

Los Procesos y la Tecnología

Los Procesos y la Tecnología, ¿Pueden vivir los unos sin los otros?

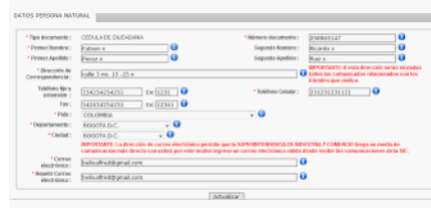
- Todas las personas que trabajan o han trabajado con los conceptos de mejora de procesos conocen las técnicas tradicionales relacionadas con esta área:
 - Gestión por procesos.
 - Reingeniería.
 - Mejora continua.
 - Herramientas de calidad.

Reingeniería es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en costo, calidad, servicio y rapidez. Supone retirarse del proceso para preguntarse por su objetivo global en el negocio. (Lefycovich, M.)

BPM: Disciplina que utiliza varios métodos para descubrir, modelar, medir, analizar, mejorar y optimizar los procesos empresariales.

Los Procesos y la Tecnología, ¿Pueden vivir los unos sin los otros?

Situación actual (As is)




Registro de la venta Generación de recibo de caja

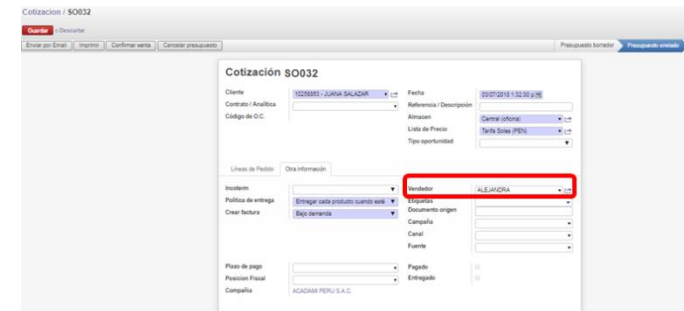
ENERO	Fecha Limite Prepag o	Inicio Tours	Nº File	Area	Nombr es y Apellid os	Codigo de reserva	Provee dor	Monto a Pagar S/.	Monto a Pagar US\$
Marlene Pita	05-ene	11-ene	053680 /53703	counter x 06	Rubin Grissell	COD 7983/2 A 018	HTL COSTA DEL SO, RAMAD CUSCO		468.21

Contabilización y Liquidación Manual

Tiempo Total: **15 horas** semanal



Situación propuesta (To Be)



Registro de la venta y Generación del recibo de caja desde la Web

Fecha pedido: 04/07/2018 05:49:24 p.m.		Comercial: Administrador			
Descripción	Impuestos	Cantidad	Precio unitario	Desc.(%)	Precio
Matrimonial - Cuzco	IGV 18% Venta	1.000	555.00	0.00	470.34 S/.
Base imponible					470.34 S/.
Impuestos					84.66 S/.
Total					555.00 S/.

Adelanto de 300 soles, el día viernes 06/07 para la diferencia

Contabilización Automática

Tiempo Total: **0.083 horas** semanal
en contabilización

Los Procesos y la Tecnología, ¿Pueden vivir los unos sin los otros?

- Sin embargo, en este contexto, las nuevas tecnologías, brindan una herramienta importantísima para poder redefinir totalmente los procesos de negocio dando un vuelco clave al concepto de reingeniería.
- La clave para el aprovechamiento de la tecnología en la mejora de procesos es el tratamiento de la información, ya que las nuevas tecnologías ayudan claramente a redefinir cualquier proceso que esté sustentado en información.

Los Procesos y la Tecnología, ¿Pueden vivir los unos sin los otros?

- Por ejemplo, para el caso del proceso de gestión de pedidos en un mayorista, que se aprovisiona de un fabricante y a su vez distribuye a minoristas.
- En el proceso típico, el mayorista se encarga de gestionar los pedidos de los minoristas y de pedir al fabricante cuando se dé una condición determinada, que habitualmente pueden ser:
 - El nivel de stock.
 - El tamaño de un pedido solicitado.
 - Los plazos de entrega del proveedor.
 - Cualquier otro parámetro que varía para cada caso en particular.

Los Procesos y la Tecnología, ¿Pueden vivir los unos sin los otros?

- Es así por ejemplo que, en el departamento de atención al cliente del mayorista, se reciben los pedidos (por correo electrónico, telefónicamente o por fax) de los minoristas.
- Y cuando, por ejemplo, el stock del mayorista es inferior a una determinada cantidad, el departamento de compras del mayorista genera un pedido al fabricante.

Los Procesos y la Tecnología, ¿Pueden vivir los unos sin los otros?

- Una vez el fabricante ha recibido el pedido del mayorista:
 - Lo introduce en su planificación.
 - Si es necesario se aprovisiona, realizando a su vez pedidos a sus proveedores.
 - Para proceder a fabricar el pedido.
- Cuando el pedido está fabricado, se lo entrega al mayorista, para que este a su vez lo distribuya a sus minoristas.

