

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 LUGAR DE APLICACIÓN.....	2
1.2 LA PROBLEMÁTICA.....	4
1.3 AREA DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.4 AREA DE ESTUDIO.....	6
1.5 OBJETIVO GENERAL.....	6
1.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
1.7 RESULTADOS TANGIBLES ESPERADOS.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1 EL PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	10
2.1.1 PROPÓSITO DE LA ORGANIZACIÓN.....	12
2.1.2 ANALISIS DEL ENTORNO.....	13
2.1.3 ANALISIS DEL ENTORNO COMPETITIVO: ANALISIS DE LAS 5 FUERZAS.....	14
2.2.4 ANALISIS DE LOS RECURSOS DE LA ORGANIZACIÓN.....	17
2.2.5 FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS.....	18
2.3 LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	19
2.3.1 LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA CADENA DE VALOR.....	20
2.4 MODELO DE LOS PATRONES DE PROCESO DE NEGOCIOS.....	21
2.4.1 PATRONES DE PROCESO.....	21
2.4.2 MODELO PYME COMPETITIVA: APLICACIÓN DE LOS PATRONES DE PROCESO A LA PYME.....	26
2.5 REDISEÑO DE PROCESOS USANDO PATRONES DE PROCESOS Y DESARROLLO DEL SI ORIENTADO A LA ESTRATEGIA COMPETITIVA.....	28
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE SOLUCIÓN.....	29
3.1 DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA DE SOLUCIÓN.....	30
3.2 DETERMINACIÓN DEL ESTADO DE LA ORGANIZACIÓN, MEDIANTE EL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	30
3.2.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	31
3.2.2 DIAGNÓSTICO.....	31
3.3 ESTABLECIMIENTO DE LA VISIÓN, MISIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	31
3.3.1 ANÁLISIS DE ENTORNO.....	32
3.3.2 ANÁLISIS DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER.....	32
3.3.3 ANÁLISIS FODA.....	32
3.4 DESARROLLO DE INDICADORES QUE APOYEN LA GESTIÓN.....	32
3.5 REDISEÑO DE PROCESOS CON EL MODELO DE LOS PATRONES DE PROCESO.....	33
3.6 DESARROLLO DEL DISEÑO LÓGICO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRADO.....	33
3.6.1 DESARROLLO DEL DISEÑO LÓGICO GLOBAL DEL SI.....	33
3.6.2 DESARROLLO DEL DISEÑO LÓGICO DETALLADO DEL SI.....	34
3.7 ANÁLISIS MULTICRITERIO.....	35
CAPÍTULO IV: DIAGNÓSTICO SITUACIÓN ACTUAL	36
4.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	37
4.1.1 ADMINISTRACIÓN RELACIÓN CON EL CLIENTE.....	41
4.1.2 ADMINISTRACIÓN RELACIÓN CON EL PROVEEDOR.....	42
4.1.3 GESTIÓN DE INVENTARIO Y DISTRIBUCIÓN DE STOCK.....	42
4.1.4 VENTAS.....	43
4.1.5 MANTENCIÓN ESTADO.....	44

