ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
Facultad de Ingeniera en Electricidad y Computación

Tema:

SISTEMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL

Integrantes:

Christian Manuel Matamoros Madrid [1]

Karina Jacqueline Solis Argandoña[2]

Paola Roxana Soto Fernández[3]

Ing. Carlos Martín Barreiro[4]

---

[1]Licenciado en Sistemas de información 2005.

[2]Licenciado en Sistemas de información 2005.

[3]Licenciado en Sistemas de información 2005.

[4]Director de Tópico, Título de Postgrado: Magister en Sistemas de Información Gerencial, ESPOL, 2004. Profesor de la ESPOL desde: Mayo 1995

RESUMEN

La Organización Inteligente On Line, como corporación dedicada a la asesoría de la Implementación del Cuadro de Mando Integral, se dedica a estudiar los diferentes aspectos del mercado y las ventajas de los productos que nuestros clientes y sus empresas ofrecen para así, a través de un nuevo modelo de gestión puedan delegar funciones sin perder el control, se preparen los mandos medios para optimizar los resultados de su labor, involucrar a la alta gerencia y crearles conciencia para implementar y mantener un sistema de medición donde la labor de cada uno tenga la misma importancia y todos vayan hacia un mismo objetivo, desde el lugar donde desarrollan sus tareas.

La Organización Inteligente On Line, siguiendo con los avances tecnològicos, y màs aun con la exigencia de un libre mercado, en el cual los clientes potenciales de cualquier negocio buscan calidad de servicio y una personalización a tal punto que puedan sentirse plenamente identificados e individualizados, impulsa mantener en sus clientes un ambiente de trabajo agradable y armonioso, como también la exigencia de la manufactura de un producto con alta calidad resultado de un equipo de trabajo que disfruta lo que hace.

INTRODUCCIÓN

Nuestro producto Orión es un sistema a través de Internet desarrollado para este propósito, el cual tiene la capacidad de administrar las métricas de la empresa y el personal; de procesar los índices y variables resultantes de una buena planificación estratégica que impulse el negocio de nuestros clientes hacia un crecimiento continuo; de obtener a través de encuestas, la percepción necesaria de satisfacción entre nuestros clientes internos y externos; de generar resultados y reportes mensuales con los cuales se ayudará a la alta gerencia a visualizar las metas y objetivos alcanzados y los puntos de dispersión para tomar acciones correctivas inmediatas.

El ámbito de acción para nuestro proyecto se extiende a cualquier empresa de bien o servicio que tenga más de 10 empleados, enfocando en su mayoría a las PYMES donde existe un número considerable con diversidad de categorías en las cuales el Cuadro de Mando Integral sería un beneficio y hasta, atreviéndonos a decir, una ventaja ante la creciente ola de competencia de un mercado de libre comercio.

En lo posterior, mostraremos un enfoque general del contenido del proyectos, sus alcances y los beneficios que nuestro producto ofrece.

CONTENIDO

1. GENERALIDADES.

La Organización Inteligente On Line es una empresa dedicada a la asesoria de procesos que pueden hacer más productiva su empresa al implementar el Cuadro de Mando Integral, que no es otra cosa que un Sistema de Medición. Todo ello, hecho a través de una de las herramientas más poderosas que tiene la época actual: el internet.

1.1 DE LA EMPRESA

Organización Inteligente On Line, es una persona jurídica, con sede en Guayaquil y con una extensión en Machala, creada para fines investigativos y de asesoría para la implementación de un sistema de medicion en cualquier empresa, sea de bienes o servicios; tanto presencial y a través de la internet.

Su principal objetivo es promover la utilización de un sistema de medición a través de la InternetOrión – Organización Inteligente Online

1.2 MISION

"Ganar es su meta, planear en la nuestra."

1.3 VISION

Ampliar nuestro mercado a un diez por ciento en 5 años, manteniendo una retroalimentación permanente de nuestros clientes, para mejorar nuestro servicio, nuestro producto y así crear una lealdad entre ambos.

