

Actividad 3 - Mapa de procesos.

Reingeniería

Ingeniería en Desarrollo de Software

Tutor: Felipe Araux

Alumno: Fernando Pedraza Garate

Fecha: 21 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.

Etapa 2. Diagrama de Pareto y Diagrama de Ishikawa.

- Diagrama de Pareto.
- Diagrama de Ishikawa o diagrama de causa y efecto.

Etapa 3. Mapa de procesos.

- Mapa de procesos.
- Actividades de valor ajeno.
- Conclusión.
- Referencias.

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.

Un diagrama de Pareto es un grafico en el que la información de los datos analizados se muestra mediante un diagrama de barras de forma descendente y en función de su prioridad.

También se le denomina curva cerrada o distribución A-B-C. Lo que nos permite es conocer el orden de importancia de las variables que intervienen en un estudio.

El Diagrama de Ishikawa o diagrama de causa y efecto es una herramienta que identifica problemas de calidad y les da solución al representar de forma gráfica los factores que involucran la ejecución de un proceso. También es conocido como diagrama de causa-efecto o de las 6 M.

Método: se refiere a las acciones que llevas a cabo para ejecutar un proceso.

Maquinaria: se trata del equipo técnico o tecnológico que se requiere para ese proceso.

Mano de obra: implica al personal involucrado en ese proceso.

Materiales: cualquier accesorio, instrumento o material que se ocupa para que el proceso se realice.

Medición: aquí se contempla el control para lograr el proceso.

Medio ambiente: hablamos más bien del contexto, espacio o lugar.

Este esquema también conocido como diagrama de causa-efecto se basa en la premisa de que todo problema tiene una causa; de algo que está mal en un proceso. Entonces hay que identificar de dónde surgen las acciones que están conformando ese problema.

La cadena de valor es un conjunto de procesos que son llevados a cabo por distintas empresas que participan desde que una materia prima es extraída, hasta que llega el producto final al consumidor.

La definición del mapa de procesos de una empresa u organización se tiene en cuenta durante la elaboración del plan estratégico corporativo de la misma. La finalidad es tener un mayor conocimiento del funcionamiento y el desempeño de cada uno de los procesos y las actividades en los que se halla involucrada la organización. Prestándole una especial atención a aquellos aspectos clave de los distintos procesos.

El mapa de procesos de una organización se define gráficamente mediante una combinación de perspectivas en lo que se conoce como diagramas de valor. Para ello se combina una perspectiva global de la organización con las perspectivas locales del departamento correspondiente a cada uno de los procesos.

