

DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS EN CONSULTORA CONECTADOS

**JAVIER ALEJANDRO DONOSO ÑANCULAF
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

El presente proyecto de mejoramiento se realizó en la empresa Consultora Conectados, en donde se diseñó una propuesta de mejoramiento de los procesos.

Conectados es una empresa que cuenta con más de 6 años de experiencia, colaborando con empresas del sector privado en las regiones de O'Higgins y del Maule. Desde el 2009 ha ampliado sus actividades al mundo Público vinculado al Fomento Productivo. Desde el 2011 la empresa está encargada de la ejecución del programa "Centro de Desarrollo Empresarial (CDE)", prestando servicios a empresarios y emprendedores para acceder a instrumentos de fomento.

Durante este trabajo se identificaron sin embargo, serias dificultades en los procesos involucrados en el Centro de Desarrollo, ya que no todos se encuentran formalizados, y dentro de los que lo están existen debilidades. Por esta razón se ha debido diseñar y formalizar los procesos involucrados.

La propuesta diseñada se sustenta en el análisis y utilización de diferentes herramientas de ingeniería, siendo el diagnóstico SIGA el que permitió conocer el nivel actual de gestión. El resultado obtenido fue un bajo nivel en la gestión de procesos y liderazgo. Dentro de los objetivos alcanzados está la definición de una estrategia y estructura organizacional, elaborando una serie de indicadores orientados a las cuatro perspectivas del mapa estratégico. Se diseñó y confeccionó un conjunto de herramientas de control para medir tanto la eficiencia productiva como la satisfacción del cliente y el personal. Se propone además, sistemas de incentivos y motivación para generar mayor productividad en el grupo de trabajo. Capacitaciones según resultados y análisis de evaluaciones de desempeño confeccionadas según la descripción de cargos.

La propuesta de mejoramiento contempla un costo adicional de \$5.224.000 en el año, principalmente por la renovación de personal más calificado lo que evidentemente trae mayores gastos en remuneración.