2. ANALISIS DEL MERCADO

2.1 DE LOS COMPETIDORES

La Organización Inteligente Online tiene entre sus principales competidores a:

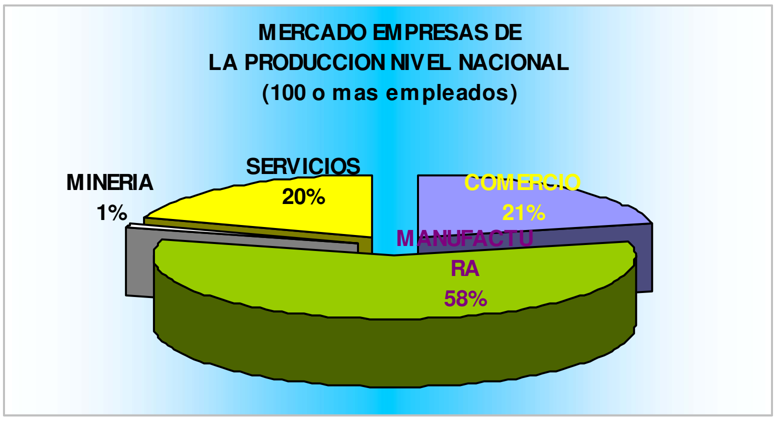
- ✓ La Corporación Capital con su Sistema Strategic,
- ✓ Pragma con su sistema E-sol
- ✓ J & P con su producto BSC

2.2 DEL MERCADO

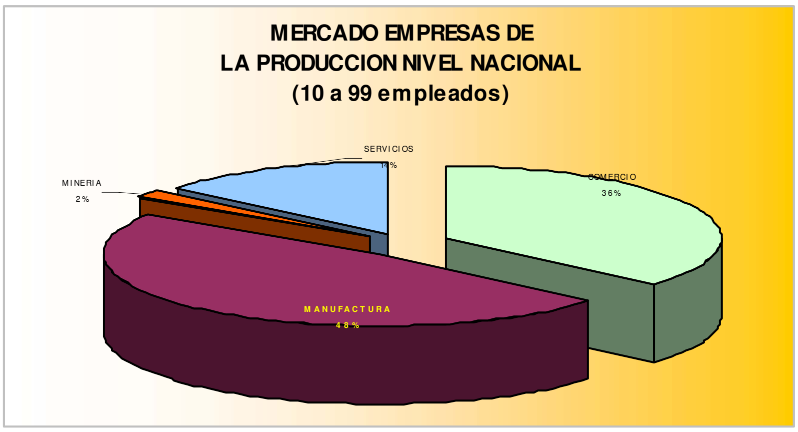
Nuestro producto esta dirigido a toda empresa de productos o servicios, públicas o privadas, que cuenten con una conexión de Internet temporal o permanente, con un personal en un número mínimo de 10 personas.

Esto constituye todos los sectores, los mismos que están distribuidos así:

A) Empresas con un personal empleado en un numero de 100 o mas



B) Empresas con un personal empleado en un numero de 10 a 99



El estudio permite visualizar que la mayor concentración de clientes potenciales están en las industrias de comercio, servicios y manufactura.

2.3 OBJETIVOS GENERALES

Dentro de los objetivos generales, esta promover la utilización del Sistema para la Implementación del Cuadro de Mando Integral en el Sector Manufacturero, pues creemos que este sector es uno de los más débiles en cuando a cadena de valores y principios organizacionales, por lo que nos proponemos alcanzar a largo plazo el 10 % del segmento de industria de Manufactura (desde las empresas del segmento A y B) y 5 % de la industria de Comercio, ambas a nivel nacional.

2.4 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Nos proponemos alcanzar el 5 % de la industria de Comercio en empresas con un número de 10 a 99 empleados. Así alcanzado esta meta, podríamos asegurar nuevos e inmediatos clientes referenciados. Nuestro ámbito de acción, es a nivel nacional y es una meta a mediano plazo.

