

# Proyecto # 1 | Análisis de Procesos

## Reingeniería de procesos

Ingeniería en Desarrollo de Software



TUTOR: FELIPE ARAUX LÓPEZ

ALUMNO: JOSE JOEL LANDEROS SANTOS

FECHA: 17 FEBRERO DE 2025

## **Introducción**

En este ejercicio se aprenderá sobre el análisis de procesos, una metodología clave para identificar, evaluar y optimizar flujos de trabajo dentro de una organización. A través de la observación y documentación de un proceso específico, se explorarán conceptos como la eficiencia operativa, identificación de cuellos de botella, mapeo de procesos y mejora continua. Estas actividades permitirán desarrollar habilidades en el diseño y reestructuración de procesos, asegurando que las tareas se ejecuten de manera más ágil y efectiva.

En este proyecto, se practicará cómo descomponer un proceso en sus etapas esenciales, analizando sus debilidades y proponiendo estrategias de mejora basadas en la reingeniería. Además, se destacará la importancia de optimizar la asignación de recursos y tiempos, lo que facilita la toma de decisiones y mejora el desempeño organizacional. Este enfoque práctico es fundamental para comprender cómo los procesos influyen en la productividad y cómo su análisis puede generar soluciones innovadoras que optimicen la eficiencia operativa.

## **Descripción**

La reingeniería de procesos es una estrategia de mejora que consiste en analizar, rediseñar y optimizar los procesos dentro de una organización para aumentar su eficiencia y productividad. Se centra en identificar actividades innecesarias, eliminar redundancias y aprovechar nuevas tecnologías para mejorar la ejecución de tareas. Este enfoque permite simplificar flujos de trabajo, reducir costos operativos y mejorar la calidad del servicio. La reingeniería busca transformar los procesos de manera innovadora, asegurando que se adapten a las necesidades actuales del negocio y generen mayor valor en la operación.

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso que permite visualizar su secuencia de pasos de manera clara y estructurada. Utiliza símbolos estandarizados como rectángulos para acciones, rombos para decisiones y flechas para indicar el flujo del proceso. Su propósito es facilitar la comprensión de procedimientos complejos, identificar ineficiencias y mejorar la toma de decisiones. Los diagramas de flujo son herramientas esenciales en la documentación, optimización y automatización de procesos, ya que permiten detectar posibles mejoras y garantizar la correcta ejecución de tareas dentro de una organización.

## **Justificación**

Realizar un análisis de procesos antes de proponer mejoras permite comprender a fondo cómo se llevan a cabo las tareas dentro de una organización, identificando cuellos de botella, redundancias y oportunidades de optimización. Utilizar un diagrama de flujo es esencial para visualizar y documentar de manera clara cada paso del proceso, facilitando su comprensión por parte de todos los involucrados

se empleará Draw.io, una herramienta intuitiva y accesible que permite crear diagramas de manera rápida y organizada. Su interfaz basada en arrastrar y soltar facilita la estructuración de procesos sin necesidad de conocimientos avanzados en diseño.

## Desarrollo

Análisis de procesos para crear una reingeniería de la remarcación de la cobranza del centro de atención telefónica Coppel.

El proceso de remarcación en el área de cobranza de Coppel consiste que en una hoja de cálculo un ejecutivo mientras agenda el convenio va apuntando los datos de los clientes que no han pagado según su acuerdo, después realizarle llamadas utilizando un número asignado copiado desde el programa donde le agendamos el convenio y repetir este proceso durante 10 a 20 minutos una vez por día.