Los Procesos y la Tecnología, ¿Pueden vivir los unos sin los otros?

- Todo este proceso va acompañado de la correspondiente **documentación necesaria**:
 - Ordenes de compra.
 - Pedidos.
 - Facturas o Boletas.
 - Guías de Remisión, etc.
- Estos documentos son emitidos normalmente en papel y comunicados a través de correo electrónico, fax o teléfono.
- Esta documentación está acompañada de los costos inherentes a la comunicación entre las personas.

Los Procesos y la Tecnología, ¿Pueden vivir los unos sin los otros?

- El proceso anterior tiene algunas ineficiencias muy importantes.
 1. Muchas tareas “sencillas” son realizados por personas con los costos, tiempos y ineficiencias correspondientes. Elementos como la emisión de órdenes de compra, la recepción de un pedido, la introducción a la planificación, la emisión y envío de facturas, etc. no están automatizados y por tanto el costo puede ser muy alto.
 2. El mayorista actúa como "ocultador de información" ya que el fabricante y el minorista tienen la **información sesgada y a destiempo**.
 3. **No se tiene información en tiempo real** sobre indicadores básicos sobre el proceso de una manera sencilla.

Los Procesos y la Tecnología, ¿Pueden vivir los unos sin los otros?

- El proceso anterior tiene algunas ineficiencias muy importantes.
 - 4. Existencia de errores en el proceso por la gran cantidad de personas que intervienen en la gestión de la información necesaria en el mismo.
 - 5. Un tiempo de proceso muy elevado debido a las ineficiencias comentadas.
 - 6. Incorrecta gestión de stocks debido a la falta de información de todas las partes en todo el proceso.

Los Procesos y la Tecnología, ¿Pueden vivir los unos sin los otros?

- Ejemplo de herramientas tecnológicas que pueden ayudar a atender el problema.



Los Procesos y la Tecnología, ¿Pueden vivir los unos sin los otros?

- La solución esta en el empleo de las nuevas tecnologías como son los sistemas de información:
 - ERP (*Enterprise Resource Planning*).
 - CRM (Customer Relationship Management).
 - SCM (Supply Chain Management).
 - BI (Business Intelligence)
- Estos ayudan en la gestión de la producción, gestión de inventarios, gestión de proveedores, gestión de los clientes, logística, gestión de no conformidades, etc.

Los Procesos y la Tecnología, ¿Pueden vivir los unos sin los otros?

- Por lo tanto, el proceso "ideal" consistiría en que tanto el fabricante como el mayorista y minoristas tuviesen sus sistemas y herramientas de gestión de la cadena de suministro comunicados entre sí para automatizar todas las tareas relativamente "sencillas" del proceso.
- La pregunta es ¿cómo se puede lograr lo anterior?
- Internet se presenta como la alternativa más apropiada para realizar dicha automatización.

Los Procesos y la Tecnología, ¿Pueden vivir los unos sin los otros?

- Así, en el momento en el que un minorista introduzca un consumo por parte de uno de sus clientes, esta información podría automáticamente transmitirse por toda la cadena (tanto al mayorista como al fabricante).
- De esta manera el fabricante dispondrá de mayor información para la planificación. Esta planificación se comunicará directamente con los sistemas del mayorista y minorista para comunicar plazos de entrega y validar que estos estén dentro de los plazos aceptables.

Los Procesos y la Tecnología, ¿Pueden vivir los unos sin los otros?

- De esta manera cada uno de los eslabones de la cadena logran una mayor flexibilidad.
- Además, la gestión de la gran cantidad de **información se automatiza en gran medida en las tareas inherentes al proceso** (facturas, órdenes de compras, pedidos, etc.) reduciendo enormemente tanto los costos como los tiempos y los errores.

Los Procesos y la Tecnología, ¿Pueden vivir los unos sin los otros?

- Claramente este planteamiento remodela totalmente todos los procesos y subprocesos asociados, lo que aporta grandes **ventajas**:

1. **Menores costos y tiempos de proceso (en torno al 50% en los procesos administrativos).**

De esta manera, el costo y tiempos de los procesos administrativos se reducen drásticamente ya que se automatizan en gran medida evitando gran parte de las ineficiencias del proceso. Influye claramente a los procesos de gestión de pedidos y gestión de producción.

Los Procesos y la Tecnología, ¿Pueden vivir los unos sin los otros?

2. Mayor transparencia e información del proceso.

Lo que aporta mejor planificación y mayor flexibilidad. Esta característica es básica en un entorno cambiante como el actual en el que la información es básica para adaptarse y responder rápidamente a la demanda.



Referencias

- Flowcharts usage: Get an introduction to the use of flowcharts as a process design.
Brangan, Irving.
2022
- The basics of process improvement.
Boutros, Tristan.
2016
- The basics of process mapping.
Damelio, Robert.
2011