3. ANÀLISIS TÈCNICO.

3.1. DEL PRODUCTO

Orión es un sistema online desarrollado para la implementación de un sistema de medición basado en el cuadro de mando integral, el cual tiene la capacidad de administrar las métricas de la empresa y el personal; de procesar los índices y variables resultantes de una buena planificación estratégica que impulse el negocio de nuestros clientes hacia un crecimiento continuo; de obtener a través de encuestas, la percepción necesaria de satisfacción entre nuestros clientes internos y externos; de generar resultados y reportes mensuales con los cuales se ayudará a la alta gerencia a visualizar las metas y objetivos alcanzados y los puntos de dispersión para tomar acciones correctivas inmediatas.

3.3 FORTALEZAS

- ✓Orion es Sistema de medicion en Linea
- ✓Costo cero de implementación para nuestros clientes
- ✓Asesoria y consultorias en linea y presenciales
- ✓Permite individualizar al cliente
- ✓Permite retroalimentación inmediata
- ✓Sin conexiones a bases de datos.

3.4 OPORTUNIDADES

- ✓Mantener un portal actualizado
- ✓Brindar consultorias on-line sin costo
- ✓Demo-gratis en linea
- ✓Existen dos competidores que no manejan portales web.

3.5 DEBILIDADES

- ✓ No maneja índices inflacionarios.
- ✓ Solo existe en lenguaje español

3.6 AMENAZAS

- ✓ No se permiten clientes sin conexión a internet.

3.7 MARCA Y ESLOGAN

Orion
Organización Inteligente Online

"ORION…UNA CONSTELACIÓN DE ESTRATEGIAS"

3.2 BENEFICIOS

- ✓ Contribuye a maximizar la rentabilidad y la creación de valor en el tiempo.
- ✓ Genera un claro modelo de negocio, fundamentado en una estrategia estructurada detalladamente y entendida por todos los funcionarios.
- ✓ Mejora los resultados financieros a través de la eficiente y efectiva ejecución de la estrategia.
- ✓ Se alcanzan los objetivos empresariales minimizando el desgaste diario operacional y maximizando el potencial de desempeño individual y colectivo.
- ✓ Pleno conocimiento de lo que somos y a donde vamos, con lo que podremos dirigir nuestras funciones y evaluar nuestros resultados.
- ✓ Genera una actitud proactiva que nos permite anticiparnos a los retos del entorno.
- ✓ Traslada la estrategia en acciones del diario vivir, que nos lleven a cumplir las expectativas de nuestros grupos de interés y nos mantenga en el camino de la excelencia.
- ✓ Comunicación clara de las estrategias, lo que garantiza que se consideren plenamente a todos los funcionarios y su papel fundamental dentro de la organización, logrando una integración total hacia el cumplimiento de nuestros objetivos y metas.
- ✓ Evaluar la efectividad de las acciones a realizar y controlar la productividad de todas las áreas de la industria.

CONCLUSIONES

La Organización Inteligente Online, conocedora de las necesidades y exigencias del mercado actual, crea un sistema innovador llamado Orión, cuyo propósito es el de Implementar el Cuadro de Mando Integral en las Pymes, que es el mercado al cual nos hemos dirigido a mediano plazo.

Con este producto se podrá incrementar la productividad a través de la medición de variables y de establecer un plan estratégico, que sea flexible y coherente con las metas u objetivos globales de cualquier empresa que solicite nuestros servicios, trabajando paralelamente con la integridad de quienes lo componen, los mismos que, verán su trabajo reflejado en un producto de calidad y altamente competitivo.

