



FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“REDISEÑO DEL SUBPROCESO DE CONSULTA DE BIENES EN
REMATE EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA
PERUCASH”**

PRESENTADO POR EL BACHILLER
JIMMY HIRVIN LAZARO GOMEZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

LIMA – PERÚ

2017

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres, por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

A la empresa PeruCash por su apoyo y confianza, el mayor agradecimiento.

INTRODUCCIÓN

La empresa en estudio es una de las primeras empresas FinTech del Perú, y por ende necesita estar a la par con empresas que compiten en el mismo mercado. Por ello, es necesario que PeruCash esté actualizado en cuanto a las nuevas herramientas tecnológicas y aprovechar las bondades de éstas para seguir compitiendo y siendo líder en el mercado.

El cambio tecnológico también tiene sus efectos en el cambio organizativo, y asimismo, la adaptación de las organizaciones empresariales a las nuevas TIs constituye un aspecto vital del proceso de implementación de las mismas. Las nuevas tecnologías de la información deben ir acompañadas por un proceso de integración en términos organizativos y en términos de recursos humanos y resultan de apoyo a procesos importantes, necesarios y claves para la supervivencia y crecimiento de un negocio.

Las tecnologías de información, permiten la automatización de los procesos de negocio haciendo eficaz la comunicación entre las áreas que necesitan acceder a la información para que de esta manera efectúen sus actividades de la mejor manera posible y trabajen de forma coordinada para lograr el objetivo común de la organización que integran.

El presente trabajo consta de tres capítulos, para lo cual se hace una breve descripción de su contenido.

1. CAPÍTULO I:

Generalidades de la empresa, como son:

- Antecedentes de la empresa.
- Perfil de la empresa.
- Actividades de la empresa.

2. CAPÍTULO II:

Se describe la metodología de la investigación del proyecto como son:

- Descripción de la realidad del problema
- Análisis de la realidad problemática.
- Diagrama que muestra el flujo de la investigación.

3. CAPÍTULO III:

Aquí se desarrolla el diseño de la propuesta, tomando en cuenta el análisis y evaluación de la problemática que existen actualmente en el área de ventas y almacén; obteniendo así los resultados que servirán para solucionar dichos problemas suscitados.

RESUMEN

“REDISEÑO DEL SUBPROCESO DE CONSULTA DE BIENES EN REMATE EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA PERUCASH”

El presente trabajo de investigación ha sido desarrollado para obtener el grado de Ingeniero de Sistemas, para ello se profundizarán conceptos de las tecnologías de la información aplicadas en los procesos de negocios de una organización para establecer la metodología de inteligencia de negocios del área comercial, caso real elegido para la aplicación práctica de los métodos de conceptos de la investigación.

La metodología usada en el presente trabajo consiste primero en la búsqueda del desarrollo de la estrategia y la otra es la selección de la Tecnología de información, lo que permitirá la implementación de un sistema web basado en inteligencia de negocios para la consulta en línea de “REDISEÑO DEL SUBPROCESO DE CONSULTA DE BIENES EN REMATE DE LA EMPRESA PERUCASH”.

Cabe mencionar que la presente investigación tiene como finalidad la implementación del sistema web que utiliza un flujo de información digital, manejable y práctico basado en un navegador web, para la consulta de bienes en remate de la empresa PeruCash por parte de los trabajadores de la empresa.

Palabras clave: Préstamos prendarios, remate de prendarios vencidos, inteligencia de negocios, flujo de información, tecnologías de información.

ABSTRACT

The present project has been developed to obtain the degree of Systems Engineer, for it is sought to deepen concepts of the information technologies applied in the business processes of an organization to establish the methodology of business intelligence of the area of placements , Real case chosen for the practical application of the methods of research concepts.

The methodology used in the present work consists first of the search of the development of the strategy and the other is the selection of Information Technology, which will allow the implementation of a web system based on business intelligence for online consultation of "REDESIGN OF THE SUBPROCESE OF CONSULTATION OF PROPERTY ON SALE OF THE PERUCASH COMPANY".

To conclude with the present summary, it is worth mentioning that the present research aims at the implementation of the web system that uses a digital information flow, manageable and practical based on a web browser, for the query of goods in auction of the company PeruCash by Part of the workers of the company PeruCash.

Key words: Loans pledged, auction of expired pledges, business intelligence, information flow, information technologies.

ÍNDICE

DEDICATORIA _____	III
AGRADECIMIENTOS _____	IV
INTRODUCCIÓN _____	V
RESUMEN _____	VII
ABSTRACT _____	VIII
ÍNDICE _____	1
ÍNDICE DE GRÁFICOS _____	3
ÍNDICE DE CUADROS _____	4
CAPÍTULO I _____	5
1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA O ENTIDAD _____	5
1.2. PERFIL DE LA EMPRESA O ENTIDAD _____	6
1.3. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA O ENTIDAD _____	6
1.3.1. MISIÓN _____	6
1.3.2. VISIÓN _____	6
1.3.3. OBJETIVO _____	6
1.4. ORGANIZACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA O ENTIDAD _____	7
1.5. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO DE LA EMPRESA _____	8
1.5.1. ENTERNO GENERAL _____	8
1.5.2. ENTORNO COMPETITIVO _____	10
1.5.3. ANÁLISIS PORTER DE LAS 5 FUERZAS _____	13
CAPÍTULO II _____	15
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA _____	15
2.2. ANÁLISIS DEL PROBLEMA _____	15
2.3. PROBLEMA GENERAL _____	16
2.4. OBJETIVO DEL PROYECTO _____	16
CAPÍTULO III _____	18
3.1. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DEL PROCESO A DESARROLLAR. 18	18
3.2. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD _____	18

3.2.1.	FACTIBILIDAD TÉCNICA.	21
3.2.2.	FACTIBILIDAD OPERATIVA	22
3.2.3.	FACTIBILIDAD ECONÓMICA	23
3.3.	DESARROLLO DEL SUBPROCESO (AS-IS).	24
3.3.1.	FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO (AS-IS).	24
3.3.2.	EXPLICACIÓN DE SUBPROCESO (AS-IS).	25
3.3.3.	FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SUBPROCESO (AS/IS)	27
3.3.4.	ANÁLISIS DE PUESTOS DEL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SUBPROCESO (AS-IS).	27
3.3.5.	ANÁLISIS ECONÓMICO	30
3.4.	SUB PROCESO DISEÑADO (TO-BE)	30
3.4.1.	FLUJO DEL SUBPROCESO (TO-BE)	31
3.4.2.	EXPLICACIÓN DE SUBPROCESO (TO-BE)	33
3.4.3.	FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SUBPROCESO	34
3.4.4.	ANÁLISIS DE PUESTOS DEL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SUBPROCESO (TO-BE).	35
3.4.5.	ANÁLISIS ECONÓMICO (TO-BE)	36
3.4.6.	SUSTENTO DEL SUBPROCESO	37
3.4.7.	ANÁLISIS DEL CAMBIO DEL SUBPROCESO	37
3.5.	CONCLUSIONES.	39
3.6.	RECOMENDACIONES	39
CAPÍTULO IV		40
BIBLIOGRAFÍA		40
CAPÍTULO V		41
CAPÍTULO VI		42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA_____	9
GRÁFICO N° 2. ANÁLISIS DEL ENTORNO DE LA EMPRESA PERUCASH _	10
GRÁFICO N° 3. ENTORNO DE LA EMPRESA _____	10
GRÁFICO N° 4. ANÁLISIS PORTER DE LAS CINCO FUERZAS _____	14
GRÁFICO N° 5. DIAGRAMA FUNCIONAL DE RUTA DE DOCUMENTOS ____	16
GRÁFICO N° 6. DIAGRAMA DE CAUSA - EFECTO _____	17
GRÁFICO N° 7. DIAGRAMA DEL MACROPROCESO _____	19
GRÁFICO N° 8. ÁRBOL DE PROBLEMAS _____	20
GRÁFICO N° 9. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO (AS-IS) _____	24
GRÁFICO N° 10. DIAGRAMA DE SUBPROCESO (AS-IS) _____	25
GRÁFICO N° 11. DIAGRAMA DE FLUJO (TO-BE) _____	32
GRÁFICO N° 12. DIAGRAMA DE SUBPROCESO (TO-BE) _____	33

ÍNDICE DE CUADROS

TABLA N° 1. COMPONENTES DE ANÁLISIS PESTEL _____	12
TABLA N° 2. RECURSOS UTILIZADOS (HARDWARE) _____	21
TABLA N° 3. RECURSOS UTILIZADOS (APLICACIONES) _____	22
TABLA N° 4. RESUMEN DE COSTOS _____	24
TABLA N° 5. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SUBPROCESO (AS/IS) ____	27
TABLA N° 6. RESUMEN DE TIEMPOS EN EL SUBPROCESO (AS/IS) _____	28
TABLA N° 7. ACTORES INTERNOS DE SUBPROCESO (AS-IS) _____	29
TABLA N° 8. COSTO MENSUAL DEL SUBPROCESO (AS/IS) _____	30
TABLA N° 9. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SUBPROCESO (TO-BE) _	34
TABLA N° 10. RESUMEN DE TIEMPOS EN EL SUBPROCESO (TO-BE) ____	35
TABLA N° 11. ACTORES INTERNOS EN EL SUBPROCESO (TO-BE) _____	36
TABLA N° 12. COSTOS DEL SUBPROCESO PROPUESTO (TO-BE) _____	37
TABLA N° 13. SUSTENTO DEL SUBPROCESO PROPUESTO (TO-BE) _____	37
TABLA N° 14. ANÁLISIS DEL CAMBIO DEL SUBPROCESO (TO-BE) _____	38

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA O ENTIDAD

PeruCash nació el año 2014, creada y dirigida por Aumbel Manrique Orellana y su esposa Marissa Cárdenas. PeruCash es una CASA DE PRESTAMOS Y EMPEÑOS 100% peruana ubicada en la ciudad de HUANCAYO, dedicada al servicio prestatario, que nace de la necesidad de miles de emprendedores y micro empresarios que necesitan créditos rápidos, micro créditos y dinero al instante.

En un inicio, PeruCash es creada como una microfinanciera, que otorgaba préstamos a pequeñas empresas y comerciantes de la ciudad de Huancayo y sus distritos. Su primera oficina estaba ubicada en Jirón Las Retamas # 520 – La Rivera, donde solo se mantuvo 3 meses. Luego se estableció en Calle Daniel Alcides Carrion #1520.

PeruCash se hizo de un nombre, ya no solo otorgaba préstamos a microempresas, sino también ya comenzaba a abarcar a medianas empresas. El año 2016 PeruCash incluye en su giro de negocio la opción de préstamos prendarios, lo cual genera mucha más expectativa de lo esperado. Ese mismo año cambia de oficina a un local mucho más grande y accesible para el público, esta se ubica en Jr Las Retamas #555 – La Rivera. Este local actualmente sigue siendo la oficina principal.

El año 2017, PeruCash decidió independizar cada servicio que ofrecía. Por un lado PeruCash solo se dedicaría a ser una Casa de Préstamos y Empeños, mientras que los servicios de microfinanciera pasarían a un tercero. Este año también se crearon 2 sucursales más.

PeruCash en ese momento se orientó únicamente en los préstamos prendarios, que consiste en otorgar dinero avalado por un electrodoméstico que previamente es valorizado por empleados especializados.

Actualmente PeruCash es una empresa con gran potencial y tiene una gran acogida por el pueblo huancaíno. Se proyecta como una de las más importantes Casas de Préstamos y Empeños de la región, y cómo no extender fronteras y llegar a la capital del Perú.

1.2. PERFIL DE LA EMPRESA O ENTIDAD

PeruCash es una empresa que está especializada en otorgar créditos, micro créditos y empeños a personas que conforman negocios, teniendo como premisa principal de proporcionar la liquidez inmediata para poder de esta manera acelerar y facilitar el ciclo económico, desde su fundación ayuda a miles de personas dándoles las mejores condiciones, facilidades de pago de forma solidaria y DISCRETA. PeruCash otorga créditos en solo 5 minutos, sin mucho papeleo ni procedimientos engorrosos.

1.3. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA O ENTIDAD

PeruCash es una Casa de Préstamos y Empeños, que promueve el ÉXITO a generaciones futuras brindando oportunidades comerciales al más alto nivel, por la utilización de tecnología y por la agilidad de sus transacciones. El negocio de PeruCash tiene dos frentes, el primero es el servicio de préstamos prendarios y el segundo es el de remate de bienes que no son recogidos por los clientes o que sencillamente no cumplen con el pago programado.

1.3.1. MISIÓN

Ser una empresa líder que ayude a sacar del atraso a la región central del Perú, rompiendo las brechas tecnológicas del subdesarrollo”, es por ello que ofrece la máxima transparencia, poniéndose siempre en el lugar de sus asociados, colaboradores y clientes, asesorándolos con un equipo de profesionales calificados.

1.3.2. VISIÓN

“Ser la Casa de Préstamos y empeños líder a nivel nacional en el rubro de créditos prendarios.”, cumpliendo para ello un servicio eficiente, rápido y directo, basado en la mejor atención y la capacitación de sus trabajadores.”

1.3.3. OBJETIVO

1.3.3.1. OBJETIVO PRINCIPAL

El objetivo es fortalecer la participación de PeruCash en el mercado de créditos prendarios, para lograr el reconocimiento local y nacional.

1.3.3.2. OBJETIVOS SECUNDARIOS

- Incrementar los créditos prendarios.
- Crecer como empresa, para obtener mayor rentabilidad.
- Extendernos, creando más sucursales a nivel nacional.

