

“CUADRO DE MANDO INTEGRAL GEYOCA, PARA LA MEDICION ESTRATEGICA Y CRECIMIENTO DE DISTRIBUIDORA GEYOCA C.A.”

AUTORES:

Veronica Reyes Mesa ¹, Adelinda Zamora Heredeo ², Gustavo Galio ³

Facultad Ingeniería Eléctrica y Computación.
Licenciatura en Sistemas de Información
Escuela Politécnica del Litoral,
Campus las peñas Malecón y Loja
Guayaquil, Ecuador

(1)(2) Egresada de Licenciada en Sistemas de Información 2007. vreyes@espol.edu.ec

azamora.interagua.com.ec

(3) Director de Tópico, Master en Sistemas de Información Gerencial, Profesor de LSI-FIEC ESPOL.

ggalio@espol.edu.ec

RESUMEN

En este proyecto de tesis se desarrolló una aplicación que será utilizada como una eficaz herramienta para implementar y llevar el plan estratégico de Geyoca C.A, el cual consiste en agrupar objetivos, indicadores e iniciativas estratégicas bajo cuatro perspectivas: financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje y crecimiento; para cada una de estas perspectivas se define qué es lo que se quiere lograr y como va a ser medido.

CMIGeyoca proveerá a la empresa de información que le permitirá evaluar los resultados de la administración en relación a sus procesos internos, replantear sus procesos y estrategias de acuerdo a los resultados obtenidos y reevaluar las operaciones de comercialización y distribución.

Los beneficios de la implantación del CMIGeyoca se integran en cuatro conceptos:

- Relacionar la estrategia con su ejecución definiendo objetivos en el corto, medio y largo plazo.*
- Tener una herramienta de control que permita la toma de decisiones de manera ágil.*
- Comunicar la estrategia diseñada a todos los niveles de la organización consiguiendo así, alinear a las personas con la estrategia.*

- *Permite evaluar el desempeño de la organización en cuanto a sus fortalezas y debilidades.*

ABSTRACT:

In this project developed an application it will be used as an effective tool for implement and to take the strategic plan of Geyoca C.A, which consists in grouping objectives, indicators and strategies initiatives under four perspectives: Financial, Customer, Internal Business Processes and Learning & Growth"; for each one of these perspectives it defines what does it want to obtain and how is it going to measure

CMIGeyoca will provide to the company of information that allows them to evaluate the results of the administration in relation to its internal business processes, to reframe its processes and strategies according the obtained results and re-evaluate the operations of commercialization and distribution.

The benefits of the implantation of the CMIGeyoca can be integrated in four concepts:

- To relate the strategy to its execution to define objectives at the short, half and long term.
- To have a control tool that allows the decision making of agile way.
- To communicate the designed strategy at all the levels of the organization to align to the people with the strategy.
- It allows to evaluate the performance of the organization as far as his strengths and weaknesses.

INTRODUCCIÓN

El "Cuadro de Mando Integral" se ha convertido en el gran aliado de los altos ejecutivos de las más importantes empresas del mundo, ya que les garantiza el cumplimiento de la visión de su organización, siendo esta la actividad más importante para alcanzar sus objetivos.

CMI Geyoca surge como una herramienta excelente para medir las metas estratégicas de

la organización, lograr que sus empleados se comprometan a ejecutarla por medio de tareas asignadas, monitorear cada una de ellas y finalmente hacer posible el aprendizaje estratégico; ya que una vez probadas las hipótesis de las estrategias planteadas es fácil conocer como llevar a cabo la visión convirtiéndose en un proceso dinámico de retroalimentación.

A través de este documento daremos a conocer cada una de las partes de CMI Geyoca, requerimientos para el desarrollo e implementación, costos vs. beneficios proporcionados a Geyoca C.A.

CONTENIDO

1. LA EMPRESA Y CMIGEYOCA.

El objeto de la organización es la distribución de productos alimenticios, en la actualidad tiene a su cargo la comercialización exclusiva de Productos TONI, de ambiente y frío garantizando con esto que el producto llegue en óptimas condiciones a su destino final; lo que ha hecho posible que se encuentre en el TOP 100 de las Mejores empresas de Comercialización de Productos.

CMIGeyoca usa un modelo basado en indicadores y objetivos que gira en torno a cuatro perspectivas: financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje y crecimiento.

La perspectiva financiera se refiere a la rentabilidad, ingresos de explotación, rendimiento sobre el capital empleado, valor económico añadido, retorno sobre la inversión y el crecimiento de las ventas.

