



## **REDISEÑO Y AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS EN UNA DISTRIBUIDORA**

**GABRIEL ALEJANDRO CONTALBA GARATE  
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

### **RESUMEN**

El Objetivo general de esta memoria es realizar un rediseño y automatización de sus procesos, asociados a un rediseño organizacional escalable en el tiempo, frente a futuros requerimientos de la empresa. Con esto se permite establecer y organizar de la forma más clara posible las funciones, cargos y procesos al interior de la Distribuidora Multihogar S.A.. Se busca mejorar notablemente la gestión operativa y administrativa, con proyección estratégica sostenible en el tiempo.

Los objetivos específicos planteados son:

- Descripción del estado actual de la empresa.
- Análisis de los procesos y rediseño de estos, apoyado por una nueva plataforma computacional e informática, la cual se está adquiriendo.
- Definir las funciones de los cargos asociados.
- Dar orientación a la Gerencia para que pueda seleccionar el software de gestión que interrelacione de la forma más óptima con el rediseño a proponer.

Las etapas del estudio se dividen en 4 grandes grupos, estos son los siguientes:

- I. **Comprensión de la Situación Actual:** Para esta etapa del estudio se debe comprender, analizar y representar la situación actual de la Empresa.
- II. **Rediseño de Procesos:** En lo que respecta a esta etapa se establecen qué cambios deben efectuarse según la situación actual que vive la empresa, como así, producto

del diagnóstico anterior, se detallará la manera que se deben realizar los nuevos procesos claves de la Empresa.

- III. **Rediseño de la Estructura Organizacional:** En esta etapa del estudio se realiza una representación de la nueva estructura organizacional de la Distribuidora.
- IV. **Conclusiones y Propuestas:** En esta parte de la memoria se hará mención a las conclusiones obtenidas a partir del Rediseño de los procesos actuales y del Rediseño de la estructura de la Organización. También se harán propuestas para que el rediseño a aplicar sea llevado de la mejor manera.

La ventaja principal para realizar este estudio, es la necesidad de mejorar las falencias que la empresa presenta, las cuales son muchas y que han sido nombradas en esta presentación del proyecto de memoria.

La principal dificultad al momento de realizar el rediseño de los procesos claves, fue la de establecer los procesos y los subprocesos que forman parte de la empresa. La estructura organizacional presentada por la organización es de carácter netamente funcional, quedando de manifiesto en forma notoria cuando se realizaron las entrevistas al personal.

El mayor aporte en el rediseño efectuado en la distribuidora Multihogar, radica en la identificación de los procesos claves con los cuales la organización ha vivido en forma "inconsciente", brindándoles una definición clara de la nueva estructura organizacional basada en estos procesos, que dan como resultado la formalización de cargos y procedimientos de la empresa, siguiendo las directrices del lineamiento estratégico de la distribuidora Multihogar.