1.4. ORGANIZACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA O ENTIDAD

La Empresa PeruCash está encabezada por el Sr. Aumbel Manrique Orellana quien también es parte de la junta directiva, pilar fundamental de la empresa a la hora de la toma de decisiones en los diversos procesos de la organización. También cuenta con otros departamentos como:

- **GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS:** Es el área encargada de conducir los recursos tanto administrativos como financieros de la empresa.
- **GERENCIA DE CONTABILIDAD:** Esta área está encargada de manejar los registros contables de la empresa mediante facturaciones y obligaciones que por ley estamos comprometidos.
- **GERENCIA DE INFORMÁTICA:** Es el área que se encarga del desarrollo e investigación de nuevas tecnologías de la información, que puedan ser aplicadas a la empresa.
- **GERENCIA LOGÍSTICA:** Esta área está encargada de administrar el abastecimiento, movimiento y almacenamiento de los productos recibidos, el inventario de productos con funciones de: información, control, organización, estratégico y ejecutivo.
- **GERENCIA COMERCIAL:** Es el área encargada de los préstamos y venta de bienes en remate. Tiene como función buscar las técnicas de venta y también captar nuevos clientes.
- **GERENCIA DE ASESORÍA LEGAL:** Es un área externa que brinda asesoría legal a la empresa.
- **GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS:** La función de esta área es conseguir y conservar un grupo humano de trabajo cuyas características vayan de acuerdo con los objetivos de la empresa, para ello recluta, selecciona y capacita.

1.5. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO DE LA EMPRESA

1.5.1. ENTERNO GENERAL

PeruCash es una empresa que otorga préstamos y empeños a pequeñas personas naturales, comerciantes, pequeñas empresas y público en general en la ciudad de Huancayo. En la presente TABLA N° 1 se muestra el análisis del entorno de la empresa, así como sus oportunidades y amenazas.

Fortalezas:

- Relación cordial y permanente con los clientes.
- Solidez económica y financiera.
- Calidad en el servicio de atención al cliente.
- Infraestructura adecuada para las operaciones de las empresas.
- Personal calificado.

Oportunidades:

- Nuevos préstamos masivos provenientes de alianzas estratégicas con otras financieras.
- Crecimiento del mercado prestatario en Huancayo.
- Grande número de seguidores en redes sociales.
- Identificación de los clientes con la empresa.

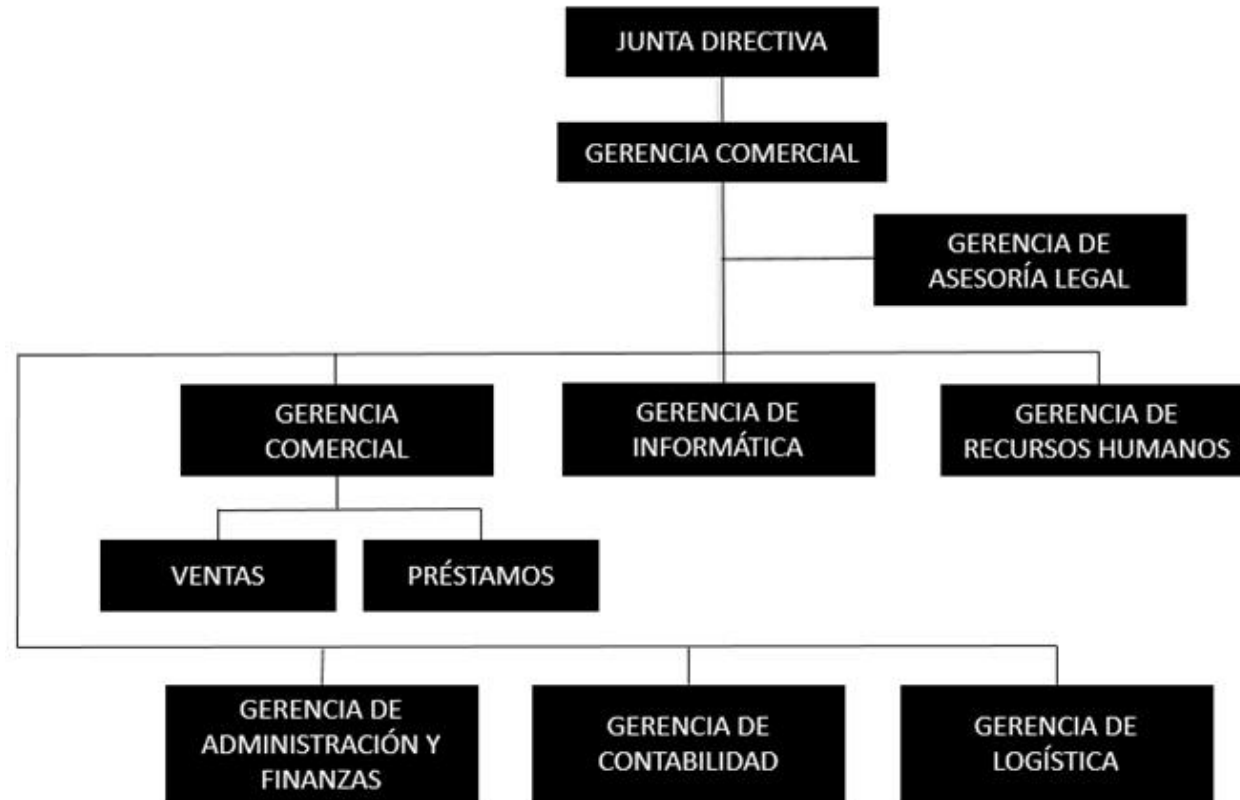
Debilidades

- Falta de integración entre algunas áreas.
- Desorganización en algunas áreas.
- Falta de creación de catálogos de venta.
- Poca inversión en publicidad.

Amenazas

- Precios de los intereses de otras financieras y/o casas de empeño.
- Aparición de nuevos competidores.
- Política inestable del gobierno.

GRÁFICO N° 1. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO N° 2. ANÁLISIS DEL ENTORNO DE LA EMPRESA PERUCASH



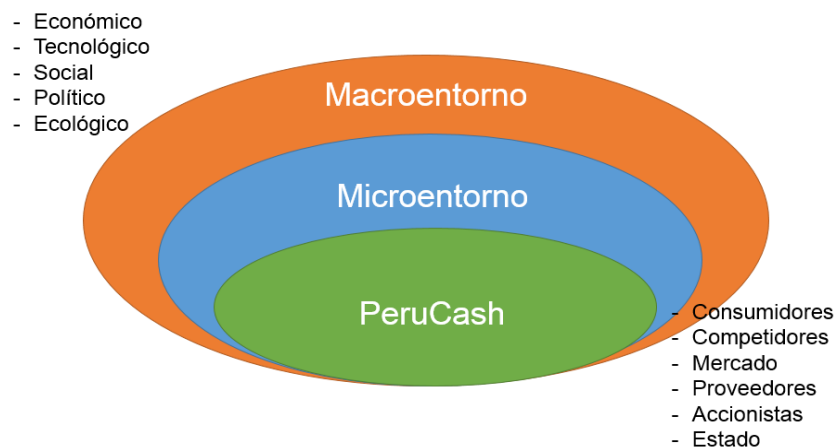
FUENTE: Elaboración propia

1.5.2. ENTORNO COMPETITIVO

Es necesario analizar el entorno competitivo de PeruCash para entender el negocio y poder realizar el diseño de los procesos o subprocesos que se requieran.

- EMPRESA: PeruCash
- SECTOR: Casa de préstamos y empeños.
- PRODUCTOS: Acepta camionetas, autos, motocicletas, electrodomésticos, laptops, joyas, productos tecnológicos, grupos en redes sociales, y todo bien de valor considerable.

GRÁFICO N° 3. ENTORNO DE LA EMPRESA



FUENTE: Elaboración propia

- **CONSUMIDORES:**

Los clientes (tanto de préstamos, como compradores) que tiene la empresa son muy diversos, desde personas naturales, microempresarios, medianas empresas, llegando a mayoristas y administradores webs.

- Personas naturales: Son gente común que busca préstamos dejando como garantía algún bien. También son clientes que compran los productos en remate.
- Microempresarios y medianas empresas: Son dueños y/o empresas que buscan préstamos dejando como garantía bienes y/o productos. Como Camisas Rogers, Simtecor, CipPerú, Geo Xpert, EsCom Perú.
- Administradores webs: Como Radio Caleta, Grupo de Compra y Venta.
- Público en general: PeruCash, tiene como negocio número 2 el rematar los bienes que los clientes no recojan, o que no cumplan con el pago acordado. Para ello ofrece los bienes muebles y/o inmuebles para que sean consultados y posteriormente vendidos.

- **COMPETENCIA:**

Los más fuertes competidores del mercado son: PrendaTodo y Casa de Préstamos.

- **ACCIONISTAS:**

La empresa fue fundada por Marissa Cárdenas y Aumbel Manrique Orellana, quien es gerente general y co-dueño del 100% de las acciones.

- **TECNOLOGÍA:**

PeruCash cuenta con una moderna infraestructura tecnológica en cuanto a hardware en casi todas sus áreas para optimizar el proceso de préstamos. Cabe mencionar también que la empresa aún no cuenta con algún tipo de sistema integrado entre las diferentes áreas.

TABLA N° 1. COMPONENTES DE ANÁLISIS PESTEL

Políticos	Económicos	Socio-cultural	Tecnología	Ecológicos	Legales
Diferentes políticas de gobierno.	Las políticas económicas de gobierno.	Cambios en la orientación de servicios que repercutan el nivel de consumo.	Un entorno que promulgue la innovación de las TIC.	Leyes de protección medioambiental.	Licencias.
La política fiscal de diferentes países.	Los tipos de interés.	Cambios en el nivel de ingresos.	La inversión en I + D.	Regulación sobre el consumo de energía y el reciclaje de residuos.	Leyes sobre el empleo.
Las modificaciones de los tratados comerciales.	Los tipos de cambio o el nivel de inflación.	Cambios en el nivel de ingresos.	La promoción del desarrollo tecnológico que llevará a la empresa a integrar dichas variables dentro de su estrategia competitiva.	Preocupación por el calentamiento global.	Derechos de protección intelectual.
Las subvenciones.	Los factores económicos propios de cada país.	Cambios en el nivel poblacional.	Cambios tecnológicos futuros.		Leyes de salud y seguridad laboral.
	Los ciclos económicos.				Sectores protegidos o regulados.

FUENTE: Elaboración propia

1.5.3. ANÁLISIS PORTER DE LAS 5 FUERZAS

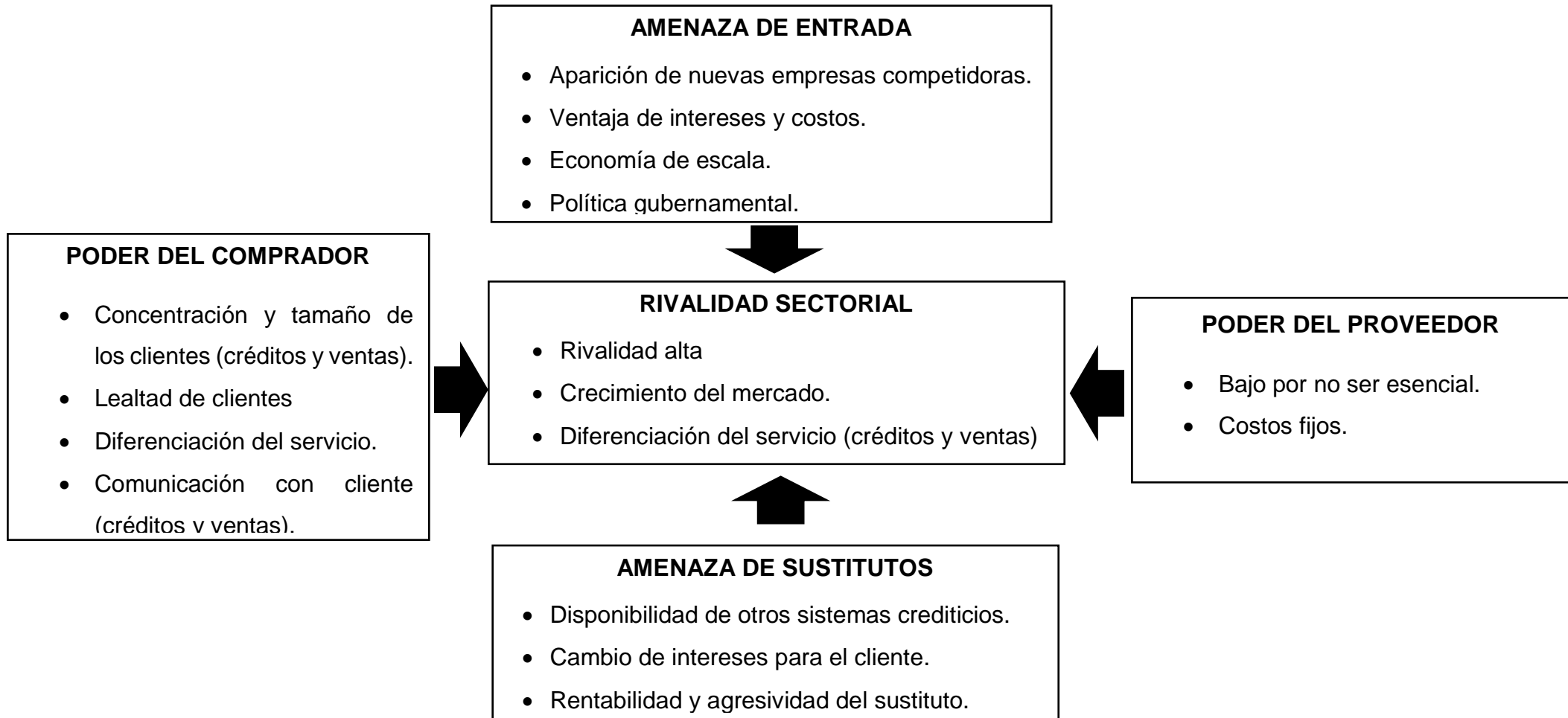
Las 5 fuerzas de Porter son esencialmente un gran concepto de los negocios por medio del cual se pueden maximizar los recursos y superar a la competencia, cualquiera que sea el giro de la empresa. Según Porter, “si no se cuenta con un plan perfectamente elaborado, no se puede sobrevivir en el mundo de los negocios de ninguna forma; lo que hace que el desarrollo de una estrategia competente no solamente sea un mecanismo de supervivencia sino que además también da acceso a un puesto importante dentro de una empresa y acercarte a conseguir todo lo que soñaste”. (5 fuerzas de Porter - Fuerzas Corporativas, 2015)

Para ello se empezará desarrollando la visión de la empresa, a partir de ello se establecerá la estrategia necesaria para cumplir la visión de la empresa. Se debe tener en cuenta también, desde factores cuantitativos y cualitativos hasta lo más abstracto, así como el poder y la jerarquía dentro de una empresa PeruCash.

