

# Tarea 1

## MTI-421 - Gestión de procesos de negocios y TI

Eduardo Romero  
edo@edo.cl – +56 9 96090435

Fernando San Martín Woerner  
snmartin@galilea.cl – +56 9 93224814

José Luis Godoy  
joseluis.godoyf@gmail.com – +56 9 94798372

Santiago, 03 de octubre de 2014

### Resumen

El Grupo de Empresas Galilea, es un holding que opera en los rubros de la construcción y comercialización de viviendas, servicios sanitarios y tratamiento de aguas, tanto en Chile como en Perú, siendo la construcción y comercialización de viviendas en Chile el negocio predominante. Actualmente, la rama Inmobiliaria y Construcción, en adelante “Galilea” administra más de 35 proyectos activos, comercializando aproximadamente 2.500 viviendas anuales distribuidas en 15 ciudades desde la quinta hasta la décima región. La expansión del negocio de Galilea ha hecho necesario realizar un proyecto de cambio en sus tecnologías de información incluyendo un sistema de información integrado que soporte sus procesos de negocio, cumpla con las mejores prácticas a nivel mundial y provea estabilidad, robustez y seguridad a sus operaciones, de manera que la empresa se mantenga actualizada en prácticas de gestión, se mitiguen riesgos operativos y se habilite el crecimiento y la replicación de sus negocios en nuevos mercados.

Palabras Claves: Procesos, Modelo, Crecimiento, Gestión.

## **1. Contexto de la Empresa**

### **1.1 Misión**

Galilea S.A. se ha propuesto lograr la satisfacción plena de sus clientes, ofreciendo servicios de construcción técnicamente especializados y óptimos en calidad. Todo respaldado con valores y principios éticos, de quienes conforman nuestra organización, su experiencia y capacidad laboral.

Galilea S.A. busca ser una empresa constructora con clientes satisfechos del servicio entregado, con participación interactiva de nuestros proveedores y colaboradores. La empresa considera cada obra como un desafío para perfeccionar el desempeño y lograr un óptimo resultado para sus clientes.

### **1.2 Visión**

Hacia sus clientes, una empresa sólida, confiable, seria, que responde en forma eficaz y oportuna, con un servicio de postventa bien organizado.

Hacia sus empleados, una empresa estable donde se respeta a las personas, donde existe un ambiente agradable para desarrollarse en lo personal y profesional.

Hacia sus proveedores, una empresa seria y ordenada, sólida financieramente, que se relacione de maneras fluidas y permanentes con ellos y que responda en forma oportuna a lo solicitado y a los procedimientos establecidos.

Hacia el Estado de Chile , una empresa que cumpla con sus deberes sociales, con las distintas normas y leyes que ordenan las actividades del quehacer propio de la empresa.

## 2 Análisis de Procesos de Negocio

Con el siguiente modelo de canvas, se busca asegurar el desarrollo de un modelo de negocio claro y consistente.

