

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA DE LA INGENIERIA Y TECNOLOGIA



INGENIERÍA DE PROCESOS

## PRACTICA 1: ELEMENTOS DE UN PROCESO

- JOSE HUMBERTO MORENO MEJIA

TIJUANA B.C, 27 DE AGOSTO DEL 2024

## PRACTICA 1: ELEMENTOS DE UN PROCESO

Realizar el análisis de cada proceso solicitado utilizando el formato de la tabla 1.

Tabla 1. Análisis del proceso para << >>

|   |  |
|---|--|
| Nombre del proceso  |  |
| Propósito   |  |
| Actividades principales<br>(Describir paso por paso,<br>incluir un diagrama sencillo) |  |
| Entradas  |  |
| Salidas   |  |
| Recursos  |  |
| Roles y responsabilidades   |  |
| Controles/Indicadores   |  |
| Información extra   |  |

- Proceso para desarrollar software

|  |  |
|--|--|
| Nombre del proceso   | Desarrollo de software.  |
| Propósito  | <p>Crear software que resuelva un problema o cubra una necesidad.</p> <p>Entregar un producto que funcione bien, a tiempo y con buena calidad.</p>   |
| Actividades principales<br>(Describir paso por paso, incluir un diagrama sencillo) | <p>Recolección de requisitos: Saber qué necesita el cliente.</p> <p>Análisis: Entender el problema y qué recursos se necesitan.</p> <p>Diseño: Hacer planos del software.</p> <p>Desarrollo: Programar el software.</p> <p>Pruebas: Asegurarse de que el software funciona bien.</p> <p>Implementación: Poner el software en uso.</p> <p>Mantenimiento: Arreglar errores y actualizar el software si es necesario.</p> |
| Entradas   | <p>Requisitos del cliente: Lo que se espera del software.</p> <p>Documentación técnica: Planos y especificaciones.</p> <p>Herramientas y recursos: Todo lo que se necesita para crear el software.</p>   |
| Salidas  | <p>Software terminado: El producto listo para usar.</p> <p>Documentación: Instrucciones para usar y mantener el software.</p> <p>Reportes de pruebas: Resultados de las pruebas que se hicieron</p>  |
| Recursos   | <p>Personas: Desarrolladores, testers, analistas.</p> <p>Herramientas: Programas, plataformas de desarrollo, sistemas de control de versiones (como Git).</p>  |
| Roles y responsabilidades  | <p>Project Manager: Se asegura de que todo el proceso funcione bien y en tiempo.</p> <p>Desarrolladores: Hacen el código.</p> <p>Testers/QA: Revisan que todo funcione.</p> <p>Product Owner: Representa los intereses del cliente.</p>  |
| Controles/Indicadores  | <p>Errores: Cuántos errores se encuentran y corrigen.</p> <p>Tiempo: Cuánto se tarda en desarrollar comparado con lo planificado.</p> <p>Funcionalidades completadas: Cuánto del software ya está listo.</p>   |
| Información extra  | <p>Metodologías: Se pueden usar metodologías como Scrum o Cascada.</p> <p>Riesgos: Cambios de última hora, falta de recursos, problemas de comunicación.</p>   |