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

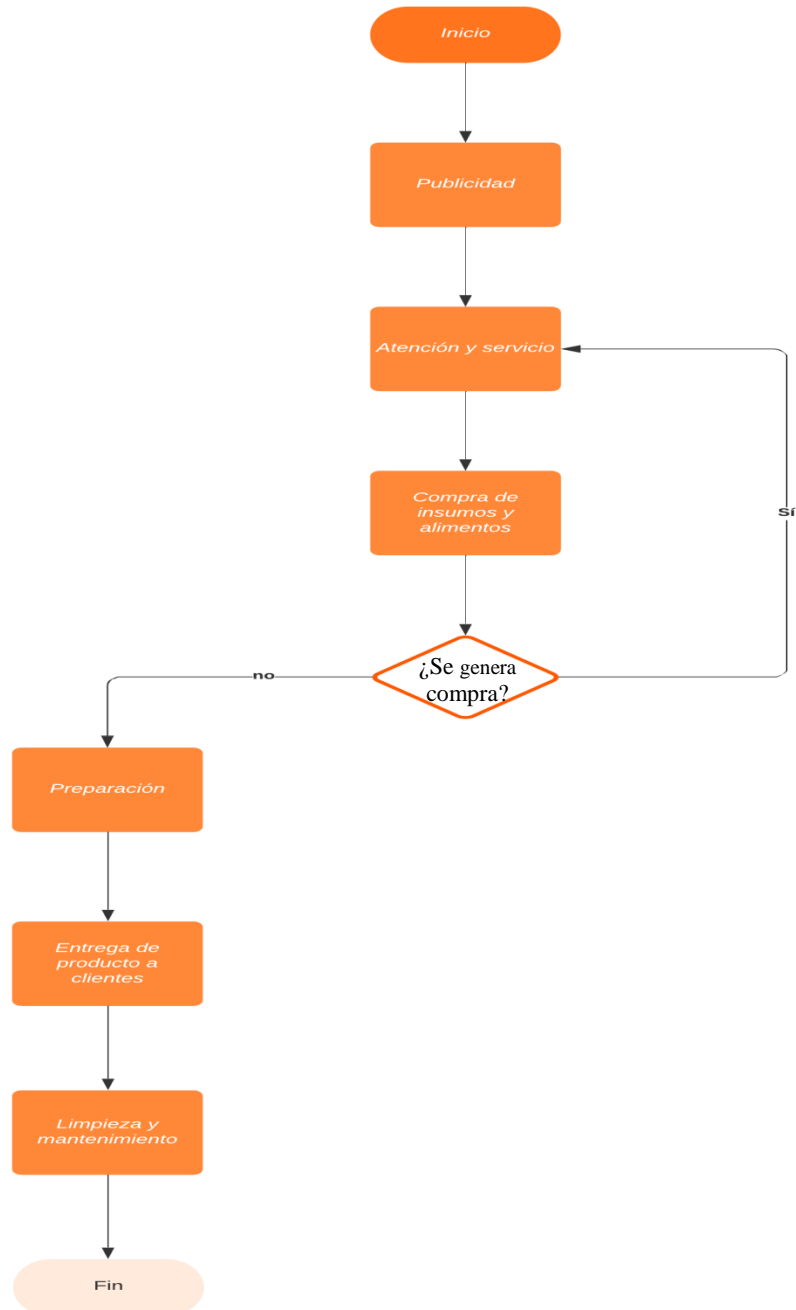


Diagrama espejo de satisfacción.

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

DIAGRAMA DE ESPEJO DE SATISFACCIÓN



Diagrama de Pareto.

Defecto de preparación

Defecto	Frecuencia
Tipo de pan	45
Aderezo	30
Tipo de jamón	30
Tipo de carne	10
Tipo de lechuga	5
Tipo de queso	2
Otros	3

Concepto	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Tipo de pan	45	45	36%	36%
aderezo	30	75	24%	60%
Tipo de jamón	30	105	24%	84%
Tipo de carne	10	115	8%	92%
Tipo de lechuga	5	120	4%	96%
Tipo de queso	2	122	2%	98%
Otros	3	125	2%	100%
Total	125		100%	

