



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA DE SISTEMAS**

TESIS

**“Implementación de un Tablero de Comando Integral para el
direccionamiento de las estrategias de negocio
en la empresa TRIPLE A E.I.R.L.”**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

PRESENTADO POR:

Bach. Adrianzén Velásquez Javier Edgardo

Bach. Quispe Rodríguez Ángel Antonio

ASESOR:

Mg. Christian A. Dios Castillo

PIMENTEL - PERÚ

2007

RESUMEN

TRIPLE A EIRL, es una empresa privada que brinda servicio técnico, Internet y venta de equipos y suministros de cómputo, son representantes técnicos de las marcas Imaco, Kenwood, Braun, y Gillette del Perú. Desde sus inicios no ha realizado un seguimiento y control sobre las estrategias de negocio para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, lo que le ha originado serios problemas en la toma de decisiones de la gestión administrativa.

Frente a esto, en coordinación con la empresa, hemos optado por implementar un Tablero de comando integral para poder identificar los indicadores que ayuden a una mejor gestión administrativa y que permita contar con información estratégica actualizada, para poder tomar decisiones acertadas en favor de la Empresa.

Para ello, se realizó un diagnóstico situacional que nos ayudó a conocer las actividades, procesos y necesidades de la empresa.

Para definir el sector donde desarrollar el tablero de comando integral fue necesario realizar un estudio de la demanda por unidad de negocio. De acuerdo a los resultados obtenidos y debido al mayor volumen de transacciones económicas se ha priorizado la Unidad de Servicio Técnico para implementar el Tablero de comando integral.

Seguidamente se desarrolló el plan estratégico de la unidad de servicio técnico del cual a partir de la misión, visión y objetivos organizacionales. Se definieron los indicadores metas e iniciativas alineados a cada perspectiva (Financiera, Cliente, Procesos Internos, Aprendizaje y crecimiento), luego del alineamiento se desarrolló el mapa estratégico y las vinculaciones de relación causa efecto entre los objetivos de cada perspectiva.

Todo lo mencionado anteriormente fue posible desarrollar gracias a una metodología que utilizamos producto de la combinación de las metodologías de Kaplan y Norton, IRIS, Mario Apaza y Paul Niven. Esto fue evaluado bajo 5 criterios.

- Coherencia secuencial de actividades.
- Nivel de complejidad al caso de estudio.
- Nivel de recursos necesarios para implementación.
- Nivel de entendimiento: autores – investigación.
- Nivel de aplicabilidad al caso de estudio.

Para la implementación de este proyecto los costos serán asumidos por la empresa Triple A E.I.R.L. Sin embargo para fines referenciales hemos desarrollado una valorización del costo de personal, de software, equipos, adquisición de los servicios y suministros necesarios para su ejecución.

Los beneficios que traerá la implementación del Tablero de Comando Integral es que servirá como herramienta de monitoreo para la gestión administrativa, que permitirá direccionar las estrategias de negocio generando ventajas competitivas en la unidad de servicio técnico de la empresa Triple A E.I.R.L. También permitirá mejorar los resultados y unir a los empleados con un sistema que mide, motiva e incentiva de forma coherente con la estrategia. Adicionalmente tendrá efecto en la retención e incremento de los clientes así como en la reducción de costos al optimizar los tiempos y procesos administrativos y operativos de la organización.

Todos estos beneficios reportarán a la institución una mejora en su ingresos de acuerdo a la proyección del Flujo de Caja, el cual demuestra la rentabilidad del proyecto, para un periodo de cuatro años, al obtener un resultado positivo en el VAN de S/. 53,221.78 y un TIR de 285.7%. Esto demuestra la factibilidad del proyecto así como su alto rendimiento.

Para sistematizar el Tablero de Comando Integral, hemos elaborado un Software piloto que permitirá monitorear los resultados de cada uno de los objetivos e indicadores basados en plataforma Software libre (PHP, APACHE, MySQL).

Los Autores

ABSTRACT

TRIPLE A EIRL, is a private company that offers technical service, Internet and sale of equipment and provisions of calculation, are representing technicians of the marks Imaco, Kenwood, Braun, and Gillette of Peru. From its beginnings it has not made a pursuit and control on the strategies of business for the fulfilment of its strategic targets, which has originated to the company serious problems in the decision making of the administrative management.

With this, in coordination with the company, we have chosen to implement a Balance Scorecard to be able to identify the indicators that would help one better administrative management and than it would allows to count on updated strategic intelligence, to be able to please make decisions guessed right in the Company.

For it, we made a situational diagnose that help us to know the activities, processes and necessities of the company.

In order to define the sector where to develop the Balance Scorecard it was necessary to make a study of the demand by business unit. According to the obtained results and due to the greater volume of economic transactions the Technical Service Unit has been prioritized to implement the Balance Scorecard.

Next it was developed the strategic plan of the technical unit on watch of which from the company's mission, vision and objectives. The indicating goals were defined and initiatives aligned to each perspective (Internal Financier, Client, Processes, Learning and growth), after the alignment the strategic map was developed and the entailments of relation cause effect between the objectives of each perspective.

All mentioned previously was possible to develop thanks to a methodology that we used product of the combination of the methodologies of Kaplan and Norton, Mario Apaza and Paul Niven. This was evaluated under five points.

- Sequential Coherence of activities.
- Level of complexity to the case of study.
- Level of necessary resources for implementation.
- Level of understanding: authors - investigation.
- Level of applicability to the case of study.

For the implementation of this project the costs will be assumed by the company. Nevertheless for referential aims we have developed a valuation of the personnel

cost, of software, necessary equipment, acquisition of the services and provisions for its execution.

The benefits that the implementation of the Balance Scorecard will bring are that it will serve like tool of control for the administrative management, that will allow to direccionar the business strategies generating competitive advantages in the technical unit on watch of the Triple company To E.I.R.L. Also it will allow improving the results and of uniting to the employees with a system that measure, motivate and stimulate of coherent form with the strategy. Additionally it will have effect in the retention and increase of the clients as well as in the reduction of costs when optimizing the administrative and operative times and processes of the organization. All these benefits will report to better institution one in their income according to the projection of the Flow of Box, which demonstrates the yield of the project, for a period of four years, when maintaining a positive result in VAN de S/. 53,221.78 And TIR of 285.7%. This demonstrates to the feasibility of the project as well as its high performance.

In order to systematize the board of integral commando, we have elaborated a Software pilot who will allow to control the results of each one of the objectives and indicators based on free Software platform (PHP, APACHE, MySQL).

The authors