

BSC y la Calidad de los Servicios Públicos en el Programa Nacional Jóvenes Productivos del MTPE en Lima, 2023.

BSC and the Quality of Public Services in the National Productive Youth Program of MTPE in Lima, 2023.

Chumpitaz-León, Marcela Del Pilar¹.

¹ Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Perú, Lima; <https://orcid.org/0009-0002-6961-4791>; chumpitaz.pilar@gmail.com

¹ Autor Correspondencia

 <https://doi.org/10.63618/omd/isj/v3/nE1/176>

Cita: Chumpitaz-León, M. D. P. (2025). BSC y la Calidad de los Servicios Públicos en el Programa Nacional Jóvenes Productivos del MTPE en Lima, 2023. *Innova Science Journal*, 3(E1), 34-41. <https://doi.org/10.63618/omd/isj/v3/nE1/176>

Recibido: 13/08/2025

Aceptado: 18/11/2025

Publicado: 31/12/2025



Copyright: © 2025 por los autores. Este artículo es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos y condiciones de la [Licencia Creative Commons, Atribución-NoComercial 4.0 Internacional. \(CC BY-NC\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

Resumen: La presente investigación fue realizada en el año 2023 y, tuvo como principal objetivo establecer la relación que existe entre la herramienta Balanced Scorecard (BSC), también conocido como “Cuadro de Mando Integral”; y, Calidad de los Servicios, que son entregados por el Programa Nacional Jóvenes Productivos (PNJP) del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). El estudio, tuvo un enfoque cuantitativo, correlacional, trasversal y aplicada, con un diseño no experimental. Para tal fin, se utilizó como instrumento, el cuestionario, con 18 ítems a una muestra aleatoria simple de 55 miembros de una población de 194 servidores públicos. Los datos se recolectaron utilizando el programa SPSS en su versión 28.0., los mismos que revelaron una correlación positiva, aceptable y altamente significativa (coeficiente de Spearman $r = .697$, $p < .01$) entre el BSC y la calidad del servicio. Además, cada dimensión del BSC (atención al usuario, beneficiarios, ejecución financiera, focalización, inserción laboral y productividad), reveló una asociación estadísticamente significativa con la calidad del servicio. En consecuencia, se deduce que adoptar el CMI, es beneficioso para la gestión de una administración más eficaz, el alineamiento estratégico y la optimización continua de los servicios, repercutiendo favorablemente en la satisfacción de los beneficiarios y la viabilidad del programa. La aplicación de esta medida, contribuye a la sustentabilidad del programa y fomenta un mayor nivel de satisfacción en los usuarios, haciendo posible perfeccionar el proceso de prestación de servicios públicos.

Palabras clave: Balanced scorecard; calidad de servicios; beneficiarios; financiera; focalización; productividad.

Abstract: This research was carried out in 2023 and its main objective was to establish the relationship between the BSC tool, also known as the "Integrated Management Panel"; and the Quality of Services, which are delivered by the National Productive Youth Program (PNJP) of the Ministry of Labor and Employment Promotion (MTPE). The study employed a quantitative, correlational, cross-sectional, and applied approach with a non-experimental design. A questionnaire with 18 items was used as the instrument, administered to a simple random sample of 55 members from a population of 194 public servants. Data were collected using SPSS version 28.0, revealing a positive, acceptable, and highly significant correlation (Spearman's rank correlation coefficient $r = .697$, $p < .01$) between the Balanced Scorecard (BSC) and service quality. Furthermore, each dimension of the BSC (customer service, beneficiaries, financial execution, targeting, job placement, and productivity) showed a statistically significant association with service quality. Consequently, it can be deduced that adopting the CMI is beneficial for more effective management, strategic alignment, and continuous service optimization, favorably impacting beneficiary satisfaction and program viability. The application of this measure contributes to the sustainability of the program and fosters a higher level of user satisfaction, making it possible to improve the process of providing public services.

Keywords: Balanced scorecard, service quality, beneficiaries, financial, targeting, productivity.