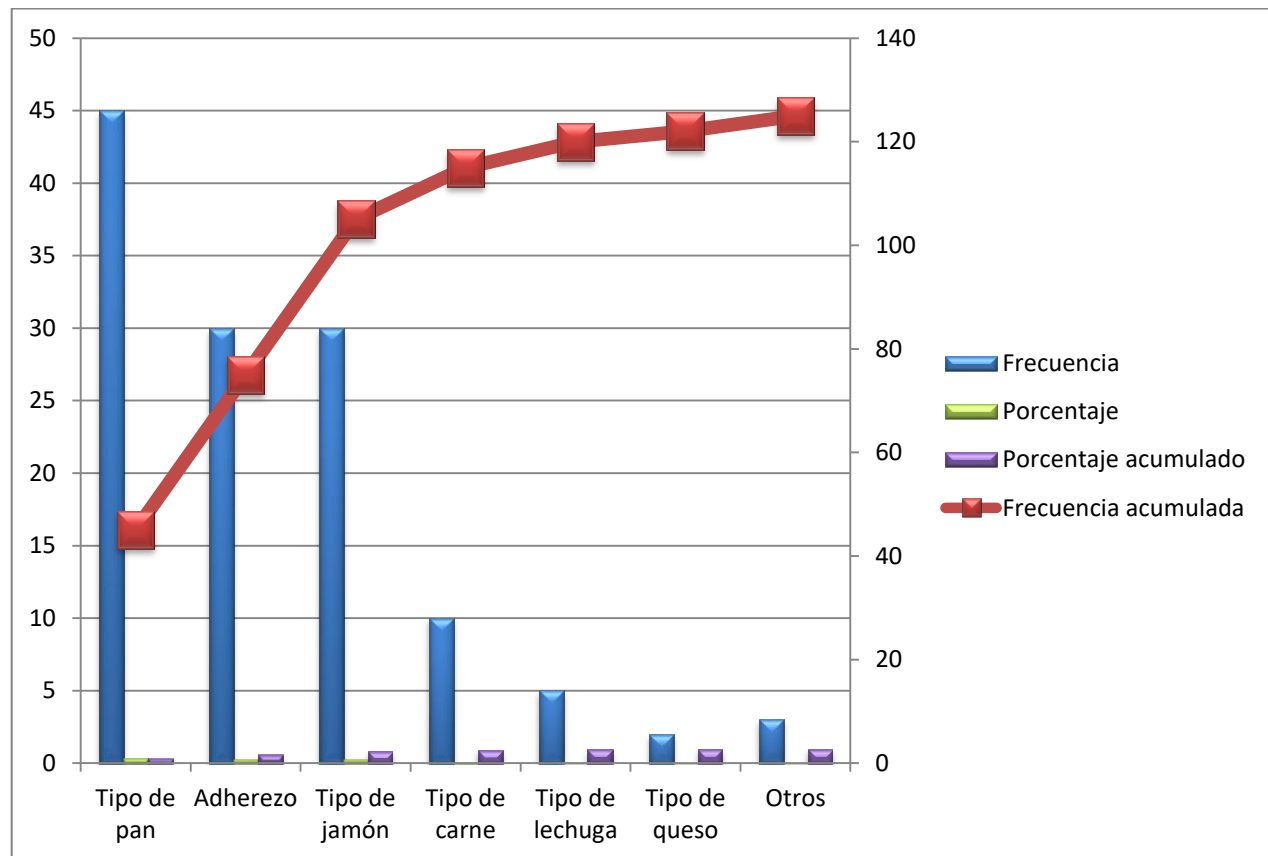
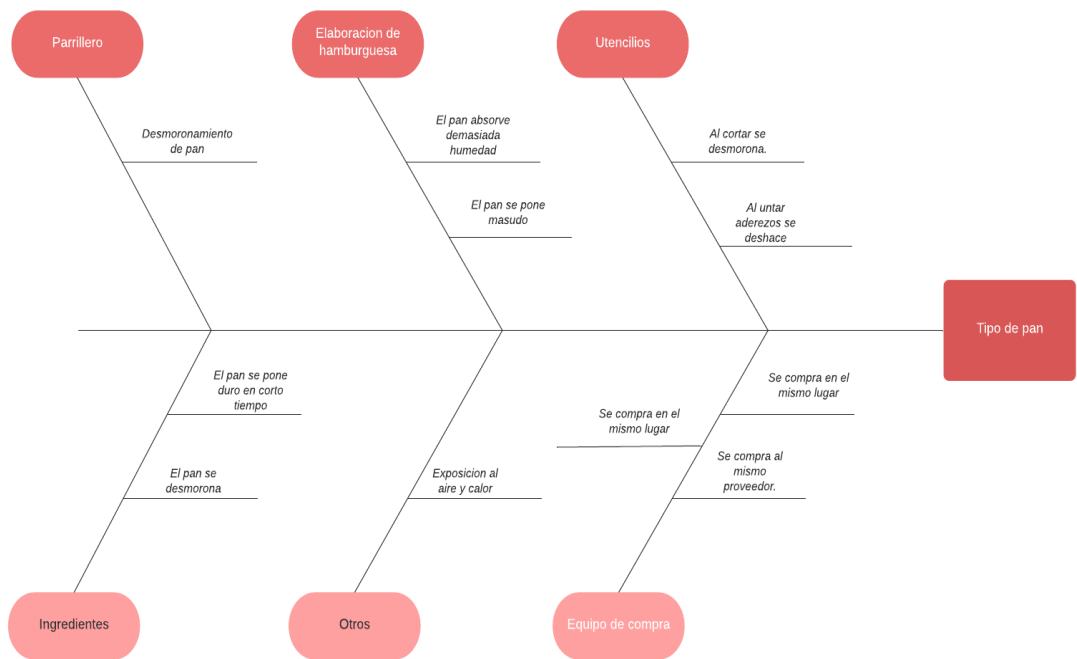
