



**CONSTRUCCIÓN DE UN PROTOTIPO SOBRE LA BASE DE INDICADORES DE GESTIÓN Y TECNOLOGÍA OLAP, PARA EL APOYO A LA TOMA DE DECISIONES EN EL ÁREA DE OPERACION COMERCIAL EN AGUAS NUEVO SUR DEL MAULE S.A.**

**MARCIA AGUILERA VERA  
PAOLA CANCINO GONZALEZ**

**INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN INFORMÁTICA**

**RESUMEN**

La Empresa Aguas Nuevo Sur del Maule S.A. (ANSM<sup>1</sup> S.A.), como toda empresa, determina objetivos estratégicos para guiar su gestión, los cuales deben estar directamente relacionados con los objetivos de cada área funcional.

Dentro de la organización de la empresa, se encuentra el área de Servicio al Cliente la que se divide en dos sub-áreas que son: Subgerencia de Operación Comercial y Subgerencia de Desarrollo Comercial. El presente proyecto se desarrolla sobre la Subgerencia de Operación Comercial. Ella utiliza como base los objetivos estratégicos definidos por la empresa para definir sus propias metas. El cumplimiento de estas, se mide a través de un conjunto de Indicadores de Gestión que se enmarca dentro de un proceso de Control de Gestión, el que permite monitorear el proceso de Plantación Estratégica y determinar las desviaciones para poder tomar las medidas correctivas que correspondan.

La finalidad del proyecto consiste en desarrollar el prototipo de un sistema informático de apoyo a la toma de decisiones que permita obtener el conjunto de indicadores conducentes a evaluar el cumplimiento de los objetivos planteados para el área de Operación Comercial en ANSM S.A. El conjunto de indicadores debe conformar una familia coherente de criterios, la cual cumpla con las

condiciones de: Exhaustividad, Cohesión y No Redundancia (Bernard, 1996). Con ello se espera que el conjunto de indicadores sea suficiente para medir el cumplimiento de los objetivos del área en cuestión, para tomar las decisiones necesarias que permitan lograr los resultados deseados.