

## Breve descripción



Libertia trust IT Solutions, es una empresa que se dedica a brindar servicios y soluciones informáticas. Fue constituida en el año 2004 por formadores de los sistemas operativos Windows y Linux, con una misión bien definida: dar un servicio de confianza con dedicación y compromiso. Posee domicilio en Madrid, España y cuenta con una plantilla de 10 empleados y una cartera de más de 50 clientes. En la actualidad, la alta dirección de Libertia se plantea la necesidad de establecer ciertas bases que le permitan seguir creciendo de una forma estructurada y segura, por lo que está buscando las herramientas y soluciones que le ayuden a avanzar en esta línea.

En este sentido, los problemas que se han identificado en Libertia son los siguientes:

- Falta de visión única de los miembros de la empresa.
- Falta de alineamiento del personal con los intereses de la dirección.
- Responsabilidad concentrada en la dirección.
- Los proyectos se alargan en el tiempo.
- No se da un servicio de soporte estandarizado ni controlado.
- Falta de coordinación del trabajo de los técnicos.
- Crecimiento lento.

## Propuesta de valor o solución

Ante las problemáticas identificadas en Libertia y en base al análisis de los procesos de la empresa, se propone realizar un proyecto de optimización basado en la implantación de un Cuadro de Mando Integral. Este proyecto comprende tres enfoques:

- Adaptar a la realidad actual la misión, visión y valores de la empresa, transmitiendo estos aspectos al personal con el objetivo de crear una cultura empresarial a fin de que los intereses de los empleados y la dirección estén alineados.
- Definir los objetivos estratégicos orientados a cada una de las perspectivas del CMI, identificando, parametrizando y documentando los procesos claves para el logro de los objetivos estratégicos.
- Establecer indicadores para cada uno de los objetivos estratégicos.



## El Equipo

La realización del proyecto está a cargo de un equipo multidisciplinario de seis (6) profesionales con domicilios en República Dominicana y España, cuyo objetivo principal es llevar a cabo un proyecto de optimización en la empresa Libertia. El equipo cuenta con experiencia principalmente en: Calidad, Gestión de Proyectos, TI, Auditoría, Administración de Empresas y Servicio al Cliente.

### ¿Qué nos motiva a desarrollar este Proyecto de Optimización?

El motivo principal por el cual decidimos desarrollar este proyecto de optimización es la problemática existente en la organización, que además ha sido confirmada por nuestro cliente, la Dirección de Libertia.



Se han identificado situaciones prioritarias a solucionar en la empresa, tales como: La falta de objetivos, la falta definición de la estrategia y la inexistencia de indicadores estratégicos que permitan a la dirección tomar decisiones oportunas. Por lo anterior, la implantación de un Cuadro de Mando Integral (CMI), supone la propuesta de solución más viable en estos momentos.

### ¿Qué es un CMI?

El Cuadro de Mando Integral (CMI) es un modelo de gestión que permite traducir la estrategia en objetivos relacionados entre sí, los cuales son medidos a través de indicadores que a su vez permiten a los miembros de la organización alinearse con la estrategia de la misma.

Es por tanto una herramienta de control de gestión, cuya función principal es implantar y comunicar la estrategia a toda la compañía.

El CMI contempla la actuación de la organización desde cuatro perspectivas:



### Actividades Clave

Los pasos a seguir para la implantación del Cuadro de Mando Integral se resumen a continuación:

1. Planificación del proyecto, elaboración y formulación de la estrategia.
2. Construcción del CMI con el diseño de indicadores.
3. Implantación del CMI.
4. Plan de Seguimiento

## Plan de Comunicación

El plan de comunicación del proyecto servirá para mantener al personal de Libertia en todos los niveles jerárquicos, informados sobre los detalles del proyecto que les corresponda conocer.

A continuación, se detallan las actividades que componen el plan de comunicación.



