



DISEÑO Y PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA COLEGIO SANTO TOMÁS CURICÓ

SERGIO FUSTER CABALLERO

INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL

RESUMEN

El presente trabajo de memoria para optar al título de Ingeniero Civil Industrial corresponde a un diseño y propuesta de implementación de un Cuadro de Mando Integral para el Colegio Santo Tomás de Curicó, el cual surge de la necesidad por parte de la institución de mejorar y fortalecer su gestión, la cual se ha visto perjudicada debido al cambio de administración sufrido por el establecimiento durante el año 2007. El trabajo se inicia con una breve descripción de la institución rescatando datos y aspectos más importantes de ésta. Se prosigue especificando los aspectos teóricos del desarrollo de la memoria, los cuales se basan en la publicación que realizan David Kaplan y Robert Norton en el número de Febrero del año 1992 de la revista Harvard Business Review sobre el Balanced Scorecard (Cuadro de Mando Integral). El trabajo continúa con la formalización de los procesos más relevantes que existen dentro del colegio, la cual consiste en la definición de cada uno de ellos, los cuales van desde hacer clases hasta la licitación de los servicios presentes. Posteriormente se realiza la definición de los objetivos estratégicos del establecimiento, junto con los factores claves del éxito asociados a cada uno de los objetivos. La definición de los objetivos se realiza mediante un desglose en las cuatro perspectivas que propone el Cuadro de Mando Integral: Perspectiva Financiera, Perspectiva de los Clientes, Perspectiva de los Procesos Internos y la Perspectiva de Formación y Crecimiento (innovación y aprendizaje). A continuación de la definición de los objetivos estratégicos se presenta la formalización de los indicadores de control, los cuales fueron determinados mediante un análisis (en conjunto con el director y la jefa de Control Técnico Pedagógico) sobre cuales eran los más adecuados para el control de las actividades dentro del colegio. El capítulo posterior a la formalización de los indicadores corresponde a la propuesta de implementación del Cuadro de Mando Integral, donde se entregan una serie de sugerencias para el cumplimiento de los objetivos

estratégicos trazados por el colegio. La memoria prosigue con un diseño de un sistema de información, el cual ayudará a llevar un registro digital de los indicadores definidos, y del estado de éstos mismos. Dicho sistema de información fue desarrollado mediante macros de Microsoft Excel y programado en el lenguaje Visual Basic. El capítulo final muestra las conclusiones del trabajo realizado, tanto sobre el Cuadro de Mando Integral como del Sistema de Información desarrollado. Éste capítulo también entrega recomendaciones sobre algunos de los objetivos definidos.