REFERENCIAS

a) Tesis

1. M. Casierra, L. Herrera, "Análisis, Diseño e Implementación de un Sitio Web para un Sistema Educativo", (Tesis, Licenciatura en Sistemas de Información, Facultad de Ingeniería Electrónica, Escuela Superior Politécnica del Litoral, 2004).

b) Documentación sobre Cuadro de Mando Integral y Programación .Net

1. http://estrategiaempresarial.com/default.htm
2. http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/20/bsc.htm
3. http://leighbureau.com/speaker.asp?id=92
4. http://www.improven-consultores.com/paginas/documentos_gratuitos/estrategiaCMI.php
5. http://www.monografias.com/trabajos14/kaisenn/kaisenn.shtml
6. http://www.tablero-decomando.com/
7. http://siquelnet.etraducciones.com/default.aspx?Tema=NET&Seccion=GENERAL&Articulo=005.xml
8. http://support.microsoft.com/default.aspx?scid=kb;ES;326502&sd=msdn#3
9. http://www.balancedscorecard.org/basics/bsc1.html
10. http://www.hri.ca/partners/prodessa/mapa.htm

____

Ing. Carlos Martin Barreiro, M.S.I.G

Director de Tesis

SUMMARY

Our Smart Organization On Line, as a corporation dedicated to the Balanced Score Card Implementation, was elaborated for studying the different types of existing markets and also the products advantages of our clients which their enterprises offer us, all this, through a new model of management to delegate functions without missing any controls, so preparing the operative middle level to optimize their work results, to involucrate toward management areas to become aware of implementing and keeping a system of measurements where the job of each other has the same importance and never forgetting of leading to the same point, all this, from the place where they work everyday.

Smart Organization On Line, was developed through internet, following the last technologic advantages, is always competing even with the exigency of a free market, which the more powerful clients from different kinds of business are always looking for good quality of services and the feeling of a plenty personalization, impelling to keeping their clients in a pleasant working place, such as, the exigency of the manufacturing of a product with a high result of quality from a good work team that enjoy the work done.

INTRODUCTION

Our product Orion is a internet system developed for managing all the measures of the enterprise and also its personal; processing the indexes and the variables from a good strategic planning to increase this business toward our clients; obtained through investigations, perceiving the necessary satisfaction between our internal and external clients; making results and monthly reports that will help to the management to have a better vision of goals and objectives to make good and immediate decisions.

The Topic of action for our product is dedicated to any kind of enterprise with more than 10 employees, in other words, Orion is dedicated to the well knowing PYMES where exists a considerable count of categories where the balance store card is a Benefit and an a advantage created due to a incessant wave of competing fee market.

In advance, we will show you a general focus of the contents of this project, its far-reaching and the benefits that our product offers.

CONTENT

1. GENERALITIES.

Our product Orion is a internet system developed for directing processes making a more productive enterprise implementing the balance store card, a measurement system. All this built through one of more powerful tool of these times : internet.

1.1 OF ENTERPRISE

Smart Organization On Line, is a juridical stuff, paced in Guayaquil and also has an extension in Machala city, built for investigative objectives directing to the implementation of a system of measurements in any service or real state companies in a personal way through the internet.

Smart Organization On Line have come to realize the importance of an enterprise strategic feedback and performance measurement and management application that enables them to more effectively drive and manage their business operations. No longer can organizations simply monitor and track key financial performance indicators that have often been historical in nature. While these remain critical, what has become apparent to many organizations is the need to more effectively track and manage performance in other key areas of their business. Areas that all contribute to future financial results. The fact that a clear, action oriented understanding of an organization's strategy could significantly influence that organizations success was believed by ninety percent of surveyed companies. However, the same survey showed that less than sixty percent of senior managers and less than ten percent of the total company believed that they had a clear understanding of their company's strategy.

1.2 MISSION

"Win is your goal, planning it is ours"

1.3 VISSION

To increase our market in a ten percent in the future five years is our goal, keeping the constant feedback of our clients, for better our service, our product making royalty in both.

2. ANALISIS OF MARKETING

2.1 FROM RIVALS

Smart Organization On Line has the following rivals:

- ✓ Capital Corporation with its powerful Strategic System,
- ✓ Pragma with its potent E-sol system
- ✓ J & P with its effective product BSC

2.2 FROM MARKETS

Our product is directed to any kind of products companies, and public or private companies, with temporarily or permanent connection, and a minimum of ten effective people as personal.