## Identificación de problemas

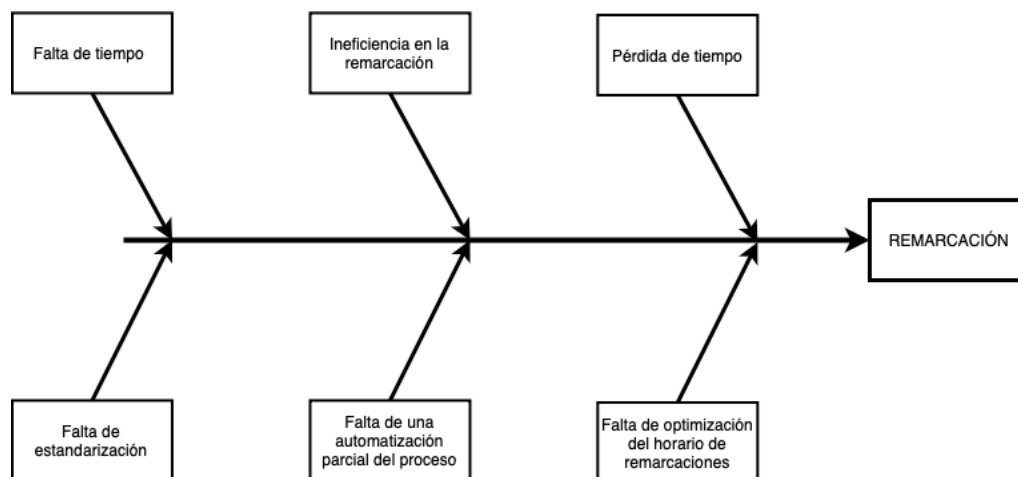


Tabla 1.1 donde nos muestra una tabla de de ishikawa o cabeza de pescado para buscar el 80% de los problemas y enfocarnos en el 20% de las causas.

### Falta de tiempo

Los ejecutivos tienen una carga laboral alta, lo que dificulta analizar los convenios pasados y agregar notas y así mejorar la remarcación y facilitar que tan fácil es revisar que convenios se cumplieron y cuales no.

### Ineficiencia en la remarcación

Actualmente, solo 2 personas pueden remarcar cada 20 minutos, sin flexibilidad en la asignación de horarios.

### Pérdida de tiempo

Se estima que el 80% del tiempo de remarcación se desperdicia porque no se contacta a los clientes ya que la remarcación que le toca al ejecutivo no es la misma que la hora de encuentro al cliente.

### Falta de estandarización

No hay un control claro sobre quién debe remarcar y cuándo hacerlo tomando en cuenta a que horas se contacto el cliente .

### Propuesta de Reingeniería

Optimizar el proceso de remarcación para reducir tiempos perdidos y mejorar la efectividad en la localización de clientes.

### Implementación de un sistema de control de remarcación

Un chat de desconexión de remarcaciones, similar al sistema de control de aseos (WC). Este sistema permitirá que los ejecutivos soliciten su tiempo de remarcación de manera flexible y se asignarán turnos de remarcación con base en la disponibilidad y efectividad de cada ejecutivo.

### Optimización del horario de remarcaciones

Identificación de horarios óptimos para contactar a los clientes con uso de datos históricos agregados en la bitacora para determinar las mejores horas de contacto.

### Automatización parcial del proceso

Integrar una hoja de calculo que identifique automáticamente a los clientes que deben ser remarcados. generar un listado con los clientes de mayor prioridad para optimizar las llamadas con una manera mucho mas facil de verificar convenios cumplidos e incumplidos.

### Asignación de equipo de trabajo

#### Bitácora de Remarcación

Proceso	Descripción	Responsable de análisis	Responsable de revisión	Responsable de corrección
Bitácora de Remarcación	Registro de CV (convenios)	Ejecutivo de cobranza	Jefe de cobranza	Ejecutivo de cobranza encargado de la bitacora

Tabla 1.2 donde nos muestra la bitacora mejorada y las personas que actualmente se hacen responsables tanto de usarla como de administrarla.

#### Ejecutivo de Cobranza

Proceso	Descripción	Responsable de análisis	Responsable de revisión	Responsable de corrección
Gestion de remarcación	El ejecutivo solicita turnos para remarcar y da seguimiento a clientes pendientes.	Ejecutivo de cobranza	Jefe de cobranza	Ejecutivo de cobranza encargado de la remarcación

Tabla 1.3 tabla donde nos muestra el rol de trabajo como se organizan los roles empresariales para que esta tarea este estandarizada bajo una responsabilidad hacia los problemas que pueden surgir.

