



Programas
Académicos



Actividad 1 - Análisis de Procesos

Reingeniería de Procesos

Ingeniería en Desarrollo de Software.

Tutor: Felipe de Jesús Araúx López.

Alumno: Sarahi Jaqueline Gómez Juárez.

sara_2mil@outlook.com

Fecha: 08 de septiembre de 2023.

Índice

Introducción	3
Descripción	4
Justificación	12
Desarrollo.....	14
Contextualización:	14
Identificación de problemas:.....	14
<i>Asignación de equipo.</i>	<i>15</i>
<i>Diagrama de flujo de proceso:.....</i>	<i>16</i>
<i>Proceso de Recepción de Surtido de Mercancía desde la bodega de la empresa a la Tienda.....</i>	<i>16</i>
Conclusión:	17
Referencias:	18

Introducción

En el presente documento podrás visualizar la asignación de un equipo de trabajo que se muestra dentro de una tabla, de igual manera encontrarás un diagrama de flujo de proceso: este es una representación gráfica en el cual se realizan cambios significantes y pertinentes para mejorar la estructura de la organización y las acciones de sus diferentes niveles jerárquicos, en el cual se describe el proceso de la recepción del surtido de la mercancía que llega mediante la unidad a la tienda, dicha unidad proviene de las bodegas de la empresa, previamente antes de realizar la asignación de equipo de trabajo y el diagrama de proceso se llevó a cabo la identificación de problemas de una área en específico, por esta ocasión se ha seleccionado el área de muebles en el cual se desarrollarán todos los cambios que serán determinantes para la obtención de mejores resultados e incremento de la eficiencia y la productividad de la misma eliminando y modificando todos aquellos procesos que no favorezcan al área, con ello se obtendrá un bien mayor que se verá reflejado dentro del área y asimismo la empresa se beneficiara de dichas reformas.

Identificaremos lo importancia que tiene la adquisición de este conocimiento dentro de la vida cotidiana o laboral.

Descripción

En el siguiente documento procederemos a realizar la descripción del proceso de recepción de surtido de la mercancía desde la bodega hasta la tienda.

Inicio; para la recepción de la unidad del surtido de mercancía es fundamental ser de alguno de los siguientes puestos:

Responsables: Gerente, Equipo de recepción de surtido de mercancía (ERSM), Encargado de área.

Gerente: se encargará de coordinar la operación de los ERSM, las demás responsabilidades se explicarán más adelante.

Equipo de recepción de surtido de mercancía (ERSM): estará conformado por 4 personas, el gerente será quien los designe, ellos deben estar familiarizados con el proceso, su principal función es recibir, abrir y descargar el surtido de la mercancía que llega a tienda, entre otras funciones que se describirán más adelante, la descarga se deberá realizar con su EPP (Equipo de protección personal) y su faja.

1: Llega la unidad de mercancía a la tienda: el horario de este será a partir de las 6:00 a las 8:00 de la mañana.

2: El chófer entrega la bitácora de mercancía al gerente: esta bitácora deberá contener las firmas y sellos correspondientes de la directiva de la bodega, el numero de la caja de la unidad de la mercancía, la lista de la mercancía junto con los sellos y números de cada una de las cajas de la mercancía, la serie de todos los candados y sellos que este llevará en la caja de la unidad de mercancía junto con la posición de cada uno de ellos.

3: El gerente deberá estar presente en la apertura de la unidad verificando que todo esté en orden: la caja de la unidad de mercancía deberá contener sus sellos y candados correspondientes y que estén en buen estado.

4: ¿El gerente encontró alguna irregularidad en la caja de la unidad?: según la respuesta será el proceso que se deberá llevar a cabo:

En caso de que la respuesta haya sido No se procederá al paso número 8, y si la respuesta fue Si el proceso estará delimitado del paso 5 al paso 7 y el proceso continuará con el paso número 8.

sí la respuesta es Sí:

se procederá a hacer lo siguiente:

5: El Gerente escribe todas las irregularidades en la papeleta de irregularidades: es decir dará detalles sobre ¿Cómo? ¿Dónde? ¿Cuál fue la irregularidad? ¿Cuenta con todos los candados? ¿Cuenta con todos los sellos? ¿Cuál fue la posición en donde se encontró la irregularidad?;

En caso de no contar con todos los candados: El Gerente escribirá el código de cada uno de los candados y sellos que se encuentran presentes en la recepción de la unidad de mercancía, en la papeleta de irregularidades y en el apartado colocara el serial del candado que no llego anotando la siguiente frase: “ Nunca llego a la tienda colocando el serial del candado, el número de tienda, número de la caja de la unidad de mercancía , nombre del gerente y del chofer, junto con sus números de empleado de cada uno, el estado de la caja, la posición de donde se encontró la irregularidad y el número total de candados y sellos que están presentes en la recepción de la Unidad de mercancía”.