- Proceso para realizar una compra en línea

|  |  |
|--|--|
| Nombre del proceso   | Proceso de compra en línea.  |
| Propósito  | Permitir al cliente comprar productos o servicios a través de internet de manera rápida y segura.  |
| Actividades principales<br>(Describir paso por paso, incluir un diagrama sencillo) | Navegación: El usuario busca el producto en la tienda en línea.<br>Selección: Elige el producto y lo añade al carrito.<br>Revisión del carrito: Verifica los productos seleccionados.<br>Pago: Completa los datos de pago y dirección de envío.<br>Confirmación: Recibe confirmación de la compra realizada.<br>Envío: El producto es enviado al cliente |
| Entradas   | Información del cliente: Nombre, dirección, correo electrónico, etc.<br>Información del producto: Precio, descripción, disponibilidad.<br>Datos de pago: Tarjeta de crédito, débito o métodos alternativos como PayPal.  |
| Salidas  | Confirmación de compra: Detalles del pedido y recibo.<br>Información de envío: Fecha estimada de entrega y seguimiento.<br>Factura (opcional): Documento con los detalles de la transacción.   |
| Recursos   | Plataforma de comercio electrónico.<br>Pasarela de pago (como PayPal, Stripe, etc.).<br>Equipo de logística o proveedores para enviar el producto.   |
| Roles y responsabilidades  | Cliente: Realiza la compra.<br>Tienda: Provee los productos, gestiona pagos y envíos.<br>Pasarela de pago: Procesa los pagos de manera segura.<br>Empresa de envíos: Se encarga de la entrega del producto.  |
| Controles/Indicadores  | Tasa de éxito de transacciones: Cantidad de compras completadas con éxito.<br>Tiempo de entrega: Cumplimiento de los tiempos de envío.<br>Tasa de carritos abandonados: Clientes que añaden productos pero no finalizan la compra.   |
| Información extra  | Seguridad: La compra debe realizarse en un sitio seguro (SSL).<br>Políticas de devolución: El cliente debe estar informado sobre cómo devolver productos si es necesario.  |

- Proceso para realizar un viaje en avión

|   |   |
|---|---|
| Nombre del proceso  | Proceso de viaje en avión.  |
| Propósito   | Transportar pasajeros de un lugar a otro de manera segura y eficiente mediante un vuelo comercial.  |
| Actividades principales<br>(Describir paso por paso,<br>incluir un diagrama sencillo) | <p>Compra de boletos: El pasajero compra su boleto a través de una página web o agencia de viajes.</p> <p>Check-in: El pasajero se registra en línea o en el aeropuerto para obtener su tarjeta de embarque.</p> <p>Seguridad: El pasajero pasa por el control de seguridad del aeropuerto.</p> <p>Embarque: El pasajero aborda el avión según el número de vuelo y puerta asignada.</p> <p>Vuelo: El avión transporta a los pasajeros a su destino.</p> <p>Desembarque: Los pasajeros salen del avión al llegar a su destino.</p> <p>Reclamación de equipaje: El pasajero recoge su equipaje en el área designada.</p> |
| Entradas  | <p>Información del pasajero: Nombre, número de identificación, pasaporte (si es un vuelo internacional).</p> <p>Datos del vuelo: Número de vuelo, hora de salida, destino.</p> <p>Pago: Método de pago para la compra del boleto (tarjeta, PayPal, etc.).</p>   |
| Salidas   | <p>Boleto o tarjeta de embarque: Documento digital o físico que da acceso al vuelo.</p> <p>Asignación de asiento: Ubicación del pasajero dentro del avión.</p> <p>Confirmación del vuelo: Información de la reserva y el horario.</p> <p>Equipaje: El pasajero recoge su maleta al final del viaje.</p>   |
| Recursos  | <p>Aerolínea: Encargada del vuelo y servicio al cliente.</p> <p>Sistema de reservas: Plataforma para la compra y gestión de boletos.</p> <p>Control de seguridad: Personal y equipos del aeropuerto para revisar equipajes y pasajeros.</p> <p>Avión y tripulación: Pilotos, asistentes de vuelo, y el avión en sí.</p>   |
| Roles y responsabilidades   | <p>Pasajero: Compra el boleto, sigue los pasos de embarque y viaja.</p> <p>Aerolínea: Provee el vuelo, servicios y atención al cliente.</p> <p>Control de seguridad: Revisa a los pasajeros y equipajes antes del vuelo.</p> <p>Tripulación de vuelo: Pilotos y asistentes de vuelo encargados del transporte y la seguridad durante el vuelo.</p>  |
| Controles/Indicadores   | <p>Puntualidad: Cumplimiento de los horarios de salida y llegada del vuelo.</p> <p>Seguridad: Verificación de los controles de seguridad y cumplimiento de las normas.</p> <p>Satisfacción del cliente: Opiniones de los pasajeros sobre su experiencia.</p> <p>Pérdida de equipaje: Cantidad de maletas extraviadas o</p>  |

|                   |  |
|-------------------|--|
|                   | retrasadas.  |
| Información extra | <p>Normas internacionales: Los vuelos pueden estar sujetos a regulaciones de aviación internacional.</p> <p>Clases de servicio: Los pasajeros pueden volar en clase económica, ejecutiva o primera clase, con distintos niveles de servicio.</p> <p>Documentos adicionales: En vuelos internacionales, es necesario un pasaporte y, a veces, una visa.</p> |

