



UCSC

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LA SANTÍSIMA
CONCEPCIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA

PROPUESTAS DE MEJORAS:
PROGRAMA DE REUNIONES DINAMICAS PARA LA
DIVISIÓN DE SERVICIOS DE APOYO Y UN CONTROL DE
GESTIÓN APLICADO AL CASINO PRINCIPAL
ADJUDICADO POR LA EMPRESA ARAMARK.

Para optar al título de Ingeniero Civil Industrial

JORDAN ALEXANDER CORREA JARA

ENAP REFINERÍAS BÍO BÍO.

Supervisor Empresa:

Cristóbal Pinto Le-Bert

Profesor Evaluador 1:

Héctor Valdés

Profesor Evaluador 2:

Patricio Cea

Nota Informe escrito:

Agradecimientos

En primer lugar, agradecer a Dios por permitirme lograr con éxito la finalización de mis estudios universitarios, por guiar mis pasos estos años de arduo esfuerzo y dedicación, por darme la fortaleza de poder actuar frente a los problemas y sobrepasar los obstáculos que se presentaron durante el camino.

Agradecer también a mis padres y hermanas quienes fueron el principal soporte emocional durante este largo proceso académico, que gracias a sus esfuerzos se hizo posible mi continuidad académica, por ser la principal motivación de seguir día a día con mis anhelos y sueños, gracias por enseñarme a nunca bajar los brazos y a luchar por lo que me propongo, “Lo único imposible es aquello que no intentas”.

Gracias a mi polola, confidente, y soporte durante la mayor parte de mi pasar universitario, por darme la confianza suficiente en momentos de crisis, por ayudarme a saber que puedo dar más de mí, que tengo más habilidades de las que creo.

A mis amigos los cuales no solamente eran un aporte anímico, recreacional y compañeros de aventuras, sino que también pilares en los que podía confiar en todo ámbito, expresar malestares y dudas.

Por último, unas de las frases que me acompañó durante este periodo de practica fue la siguiente: “Que seamos felices, que para eso hemos venido y que la vida vale muchísimo la pena, que no nos dejemos influenciar por todo lo negativo que cada día nos intentan lanzar de la máquina del fango, pero que es muy importante encontrar tu ser interior y el propósito de vida que es ser feliz”.

¡A todos ellos muchas gracias!

Resumen

El siguiente informe presenta el trabajo realizado para proponer una alternativa de mejora a la problemática que surge desde la percepción preliminar de su Jefe de División Servicios de apoyo y patio contratista Don Cristóbal Pinto Le-Bert, sobre la falta de interacción, comunicación entre la Jefatura de la división y los clientes internos (personal operativo/administrativo, comité paritario y jefes de áreas) y la dificultad de realizar levantamientos por áreas para identificar las necesidades de mejora. Por lo tanto, el objetivo para esta actividad es establecer un programa que se centre en reuniones dinámicas, para que los empleados participantes nos puedan compartir sus necesidades de mejora en su entorno de trabajo cotidiano, asegurando la eficiencia y la calidad de los servicios para alcanzar la plena satisfacción del cliente interno.

Además, se diseñó un control de gestión basado en un cuadro de mando integral (*Balanced Scorecard*) a la empresa Aramark, en la unidad de servicio casino principal de la ENAP, ya que la división de servicios de apoyo y patio contratista, tiene como responsabilidad administrar y controlar el contrato de alimentación por la empresa adjudicada. Se sugieren algunos objetivos estratégicos que se enmarcan en las cuatro perspectivas declaradas por los autores Kaplan y Norton. Luego para alcanzar estos objetivos de la organización y tener un buen desempeño a corto y largo plazo es necesario incorporar nuevos indicadores, con el fin de que los objetivos estratégicos sean más significativos y ejecutables. Para concluir este control deberá medirse cada cierto tiempo en base a los indicadores desarrollados en el cuadro de mando integral para alcanzar la meta deseada.