



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

Balanced Scorecard y su influencia en el proceso de control en una  
institución bancaria Guayaquil 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Rendon Olmedo, Victoria Esthela (ORCID:0000-0002-3816-6941)

**ASESOR:**

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (ORCID:0000-0002-8889-9676)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y herramientas gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

**2022**

## Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi Dios y Nuestra Madre Santísima por darme fortaleza y sabiduría, mi hijo que es mi luz, a mi papá que desde el cielo me protege, mi mamá, hermanos y sobrinas por su apoyo y amor incondicional.

## **Agradecimiento**

Expreso mi gratitud a mi Dios y a mi Madre Santísima por su amor incondicional, darme la salud y fortaleza para seguir creciendo profesionalmente y ser un ejemplo de valentía y superación para mi hijo, mamá, hermanos, sobrinas y amigos y jefes.

De igual manera a mi tutor de tesis Dr. Elmer Salazar, Patricia, Harry y Nathaly, que siempre estuvieron apoyándome en la culminación de este crecimiento profesional.

## Índice de contenidos

|   |      |
|---|------|
| Carátula.....   | i    |
| Dedicatoria .....   | ii   |
| Agradecimiento.....   | iii  |
| Índice de contenidos.....                                   | iv   |
| Índice de tablas.....                                       | v    |
| Índice de gráficos y figuras .....                          | vi   |
| Resumen .....   | vii  |
| Abstract .....  | viii |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                       | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                     | 4    |
| III. METODOLOGÍA .....                                      | 14   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                   | 14   |
| 3.2. Variables y operacionalización .....                   | 15   |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis ..... | 16   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....  | 17   |
| 3.5. Procedimientos .....                                   | 18   |
| 3.6. Métodos y análisis de datos.....                       | 18   |
| 3.7. Aspectos éticos.....                                   | 18   |
| IV. RESULTADOS.....   | 20   |
| V. DISCUSIÓN .....  | 37   |
| VI. CONCLUSIONES .....                                      | 43   |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                   | 45   |
| REFERENCIAS .....   | 46   |
| ANEXOS  |      |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Detalle de expertos.....  | 17 |
| Tabla 2 Interpretación de Coeficiente de confiabilidad.....   | 18 |
| Tabla 3 Resultados generales de la variable Balanced Scorecard .....  | 19 |
| Tabla 4 Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Balance Scorecard obtenidos de la muestra de estudio. ....                                | 22 |
| Tabla 5 Resultados generales de la variable Procesos de Control Scorecard....   | 25 |
| Tabla 6 Resultados por dimensiones correspondientes a la variable procesos de control obtenidos de la muestra de estudio.....                               | 27 |
| Tabla 7 Correlación de las variables Balanced Scorcard y procesos de control<br>Correlación de las variables Balanced Scorecard y procesos de control ..... | 30 |
| Tabla 9 Correlación de la dimensión gestión financiera en el proceso de control   | 32 |
| Tabla 10 Correlación de la dimensión cliente en el proceso de control.....  | 33 |
| Tabla 11 Correlación de la dimensión proceso en el proceso de control .....   | 34 |
| Tabla 12 Correlación de la dimensión formación y el crecimiento en el proceso de control .....  | 36 |
| Tabla 13 Cálculo de la muestra.....   | 69 |

## Índice de gráficos y figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 Identificación de variables .....   | 14 |
| Figura 2 Resultados generales de la variable Balanced Scorecard.....   | 21 |
| Figura 3 Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Balanced Scorecard obtenidos de la muestra de estudio. .... | 24 |
| Figura 4 Resultados generales de la variable procesos de control.....  | 26 |
| Figura 6 Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Procesos de Control obtenidos de la muestra de estudio..... | 29 |
| Figura 7 Fórmula del cálculo del muestreo .....  | 69 |

## Resumen

La investigación tiene como objetivo proponer el uso del cuadro de control Balanced Scorecard para mejorar el seguimiento a equipos de trabajos en el cumplimiento de los indicadores de gestión establecidos en una institución bancaria, 2022. La metodología empleada fue de tipo básica, descriptiva, con diseño no experimental transversal y correlacional. Se obtuvo una muestra de 48 colaboradores, quienes efectuaron una encuesta apoyada en un cuestionario con viabilidad de Alfa Cronbach y juicio de expertos. Adicionalmente, se usó el software SPSS para ejecutar la prueba de Rho de Spearman generando como coeficiente de correlación de ,978 o (97,8%) y una significancia bilateral de 0.000. En base a los resultados se concluyó que existe correlación positiva entre el Balanced Scorecard y los procesos de control de la institución bancaria, comprobándose la relación entre las dimensiones de la variable dependiente que son los procesos de control con la variable independiente que es el Balanced Scorecard.

**Palabras claves:** Balanced Scorecard, procesos, control, bancario.

## **Abstract**

The objective of the research is to propose the use of the Balanced Scorecard control chart to improve the monitoring of work teams in compliance with the management indicators established in a banking institution, 2022. The methodology used was basic, descriptive, with a design non-experimental cross-sectional and correlational. A sample of 48 collaborators was obtained, who carried out a survey supported by a questionnaire with Alpha Cronbach viability and expert judgment. Additionally, SPSS software was used to run the Spearman's Rho test, generating a correlation coefficient of 0.978 o (97,8%) and a bilateral significance of 0.000. Based on the results, it was concluded that there is a positive correlation between the Balance Scorecard and the control processes of the banking institution, verifying the relationship between the dimensions of the dependent variable that are the control processes with the independent variable that is the Balanced Scorecard

**Keywords:** Balanced Scorecard, processes, control, banking.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SALAZAR SALAZAR ELMER BAGNER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Balanced ScoreCard y su influencia en el proceso de control en una institución bancaria Guayaquil 2022", cuyo autor es RENDON OLMEDO VICTORIA ESTHELA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 01 de Agosto del 2022

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>   | <b>Firma</b>   |
|--|--|
| SALAZAR SALAZAR ELMER BAGNER<br><b>DNI:</b> 16786640<br><b>ORCID</b> 0000-0002-8889-9676 | Firmado digitalmente por:<br>SSALAZAREB el 07-08-<br>2022 17:44:28 |

Código documento Trilce: TRI - 0386224