El ser capaz de clasificar y usar estas fuerzas es lo que hace que se pueda conseguir un mejor análisis de la empresa en todos los sentidos, como por ejemplo diseñar nuevas estrategias y junto a las fuerzas de Porter detectar nuevas amenazas o encontrar un sinfín de nuevas oportunidades.

A continuación se presenta el análisis competitivo de la Empresa PeruCash, mediante las 5 Fuerzas de Porter:

GRÁFICO N° 4. ANÁLISIS PORTER DE LAS CINCO FUERZAS



FUENTE: Elaboración propia

CAPÍTULO II

REALIDAD PROBLEMÁTICA

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Actualmente existen muchos problemas en el intercambio de información entre los departamentos de logística y ventas (sub área de Gerencia comercial), entre las que se pueden destacar:

- Demora de consultas de bienes en remate en el departamento de logística.
- Errores de respuesta de bienes consultados.
- Falta de organización entre el área de almacén y ventas.
- Deficiente control de inventarios de bienes inmuebles y muebles.
- Poca comunicación entre los actores involucrados en el proceso.
- Tecnología deficiente y escasa.
- Registro de personales y de bienes en el programa Excel (créditos, ventas y almacén).
- Perdidas de información de bienes.
- Devoluciones y pérdidas económicas post venta.

2.2. ANÁLISIS DEL PROBLEMA

Para atender la consulta de bienes en venta (productos vencidos que entran a remate), PeruCash tiene un vendedor que a su vez tiene un asistente de ventas. Este proceso empieza con la llegada de una consulta de venta del bien en venta de un cliente (de forma física o virtual).

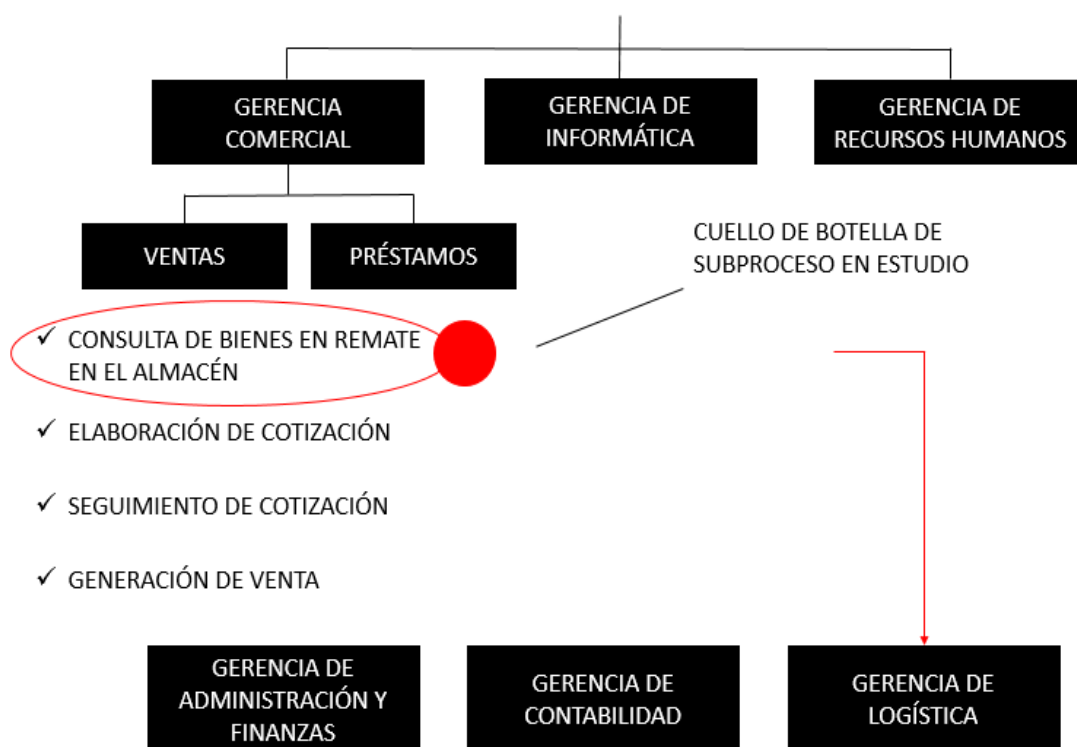
Dentro del proceso se pueden encontrar actividades mal elaboradas y diseñadas, además de redundantes para la consulta de bienes en venta en el almacén, donde se identificó la demora en la respuesta y errores en los datos enviados o respondidos por los miembros del área de almacén. Todo esto es originado ya que no existe un sistema integrado de registro de entrada o salida, ya que el registro se realiza en el programa Excel.

Las respuestas (cotización y/o precio estimado) a los clientes interesados se ve afectado por los constantes errores de descripción y cantidades solicitadas, debido a que pueden ser atendidos por diferentes vendedores de PeruCash, y por lo tanto existe la posibilidad de que se

entiendan de diferentes maneras, lo cual podría generar confusiones y finalmente dar como resultado devoluciones y otros errores de venta.

Para ello y con el fin de evitar estos problemas, se invierte tiempo en realizar coordinaciones para corregir esas descripciones para estar acorde con la descripción real de catálogo y optimizar las falencias del subproceso que originan pérdidas de tiempo, demora en la atención al cliente y problemas post venta.

GRÁFICO N° 5. DIAGRAMA FUNCIONAL DE RUTA DE DOCUMENTOS



FUENTE: Elaboración propia

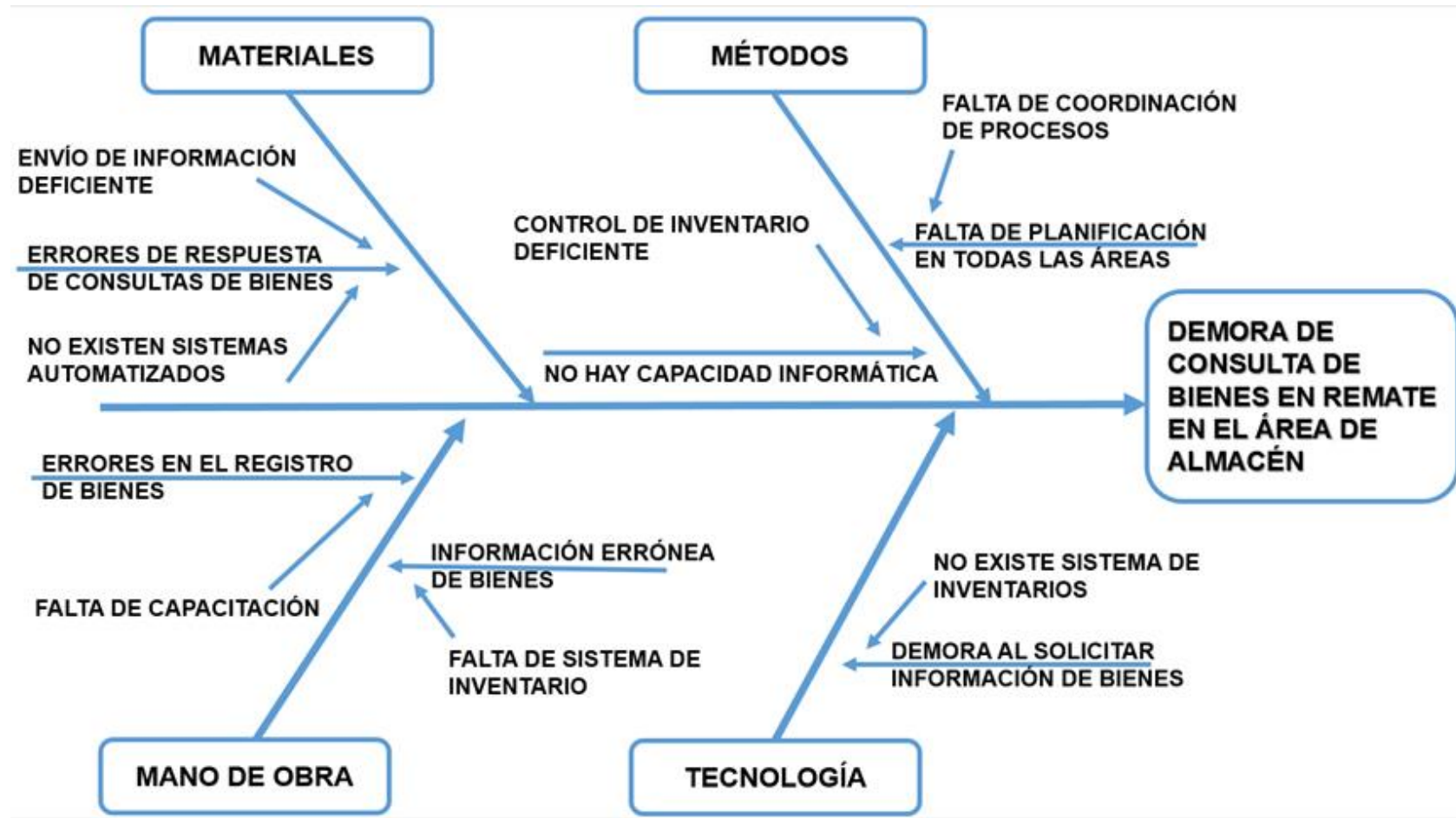
2.3. PROBLEMA GENERAL

- Demora de consulta de bienes en remate en el área de almacén.

2.4. OBJETIVO DEL PROYECTO

- Reducir la demora de consulta de bienes en remate en el área de almacén.
- Brindar información más exacta al usuario o cliente.

GRÁFICO N° 6. DIAGRAMA DE CAUSA - EFECTO



FUENTE: Elaboración propia.

CAPÍTULO III

DESARROLLO DEL PROYECTO

3.1. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DEL PROCESO A DESARROLLAR.

El presente capítulo comprende el estudio de la factibilidad para el proyecto tanto el desarrollo como la implementación de la herramienta, además, contempla las fases de construcción de la plataforma como: análisis del giro del negocio, análisis y diseño, codificación y desarrollo, puesta a prueba e implementación de la herramienta.

Se diseñará una solución; de acuerdo a la problemática formulada en el capítulo anterior; que permitirá corregir las deficiencias detectadas a lo largo del subproceso de consultas de bienes en remate en área de almacén de la empresa PeruCash.

3.2. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

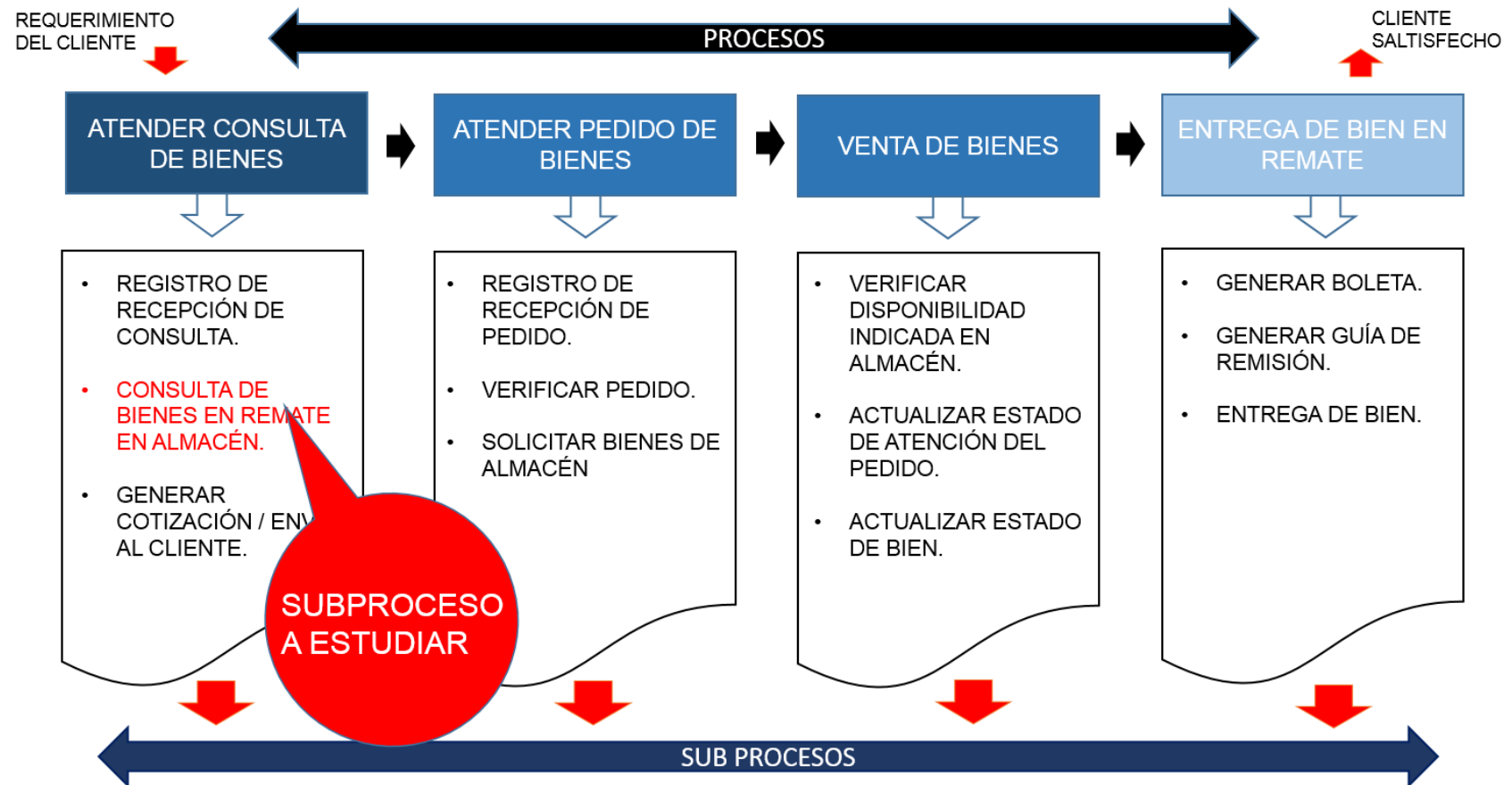
El presente trabajo de investigación propone una solución a la problemática encontrada, reflejada en el punto anterior, y con el fin de apoyar y sustentar la factibilidad de esta propuesta también se desarrollará un análisis de factibilidad tanto técnica, operativa como económica con el fin de determinar cuan realista y viable es la propuesta presentada como solución detallada en los anteriores capítulos, para ello se detallan los estudios de factibilidad.

