

GA1-220501092-AA1-EV02

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS ORGANIZACIONALES

APRENDIZ:

HEINER EDUARDO TINOCO CAÑAS

SENA – VIRTUAL

ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE

FICHA 2675769

2023

GA1-220501092-AA1-EV02

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS ORGANIZACIONALES

APRENDIZ:

HEINER EDUARDO TINOCO CAÑAS

INSTRUCTORES:

SHIRLEY CAROLINA QUINTANA TEJADA

LUIS MANUEL CABRALES VALDES

SENA – VIRTUAL

CENTRO AGROEMPRESARIAL Y MINERO

REGIONAL BOLÍVAR

ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE

FICHA 2675769

2023

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS ORGANIZACIONALES DE LA EMPRESA TECNOZETA S.A.S

En función de lo planteado, para el desarrollo del análisis y la caracterización de los procesos organizacionales, que se llevan a cabo dentro de la empresa Tecnozeta S.A.S, se partió desde la observación y la revisión de la documentación corporativa de la empresa, desglosando cada uno de sus componentes, para identificar los aspectos a mejorar dentro de la misma; y de esta manera puedan potenciar la oferta de valor que tienen sus servicios y productos tecnológicos.

Adicionalmente, se aplicaron otras técnicas de recolección de datos como fueron entrevistas semiestructuradas a dos funcionarios de la empresa y la construcción en conjunto de una encuesta de mercadeo propia de la empresa, como instrumento de recolección de información para los potenciales clientes, sobre el proyecto de mejora planteado para la empresa Tecnozeta.

- ***Información corporativa recolectada:***

Logo representativo:

Está conformado por tres elementos:

- La figura de una laptop
- Una red de transmisión de datos
- Un círculo que representa el mundo



Los colores fueron escogidos con base en la teoría psicológica del color:

- Gris: Invita a la sobriedad, la reflexión y la elegancia
- Amarillo: Simboliza energía, poder, fuerza y acción
- Negro: Transmite lujo, atemporalidad y autoridad
- Blanco: Brinda sensación de seguridad y da pie a la creatividad

Contenido del brochure de Tecnozeta S.A.S

¿Quiénes somos?

Somos una Organización dedicada a ofrecer productos y servicios Tecnológicos en el campo de la informática y las telecomunicaciones, que responde a la demanda de los diversos mercados en el sector de las TICS a nivel nacional e internacional, garantizando a nuestros clientes innovación, versatilidad y efectividad en todos los productos y servicios que adquiera.

Misión

“Ofrecer una amplia variedad de productos y servicios tecnológicos e informáticos a empresas naturales, jurídicas y entidades del Estado. Respondiendo y satisfaciendo así las necesidades que surgen diariamente en una sociedad digital”.

Visión

“Para el año 2035, seremos una compañía reconocida por la industria 5.0 (y las que surjan en adelante) por ofrecer productos y servicios tecnológicos de calidad, acordes a los cambios y a los avances de la época moderna, al alcance de los diversos sectores de la economía nacional y global”.

Valores

- Compromiso: Tecnozeta es una empresa que se compromete con todos sus clientes a ofrecer servicios y productos que se caracterizan por ser eficaces, prácticos y de calidad.
- Perseverancia: Todos los miembros de Tecnozeta ante las dificultades buscan siempre solucionar los problemas a nivel tecnológico e informático para que el cliente pueda satisfacer sus necesidades con ayuda de nuestros productos y servicios.
- Igualdad: Para Tecnozeta cada trabajador, cliente, empresa o persona poseen el mismo valor e importancia y por lo tanto son reconocidos como iguales sin ninguna clase de distinción o de privilegios.

- Invencción: Tecnozeta a ser una empresa tecnológica e informática, tiene plasmada en su esencia el proceso de crear ideas transformadoras que buscan optimizar las actividades que se realizan en el día a día.
- Seguridad: Tecnozeta a través de sus productos y servicios tecnológicos e informáticos, brinda a los consumidores seguridad personal, protección de la información y privacidad de la misma.

Acciones de Responsabilidad Empresarial Social:

Tecnozeta es consiente que a su alrededor existen diversos grupos y que su actividad comercial tiene efectos sobre estos. Por lo tanto, la organización rige su productividad con base en:

- La Protección del medio ambiente y el uso responsable de los recursos.
- Cumplir con las leyes del Estado Colombiano y de los países donde Tecnozeta ejerza alguna actividad comercial.
- Tecnozeta tiene el compromiso de solventar las necesidades tecnológicas e informáticas de sus clientes.
- Tecnozeta está obligada a velar por los derechos humanos de sus trabajadores, proveedores, clientes y demás personas a su alrededor.
- Tecnozeta tiene la responsabilidad de brindar oportunidades de trabajo dignas a la comunidad a su alrededor.