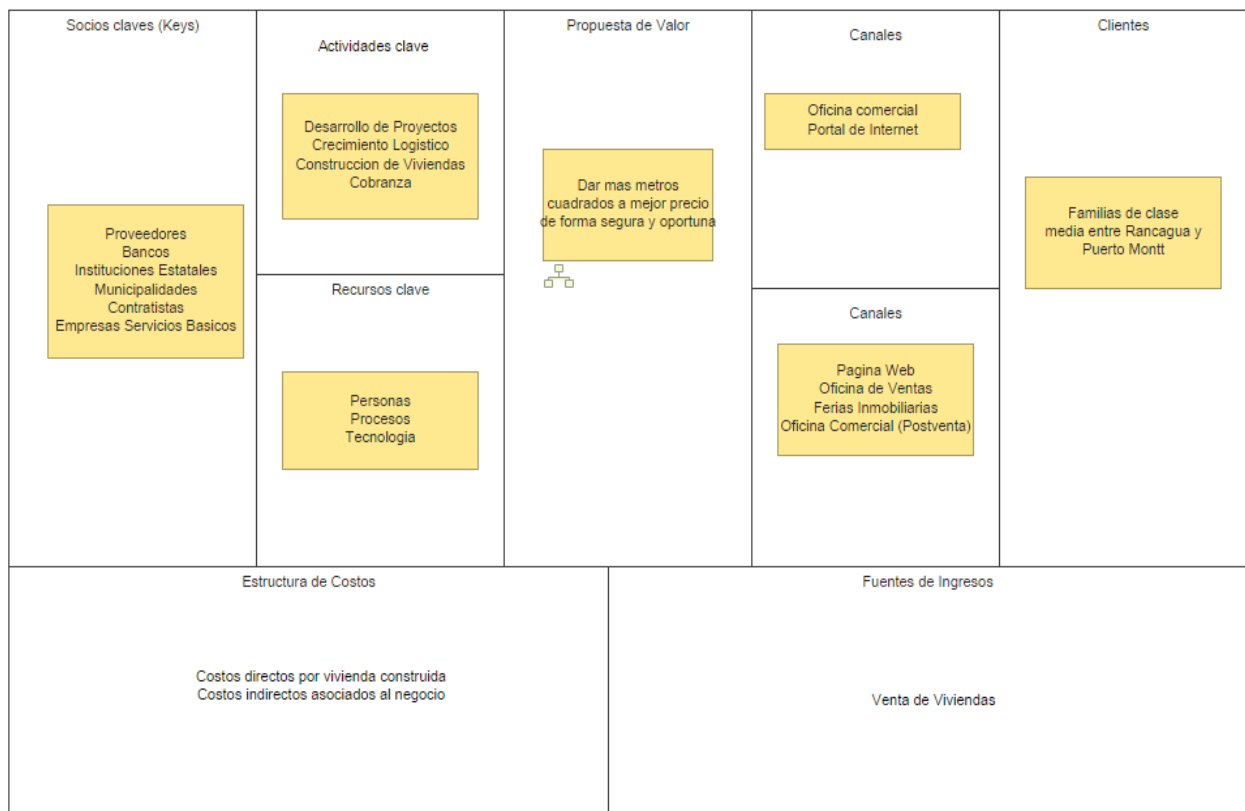


Imagen 1: Modelo de Negocio Canvas, fuente: elaboración propia

## 2.1 Objetivo del Modelo de Negocio

En la imagen, la Constructora establece los elementos que son esenciales dentro de sus negocios.

### Objetivo Modelo de Negocio - Constructora Galilea

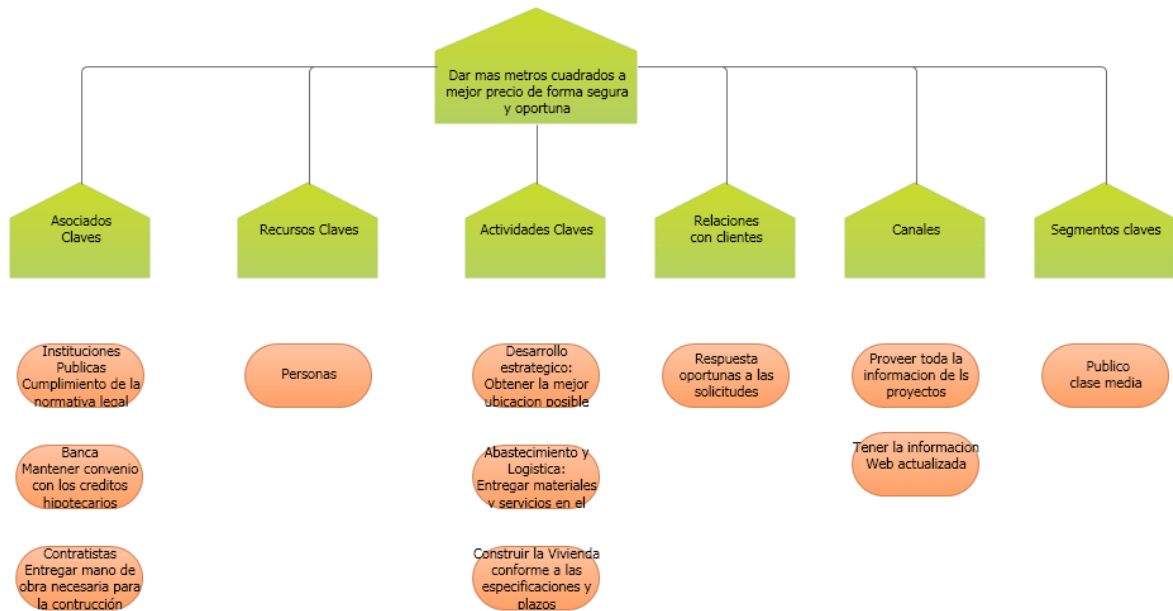


Imagen 2: Objetivo Modelo de Negocio: elaboración propia

## 2.2 Red de Valor

En la siguiente imagen, se definirá de forma rápida algunos elementos importantes a nivel de procesos de Galilea y sobre los cuales se trabajará.

