

Índice de Contenidos

Resumen ejecutivo	1
Glosario.....	9
CAPÍTULO 1: CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROYECTO	10
1.1 Contextualización del proyecto	11
1.2 Lugar de aplicación	11
1.3 Problemática	14
1.4 Objetivo general	14
1.5 Objetivos específicos	14
1.6 Resultados tangibles esperados	15
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO Y METODOLOGÍA.....	16
2.1 Marco teórico y metodología	17
2.1.1 Análisis PESTEL.....	17
2.1.3 Visual Basic para Excel	20
2.1.4 Excel	20
2.1.5 Mapa de actores	21
2.1.7 Teoría de inventarios	24
2.1.8 Modelo de revisión periódica	25
2.1.9 Sistema de gestión	27
2.1.10 Instrumento de diagnóstico SIGA	28
2.1.11 Rotación de inventario.....	30

2.1.12 Evaluación costo – beneficio	31
2.2 Metodología de solución.....	32
2.2.1 Empatizar	34
2.2.2 Definir	35
2.2.3 Idear	35
2.2.4 Prototipar.....	35
2.2.5 Evaluar.....	35
CAPÍTULO 3: DIAGNÓSTICO DE LA PROBLEMÁTICA.....	37
3.1 Diagrama Mapa de actores.....	38
3.2 Mapa de empatía	39
3.2.1 Conclusiones mapas de empatía	45
3.3 Análisis PESTEL	46
3.4 Análisis FODA	48
3.5 Análisis Estratégico	53
3.6 Metas para la empresa a lo largo del tiempo	54
3.6.1 Metas a corto plazo	54
3.6.2 Metas a mediano plazo	54
3.6.3 Metas a largo plazo	55
3.7 Modelo de excelencia chileno, Diagnóstico SIGA.....	55
3.8 Misión	57
3.9 Visión	57

3.10 Conclusión del capítulo	57
CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE SOLUCIÓN.....	58
4.1 Propuesta de solución a una problemática	59
4.2 Diagrama de proceso para inventario actual.....	59
4.3 Propuesta de diagrama de proceso para inventario óptimo	61
4.4 Mapa de relaciones.....	61
4.5 <i>Benchmarking</i> de sistemas de inventarios para ópticas	61
4.5.1 Manager	62
4.5.2 Tivendo.....	63
4.5.3 Conclusión del Benchmarking.....	63
CAPÍTULO 5: PROTOTIPO.....	65
5.1 Sistema de gestión de inventario	66
5.2 Requerimientos funcionales y no funcionales.....	66
5.2.1 Requerimientos funcionales del sistema	66
5.2.2 Requerimientos no funcionales del sistema	67
5.3 Prototipo del sistema de gestión	68
5.3.1 Sección principal	68
5.3.2 Productos	68
5.3.3 Compra	69
5.3.4 <i>Stock</i>	70
5.3.5 Venta	70

5.3.6 Cotización	71
5.3.7 Actualizar.....	72
5.3.8 Clientes.....	73
CAPÍTULO 6: EVALUACIÓN ECONÓMICA.....	75
6.1 Evaluación costo – beneficio.....	76
6.1.1 Beneficios	76
6.1.2 Costos	77
6.1.3 Relación costo – beneficio.....	77
CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	79
Bibliografía.....	83
ANEXOS.....	85

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Ubicación de la óptica.....	12
Ilustración 2: Organigrama de la empresa	12
Ilustración 3: Cantidad de artículos en stock	13
Ilustración 4: Ingresos Óptica año 2021	13
Ilustración 5: Plantilla mapa de actores	22
Ilustración 6: Ejemplo mapa de empatía	23
Ilustración 7: Gráfico ejemplo de la evolución de los niveles de inventario en el tiempo	26
Ilustración 8: Criterios de evaluación diagnóstico SIGA.....	29

Ilustración 9: Mapa de Actores Óptica Swiss Vision	38
Ilustración 10: Mapa de empatía del cliente	41
Ilustración 11: Mapa de empatía proveedor	42
Ilustración 12: Mapa de empatía de la vendedora	44
Ilustración 13: Mapa de empatía de la dueña	45
Ilustración 14: Análisis FODA para Óptica Swiss Vision.....	53
Ilustración 15: Análisis de los criterios.....	56
Ilustración 16: Diagrama de flujo control de inventario actual.....	60
Ilustración 17: Diagrama de flujo ideal para controlar el inventario	62
Ilustración 18: Mapa de relaciones	63
Ilustración 19: Pantalla inicio prototipo.....	68
Ilustración 20: Pantalla compra en prototipo	69
Ilustración 21: Pantalla Stock en prototipo	70
Ilustración 22: Pantalla venta en prototipo.....	71
Ilustración 23: Pantalla cotización en prototipo	72
Ilustración 24: Pantalla actualizar en prototipo	73
Ilustración 25: Pantalla modificar marca	73
Ilustración 26: Pantalla modificar precio venta	74
Ilustración 27: Pantalla clientes en prototipo	74

Índice de Tablas

Tabla 1: Inventario Actual.....	13
Tabla 2: Mecanismo para evaluar los criterios del uno al siete	33
Tabla 3: Mecanismo para evaluar el criterio ocho.....	33
Tabla 4: Matriz Multicriterio.....	33
Tabla 5: Herramientas a utilizar según etapa de la metodología.....	36
Tabla 6: Descripción de factores según Análisis PESTEL	49
Tabla 7: Puntajes de el total de los criterios	56
Tabla 8: Benchmarking	64
Tabla 9: Costo - Beneficio.....	78
Tabla 10: VAN y RCB.....	78

Índice de Anexos

Anexo 1: Criterio 1, Liderazgo de la Gerencia/Dirección.....	85
Anexo 2: Criterio 2, Clientes	85
Anexo 3: Criterio 3, Personas.....	86
Anexo 4: Criterio 4, Planificación Estratégica.....	86
Anexo 5: Criterio 5, Gestión de Procesos	86
Anexo 6: Criterio 6, Análisis de la Información	87
Anexo 7: Criterio 7, Responsabilidad Social.....	87
Anexo 8: Criterio 8, Resultados.....	87
Anexo 9: Porcentajes matriz multicriterio	88

Anexo 10: Análisis PESTEL de la Óptica Swiss Vision	88
Anexo 11: Puntajes Criterio Liderazgo de la gerencia/dirección.....	89
Anexo 12: Puntaje Criterio Clientes	89
Anexo 13: Puntaje Criterio Personas.....	90
Anexo 14: Puntaje Criterio Planificación Estratégica	90
Anexo 15: Puntaje Criterio Gestión de Procesos.....	90
Anexo 16: Puntaje Criterio Análisis de la Información.....	91
Anexo 17: Puntaje Criterio Responsabilidad Social	91
Anexo 18: Puntaje Criterio Resultados	91
Anexo 19: Interpretación de los puntajes.....	92
Anexo 20: Continuación tabla interpretación de los puntajes	93