

# Diseño de Cuadro de Mando que integre indicadores estratégicos a partir de la gestión por procesos de una entidad sin fines de lucro.

## PROBLEMA

El proceso de implementar un sistema de gestión que incluya el desarrollo de un manual de procesos adaptado a los objetivos de una entidad sin fines de lucro requiere de un mecanismo de supervisión y control robusto para garantizar su correcta implementación y operación. En este contexto, surge el problema principal: la ausencia de un instrumento de monitoreo y control adaptado al nuevo sistema de gestión.



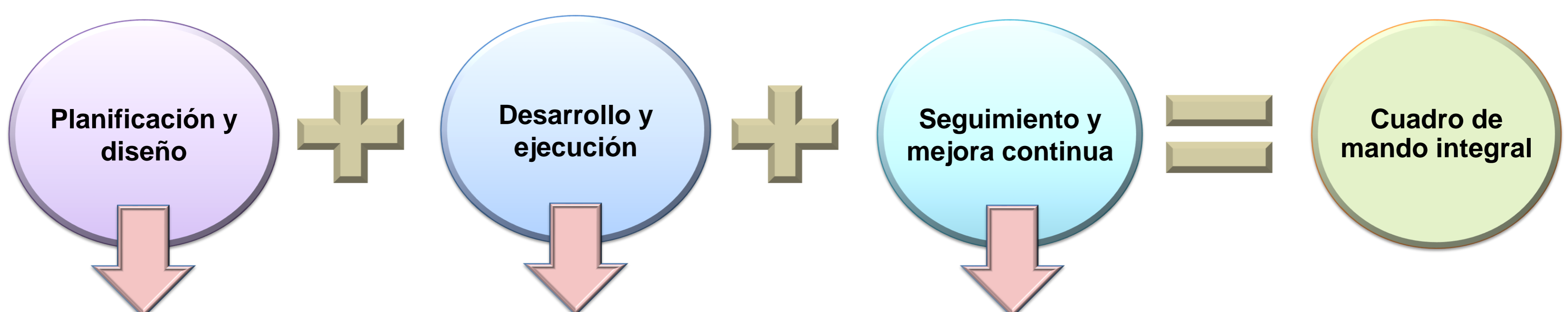
## OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un modelo de Cuadro de Mando Integral que sirva de herramienta de apoyo para optimizar la implementación de un sistema de gestión basado en procesos.



## PROPUESTA

La creación de un Cuadro de Mando Integral garantizará que el nuevo sistema de gestión se implemente eficientemente y produzca los resultados esperados. Además, el CMI permitirá la elaboración de planes de acción adecuados dependiendo de cada situación lo que contribuirá a la mejora continua de la organización.



- Conocer la organización
- Análisis matriz FODA
- Creación: Objetivos estratégicos, Mapa estratégico

- Perspectivas del CMI
- Construcción: Indicadores, Cuadro de mando integral, Dashboard en Power BI

- Diseño de ficha de indicadores
- Elaboración del plan de acción

## RESULTADOS

Bajo el diseño de un dashboard en Power BI y con un enfoque en cuatro perspectivas, se visualizó mediante indicadores lo siguiente:



- Status referente al valor de las cuotas, ingresos y gastos totales, y, presupuesto del Club. Cada detalle se puede filtrar por año o mes para un mayor enfoque. Ejemplo: mediante el gráfico de barras se observa el valor de las cuotas pendientes de pago por socio.
- Satisfacción promedio de los socios del club, donde bajo la definición de un valor mínimo (1) y máximo (5), se observa a manera general que el índice de satisfacción es cercano a 4, fijando como meta este último valor.
- Capacitaciones recibidas y roles ejercidos por cada socio. Donde se visualiza quienes han recibido más capacitaciones, y quienes no han ejercido otro rol dentro del Club, además de socio.
- Entre otros aspectos relevantes.

## CONCLUSIONES

- Se definió indicadores estratégicos bajo el enfoque las cuatro perspectivas de un cuadro de mando integral, el cual permite visualizar por medio de valores pequeños el status del Club Rotario Guayaquil Sur.
- Se diseñó un cuadro de mando que integra todos los indicadores estratégicos bajo el esquema de un dashboard en Power BI, en el cual se visualiza los valores de cada indicador de manera dinámica y sencilla para la identificación de oportunidades de mejora.
- A partir de la visualización del estatus actual y de períodos anteriores del Club Rotario, se elaboró planes de acción para el seguimiento continuo de las oportunidades de mejora y el cumplimiento de los objetivos.