

**ANÁLISIS DE GESTIÓN OPERACIONAL PARA LA EMPRESA INGOAS EN
BASE AL BALANCED SCORECARD**

**JORGE ALEJANDRO VILLEGAS ÁLVAREZ
INGENIERIA EN EJECUCIÓN MECÁNICA**

RESUMEN

En este trabajo se aplicará la metodología del Balance Scorecard, o cuadro de mando integral, en el cual se definirá un grupo de indicadores de gestión operacional, los cuales se aplicaran en la empresa de servicios industriales Ingcoas, la definición de estos indicadores estarán acorde con la realidad que enfrenta la empresa en la actualidad.

En esta memoria, se realizara el análisis, de la actual situación de la empresa Ingcoas, además se fijaran los objetivos de trabajo y en forma complementaria se explicará lo que es la gestión del mantenimiento, el Balanced Scorecard, y los indicadores de mantenimiento.

Con la recopilación de información, se logró definir la gestión de actividades o tipos de mantenimientos efectuados, gracias a esto, se pudo ver la situación actual de la empresa e identificar elementos estratégicos como la visión, la misión, etc. Además se definió el cuadro de mando integral, con sus cuatro perspectivas.

La creación del mapa estratégico es fundamental para el buen funcionamiento del Balanced Scorecard. En base a este mapa, se podrá definir claramente los indicadores, los cuales tendrán la misión de controlar y medir la gestión operacional, para finalizar se realizará un análisis del trabajo efectuado.

ABSTRACT

In this paper we apply the methodology of the Balanced Scorecard, or scorecard, which will define a set of indicators of operational management, which are applied in the industrial services company Ingcoas, the definition of these indicators are consistent with reality facing the company today.

In this report, will be held on analysis of the current situation of the company Ingco, also were set work goals and followed up with explaining what the maintenance management, the Balanced Scorecard, and maintenance indicators.

With the collection of information, management was able to define the types of maintenance activities or made, thanks to this, one could see the company's current situation and identify strategic elements such as vision, mission, etc. You defined the scorecard, with its four perspectives.

The creation of the strategic map is essential for the proper functioning of the Balanced Scorecard. Based on this map, you can clearly define the indicators, which have the task of controlling and measuring the operational management, to finish is an analysis of the work done.