



Mejora de Procesos Internos en Enel X Chile SpA para Fortalecer Eficiencia Operativa, Toma de Decisiones y Relaciones Comerciales mediante un Enfoque Híbrido de Exploración del Futuro y Explotación del Presente.

Pedro Hernán Aqueveque López

Profesora Guía: Lía Danai Reyes Carrasco

Comisión Evaluadora: Julián Ulloa

Pasantía profesional para optar al título y/o grado de Ingeniero Civil Industrial

Rancagua, Chile, Enero 2025

Dedicatoria

Dedicado a ese Pedro que alguna vez dudó de su capacidad para lograr grandes cosas, al Pedro que creyó que su esfuerzo no valía la pena, al Pedro que cada vez que intentaba algo se hacía a un lado porque no pensaba que sería bueno. Dedicado a todas mis versiones pasadas, aquellas que enfrentaron retos, incertidumbres y miedos, pero que hoy me acompañan en el término de este proceso tan significativo para mí.

Agradecimientos

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi familia, a mi madre Sandra, mis abuelitas María e Hilda y mis mascotas Ellie y Perla, quienes han sido los pilares fundamentales de mi vida. Su amor incondicional y apoyo constante me ha acompañado en cada paso que he dado. Este logro es tanto mío como suyo, pues ustedes han estado todo este proceso, siendo mi refugio, mi fortaleza y mi inspiración, dándome siempre la fuerza para seguir. Siempre llevaré en mí sus enseñanzas de la vida y de lo que es realmente el amor verdadero. Son mi todo, las amo.

A mi pareja Pachi, te agradezco de corazón por todo el amor que me has brindado y por estar a mi lado en cada desafío y alegría que hemos compartido en estos años. Desde que llegaste a mi vida, has sido un gran apoyo y fortaleza para mí, siempre entregándome lo mejor de ti. También quiero expresar mi agradecimiento a tu familia, quienes me han recibido con los brazos abiertos, entregándome siempre su cariño y apoyo incondicional, significan mucho para mí.

A mis amigos de EABMODEL, no encuentro palabras suficientes para expresar lo agradecido que estoy de tenerlos en mi vida, son parte mi familia, han estado a mi lado en cada circunstancia, compartiendo risas, lágrimas y logros. Gracias por ser parte fundamental de mi vida. Espero siempre tenerlos a mi lado. Agradecer puntualmente también a los amigos que conocí en la u, tanta cosa que hemos pasado juntos, les agradezco por estar ahí siempre que lo necesite, por apoyarme y motivarme a seguir adelante. Se que no podre mencionar directamente a muchas amistades que, de alguna manera u otra, me han ayudado a llegar hasta aquí y que me siguen inspirando a buscar siempre mi mejor versión, pero sepan, que a cada uno y una de ustedes les agradezco de corazón. Espero poder retribuirles el amor y el apoyo que me han dado.

Finalmente, agradecer a mi profesora guía Lía por ayudarme en todo este proceso y tener la mejor disposición para potenciar mi trabajo y animarme a seguir mejorando. A la empresa ENEL X Chile SpA por brindarme la oportunidad de realizar tanto mi práctica como mi pasantía profesional, permitiéndome seguir creciendo y mejorando como persona y como profesional. Extiendo mis agradecimientos también a todas y todos los colegas que, con su constante apoyo y guía, estuvieron presentes en cada paso que di durante esta etapa.

Índice

Resumen	8
Introducción	9
Problemática.....	9
Propuesta y alcance	10
Objetivo general.....	11
Objetivos específicos.....	12
Marco teórico	13
Exploración del futuro y explotación del presente.	13
Mejora y optimización de procesos en organizaciones grandes.....	13
Evaluación económica y sus usos.....	13
<i>Impacto de evaluaciones económicas en la toma de decisiones estratégicas.....</i>	<i>14</i>
Eficiencia operativa	14
Key Performance Indicators (KPIs).....	15
Control de documentos y sistemas de gestión de calidad	15
Microsoft Teams y Gmail en la comunicación y colaboración intra e interdepartamental	15
Relaciones comerciales en B2B.....	15
Servicio postventa.....	16
Bizagi Modeler	16
BPMN	16
Excel y su uso en evaluaciones económicas de proyectos y la optimización de procesos.....	17
DWG TrueView y sus aplicaciones en proyectos de infraestructura eléctrica.	17
Salesforce y su contribución en la gestión de relaciones con clientes	17
Google drive	18