La cantidad de candados y sellos de la caja de la unidad de mercancía deberán ser 3 en 3 diferentes posiciones: uno arriba, uno en medio, y uno abajo, junto con sus sellos correspondientes, cada uno de los ya antes mencionados tendrán diferentes números de serie, en caso de que la irregularidad sólo sea en los sellos se escribirá:

El código de cada uno de los sellos y candados que se encuentran presentes en la recepción de la unidad de mercancía, en la papeleta de irregularidades y en el apartado colocara el numero serial del sello que no llego anotando la siguiente frase: “ Nunca llego a la tienda colocando el numero serial del sello, el número de tienda, numero de la caja de la unidad de mercancía , nombre del gerente y del chofer, junto con sus números de empleado de cada uno, el estado de la caja, la posición de donde se encontró la irregularidad y el número total de sellos y candados que están presentes en la recepción de la Unidad de mercancía”.

6: El Gerente solicita al chofer que firme la papeleta de irregularidades: durante este proceso el gerente le notifica todo lo que ha escrito en la papeleta.

7: El chófer firma: una vez ya conocidas todas las irregularidades que su caja de la unidad de la mercancía contiene procederá a firmar sin preámbulos la papeleta de irregularidades, una vez hecho esto le entregará la original al Gerente y él se quedará con una copia.

sí la respuesta es NO o si se terminó el proceso de la respuesta Si:

se procederá a hacer lo siguiente:

8: ERSM Recibe la unidad de mercancía, la abre y descarga las cajas de mercancía: en este paso el recibimiento de la unidad se hará junto con el gerente y la descarga de las

cajas de la mercancía los realizarán únicamente el ERSM, la descarga se hará después de que el Gerente ya hecho la inspección sobre la caja de la unidad de mercancía.

9: ¿ERSM encontró alguna de las cajas de mercancía con su sello roto?: según la respuesta será el proceso que se deberá llevar a cabo:

En caso de que la respuesta haya sido No se procederá al paso número 14, y si la respuesta fue Si el proceso estará delimitado del paso 10 al paso 13 y el proceso continuará con el paso número 14.

sí la respuesta es Sí:

se procederá a hacer lo siguiente:

10: ERSM avisa de la irregularidad al gerente y al chófer: Dándoles un reporte detallado en donde y en qué caja se encontró dicha irregularidad.

11: El Gerente escribe todas las irregularidades en la papeleta de irregularidades: es decir dará detalles sobre ¿Cómo?, ¿Dónde?, ¿Cuál fue la irregularidad?, ¿Cuál fue la caja en donde se encontró la irregularidad? (cada caja tiene su propio número), ¿Existen sellos rotos en las cajas de mercancía?, ¿Alguna de las cajas no contiene su propio sello? ¿Cuántas cajas son las que tienen la misma irregularidad?;

Tendrá que escribir el estado de la caja de la mercancía, el número de la caja de mercancía, cantidad de las cajas de mercancía, junto con sus respectivos números de caja de mercancía que cuenten con los sellos rotos o sin ellos, además se deberá escribir el número de empleado del gerente, el número del empleado del chofer, el número de la caja de la unidad de mercancía y el número de la tienda.

12: El gerente solicita al chófer que firme la papeleta de irregularidades: le informará al chófer de lo descrito dentro de esta papeleta de irregularidades.

13: El chófer firma: en esta parte del proceso el chófer ya conoce a detalle la irregularidad sucedida dentro de las cajas de mercancía, por ello mismo procederá a firmar sin contratiempos entregándole al Gerente la papeleta original y el quedándose con la copia.

sí la respuesta es NO o si se terminó el proceso de la respuesta Si:

se procederá a hacer lo siguiente:

14: ¿Terminó la descarga?

sí la respuesta es NO:

se procederá a hacer lo siguiente: se pasará de nuevo al paso número 8 y se repetirá todo el proceso hasta el paso número 14, una vez ya terminada la descarga se pasará al paso número 15.

sí la respuesta es NO o si el proceso de la respuesta Si se ha terminado:

se procederá a hacer lo siguiente

15: ERSM abre las cajas y revisa la mercancía: en esta parte tiene que verificar que toda la mercancía no esté dañada, rota, mojada, aplastada, sin funcionar, en pocas palabras que no esté defectuosa.

