

# Tabla de contenido

<b>Capítulo 1:</b> Antecedentes generales .....	- 1 -
1.1 Antecedentes de la industria.....	- 1 -
1.2 Antecedentes de la empresa .....	- 2 -
1.3 Visión y misión .....	- 3 -
<b>1.3.1 Visión</b> .....	- 3 -
<b>1.3.2 Misión</b> .....	- 3 -
1.4 Composición y estructura organizacional .....	- 3 -
1.5 <i>Productos</i> .....	- 5 -
1.6 Clientes.....	- 6 -
1.7 Mercado y competencia .....	- 7 -
<b>1.7.1 Tiendas de mejoramiento del hogar</b> .....	- 7 -
<b>1.7.2 Tiendas por departamento</b> .....	- 8 -
<b>1.7.3 Competidores específicos</b> .....	- 8 -
<b>Capítulo 2:</b> Justificación y descripción del proyecto .....	- 9 -
2.1 Problema .....	- 9 -
<b>2.1.1 Comparación de ingresos (años 2015 y 2016)</b> .....	- 9 -
<b>2.1.2 Desempeño comercial de los canales de ventas (años 2015 y 2016)</b> .....	- 11 -
2.2 Causas detectadas.....	- 12 -
2.3 Efectos.....	- 13 -
2.4 Objetivos del trabajo de memoria .....	- 14 -
2.5 Alcances del trabajo de memoria .....	- 15 -
<b>Capítulo 3:</b> Marco conceptual.....	- 16 -
3.1 Rediseño de procesos de negocio mediante el uso de patrones.....	- 16 -
<b>3.1.1 Obra de Oscar Barros: Definición de proceso</b> .....	- 16 -
<b>3.1.2 Obra de Oscar Barros: Definición y casos típicos de macroprocesos</b> .....	- 16 -
3.2 Gestión de procesos alineados con la estrategia.....	- 18 -
<b>3.2.1 Obra de Juan Bravo: Definición de procesos y quehacer operativo</b> .....	- 18 -
<b>Capítulo 4:</b> Marco metodológico .....	- 19 -
4.1 Metodología de rediseño de procesos de Oscar Barros.....	- 19 -
4.2 Metodología de gestión de procesos de Juan Bravo.....	- 20 -
4.3 Metodología propia del trabajo de memoria .....	- 21 -
4.1 Fase 1: Levantamiento de la situación actual.....	- 22 -
<b>4.1.1 Estudio de data disponible</b> .....	- 22 -
<b>4.1.2 Modelamiento de procesos mediante entrevistas y trabajo de campo</b> .....	- 22 -

<b>4.1.3</b>	<b>Mediciones de desempeño mediante encuestas</b> .....	- 23 -
4.2	Fase 2: Diagnóstico de la condición actual de las empresas .....	- 24 -
<b>4.2.1</b>	<b>Diagnóstico de la situación actual de las empresas</b> .....	- 24 -
4.3	Fase 3: Propuesta de rediseño .....	- 24 -
<b>4.3.1</b>	<b>Diseño y construcción de tecnología habilitante y facilitadora de procesos</b> .....	- 24 -
<b>4.3.2</b>	<b>Propuesta final de rediseño</b> .....	- 24 -
<b>Capítulo 5:</b>	<b>Desarrollo del trabajo de memoria</b> .....	- 25 -
5.1	Descripción de los procesos actuales .....	- 25 -
5.2	Levantamiento de los procesos actuales .....	- 30 -
<b>5.2.1</b>	<b>Desempeño comercial basado en mediciones</b> .....	- 31 -
5.3	Diagnóstico de la situación actual .....	- 42 -
5.4	Principales ejes a rediseñar .....	- 43 -
<b>Capítulo 6:</b>	<b>Propuesta de rediseño</b> .....	- 45 -
6.1	Descripción del rediseño basado en el desarrollo de software de apoyo .....	- 46 -
<b>6.1.1</b>	<b>Requerimientos, diseño y desarrollo de software de gestión informática</b> ...	- 46 -
6.2	Descripción del rediseño de prácticas habituales .....	- 55 -
<b>6.2.1</b>	<b>Rediseño a prácticas habituales en proceso de entrega de pedidos</b> .....	- 55 -
6.3	Flujograma de información propuesto del proceso de atención telefónica .....	- 58 -
6.4	Resumen del impacto de las propuestas de rediseño .....	- 60 -
6.5	Evaluación económica de las propuestas de rediseño .....	- 62 -
<b>6.5.1</b>	<b>Costos de las propuestas de rediseño</b> .....	- 62 -
<b>6.5.2</b>	<b>Ingresos esperados por las propuestas de rediseño</b> .....	- 62 -
<b>6.5.3</b>	<b>Beneficios esperados por las propuestas de rediseño</b> .....	- 63 -
<b>6.5.4</b>	<b>Beneficios esperados en cada escenario</b> .....	- 63 -
<b>Capítulo 7:</b>	<b>Conclusiones, aprendizajes y recomendaciones</b> .....	- 66 -
7.1	Conclusiones principales .....	- 66 -
7.2	Aprendizajes y recomendaciones .....	- 67 -
<b>7.2.1</b>	<b>Aprendizajes basados en dificultades</b> .....	- 67 -
<b>7.2.2</b>	<b>Aprendizajes basados en facilidades</b> .....	- 68 -
<b>Bibliografía</b>	.....	- 69 -
<b>Anexos</b>	.....	- 70 -