La perspectiva Cliente se encuentra orientada a medir la satisfacción, incorporación, rentabilidad del cliente o valor añadido que la empresa aporta al cliente.

La perspectiva de procesos internos contempla la identificación de los procesos y la clasificación en las categorías de estratégicos, operativos y de soporte para los cuales deben existir responsables que vigilen por su organización, funcionamiento y resultados. Con esto se busca establecer los procesos claves de cuyo éxito depende la satisfacción de clientes y accionistas.

La perspectiva de aprendizaje y crecimiento se plantea con el objetivo de crear una infraestructura que afecte a las personas, sistemas y procedimientos que posibilite la mejora y crecimiento a largo plazo.

2. LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS.

El modelo de ciclo de vida que se ha determinado para el desarrollo del proyecto es el de Cascada con Prototipos, el cual dará una idea preliminar más tangible acerca de los resultados que se obtendrán con la implementación de la solución lo que facilita y agiliza la realización de cambios en caso de ser necesario, por medio de la presentación del diseño de las pantallas que la conformarán.

El proceso de determinación de las perspectivas, objetivos y metas a alcanzar en relación a las operaciones o estrategias, será establecido en conjunto

con los directivos de la empresa, los que brindarán la orientación acerca de que es lo que desean conocer y que tipo de información es la que debería ser incluida dentro de los procesos de evaluación.

El origen de la información que será procesada en la aplicación, será la registrada en la base de datos transaccional del sistema que maneja la empresa "Sistemas Integrados", las áreas consideradas son Ventas, Devoluciones, Cartera, Distribución, entre otras siendo estas claves para la realización de los procesos.

Para el análisis y diseño del sistema se ha realizado un estudio de las bases y estructuras de datos con los que cuenta la institución obteniendo importante información, la cual será procesada y analizada para posteriormente ser presentada a los usuarios finales de la aplicación diseñada.

La aplicación ha considerado opciones de configuración, mantenimiento e informes de usuario final.

3. ANÁLISIS Y DISEÑO.

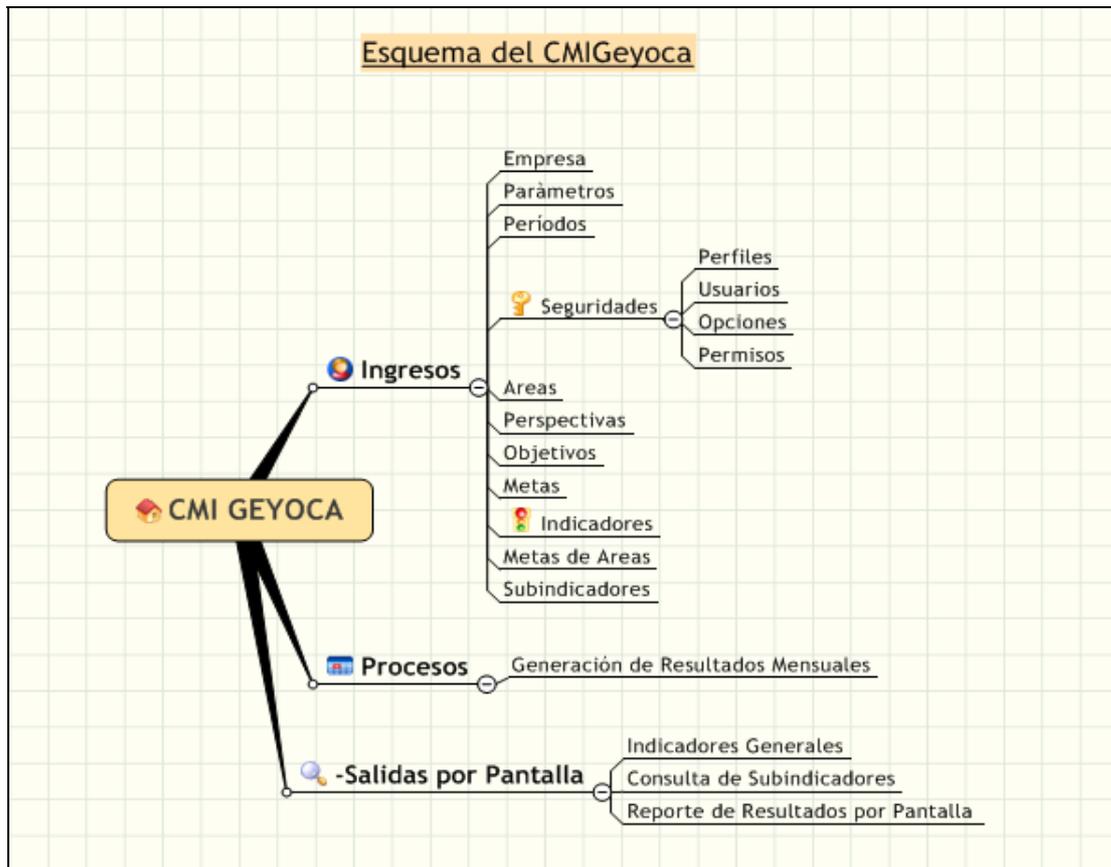


Figura 1: Esquema de Desarrollo CMIGeyoca.