16: ¿ERSM Encontró mercancía defectuosa?:

sí la respuesta es NO se pasará inmediatamente al paso 17;

sí la respuesta es SI:

se procederá a realizar el procedimiento C: los siguientes números de pasos: 26,27,28 y 29c (la c se ha colocado a lado del número para marcar el límite del procedimiento C) así mismo ese será el orden de pasos a seguir, este se repetirá todo el proceso hasta que ya una vez ya terminada la revisión de la mercancía se pasará al paso número 17.

si la respuesta es NO o se terminó el proceso C:

Se realizará lo siguiente

17: ERSM lleva la mercancía al encargado de cada área: se entrega la mercancía.

18: Encargados de área proceden acomodar la mercancía.

19: ¿Gerente verifica que la mercancía y el acomodo esté bien?: en este paso es fundamental que la mercancía no esté defectuosa, y que todo esté bien acomodado, si la respuesta es no se procederá al paso 23,

si la respuesta es Sí:

El proceso seguirá el paso 20,21,22.

20: Todo está listo para que el cliente realice su compra.

21: Gerente y chófer firmar la documentación de conformidad: en esta parte ya se habrán detallado si existen o no mercancía defectuosa o irregularidades en la caja de la unidad o en los sellos de las cajas de mercancía, en esta parte ambos firmarán y de igual manera el gerente se quedará con la original y el chofer con la copia.

22: El chofer se retirará de la tienda: con esto se marcará el fin del proceso.

si la respuesta fue no:

se pasará al paso 23.

23: ¿Falló el acomodo?

si la respuesta es no se procederá al paso 25,

si la respuesta es Sí:

El proceso seguirá el paso 24,20,21 y 22.

24: El gerente corrige inmediatamente el error, acomodándolo, adecuadamente: Después de haber hecho esto prosigue el paso número 20,21 y 22 tal cual ese orden.

si la respuesta es no se procederá al paso 25:

25: ¿Se encontró mercancía defectuosa?: esto quiere decir que mientras el gerente realizaba la inspección encontró mercancía en mal estado, por lo cual se procederá al paso número 25.

Como la respuesta fue si: el proceso seguirá con los pasos 26,27,28,29c,21 y 22, ese además de marcar los pasos a seguir será el orden, a continuación, describiremos los pasos que faltan por detallar:

26: Gerente escribe en la papeleta de mercancía defectuosa a detalle la mercancía que esté defectuosa: en esta parte detallará si la mercancía viene rota, aplastada, incompleta, junto con su número de serie (esto se realizara por cada uno de los artículos defectuosos), además apuntara el nombre del chofer, el número de empleado del chofer, el nombre del gerente y su número de empleado, junto con el número total de mercancía defectuosa y el número de la tienda.

27: Gerente devuelve la mercancía defectuosa: en este proceso ya se habrá escrito con anterioridad toda la mercancía que no se encuentre en buen estado y se le hará entrega de esta al chófer.

28: Gerente solicita al chófer que firme la papeleta de mercancía defectuosa: en este paso el gerente mostrará lo que se ha escrito dentro de la papeleta de mercancía defectuosa el chófer.

29c: El chofer firma: en este paso el chofer ya está enterado de todo lo que se ha escrito dentro de la papeleta de mercancía defectuosa.

Después de este paso, el proceso continúa con el paso número 21 y número 22, ya antes descritas dentro de este documento, de esa manera se ha llegado al fin del proceso de recepción de surtido

de la mercancía desde la bodega hasta la tienda, muchas gracias por el tiempo dedicado a entender este proceso.



Justificación

El objetivo de realizar este proyecto es el análisis de procesos, el cual tiene como objetivo principal mejorar la forma en que se opera, por ello es fundamental que se identifique previamente los procesos en los cuales se deben realizar dichas mejoras, estos se pueden identificar mediante la evaluación de procesos de negocio determinando cuales si funcionan y cuales no dentro de sus operaciones, el mayor beneficio de este es que se puede rediseñar aquellos procesos que no dan los resultados deseados y eliminar aquellos que ya no funcionan, todo esto con el propósito de simplificar la forma en que se trabaja; Siempre teniendo en cuenta qué éste debe tener menor costo de tiempo, dinero, personal y propiedad.

Tomando todo esto en cuenta mejoraremos la eficiencia de la operatividad en los procesos de recepción de surtido de mercancía que llega desde las bodegas de la empresa hasta la tienda, con estas mejoras implementadas se contrarrestarán los problemas identificados:

Problema1: El encargado de área no conoce al 100% la mercancía que venden y no dan una correcta asesoría al cliente.

