**“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”**



idat

**ACTIVIDAD NRO 01:**

**DOCENTE :** Lic.Daniel Alexander Arias Huallullo

**INTEGRANTES :** Jorge Montalvo, Rocío Eva

Roque Barzola, Robert Stuart

Badajos Rojas, Nicolas

Anticona Quispe, Cristian

**ASIGNATURA :** INGENIERIA DE PROCESOS

**TURNO :** NOCHE

**SECCIÓN :** V.05.2023-IIE

**LIMA – PERU**

**2023**

**ACTIVIDAD Nro. 01**

**CUESTIONARIO TÉCNICO**

1. **Definir las características de una organización como sistema.**

Una organización se puede definir como un sistema al considerarla como un conjunto de subsistemas interrelacionados y coordinados que trabajan juntos para lograr metas y objetivos comunes. Cada subsistema dentro de la organización desempeña funciones específicas, procesos o tareas que contribuyen al funcionamiento global de la organización.

En clase observamos que las características de una ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA; son:

* Actividad: término genérico para funciones de negocio, procesos, procedimientos.
* Funciones de negocio: grupo de actividades y decisiones
* Procesos: Actividad de negocio definida que puede ser llevada a cabo en un período de tiempo específico.
* Procedimiento: Método por el cual uno o más procesos son llevados a cabo. Un procedimiento indica que debería hacerse.

Pero el grupo considera:

1. **Interdependencia**: Los diferentes elementos o subsistemas de una organización están interrelacionados y dependen unos de otros. Los cambios en un subsistema pueden afectar a otros subsistemas y al funcionamiento general de la organización.
2. **Jerarquía**: Una organización puede tener una estructura jerárquica en la que se establecen niveles de autoridad y responsabilidad. Esto implica la existencia de una cadena de mando y una distribución clara de roles y funciones dentro de la organización.
3. **Objetivos comunes:** Una organización como sistema tiene un propósito o meta común que busca alcanzar. Todos los subsistemas trabajan en conjunto para lograr esos objetivos comunes y contribuir al éxito de la organización en su conjunto.
4. **Retroalimentación**: La organización como sistema recibe información o retroalimentación tanto del entorno externo como interno. Esta retroalimentación proporciona datos sobre el desempeño de la organización y permite realizar ajustes y mejoras en función de los resultados obtenidos.
5. **Adaptabilidad**: Una organización como sistema debe ser capaz de adaptarse a cambios internos y externos. Puede ajustar sus estrategias, procesos y estructuras para responder a nuevas circunstancias y desafíos.
6. **Entradas y salidas:** Una organización como sistema recibe inputs o entradas del entorno, como recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos. Estos inputs se procesan y transforman internamente para producir outputs o salidas, como productos, servicios y resultados.
7. **Coordinación**: La coordinación es esencial en un sistema organizacional para garantizar que los diferentes subsistemas trabajen en armonía y se alcancen los objetivos establecidos. La comunicación efectiva, la asignación adecuada de recursos y la sincronización de actividades son elementos clave en la coordinación.
8. **Autoorganización**: Los sistemas organizacionales pueden tener la capacidad de autorregularse y autoorganizarse. Esto implica que la organización puede adaptarse y tomar decisiones internas sin intervención externa, dentro de los límites establecidos por su estructura y objetivos.

Estas características son inherentes a la concepción de una organización como un sistema y proporcionan una visión más holística de su funcionamiento y dinámica interna. Cabe destacar que las características específicas pueden variar según el tipo de organización, su industria y su contexto particular.

1. **Indique cuales son los elementos que se usan en un proceso de negocio.**

**Actividades**: Son las acciones específicas que se llevan a cabo en el proceso para lograr un resultado o cumplir un objetivo. Cada actividad tiene una secuencia lógica y puede requerir la participación de personas, tecnología u otros recursos.

**Recursos**: Son los medios necesarios para llevar a cabo las actividades del proceso. Esto puede incluir recursos humanos (personal), recursos tecnológicos (software, hardware), recursos materiales (materia prima, equipos) y recursos financieros.

**Flujos de trabajo:** Son las secuencias de actividades dentro del proceso. Establecen el orden y la relación entre las actividades, determinando cómo se mueve la información, los materiales o los productos a través del proceso.

