
**PROPUESTA INTEGRAL DE MEJORA UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE
MEJORA CONTINUA EN PYME COCOPASLOOK**

**FELIPE ANTONIO JARA TORRES
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

En el presente estudio se desarrolla una propuesta de mejora integral para resolver las problemáticas identificadas en Cocopaslook, pyme dedicada a la venta de vestuario y accesorios femeninos exclusivos. Las propuestas se desarrollan en base a herramientas de mejora continua enfocadas principalmente en la administración. En primer lugar, se compromete un estudio diagnóstico del estado situacional de la pyme. Con la finalidad de conocerla e identificar detalladamente los problemas y las oportunidades de mejora. Es así como se realiza el levantamiento de los principales procesos administrativos, un análisis interno y externo de la pyme a través de herramientas como lo son el análisis FODA, análisis de las 5 fuerzas de Porter, benchmarking, brainstorming, diagrama causa-efecto y técnica de los 5 por qué, concluyendo en las propuestas de implementación de un software para la gestión de información, codificación de productos, nuevo etiquetado y aplicación de 5S en el sector de administración. El conjunto de propuestas busca entregar una solución integral en la pyme con la finalidad de generar una mejorar del desempeño global en la organización. Luego de realizado el diagnóstico, continúa el desarrollo de la metodología DMAIC a través de la etapa de diseño en donde se realiza la integración del software de gestión de información. Posteriormente, en las etapas finales de la metodología se implementan las soluciones a los problemas identificados en conjunto con sus procesos de control. Finalmente, se obtienen los resultados de las mejoras implementadas y sus respectivos impactos en la organización. En primer lugar, se obtiene un aumento en la productividad mayor a un 70% en las actividades de ventas, gestión y actualización de inventario y cuadros de caja, siendo una notable mejora en el tiempo destinado a administración en la pyme. En cuanto a los impactos económicos, se obtiene una recuperación de la inversión en las mejoras al segundo mes de implementación y posterior a este periodo un constante ahorro.