



PROPOSICIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICO, PARA EL ÁREA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA DE CONSTRUCCIÓN, DE LA EMPRESA RENTAMAK

**KEMEL ANDRÉS ALLENDE TORRES
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

Esta memoria propone a la empresa Rentamak, específicamente a la Unidad de Negocios Taller de Servicios, un modelo de gestión estratégico, en donde se introducen soluciones claras a las falencias, que se encontraron en el Taller. Para poder elaborar este modelo se efectuaron tres etapas, Diagnóstico de la situación actual, Diseño Global del Sistema de Información, Diseño Lógico Detallado, todo esto en base a una estructura metodológica descrita en el Marco teórico. El diagnóstico se realizó mediante una auditoría elaborada por el Profesor Fernando Espinosa, la cual se le aplicó al Jefe de del Taller de Servicio, como resultado arrojó importantes falencias tanto en el manejo de información como en la gestión del mantenimiento, del Taller de Servicios. Detectada la falencia en el manejo información, lo primero que se realizó fue estructurar los flujos de información del Taller tanto internamente como con su entorno, además de establecer las funciones que deberá cumplir le taller, mediante el diseño global de los SIA. Finalmente con el diseño lógico detallado se introdujo al Taller, nuevos procedimientos, a raíz de esto se reformularon las labores del personal. Paralelamente se realizó la implementación de nuevo software el cual administrará y dará soporte a la información del Taller. Como complemento al manejo de la información se mejoró y creó formularios y planillas, los cuales capturarán y administrarán la información generada en el Taller. De manera de mejorar la gestión global del Taller, se establecieron indicadores para medir la eficiencia y efectividad del Taller. El principal aporte de este trabajo fue que la metodología planteada se encuentra funcionando actualmente en el Taller. Destacando que los indicadores propuestos están arrojando información de gran relevancia, con la cual se puede empezar a realizar toma de decisiones en diferentes ámbitos del Taller, para así mejorar su productividad global.