



FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

TESIS

**DISEÑO DE UN CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA
MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA PRIVADA
CASO: IESTP DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**Para optar Título Profesional de
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

Autor:

**Bach. JUAN JESÚS BALTODANO CAJAMUNI
Bach. ROSINA LUPE PALACIOS OCROSPOMA**

**Lima – Perú
2015**

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es desarrollado para el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado "Daniel Alcides Carrión S.A.C.", con una orientación a la formación de profesionales técnicos en salud de calidad, que responden a las necesidades que la globalización exige, promoviendo el bienestar y un mejor nivel de vida de la comunidad, con las siguientes carreras: enfermería técnica, técnica en farmacia, técnica en laboratorio clínico, técnica en prótesis dental y técnica en fisioterapia y rehabilitación, técnica en salud y seguridad ocupacional y técnica en nutrición y dietética, si bien la situación en general de la empresa es buena algunas situaciones ameritaron el presente trabajo de investigación, por ejemplo: a) La deserción de clientes en un total de 26.03% en el 2013; b) la falta de conocimiento de la rentabilidad de 6 sedes, c) el sistema informático solo cuenta con el módulo de gestión académica. d) se cuenta con sistemas aislados como el SIGU (Módulos de gestión académica) y SPRING (Módulos de contabilidad, RR.HH, logística) cuya información resultante no es diseminada eficientemente. e) la duplicidad de información no confiable que muestra el sistema, como reportes y consolidados diarios, mensuales y anuales. f) la necesidad de contar con una herramienta de alto nivel que permita medir y comparar el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados por la organización. En el ámbito de la investigación se determinó que el problema central "No contar con una herramienta de información de la gestión que permita el monitoreo institucional (procesos internos: colaboradores y estudiantes) así como el aprovechar las oportunidades del mercado (competencia, sociedad)" La solución planteada en la investigación es evaluada y comparada con dos soluciones de la misma envergadura, obteniendo la aprobación unánime en los criterios evaluados, en conclusión: El cuadro de mando integral permite enlazar la comunicación entre el nivel táctico y el nivel funcional cumpliendo así con los objetivos estratégicos de la institución, además permite medir efectos e impactos de los resultados a alcanzar, asimismo es preciso indicar que es considerada una herramienta de gestión que puede ser adaptada a cualquier institución privada de educación, contemplando sus cuatro perspectivas: las perspectivas financiera, de clientes, de procesos internos y de aprendizaje. Por lo expuesto se concluye que el proyecto es factible desde el punto de vista técnico, económico y financiero de acuerdo a los criterios realizados anteriormente.

Palabras clave: Cuadro de Mando Integral, gestión administrativa, educación.