

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	1
1.1	Contextualización .....	1
1.2	Antecedentes .....	2
1.2.1	Caracterización de la empresa.....	2
1.2.2	Estructura organizacional.....	4
1.3	Misión y Valores .....	4
1.3.1	Misión.....	4
1.3.2	Valores.....	4
1.4	Área de trabajo .....	5
1.5	Justificación del problema .....	6
1.6	Objetivos y alcances .....	8
1.6.1	Objetivo General .....	8
1.6.2	Objetivos específicos .....	8
1.6.3	Alcances.....	9
2.	MARCO CONCEPTUAL.....	9
2.1	Rediseño de procesos .....	9
2.1.1	Metodología “Rediseño de procesos mediante el uso de patrones” .....	10
2.2	Business Process Model and Notation .....	13
2.3	Wastewatch .....	16
2.4	Filosofía Lean .....	17
3.	METODOLOGÍA.....	18
3.1	Definición del proyecto.....	18
3.1.1	Establecer objetivo del rediseño .....	18
3.1.2	Definir ámbitos de procesos.....	18
3.1.3	Establecer si hacer estudio de situación actual .....	19
3.2	Estudio de la situación actual .....	19
3.2.1	Modelar situación actual .....	19
3.2.2	Validar y medir .....	19
3.3	Benchmarking y casos de estudio.....	20
3.3.1	Nacionales.....	20
3.3.2	Internacionales.....	21
3.3.3	Benchmarking externo.....	21
3.4	Rediseñar .....	21
3.4.1	Dirección del cambio .....	21
3.4.1.1	Tecnologías habilitantes .....	21
3.4.1.2	Modelar y evaluar .....	22
3.5	Análisis de sensibilidad .....	22
4.	DEFINICIÓN DEL PROYECTO .....	22
4.1	Objetivo del rediseño .....	22
4.2	Procesos a rediseñar.....	23
4.3	Tipología de casinos.....	25
4.4	Sitios de estudio .....	27
4.5	Actores, plataformas y procesos .....	27
4.5.1	Actores en el proceso .....	27
4.5.2	Plataformas.....	28
4.5.3	Procesos.....	29
4.5.3.1	Adjudicación de Contratos .....	29
4.5.3.2	Ciclo de la comida.....	31

4.5.4	Diferencia entre rubros.....	33
4.6	Benchmarking .....	35
4.6.1	Benchmarking Interno .....	35
4.6.2	Benchmark externo .....	39
4.7	Casos Leanpath .....	42
4.8	Mediciones.....	43
4.9	Análisis FODA .....	51
4.9.1	Fortalezas:.....	51
4.9.2	Debilidades .....	52
4.9.3	Amenazas.....	53
4.9.4	Oportunidades .....	53
5.	OPCIONES DE REDISEÑO .....	54
5.1	Rediseño con recursos internos.....	54
5.1.1	Indicadores de gestión.....	54
5.1.2	Capacitación y obtención de indicadores.....	56
5.1.3	Gestión de indicadores .....	58
5.1.4	Automatización de SGP.....	59
5.1.5	Rediseño final.....	59
5.1.5.1	Obtención de Indicadores (1) .....	60
5.1.5.2	Producción (2) .....	61
5.1.5.3	Modificación de pedidos finales (3).....	63
5.2	Leanpath .....	63
5.3	Donaciones .....	64
6.	PLAN DE IMPLEMENTACION.....	65
6.1	Evaluación técnica y económica .....	65
6.1.1	Rediseño .....	65
6.1.1.1	Requerimientos y recursos.....	65
6.1.1.2	Beneficios.....	68
6.1.1.3	Flujo de caja .....	72
6.1.2	Leanpath .....	72
6.1.2.1	Requerimientos y recursos.....	72
6.1.2.2	Beneficios.....	73
6.1.2.3	Flujo de caja .....	74
6.1.3	Donaciones .....	75
6.2	Plan de acción .....	75
7.	ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD.....	79
7.1.1	Disminuyen/Aumentan desperdicios.....	79
7.1.2	Disminuyen Beneficios.....	80
7.1.3	Aumentan costos.....	81
7.1.4	Peor escenario.....	81
7.1.5	Plan de cobertura alternativo .....	82
7.1.6	Mayores beneficios en minería .....	83
7.2	Resultados de sensibilidad .....	83
7.2.1	Escenario 1 .....	84
7.2.2	Escenario 2 .....	84
7.2.3	Escenario 3: .....	85
7.2.4	Escenario 4.....	85
7.2.5	Escenario 5.....	86
7.2.6	Escenario 6 .....	86
7.2.7	Escenario 7 .....	87

7.2.8	Escenario 8 .....	87
8.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	88
8.1	Conclusiones .....	88
8.2	Recomendaciones .....	91
9.	BIBLIOGRAFÍA.....	93
10.	ANEXOS.....	95
10.1	Anexo 1: Flujo de caja rediseño corporativo .....	95
10.2	Anexo 2: Flujo de caja rediseño educación.....	95
10.3	Anexo 3: Flujo de caja rediseño salud .....	96
10.4	Anexo 4: Flujo de caja rediseño minería .....	97
10.5	Anexo 5: Flujo de caja Leanpath corporativo .....	98
10.6	Anexo 6: Flujo de caja Leanpath educación.....	99
10.7	Anexo 7: Flujo de caja Leanpath salud .....	100
10.8	Anexo 8: Flujo de caja Leanpath minería .....	101
10.9	Anexo 9: Leanpath Tracker 2.2. ....	102
10.10	Anexo 10: Leanpath Online reporting dashboard .....	102