1. Introducción

El Cuadro de Mando Integral, ha ganado mucha relevancia en la administración gubernamental a nivel global en los decenios más recientes. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2021), indica que los países que han adoptado esta metodología han mejorado la eficiencia y calidad de sus servicios públicos en un promedio del 20%. A pesar de estos éxitos internacionales, un reto común para muchas naciones es adaptar el CMI a sus contextos locales específicos, lo que a menudo impide que aprovechen por completo todas sus capacidades.

En Latinoamérica, países como Chile y Colombia han logrado avances notables en la gestión pública basada en indicadores, lo que se ha traducido en una mejor atención al ciudadano. No obstante, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2020) señala que el 35% de las entidades públicas en la región aún enfrentan desafíos para implementar sistemas de medición efectivos.

En Perú, y en particular en Lima, el centro económico del país, la situación es especialmente preocupante. El INEI (2023) reporta que el 45% de la población está insatisfecha con los servicios públicos, con un descontento notable en los que buscan la formación y el empleo para jóvenes. Este escenario subraya una falla en las estrategias para combatir el desempleo juvenil, lo que ha puesto una presión considerable sobre programas gubernamentales como Jóvenes Productivos.

En esa línea de acción, el PNJP del MTPE, ha enfrentado obstáculos importantes que podrían mejorar al implementar el BSC. Factores como la capacitación insuficiente del personal, las deficiencias tecnológicas y la resistencia al cambio organizacional han sido barreras para su adopción efectiva (Vásquez, 2023; Universidad del Pacífico, 2021). Estas limitaciones impiden aprovechar todo el potencial del BSC, lo que a su vez restringe el impacto del programa en su meta principal de fomentar la inserción laboral juvenil de manera efectiva y sostenible.

La literatura especializada y la experiencia internacional coinciden en destacar el valor estratégico del Cuadro de Mando Integral (CMI), como una gestión integral, el cual es ampliamente reconocido por su capacidad para transformar la visión estratégica en objetivos operativos concretos, definir indicadores clave de desempeño y proveer información esencial para la toma de decisiones informadas (Vásquez, 2023; Universidad del Pacífico, 2021).

Sin embargo, la propuesta de implementación del BSC en el PNJP podría encontrar retos importantes. La evidencia sugiere que la limitada capacitación del personal, las deficiencias en la infraestructura tecnológica y la inherente resistencia al cambio organizacional han sido obstáculos para una adopción efectiva (Vásquez, 2023; Universidad del Pacífico, 2021). Estas limitaciones impiden que el programa aproveche al máximo el potencial del BSC, lo que a su vez restringe su impacto en su meta principal: facilitar la inserción laboral juvenil de forma efectiva y sostenible.

Dada esta situación, es esencial y urgente analizar rigurosamente cómo una implementación adecuada y adaptada del BSC podría revolucionar la administración e incrementar la calidad de los servicios que ofrece el PNJP del MTPE. Es fundamental entender cómo el BSC puede optimizar la alineación estratégica, reforzar el monitoreo del desempeño y mejorar la toma de decisiones. Esto es clave para maximizar la eficacia

del programa y, finalmente, potenciar sus resultados en la inserción laboral juvenil en el país.

Esta investigación se justifica porque busca ofrecer recomendaciones prácticas y fundamentadas en evidencia para superar los desafíos actuales y aprovechar al máximo los beneficios del Cuadro de Mando Integral en este importante programa social.

2. Materiales y Métodos

El estudio de la investigación presentó un enfoque cuantitativo, aplicando rigurosas metodologías numéricas y estadísticas para generar indicadores objetivos y establecer relaciones entre variables, por tal fin se implementaron pruebas de hipótesis. Los datos, obtenidos de la encuesta estructurada y experimentos controlados, provinieron de una población de 194 servidores públicos en la entidad pública. La muestra seleccionada, se obtuvo mediante fórmula del muestreo aleatorio simple, asegurando la representatividad con 55 participantes y la extrapolación de los resultados al considerar un 95% de confiabilidad y un 5% como margen de error. (Cortez, Moraga y Silva, 2023). Asimismo, es importante mencionar que, el estudio es correlacional-transversal, porque busca evidenciar el vínculo directo que existe entre las variables (BSC y Calidad), y el estudio fue efectuada en un tiempo específico y determinado. Adicionalmente, se importante remarcar que el diseño fue no experimental, porque no hubo manipulación en las variables.