- Proceso de reclutamiento de una empresa

|  |  |
|--|--|
| Nombre del proceso   | Proceso de reclutamiento de personal.  |
| Propósito  | Encontrar y seleccionar candidatos calificados para cubrir vacantes dentro de la empresa, asegurando que cumplan con los requisitos del puesto y se alineen con la cultura de la organización.   |
| Actividades principales<br>(Describir paso por paso, incluir un diagrama sencillo) | <p>Definir el puesto: Crear la descripción del trabajo, especificando habilidades y experiencia necesarias.</p> <p>Publicar la vacante: Anunciar la oferta de empleo en portales de empleo, redes sociales o internamente en la empresa.</p> <p>Recepción de CVs: Recoger y clasificar las solicitudes de los candidatos.</p> <p>Preselección: Revisar los currículums y filtrar los perfiles más adecuados.</p> <p>Entrevistas: Realizar entrevistas con los candidatos preseleccionados.</p> <p>Evaluación: Evaluar el desempeño de los candidatos en entrevistas y pruebas (si aplica).</p> <p>Selección final: Elegir al candidato más adecuado.</p> <p>Ofrecimiento de empleo: Hacer la oferta de trabajo al candidato seleccionado.</p> <p>Contratación: Finalizar el proceso con la firma del contrato y la incorporación del nuevo empleado.</p> |
| Entradas   | <p>Perfil del puesto: Descripción detallada de la vacante, habilidades, y experiencia requerida.</p> <p>CVs de candidatos: Información sobre los postulantes (formación, experiencia, etc.).</p> <p>Recursos de reclutamiento: Plataformas de empleo, bases de datos internas, agencias de reclutamiento.</p>  |
| Salidas  | <p>Nuevo empleado contratado: El candidato seleccionado comienza su trabajo en la empresa.</p> <p>Documentación del proceso: Informes sobre las entrevistas, evaluaciones y selección final.</p> <p>Base de datos de candidatos: Perfiles de candidatos que podrían ser considerados para futuros puestos.</p>   |
| Recursos   | <p>Reclutadores: Personal encargado de gestionar el proceso.</p> <p>Plataformas de empleo: Sitios web, redes sociales, o agencias de reclutamiento donde se publican las vacantes.</p> <p>Sistemas de gestión de candidatos: Herramientas tecnológicas para organizar los CVs y hacer seguimiento a los candidatos.</p>  |
| Roles y responsabilidades  | <p>Departamento de Recursos Humanos: Gestiona todo el proceso de reclutamiento.</p> <p>Reclutadores: Evalúan y entrevistan a los candidatos.</p> <p>Gerentes de área: Participan en la selección final y entrevista técnica de los candidatos.</p> <p>Candidatos: Postulan a las vacantes y participan en las entrevistas.</p>   |
| Controles/Indicadores  | <p>Tiempo de contratación: Cantidad de tiempo que lleva cubrir una vacante.</p> <p>Tasa de éxito en la contratación: Porcentaje de vacantes cubiertas con candidatos que cumplen con las expectativas.</p>   |

|                   |  |
|-------------------|--|
|                   | <p>Satisfacción del empleado: Opinión del nuevo empleado sobre el proceso de reclutamiento y su integración.</p> <p>Rotación: Indicador de cuántos empleados contratados abandonan la empresa en poco tiempo.</p>  |
| Información extra | <p>Cumplimiento legal: El proceso de reclutamiento debe cumplir con las leyes laborales del país, como no discriminar por género, edad, etc.</p> <p>Cultura empresarial: Además de las habilidades técnicas, se evalúa si el candidato se adapta a la cultura y valores de la empresa.</p> <p>Técnicas de evaluación: Dependiendo del puesto, se pueden realizar pruebas psicométricas, entrevistas técnicas, dinámicas de grupo, etc.</p> |