**Reglas y políticas:** Son las pautas y directrices establecidas para guiar la ejecución del proceso. Estas reglas y políticas pueden incluir estándares de calidad, procedimientos operativos, políticas de seguridad, políticas de aprobación, entre otros.

**Indicadores de desempeño:** Son métricas o medidas utilizadas para evaluar el rendimiento del proceso. Estos indicadores pueden incluir tiempo de ciclo, calidad, costo, productividad y satisfacción del cliente, entre otros.

**Herramientas y tecnologías:** Son los recursos tecnológicos o herramientas utilizadas para facilitar la ejecución del proceso. Esto puede incluir software de gestión de procesos empresariales (BPM), sistemas de información, herramientas de automatización, entre otros.

**Roles y responsabilidades:** Definen las personas o roles que son responsables de realizar actividades específicas dentro del proceso. Cada persona o rol tiene responsabilidades claras y definidas en relación con el proceso.

**Documentación:** Incluye los documentos y registros utilizados en el proceso, como formularios, informes, contratos, hojas de ruta, manuales, entre otros. La documentación proporciona orientación y un registro de las actividades y resultados del proceso.

Estos elementos se combinan y se gestionan de manera integrada en un proceso de negocio para lograr los resultados deseados y cumplir con los objetivos establecidos. Su adecuada planificación, diseño, implementación y mejora continua son fundamentales para el éxito del proceso y la organización en general.

1. **¿Cómo se define una actividad que no genera valor?**

Una actividad de no valor agregado, se refiere a cualquier tarea, proceso o paso dentro de un flujo de trabajo que no contribuye directamente a la creación o mejora del producto o servicio desde la perspectiva del cliente. Estas actividades consumen recursos, tiempo o espacio, pero no generan un beneficio perceptible para el cliente final.

Las actividades de no valor agregado son aquellas que se consideran innecesarias o que podrían eliminarse o simplificarse para reducir costos, mejorar la eficiencia y enfocar los recursos en las actividades que realmente agregan valor.

Algunos ejemplos comunes de actividades de no valor agregado incluyen:

**Preparación**: Tiempo o esfuerzo dedicado a preparar o configurar algo antes de que se pueda realizar una tarea valiosa. Por ejemplo, configurar una máquina o herramienta antes de utilizarla.

**Almacenaje, movimiento y manipulación:** Actividades relacionadas con el manejo, almacenamiento y transporte de materiales o productos que no contribuyen directamente a la mejora del producto final o están en demasía.

**Sobre control:** Realizar controles o verificaciones excesivas que no son necesarias para garantizar la calidad del producto o servicio.

**Procesamiento de documentación errónea, piezas defectuosas y reproceso:** Actividades dedicadas a corregir errores, reparar productos defectuosos o procesar documentación incorrecta que podrían haberse evitado con mejores prácticas o controles de calidad.

**Movimiento de personal:** Desplazamiento innecesario de personal dentro de un proceso o entre diferentes áreas de trabajo que no agrega valor al producto final.

**Esperas:** Tiempo de inactividad o tiempo de espera entre etapas o procesos, donde no se realiza ninguna actividad productiva.

La identificación y eliminación de actividades de no valor agregado es fundamental para mejorar la eficiencia y la calidad de los productos y servicios. Al eliminar o reducir estas actividades, se pueden obtener beneficios significativos en términos de costos, tiempos de entrega y satisfacción del cliente.

1. **Según las características de una organización, Indicar como fluye la información, políticas y decisiones en una empresa**

El flujo de información, políticas y decisiones en una empresa puede variar dependiendo de su estructura y cultura organizativa. Sin embargo, en términos generales, el flujo de información sigue una serie de pasos y se basa en la interacción entre los diferentes niveles y roles dentro de la organización. Aquí hay una descripción general de cómo puede fluir la información, políticas y decisiones en una empresa:

**Qué**: La primera pregunta clave se refiere a qué tipo de información, políticas o decisiones se deben transmitir. Esto implica identificar el contenido específico que se necesita comunicar, como informes, actualizaciones, directrices, políticas o decisiones estratégicas.

**Quién**: Una vez que se determina el contenido, es importante definir quiénes son los participantes o actores relevantes que deben recibir la información o estar involucrados en las políticas y decisiones. Esto puede incluir gerentes, empleados, equipos o departamentos específicos, o incluso partes externas interesadas, como clientes o proveedores.