Por otro lado, también es importante mencionar que, el trabajo de investigación se encuentra contenida en el Código Ético de Investigación de la Decana de América, aprobada mediante Resolución Rectoral N° 012648-2023-R/UNMSM; y que, se ha protegido los datos de los servidores públicos participantes. Adicionalmente, es importante señalar que, no se ha manipulado los datos de las variables.

En resumen, esta investigación se ejecutó con un rigor metodológico impecable y una sólida responsabilidad ética, garantizando una práctica científica íntegra que respetó el bienestar humano y el interés social.

3. Resultados

Para la obtención de resultados, la investigación, se empleó el programa SPSS 28.0; y, se organizaron los datos asignando un código a cada participante. Seguidamente, se realizó un análisis descriptivo para calcular porcentajes y frecuencias, los cuales se representaron visualmente en gráficos. Para evaluar las hipótesis y la correlación entre el BSC y la calidad, se empleó la estadística bivariada, específicamente el coeficiente de correlación lineal de Pearson. Este proceso también incluyó una comprobación de la distribución normal de los datos mediante el test de Kolmogórov-Smirnov (K-S), lo que facilitó, un análisis estadístico estructurado para interpretar y presentar los resultados.

En atención al voluminoso tamaño de la muestra, se efectuó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados ($p < 0.01$), determinaron que la distribución de los datos era no normal. Por ello, para la evaluación, se eligieron técnicas estadísticas no paramétricas, concretamente el coeficiente Rho de Spearman, ideal para variables ordinales.

Tabla 1

Prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Scordcard	,232	55	,000
Calidad de los servicios	,181	55	,000

Nota: Elaborado por el autor

Por otro lado, el índice de Alfa de Cronbach, permite de determinar la confiabilidad en el cuestionario de las variables utilizadas en la investigación, Balanced Scorecard y Calidad de los servicios públicos. Cuando el índice del Alfa de Cronbach es alto, quiere indicarnos que los elementos de una escala son internamente consistentes, es decir, están correlacionados y miden la misma dimensión. Un Alfa de Cronbach bajo; sin embargo, sugiere que los ítems carecen de cohesión y pueden estar midiendo diferentes aspectos.

Respecto a la variable, BSC, en la Tabla N° 02, se obtuvo ,866 lo que evidencia que la fiabilidad y confiabilidad obtenida en el instrumento es buena, por lo tanto, el instrumento es aplicable.

Tabla 2

Balance Scored Card

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	12

Nota: En el resultado se evidencia que la fiabilidad obtenida en el instrumento Balance Scorecard es de ,866 lo que quiere decir que la confiabilidad es buena, por lo tanto, el instrumento es aplicable.

Asimismo, la variable Calidad de Servicios, en la Tabla N° 03, tuvo resultado de ,0838 que también es confiable y cuenta con la sostenibilidad en la encuesta aplicada al PNJP del MTPE.

Tabla 3

Calidad de los Servicios

Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	6

Nota: En el resultado se evidencia que la fiabilidad obtenida en el instrumento calidad de los servicios es de ,838 lo que quiere decir que la confiabilidad es buena, por lo tanto, el instrumento es aplicable.

Por otro lado, se realizó la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, lo que nos permite establecer la correspondencia estadística existente entre los factores de estudio. En ese sentido, en la Tabla 4, se presenta la correlación entre el BSC y la calidad, revela que existe una asociación positiva y altamente significativa. El coeficiente

Rho de Spearman es de 0.697, demuestra un alto grado de interdependencia fuerte y directa entre las variables estudiadas. Esto implica que un mejor uso o aplicación del Balanced Scorecard resulta en un aumento directamente proporcional de la calidad de los servicios estatales.

