**EVALUACIÓN PERMANENTE 1  
2024-20**

1. **CURSO**

* Gestión de procesos, simulación y mejora continua

1. **NRC**

* 2369

1. **PROFESOR (A)**

* Garvich San Martin Katia Elizabeth

1. **INTEGRANTES**

| **APELLIDOS Y NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES:** | **CORREO ELECTRÓNICO:** |
| --- | --- |
| Pinedo Gutiérrez Christopher David | 72182243@mail.isil.pe |

1. **INSTRUCCIONES**

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

1. Redactar la Introducción y Objetivos del trabajo
2. 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.
3. 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.
4. Elaborar el modelo SIPOC para la realización de uno de los productos o servicios que brinda la empresa.
5. 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**
   1. **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.
  1. **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.
  1. **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 |

* 1. **MODELO SIPOC**

**Distribución de una colección en H&M**

* 1. **MAPA DE PROCESOS**