

## ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	CAPITULO 1: CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROYECTO .....	9
1.1.	Introducción.....	10
1.2.	Lugar de aplicación .....	10
1.2.1.	Estructura organizacional .....	11
1.3.	Características de sus principales servicios .....	11
1.3.1.	Servicios TI.....	12
1.3.2.	Implementación de servidores físicos y virtuales.....	12
1.3.3.	Desarrollo sitios web .....	13
1.3.4.	Centro de soporte de seguridad .....	13
1.4.	Problemática u oportunidad.....	13
1.5.	Objetivo general .....	14
1.6.	Objetivos específicos.....	14
1.7.	Resultados tangibles esperados .....	15
2.	CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO Y METODOLOGÍA.....	16
2.1.	Marco teórico.....	17
2.1.1.	Sistema de control de gestión .....	17
2.1.2.	Diagnóstico.....	17
2.1.3.	Administración estratégica .....	21
2.1.4.	Planificación del sistema de control de gestión.....	25
2.1.5.	Sistema de información .....	27
2.1.6.	Evaluación de impacto.....	29
2.2.	Metodología de solución .....	31
2.2.1.	Modelo cuadro de mando integral .....	31
2.2.2.	Modelo de planeación estratégica aplicada .....	31
2.3.	Selección metodología del proyecto.....	32
2.3.1.	Matriz multicriterio.....	32

2.4.	Planteamiento de aplicación .....	33
3.	CAPITULO 3: ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA Y DIAGNÓSTICO .....	35
3.1.	Causas de la problemática u oportunidad .....	36
3.1.1.	Diagrama de Ishikawa .....	36
3.1.2.	Análisis de los cinco por qué .....	37
3.1.3.	Sistema integrado de gestión administrativa .....	38
3.2.	Análisis estratégico .....	39
3.2.1.	Análisis PESTEL .....	40
3.2.2.	Análisis cinco fuerza de Porter .....	41
3.2.3.	Análisis FODA .....	42
3.2.4.	Matriz de Tows .....	43
3.3.	Determinación de los servicios claves .....	44
3.3.1.	Mesa de ayuda .....	45
3.4.	Base de datos .....	45
3.5.	Conclusiones del diagnóstico .....	47
4.	CAPITULO 4: DESARROLLO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA .....	49
4.1.	Pilares estratégicos .....	50
4.1.1.	Misión .....	50
4.1.2.	Visión .....	50
4.1.3.	Valores .....	50
4.2.	Mapa estratégico .....	51
4.2.1.	Perspectiva financiera .....	51
4.2.2.	Perspectiva de clientes .....	51
4.2.3.	Perspectiva de procesos internos .....	52
4.2.4.	Perspectiva de aprendizaje y crecimiento .....	52
	Cuadro de mando integral .....	53
4.2.5.	Indicadores estratégicos .....	53
4.2.6.	Metas estratégicas .....	54

5.	CAPITULO 5: PROTOTIPO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN .....	58
5.1.	Elección de sistema de información .....	59
5.1.1.	Matriz multicriterio.....	59
5.2.	Especificación de requisitos .....	60
5.2.1.	Requisitos funcionales.....	60
5.2.2.	Requisitos no funcionales.....	61
5.2.3.	Diagrama de contexto.....	61
5.3.	Desarrollo sistema de información.....	62
5.3.1.	Análisis de la base de datos .....	62
6.	CAPITULO 6: EVALUACIÓN DE IMPACTO.....	69
6.1.	Evaluación económica.....	70
6.1.1.	Beneficios .....	70
6.1.2.	Costos .....	70
6.2.	Evaluación organizacional.....	71
6.2.1.	Evaluación social.....	72
7.	CONCLUSIÓN .....	74
8.	BIBLIOGRAFÍA .....	76

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1:	Logotipo de la empresa Tibox Chile Ltda.....	10
Ilustración 2:	Estructura organizacional Tibox Chile Ltda. ....	11
Ilustración 3:	Diagrama de Ishikawa .....	18
Ilustración 4:	Diagrama análisis de los cinco por qué.....	19
Ilustración 5:	Matriz de Tows.....	25

Ilustración 6: Cuadro de mando integral .....	26
Ilustración 7: El cuadro de mando integral como una estructura o marco estratégico para la acción.....	27
Ilustración 8: Diagrama de Ishikawa para empresa Tibox Chile Ltda. ....	37
Ilustración 9: Diagrama de flujo del servicio de mesa de ayuda; <b>Error! Marcador no definido.</b>	
Ilustración 10: Matriz de Tows para la empresa Tibox .....	48
Ilustración 11: Mapa estratégico de la empresa Tibox Chile Ltda. ....	53
Ilustración 12: Diagrama de contexto sistema de información .....	62
Ilustración 13: Esquema bases de datos .....	65
Ilustración 14: desarrollo Power BI tipo de evento por según área de la empresa.....	65
Ilustración 15: Desarrollo Power BI cantidad de tickets por fecha .....	66
Ilustración 16: Desarrollo Power BI cantidad de tickets por cliente .....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Escala de evaluación para matriz multicriterio .....	32
Tabla 2: matriz comparación de criterios para la elección de la metodología para el sistema de información.....	33
Tabla 3: Matriz de priorización para la elección de la metodología para el sistema de información.....	33
Tabla 4: Análisis de los cinco por qué de la empresa Tibox Chile Ltda. ....	37
Tabla 5: Criterio planificación estratégica.....	39

Tabla 6: Criterio de información .....	39
Tabla 7: Cuadro de mando integral para la empresa Tibox Chile Ltda.....	55
Tabla 8: Calculo de los indicadores.....	56
Tabla 9: Cuadro de mando integral con indicadores y metas para la empresa Tibox Chile Ltda.....	57
Tabla 10: matriz comparación de criterios sistema de información.....	59
Tabla 11: Matriz priorización sistema de información.....	60
Tabla 12: Resumen costos asociados al proyecto.....	71

### **ÍNDICE DE ECUACIONES**

Ecuación 1: Fórmula análisis costos-beneficios.....	30
---	----

### **ÍNDICE DE GRAFICOS**

Gráfico 1: Listado de ticket por año de la empresa Tibox.....	14
Gráfico 2: Resultados puntaje SIGA .....	38
Gráfico 3: Resultados puntaje total SIGA .....	38
Gráfico 4: Gráfico de Pareto servicios de Tibox .....	44