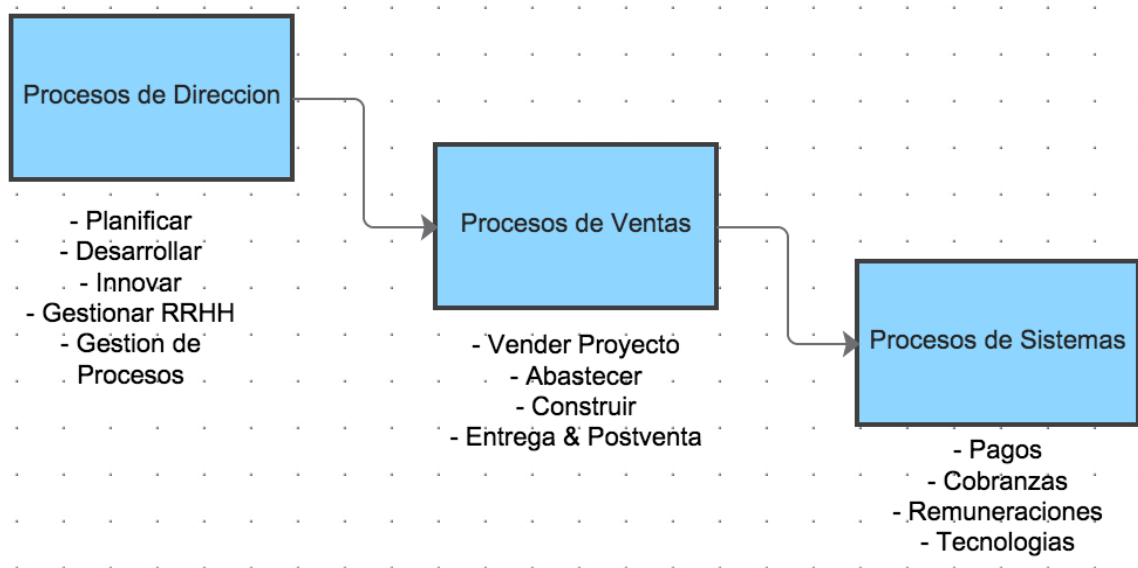


Imagen 3: Red de valor, fuente: elaboración propia

### 2.3 Mapa de Proceso

La empresa ha diseñado su propio mapa de procesos, en donde resume sus procesos de Dirección, Cadena de Valor y Procesos de Sistemas. Para la definición de su cadena de valor a configurado cuatro procesos claves los cuales agregan valor o transforman su unidad básica de producción, es decir, una vivienda y el terreno donde esta se construye, en el lenguaje propio de la compañía esto se define como lote.