Factibilidad técnica: En este punto se evaluó si la solución propuesta pudo ser implementada teniendo en cuenta los recursos con los que se cuenta.

Factibilidad operativa: También se evaluó si la propuesta podría ser deseable teniendo en cuenta la estructura organizacional existente actualmente.

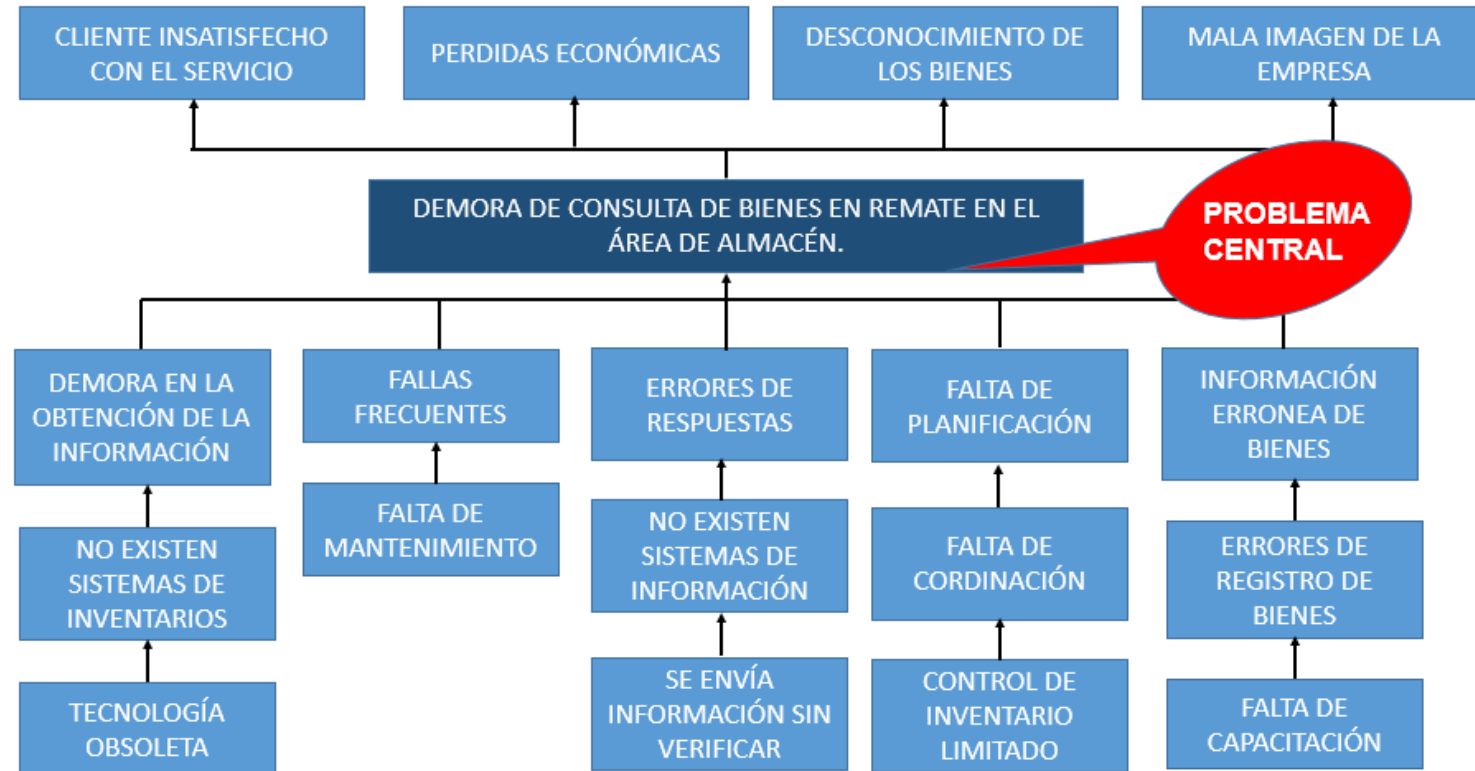
Factibilidad económica: El costo total de la inversión de la investigación del proyecto fue asumida por la empresa por lo que fue factible.

GRÁFICO N° 7. DIAGRAMA DEL MACROPROCESO



FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO N° 8. ÁRBOL DE PROBLEMAS



FUENTE: Elaboración propia

3.2.1. FACTIBILIDAD TÉCNICA.

Para la correcta realización del estudio de la factibilidad técnica es necesario verificar si se cuenta con los requerimientos básicos en la empresa PeruCash, es por ello que es necesario conocer los equipos con los que cuenta la empresa, así como los necesarios para el desarrollo del proyecto y solución. Para ello, se detalla la infraestructura y recursos tecnológicos a continuación.

En la tabla N° 2, tabla N° 3 y tabla N° 4 se muestran los requerimientos de: Hardware, software y recursos de red necesarios tanto para el desarrollo del proyecto, así como la puesta en marcha del demo. Se puede apreciar que la empresa ya cuenta con algunos de los requerimientos, por lo que no será necesario adquirir uno nuevo. La mayoría de las plataformas y lenguajes de programación son de licencia libre.

TABLA N° 2. RECURSOS UTILIZADOS (HARDWARE)

Descripción	Cantidades	
	Requeridas	Por Adquirir
Computador para desarrollo * Core i5 * Ram: 6GB * Otros componentes(Monitor, mouse, teclado) * Disco: 1.0 TR	2	0
Computador para Servidor de datos * Core i7 * Ram: 16 GB * Disco: 1.0 TR * Otros componentes(Monitor, mouse, teclado)	1	1
HP Laser Jet	1	0

FUENTE: Elaboración propia

TABLA N° 3. RECURSOS UTILIZADOS (APLICACIONES)

Descripción	Cantidades	
	Requeridas	Por Adquirir
Servidor PHP	1	1
Antivirus	5	1
Web Development	1	1
Licencia Microsoft SQL 2005	1	1

FUENTE: Elaboración propia

Durante la investigación se pudo observar que la empresa cuenta con hardware, software, así como una red que permite la conexión entre las distintas áreas, lo que es necesario para la viabilidad del proyecto. Para añadir, durante la investigación también se consiguieron los siguientes alcances:

- La empresa permitió el acceso a las instalaciones, lo que permitió que se pueda evaluar la problemática.
- Se realizó la verificación de las comunicaciones entre las distintas áreas de la empresa.
- Se tuvo acceso a la existencia de las herramientas tecnológicas utilizadas para la elaboración del prototipo del presente trabajo de investigación.

3.2.2. FACTIBILIDAD OPERATIVA

El estudio de la factibilidad operativa de la aplicación de la solución propuesta es factible por las siguientes razones:

- Se contó con el apoyo de la Gerencia, y del visto bueno de la Junta Directiva, quienes brindaron las facilidades necesarias y solicitadas para el estudio de la realidad de la empresa, y estuvo de acuerdo desde un principio con el desarrollo e implementación del proyecto, debido a la mejora que traerá el flujo de trabajo y también en la disponibilidad de la información.
- Las áreas involucradas de la empresa relacionadas en el proceso de negocio han participado activamente en el planeamiento y desarrollo del proyecto, proporcionando la

información solicitada acerca de los procedimientos del desempeño y trabajo de las áreas, los requerimientos de los usuarios, y los problemas y/o inconvenientes que se presentaban durante el desarrollo del proceso.

- Así mismo, cabe mencionar el alto nivel de cultura informática de los colaboradores (actores que participan activa y pasivamente en el subproceso) que laboran en la empresa, reduce abismalmente el rechazo al empleo de aplicaciones y otras tecnologías de información, lo que ocasionó que ayuden activamente en el desarrollo e implementación.
- Las características del sistema que permite que sea aceptado por los usuarios son:
 - Facilidad de uso del aplicativo, (una interface amigable al usuario) y de ese modo se evitan complicaciones de cualquiera tipo y nivel de usuario en su manejo, lo que permite la predisposición al cambio en los trabajadores e involucrados.
 - La información obtenida será veraz, precisa y clasificada rápidamente. Toda la información se almacenar.
 - Se filtra el ingreso de datos erróneos. Y complica el trabajo de los colaboradores.
 - Todos los resultados finales serán presentados y documentados en informes de manera clara y concisa. Y estará centralizada.

3.2.3. FACTIBILIDAD ECONÓMICA

El presente trabajo de investigación contó con el apoyo de la Gerencia de la empresa, bajo el visto bueno de la Junta Directiva, además se capacitó al personal y los costos fueron asumidos por la empresa en su totalidad. A continuación se detalla un resumen de la inversión que se realizó para la implementación de este proyecto.

TABLA N° 4. RESUMEN DE COSTOS

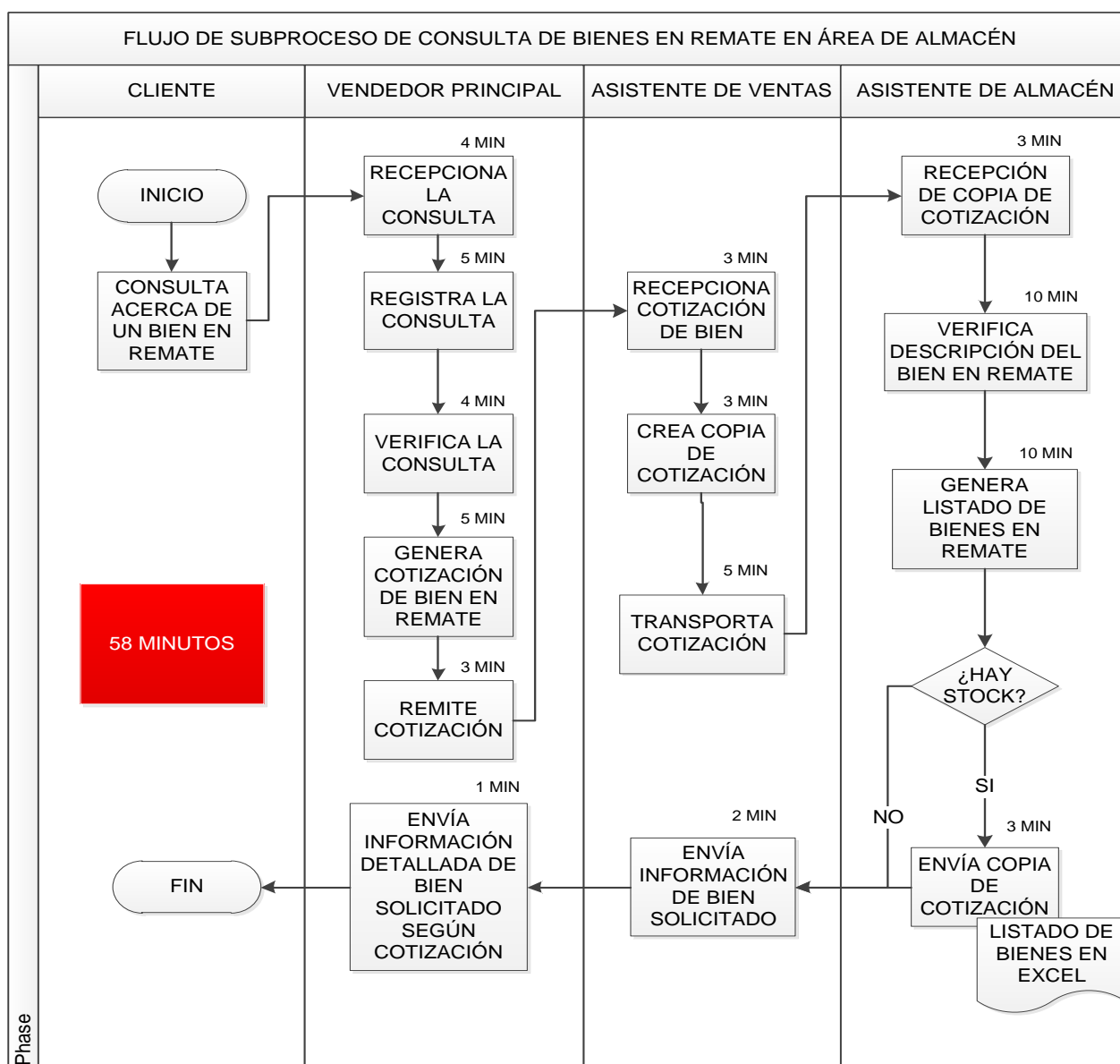
INVERSIÓN	TOTAL
PERSONAL	S/. 9,000.00
APLICATIVOS	S/. 2,000.00
EQUIPOS	S/. 3,500.00
INVERSIÓN TOTAL	S/. 14,500.00

FUENTE: Elaboración propia

3.3. DESARROLLO DEL SUBPROCESO (AS-IS).

3.3.1. FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO (AS-IS).

GRÁFICO N° 9. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO (AS-IS)



FUENTE: Elaboración propia

3.3.2. EXPLICACIÓN DE SUBPROCESO (AS-IS).

GRÁFICO N° 10. DIAGRAMA DE SUBPROCESO (AS-IS)



FUENTE: Elaboración propia

La empresa PeruCash cuenta con el área de ventas que es la que se encarga de atender las consultas de los bienes en remate. Esta área está conformada por los vendedores, los cuales cuentan a su vez con asistentes de ventas, quienes cumplen también la función de supervisar los procesos de atención al cliente. Este subproceso de atención al cliente comienza con la llegada de un cliente que realiza la consulta por algún bien. Este procedimiento puede ser tanto físico (cuando el cliente va a la oficina personalmente a realizar la consulta), como telefónico (que sucede cuando el cliente se comunica con el personal de ventas vía telefónica).

