

TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Antecedentes generales de la economía colaborativa.....	9
2. CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	13
2.1. Funcionamiento de Rocketpin.....	14
2.2. Relación con el sector industrial	15
2.3. Estructura Organizacional	15
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN	16
4. OBJETIVOS	22
4.1. Objetivo General.....	22
4.2. Objetivos Específicos	22
5. MARCO CONCEPTUAL	23
5.1. Rediseño de procesos	23
5.1.1. Métodos de rediseño	25
5.2. Procedimientos de control de procesos	28
5.2.1. Control de procesos por atributos: uso de gráficas P	29
5.2.2. Control de procesos por variables: uso de gráficas X y R.....	30
5.2.3. Modelos de clasificación	31
5.2.4. Regresión logística	33
5.3. CALIDAD COMO CONCEPTO ESTADÍSTICO	35
5.3.1. Costos de calidad.....	36
6. METODOLOGÍA.....	36
6.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	37
6.2. ANÁLISIS EXPLORATORIO DE LAS BASES DE DATOS.....	38
6.3. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL	38
6.4. REDISEÑO DEL PROCESO ACTUAL.....	39
6.5. EVALUACIÓN DE LOS CAMBIOS PROPUESTOS.....	40
7. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	40
7.1. Aplicación de Rocketpin.....	40
7.2. Macroprocesos del negocio	43
7.2.1. Capacitación de shoppers.....	44
7.2.2. Realización de misiones	45
7.2.3. Revisión de misiones	46

7.3.	Descripción de la situación actual del negocio	49
7.4.	Análisis del proceso de revisión	52
7.5.	Selección de la variable crítica.....	55
8.	ANÁLISIS DE LAS BASES DE DATOS	55
8.1.	Clasificación de motivos de rechazo	56
8.2.	Análisis exploratorio de la base de misiones	57
8.3.	Análisis exploratorio de la base de shoppers	64
8.4.	Análisis conjunto de las bases de datos.....	69
9.	CONTROL DEL PROCESO DE REVISIÓN.....	73
9.1.	Gráficos de control	74
9.1.1.	Uso de gráficas por atributo: tipo P	74
9.1.2.	Uso de gráficas por variables: tipo X y R.....	76
9.1.3.	Regresión Logística	83
9.1.4.	Validación del modelo.....	90
9.1.5.	Interpretación de los resultados.....	94
10.	REDISEÑO DEL PROCESO DE REVISIÓN	96
10.1.	Elección de la potencial solución	96
10.2.	Diseño de la solución escogida	99
11.	EVALUACIÓN TEÓRICA DE LOS CAMBIOS PROPUESTOS	103
11.1.	Mejoras potenciales de la variable crítica	103
11.2.	Factibilidad financiera de la solución propuesta	104
11.2.1.	Costos del proceso de revisión actual.....	104
11.2.2.	Costos de la solución propuesta	107
11.2.3.	Estimación de los indicadores financieros	108
12.	CONCLUSIONES.....	111
12.1.	Conclusiones	111
12.2.	Recomendaciones	114
12.3.	Comentarios finales	115
13.	BIBLIOGRAFÍA	117
14.	ANEXO.....	123