

CUADRO DE MANDO INTEGRAL BSC V2.0 - TECNOLOGÍA & DISTRIBUCIONES ANGELES E.I.R.L.														
Perspectiva	ID	Objetivo Estratégico	Indicador Clave de Desempeño (KPI)	Fórmula / Descripción del Indicador	Unidad	Frecuencia	Meta			Responsable Directo	Iniciativas Estratégicas	Periodo		
							2026	2027	2028			2026	2027	2028
FINANCIERA	F1	Diversificar fuentes de ingreso más allá de comisiones DIRECTV mediante nuevos servicios	Porcentaje de ingresos por servicios no-DIRECTV	(Ingresos DFibra + Ingresos Prepago + Servicios post-venta + B2B) / Ingresos Totales × 100	%	Mensual	5%	12%	18%	Gerente General (Ana Aguirre)	E3-FO: Servicio técnico especializado post-venta >3,800m E4-FA: Solicitar participación en servicios adicionales E9-FO: Descuento corporativo empresas mineras/agrícolas 10+ instalaciones	X	X	X
	F2	Reducir costos operativos mediante conversión de activos fijos a gastos variables	Porcentaje de flota vehicular en leasing operativo	(Vehículos en leasing / Total vehículos operativos) × 100	%	Trimestral	33%	58%	75%	Área de Flota (Hugo Cama / Yésica Escarana)	E9-DO: Evaluar leasing operativo para renovar 4 vehículos más antiguos E10-DA: Optimización de rutas Google Maps para reducir kilometraje 15-20%	X	X	X
	F3	Crear reserva financiera para absorber volatilidad de comisiones y decisiones unilaterales de DIRECTV	Meses de operación cubiertos por fondo de reserva	Saldo fondo de reserva / (Gastos operativos promedio mensual)	Meses	Mensual	3	4.5	6	Área de Contabilidad (Edwin Torres / Rosario Aguirre)	E5-FA: Constituir reserva del 5% utilidades mensuales para cubrir 3 meses de operación	X	X	X
CLIENTES	C1	Aumentar captación en mercados rurales y zonas periféricas con menor competencia	Porcentaje de instalaciones en zonas rurales/periféricas	(Instalaciones en zonas >20km del centro urbano / Total instalaciones) × 100	%	Mensual	42%	52%	62%	Gerente Comercial (Hugo Cama)	E2-FO: Abrir 2 agencias en capitales provincia cercanas E7-FO: Expandir cobertura distritos periféricos Arequipa y Cusco E4-FO: Stands en mercados mayoristas y ferias distritales modelo prepago	X	X	X
	C2	Diferenciarse de competencia mediante servicio superior y experiencia del cliente	Índice EPA (Evaluación Post Atención)	Promedio de calificaciones EPA del mes en escala 1-10	Puntos	Mensual	8.2	8.6	9.0	Área Calidad y Servicio (Javier Calla)	E2-FA: Garantizar instalación máximo 72h vs 5-7 días competencia E6-FA: Respaldo eléctrico UPS en agencias rurales para cortes de luz E10-FA: Migración gratuita desde Movistar/Claro con contrato mínimo 12 meses E9-FA: Cláusula retracto clara con explicación verbal obligatoria	X	X	X
	C3	Mejorar retención de clientes y reducir cancelaciones mediante seguimiento proactivo	Tasa de churn mensual (cancelaciones)	(Bajas del mes / Base activa inicio de mes) × 100	%	Mensual	<3.0%	<2.5%	<2.0%	Área Calidad (Javier Calla)	E4-DA: Hoja seguimiento Google Sheets para identificar clientes en riesgo y actuar preventivamente E1-FA: Combo "DIRECTV + Chromecast" para retener clientes que quieren Netflix/Prime	X	X	X
	C4	Expandir servicios corporativos B2B (mineras, agroindustrias, hoteles)	Número de contratos corporativos activos (≥5 instalaciones)	Clientes B2B con contrato vigente que tengan mínimo 5 instalaciones	Unidades	Trimestral	6	14	24	Gerente Comercial (Hugo Cama)	E9-FO: Descuento corporativo empresas que contraten 10+ instalaciones E5-DO: Delegar descuentos hasta 10% a supervisores para agilidad comercial	X	X	X
PROCESOS	P1	Sistematizar gestión comercial y operativa mediante integración progresiva de plataformas	Número de sistemas integrados con intercambio automático de datos	Sistemas con conexión automatizada: SOP TID ↔ SDS ↔ TOA ↔ Oracle ↔ RECS ↔ Exactian	Unidades	Semestral	2	4	5	Administradora (Luzdelia Iquipaza)	E1-DO: CRM cloud básico (Zoho/Bitrix24 gratuito) centralizar 6 sistemas E2-DO: Plantilla Excel automatizada con macros para cálculo comisiones E8-DO: Conectar SOP con inventarios usando Zapier (plan básico)	X	X	X