2.3 GENERAL OBJECTIVES

Our target id to improve our revenue growth. This can be backtracked to the objective increasing market share. In order to accomplish this we need higher customer retention. Having a good customer satisfaction rating helps this toward this goal and can have a positive effect on cross selling rations. To improve customer satisfaction we need perhaps to spend more time talking and listening to our customers, therefore more face to face time with our customers starts the whole process.

A good balanced scorecard 'tells the story of your strategy'. In addition, a checklist of features can be created that will test your scorecard:

The successful implementation of a balanced scorecard within an organization can have a dramatic impact in a number of areas. Within the business and commercial framework and Return on Investment can be impressive. Organizationally, improvement in communication, teambuilding and strategic priority setting is developed and the linking of individual empowerment to corporate goals can give a boost to personnel morale. Within the information systems department, a business benefit can be demonstrated easily by leveraging investment in data warehouses as the collection point for measurement data

2.4 SPECIFIC OBJECTIVES

We are prepared to reach 5 % of business industry companies with since 10 until 99 number of employees. Reached this goal, we can be sure to have new and inmediative referenced clients. Our topic of action, is a national range.

3. TECHNICAL ANALISIS.

3.1. DEL PRODUCTO

A scorecard solution should work in harmony with ORION system within an organization. This means that they should be able to extract and utilize data from within those systems and represent them from within the BSC application. It is also beneficial if this process can be automated through batch capabilities

3.1.1 FORCES

- ✓Orion is a measurement system on line
- ✓Without any cost for implementing to our clients
- ✓Personal and online Consulting
- ✓To indivisualize the client
- ✓Inmediate retroalimentation
- ✓Without database conections.

3.1.2 OPORTUNITIES

- ✓Keeping an actual portal
- ✓Consulting on line without cost
- ✓Free Demo on line
- ✓No rival web portals.

3.1.3 WEAKNESSES

- ✓No inflational indexes.
- ✓Only comes in spanish language

3.6 MENACE

✓ No clients without Internet. conection

3.7 MARK

Orion

Organización Inteligente Online

"ORION…A CONSTELATION OF STRATEGIES"

3.2 BENEFITS

- ✓ Increase the rentability and creation of the value of time.
- ✓ Clear business model, based in a structured strategy well understanding by every personal.
- ✓ To better the financial results through an efficient execution of strategy.
- ✓ To reach enterprise objective minimizing the daily operational cost and maximizing the individual and collective potential.
- ✓ Plenty knowledge about who we are and where we go, all this to direct our functions and evaluating our results.
- ✓ To generate a good positive mood to anticipate to the new challenges of this business.
- ✓ To have the excellence in our way of living.
- ✓ Clear Communication of the strategies in the organization, reaching a good integration between everybody.
- ✓ To evaluate the effective of the actions to make and control the productivity of every area in the enterprise.

CONCLUSIONS

Implementing the balanced scorecard management methodology within an organization can have profound financial and organizational impact on an enterprise. The balanced scorecard is a proven management approach that delivers bottom line results and enables strategy to be communicated and aligned at all levels of an organization.

The key to any successful scorecard implementation is the automation of the methodology through an enterprise deployable application. Without automating the process, the opportunity to fully leverage the financial and organizational benefits of the balanced scorecard methodology are severely limited. Automation reinforces the methodology and enables true enterprise deployment and adoption.

Organizations recognizing the benefits of that a fully enterprise-wide balanced scorecard system can deliver need to identify the appropriate solution that can address their needs. First, a solution needs to embody and represent the concepts and frameworks in the methodology as outlined in the book, *The Balanced Scorecard*. Second, a solution must provide the right technical features for scorecard analysis and assessment, yet leverage an underlying architecture which allows deployment and management of the application to many users across a diverse computing environments.

Such a packaged solution will help to ensure that the software application reinforces the management philosophy and can properly deliver the functionality to support today's distributed organizations.