### Inversión/ Coste Total del Proyecto

A continuación, se detalla la estructura de costes del proyecto. Hemos prorrateado el total de costes para presentar los valores por cada etapa del mismo. Además, se contemplan los costes asociados al plan de seguimiento, que será llevado a cabo luego de los seis meses (6) que durará la implantación proyecto de mejora en Libertia trust IT Solutions

Inversión/Coste Total del Proyecto			
Valores Expresados en Euros			
Costes	Total al 2020	Total al 2021	2022 y siguientes
<b>Consultoría</b>			
Diseño e implantación CMI	7.680	0	0
Seguimiento CMI	5.760	3.840	0
<b>Total Consultoría</b>	<b>13.440</b>	<b>3.840</b>	<b>0</b>
<b>Campaña de comunicación</b>			
Campaña de comunicación proyecto	2.000	0	0
<b>Total Campaña de Comunicación</b>	<b>2.000</b>	<b>0</b>	
<b>Horas Hombre Personal Interno</b>			
Dirección	9.400	4.700	4.700
Coordinación	8.400	4.200	4.200
<b>Total Hora Hombre</b>	<b>17.800</b>	<b>8.900</b>	<b>8.900</b>
<b>Adquisiciones Tecnológicas</b>			
Despliegue y parametrización Software que Gestiona el CMI	2.000		
Suscripción anual		500	500
<b>Total Adquisiciones Tecnológicas</b>	<b>2.000</b>	<b>500</b>	<b>500</b>
<b>TOTAL DE COSTES</b>	<b>35.240</b>	<b>13.240</b>	<b>9.400</b>

### Beneficios

Los siguientes beneficios se encuentran alineados con las expectativas del cliente:

- Se conocerá la percepción de al menos el 95% de los clientes.
- El 100% de los colaboradores de Libertia se encontrarán alineados a la visión de la Dirección, uniendo los esfuerzos de todos hacia un fin común.
- Se dispondrá de información confiable que le permitirá conocer la rentabilidad real del 100% de los proyectos desarrollados en la empresa.
- En el 95% de los casos, se conocerá el “Work-in-progress” de Libertia.
- Se estandarizarán los procesos core de Libertia en un 100%, lo que permitirá el desarrollo de las tareas de manera más eficiente.
- La organización estará preparada para detectar y aprovechar las oportunidades de negocio.
- La dirección conocerá la situación actual de la organización basada en datos concretos.
- Se podrá identificar y gestionar situaciones de riesgo para establecer acciones preventivas de manera oportuna.

### Cuantificación de Beneficios

Se realiza un análisis de los beneficios agregados resultantes de la implantación del proyecto, traducidos en resultados financieros a partir de la estimación de las cifras actuales de Libertia.

En este sentido, se presenta un informe comparativo de los valores estimados de diversas variables evaluadas para el año 2019 y los beneficios proyectados sobre las mismas, posterior a la implantación del CMI.

Es importante destacar que el análisis se realizó de la manera más precisa posible, considerando que Libertia cuenta con datos muy limitados sobre el desempeño de su organización. El desarrollo de este proyecto cumple con las expectativas del cliente, haciendo posible la materialización de los diversos beneficios cuantificables y no cuantificables los cuales no han sido posible ponderar en cifras financieras.

Datos ofrecidos por Libertia, 01 oct. 2018 al 01 oct. 2019 Promedios Estimados	Valores €
Margen medio de beneficio por proyecto	3.570
Días de retraso medio en los proyectos	62 Días
Coste medio de la hora/técnico	17,45
Coste de los tiempos invertidos en la resolución de tickets de soporte	7.870
Beneficio en ventas de hardware y software	18.000
Beneficio de los servicios de soporte	57.710

**Resumen de retorno de beneficios por implantación de CMI, por período**

2020-----	38.006,35€
2021-----	44.185,30€
<b>Total-----</b>	<b>82.191,65€</b>

**El punto muerto del proyecto: 9º mes posterior a la implantación del proyecto.**

<b>Total de Costes 2019:</b>	35.240€
<b>Total Costes 2020:</b>	13.240€
<b>Total Costes del Proyecto:</b>	48.480€