	P2	Optimizar logística de instalación mediante planificación inteligente de rutas	Porcentaje de reducción en kilometraje mensual por optimización de rutas	(Km mes anterior - Km mes actual) / Km mes anterior × 100	%	Mensual	12%	17%	22%	Jefe Logística (José Luis Colla)	E10-DA: Usar Google Maps para planificar rutas diarias agrupando por zona E9-DO: Leasing operativo para renovar 4 vehículos más antiguos	X	X	X

PROCESOS INTERNOS	P3	Descentralizar toma de decisiones operativas a supervisores de agencia	Porcentaje de decisiones comerciales resueltas sin escalamiento a gerencia	(Decisiones tomadas por supervisores / Total decisiones comerciales) × 100	%	Mensual	55%	72%	85%	Gerente Comercial (Hugo Cama)	E5-DO: Delegar descuentos hasta 10% a supervisores sin escalar a gerencia E2-DA: Reunión gerencial semanal 60min para decisiones rápidas ante comunicados DIRECTV	X	X	X
	P4	Digitalizar gestión documental y contratos para acelerar activaciones	Porcentaje de contratos nuevos con firma digital	(Contratos firmados digitalmente / Total contratos nuevos) × 100	%	Mensual	45%	75%	95%	Área Legajos (Eduardo Quiñonez)	E8-DA: Firma digital gratuita (DocuSign free trial o alternativa peruana) E7-DO: Digitalizar contratos en Google Drive con carpetas por agencia/cliente	X	X	X
	P5	Estandarizar conocimiento técnico crítico en instalaciones complejas de altura	Existencia de manual técnico completo y accesible (cuantitativo)	Manual técnico con procedimientos >4,000 msnm, disponible en PDF con fotos/videos	Si/No	Anual	Si	Si	Si	Jefe Operaciones (Hugo Cama)	E10-DO: Designar técnico senior como "referente de conocimiento" con bono mensual E9-DA: Crear manual técnico PDF con fotos y pasos para instalaciones complejas	X		
	A1	Reducir rotación comercial mediante retención proactiva y plan de carrera	Tasa de rotación mensual del área comercial	(Salidas del mes / Promedio colaboradores comerciales del mes) × 100	%	Mensual	2.6%	2.0%	1.5%	Recursos Humanos (Vanessa Guzmán)	E1-DA: Bono retención trimestral S/300-500 para vendedores con meta cumplida y 6+ meses E3-DO: Comisiones progresivas 8%→10%→12% por permanencia	X	X	X
	A2	Acelerar productividad de nuevos vendedores mediante onboarding estructurado	Tiempo promedio hasta alcanzar productividad estándar (10 ventas/mes)	Días promedio desde ingreso hasta lograr cuota mínima mensual primera vez	Días	Trimestral	60	50	42	Recursos Humanos (Vanessa Guzmán)	E5-DA: Checklist onboarding 2 semanas con acompañamiento vendedor senior E10-FO: Capacitar en argumentación técnica DIRECTV vs streaming	X	X	X
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	A3	Fortalecer capacidades técnicas especializadas (ventaja competitiva altura)	Horas de capacitación técnica especializada por técnico al año	Total horas capacitación técnica (instalaciones altura, DFibra) / Número técnicos	Horas	Semestral	24	36	48	Jefe Operaciones (Hugo Cama)	E3-FO: Servicio post-venta especializado >3.800m como nueva línea de negocio E3-FA: Bono permanencia semestral S/500 para técnicos con cumplimiento KPIs	X	X	X
	A4	Implementar análisis de datos para decisiones basadas en evidencia	Número de reportes gerenciales automatizados funcionando	Reportes con generación automática desde sistemas: ventas, instalaciones, comisiones, PCL, EPA	Unidades	Trimestral	4	7	10	Practicante Sistemas / Administradora (Luzdella)	E6-DO: Practicante ingeniería sistemas para reportes automatizados Google Sheets E7-DA: Reporte semanal Excel sobre instalaciones por zona y tipo de servicio E8-FO: Exportar PCL y EPA a Excel automatizado para análisis semanal	X	X	X