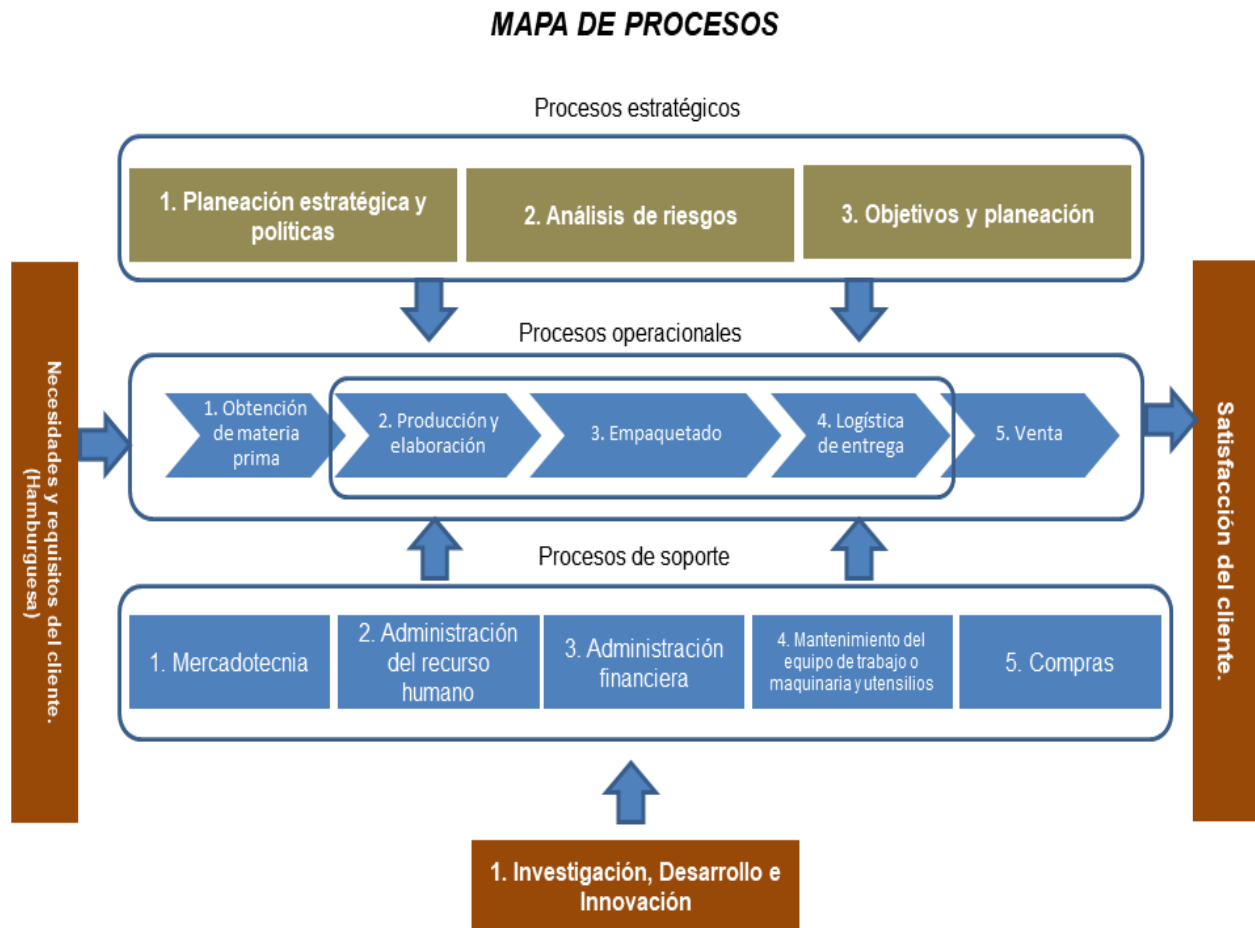