### Diagrama de flujo de procesos actual

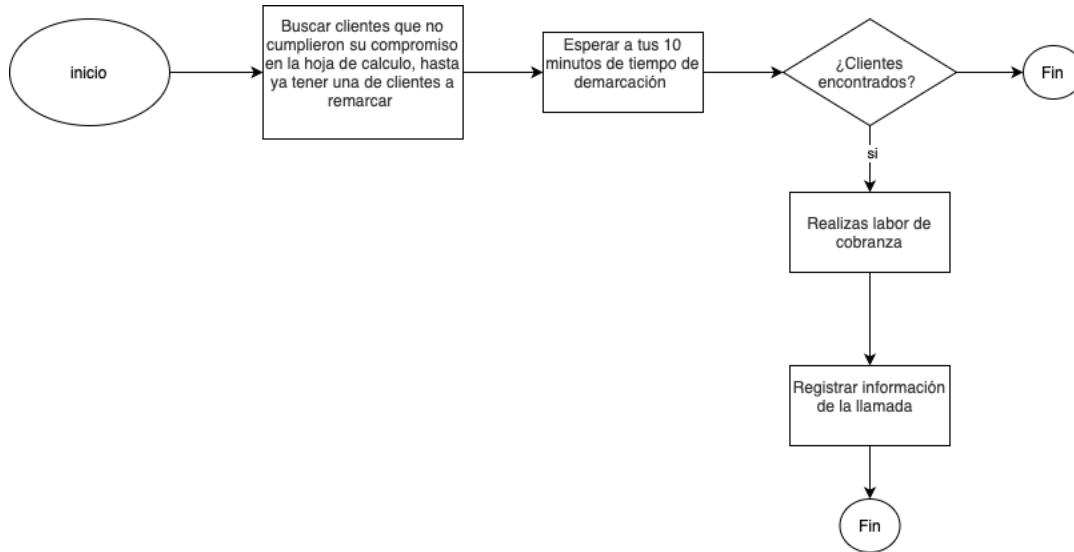


Tabla 1.2 donde nos muestra el diagrama de flujo actual sin mejorar el cual si no encuentras al cliente en tu horario te tienes que volver a marcar hasta el siguiente día.

### Diagrama de flujo de procesos mejorado

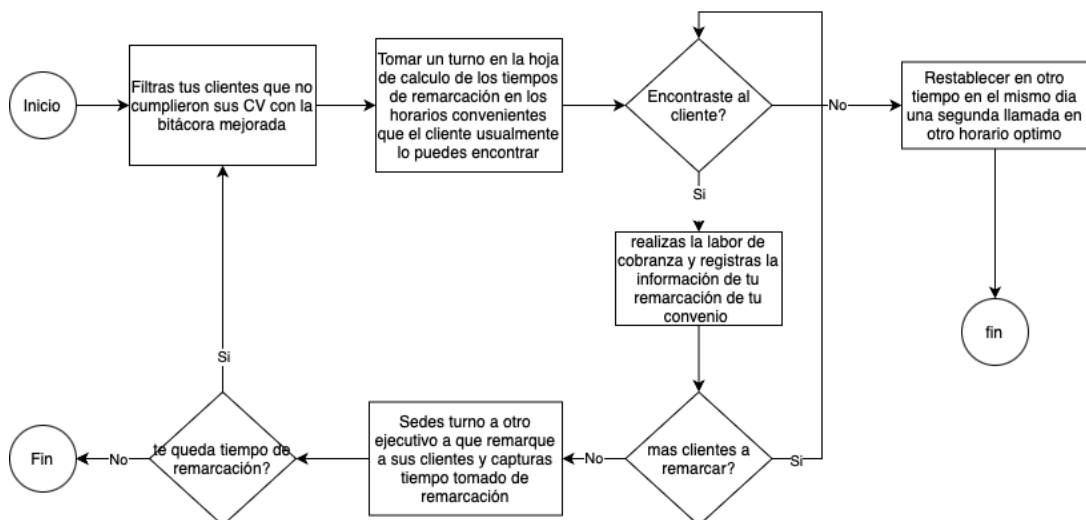


Tabla 1.3 donde nos muestra el diagrama de flujo mejorado el cual si no encuentras al

cliente en tu horario puedes aprovechar en otro momento en el mismo día y así posiblemente salvar el acuerdo que ya habías establecido.

### **Conclusión**

Trabajar en este ejercicio de análisis de procesos y diagramas de flujo permitió comprender la importancia de estructurar y visualizar los flujos de trabajo para mejorar la eficiencia operativa. Utilizar herramientas como el análisis detallado de cada etapa del proceso y la representación gráfica mediante diagramas facilita la identificación de problemas y la optimización de tareas. De esta manera, se puede entender mejor cómo organizar el trabajo de forma lógica y reducir tiempos improductivos.

La clave está en descomponer los procesos en pasos más simples y analizar cuidadosamente cada acción antes de proponer mejoras. Aunque al principio puede parecer complejo, la práctica en el uso de diagramas de flujo y metodologías de reingeniería ayuda a desarrollar la habilidad de optimizar procesos de manera efectiva. Aplicar estas estrategias no solo mejora la productividad, sino que también proporciona una base sólida para diseñar soluciones más avanzadas y comprender mejor la lógica detrás de la gestión operativa.

### **Referencias**

Busby, N. Smith, R. King, D., Sidhu, R. & Skelsey, D, (2014, 3 noviembre). The Effective Change Manager's Handbook: Essential Guidance to the Change Management Body of Knowledge (1.a ed.). Kogan Page. ISBN 978 0 749473082