

## EVALUACIÓN PERMANENTE 1 2024-20

### 1. CURSO

- Gestión de procesos, simulación y mejora continua

### 2. NRC

- 2369

### 3. PROFESOR (A)

- Garvich San Martin Katia Elizabeth

### 4. INTEGRANTES

<b>APELLIDOS Y NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES:</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>
Pinedo Gutiérrez Christopher David	72182243@mail.isil.pe

## 5. INSTRUCCIONES

El equipo de trabajo deberá seleccionar una empresa y desarrollar lo siguiente:

- a. Redactar la Introducción y Objetivos del trabajo
- b. Realizar la presentación de la empresa:
  - Indicar el nombre de la empresa y realizar una descripción de la empresa y los principales productos o servicios que comercializa.
  - Identificar y explicar cuál es la Visión, Misión y Objetivos de la empresa.
- c. Identificar quiénes son los principales clientes de la empresa y desarrollar la matriz CTQ, identificando los problemas, necesidades y requisitos (CTQ). Determinar al menos 3 CTQ con sus respectivos límites superior e inferior, según aplique.
- d. Elaborar el modelo SIPOC para la realización de uno de los productos o servicios que brinda la empresa.
- e. Elaborar el Mapa de Procesos de la organización, identificando los procesos estratégicos, operativos y de soporte (Identificar al menos 5 procesos por cada tipo).

## 6. SOLUCIÓN

### a. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS DEL TRABAJO

#### Introducción

En este trabajo, se analizará la estructura organizacional y los procesos de la empresa H&M, una de las mayores empresas retail de moda en el mundo. El análisis incluirá una descripción de la empresa, su misión, visión, objetivos y una evaluación de los procesos clave que contribuyen a su éxito. Además, se aplicarán herramientas como la matriz CTQ, el modelo SIPOC, y un mapa de procesos.

#### Objetivos del trabajo

- Analizar y comprender la estructura organizacional de H&M.
- Identificar los principales clientes y determinar los elementos críticos que aseguran la calidad (CTQ).
- Desarrollar el modelo SIPOC de uno de los productos o servicios.
- Crear un mapa de procesos que identifique los procesos estratégicos, operativos y de soporte de la empresa.

**b. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA****Nombre de la empresa**

- **Hennes & Mauritz (H&M)**

**Descripción de la empresa**

H&M es una empresa sueca de moda fundada en 1947, dedicada a la comercialización de ropa, accesorios y artículos para el hogar. Su modelo de negocio se basa en la producción de moda accesible, moderna y sostenible. Opera en más de 70 países y cuenta con miles de tiendas físicas y una presencia digital sólida, vendiendo tanto en línea como en tiendas físicas.

**Principales productos y servicios**

H&M se especializa en ropa de moda para hombres, mujeres, jóvenes y niños. Además de ropa, también vende accesorios, calzado, productos de belleza y decoración para el hogar.

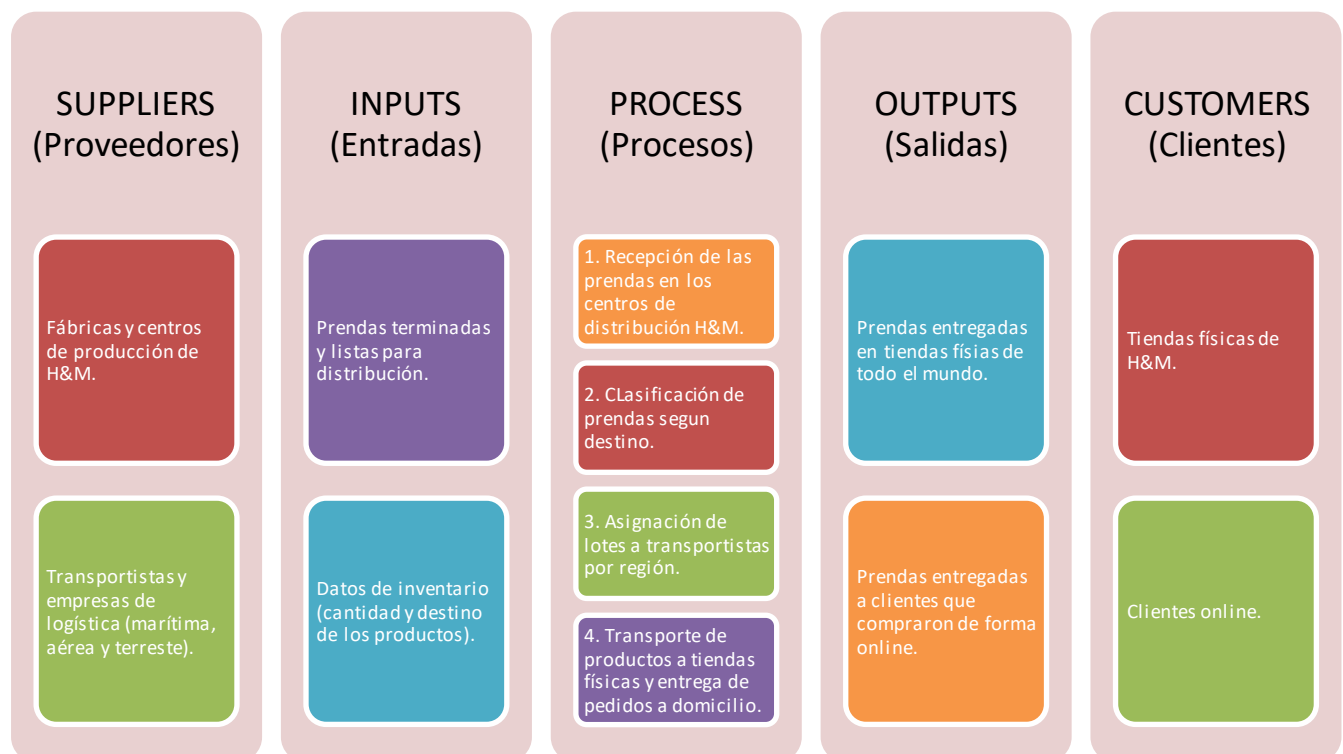
**Visión, Misión y Objetivos de la empresa**

- **Visión:** H&M busca liderar el cambio hacia un mundo más sostenible en la moda, donde se utilicen materiales reciclados y procesos éticos.
- **Misión:** Ofrecer moda y calidad al mejor precio de manera sostenible. H&M trabaja para hacer de la moda algo accesible para todos, y al mismo tiempo reducir el impacto ambiental de su producción.
- **Objetivos:**
  - Incrementar el uso de materiales reciclados y sostenibles.
  - Mantener una expansión global sólida.
  - Mejorar la eficiencia de la cadena de suministro.

## c. MATRIZ CTQ

CATEGORÍA	PROBLEMA	NECESIDAD	CTQ
Calidad del producto	Las prendas se desgastan rápidamente tras pocos usos	Mejor durabilidad y resistencia de los materiales	Duración mínima de 6 meses sin desgaste visible
Sostenibilidad	Materiales no reciclados en todos los productos	Utilización de materiales sostenibles y reciclados	80% de materiales reciclados en todas las colecciones
Disponibilidad de stock	Algunas prendas no están disponibles en tallas grandes	Disponibilidad de todas las tallas en todas las tiendas	100% de tallas disponibles en tiendas físicas y online
Tiempo de entrega	El envío de los pedidos online demora más de lo esperado	Reducción del tiempo de entrega de compras en línea	Entrega en 48 horas para todas las órdenes nacionales

## d. MODELO SIPOC

Distribución de una colección en H&M

## e. MAPA DE PROCESOS