Para conocer los servicios y productos que ofrece la empresa Tecnozeta S.A.S al mercado y los respectivos procesos que se llevan a cabo para ejecutar el CORE de su negocio, se tomó la información del portafolio de servicio de la misma empresa, algunos documentos internos y de las entrevistas llevadas a cabo a la gerente y al director de desarrollo de Software.

Contenido del portafolio de servicios de Tecnozeta S.A.S

- **Servicio Técnico de equipos de Cómputo**

Este servicio está dirigido a prevenir y/o a reparar las diversas fallas tanto en hardware como en software de los equipos de cómputos; para ello se examinan, se diagnostica la falla, se hace mantenimiento o se repara, se limpia-desinfecta y se entrega funcionalmente a nuestros clientes.

- **Servicio de instalación y configuración de sistemas electrónicos de seguridad**

Te ofrecemos venderte, instalarte y configurarte gran variedad de sistemas de seguridad electrónica que realizaran procesos de vigilancia, control de acceso, alarma o control de ingreso a una instalación o área, etc. Nuestro servicio incluye instalación de redes y puntos de cableado estructurado.

- **Servicio de Diseño e instalación de casas inteligentes (Domótica)**

Automatizamos tu casa a tu gusto y según tus necesidades, para que puedas gestionar tu hogar de una manera más eficaz en cualquier momento y lugar, gracias a la conexión entre varios elementos tecnológicos, brindándote beneficios como seguridad, ahorro y confort.

- **Servicio de Marketing Digital**

Ayudamos a las empresas, organizaciones, entidades, marcas, etc. a través de estrategias para atraer, captar, retener y/o fidelizar clientes, mediante el uso de recursos tecnológicos y medios digitales (página web y redes sociales) para desarrollar comunicaciones directas, personales que provoquen un efecto en el público.

- **Servicios de Diseño Gráfico**

Ponemos a tu disposición diferentes elementos de comunicación visual (vallas, flyers, logos, menús, etiquetas, portafolios, brochures, tarjetas de presentación, infografías, videos, etc.) para que transmitas gran variada de mensajes específicos a tu público objetivo.

- **Venta de equipos, accesorios y suministros tecnológicos**

Proveemos diversos equipos, accesorios y suministros tecnológicos de todo tipo, para resolver las necesidades, facilitar tareas y cumplir con las expectativas de nuestros clientes. Contamos con artículos de alta calidad y gran variedad de marcas para escoger.

- **Servicio de Desarrollo Web y app**

Diseñamos y desarrollamos sitios web o aplicaciones móviles, gracias al uso de diferentes tecnologías, lenguajes, herramientas y estilos; apuntando a una interacción integral entre el usuario y el sitio.

