



## **“MODELACIÓN DE UN CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA LICEO ALIANZA FRANCESA JEAN MERMOZ”**

**CAROLINA ARRIAGADA OLIVA  
LEIDY GÁLVEZ BANDA  
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN INFORMÁTICA**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

Las empresas del sector educación hoy en día no están exentas del mundo competitivo de los negocios, y más aún, tratándose de establecimientos particulares, los que enfrentan la misma realidad que afecta a la totalidad de las empresas del país. Liceo Alianza Francesa Jean Mermoz, es uno de dichos establecimientos y se ha visto en la necesidad de mejorar el servicio educativo que ofrece para mantener cautivo su segmento meta y conservar el posicionamiento logrado en el mercado.

El Cuadro de Mando Integral (CMI); modelo de control de gestión desarrollado por los consultores Robert S. Kaplan y David P. Norton, es la herramienta que permitirá al Colegio mejorar su gestión interna y agregar valor a su proceso educativo, a modo de revertir los inconvenientes originados a partir de la competencia y colaborar en el proceso de certificación de calidad en el que se encuentra inserto actualmente.

El modelo CMI toma como base la visión y la estrategia del Colegio, y organiza a éste en cuatro perspectivas claves. Se dice integral debido a que toma en cuenta indicadores financieros y no financieros, todos vinculados, a través de la relación

causaefecto, consistentes y mutuamente reforzantes, para cada una de sus perspectivas.

Debido a las limitaciones de tiempo inherentes a una memoria de grado, nuestro trabajo estuvo enfocado solamente en modelar un Cuadro de Mando Integral, asándonos en un par de estudios realizados al interior del Colegio. Los resultados obtenidos nos permitieron evidenciar la visión y estrategia del Establecimiento y establecer una propuesta de objetivos estratégicos para cada perspectiva, sus indicadores correspondientes y las relaciones existentes entre éstos.

Para finalizar nuestro proyecto y estando conscientes de que un modelo, no es más que eso, si no se posee un sistema con el cuál llevarlo a la práctica, evaluamos un grupo de alternativas tecnológicas para la automatización del CMI en el Colegio.