

Facultad de Ingeniería

ANÁLISIS, DISEÑO, CONSTRUCCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN DATA MART PARA LA TOMA DE DECISIONES, PARA LA EMPRESA COBRANZAS INTEGRALES DEL PERÚ

Sirvas Rueda, José Emmanuel – 1626989

…..

Lima – Perú

2021

# RESUMEN

El presente trabajo muestra la construcción de un tablero de mando para la empresa COBRANZAS INTEGRALES DEL PERU S.R.L. que incluye el análisis, diseño y construcción de un Data Mart y Cubo multidimensional que permite el análisis de indicadores y Key Performance Indicators (KPI), aplicados a la recuperación de cartera y la eficiencia en el contacto de clientes deudores. El objetivo es organizar la información de la empresa en un solo repositorio, optimizando el tiempo de generación de indicadores situacionales y reportes de la empresa.

***Palabras Clave***: Inteligencia de Negocio, Indicadores, Almacén de datos, Tablero de mando.

# *ABSTRACT*

This project shows the construction of a dashboard for the COBRANZAS INTEGRALES DEL PERU S.R.L Company. This includes the analysis, design and construction of a data mart and multidimensional cube, that allows the indicators and Key Performance Indicators (KPI) analysis of the company applied to loan recovery and efficiency in customer contact. The main objective of the project is to organize and centralize business information into a single repository, optimizing the time in the generation of situational indicators and company reports.

***Keywords:*** Business Intelligence, KPI, Data Mart, Dashboard.

# INTRODUCCIÓN

Las empresas en la actualidad buscan tener mayores utilidades, pero para lograrlo es importante que se tomen decisiones adecuadas y en el momento preciso. Para cumplir con los objetivos empresariales se ha desarrollado el concepto de Inteligencia de Negocios, el cual hoy en día es una herramienta muy utilizada a nivel empresarial, debido a sus ventajas de almacenamiento y procesamiento de grandes cantidades de datos, con el objetivo de transformarlos en información valiosa para la empresa permitiendo la toma de decisiones estratégicas. Este proceso se lo realiza a través de una sencilla manipulación de la información dentro del cubo multidimensional y análisis de la información, las cuales permitan llegar a cumplir estos objetivos.

La empresa COBRANZAS INTEGRALES DEL PERU S.R.L dedicada a la cobranza externa de las empresas Banco Pichincha y Compartamos Financiera, maneja varios tipos de cartera vencida y castigada cada una de estas se gestionan por uno o varios ejecutivos de cobranza. Estos créditos se reparten de forma empírica, a cada ejecutivo según el gerente va adquiriendo experiencia de sus colaboradores, careciendo de una estrategia de seguimiento y evaluación de desempeño al personal para su asignación posterior de los créditos; por lo cual, hace algún tiempo, ha impactado en el alcance de los objetivos del personal y empresariales fijados al comienzo de cada año, debido a lo complicado que se hace la tarea de evaluación del personal en forma manual.

Actualmente la información que maneja la empresa COBRANZAS INTEGRALES DEL PERU S.R.L se realiza en forma manual mediante hojas electrónicas en Excel; las mismas que representan sus créditos, carteras cobradas, carteras pendientes y nómina de ejecutivos; y, mediante el sistema “COBINPE” la base de sus gestiones. El volumen de datos que maneja la empresa es muy alto al momento de recolectar la información para la construcción de los reportes; generando así un alto costo en tiempo de procesamiento, como en recursos; tiempo que se desfasa en una semana a dos para la entrega de reportes al comité directivo mensualmente.