Solucion1 : El acomodo lo realizaran los encargados de cada área así conocerán e identificaran a detalle los precios de la mercancía y la existencia de cada uno de los productos que están en tienda junto con suposición, de esta manera podrán darle opciones al cliente o en caso de que el cliente no requiera de opciones y quiera un producto en específico, el encargado del área brindará un servicio con mayor rapidez y calidad, recordemos que el cliente es nuestro mayor crítico y la razón de ser del negocio, con ello se mejora el servicio y la asesoría que se le ofrece al cliente, aumentando así la productividad y eficiencia en las ventas.

Problema2: Procesos lentos.

Solución 2: Dado a que las áreas son amplias, es la importancia de que todos los empleados participen en el proceso de la recepción de mercancía que llega desde las bodegas, las responsabilidades durante la ejecución de este proceso serán determinado por su cargo y por el gerente, así se agilizará el proceso y se logrará identificar toda irregularidad o mercancía defectuosa que llegara a existir en menor tiempo.

Problema 3: los precios están desactualizados

Solución 3: ya que los encargados de cada área participarán en el acomodo de mercancía se podrá actualizar cada uno de los precios de los mismos productos, asimismo se evitará el desorden en dicha área.

“Si estás es lo suficiente preocupado por un resultado, posiblemente hagas algo para solucionarlo”-William James

Desarrollo

Contextualización:

Considerando una tienda departamental que cuenta con caja, clientes, ropa, muebles etc, se pretende realizar un análisis de procesos. Es importante que una vez seleccionada la empresa con la que se trabajará definir los procesos que pueden o no generar valor. Además, delimitar cuáles podrían ser eliminados, rediseñados o mejorados para hacer más rentable a la empresa. Información relevante para la actividad. El objetivo de realizar un análisis de procesos no es únicamente la recolección de datos e información, sino que estos se puedan utilizar para realizar las mejoras correspondientes y necesarias en los procesos.

Identificación de problemas:


- 1: El encargado de área no conoce al 100% la mercancía que venden y no dan una correcta asesoría al cliente.
 - 2: Procesos lentos.
 - 3: Los precios están desactualizados.
- 

Figura 1***Asignación de equipo.***

PROCESO	Responsable de recibirlo	Responsable de entrega	Responsable de Area	Responsable de correcciones
RECEPCION DE SURTIDO DE MERCANCIA DESDE LA BODEGA DE LA EMPRESA A LA TIENDA	El Gerente junto con el ERSM lo recibe y el ERSM lo revisa ha detalle	El ERSM se lo entrega al encargado del área	Recibe la mercancía y lo acomoda al gusto del cliente	El gerente verifica que todo este en perfecto estado para el cliente

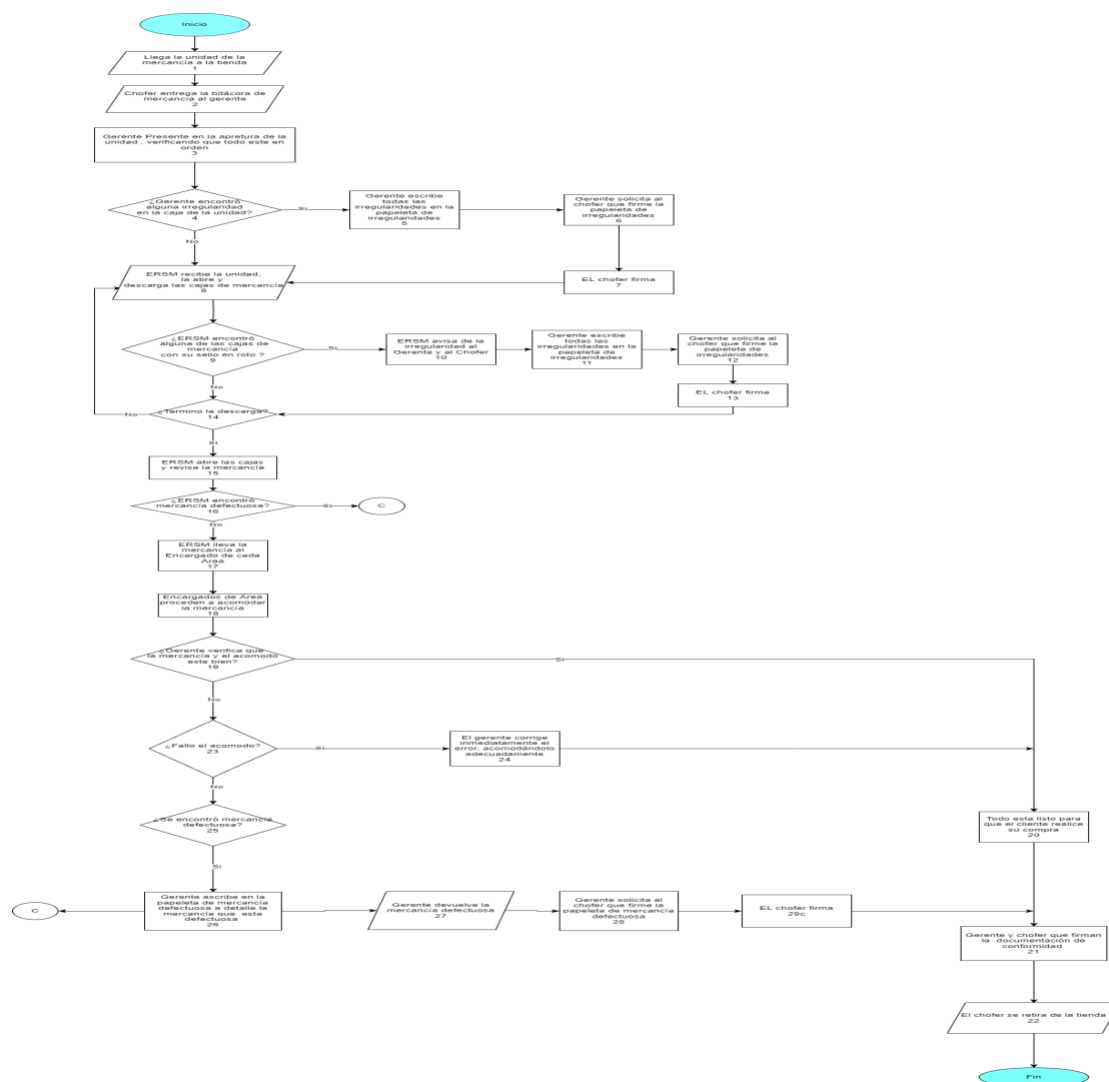
Nota: En esta imagen podrás ver las responsabilidades de cada uno de los integrantes de forma

