

Actividad 1 - Análisis de procesos y espejo de satisfacción.

Reingeniería

Ingeniería en Desarrollo de Software

Tutor: Felipe Araux

Alumno: Fernando Pedraza Garate

Fecha: 15 de Mayo del 2022

Índice

Etapa 1. Análisis de procesos y espejo de satisfacción.

- Introducción.
- Identificación de problemas.
- Asignación de equipo de trabajo.
- Diagrama de flujo de procesos.
- Diagrama espejo de satisfacción.
- Conclusión.

Introducción.

El análisis de proceso es el acto de llevar a cabo una revisión exhaustiva y llegar a una comprensión completa de un proceso de negocio, (o parte de éste), con el objetivo de mantener o lograr la excelencia del proceso, o lograr mejoras incrementales o transformacionales, en un proceso empresarial. Para revisar y entender los procesos se tiene como objetivo revisar cada uno de los componentes del proceso (procedimientos, controles, aplicaciones, datos, etc.) y observar cómo interactúan entre ellos para alcanzar los objetivos estratégicos.

El diagrama de flujo es un mecanismo de control y descripción de procesos, que permiten una mayor organización, evaluación o replanteamiento de secuencias de actividades y procesos de distinta índole, dado que son versátiles y sencillos. Son empleados a menudo en disciplinas como la programación, la informática, la economía, las finanzas, los procesos industriales e incluso la psicología cognitiva.

El espejo de satisfacción es de interés principal para las organizaciones de servicio, ya que refleja que los empleados satisfechos tienden a tener clientes satisfechos. Es muy posible que un empleado satisfecho esté dispuesto a hacer más de lo que se espera de él para satisfacer a los clientes.

Identificación de problemas.

Algunos de los principales problemas que nos indican que la gestión de procesos está fallando son:

La falta de planificación. Impide implementar acciones estratégicas dentro de su organización.

La falta de comunicación. Gestionar la comunicación dentro del equipo es tan importante como cualquier otro proceso dentro de su organización.

Cultura corporativa departamentalizada. Cuando se observa competencia en lugar de cooperación entre las áreas y los departamentos, se evidencia la falta de sinergia.

Falta de cultura preventiva. Aunque el cambio resuelve la insatisfacción del cliente, en ocasiones solo temporalmente, esta acción no afecta al área de producción, e impide tomar acciones preventivas

Cultura organizacional enfocada en la culpa. Esto ocurre cuando la mentalidad de la organización solo busca encontrar culpables, sin atacar las causas y el origen, haciendo que los procesos ineficientes no sean identificados, lo que los convierte en recurrentes.

Estructuras organizativas verticalizadas. Normalmente, estructuras verticales terminan siendo poco eficientes en la toma de decisiones y en la solución de problemas, ya que las iniciativas deben ser sometidas a aprobación en muchos niveles jerárquicos, antes de ser implementadas.

Asignación de equipo de trabajo.

Para este nos enfocaremos en el negocio de comida donde el equipo de trabajo quedaría de la siguiente forma:

Proceso	Descripción	Responsable del análisis	Responsable de la revisión	Responsable de la corrección
Compra de alimentos e insumos	Quien realiza la compra y verifica la calidad de todos los alimentos y productos a utilizar	Líder de compra	Líder de preparación	Líder de equipo
Atención y servicio a clientes	Quien se encarga de recibir, tomar pedidos, así como de la atención telefónica y cobro	Líder de equipo	Líder de atención y servicio a clientes	Líder de equipo
Preparación	Quien se encarga de la preparación de los alimentos requeridos	Líder de preparación	Líder de preparación	Líder de equipo

Proceso	Descripción	Responsable del análisis	Responsable de la revisión	Responsable de la corrección
Entrega de producto a clientes	Quien se encarga de entregar el producto terminado al cliente	Líder de preparación	Líder de atención y servicio	Líder de equipo
Limpieza y Mantenimiento	Quien se encarga de la limpieza y mantenimiento del área	Todos los lideres	Líder limpieza y mantenimiento	Todos los lideres
Publicidad	Quien se encarga de dar a conocer el servicio	Líder de publicidad	Líder de equipo	Líder de equipo y publicidad

Diagrama de flujo de procesos.