4. PROCESO DE PRUEBAS E IMPLEMENTACION.

Las pruebas representan una parte significativa del proyecto de adecuación de la aplicación. Para la implementación de CMIGeyoca se ha establecido pruebas de requerimientos, unitarias, integradas y de aceptación, las que tienen como objetivo comprobar la ejecución correcta de los requerimientos, funcionamiento de la aplicación, interacción con otros sistemas, a través de sus interfaces tanto internas como externas.

5. REQUERIMIENTOS DE PRODUCCION.

El requerimiento de hardware para la implementación de CMIGeyoca, se ha definido en base a las funciones que va a desempeñar.

Servidor para extracción de datos transaccionales y medio de almacenamiento de la nueva aplicación; el servidor que desempeñará esta función es el que actualmente almacena la base de datos transaccional del sistema administrativo que la distribuidora maneja.

Los equipos de los usuarios finales, estos necesitan mayores características debido a que la aplicación va a ser almacenada en un directorio compartido.

Servidor de aplicaciones, no se considera necesario la

adquisición de un nuevo equipo debido a que el equipo que actualmente realiza estas funciones, (almacena las aplicaciones del sistema transaccional); cuenta con las características necesarias para poder almacenar la nueva aplicación.

Capacitación a usuarios, Un factor importante y necesario es la capacitación a los usuarios que harán uso de la aplicación los cuales se encuentran divididos en:

Usuario Administrador CMIGeyoca.- Es el usuario que se encarga de dar los accesos al sistema, crear los usuarios.

Usuario de Configuración CMIGeyoca.- Estará encargado de realizar las tareas de configuración de estrategias, objetivos y responsables que permitirá el funcionamiento del CMIGeyoca.

Usuario Final CMIGeyoca.- Es el encargado del análisis y toma de decisiones en base a la información obtenida del sistema.

6. ANÁLISIS FINANCIERO

La aplicación propuesta, CMIGeyoca será desarrollada por el personal de Geyoca C.A., utilizando los equipos con los que ya cuenta, a pesar de esto hemos realizado un estudio que nos permita estimar el costo de la realización del proyecto.

Capital Estimado \$3,060.00

INVERSIÓN DE EQUIPO

Características		
Procesador		Core Duo 3.6 Ghz.
Mainboard		Intel
Memoria		1 Gigabyte.
Disco Duro		160 Gigabytes.
Monitor , teclado y mouse		
Costo Unitario		\$630.00
No. PC's		2
Costo Total		\$1,260.00

Tabla 1: Costos de PC para desarrollo del CMIGeyoca.

INVERSIÓN DE PERSONAL

Personal	Sueldo Mensual	Costo Proporcional	Tiempo de Desarrollo (meses)	Total
Analista de Sistemas 1	550.00	275.00	4	1100.00
Analista de Sistemas 2	350.00	175.00	4	700.00
Total				\$1,800.00

Tabla 2: Costo de personal para el desarrollo de la aplicación.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CONCLUSIONES

Al concluir el desarrollo e implantación de la aplicación, GEYOCA C.A. estará en la capacidad de llevar un control fiable sobre objetivos trazados, las estrategias aplicadas para

conseguirlos y el factor más importante y relevante el compromiso del personal sobre el cumplimiento de estos. Debido a que en conjunto con la aplicación se ha inducido a crear

una cultura de compromiso y absoluta responsabilidad en las tareas emprendidas por la empresa.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones básicas y fundamentales que le podemos indicar a Geyoca C.A. es que debe mantener y fortalecer la cultura de responsabilidad y compromiso del personal en

conjunto con la constante actualización de la información; para así obtener resultados fiables para una correcta toma de decisiones.

BIBLIOGRAFIA

(1)Kaplan, Robert S. and David P. Norton, The Balanced Scorecard: Translating Strategy Into Action, Boston, MA: Harvard Business School Press, 1996.

Dr. Gustavo Galio, MSIG
Director de Tesis