4.2 DIAGNÓSTICO	46
CAPÍTULO V: DESARROLLO DEL PROPÓSITO E INDICADORES DE APOYO A LA GESTIÓN	49
5.1 ANÁLISIS DEL ENTORNO	50
5.1.1 ANÁLISIS DEL ENTORNO CERCANO.....	50
5.1.2 ANÁLISIS DEL ENTORNO LEJANO.....	54
5.2 ANÁLISIS FODA	58
5.2.1 FORTALEZAS	59
5.2.2 OPORTUNIDADES	61
5.1.3 DEBILIDADES	62
5.2.4 AMENAZAS	63
5.3 ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER	63
5.3.1 LAS AMENAZAS DE ENTRADA.....	64
5.3.2 EL PODER DE LOS COMPRADORES	65
5.3.3 EL PODER DE LOS PROVEEDORES	66
5.3.4 LA AMENAZA DE PRODUCTOS SUSTITUTOS.....	67
5.3.5 GRADO DE RIVALIDAD	67
5.4 DEFINICIÓN Y ESTABLECIMIENTO DE LA VISIÓN, MISIÓN, OBJETIVOS	68
5.4.1 VISIÓN Y MISIÓN	68
5.4.2 DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS.....	69
5.5 FORMALIZACIÓN DE INDICADORES DE CONTROL	72
5.5.1 OBJETIVO: Formalización de la Estrategia de Liderazgo en Costos	72
5.5.2 OBJETIVO: Rentabilidad de la empresa	74
5.5.3 OBJETIVO: Desarrollo Sustentable	76
5.5.4 OBJETIVO: Crecimiento Sostenido	78
5.5.5 OBJETIVO: La Calidad como FVC	79
5.5.6 OBJETIVO: Satisfacción del Cliente.....	81
5.5.7 OBJETIVO: Tecnologías de Información	82
CAPÍTULO VI: REDISEÑO DE PROCESOS DE LA EMPRESA	84
6.1 VARIABLES DEL REDISEÑO	85
6.1.1 ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES	85
6.1.2 MANTENCIÓN CONSOLIDADA DE ESTADO	86
6.1.3 ANTICIPACIÓN	87
6.1.4 INTEGRACIÓN DE PROCESOS CONEXOS	88
6.1.5 COORDINACIÓN.....	88
6.1.6 CAMBIO DE PRÁCTICAS DE TRABAJO	89
6.1.7 APOYO COMPUTACIONAL	89
6.2 REDISEÑO	90
6.2.1 ADMINISTRACIÓN RELACIÓN CON EL CLIENTE	92
6.2.2 ADMINISTRACIÓN DE RELACIÓN CON EL PROVEEDOR	97
6.2.3 GESTION DE INVENTARIO Y DISTRIBUCIÓN DE STOCK	98
CAPÍTULO VII: DISEÑO LÓGICO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN.....	102
7.1 DISEÑO LÓGICO GLOBAL DEL SI	103
7.1.1 CONTEXTO GENERAL	103
7.1.2 LA FUNCIÓN GLOBAL ESPECÍFICA	103
7.1.3 ENTRADAS Y SALIDAS GLOBALES.....	104
7.1.4 FUNCIONES RELACIONADAS FUERA DE ÁMBITO	105
7.1.5 PROCESOS AFECTADOS POR LA FUNCIÓN	105
7.1.7 DISEÑO LÓGICO GLOBAL.....	106
7.1.8 DESCOMPOSICIÓN DE FUNCIONES GLOBALES	107

7.2 ALCANCES DEL DISEÑO LÓGICO DETALLADO.....	112
7.2.1 DEFINICIÓN DE FORMULARIOS.....	113
7.2.2 DISEÑOS DE CÓDIGOS.....	115
CAPÍTULO VIII: SELECCIÓN DEL SOFTWARE.....	117
8.1 ANÁLISIS DE PROPUESTAS.....	118
8.1.1 PRIMERA APROXIMACIÓN.....	118
8.1.2 SEGUNDA APROXIMACIÓN.....	120
8.1.3 RECOMENDACIÓN FINAL.....	122
CAPÍTULO IX: CONCLUSIONES	124
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	128
ANEXOS	130
ANEXO 1 SISTEMA DE INFORMACIÓN ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN.....	131
1.1 SISTEMA DE REGISTROS DE VENTA.....	131
ANEXO 2 METODOLOGÍA IDEF	135
ANEXO 3 DICCIONARIO DEL MODELO PARA LA PYME COMPETITIVA BASADO EN LA HERRAMIENTA IDEF0.....	145

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.1: ORGANIGRAMA.....	3
FIGURA 2.1: PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	11
FIGURA 2.2: FACTORES DEL ENTORNO CERCANO Y LEJANO	13
FIGURA 2.3: MODELO DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER	15
FIGURA 2.4: EL ANÁLISIS FODA COMO MÉTODO PARA DESCRIBIR LA ORGANIZACIÓN	18
FIGURA 2.5: LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN EL CONTEXTO DE LA CADENA DE VALOR	21
FIGURA 2.6: MODELO GENERAL DE LOS PATRONES DE PROCESOS DE NEGOCIO.....	23
FIGURA 2.7: MACRO 1, DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE STOCK NIVEL I.....	25
FIGURA 3.1: ETAPAS DE LA METODOLOGÍA DE SOLUCIÓN.....	30
FIGURA 4.1: PROCESO DE DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE STOCK	39
FIGURA 4.2: DIAGRAMA A-0, DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE STOCK	41
FIGURA 6.1: REDISEÑO DEL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE STOCK.....	91
FIGURA 6.2: REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN RELACIÓN CON EL CLIENTE	92
FIGURA 6.3: SEGREGACIÓN DE ACTIVIDADES PARA EL PROCESO DE MARKETING Y ANÁLISIS DE MERCADO	94
FIGURA 6.4: SEGREGACIÓN DE ACTIVIDADES PARA EL PROCESO ANÁLISIS DE VENTA.....	95
FIGURA 6.5: SEGREGACIÓN DE ACTIVIDADES PARA EL PROCESO VENTA	96
FIGURA 6.6: REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN RELACIÓN CON EL PROVEEDOR	97
FIGURA 6.7: REDISEÑO DEL PROCESO GESTIÓN DE INVENTARIO Y DISTRIBUCIÓN DE STOCK	98
FIGURA 6.8: REDISEÑO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN	99
FIGURA 6.9: REDISEÑO DEL PROCESO VENTAS	100
FIGURA 7.1: RELACIONES DE INFORMACIÓN EXISTENTES DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	106
FIGURA 7.2: NIVEL DE PARTICIÓN 1 PARA EL SI GLOBAL.....	108