breve enlace para ver la imagen a detalle:

https://app.diagrams.net/#G1uz9sK4xGIfMeVFB9buHAXCaaA_Zc_ShL . Creación

Propia.

Figura 2

Diagrama de flujo de proceso:**Proceso de Recepción de Surtido de Mercancía desde la bodega de la empresa a la Tienda**

Nota: En esta imagen se puede ver cada una de las responsabilidades de los diferentes puestos, qué tienen durante este proceso, la explicación se encontrará en la **Descripción** de este documento, en dónde se detalla cada uno de los pasos que están en este diagrama, Enlace para visualizar a detalle la imagen:

https://app.diagrams.net/#G1Ncpnm0zcFl_pzOC3bHSIyvVDh_pPh0FB. Creación Propia.

Conclusión:

La importancia de la adquisición de analizar procesos en la vida cotidiana y laboral es que este nos permite la comprensión del funcionamiento de cada uno de los métodos que se ejecutan en un área en especial, brindándonos la posibilidad de tomar mejores decisiones por que ya se cuenta con la información y a su vez consiente el desarrollo de una herramienta que nos permite tener un criterio informado, esta herramienta recibe comúnmente el nombre de pensamiento crítico: esté suele ser muy útil tanto en la vida personal como en la laboral, ya que ayuda a resolver diversas problemáticas que pueden afectar el éxito de un proyecto o una empresa, además ayuda a la optimización de recursos gracias a qué accede a la identificación de las ineficiencias de los procesos: con ello se puede ver a detalle de dónde proviene dicha falla, y así aumentar las oportunidades para todos aquellos recursos que no están siendo bien aprovechados por medio de una nueva designación de los mismos, con esto se reducen errores o eliminan por completo posibles fallas, de esta forma aumenta la productividad y la calidad de los productos o servicios, teniendo como gran beneficio la reducción de costos que permiten el ahorro de dinero, personal y tiempo.

Referencias:

Botkers. (2023, 9 febrero). Análisis de procesos: ¿qué es y cómo realizarlo? *BOTKERS*

Asistentes digitales. Recuperado el 08 de septiembre de 2023 de:

<https://www.botkers.com/blog/analisis-de-procesos>

Ekon, E. (2023). Diagrama de procesos y su importancia para tu empresa. *Ekon*. Recuperado el

08 de septiembre de 2023 de:

<https://www.ekon.es/blog/diagrama-procesos-empresa/>

¿Qué es análisis de proceso? Lea a Definición BPM. (2018, 10 agosto). HEFLO ES. Recuperado

el 08 de septiembre de 2023 de:

<https://www.heflo.com/es/definiciones/analisis-de-proceso/>