

## **“Propuesta de una herramienta de apoyo a la Planificación Estratégica y Control para Pastelería Cory Ltda.”**

Tesis para optar al grado de Magister en Control de Gestión. Facultad de Economía y Negocios. Universidad de Chile. Santiago, Chile.

**Nombre de los estudiantes:** Natalia Sánchez Latrach, Pablo Quezada Pavez, Ximena Torres Barriga.

**Empresa objeto de estudio:** Cory Ltda. es una empresa mediana perteneciente al rubro alimenticio con presencia en el mercado desde 1984. Cuenta con una casa matriz y nueve locales propios.

**Justificación del estudio:** Cory ltda. es administrada por su propio dueño, ejerciendo control mediante ratios financieros, planificación tributaria y control visual de tareas, centralizando todas las decisiones de la empresa. Dado su tamaño y complejidad, la delegación de autoridad, responsabilidad y manejo de los recursos, no debiera estar centralizada en una sola persona, por lo que se hace necesario una correcta delegación y la confianza de involucrar a los altos cargos en la toma de decisiones. Al estar en etapa de crecimiento, la empresa ha tenido múltiples problemas de eficiencia operativa en sus procesos y su última planificación estratégica no fue divulgada a los distintos estamentos, factor que impidió el alineamiento de los trabajadores para la consecución de ésta.

**Objetivo de la Tesis/Memoria:** Proponer una herramienta para apoyar la Planificación Estratégica y el Control de Gestión, a través de Mapas estratégicos, de una empresa PYME de carácter familiar.

**Logro esperable/tipo de aplicabilidad:** Se propuso un Mapa Estratégico como herramienta de apoyo a la Planificación Estratégica y Control de Gestión de la organización, la cual se encuentra en una etapa de crecimiento pero que presenta la dificultad de haber alcanzado su capacidad productiva, con el fin de comunicar los objetivos claves y alinear a la organización. Se visualizaron las relaciones causa-efecto de los distintos objetivos estratégicos, obtenidos tras un análisis del ambiente externo e interno de la empresa, generando a partir de éstos tableros de control para los macro procesos, cuya articulación buscó realizar una gestión donde haya un responsable de cada objetivo preocupado de medir y evaluar resultados.

**Fecha de inicio y fecha de término:** 2013. Estado de la tesis: terminado.