

Tabla de Contenido

Introducción	1
1.1. Antecedentes Generales	1
1.1.1. Caracterización de la empresa	1
1.1.2. Mercado	3
1.1.3. Desempeño organizacional	3
1.2. Planteamiento y justificación del problema	5
1.2.1. Información del área de la organización	5
1.2.2. Identificar el problema u oportunidad y su relevancia, con sus efectos y posibles causas	6
1.2.3. Identificar hipótesis y posibles alternativas de solución para resolver el problema u oportunidad	7
1.2.4. Propuesta de valor de las posibles soluciones o impacto del cambio propuesto	7
1.2.5. Estado del arte	8
1.3. Marco conceptual	9
1.3.1. ¿Qué se entiende por un proceso de negocios?	9
1.3.2. ¿Qué se entiende como el rediseño de un proceso de negocios?	9
1.3.3. ¿Quiénes actúan en un rediseño de proceso de negocios?	10
1.3.4. Metodología de un rediseño de procesos	10
1.4. Metodología	12
1.5. Objetivos, resultados esperados y alcances	12
2. Análisis de problemas y representación de la información relevante	14
2.1. Descripción del servicio	14
2.2. Recursos humanos	15
2.3. Distribución geográfica de requerimientos	17
2.4. Distribución diaria de requerimientos	21
2.5. Distribución de requerimientos según tipo	24
2.6. Procesos para la ejecución de un requerimiento (AS-IS)	26
3. Diagnóstico de las oportunidades de rediseño	29
4. Síntesis de las soluciones	35
4.1. Planteamiento propuestas de mejoras	35
4.1.1. Sistema de gestión previo al requerimiento	35
4.1.2. Optimización de decisión de rutas	39

4.1.3. Procesos para la ejecución de un requerimiento (TO-BE)	54
4.2. Resultados implementación	56
4.2.1. Sistema de gestión previo al requerimiento	56
4.2.2. Optimización de decisión de rutas	58
Conclusión	61
Anexos	65
Bibliografía	71