

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**FACULTAD DE INGENIERÍA EN ELECTRICIDAD Y COMPUTACIÓN**

**“Determinación del modelo de indicadores necesarios para la gestión de una  
empresa de telecomunicaciones basado en el estudio de la industria con la  
aplicación a un caso específico”**

**TESIS DE GRADO**

**Previa a la obtención del Título de:**

**MÁSTER EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL**

**Presentado por:**

**Jorge Francisco Chong Chang**

**Guayaquil – Ecuador**

**2009**

## **AGRADECIMIENTO**

Un especial agradecimiento a los ingenieros Eladio Vera, Mariela Espín y Lorena Zambrano cuyos conocimientos, creatividad e inventiva han sido de invaluable ayuda para la elaboración de este trabajo

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a mi familia y de manera especial a la memoria de mi padre cuyo esfuerzo y sacrificio han sido artífices de mi formación académica, profesional y humana

**TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

---

**Ing. Fabricio Echeverría**

**Director de Tesis**

---

**Ing. Jaime Lozada**

**Vocal Principal**

---

**Ing. Carlos Martín**

**Vocal Principal**

## **DECLARACION EXPRESA**

“La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral”

(Reglamento de graduación de la ESPOL)

---

Jorge Francisco Chong Chang

## **RESUMEN**

En el management a nivel mundial, es muy bien conocida la importancia de la gestión basada en la medición. La famosa frase “todo lo que se puede medir se puede gestionar”, atribuida a Peter Drucker, nos dice algo que hoy es bastante evidente para todo alto ejecutivo: que toda gestión debe tomar en cuenta el resultado de las mediciones sobre los procesos gestionados para realizar las correcciones adecuadas con el fin de llegar a una meta propuesta. De igual manera no todo debe ser medido. Es importante medir y gestionar aquellas actividades críticas que permitan enfocarse en la ejecución de una estrategia.

El presente trabajo es un intento de ilustrar estos principios, mediante la construcción de un modelo de indicadores de importancia para la industria de telecomunicaciones (bien podría ser extendido a otras industrias mediante la construcción de diccionarios o taxonomías de indicadores por industria) y la exposición de un método sencillo para la implementación de un sistema de información de indicadores para la gestión.