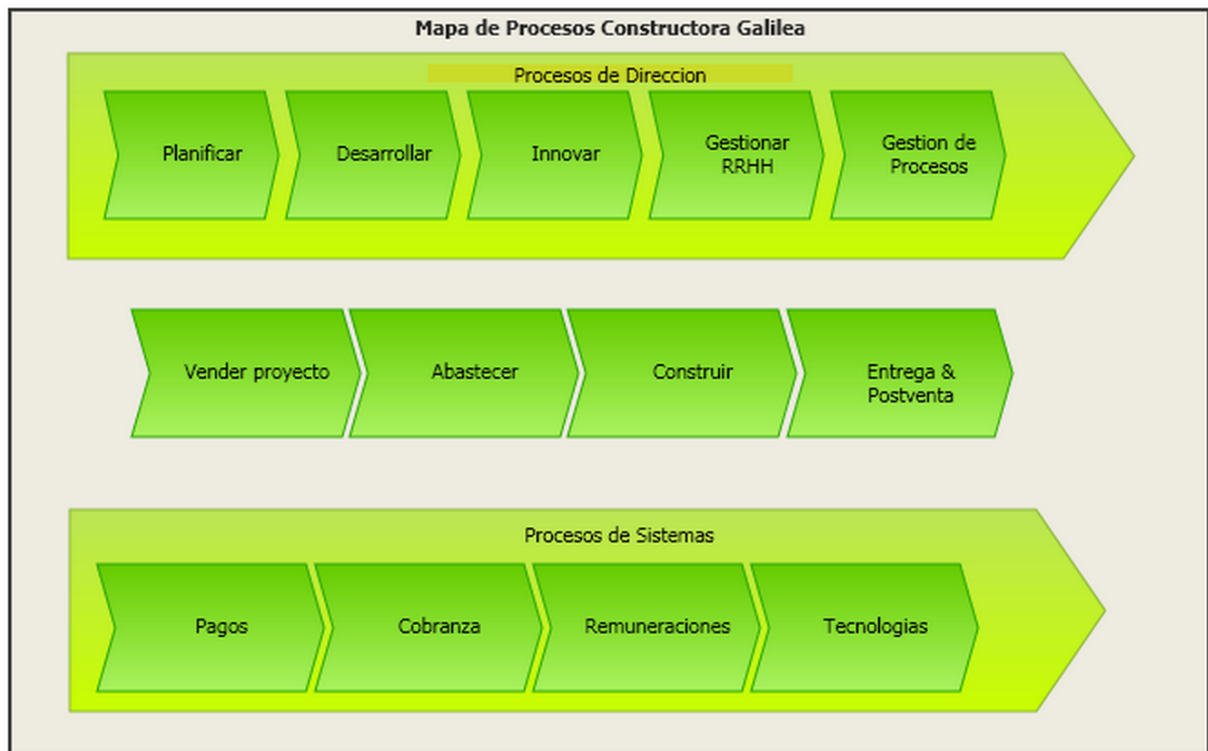


Imagen 4: Mapa de Proceso, fuente: elaboración propia

Los procesos de la cadena de valor son los siguientes

- Vender Proyecto.
  - Corresponde a toda la gestión comercial realizada por la empresa la cual comienza con la gestión de oportunidades de ventas o prospectos, el cierre de la venta, la escrituración de la vivienda o lote, el proceso de cobranza, el proceso de entrega y la postventa. A la salida de este proceso los lotes son transformados desde lotes por vender a lotes vendidos.
- Abastecimiento.
  - El proceso de abastecimiento, está considerado como un proceso de negocio dentro de la empresa dado que permite agregar valor a sus clientes al facilitar la entrega oportuna y el

mejor costo de las viviendas, más metros cuadrados al menor precio. Este proceso permite transformar de lotes por abastecer a lotes abastecidos.

- Construcción.
  - o En este proceso de negocio se realizan todas las actividades relacionadas a la construcción de cada lote más las urbanizaciones necesarias. A la salida de este proceso se obtiene lotes construidos.
- Entrega y Postventa.
  - o Corresponde a la etapa final, en la cual se entrega el lote al cliente correspondiente y se entrega un servicio de postventa en caso de ser requerido, este proceso es constantemente monitoreado por el área de postventa y de satisfacción al cliente. La salida de este proceso genera lotes Entregados.

## 2.4 Gráfico Áreas v/s Procesos

La estructura organizacional de la empresa está formada por un directorio, a la cual responde el Gerente General de la compañía, a su vez, existen cuatro gerencias funcionales, a saber la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia Comercial, Gerencia de Producción, Gerencia de Desarrollo.

