
**PROPUESTA DE DISEÑO DE SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL
ÁREA DE OPERACIONES Y DE UN MODELO DE SEGMENTACIÓN DE
MERCADO B2B PARA LA EMPRESA QUINTA S.A.**

**GABRIELA JESÚS MATEO ELGUEDA
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

En el presente informe, se describe el diseño de un Sistema de Control de Gestión más una propuesta de segmentación de mercado B2B adaptada para la empresa Quinta S.A y sus tres plantas ubicadas en Santiago y Curicó. El objetivo es elaborar un sistema de control a través de tableros de control en Excel que permitan monitorear y dar cuenta del rendimiento productivo de las plantas antes mencionadas, a partir de distintos indicadores claves operativos. Además, gracias a la base de datos de la empresa, se realiza la segmentación de sus clientes con la finalidad de aportar aún más información relevante para la toma de decisiones, junto con el sistema de control. Para ello, en primera parte se elabora una contextualización sobre la planta, su ubicación, objetivos y alcance del estudio. Luego, se clasifica, comenta y se define el marco teórico necesario para llevar a cabo el proyecto, considerando así, teoría desde la gestión empresarial, marketing, uso de softwares, entre otros. En esta misma sección, se define la metodología para el proyecto, la cual es design thinking. A partir de este punto, el proyecto se define en cinco etapas: diagnóstico, donde se utilizan distintas herramientas para conocer el estado actual de la empresa, reconocimiento de procesos, donde se unifica la información de la empresa en un solo formato, diseño de tablero de control, etapa más contundente donde se desarrollan, ajustan y elaboran los distintos tableros de control que dan vida al sistema de control, además de relacionar las bases de datos que funcionan tras bambalina. Por otro lado, se encuentra la siguiente etapa llamada desarrollo de segmentación, que si bien su nombre lo define, en ella se define el modelo de segmentación adaptado y se indican los perfiles encontrados para los clientes de la empresa. En la última etapa, se evalúan los impactos de la propuesta en la empresa, considerando impacto económico de costos y ahorros relevantes, impacto organizacional y

ambiental. Para finalizar, se concluye respecto a los resultados obtenidos en el proyecto y las futuras recomendaciones para el estudio y la implementación de la propuesta en Quinta S.A.

ABSTRACT

This report describes the design of a Management Control System plus a B2B market segmentation proposal adapted for the company Quinta S.A. and its three plants located in Santiago and Curicó. The objective is to develop a control system through Excel dashboards to monitor and account for the production performance of the aforementioned plants, based on different key operational indicators. In addition, thanks to the company's database, the segmentation of its customers is carried out in order to provide even more relevant information for decision making, together with the control system. For this purpose, in the first part, a contextualization of the plant, its location, objectives and scope of the study is elaborated. Then, the theoretical framework necessary to carry out the project is classified, commented, and defined, considering theory from business management, marketing, use of software, among others. In this same section, the methodology for the project is defined, which is design thinking. From this point, the project is defined in five stages: diagnosis, where different tools are used to know the current state of the company, process recognition, where the company's information is unified in a single format, control panel design, the most conclusive stage where the different control panels that give life to the control system are developed, adjusted, and elaborated, in addition to relating the databases that work behind the scenes. On the other hand, there is the next stage called segmentation development, which, although its name defines it, defines the adapted segmentation model, and indicates the profiles found for the company's customers. In the last stage, the impacts of the proposal on the company are evaluated, considering the economic impact of costs and relevant savings, organizational and environmental impact. Finally, the results obtained in the project and the future recommendations for the study and implementation of the proposal in Quinta S.A. are concluded.