Microsoft Power Point	18
Mapa de stakeholders	18
Customer Journey Mapping.....	19
SIPOC (Proveedor, Entrada, Proceso, Salida, Cliente	19
Metodologías ágiles	19
<i>Colaboraciones intra e interdepartamentales usando metodologías ágiles.....</i>	20
<i>Scrum.....</i>	20
<i>Lean Six Sigma.....</i>	20
Revisión de literatura.....	21
Metodología	23
Metodología de trabajo.....	23
Etapa 1: Mejora y documentación de procesos	24
Etapa 2: Establecimiento de KPI (Indicador clave de rendimiento)	26
<i>Métricas Iniciales.....</i>	26
<i>KPI 1: Índice de actualización de documentos.....</i>	27
<i>KPI 2: Tiempo de gestión promedio por proyecto.....</i>	28
<i>Automatización de KPIs.....</i>	29
Etapa 3: Trabajo y mejora en evaluaciones económicas	31
Etapa 4: Trabajo en objetivos particulares	32
<i>Optimización de procesos internos.....</i>	33
<i>Promoción de comunicación Interdepartamental.....</i>	33
<i>Fortalecimiento de la relación con clientes.....</i>	34
<i>Mejora del servicio postventa:.....</i>	35

Resultados obtenidos o secciones temáticas	37
Resultados etapa 1 de metodología	37
Resultados etapa 2 de metodología	41
Resultados etapa 3 de metodología	41
Resultados etapa 4 de metodología	42
Conclusiones	44
Referencias	46
Anexos	52

Índice de imágenes

Imagen 1: Proceso completo y antiguo de clientes fidelizados. Fuente: Elaboración Enel X.....	38
Imagen 2: Extracto de proceso nuevo de clientes fidelizados. Fuente: Elaboración propia	39
Imagen 3: Extracto de proceso nuevo de ejecución y operaciones. Fuente: Elaboración propia	39
Imagen 4: Revisión de presupuestos competitivo. Fuente: Elaboración propia	40
Imagen 5: Proceso de facturación. Fuente: Elaboración propia	41
Imagen 6: Flujo de metodología. Fuente: Elaboración propia	52
Imagen 7: Mapa Stakeholders. Fuente: Elaboración propia	53
Imagen 8: Tabla ADS. Fuente: Elaboración propia	54
Imagen 9: Índice documento PICAEX. Fuente: Elaboración propia.....	55
Imagen 10: Formato de correo estandarizado para evaluaciones económicas. Fuente: Elaboración Enel X.....	56

Resumen

En el presente informe se expone el trabajo realizado para el cumplimiento de objetivos clave y resolución de problemáticas en el área de Sales B2B de Infraestructura Eléctrica de Enel X.

Durante este periodo se desarrollan mejoras tanto en los procesos internos del área, como de las evaluaciones económicas. Estas iniciativas se concretan gracias a los esfuerzos del equipo por instaurar una mayor calidad y orden en su documentación, al fortalecimiento de la comunicación intra e interdepartamental, y, al uso de herramientas tecnológicas como Bizagi, Excel, Teams, DWG TrueView y Salesforce, entre otras, que, facilitan la realización de las tareas, pues, gracias a estas, se documentan y se mejoran procesos de forma más simple e intuitiva.

De manera particular y gradual, los esfuerzos se centran en los problemas y objetivos particulares del área, tales como; ineficiencias en procesos, limitaciones en evaluaciones económicas y problemas de fidelización con clientes, los cuales fueron abordados y recibieron soluciones que entregan una mayor robustez y seguridad a los objetivos principales planteados. Todo esto se realiza con la finalidad de maximizar el potencial de Enel X Chile SpA tanto en el presente, realizando mejoras al funcionamiento actual de la empresa, como en el futuro, dejando herramientas y propuestas para mejoras posteriores que se podrán revisar en instancias venideras, como parte de estas iniciativas es importante mencionar la creación de dos KPIs destinados a medir y monitorear el impacto de aspectos clave en el área, como la presentación y formalización de variadas propuestas realizadas para el cumplimiento de objetivos particulares.

En este trabajo se utiliza la metodología ágil Scrum, la cual entrega una estructura sólida de trabajo y Lean Six Sigma, usada a modo de apoyo para tener una visión más general que permita robustecer y profundizar en el trabajo. Esta combinación permite proporcionar un análisis valioso a los procesos y desafíos de este periodo, obteniendo logros como el de pasar de un 5% de los documentos actualizados a un 95%, gracias a la creación de un documento llamado PICAEX el cual almacena, estandariza y documenta la información del área y de los flujos creados en el programa Bizagi, pudiendo visualizar procesos de forma más clara y completa.

Palabras clave: mejora de procesos, evaluación económica, metodología ágil, Sales B2B.