

# Tabla de Contenido

Introducción .....	1
Capítulo 1 Descripción de la empresa y el mercado .....	3
1.1 Misión y Visión.....	3
1.2 Ventas históricas .....	3
1.3 Competencia y Cuota de Mercado .....	4
1.4 Estrategia de Expansión .....	6
1.5 Descripción Básica del Ciclo Operativo de Realización de un Servicio.....	8
Capítulo 2 Descripción del trabajo de título.....	10
2.1 Problema a Enfrentar.....	10
2.2 Descripción del trabajo de título .....	10
2.2.1 Objetivo General .....	11
2.2.2 Objetivos Específicos .....	11
2.3 Justificación.....	11
2.3.1 Madurez del Proceso .....	12
2.3.2 Recursos y Capacidades Operacionales no Preparadas para la Estrategia de Expansión.....	13
2.3.3 Mantener Excelencia en el Servicio .....	20
2.4 Alcances .....	21
2.5 Resultados Esperados.....	21
2.6 Plan de Trabajo .....	22
Capítulo 3 Marco Conceptual y Metodología a Adoptar .....	23
3.1 Gestión de Procesos y Metodologías de Gestión de Procesos .....	23
3.1.1 6-Sigma .....	24
3.1.2 Gestión de la Calidad Total (Total Quality Management TQM) .....	25
3.1.3 Gestión Eficiente o Lean Management .....	27
3.1.4 Metodología de Gestión de Procesos a Adoptar en este Trabajo .....	28
3.2 Metodología de Reingeniería de Procesos y Etapas en el Presente Trabajo .....	30
3.2.1 Metodología Propuesta por Subramanian Muthu, Larry Whitman, y S. Hossein Cheraghi .....	30
3.2.2 Metodología Propuesta por Juan Martí Ogayar y Juan Torrubiano Galante .....	31
3.2.3 Metodología Propuesta por M. Hammer y J. Champy .....	31
3.2.4 Metodología de Reingeniería de Procesos a Adoptar en Este Trabajo.....	32
Capítulo 4 Identificación de los Procesos de Negocio de LIVENTUS S.A.....	34
4.1 Descripción Instalaciones.....	34
4.2 Elementos Necesarios para Prestar un Servicio .....	36
4.3 Mapa de Procesos.....	36

4.3.1	Metodología Utilizada para el Levantamiento .....	37
4.3.2	Mapa de Procesos Levantado .....	37
4.3.3	Descripción de los Procesos de LIVENTUS S.A.....	39
4.4	Estructura Organizacional de la Empresa .....	47
4.5	Actores Externos y Clientes .....	49
4.6	Sistemas y Herramientas de Información.....	50
4.6.1	Microsoft Outlook .....	50
4.6.2	Microsoft Excel .....	50
4.6.3	Microsoft Word .....	51
4.6.4	Dropbox.....	51
4.6.5	Google Sheets.....	51
4.6.6	Plataforma LIVENTUS.....	51
4.6.7	Módulo de contabilidad de Softland .....	52
Capítulo 5	Selección de los Procesos a Rediseñar .....	53
5.1	Selección de los Procesos a Rediseñar .....	53
Capítulo 6	Comprensión de los Procesos Seleccionados .....	57
6.1	Determinación de los Elementos Necesarios a Comprender de los Procesos Operativos Seleccionados.....	57
6.2	Comprensión del Proceso de Inspección, Reparación y Fabricación de Dispositivos .....	62
6.3	Comprensión de los Procesos Seleccionados de la Sub-Área de Operaciones Terreno.....	66
6.4	Comprensión del Proceso de Recuperación de Dispositivos .....	73
Capítulo 7	Rediseño de los Procesos de Negocio Seleccionados.....	83
7.1	Selección del tipo de Rediseño por Proceso.....	83
7.2	Rediseño del Proceso de Inspección, Reparación y Fabricación de dispositivos.....	85
7.2.1	Costos Asociados a la Cadena Logística de Dispositivos .....	85
7.2.2	Planteamiento del Problema de Minimización de Costos Asociados a la Logística de Dispositivos.....	87
7.2.3	Solución del Problema de Minimización de Costos Asociados a la Logística de Dispositivos ..	92
7.3	Resultado del Problema de Minimización de Costos Asociados a la Logística de Dispositivos .....	96
7.3.1	Aumento o Modificación de Herramientas, Dispositivos, Máquinas y Espacio .....	98
7.4	Rediseño de los Procesos de la Sub-Área de Operaciones Terreno .....	98
7.4.1	Aumento Mano de Obra Técnica .....	99
7.4.2.	Aumento o Modificación de Herramientas, Dispositivos, Máquinas y Espacio .....	100
7.5	Rediseño del Proceso de Recuperación de Dispositivos .....	102
7.5.1	Requisitos del Rediseño .....	103
7.5.2	Metodología de Rediseño.....	103

7.5.3	Rediseño del Proceso de Recuperación de Dispositivos .....	105
7.5.4	Tablas/Vistas de Registros Asociados a la Recuperación de Dispositivos .....	116
7.5.5	Sistema de Información de Apoyo al Proceso Rediseñado .....	119
7.5.6	Estimación del Costo y Periodo de Desarrollo del Sistema de Información.....	125
7.5.7	Capacitación para el Uso del Sistema de Información.....	128
7.5.8	Planificación para la implementación de la Plataforma de Recuperación.....	129
7.5.9	Evaluación del Aumento de Mano de Obra Ejecutiva .....	129
7.5.10	Aumentar o Modificar Herramientas, Dispositivos, Máquinas y Espacio .....	132
7.6.	Planificación Para la Implementación del Rediseño .....	132
Capítulo 8	Análisis de Costos del Rediseño.....	133
Conclusión.....		135
Anexos.....		139
Bibliografía .....		154