El vendedor recibe la consulta del cliente, y siguiendo los lineamientos estipulados por la empresa, este debe de registrar la solicitud de consulta y asignarle un número correlativo al documento para tener un informe final a final de mes.

Si la consulta es vía teléfono, el vendedor almacena los datos del cliente en el archivo Excel para guardarlo como documento de cotización y como posible venta. Paso siguiente el vendedor se comunica con el área de almacén para corroborar la existencia del bien, es aquí donde radica la demora, pues al vendedor le toma tiempo buscar la información detallada así como precio en remate del bien. Es muy notorio entonces que esta área está mal diseñada, y esto provoca exceso de tiempo al momento de responder y atender las solicitudes de ventas que llegan a cada momento.

El asistente de ventas, se encarga también de la atención a los clientes, pero su trabajo principal es realizar el archivamiento de las consultas, así como llevar la información actualizada que el área de almacén le entrega diariamente en base a las existencias de los bienes. Si el área de almacén no cumple con la actualización de datos diario, el asistente de ventas es quien apoya en el área de almacén para poder actualizar esos datos.

Encargado de almacén, es quien registra los bienes que pasan a remate, se encarga de actualizar los datos diarios. Actualiza la descripción de los bienes así como el nivel de existencia. Si un producto es vendido, éste es quien da luz verde para que pueda ser ofrecido.

Problemas: Muchas actividades repetidas y mal elaboradas. Demasiado tiempo en las actividades para responder y actualizar el nivel de existencias de los bienes en remate en el área de almacén. Medios de comunicación y canales de comunicación obsoletos.

3.3.3. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SUBPROCESO (AS/IS)

**TABLA N° 5. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SUBPROCESO
(AS/IS)**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de los clientes en el archivo excel. • Infraestructura adecuada para el trabajo. • Clima laboral favorable. • Predisposición de la gerencia general al trabajo en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Deficiencia en la consulta de bienes en remate en el almacén. • Canales de comunicación obsoletos. • Equipos de cómputo obsoletos. • Registro de bienes en un único archivo excel. • Registro de bienes de forma manual. • No existen políticas de backup • La actualización en archivo excel es lenta y podría ser adulterada o eliminada de forma casual. • Tiempo excesivo al realizar consulta de bienes. • Información errónea de características de bienes en remate.

FUENTE: Elaboración propia

3.3.4. ANÁLISIS DE PUESTOS DEL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SUBPROCESO (AS-IS).

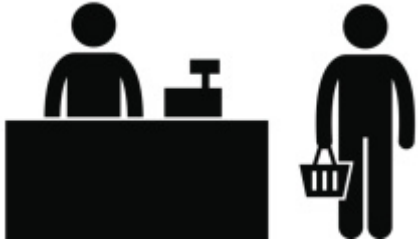


Con el fin de indicar las actividades del subproceso, se detalla en la tabla No. 6. los involucrados del subproceso de consulta de bienes en remate en el almacén, se dividen en dos tipos: actores internos y actores externos. La clasificación se realiza en función a la interacción en el proceso, como se muestra en la siguiente tabla (Tabla N° 7)

TABLA N° 6. RESUMEN DE TIEMPOS EN EL SUBPROCESO (AS/IS)

N°	ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO PRESENCIAL	VENDEDOR	ASISTENTE DE VENTAS	ASISTENTE DE ALMACEN	TOTAL
1	RECEPCIÓN DE CONSULTA DE BIENES EN REMATE.	4 MIN = 6.9%			4 MIN
2	REGISTRO (ARCHIVAMIENTO) DE CONSULTA.	5 MIN = 8.7%			5 MIN
3	VERIFICACIÓN DE LA CONSULTA DEL BIEN EN REMATE.	4 MIN = 6.9%			4 MIN
4	GENERA COTIZACIÓN DE BIEN EN REMATE.	5 MIN = 8.7%			5 MIN
5	REMITE COTIZACIÓN	3 MIN = 5.1%			3 MIN
6	RECEPCIONA COTIZACIÓN		3 MIN = 5.1%		3 MIN
7	CREA COPIA DE COTIZACIÓN		3 MIN = 5.1%		3 MIN
8	TRANSPORTA COTIZACIÓN		5 MIN = 8.7%		5 MIN
9	RECEPCIONA COPIA DE COTIZACIÓN			3 MIN = 5.1%	3 MIN
10	VERIFICA DESCRIPCIÓN DE BIENES EN REMATE.			10 MIN = 17.3%	10 MIN
11	GENERA LISTADO DE BIENES DISPONIBLES.			10 MIN = 17.3%	10 MIN
12	ENVÍA LISTA DE BIENES DISPONIBLES.			3 MIN = 5.1%	3 MIN
13	ENVÍA INFORMACIÓN DE BIEN SOLICITADO SEGÚN COTIZACIÓN.		3 MIN = 5.1%		3 MIN
	TOTAL				58 MIN = 100%

FUENTE: Elaboración propia

TABLA N° 7. ACTORES INTERNOS DE SUBPROCESO (AS-IS)

ACTORES	ACTIVIDAD
 <p>VENDEDOR PRINCIPAL</p>	<p>Es el vendedor principal es el encargado de la atención al público, tanto de forma física como telefónica. Dentro de sus actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de consulta de bienes en remate. • Registrar consultas. • Verificar datos de la consulta. • Remitir solicitud de consulta.
 <p>ASISTENTE DE VENTAS</p>	<p>Encargado de supervisar la atención al cliente, así como el de preparar informes mensuales tomando como referencia las consultas previamente almacenadas y derivarlas a gerencia. Dentro de sus funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar cotización • Crear copia de cotización. • Transporta copia de cotización.
 <p>ASISTENTE DE ALMACEN</p>	<p>Es el encargado de brindar o generar información del stock de bienes, y/o existencia de productos puestos en venta. Dentro de sus funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar copia de cotización. • Verifica descripción de bienes en remate. • Genera listado de bienes disponibles.

FUENTE: Elaboración propia

3.3.5. ANÁLISIS ECONÓMICO

PeruCash tiene como política de empresa basar el pago al personal de acuerdo a la ley Peruana y también incentivar a los trabajadores mediante porcentajes de dinero extra “comisiones por cumplir objetivos” según las ventas y objetivos cumplidos durante las ventas del mes, con esto se valora el esfuerzo del personal y se recompensa su gran trabajo en las ventas de bienes en remate.

En la siguiente tabla se muestra la remuneración unitaria de los trabajadores, así como la fracción del tiempo dedicado al subproceso en estudio para el mejor entendimiento.

TABLA N° 8. COSTO MENSUAL DEL SUBPROCESO (AS/IS)

CARGO	REMUNERACIÓN UNITARIA S/.	PERSONAL MENSUAL	SUBTOTAL S/.	TIEMPO DEDICADO	TOTAL S/.
VENDEDOR PRINCIPAL	1500	3	4500	80%	3600
ASISTENTE DE VENTAS	1800	1	1800	50%	900
ASISTENTE DE ALMACÉN	1200	1	1200	35%	420
COSTO FIJO MENSUAL			200		200
NÚMERO DE PERSONAS		5			
TOTAL DE CONSULTAS ATENDIDAS POR DÍA		50			
COSTO MENSUAL DE SUBPROCESO			7700		5120

FUENTE: Elaboración propia

3.4. SUB PROCESO DISEÑADO (TO-BE)

De acuerdo a la realidad problemática expuesta, se cree conveniente diseñar una solución que permita corregir y reestructurar una serie de problemas y deficiencias que fueron detectadas a lo largo de la investigación del subproceso de consultas de bienes en remate en el área de almacén de la empresa PeruCash. El objetivo es diseñar

un subproceso más sencillo y amigable que cubra todos los requerimientos y expectativas, además que proporcione la información en forma exacta y confiable en menos tiempo.

Para ello se implementará el aplicativo web, aprovechando las bondades que ofrece, y las soluciones que otorga a todos los usuarios involucrados con el subproceso, ya sean los que interactúan en forma directa como también aquellos que reciben información indirecta en el subproceso.

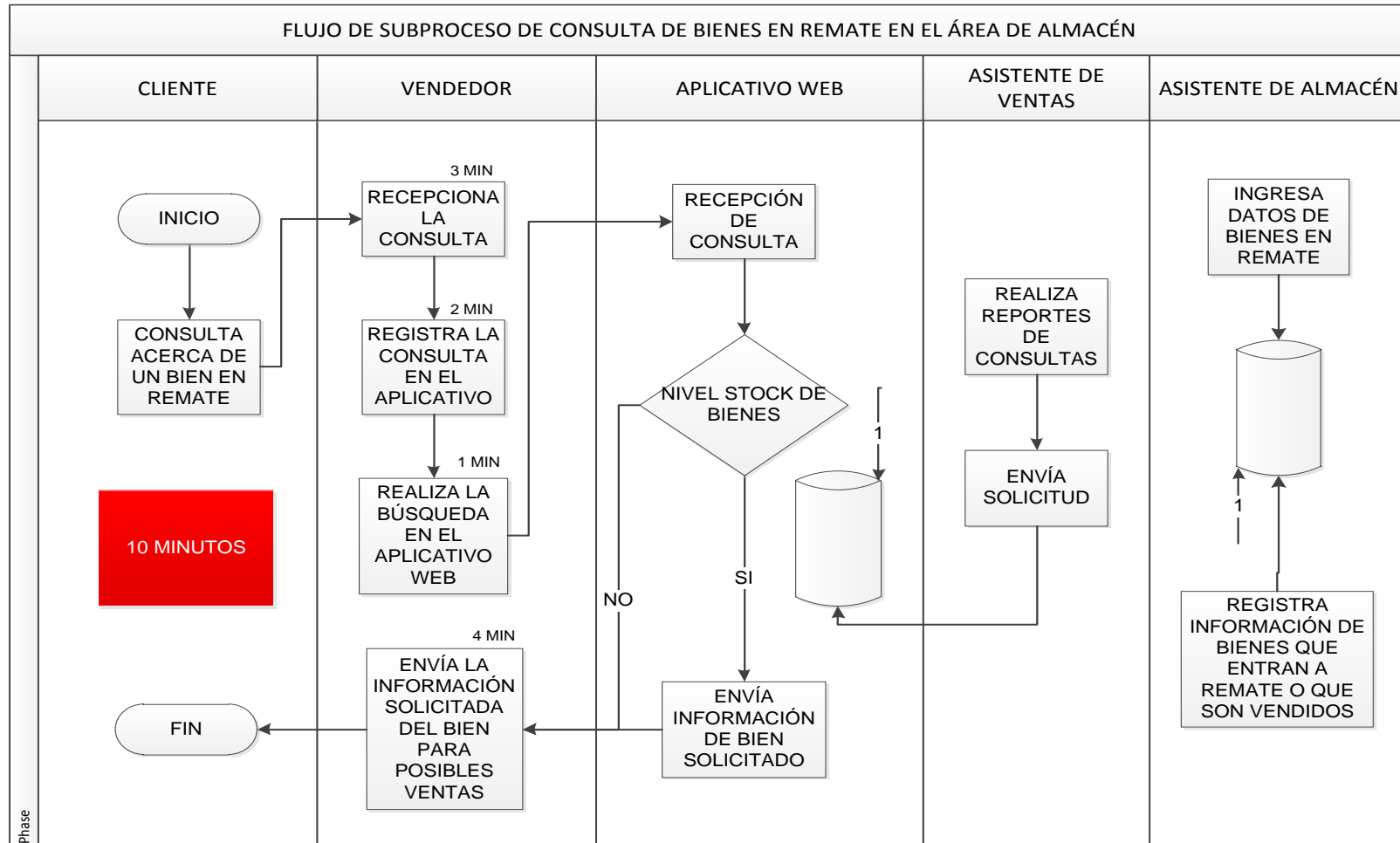
- **SUBPROCESO PROPUESTO:** “Consulta de bienes en remate en el Área de Almacén”.
- **OBJETIVO:** Reducir la demora de consulta de bienes en remate en el área de almacén.
Brindar información más exacta al usuario o cliente.
- **VISIÓN:** ser el subproceso más eficaz en las consultas de bienes en remate en el almacén.
- **MISIÓN:** Tener las consultas de bienes en remate en almacén en el menor tiempo posible.

3.4.1. FLUJO DEL SUBPROCESO (TO-BE)

En el subproceso de consultas de bienes en remate en el almacén, se realizó el análisis del flujo de actividades con la intervención de un nuevo actor del subproceso que es parte de la solución llamado “Aplicativo Web”, donde se puede visualizar que el tiempo usado es mínimo con respecto a la consulta de bienes en remate, también se ve el cambio de actividades y orientación de trabajo de los actores.