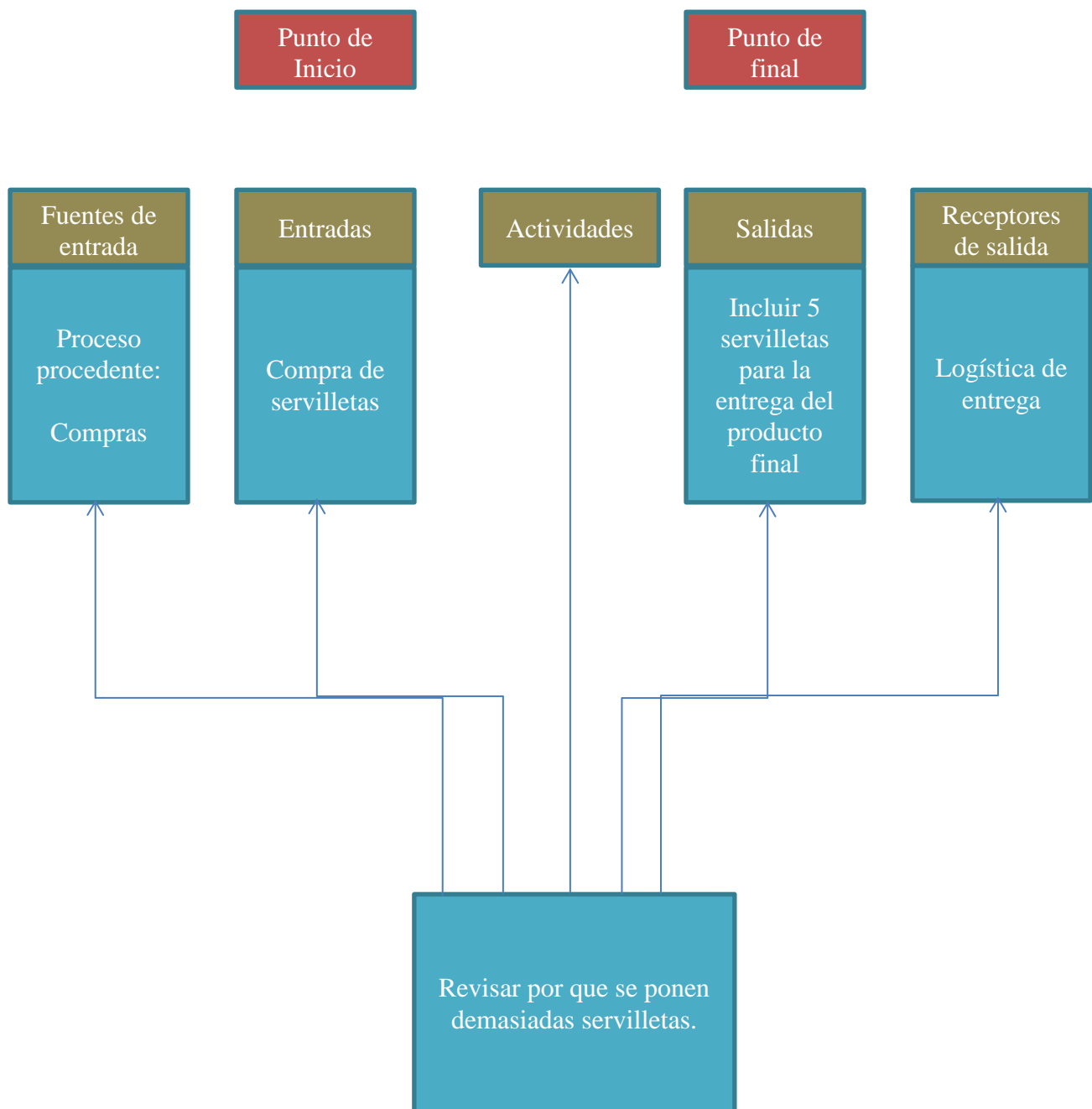
Diagrama de Ishikawa.