Asimismo, el nivel de significancia bilateral es de 0.000, lo que, al ser inferior al umbral de 0.01 ($p < 0.01$), ratifica que el vínculo detectado es significativo y replicable. En otras palabras, hay una certeza estadística muy alta de que la relación observada entre el BSC y la calidad de los servicios es real y consistente en la población estudiada. Los resultados derivan de la información proporcionada por la muestra de 55 observaciones, lo que proporciona una base sólida para estas conclusiones.

Tabla 4

Correlación entre el Balanced Scorecard y la calidad de los servicios públicos

		Correlación		
			Scorecard	Calidad de los servicios
Rho de Spearman	Scorecard	Coefficiente de correlación	1,00	,697**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	55	55
	Calidad de los servicios	Coefficiente de correlación	,697**	1,00
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	55	55

Nota: Elaborado por el autor

4. Discusión

El objetivo primordial de la investigación consistió en determinar el vínculo del CMI y la calidad de los servicios públicos en PNJP del MTPE en Lima durante 2023. Los resultados confirmaron una relación significativa entre ambas variables, lo que respalda la hipótesis del estudio. Estos hallazgos coinciden con investigaciones previas, como la de Borda (2021) y Milla (2022), quienes también encontraron que el BSC mejora la calidad de los servicios en entidades públicas.

Patricio (2020) destacó que esta metodología optimiza la atención al usuario y la gestión del conocimiento. En esencia, los resultados se alinean con la teoría de Kaplan y Norton (2007), que postula que el BSC es una herramienta eficaz para traducir la estrategia en acciones concretas, lo que se traduce en una gestión pública más eficiente, orientada a resultados medibles y sostenibles.

5. Conclusiones

Los hallazgos de la investigación, permite inferir que la herramienta del CMI, permitirá mejorar significativamente la calidad de los servicios gubernamentales en la institución aplicada, dado que, al implementar indicadores, existirá un adecuado monitoreo en la toma decisiones que se concretiza con mejores resultados en la gestión y en la atención de la población vulnerable. Ello al ser una entidad pública, efectivizará los objetivos estratégicos institucionales, sectoriales y los de desarrollo nacional.

La calidad de los servicios, se encuentra directamente asociada a la atención de los usuarios. Cuando se resuelven eficazmente sus dudas y problemas, los beneficiarios perciben el servicio de forma más positiva. Esto subraya la importancia de mejorar los canales de comunicación y asistencia para optimizar su experiencia.

Como conclusión adicional podemos señalar que la a calidad del servicio, se ve significativamente influenciada por varios factores interconectados como:

- Un mayor número de beneficiarios bien gestionados se traduce en una mejor percepción de la calidad del servicio, lo que a su vez fomenta la confianza y lealtad. Esto subraya y pone en relieve la necesidad de administrar la cobertura con eficiencia para garantizar la complacencia del usuario.
- Una ejecución financiera eficiente es crucial, ya que el uso adecuado de recursos y la planificación estratégica fortalecen las iniciativas del programa y la efectividad del servicio.
- La inserción y productividad laboral efectiva de los beneficiarios impactan directamente en la percepción de calidad. Estrategias de acompañamiento e integración laboral no solo facilitan su transición al empleo, sino que también fortalecen su confianza en el programa. De igual manera, potenciar las capacidades de los participantes para un mejor desempeño laboral eleva su satisfacción y fidelización, contribuyendo a una percepción más favorable del programa.

Finalmente, hacer uso de una herramienta como el Balanced Scorecard, genera mejorar la calidad del servicio, dado que están ligadas a una gestión integral que abarca desde la cobertura y el manejo financiero hasta la selección, acompañamiento y desarrollo laboral de los participantes.