Se procedió con la presentación del demo bajo previa coordinación con la gerencia y con la participación de los actores involucrados para medir los tiempos reales establecidos en el análisis del flujo de actividades. El resultado del demo resultó satisfactorio para el subproceso analizado en la empresa PeruCash. Y para corroborar ello, el presente gráfico muestra el diagrama de flujo del sub proceso analizado.

GRÁFICO N° 11. DIAGRAMA DE FLUJO (TO-BE)



FUENTE: Elaboración Propia

3.4.2. EXPLICACIÓN DE SUBPROCESO (TO-BE)

GRÁFICO N° 12. DIAGRAMA DE SUBPROCESO (TO-BE)



FUENTE: Elaboración Propia

Para atender las consultas y/o requerimientos (que después se convierten en cotizaciones) de los clientes, el rediseño tiene como propósito agilizar este subproceso y considerar únicamente a los actores necesarios para cumplir los objetivos trazados por la empresa.

El rediseño del subproceso planteó la implementación de un aplicativo web que automatizará las consultas de bienes en remate en el área de almacén.

El aplicativo web está conectado a una Base de Datos central, que está compuesta por tablas que contienen los bienes muebles e inmuebles (características, precio, tiempos, documentación, entre otros), clientes, oficinas, ubicación geográfica.

El vendedor principal podrá interactuar con el aplicativo para consultar los bienes en remate en el menor tiempo posible y así podrá responder las consultas y/o cotizaciones a los clientes.

En el subproceso diseñado intervienen los vendedores principales y el aplicativo web implementado. El diseño del

subproceso de consultas de bienes en remate tiene una duración de 10 minutos, tomando como referencia al requerimiento de uno o más bienes muebles o inmuebles solicitados.

Cabe resaltar también que los vendedores podrán ofrecer los bienes en remate en la plataforma y el aplicativo permitirá ofrecer un catálogo donde directamente se podrá responder acerca de cada bien consultado.

3.4.3. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SUBPROCESO

**TABLA N° 9. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SUBPROCESO
(TO-BE)**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Semáforo de bienes en stock. • Personal capacitado para realizar las tareas del subproceso. • Tiempo de respuesta a las consultas de bienes en remate en el menor tiempo posible. • Información del estado real, en tiempo real de los bienes en almacén. • El aplicativo permite sacar backup a la base de datos. • Infraestructura adecuada de trabajo y buen clima laboral. • Junta directiva comprometida con el equipo de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se encontraron debilidades en el sub proceso hasta el momento

FUENTE: Elaboración Propia

3.4.4. ANÁLISIS DE PUESTOS DEL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SUBPROCESO (TO-BE).

TABLA N° 10. RESUMEN DE TIEMPOS EN EL SUBPROCESO (TO-BE)

N°	ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO	VENDEDOR PRINCIPAL	APLICATIVO WEB	TOTAL
1	RECEPCIÓN DE CONSULTA	3 MIN = 30,0 %		3 MIN
2	REGISTRAR CONSULTA	2 MIN = 20,0 %		2 MIN
3	REALIZA LA BÚSQUEDA EN EL APLICATIVO WEB	1 MIN = 10,0 %		1 MIN
4	ENVÍA INFORMACIÓN SOLICITADA DEL BIEN	4 MIN = 40,0 %		4 MIN
TOTAL				10 MIN = 100%

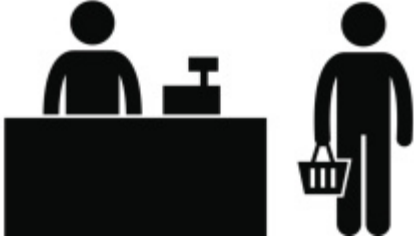

FUENTE: Elaboración Propia

En el rediseño en estudio, los actores involucrados en el subproceso de consulta bienes en remate en el almacén está conformado por el vendedor principal y el aplicativo web, esta clasificación se realiza en función de la interacción de los mismos con el subproceso, y como se muestra a continuación las actividades de los actores internos que participan.

Como se puede apreciar, la lista de actores involucrados ha minorado y ahora solo intervienen 2, los cuales son el VENDEDOR PRINCIPAL y APLICATIVO WEB.

Se ha reducido hasta 3 actores que participaban de manera ineficaz en el diseño inicial, y se añadió un nuevo actor que automatiza algunos procesos, y cubre a la perfección otras actividades que no podían ser cubiertas en el diseño anterior.

TABLA N° 11. ACTORES INTERNOS EN EL SUBPROCESO (TO-BE)

ACTORES	ACTIVIDAD
 <p>VENDEDOR PRINCIPAL</p>	<p>Este personal es un miembro capacitado que realiza actividades del subproceso dentro del aplicativo web y maneja el buen trato a los clientes, también realiza las siguientes actividades dentro del subproceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción las consultas de los bienes en remate. • Registra pedidos y/o consultas. • Envía la información de los datos de los bienes en almacén.
 <p>APLICATIVO WEB</p>	<p>Aplicativo web, plataforma donde el vendedor realiza las consultas de bienes en remate en el almacén, además está conectado a la base de datos central de bienes.</p> <p>Entrega información del producto por código, descripción, marca, ubicación, precio, etc. También guarda información del bien, lugar de origen y sucursal, así como el vendedor asignado y estado ante posibles cotizaciones.</p>

FUENTE: Elaboración Propia

3.4.5. ANÁLISIS ECONÓMICO (TO-BE)

La empresa PeruCash tiene como política realizar los pagos del personal de acuerdo a la ley Peruana y a modo de incentivo, entrega comisiones a fin de mes si se cumplen los objetivos previamente planeados, de este modo valora el esfuerzo del personal de ventas y premia el compromiso en la finalización de los objetivos de la empresa.

A continuación se muestra el costo generado mensual del subproceso implementado.

TABLA N° 12. COSTOS DEL SUBPROCESO PROPUESTO (TO-BE)

CARGO	REMUNERACIÓN UNITARIA S/.	PERSONAL MENSUAL	SUBTOTAL S/.	TIEMPO DEDICADO	TOTAL S/.
VENDEDOR PRINCIPAL	1500	3	4500	80%	3600
COSTO FIJO MENSUAL			200		200
NÚMERO DE PERSONAS		3			
TOTAL DE CONSULTAS ATENDIDAS POR DÍA		100			
COSTO MENSUAL DE SUBPROCESO			4700		3800

FUENTE: Elaboración Propia

3.4.6. SUSTENTO DEL SUBPROCESO

TABLA N° 13. SUSTENTO DEL SUBPROCESO PROPUESTO (TO-BE)

TIEMPO DEL SUBPROCESO ACTUAL	TIEMPO DE SUBPROCESO PROPUESTO	REDUCCIÓN EN MINUTOS	REDUCCIÓN EN %
58 MIN	10 MIN	48 MIN	82.75%

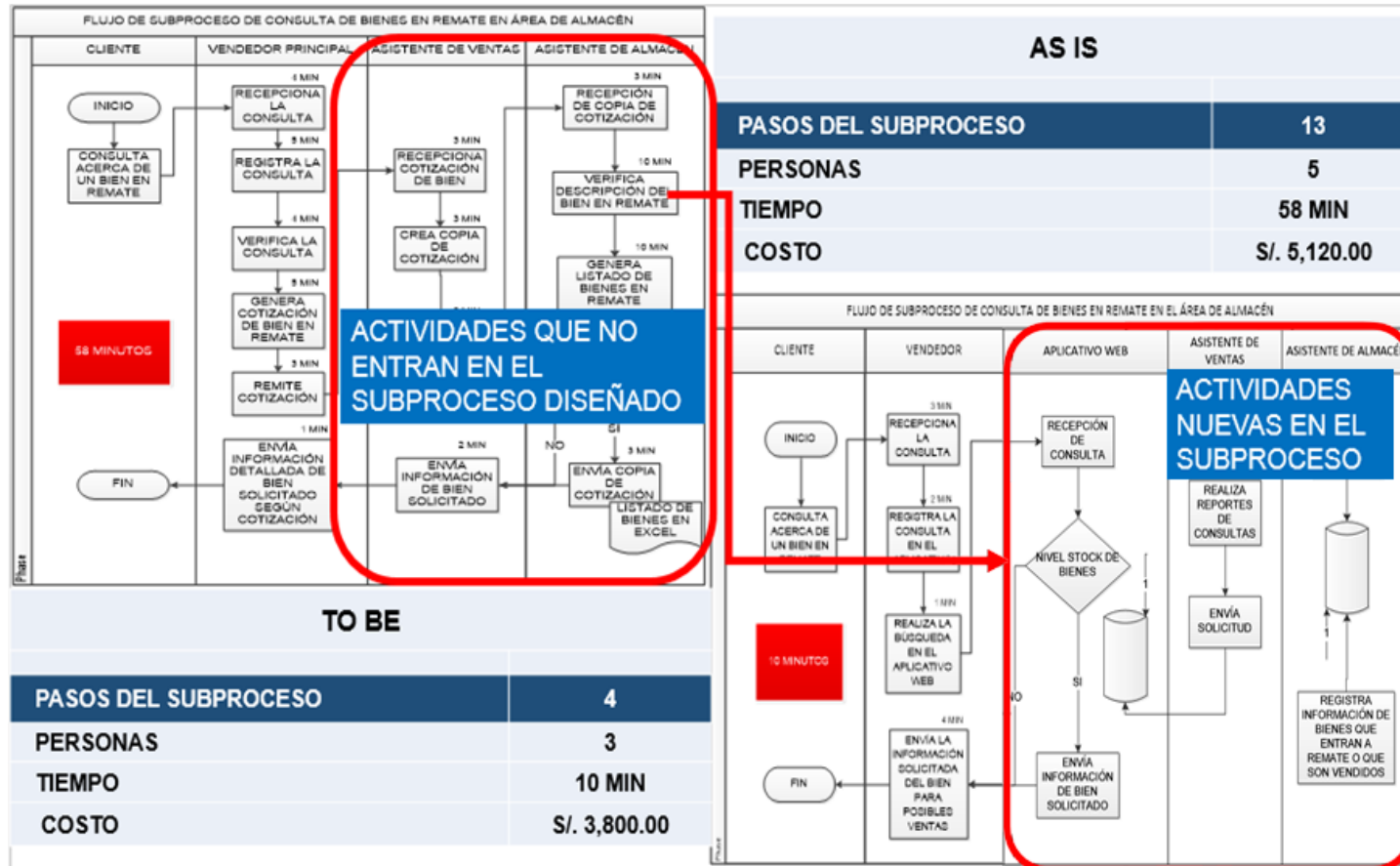
FUENTE: Elaboración Propia

3.4.7. ANÁLISIS DEL CAMBIO DEL SUBPROCESO

El diseño de las actividades para el desarrollo del subproceso de consultas de bienes en remate en el almacén ayudó a minimizar en gran manera el tiempo, a reasignar actividades y minorar actividades de los actores del negocio y tener la información de los productos detallados. Donde los actores de negocio intervienen con el aplicativo web pero con otros fines de solución.

Se puede concluir que la implementación fue satisfactoria para la empresa PeruCash porque consiguió un esquema de trabajo favorable en el subproceso, la gerencia y junta directiva se comprometió a establecer el área de informática para el monitoreo y mantenimiento de sistemas y verificación de los subprocesos:

TABLA N° 14. ANÁLISIS DEL CAMBIO DEL SUBPROCESO (TO-BE)



FUENTE: Elaboración Propia

3.5. CONCLUSIONES.

- Reducción del tiempo de consultas, de 58 minutos en el subproceso AS-IS a 10 minutos en el subproceso TO-BE, es decir una reducción de 48 minutos que representa un 82.75%.
- Reducción del costo mensual del subproceso AS-IS de S/ 5,120.00 a s/ 3,800.00 con el subproceso TO-BE, es decir una reducción de s/ 1,320.00 que representa el 25.78 %.
- Reducción de la cantidad de personal participante en el subproceso, de 5 personas en el subproceso AS-IS a 3 personas en el subproceso TO-BE, lo que representa una reducción del 40%.
- Reducción de la cantidad de actividades incluidas en este subproceso, de 13 actividades en el subproceso AS-IS a 4 actividades en el subproceso TO-BE, lo que representa una reducción del 69%.
- Se cumplió el objetivo de reducir el tiempo de consultas del nivel de existencias de productos en almacén en 82.75 %

3.6. RECOMENDACIONES

- La gerencia general y junta directiva deben permanecer comprometidas y seguir apoyando al diseño del subproceso y su retroalimentación continua.
- La gerente general y junta directiva deben mantener el plan de capacitación con cronograma semestral para el personal del subproceso.

CAPÍTULO IV

FUENTES DE INFORMACIÓN

- <http://www.perucash.com>
- Fuente verbal del Gerente general.
- Fuente verbal de la Junta Directiva.
- Fuente verbal de los vendedores principales.
- Fuente verbal del asistente de ventas.
- Fuente verbal del asistente de almacén.

BIBLIOGRAFÍA

5 fuerzas de Porter - Fuerzas Corporativas. (2015). *5 fuerzas de Porter*. Obtenido de Clave para el Éxito de la Empresa: <http://www.5fuerzasdeporter.com/>

CAPÍTULO V

GLOSARIO DE TÉRMINOS.







