

**UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA AGRÍCOLA**



**MODELO DE GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DE PROTOTIPOS
AGROINDUSTRIALES REALIZADOS EN EL CENTRO DE DESARROLLO
TECNOLÓGICO AGROINDUSTRIAL DE LA UNIVERSIDAD DE
CONCEPCIÓN, PARA PYMES REGIONALES.**

KARIN NICOLE SALGADO ORTIZ

PROYECTO DE HABILITACIÓN PROFESIONAL
PRESENTADO A LA FACULTAD DE INGENIERÍA
AGRÍCOLA DE LA UNIVERSIDAD DE
CONCEPCIÓN, PARA OPTAR AL TÍTULO DE
INGENIERO AGROINDUSTRIAL

CHILLÁN-CHILE

2016

MODELO DE GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DE PROTOTIPOS AGROINDUSTRIALES REALIZADOS EN EL CENTRO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO AGROINDUSTRIAL DE LA UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN, PARA PYMES Y MICROPYMES REGIONALES

MANAGEMENT MODEL FOR DEVELOPMENT OF AGROINDUSTRY PROTOTYPES CARRIED IN "CENTRO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO AGROINDUSTRIAL" OF THE UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN, FOR REGIONALS PYMES AND MICROPYMES

Palabras índice adicionales: Modelo de excelencia, EFQM, análisis de gestión.

RESUMEN

Este proyecto se realizó en el Centro de Desarrollo Tecnológico Agroindustrial (CDTA) de la Universidad de Concepción, cuyo objetivo principal fue estructurar un modelo de gestión para el desarrollo de prototipos agroindustriales realizados en él. El desarrollo del modelo se realizó a través del modelo "EFQM", llamado así por su abreviación en inglés. Se trata de un modelo no normativo, cuyo concepto fundamental es la autoevaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los criterios del modelo. Se realizaron entrevistas, encuestas escritas al personal y encuestas a los clientes, que posee el Centro. La razón de las evaluaciones fue la identificación de puntos fuertes y áreas de mejora de cada criterio, para así a través de una metodología obtener la puntuación porcentual de cada criterio y posteriormente la puntuación final expresada en puntos. De los resultados

obtenidos se dedujo que el Centro carece de ciertos indicadores claves para supervisar, predecir y mejorar medidas operativas, entre ellos; gestión y mejora de las relaciones con los clientes, existencia de un diálogo entre el personal y los líderes de la organización y mejorar la política de publicidad. Pese a lo anterior, se obtuvo una puntuación final superior a la media; de 692 siendo 1000 el máximo de rendimiento según las bases del modelo EFQM. Por ende se consideró al CDTA como una organización bien gestionada.