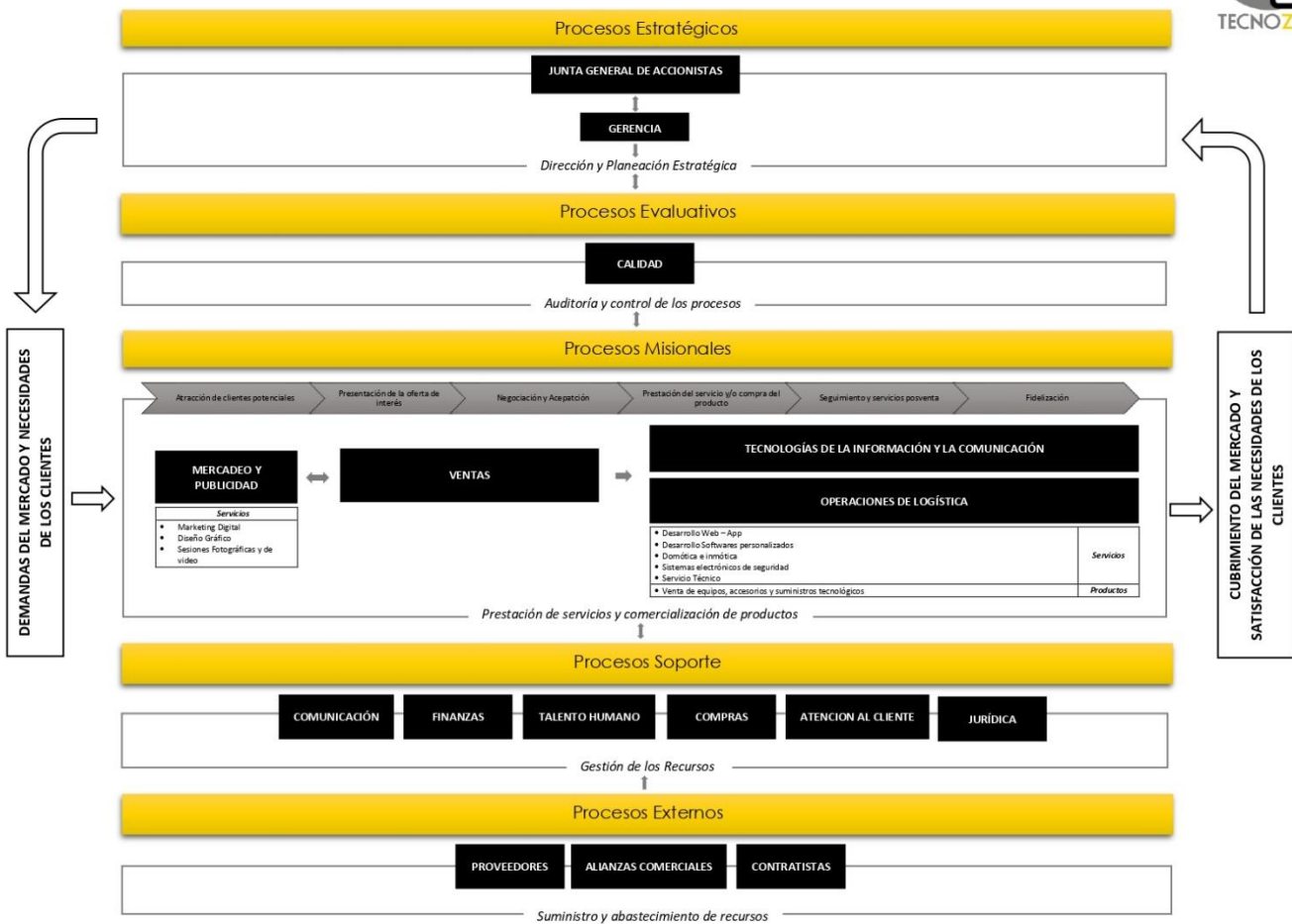
- **Servicio de Desarrollo de Software Personalizado**

Desarrollamos aplicaciones de escritorio personalizados para Windows, Linux y Mac, tanto en un ámbito local como en redes internas; con el fin de responder a las necesidades particulares de cada cliente.

Las áreas que conforman y trabajan en pro del buen funcionamiento de la empresa de Tecnozeta S.A.S son:

- Comunicación
- Finanzas
- Talento Humano
- Compras
- Atención al Cliente
- Jurídica
- Mercadeo y Publicidad
- Ventas
- Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)
- Operaciones Logísticas
- Calidad
- Gerencia

MAPA DE PROCESOS ORGANIZACIONALES



Con base en el mapa de procesos de la empresa, se observa que la empresa lleva a cabo 5 grandes procesos organizacionales: dos procesos de control (estratégicos - evaluativos), un proceso de soporte, un proceso complementario (los externos) y el proceso esencial que define el **CORE DEL NEGOCIO** (los misionales). Dentro de este marco, con ayuda de las entrevistas realizadas se indagó sobre los procesos, con el objetivo de identificar los aquellos que requieren de algún tipo de mejora o donde surja una necesidad en la que se pueda llegar a intervenir.

- **Entrevistas a miembros de la empresa Tecnozeta S.A.S:**

Entrevista Estructurada # 1

Entrevistado: Gabriela Arenas Pabón

Cargo: Gerente de Tecnozeta S.A.S

Entrevistador: Heiner Tinoco Cañas

Cargo: Director de proyectos y operaciones (Aprendiz SENA)

Fecha: 2 de febrero del 2023

Hora de inicio: 5:00 p.m.

Tiempo estimado: 30 minutos

Hora de finalización: 5:30 p.m.

