

---

**PROPUESTA DE MEJORA PARA ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DE UN HOLDING DE RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA**

**LUCIANO ENRIQUE VALDÉS LEYTON  
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

**RESUMEN**

El presente proyecto se lleva a cabo en el holding de restaurantes Pablo Kendall J Restaurant y comida rápida EIRL, el cual posee 13 locales franquiciados de la marca Subway a lo largo de Chile. El proyecto comienza con un diagnóstico de la situación actual de la empresa debido que no se ha definido la problemática a abordar desde el comienzo de este. Por lo que, mediante diversas herramientas de análisis y diagnóstico, se determina la problemática, la cual viene dada por la concentración por parte de la gerencia en la expansión y apertura de nuevos puntos de venta que ha resultado en la pérdida de control de la gestión en cada local, teniendo repercusiones en la calidad del servicio. Es por esto por lo que el objetivo del proyecto es diseñar un sistema de control de gestión alineados a los objetivos estratégicos del holding, con la finalidad de mejorar la gestión organizacional y estratégica de la empresa, mediante el desarrollo de un tablero de control. En primer lugar, se comienza con la ideación de propuesta de solución, generándose cuatro subproyectos, los cuales son el levantamiento de la planificación estratégica, generación de objetivos estratégicos, creación de KPI's y la creación de un tablero de control, siguiendo el orden con el cual han sido mencionados. Junto con ello se genera un sistema de alimentación de datos que apoye al tablero de control creado en la entrega de información para la toma de decisiones respecto a la gestión de los diversos locales del holding. Finalmente se realiza una evaluación de impacto económica, mediante el método de costos relevantes en las etapas de implementación del proyecto, con un total de \$270.000 pesos chilenos y en la etapa de ejecución con un total de \$2.463.708 pesos chilenos; y una evaluación de impacto organizacional con una reevaluación del cuestionario SIGA realizado en la etapa de diagnóstico de manera de conocer la evolución en la gestión con la implementación del proyecto.