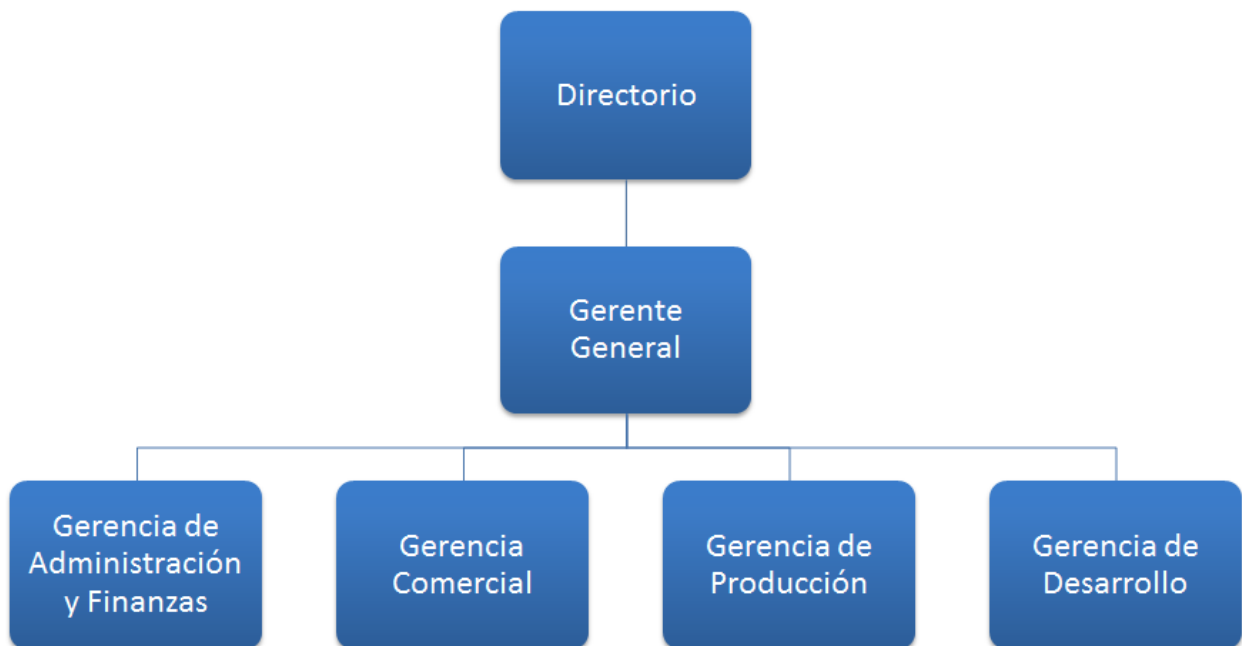


Imagen 5: Estructura Organizacional, fuente: elaboración propia

En la siguiente imagen se aprecia como los procesos de la empresa cubren las distintas gerencias o áreas funcionales.

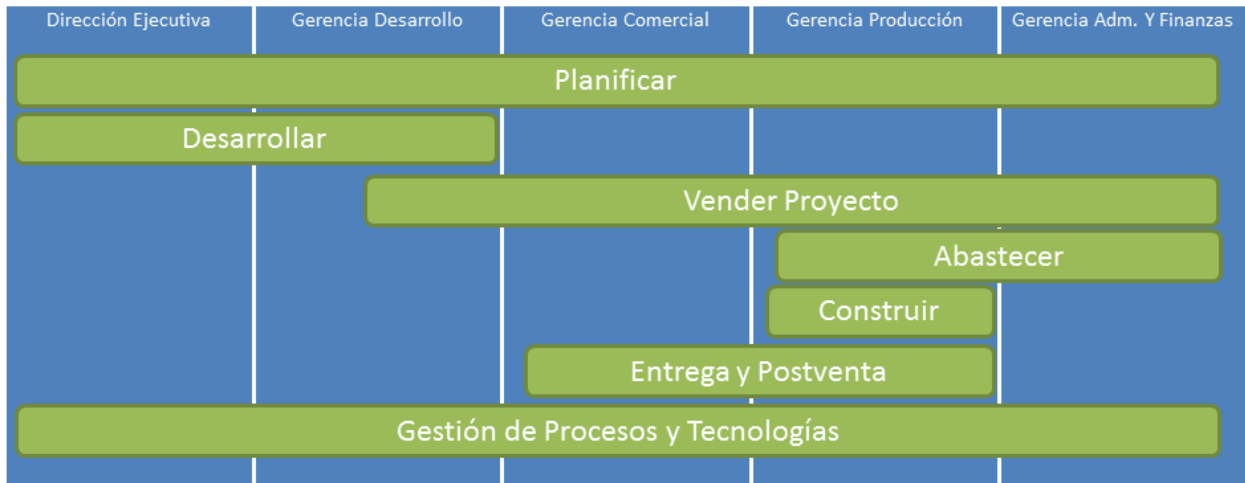


Imagen 6: Áreas v/s Procesos, fuente: elaboración propia

## 2.5 Procesos de Negocios

Cada proceso de negocio contenido en el mapa de procesos puede ser descompuesto en subprocesos, por ejemplo el proceso de negocio Vender Proyecto, se descompone de la siguiente manera.