Introducción

Cordial saludo, nos hemos reunido hoy, para indagar sobre las falencias que tiene la empresa en cuanto a su proceso organizacional de ventas y la necesidad de crear una plataforma de comercio electrónico con modelo DROPSHIPPING para impulsar las ventas de los equipos, accesorios y suministros tecnológicos que la empresa comercializa y en consecuencia generar nuevos ingresos. Por tal motivo, la información recolectada a través de esta entrevista, nos servirá para el análisis, el diseño y el desarrollo del Software de Dropshipping “Agorá”.

Preguntas

1. En primer lugar, cuéntenos ¿A qué se dedica la empresa Tecnozeta S.A.S?
2. ¿Cómo han venido desarrollando esa actividad económica?
3. Examinando de forma detallada a la empresa en cuanto a su funcionamiento ¿Cuál ha sido el proceso organizacional que requiere mejorar o donde se observa mayores falencias?
4. Al ser Tecnozeta, una empresa tecnológica ¿por qué no optar por tener su propia tienda virtual?

5. ¿Qué alternativas ha planteado la empresa para mejorar el proceso de ventas para los equipos, accesorios y suministros tecnológicos que comercializan?

6. ¿Cuál es el alcance que se plantean con el desarrollo de esta plataforma?

Transcripción de la Entrevista

Cordial saludo, nos hemos reunido hoy, para indagar sobre las falencias que tiene la empresa en cuanto a su proceso organizacional de ventas y la necesidad de crear una plataforma de comercio electrónico con modelo DROPSHIPPING para impulsar las ventas de los equipos, accesorios y suministros tecnológicos que la empresa comercializa y en consecuencia generar nuevos ingresos. Por tal motivo, la información recolectada a través de esta entrevista, nos servirá para el análisis, el diseño y el desarrollo del Software de Dropshipping “Agorá”.

Entonces, comencemos con las siguientes preguntas:

1. En primer lugar, cuéntenos ¿A qué se dedica la empresa Tecnozeta S.A.S?

Rta: Buenos días, en Tecnozeta S.A.S nos dedicamos a ofrecer servicios tecnológicos de alta calidad en el campo de la informática y las telecomunicaciones, como: el servicio técnico de equipos de cómputo, el diseño y la instalación de casas inteligentes (todo lo de domótica), toda la parte de sistemas electrónicos de seguridad, marketing digital, entre otros... Siendo esta pues, nuestra propuesta de valor comercial. Aunque, también realizamos comercio al por menor, en equipos tecnológicos como computadores, cámaras de seguridad, celulares, alarmas, impresoras, etc. Además de vender también accesorios y suministros tecnológicos.

2. ¿Cómo han venido desarrollando esa actividad económica?

Rta: Bueno, nosotros funcionamos de la siguiente manera: a través de estrategias de mercadotecnia especialmente “digitales” como el marketing digital y el voz a voz entre nuestros clientes antiguos, atraemos potenciales clientes, les presentamos nuestros servicios con base en sus necesidades y las del mercado, negociamos con ellos las condiciones en las cuales se van a prestar esos servicios, y una vez ellos acepten o decidan comprar algún producto con la empresa, ejecutamos los servicios o realizamos la respectiva venta.

Adicionalmente, nosotros hacemos un seguimiento a nuestros clientes una vez finalizado el servicio o la compra, con el fin de que ellos queden satisfechos con lo que adquirieron, para que en un futuro cuando les surja otra necesidad nos tengan en cuenta para solventárselas, eso es lo que buscamos una fidelización

3. Examinando de forma detallada a la empresa en cuanto a su funcionamiento ¿Cuál ha sido el proceso organizacional que requiere mejorar o dónde se observan mayores falencias?

Rta: Haciendo un análisis, lo que hemos visto flojo ha sido el comercio de los equipos, accesorios o los suministros tecnológicos. Ellos tienen salida, sobre todo cuando van de la mano con la prestación de alguno de nuestros servicios; por ejemplo: cuando hacemos la instalación de un sistema de alarmas, el cliente no solo quiere que uno se las instale, sino que también opta porque se las vendamos. Pero, en general que tengamos un gran volumen de ventas en equipos tecnológicos, de forma ocasional no es mucho.