Referencias Bibliográficas

- Amo, F. (2010). El Cuadro de Mando Integral. Madrid, España: ESIC. Recuperado el 09 de Junio de 2019, de <https://books.google.com.pe/books?id=y0unHnt0KYoC&printsec=frontcover&dq=balanced+scorecard&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjB2Nfoyt3iAhXrpVkkHehfDIwQ6AEIKzAA#v=onepage&q=balanced%20scorecard&f=false>
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2020). Mejora de la calidad de los servicios públicos en América Latina.
- Bianchi, M. (2016). El Cuadro de Mando Integral (CMI) en la gestión pública: Una herramienta para la mejora de la eficiencia y la transparencia. Revista del CLAD Reforma y Democracia, (64), 137-160.
- Blanco, P., Aibar, B., y Cantorna, M. (1999). La gestión estratégica en el siglo XXI: un enfoque integral con el Balanced Scorecard. Madrid: Ediciones Empresa.
- Borda, L. y Alarcón, E. (2021). Implementación de un Cuadro de Mando Integral (CMI) para optimizar la calidad de atención en salud del Servicio de Imagenología [Tesis de maestría, Universidad mayor de San Andrés]. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/25622>

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2024) Estudio prospectivo del empleo juvenil en América Latina La educación y la formación para el trabajo como eje clave.
- Cortés, M., Moraga, E. y Silva, D. (2023). Técnicas de muestreo probabilístico para investigación en ciencias de la salud. En Uchoa Cavalcanti, S. (Ed.) La producción de conocimiento en ciencias de la salud, pp. 13–23). Atena Editora DOI: <https://doi.org/10.22533/at.ed.8802311102>
- Dávila, M. E., Coronado, J., y Cerecer, B. (2012). Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica. *Contaduría y Administración*. 57(3), 175-195. Recuperado en 12 de abril de 2025, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422012000300008&lng=es&tlng=es
- Deming E. (1986). *Teoría de la Calidad Total*. London: MIT Press 2000
- Durand, F. y Condor, B. (2017). Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del Gimnasio IRON GYM Huancayo-2013 [Tesis de grado Universidad Nacional del Centro del Perú]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNCP_38ac1c3f16199af6c3fcee04f92d838
- Espinoza, E. y Calva, D. (2020). La ética en las investigaciones educativas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 333-340. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400333&lng=es&tlng=es
- Euroinnova International Online Education (2023). *planificación de calidad*. <https://www.euroinnova.com/blog/que-es-planificacion-de-calidad>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2022). *Calidad de los servicios públicos en Perú*.
- Milla, M. (2022), *Balanced Scorecard y calidad de servicio en el poder judicial – sede barranca* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6579>
- Murillo V., Espinoza J., Quilumba C. (2025). Factores influyentes en la satisfacción del paciente en consulta externa de un hospital público. *innova Science Journal*, 3(2). <https://doi.org/10.63618/omd/isj/v3/n2/58>
- OCDE. (2021). *Indicadores de calidad en servicios públicos en países de la OCDE*.
- Olarte, F. y Tito, S. (2023). *Aplicación de la Gestión Estratégica para la mejora de procesos en el ciclo de minado mediante la metodología del Cuadro de Mando Integral en CIA Minera Casma* [Tesis de grado, Universidad de ciencias aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/667301>
- Patricio, C. (2020). *Implementación de un balanced scorecard para mejorar la calidad de servicio de atención al cliente en la oficina de admisión de la universidad privada juan pablo II en ate, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Privada TELESUP].

<https://repositorio.utelesup.edu.pe/browse?type=subject&order=ASC&rpp=20&value=BALANCED+SCORECARD>

Universidad del Pacífico. (2021). Capacitación en gestión pública basada en indicadores en Perú.

Vásquez, R. (2023). Balanced Scorecard en la gestión pública. Lima: Editorial del Pacífico

Zambrano, J., Barcia I. (2023) La influencia del emprendimiento en el crecimiento económico mediante un estudio bibliográfico. 1(2).
<https://doi.org/10.63618/omd/isj/v1/n2/16>

CONFLICTO DE INTERESES

“El autor/a declara no tener ningún conflicto de interés”.