

Actividad 1 - Análisis de Procesos

Reingeniería de Procesos

Ingeniería en Desarrollo de Software

Tutor: Felipe de Jesús Araux López.

Alumno: Uziel Abisai Martinez Oseguera.

Fecha: 24/05/2023.

Índice

INTRODUCCIÓN.....	1
DESCRIPCIÓN	2
JUSTIFICACIÓN	3
DESARROLLO	4
IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS.....	4
ASIGNACIÓN DE EQUIPO DE TRABAJO	4
DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS	5
CONCLUSIÓN.....	6
REFERENCIAS	7

Introducción

En esta actividad, se realizará un análisis de procesos de un área de una tienda departamental, con el objetivo de identificar aquellos procesos que pueden generar valor y mejorar la rentabilidad de la empresa. Mediante el análisis de los procesos actuales y la identificación de problemas, se buscará diseñar un diagrama de flujo de procesos que permita visualizar de manera clara y sencilla el funcionamiento de dichos procesos. Esta actividad proporcionará una base sólida para implementar mejoras y optimizar la eficiencia de la tienda departamental.

Descripción

La tienda departamental Coppel seleccionada cuenta con diversas áreas, como caja, atención al cliente, venta de ropa y muebles, entre otros. En este análisis de procesos, nos enfocaremos en el área de la caja, la cual es fundamental para el funcionamiento y la satisfacción de los clientes. Analizaremos los procesos relacionados con la entrega de productos al cliente y los posibles problemas que puedan surgir en este proceso.

Justificación

Es importante realizar este tipo de análisis de procesos para identificar oportunidades de mejora y optimizar la rentabilidad de la empresa. Al examinar los procesos existentes, podemos identificar posibles ineficiencias, cuellos de botella o actividades que no agregan valor. Mediante la reingeniería de procesos, se pueden eliminar, rediseñar o mejorar dichos procesos, lo que conducirá a una mayor eficiencia operativa y a una mejor experiencia para los clientes.

Desarrollo

Identificación de problemas

En el área de la caja, se identificaron los siguientes procesos que pueden generar problemas:

1. Entrega del producto al cliente: Al momento de la entrega, es necesario verificar que el ID registrado en la nota coincida con el número de serie del producto. Este proceso puede generar problemas si no se realiza de manera adecuada, ya que podría resultar en entregas incorrectas o confusiones.

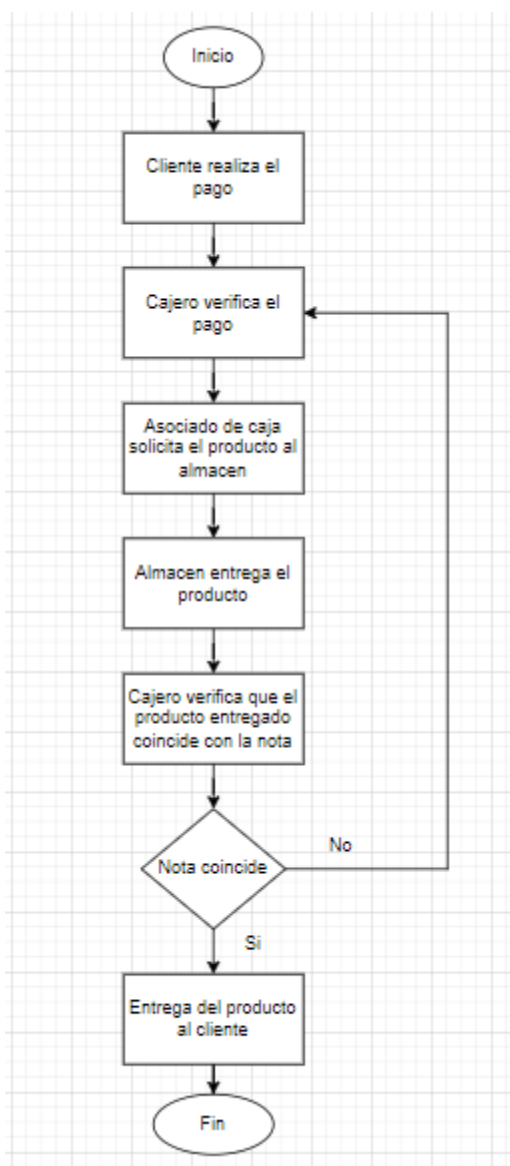
Asignación de equipo de trabajo

Para abordar y mejorar los procesos identificados, se asignará el siguiente equipo de trabajo:

- Líder del equipo (Gerente): Encargado de coordinar y liderar el proceso de mejora.
- Ejecutivo de venta (Encargado de servicios y garantías): Responsable de brindar información sobre los procesos actuales y aportar ideas para su mejora.
- Grupo de trabajadores familiarizados con el proceso (Cajeras o cajeros y bodegueros): Personal de la caja con experiencia en la entrega de productos y conocimiento de los problemas existentes.
- Trabajadores de otros departamentos interesados en las mejoras (Vendedores de tienda): Personal de otros departamentos que deseen involucrarse en el proceso de mejora y contribuir con sus perspectivas.

Diagrama de flujo de procesos

A continuación, se presenta el diagrama de flujo de procesos para el proceso "Entrega del producto al cliente":



Conclusión

La reingeniería de procesos es una herramienta valiosa para identificar áreas de mejora en una organización. En el caso de la tienda departamental analizada, se ha realizado un análisis de los procesos del área de la caja, centrándonos en el proceso de entrega del producto al cliente. A través de la identificación de problemas y la asignación de un equipo de trabajo, se busca mejorar la eficiencia y la calidad en la entrega de productos, lo que contribuirá a la rentabilidad y la satisfacción de los clientes. La implementación de mejoras basadas en este análisis de procesos puede tener un impacto significativo en el campo laboral, permitiendo optimizar recursos, reducir costos y ofrecer una experiencia superior al cliente.

Referencias

No hay referencias.