4. Al ser Tecnozeta, una empresa tecnológica ¿por qué no optar por tener su propia tienda virtual?

Rta: En un principio pensamos en esa posibilidad; sin embargo, al hacer un análisis en detalle, nos dimos cuenta que implicaba una enorme inversión y a largo plazo, saldría muy costoso, porque es necesario realizarle un continuo mantenimiento y estarla actualizando, de lo contrario se vuelve obsoleta. Además de que implica nuevos gastos: en personal, que debe estar las 24 horas del día pendiente porque en cualquier momento pueden realizar una compra, hay gente que compra de noche, por ejemplo. También debemos tener en cuenta que debemos ampliar el inventario, gastos de logística porque ya no sería a nivel local sino nacional.

Y, sobre todo que entraríamos a competir con grandes plataformas de comercio electrónico ¡que llevan años haciendo eso! Mercado Libre, Linio, Amazon o almacenes de cadena que tienen su propio ecommerce como Ktronix, el Éxito, Al comprar, Homecenter, etc. Incluso, ya hay negocios pequeños que tienen su propia tienda virtual, nosotros hemos prestado el servicio de desarrollo de tienda virtual a algunos negocios aquí en la ciudad de Cúcuta - la internet está lleno de eso y más desde la pandemia...Por lo tanto, no vimos ni útil, ni viable tener nuestra propia tienda virtual.

5. ¿Qué alternativas ha planteado la empresa para mejorar el proceso de ventas para los equipos, accesorios y suministros tecnológicos que comercializan?

Rta: Pues nos hemos planteado con el área de tecnología, desarrollar una plataforma de comercio electrónico con modelo Dropshipping, ¿conocen el término? – ¡No! (se respondió). El modelo Dropshipping consiste en vender productos a un precio de venta minorista al público en general, pero uno adquiere esos productos a precio al por mayor del proveedor o fabricante; entonces al venderlos uno gana la comisión.

Lo que se busca, no es que solo vendamos nosotros en la plataforma que desarrollaremos, sino involucrar a más vendedores, proveedores y fabricantes de diferentes productos, no solo tecnológicos, para que ellos también puedan vender con ayuda del servicio que ofrece nuestra plataforma de Dropshipping. Por lo que ganaríamos, no solo por vender nuestros productos de tecnología, sino por ofrecer este servicio a través de nuestra plataforma.

6. ¿Cuál es el alcance que se plantean con el desarrollo de esta plataforma?

Rta: Creo, que el alcance que más nos interesa con este tipo de proyecto, es que reconozcan a la empresa Tecnozeta S.A.S como una empresa de tecnología competente y consolidada, capaz de desarrollar productos intangibles de alta calidad, de última generación e innovadores en el mundo digital, que seamos una opción para resolver las necesidades tecnológicas de cualquier sector económico o de cualquier persona a nivel nacional y hasta internacional. Obviamente, también buscamos a través de esta plataforma: mejorar nuestras ventas, tener ingresos extras, convertirnos en una especie de intermediario de ventas entre clientes, vendedores, proveedores y fabricantes, generar fidelización a través de ella, etc.

Entrevista Estructurada # 1

Entrevistado: Ing. Juan Manuel Tarazona Rivero

Cargo: Director de desarrollo de Software

Entrevistador: Heiner Tinoco Cañas

Cargo: Director de proyectos y operaciones (Aprendiz SENA)

Fecha: 8 de febrero del 2023

Hora de inicio: 3:15 p.m.

Tiempo estimado: 25 minutos

Hora de finalización: 3:40 p.m.

Introducción

Cordial saludo, hoy llevamos a cabo esta segunda entrevista, enfocándonos en las características, elementos y funcionalidades que se desean desarrollar para la nueva plataforma de Dropshipping “Ágora” planteada por la empresa de Tecnozeta S.A.S.

Preguntas

1. ¿Qué cobertura tendría la plataforma?
2. ¿Cuáles serán las funciones del vendedor dentro de la plataforma?
3. ¿Cuáles serían las funciones del fabricante o proveedor en la plataforma?
4. ¿Cuáles serán las funciones del cliente dentro de la plataforma?
5. ¿Cómo sería el proceso de compra de productos y los respectivos métodos de pago?
6. ¿Cómo funcionaría el método de envío para los productos?
7. ¿La plataforma “Ágora” requiere un módulo de administración y que elementos tendría?
8. ¿Qué otros roles intervendrían dentro de la plataforma?

Transcripción de la Entrevista

Cordial saludo, hoy llevamos a cabo esta segunda entrevista, enfocándonos en las características, elementos y funcionalidades que se desean desarrollar para la nueva plataforma de Dropshipping “Ágora” planteada por la empresa de Tecnozeta S.A.S.