- FinTech. es un dominio de actividad en el cual las empresas utilizan las tecnologías de la información y la comunicación para crear y/o ofrecer servicios financieros de forma más eficaz y menos costosa.
- Recursos de red. Una red es una estructura que dispone de un patrón que la caracteriza. La noción de informática, por su parte, hace referencia a los saberes de la ciencia que posibilitan el tratamiento de datos de manera
- Bienes muebles. son todos aquellos bienes personales depositados en estancias que son transportables, pero que uno no suele llevar consigo. Esto incluye, pero no se limita, a los elementos decorativos de una vivienda.
- Bienes inmuebles. Se consideran inmuebles todos aquellos bienes considerados bienes raíces, por tener de común la circunstancia de estar íntimamente ligados al suelo, unidos de modo inseparable, física o jurídicamente, al terreno, tales como las parcelas, urbanizadas o no, casas, naves industriales, es decir, las llamadas fincas, en definitiva, que son bienes imposibles de trasladar o separar del suelo sin ocasionar daños a los mismos, porque forman parte del terreno o están anclados a él.
- Aplicativo web. herramientas que los usuarios pueden utilizar accediendo a un servidor web a través de Internet o de una intranet mediante un navegador. En otras palabras, es una aplicación software que se codifica en un lenguaje soportado por los navegadores web en la que se confía la ejecución al navegador.

CAPÍTULO VI

ANEXOS

PLAN DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SUBPROCESO

	INFORMÁTICOS	ACTORES DEL SUBPROCESO INVOLUCRADO
DIA 1 (2 HORAS)	<ul style="list-style-type: none"> • PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE BIENES EN REMATE USANDO EL APLICATIVO WEB. • INSTALACION DE HERRAMIENTAS • MANUAL DE USUARIO DE LA FUNCIONALIDAD DEL APLICATIVO WEB. 	
DIA 2 (2 HORAS)		<ul style="list-style-type: none"> • COMO INGRESAR AL APLICATIVO WEB. • USO DEL MÓDULO DE REGISTRO DE BIENES. • USO DE MÓDULO DE CONSULTAS DE BIENES EN REMATE. • USO DE MÓDULO DE CONSULTA DEL ESTADO DEL BIEN (MUY IMPORTANTE).
DIA 3 (2 HORAS)	<ul style="list-style-type: none"> • INTRODUCCION A USO DE HERRAMIENTAS: 	<ul style="list-style-type: none"> • MÓDULO DE REGISTRO DE CONSULTAS REALIZADAS DE LOS BIENES MUEBLES O INMUEBLES. • MÓDULOS DE VERIFICACIÓN DE CONSULTAS REALIZADAS POR USUARIO. • MÓDULO DE DURACIÓN DE ENVÍO DE BIENES.
DIA 4 (2 HORAS)	<ul style="list-style-type: none"> • USO DE HERRAMIENTAS: - LISTADO DE BIENES - REGISTRO Y CONSULTA DE CLIENTES - CONSULTA DE BIENES EN REMATE 	

	 Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Pre
1	[-] CAPACITACIÓN - CONSULTA DE BIENES EN REMATE EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA PERUCASH	590 mins	lun 03/07/17	mar 04/07/17	
2	[-] CAPACITACIÓN DÍA 1 - INTRODUCCIÓN	120 mins	lun 03/07/17	lun 03/07/17	
3	 INTRODUCCIÓN AL NUEVO DISEÑO DE CONSULTA DE BIENES EN REMATE EN EL ÁREA DE ALMACÉN	30 mins	lun 03/07/17	lun 03/07/17	
4	PROCEDIMIENTO DE LAS CONSULTAS DE BIENES EN REMATE USANDO EL APLICATIVO WEB	60 mins	lun 03/07/17	lun 03/07/17	3
5	INSTALACIÓN DE MANUAL DE USUARIO DE LA FUNCIONALIDAD DEL APLICATIVO	30 mins	lun 03/07/17	lun 03/07/17	4
6	[-] CAPACITACIÓN DÍA 2 - DISEÑO DEL SUBPROCESO	180 mins	mar 04/07/17	mar 04/07/17	2
7	 COMO ACCEDER AL APLICATIVO.	30 mins	mar 04/07/17	mar 04/07/17	
8	USO DEL MÓDULO DE REGISTRO DE BIENES	60 mins	mar 04/07/17	mar 04/07/17	7
9	 USO DEL MÓDULO DE CONSULTAS DE BIENES EN REMATE	60 mins	mar 04/07/17	mar 04/07/17	8
10	 USO DEL MÓDULO DE CONSULTA DEL ESTADO DE LOS BIENES	30 mins	mar 04/07/17	mar 04/07/17	9
11	[-] CAPACITACIÓN DÍA 3 - USO DE HERRAMIENTAS	120 mins	mie 05/07/17	mie 05/07/17	6
12	 MÓDULO DE REGISTRO DE LAS CONSULTAS REALIZADAS DE LOS BIENES MUEBLES O INMUEBLES	60 mins	mie 05/07/17	mie 05/07/17	
13	 MÓDULO DE VERIFICACIÓN DE CONSULTAS REALIZADAS POR EL USUARIO	30 mins	mie 05/07/17	mie 05/07/17	12
14	 MÓDULO DE DURACIÓN DE ENVÍO DE BIENES.	30 mins	mie 05/07/17	mie 05/07/17	13
15	[-] CAPACITACIÓN DÍA 4 - USO DE HERRAMIENTAS (PART 2)	170 mins	jue 06/07/17	jue 06/07/17	11
16	 LISTADO DE BIENES	20 mins	jue 06/07/17	jue 06/07/17	
17	 REGISTRO Y CONSULTA DE CLIENTES	30 mins	vie 07/07/17	vie 07/07/17	16
18	 CONSULTA DE BIENES EN REMATE	60 mins	vie 07/07/17	vie 07/07/17	17
19	 CASOS CRÍTICOS	60 mins	vie 07/07/17	vie 07/07/17	18



FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

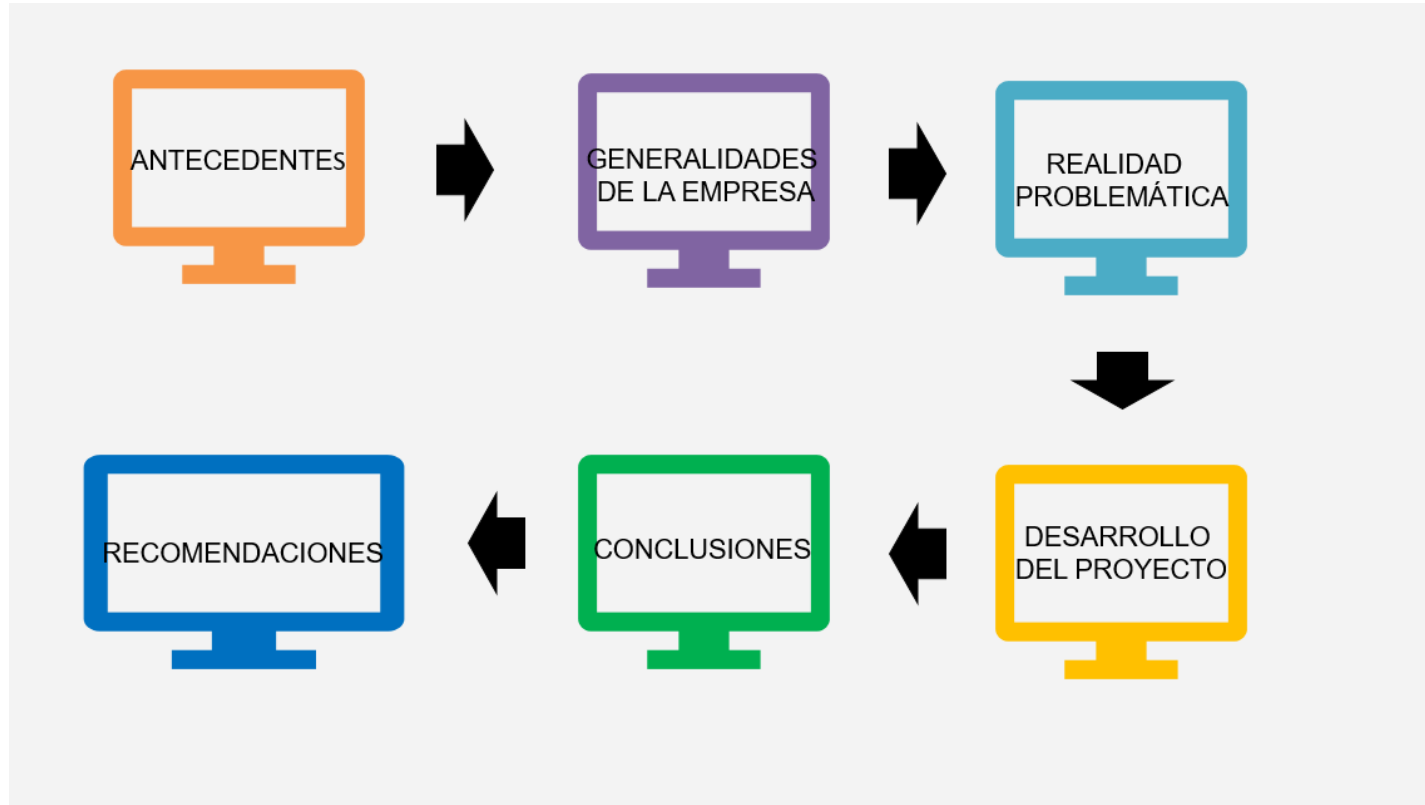
**TEMA: REDISEÑO DEL SUBPROCESO DE CONSULTA DE BIENES EN
REMATE EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA PERUCASH**

PRESENTADO POR EL BACHILLER:
JIMMY HIRVIN LAZARO GOMEZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

LIMA – PERÚ

2017





CASA DE PRÉSTAMOS Y
EMPEÑOS

CASA DE PRÉSTAMOS Y EMPEÑOS
"PERUCASH"

JR LAS RETAMAS 555 – LA RIVERA
HUANCAYO – PERÚ

EMPRESA "PERUCASH"

ANTECEDENTES

EMPRESA "PERUCASH"



PERUCASH NACIÓ EL AÑO 2014, CREADA Y DIRIGIDA POR AUMBEL MANRIQUE ORELLANA Y SU ESPOSA LA SEÑORA MARISSA CÁRDENAS PINEDA EN LA CIUDAD DE HUANCAYO.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

EMPRESA "PERUCASH"

PERFIL DE LA EMPRESA

PERUCASH ES UNA EMPRESA QUE ESTÁ ESPECIALIZADA EN OTORGAR CRÉDITOS, MICRO CRÉDITOS Y EMPEÑOS A PERSONAS QUE CONFORMAN NEGOCIOS, TENIENDO COMO PREMISA PRINCIPAL DE PROPORCIONAR LA LIQUIDEZ INMEDIATA.



EMPRESA "PERUCASH"

MISIÓN

SER UNA EMPRESA LÍDER QUE AYUDE A SACAR DEL ATRASO A LA REGIÓN CENTRAL DEL PERÚ, ROMPIENDO LAS BRECHAS TECNOLÓGICAS DEL SUBDESARROLLO”, ES POR ELLO QUE OFRECE LA MÁXIMA TRANSPARENCIA, PONIÉNDOSE SIEMPRE EN EL LUGAR DE SUS ASOCIADOS, COLABORADORES Y CLIENTES, ASESORÁNDOLOS CON UN EQUIPO DE PROFESIONALES CALIFICADOS.



EMPRESA “PERUCASH”

VISIÓN

“SER LA CASA DE PRÉSTAMOS Y EMPEÑOS LÍDER A NIVEL NACIONAL EN EL RUBRO DE CRÉDITOS PRENDARIOS.”, CUMPLIENDO PARA ELLO UN SERVICIO EFICIENTE, RÁPIDO Y DIRECTO, BASADA EN LA MEJOR ATENCIÓN Y LA CAPACITACIÓN DE SUS TRABAJADORES.



EMPRESA “PERUCASH”

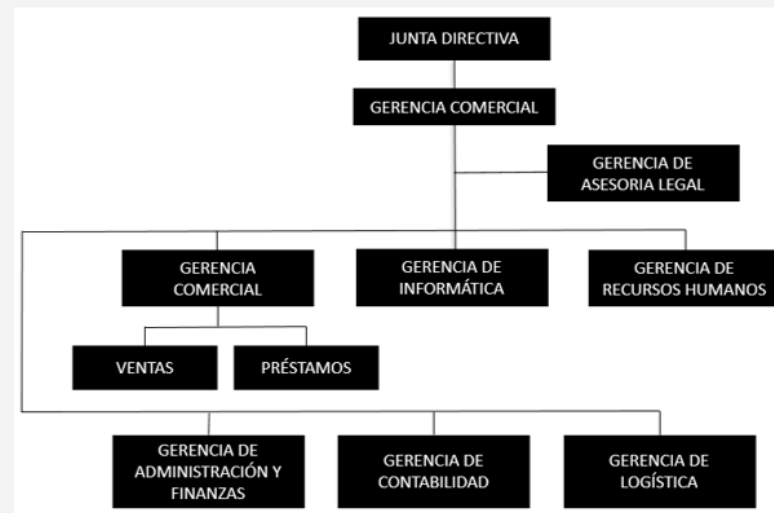
OBJETIVOS

- ❑ OBJETIVO PRINCIPAL
EL OBJETIVO ES FORTALECER LA PARTICIPACIÓN DE PERUCASH EN EL MERCADO DE CRÉDITOS PRENDARIOS, PARA LOGRAR EL RECONOCIMIENTO LOCAL Y NACIONAL.

- ❑ OBJETIVOS SECUNDARIOS
 - INCREMENTAR LOS CRÉDITOS PRENDARIOS.
 - CRECER COMO EMPRESA, PARA OBTENER MAYOR RENTABILIDAD.
 - EXTENDERNOS, CREANDO MÁS SUCURSALES A NIVEL NACIONAL.

