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.