Comencemos con las siguientes preguntas:

1. ¿Qué cobertura tendría la plataforma?

Rta: La plataforma en un principio será lanzada para que entre a funcionar a nivel local, en la ciudad de Cúcuta. A medida, que se le realicen los ajustes que sean necesarios en ese momento, que tenga gran acogida por la población cucuteña con buena cantidad de usuarios en los tres roles: fabricantes o proveedores, vendedores y clientes, cumpliendo con las metas proyectadas y generando ciertas ganancias; ahí entraremos a evaluar una posible expansión a nivel departamental y así sucesivamente hasta llegar a un nivel nacional en algunos años.

2. ¿Cuáles serían las funciones del vendedor en la plataforma?

Rta: Primero toda persona que quiera ser un vendedor independiente o Dropshipping en la plataforma deberá registrar con su nombre, se encargara de impulsar los productos de los proveedores, deberá dejar datos personales tales como número de teléfono y correo para el contacto con los clientes y por su puesto será el vendedor directo de estos productos.

3. ¿Cuáles serían las funciones del fabricante o proveedor en la plataforma?

Rta: Todo proveedor tendrá que registrarse en la plataforma, debe mantener un stock actualizado de sus productos para el debido y correcto funcionamiento de la plataforma para los vendedores, informar de forma clara las especificaciones del producto, así como números de teléfono y toda la información relacionada con la empresa, para la necesidad del cliente, actualizar la información de la empresa, así como la de sus productos.

4. ¿Cuáles serán las funciones del cliente dentro de la plataforma?

Rta: Suministrar información personal, numero de contacto, correo, dirección y más información que sea relevante para poder enviar los productos que el cliente quiera adquirir, hacer uso correcto de la plataforma para el comercio de productos que se comercialicen en esta, por supuesto está claro que hay que hacer un registro inicial.

5. ¿Cómo sería el proceso de compra de productos y los respectivos métodos de pago?

Rta: Primero se elige un producto, con todas las especificaciones y por supuesto revisando la disponibilidad de este, luego de que el cliente lo haya elegido, da la opción de compra, para la compra el usuario tendrá que utilizar la pasarela de pagos, ingresa los datos financieros y al final se hace el pago.

6. ¿Cómo funcionaría el método de envío para los productos?

Rta: Esto se hará a través de un tercero, como tal la empresa no tiene servicio de transporte por lo cual, este servicio lo hará una empresa transportadora, la cual coordinará con el proveedor quien es quien tiene el producto físico y con el cliente, quien es el comprador.

7. ¿La plataforma “Ágora” requiere un módulo de administración y que elementos tendría?

Rta: Por supuesto, como elementos administrativos se encargará de llevar control sobre toda la información acerca de productos, clientes, vendedores, usuarios, precios, etc. Información que se maneje en la plataforma, registrar datos, verificar datos, generación de reportes, todo con el fin de llevar un correcto control y monitoreo para futuros cambios o generación de estrategias que ayuden al mejoramiento de la plataforma.

8. ¿Qué otros roles intervendrán dentro de la plataforma?

Rta: Dirección de Contabilidad, se encargará de la gestión tributaria y contable de los movimientos y los fondos que se gestionen en la empresa. Dirección de Marketing, tendrá el rol de crear estrategias que promuevan el uso y mejoren la percepción de la plataforma hacia los usuarios. Servicio al cliente, tendrá la función de atender peticiones, quejas, reclamos, respuestas y soluciones.

Por último, se realizó junto con el equipo de mercadeo y publicidad de Tecnozeta S.A.S, una encuesta de mercadeo para la recolección de información por parte de los clientes o de los potenciales clientes que se encuentran en el mercado en el que se desenvuelve la empresa.

Link: <https://forms.gle/9p5ChfKWyyLfRbe68>

- **Identificación del proceso organizacional a mejorar:**

Gracias a la información recolectada a través de la observación, análisis de la documentación, las entrevistas y las encuestas, se encontró que uno de los puntos débiles dentro de los procesos misionales de Tecnozeta S.A.S se encuentra en el área de venta con la comercialización de los equipos, accesorios y suministros

tecnológicos que no estén acompañados de ningún servicio que realiza la empresa, su volumen en ventas es mínimo.