FIGURA 7.3: PARTICIÓN DE LA FUNCIÓN VENTAS	109
FIGURA 7.4: PARTICIÓN DE LA FUNCIÓN GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN E INVENTARIO	110
FIGURA 7.5: PARTICIÓN DE LA FUNCIÓN ANÁLISIS DE VENTA.....	111
FIGURA 7.6: PARTICIPACIÓN DE LA FUNCIÓN INDICADORES ESTRATÉGICOS	112
FIGURA 8.1: LOGO SOFTWARE DE APLICACIÓN RECOMENDADO	123
FIGURA A.1: MENÚ PRINCIPAL SISTEMA DE VENTAS	131
FIGURA A.2: MENÚ INGRESO MERCADERÍAS.....	132
FIGURA A.3: MENÚ EGRESO DE MERCADERÍAS	133
FIGURA A.4: MENÚ OPCIONES.....	134
FIGURA A.5: EJEMPLO DE REPRESENTACIÓN DE UN DIAGRAMA IDEF0.....	139
FIGURA A.6: DIAGRAMA TOP-LEVEL.....	141
FIGURA A.7: SINTAXIS DE LOS DIAGRAMAS	143
FIGURA A.8: FEEDBACK DE RETROALIMENTACIÓN	143

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 5.1: PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE LA GRAN INDUSTRIA DEL RETAIL	52
GRÁFICO 5.2: EVOLUCIÓN MENSUAL DEL IMACEC DESDE FEBRERO DE 2008 HASTA FEBRERO DE 2009	55
GRÁFICO 5.3: TASA DE DESOCUPACIÓN POR TRIMESTRES MÓVILES DESDE TRIMESTRE MARZO, ABRIL, MAYO DE 2008 HASTA EL MISMO TRIMESTRE DE 2009.....	56
GRÁFICO 5.4: ÍNDICE DE VENTAS REALES DEL COMERCIO AL POR MENOR DE LOS ÚLTIMOS 12 MESES	57

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.1: VARIEDAD DE PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA.....	3
TABLA 5.1: % DE DESOCUPACIÓN TRIMESTRE MÓVIL MARZO, ABRIL, MAYO DE 2009 PARA LAS CIUDADES CON SUCURSALES EMPRESA JULIO JIMÉNEZ CEA	57
TABLA 5.2: RESUMEN INDICADORES DE CONTROL POR OBJETIVO ESTRATÉGICO.....	83
TABLA 7.1: DEFINICIÓN DE DOCUMENTOS QUE UTILIZA EL SISTEMA	113
TABLA 7.2: ASIGNACIÓN DE CARACTERES PARA LOS VENDEDORES	115
TABLA 7.3: ASIGNACIÓN DE PRIMER DÍGITO SEGÚN SUCURSAL	115
TABLA 7.4: ASIGNACIÓN DE CARACTERES PARA LOS PRODUCTOS	116
TABLA 7.5: MODELO DE ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS POR FAMILIA DE PRODUCTOS.....	116
TABLA 8.1: PRIMERA VALORACIÓN CUALITATIVA A LOS SOFTWARES.....	119
TABLA 8.2: CRITERIOS DE CUALIDAD UTILIZADOS EN LA TABLA 8.1.....	120
TABLA 8.3: RESULTADO PARCIAL DEL ANÁLISIS FUNCIONAL DE LAS APLICACIONES.....	121
TABLA 8.4: RESULTADO FINAL DEL ANÁLISIS FUNCIONAL DE LAS APLICACIONES	121
TABLA 8.5: RESULTADO PARCIAL DEL ANÁLISIS TÉCNICO DE LAS APLICACIONES.....	122
TABLA 8.6: RESULTADO FINAL DEL ANÁLISIS TÉCNICO DE LAS APLICACIONES.....	122
TABLA 8.7: RESULTADO PARCIAL DE LA FASE FINAL DE LA RECOMENDACIÓN.....	122
TABLA 8.8: RESULTADO FINAL DE LA ÚLTIMA FASE DE LA RECOMENDACIÓN	123