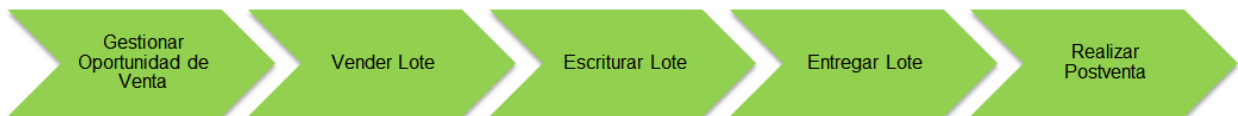


Imagen 7: Proceso "Vender Proyecto", fuente: elaboración propia

A su vez cada uno de estos subprocesos contienen tareas y roles, los cuales se representan en un diagrama de BPMN, por ejemplo para el subproceso de Gestionar Oportunidad de Ventas su modelo de procesos es el siguiente:



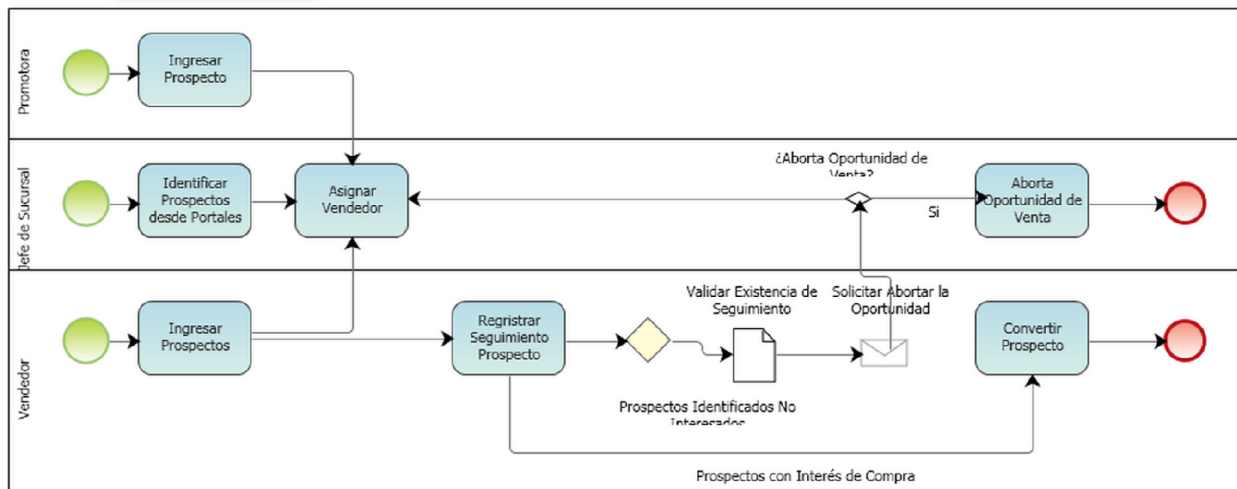


Imagen 8: Subproceso “Gestionar Oportunidad de Venta”, fuente: elaboración propia

### 3 Conclusiones

Para conseguir y mejorar el rendimiento de negocio es necesario comprender sus elementos y cómo las nociones fundacionales del apalancamiento deben estar en su lugar, como la agilidad de negocio. Todo ello para que el rendimiento de negocio sea realista, sostenible y capaz de proporcionar mejoras continuas.

En este artículo se puede observar la necesidad de que tienen las organizaciones actuales de lograr el entendimiento, gestión e innovación de procesos para que estos logren estar alineados con la estrategia de negocio para asegurar la efectividad del proceso y crear valor a la cadena productiva de la empresa y su sector. Además es posible llevar a la práctica integrando la estrategia los procesos y la tecnología, la cual emplea estándares de modelamiento para permitir una comunicación fluida y con menor esfuerzo entre procesos de negocio.

Por último la gestión de procesos de negocios constituye una alternativa para la búsqueda de ventajas competitivas, para afrontar escenarios altamente competitivos y cambiantes.

### 4 Referencias

J. Freund, B. Rucker, B. Hitpass (4a Edición 2014). BPMN 2.0 Manual de Referencia y Guía Práctica

Idungu, Process Design And Enterprise Architecture

[Online] Available: <http://www.idungu.cl/>

SDT, Sociedad de Desarrollo Tecnológico

[Online] Available: <http://www.sdtusach.cl/>

Porter, Michael (1990). The Competitive Advantage of Nations