Diagrama de procesos para la venta de comida

fernando pedraza | May 15, 2022

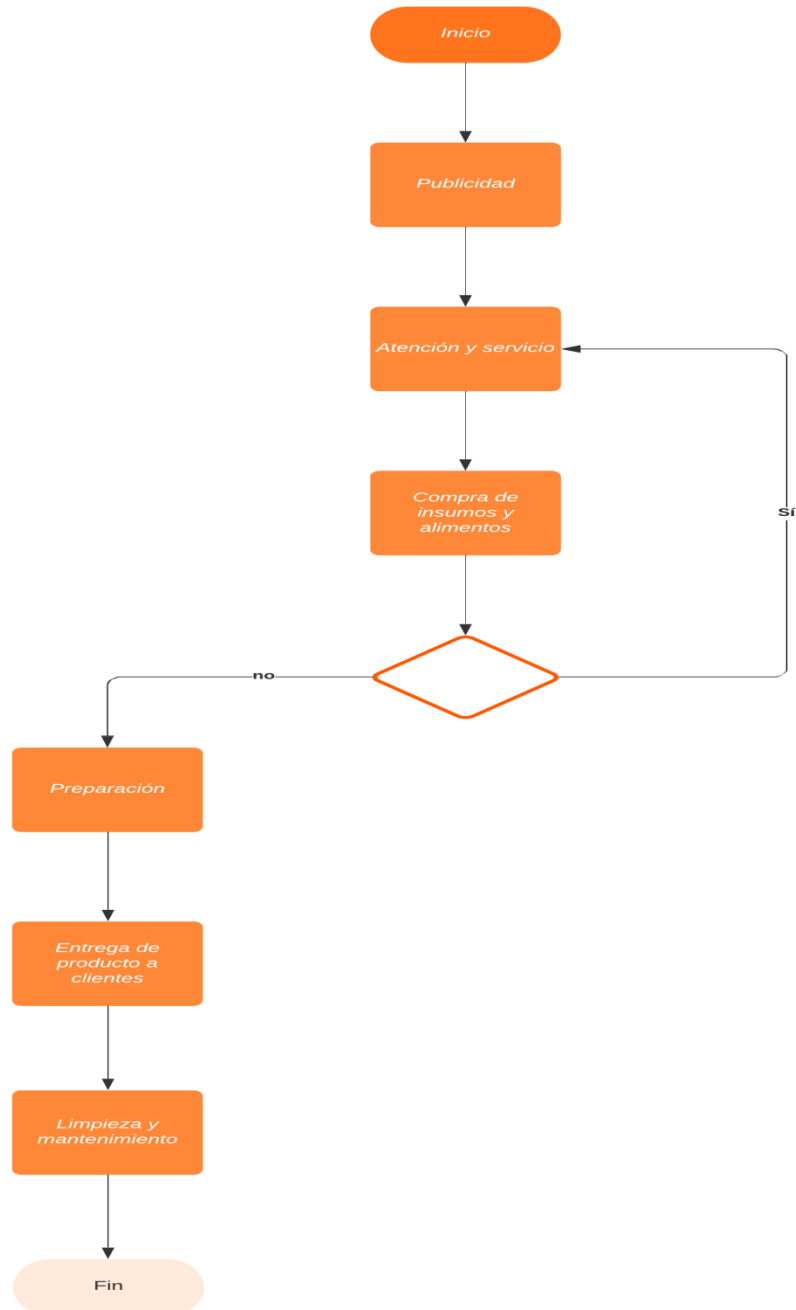


Diagrama espejo de satisfacción.

Opinión del producto, lo recomendaría	Calidad-Precio	Relación con la competencia	Atención a cliente	Recomendaciones o sugerencias
---------------------------------------	----------------	-----------------------------	--------------------	-------------------------------

DIAGRAMA DE ESPEJO DE SATISFACCIÓN



Conclusión.

En conclusión este tipo de análisis y diagramas nos permitirá identificar nuestras áreas de oportunidad, reafirmando las que son pilares, y para poder mantener la preferencia de nuestros clientes como recurso primordial, así como la de los empleados, siendo parte de la imagen para el entorno en general. Permitiendo la recomendación automática por parte de cada cliente y colaborador.

Referencias.

<https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-diagrama-de-flujo-de-procesos>

<https://www.ekon.es/blog/diagrama-procesos-empresa/>

<https://www.heflo.com/es/definiciones/analisis-de-proceso/>

[https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-el-analisis-de-procesos-de-negocio-y-como-aplicarlo-en-mi-](https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-el-analisis-de-procesos-de-negocio-y-como-aplicarlo-en-mi-empresa#:~:text=Se%20llama%20as%C3%AD%20a%20la,para%20alcanzar%20los%20objetivos%20estrat%C3%A9gicos.)

[empresa#:~:text=Se%20llama%20as%C3%AD%20a%20la,para%20alcanzar%20los%20objetivos%20estrat%C3%A9gicos.](https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-el-analisis-de-procesos-de-negocio-y-como-aplicarlo-en-mi-empresa#:~:text=Se%20llama%20as%C3%AD%20a%20la,para%20alcanzar%20los%20objetivos%20estrat%C3%A9gicos.)

<https://concepto.de/diagrama-de-flujo/>

<https://www.youtube.com/watch?v=HLcE10yRXgE>

<https://grupoacir.com.mx/wp-content/uploads/2018/09/11-eBook-Satisfaccion-y-lealtad-del-cliente.pdf>

<https://www.isotools.cl/identificar-procesos-ineficientes-organizacion/>