

Tabla de Contenido

1. Introducción	1
1.1. Comportamiento del comercio electrónico en Chile	1
1.2. Contexto de la compañía	2
1.3. Estructura Organizacional	7
1.4. Planteamiento del problema y justificación	9
1.5. Objetivos	13
1.5.1. Objetivo General	13
1.5.2. Objetivos Específicos	13
1.6. Marco Conceptual	14
1.6.1. Gestión de inventarios	14
1.6.2. Dropshipping	15
1.6.3. Rediseño de procesos	17
1.6.4. Gestión del cambio	17
1.6.4.1. Kotter	18
1.6.4.2. ADKAR	18
1.7. Metodologías	19
1.7.1. Rediseño de procesos de negocio	19
1.7.2. Six Sigma	22
1.7.3. BPR	22
1.7.4. Análisis de metodologías y elección	23
1.8. Metodología	24
1.9. Resultados esperados y alcances	25
2. Análisis situación actual	26
2.1. Preferencia modalidad de entrega en Cuponatic	26
2.2. Ventas y comisión desde enero hasta octubre del 2020	29
2.3. Proceso de compra/venta	29
2.3.1. Cliente	29
2.3.2. Cuponatic	30
2.4. Tecnologías existentes	32
3. Rediseño	35
3.1. Prueba piloto	35
3.1.1. Resultados prueba piloto	40
3.1.2. Problemas detectados	41
3.2. Benchmarking ERP	43
3.3. Propuesta de rediseño	52

3.3.1. Métricas	53
3.4. Plan de implementación	55
3.5. Evaluación económica	60
3.5.1. Costos	60
3.5.2. Beneficio esperado	60
4. Conclusiones	62
4.1. Recomendaciones	65
Bibliografía	67
Anexo A. Orden de compra	69
Anexo B. Interfaz de usuario ERP	70