Mapa de procesos.



Actividades de valor ajeno.



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.

El diagrama de Ishikawa nos permite identificar la causa raíz de un problema para así poder corregirlo, mientras que el diagrama de Pareto nos permite centrarnos en aquellos factores que tendrán mayor impacto si son mejorados, permitiendo así tener un servicio o producto o calidad para los consumidores o clientes.

El principal objetivo de un mapa de procesos es delimitar correctamente todos los aspectos clave de los procesos: su responsabilidad, las interrelaciones con otros procesos y, en general, toda la información sobre cómo llevarlos a cabo, así como las actividades de valor ajeno nos permite identificar qué actividades no generan ningún valor para poder mejorarlas o corregirlas .

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->

[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/>

<https://blog.hubspot.es/sales/diagrama-ishikawa>

<https://us06web.zoom.us/rec/play/m->

[PMFQCiruZ2_okvj9iH9jdEJYBpPPQXnrZ1iXAgTO0a4WoF4JFGtZO1VL7vYnKs9hw6SHGu](https://us06web.zoom.us/rec/play/m-PMFQCiruZ2_okvj9iH9jdEJYBpPPQXnrZ1iXAgTO0a4WoF4JFGtZO1VL7vYnKs9hw6SHGu)

[ZmpOPpr9_luV8Rtg47Lj4s5w?continueMode=true&_xzm_rtaid=OKtJZh8DTH6tMuBAqw1V](https://us06web.zoom.us/rec/play/m-PMFQCiruZ2_okvj9iH9jdEJYBpPPQXnrZ1iXAgTO0a4WoF4JFGtZO1VL7vYnKs9hw6SHGuZmpOPpr9_luV8Rtg47Lj4s5w?continueMode=true&_xzm_rtaid=OKtJZh8DTH6tMuBAqw1V)

[cw.1652995737184.4eeb53d6e06efca751d92b3e7a72aec7&_xzm_rtaid=844](https://us06web.zoom.us/rec/play/m-PMFQCiruZ2_okvj9iH9jdEJYBpPPQXnrZ1iXAgTO0a4WoF4JFGtZO1VL7vYnKs9hw6SHGuZmpOPpr9_luV8Rtg47Lj4s5w?continueMode=true&_xzm_rtaid=OKtJZh8DTH6tMuBAqw1Vcw.1652995737184.4eeb53d6e06efca751d92b3e7a72aec7&_xzm_rtaid=844)

<https://www.lucidchart.com/pages/es/ejemplos/diagrama-de-ishikawa-online>

<https://www.isotools.com.mx/identificacion-definicion-desarrollo-mapa-procesos/>

<https://leadsfac.com/wp-content/uploads/2019/10/ejemplo-de-mapa-de-procesos.jpg>

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

<https://www.youtube.com/watch?v=7qY9jpZ5VCs>

<https://www.youtube.com/watch?v=H4zHL69sSrY>

<https://www.ekon.es/blog/elaborar-mapa-procesos->

[empresa/#:~:text=La%20utilidad%20del%20mapa%20de,sobre%20c%C3%B3mo%20llevarlos%20a%20cabo.">empresa/#:~:text=La%20utilidad%20del%20mapa%20de,sobre%20c%C3%B3mo%20llevarlos%20a%20cabo.](#)