



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**PROPUESTA DE LA HERRAMIENTA
ESTRATÉGICA BALANCED SCORECARD
PARA OPTIMIZAR LA TOMA DE DECISIONES
EN EL CENTRO EMPRESARIAL DE LA USS,
CHICLAYO – 2016.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Autores:

**Bach. Bustamante Quintana Pepe Humberto
Bach. Vásquez Leyva Oliver**

Pimentel, 29 de octubre de 2016

RESUMEN

El Centro Empresarial es una unidad de negocios estratégica adscrita a la Gerencia General, de la Universidad Señor de Sipán, cuenta con dos unidades de producción, (a) el Centro de Informática y Sistemas, y (b) el Centro de Idiomas. El Balanced ScoreCard es la herramienta de gestión que se ha creído conveniente utilizar para optimizar el proceso de toma de decisiones estandarizadas para todas las unidades de negocios. La propuesta se fundamentó en los siguientes objetivos: (a) diagnosticar la situación actual de toma de decisiones, (b) diseñar un Balanced ScoreCard alineado a un plan estratégico.

La investigación realizada es de tipo no experimental y transversal, las técnicas de recolección de datos aplicadas han sido entrevistas, encuesta y análisis documental. Los resultados muestran que existen indicadores de gestión básicos no relacionados como rentabilidad e ingresos, existen muchos otros que son claramente conocidos pero no son considerados debido a que no están integrados en ninguna herramienta sistematizada y automatizada. Las conclusiones muestran que existe una relación directa entre el Balanced ScoreCard con el proceso de gestión estratégica en beneficio de la gestión de indicadores basados en las estrategias del Centro Empresarial, las mismas que están alineadas al planeamiento institucional de la universidad.