**Cuándo**: La cuestión del momento adecuado para comunicar la información, políticas o decisiones es crucial. Puede haber una programación regular para la distribución de informes o actualizaciones, pero también es importante considerar los plazos, eventos o situaciones particulares que requieran una comunicación o toma de decisiones inmediata.

**Cómo**: El método de comunicación es otro aspecto importante. Dependiendo de la naturaleza de la información, políticas o decisiones, se pueden utilizar diversos canales, como reuniones presenciales, correos electrónicos, sistemas de mensajería interna, intranets, boletines informativos, presentaciones, entre otros. La elección del canal adecuado puede depender de la urgencia, la complejidad y el alcance de la comunicación.

**Dónde**: La ubicación física o virtual donde ocurre el flujo de información también es relevante. En muchas organizaciones, esto puede ser a través de reuniones en salas de conferencias, oficinas o espacios de colaboración en línea. Es importante asegurarse de que los participantes tengan acceso adecuado y oportunidad para recibir, discutir y compartir información, políticas o decisiones.

1. **Investigue otros métodos de descomposición de procesos que no se encuentran la guía**

**Ejemplo Nro 01:**

**Área de Función:** Ventas

**Funciones de negocio:** Prospectar, Negociar, Cerrar, Fidelizar

**Procesos**:

a) Prospectar clientes potenciales

b) Negociar condiciones y acuerdos comerciales

c) Cerrar ventas y generar contratos

d) Fidelizar a los clientes existentes

**Procedimientos**:

a) Procedimiento de prospección y generación de leads

b) Procedimiento de negociación y presentación de propuestas

c) Procedimiento de cierre de ventas y formalización de contratos

d) Procedimiento de seguimiento y gestión de la relación con clientes

**Ejemplo Nro 02:**

**Área de función:** Producción

**Funciones de negocio:** Planificar, Fabricar, Inspeccionar, Empaquetar

**Procesos**:

a) Planificar la producción y gestionar la cadena de suministro

b) Fabricar productos según las especificaciones

c) Inspeccionar la calidad de los productos terminados

d) Empaquetar y preparar los productos para su distribución

**Procedimientos**:

a) Procedimiento de planificación de la producción y gestión de inventarios

b) Procedimiento de fabricación y control de procesos

c) Procedimiento de inspección de calidad y pruebas de producto

d) Procedimiento de empaquetado y preparación para el envío

**Ejemplo Nro 03:**

**Área de función:** Servicio al cliente

**Funciones de negocio:** Atender, Resolver, Registrar, Seguir

**Procesos**:

a) Atender y responder a las consultas de los clientes

b) Resolver problemas y quejas de los clientes

c) Registrar y documentar los casos y solicitudes de los clientes

d) Realizar seguimiento y dar continuidad a las interacciones con los clientes

**Procedimientos**:

a) Procedimiento de atención al cliente y gestión de consultas

b) Procedimiento de resolución de problemas y manejo de quejas

c) Procedimiento de registro y documentación de casos de servicio al cliente

d) Procedimiento de seguimiento y gestión de relaciones con clientes

**Ejemplo Nro 04:**

**Área de función:** Logística

**Funciones de negocio:** Planificar, Coordinar, Monitorear, Optimizar

**Procesos**:

a) Planificar las operaciones logísticas y rutas de transporte

b) Coordinar la ejecución de las operaciones logísticas

c) Monitorear y controlar el flujo de mercancías y la cadena de suministro

d) Optimizar los procesos logísticos y reducir costos

**Procedimientos**:

a) Procedimiento de planificación de operaciones logísticas y gestión de inventarios

