
DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN, BASADO EN LA METODOLOGÍA DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL, PARA EL ÁREA COMERCIAL DE LA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA MALPO

**FRANCISCO JAVIER ALLENDE TORRES
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

Constructora e Inmobiliaria Malpo es una empresa con más de 29 años de experiencia en el rubro de la construcción de soluciones habitacionales, con proyectos desde la V a la VIII regiones, y con un alto grado de reconocimiento en la VII región, donde se considera una de las 3 constructoras más importantes. El presente proyecto se desarrolla en el área comercial de Malpo, la cual concentra las actividades de marketing, venta, escrituración, cobranza y post-venta.

El área comercial lleva a cabo entre otras actividades: la realización de estrategias publicitarias y elaboración de estudios de mercado, en el departamento de marketing; cotizaciones, promesas y ventas; regulación de escrituras y seguimiento de documentos con bancos; gestión de créditos, leasing y control de gastos internos del área; y la post-venta relacionada a problemas de edificación. Existen muchos procesos y procedimientos que necesitan ser controlados y principalmente una herramienta que permita la unificación de la información y la automatización de ésta. Para ello se diseña un sistema de control de gestión basado en la metodología del cuadro de mando integral.

El cuadro de mando integral o *balanced scorecard* es una herramienta de control de gestión que mediante cada una de sus 4 perspectivas (financiera, clientes, procesos internos, aprendizaje y desarrollo) establece indicadores que permiten medir el cumplimiento de los objetivos estratégicos para una empresa o un área de ésta. La metodología de solución de la problemática considera en primer lugar la formalización y diagnóstico de la organización y del área, luego se realiza un análisis estratégico, seguido de un análisis FODA y definición de objetivos estratégicos, para luego diseñar el cuadro de mando con sus respectivos indicadores y finalmente desarrollar el prototipo y realizar el plan de implementación.

Como resultado se obtiene una herramienta desarrollada en Excel utilizando el complemento PowerPivot que permite obtener y relacionar información directamente de las distintas fuentes de datos, de modo de tener datos

prácticamente en tiempo real los que se reflejan finalmente en un tablero de comando.