- **Planteamiento de la posible solución:**

Se propone junto con la empresa, la idea de desarrollar una plataforma de comercio electrónico con modelo Dropshipping, que pueda ser usada desde cualquier dispositivo electrónico, tanto por personas como por negocios, empresas u organizaciones que deseen comprar y vender gran variedad de productos. Por ende, esto le permitirá a la empresa de Tecnozeta S.AS. tener un aumento en el volumen de sus ventas en cuanto a los equipos, accesorios y suministros tecnológicos sin la necesidad de que estén acompañados por un servicio, generar ganancias extras por el servicio que prestará la plataforma de Dropshipping como intermediario entre proveedores, vendedores y consumidores.

A continuación, se plasma el conjunto de elementos que intervendrán en un sistema de ecommerce tipo Dropshipping de una empresa tecnológica que pretende prestar un servicio web innovador para proveedores, vendedores y clientes; y aumentar la venta de los equipos, accesorios y suministros tecnológicos que tenga disponible en su inventario.

ENTRADAS	SUBPROCESO O ACTIVIDAD	SALIDAS
Registro de usuarios	Recepción de los datos y asignación de rol dentro de la plataforma	Creación del usuario y activación y restricción de funciones según rol
Registro de productos y búsqueda de productos	Recepción, clasificación y asignación de precios de los productos	Creación de la tienda o catálogo de productos de cada proveedor como vendedor
Selección de productos para vender o para comprar	Generación del carrito de compra, conexión con pasarela de pago y confirmación de la compra	Notificación de compra exitosa y datos de envío, cobro de comisión de venta e impuestos, recepción del pago.

Generación de factura, notificación de despacho y envío del producto por el proveedor o el vendedor	Recepción y aceptación del producto por el cliente	Transferencia del pago al proveedor o vendedor que realizó la venta.
	Recepción y no aceptación del producto por el cliente	Notificación de retracto, garantía o cambio hacia el vendedor o el proveedor. Pago congelado mientras se define la novedad
Recepción y notificación de resolución de la novedad por parte del proveedor o vendedor	Notificación de conformidad del cliente con el producto	Transferencia del pago al proveedor o vendedor que realizó la venta.
	Notificación de no conformidad del cliente con el producto y solicitud de devolución	Devolución de dinero de la compra al cliente y notificación al proveedor o vendedor

La plataforma de Dropshipping, se desarrollará bajo los parámetros de calidad de la empresa y con todos los requisitos legales que apliquen para el caso según la normatividad colombiana.

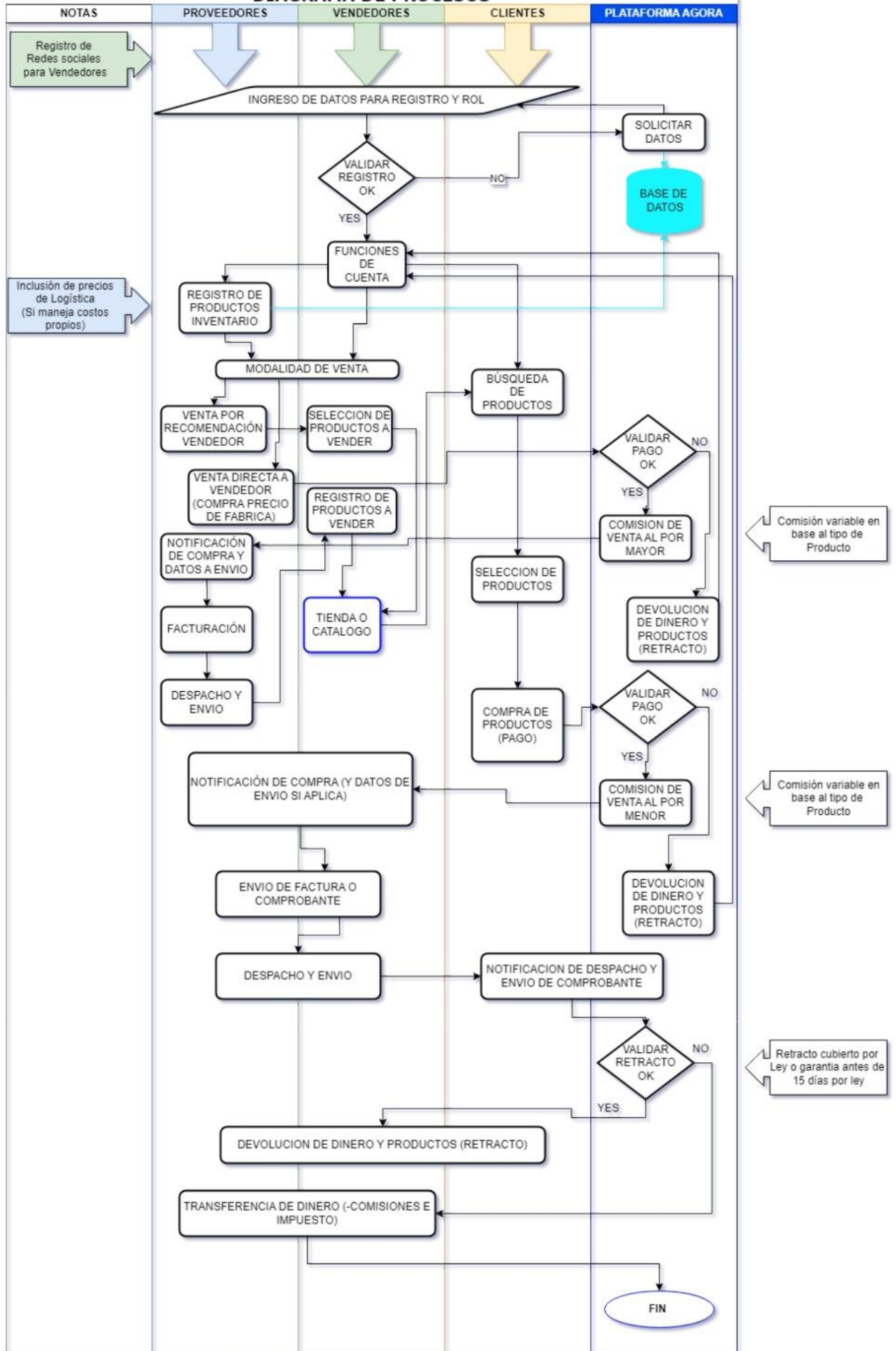
En función de lo planteado se establecen las relaciones y los actores responsables de la plataforma a desarrollar para potenciar el proceso organizacional de ventas:

