
**“DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE OPERACIONES PARA UNA EMPRESA
MANUFACTURERA DE ESTRUCTURAS METÁLICAS EN EL MARCO DEL
MODELO DE ESTRATEGIAS DE NEGOCIOS DELTA”**

**CRISTIÁN IGNACIO PEDRAZA TORO
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

Esta memoria consiste en desarrollar una estrategia de operaciones en el marco del modelo Delta para Invermor, empresa manufacturera de estructuras metálicas y desarrollo de proyectos de montaje industrial. Esta empresa presenta fuertes gastos anuales por concepto de multas ejecutadas por clientes debido al retraso en la entrega de los proyectos, elevados costos de rectificación y pérdidas de trabajos potenciales debido a la lentitud de algunos procesos. Es por esto que se hizo evidente la necesidad de intervenir en los procesos operativos de Invermor, a modo de entregar finalmente una visión clara de la estrategia que la empresa debería seguir y presentar soluciones concretas para los problemas detectados.

El trabajo de esta memoria comienza una descripción general de la empresa y la problemática detectada, a fin de poder introducir al lector en el proceso de desarrollo de los siguientes elementos que presenta este documento y justificar el planteamiento del objetivo general y los objetivos específicos relacionados. Luego se expone la teoría en la cual se fundamenta el trabajo desarrollado, presentando información acerca de la creación de una estrategia de operaciones, análisis estratégico, metodología Delta, Cuadro de Mando Integral y Mapa Estratégico.

En el capítulo tres se lleva a la práctica la teoría presentada anteriormente, comenzando con un análisis estratégico de la empresa y los factores tanto externos como internos que tengan relevancia en la creación de la estrategia. Además se realiza un análisis FODA y un levantamiento de los procesos de Invermor, para así determinar cuáles de éstos contribuyen a la problemática detectada.

El capítulo cuatro expone la propuesta de solución para la empresa, declarando una misión, visión y objetivos; asimismo se desarrolla un mapa estratégico y un cuadro de mando integral acorde a la estrategia elegida. Finalmente se presentan planes de acción en busca de alcanzar dichos objetivos, los cuales consisten en entregar herramientas concretas para mejorar los procesos críticos; donde destaca el desarrollo de un programa computacional para Invermor.

El capítulo cinco consiste en las conclusiones obtenidas de esta memoria, analizando la realización de los objetivos propuestos inicialmente y algunas ideas referentes a los planes de acción presentados.