b) Procedimiento de coordinación y seguimiento de transporte y logística

c) Procedimiento de monitoreo y control de la cadena de suministro

d) Procedimiento de optimización de procesos logísticos y gestión de costos

**Ejemplo Nro 05:**

**Área de función:** Marketing

**Funciones de negocio:** Investigar, Promocionar, Posicionar, Medir

**Procesos:**

a) Investigar el mercado y analizar la competencia

b) Promocionar productos o servicios a través de estrategias de marketing

c) Posicionar la marca en el mercado objetivo

d) Medir y evaluar el rendimiento de las acciones de marketing

**Procedimientos:**

a) Procedimiento de investigación de mercado y análisis de la competencia

b) Procedimiento de desarrollo y ejecución de campañas publicitarias

c) Procedimiento de estrategias de posicionamiento de marca

d) Procedimiento de seguimiento y análisis de métricas de marketing

**Ejemplo Nro 06:**

**Área de función:** Finanzas

**Funciones de negocio:** Presupuestar, Controlar, Reportar, Analizar

**Procesos**:

a) Presupuestar los ingresos y gastos de la organización

b) Controlar los flujos de efectivo y los estados financieros

c) Reportar los resultados financieros a la alta dirección y los stakeholders

d) Analizar los datos financieros y brindar insights para la toma de decisiones

**Procedimientos**:

a) Procedimiento de elaboración y seguimiento del presupuesto financiero

b) Procedimiento de control y gestión del flujo de efectivo

c) Procedimiento de elaboración de informes financieros y presentación de resultados

d) Procedimiento de análisis financiero y generación de informes de gestión

**Ejemplo Nro 07:**

**Área de función:** Desarrollo de productos

**Funciones de negocio:** Idear, Diseñar, Desarrollar, Testear

Procesos:

a) Idear conceptos y soluciones para nuevos productos o mejoras

b) Diseñar y crear prototipos de los productos

c) Desarrollar los productos y realizar pruebas de funcionalidad

d) Testear y validar los productos antes de su lanzamiento al mercado

Procedimientos:

a) Procedimiento de generación de ideas y desarrollo de conceptos de productos

b) Procedimiento de diseño y creación de prototipos de productos

c) Procedimiento de desarrollo de productos y pruebas de calidad

d) Procedimiento de testeo y validación de productos antes del lanzamiento

**Ejemplo Nro 08:**

**Área de función:** Gestión de proyectos

**Funciones de negocio**: Planificar, Organizar, Ejecutar, Controlar

**Procesos**:

a) Planificar el alcance, los recursos y el cronograma del proyecto

b) Organizar y asignar las tareas y responsabilidades del equipo de proyecto

c) Ejecutar las actividades y tareas según el plan establecido

d) Controlar el progreso del proyecto, monitorear los riesgos y tomar acciones correctivas

**Procedimientos:**

a) Procedimiento de planificación y gestión del alcance del proyecto

b) Procedimiento de asignación y organización de tareas del equipo de proyecto

c) Procedimiento de ejecución y seguimiento de actividades del proyecto

d) Procedimiento de

**CONCLUSIONES DE LA EXPERIENCIA**

El grupo ha llegado a las presentes conclusiones:

1. En conclusión, definir una organización como un sistema implica reconocer que está compuesta por subsistemas interrelacionados, coordinados para alcanzar metas comunes. Estos subsistemas desempeñan funciones, procesos y tareas, y se adaptan a su entorno para lograr resultados eficientes y efectivos. El enfoque de sistema nos ayuda a comprender la interdependencia y complejidad de una organización y a considerarla como un conjunto interconectado en lugar de partes aisladas.
2. Una organización puede ser considerada como un sistema, con características como la interdependencia, el objetivo común, la jerarquía, las entradas y salidas, la retroalimentación y la adaptabilidad.
3. Los elementos utilizados en un proceso de negocio incluyen personas, recursos, información, actividades y tareas, flujos de trabajo, reglas y políticas, sistemas y tecnología, y métricas.
4. El flujo de información, políticas y decisiones en una empresa implica definir qué se debe comunicar, quién necesita recibirlo, cuándo se debe hacer, cómo se transmitirá y dónde ocurrirá la interacción. Estas preguntas clave ayudan a establecer un proceso efectivo de comunicación y toma de decisiones en la organización.
5. Una actividad que no genera valor es aquella que no contribuye directamente a satisfacer las necesidades del cliente o agregar valor al producto o servicio final.
6. En una empresa, la información, políticas y decisiones fluyen a través de canales descendentes, ascendentes, horizontales y diagonales, dependiendo de la estructura y cultura organizativa.
7. Además de los métodos tradicionales de descomposición de procesos, existen otros enfoques y técnicas que se pueden utilizar, aunque no se especificaron en la guía de estas preguntas.

Estas conclusiones resumen los conceptos clave relacionados con las características de una organización, los elementos de un proceso de negocio, las actividades que no generan valor, el flujo de información y decisiones en una empresa.}