RELACIONES	ACTORES RESPONSABLES
Cualquier persona que decida por voluntad propia comprar o vender algún producto dentro de la plataforma	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El usuario que genera la solicitud ✓ Administradores de la plataforma ✓ Procesos automáticos que aplica la plataforma ✓ Los desarrolladores que programan los parámetros de para asignar roles

<p>En la plataforma se crean tiendas o catálogos de productos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El área de ventas de tecnozeta que monta los equipos, accesorios y suministros para la venta propios y de los proveedores ✓ Los clientes que buscan productos para comprar ✓ Los vendedores que buscan productos para vender ✓ Los proveedores que registran sus productos para los vendedores
<p>Los clientes compran sus productos en la plataforma a través de diferentes pagos electrónicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conexión de la plataforma con una pasarela de pago instituida legalmente y reconocida por el sector financiero del país ✓ Los programadores que vigilan y aplican ciberseguridad dentro de la plataforma ✓ El cliente que escoge el mejor método de pago que se le acomode ✓ Las alertas y notificaciones que genera la plataforma a los vendedores o proveedores cuando hay una compra
<p>Los vendedores y proveedores facturan y despachan los productos a los clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los proveedores y vendedores que notifican a la plataforma sobre el envío de los productos a los clientes ✓ El cliente que notifica a la plataforma de la recepción y aceptación del producto comprado ✓ El área de atención al cliente cuando se presenta una novedad con el producto despachado

Finalmente, se representa en un diagrama de procesos las actividades que intervienen dentro del sistema de Dropshipping propuesto:

DIAGRAMA DE PROCESOS



Bibliografía:

Gil Ojeda, Y. & Vallejo García, E. (2008). guía para la identificación y análisis de los procesos de la Universidad de Málaga.

https://www.uma.es/publicadores/gerencia_a/wwwuma/guiaprocesos1.pdf

SENA. (2019). Territorium. Tecnología en análisis y desarrollo de software - Material de formación “Caracterización de procesos”.

https://sena.territorio.la/content_mooc.php?idMateria=2395279&social=27256479

Tecnozeta S.A.S (25 de noviembre de 2021). Brochure corporativo de Tecnozeta. [Panfleto].

Tecnozeta S.A.S (27 de septiembre de 2021). Portafolio de servicios Tecnozeta. [Panfleto].

Tecnozeta S.A.S (15 de febrero de 2022). Mapa de procesos organizacionales Tecnozeta. [Infografía].