

# TABLA DE CONTENIDO

<b>1</b>	<b>ANTECEDENTES GENERALES</b> .....	<b>1</b>
1.1	Historia y rubro de la organización .....	1
1.2	Objetivos, misión y visión.....	2
1.3	Organigrama .....	3
1.4	Productos y/o Servicios.....	5
1.5	Clientes.....	7
1.6	Dimensionamiento de la actividad realizada por la organización.....	9
1.7	Ventaja competitiva .....	10
1.8	Marco institucional .....	11
1.9	Desempeño organizacional.....	12
<b>2</b>	<b>DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TEMA</b> .....	<b>13</b>
2.1	Información del área donde se desarrolla el trabajo de título.....	13
2.2	Identificación y justificación del problema y oportunidad .....	17
2.3	Hipótesis y posibles alternativas de solución para resolver el problema.....	22
2.4	Propuesta de valor de las soluciones o impacto del cambio propuesto.....	23
<b>3</b>	<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>24</b>
3.1	Objetivo general.....	24
3.2	Objetivos específicos .....	24
<b>4</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL</b> .....	<b>25</b>
4.1	Conceptos en la metodología.....	25
4.1.1	Gestión de procesos .....	25
4.1.2	Rediseño de Procesos.....	26
4.1.3	Business Process Model and Notation (BPMN) .....	27
4.1.4	Gestión del cambio .....	28
4.1.5	Proceso de implementación de la gestión de procesos.....	29
4.1.6	Metodología SCRUM .....	32
4.2	Conceptos del proyecto.....	36
<b>5</b>	<b>METODOLOGÍA</b> .....	<b>38</b>
5.1	Definición del proyecto .....	38
5.2	Levantamiento de información y diagnóstico de la situación actual.....	39
5.3	Diseño del proceso.....	39

5.4	Propuesta de implementación y gestión del cambio .....	39
5.5	Operación, evaluación e impacto económico.....	40
6	ALCANCES .....	40
7	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	41
7.1	Levantamiento del proceso .....	42
7.1.1	Metodología utilizada.....	42
7.1.2	Funciones básicas de la administración.....	43
7.2	Requisitos e información de la normativa .....	44
7.3	Evidencia cuantitativa de la situación actual .....	51
8	ESTUDIO E IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES CRÍTICAS.....	58
8.1	VARIABLES CRÍTICAS DEL PROCESO .....	58
8.1.1	Presupuesto .....	59
8.1.2	Recursos humanos .....	59
8.1.3	Espacio.....	60
8.1.4	Tiempo .....	60
8.2	Indicadores .....	60
8.2.1	Porcentaje de cumplimiento por cada proceso .....	60
8.2.2	Porcentaje de cumplimiento general del área .....	61
8.2.3	Indicadores cualitativos y organizacionales.....	62
9	DEFINICIÓN DE LA PROPUESTA DE REDISEÑO .....	62
9.1	Revisión de literatura .....	63
9.1.1	Gestión de procesos bajo la metodología SCRUM .....	63
9.1.2	Cultura organizacional .....	64
9.1.3	Factibilidad técnica .....	64
9.2	Direcciones del cambio .....	65
9.2.1	Líneas de cambio .....	66
9.2.2	Variables del cambio .....	66
9.2.3	Variables del cambio y su relación con las funciones de la administración.....	68
9.2.4	Propuesta de rediseño .....	69
9.2.5	Explicación del modelamiento del rediseño .....	70
9.2.6	Selección de tecnologías habilitantes .....	76
9.2.7	Factibilidad .....	77
10	VALIDACIÓN Y RESULTADOS.....	78

10.1	Validación .....	78
10.2	Resultados y su análisis .....	79
10.3	Decisión acerca de los casos de prescripción año 2019.....	82
11	<b>GESTIÓN DEL CAMBIO .....</b>	<b>83</b>
11.1	Contexto organizacional.....	83
11.2	Creación de sentido y narrativas .....	83
11.3	Aspectos a conservar .....	85
11.4	Gestión del aprendizaje y las habilidades.....	85
11.5	Factores críticos de éxito .....	86
11.6	Gestión de poder .....	87
11.7	Evaluación y cierre .....	88
12	<b>EVALUACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO .....</b>	<b>88</b>
12.1	Beneficios .....	88
12.2	Costos .....	89
12.2.1	Costos de implementación .....	90
12.2.2	Costos fijos de operación.....	91
12.3	Flujo de Caja .....	93
13	<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>95</b>
14	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>97</b>
15	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>100</b>
16	<b>ANEXOS .....</b>	<b>104</b>