

---

**PROPUESTA DISEÑO DE UN MODELO DE EVALUACIÓN PARA LA  
MITIGACIÓN DE RIESGOS EN LAS OPERACIONES DEL ÁREA DE RRHH DE  
CLARO CHILE S.A. DESARROLLADO EN UN PROTOTIPO DE  
VISUALIZACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES**

**ARANZA FRANCISCA GAJARDO PINTO  
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

**RESUMEN**

El presente informe tiene como objetivo presentar un método de evaluación y tratamiento de los riesgos junto con un prototipo de visualización para la toma de decisiones en la dirección de Recursos Humanos, inicialmente se describe la organización en la cual se desarrolla el proyecto, siendo esta Claro Chile S.A. Posteriormente se adquieren conocimientos respecto a metodologías, herramientas y conocimientos generales acerca de la gestión de riesgo para que puedan ser utilizadas a lo largo del proyecto. Una vez definida la metodología y herramientas, se realiza el análisis de la situación actual respecto a la gestión de riesgos que presenta el área de Recursos Humanos, una vez identificado lo que necesita la organización se realiza un levantamiento de requerimientos para el prototipo visual. A continuación, se desarrollan las fases de la etapa de prototipar para el desarrollo de la herramienta de visualización, posteriormente realizar la guía de gestión de riesgo en base a ITIL gestión de problemas. Finalmente se presenta la evaluación de impactos, conclusiones y recomendaciones a lo implementado. Obteniendo de esto que es tres veces más económico el desarrollo del proyecto mediante un memorista, puede ser requerido nuevas funciones en un cargo existente o contratación de un nuevo colaborador y que los objetivos planteados en un inicio fueron logrados en el transcurso del proyecto.