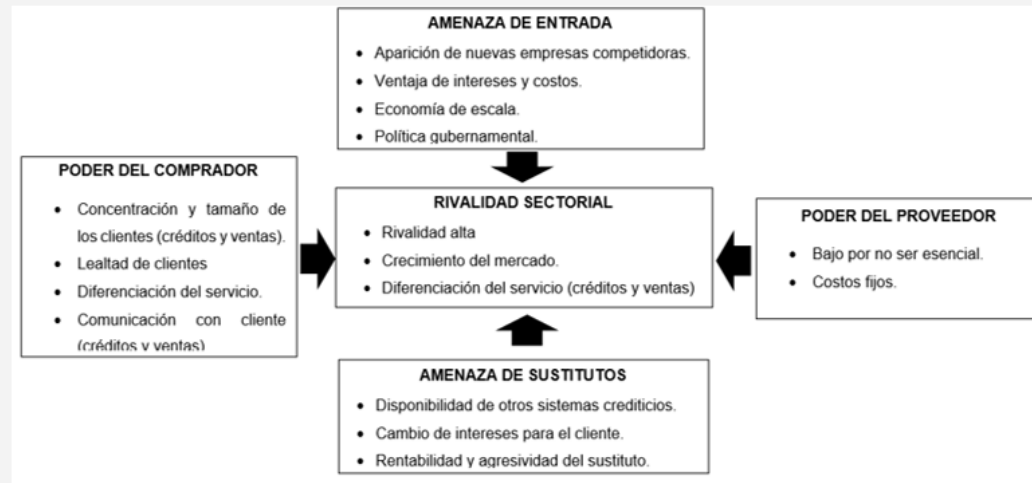
EMPRESA "PERUCASH"

ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA EMPRESA



EMPRESA "PERUCASH"

ANÁLISIS PORTER DE LAS CINCO FUERZAS



EMPRESA "PERUCASH"

CAPÍTULO II

REALIDAD PROBLEMÁTICA



EMPRESA "PERUCASH"

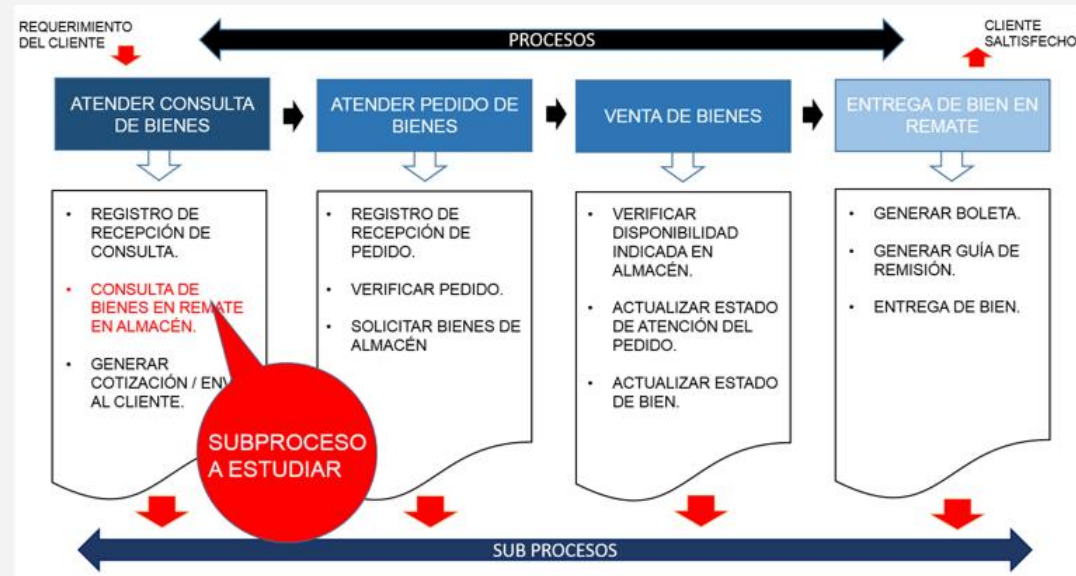
MACROPROCESO

REMATE DE BIENES VENCIDOS

EMPRESA "PERUCASH"



MACROPROCESO: REMATE DE BIENES VENCIDOS



DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

POCO= 1	MUCHO = 5	CRITERIOS			
		URGENCIA	DIFICULTAD	IMPORTANCIA	TOTAL
PROBLEMAS					
·DEMORA DE CONSULTAS DE BIENES EN REMATE EN EL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA.		5	4	5	14
·ERRORES DE RESPUESTA DE BIENES CONSULTADOS.		4	3	3	10
·FALTA DE ORGANIZACIÓN ENTRE EL ÁREA DE ALMACÉN Y VENTAS.		4	2	3	9
·POCA COMUNICACIÓN ENTRE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROCESO.		4	3	2	9
·TECNOLOGÍA DEFICIENTE Y ESCASA.		3	3	2	8
·REGISTRO DE PERSONALES Y DE BIENES EN EL PROGRAMA EXCEL (CRÉDITOS, VENTAS Y ALMACÉN).		3	4	0	7

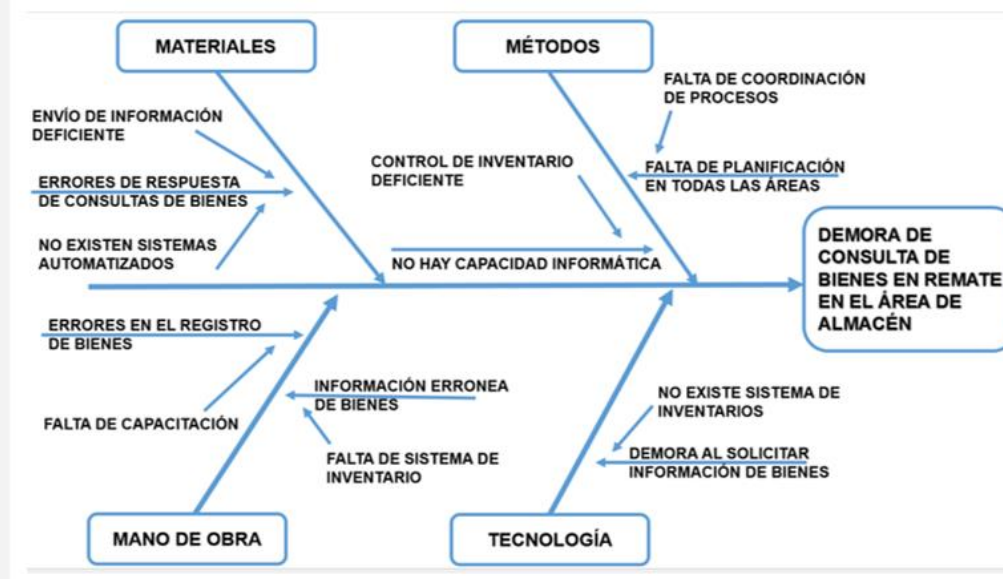
EMPRESA "PERUCASH"

DIAGRAMA FUNCIONAL DE RUTA DE DOCUMENTOS



EMPRESA "PERUCASH"

DIAGRAMA CAUSA - EFECTO



EMPRESA "PERUCASH"



CAPÍTULO III

DESARROLLO DEL PROYECTO



EMPRESA "PERUCASH"

AS - IS



**ALINEAMIENTO
CON EL PLAN
ESTRATÉGICO**

EMPRESA "PERUCASH"

AS - IS

**EL SUBPROCESO
NO CUENTA CON:**

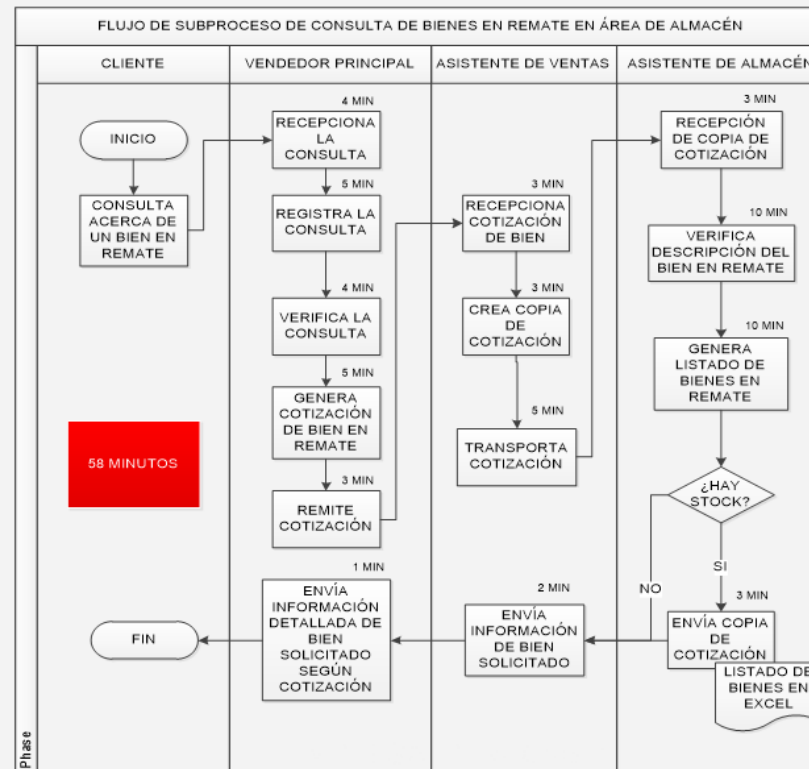
- MISIÓN
- VISIÓN
- OBJETIVOS



EMPRESA "PERUCASH"

DESARROLLO DEL FLUJograma Y EXPLICACION DEL SUBPROCESO:

AS - IS



EXPLICACIÓN DEL SUBPROCESO:**AS - IS**

EMPRESA "PERUCASH"

FORTALEZAS Y DEBILIDADES:**AS - IS**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> REGISTRO DE LOS CLIENTES EN EL ARCHIVO EXCEL. 	<ul style="list-style-type: none"> DEFICIENCIA EN LA CONSULTA DE BIENES EN REMATE EN EL ALMACÉN. CANALES DE COMUNICACIÓN OBSOLETOS.
<ul style="list-style-type: none"> INFRAESTRUCTURA ADECUADA PARA EL TRABAJO. 	<ul style="list-style-type: none"> EQUIPOS DE CÓMPUTO OBSOLETOS. REGISTRO DE BIENES EN UN ÚNICO ARCHIVO EXCEL. REGISTRO DE BIENES DE FORMA MANUAL.
<ul style="list-style-type: none"> CLIMA LABORAL FAVORABLE. 	<ul style="list-style-type: none"> NO EXISTEN POLÍTICAS DE BACKUP LA ACTUALIZACIÓN EN ARCHIVO EXCEL ES LENTA Y PODRÍA SER ADULTERADA O ELIMINADA DE FORMA CASUAL.
<ul style="list-style-type: none"> PREDISPOSICIÓN DE LA GERENCIA GENERAL AL TRABAJO EN EQUIPO. 	<ul style="list-style-type: none"> TIEMPO EXCESIVO AL REALIZAR CONSULTA DE BIENES. INFORMACIÓN ERRÓNEA DE CARACTERÍSTICAS DE BIENES EN REMATE.

EMPRESA "PERUCASH"

COSTO MENSUAL DEL SUBPROCESO**AS - IS**

CARGO	REMUNERACIÓN UNITARIA S/.	PERSONAL MENSUAL	SUBTOTAL S/.	TIEMPO DEDICADO	TOTAL S/.
VENDEDOR PRINCIPAL	1500	3	4500	80%	3600
ASISTENTE DE VENTAS	1800	1	1800	50%	900
ASISTENTE DE ALMACÉN	1200	1	1200	35%	420
COSTO FIJO MENSUAL			200		200
NÚMERO DE PERSONAS		5			
TOTAL DE CONSULTAS ATENDIDAS POR DÍA		50			
COSTO MENSUAL DE SUBPROCESO			7700		5120

EMPRESA "PERUCASH"

ANÁLISIS DE PUESTOS PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SUBPROCESO

AS - IS

VENDEDOR PRINCIPAL

- RECEPCIÓN DE CONSULTA DE BIENES EN REMATE.
- REGISTRAR CONSULTAS.
- VERIFICAR DATOS DE LA CONSULTA.
- REMITIR SOLICITUD DE CONSULTA.



EMPRESA "PERUCASH"

ANÁLISIS DE PUESTOS

AS - IS

ASISTENTE DE VENTAS

- RECEPCIONAR COTIZACIÓN
- CREAR COPIA DE COTIZACIÓN.
- TRANSPORTA COPIA DE COTIZACIÓN.



EMPRESA "PERUCASH"

ANÁLISIS DE PUESTOS**AS - IS****ASISTENTE DE ALMACÉN**

- RECEPCIONAR COTIZACIÓN
- CREAR COPIA DE COTIZACIÓN.
- TRANSPORTA COPIA DE COTIZACIÓN.



EMPRESA "PERUCASH"

RESUMEN DE TIEMPOS

AS - IS

Nº	ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO PRESENCIAL	VENDEDOR	ASISTENTE DE VENTAS	ASISTENTE DE ALMACEN	TOTAL
1	RECEPCIÓN DE CONSULTA DE BIENES EN REMATE.	4 MIN = 6.9%			4 MIN
2	REGISTRO (ARCHIVAMIENTO) DE CONSULTA.	5 MIN = 8.7%			5 MIN
3	VERIFICACIÓN DE LA CONSULTA DEL BIEN EN REMATE.	4 MIN = 6.9%			4 MIN
4	GENERA COTIZACIÓN DE BIEN EN REMATE.	5 MIN = 8.7%			5 MIN
5	REMITE COTIZACIÓN	3 MIN = 5.1%			3 MIN
6	RECEPCIONA COTIZACIÓN		3 MIN = 5.1%		3 MIN
7	CREA COPIA DE COTIZACIÓN		3 MIN = 5.1%		3 MIN
8	TRANSPORTA COTIZACIÓN		5 MIN = 8.7%		5 MIN
9	RECEPCIONA COPIA DE COTIZACIÓN			3 MIN = 5.1%	3 MIN
10	VERIFICA DESCRIPCIÓN DE BIENES EN REMATE.			10 MIN = 17.3%	10 MIN
11	GENERA LISTADO DE BIENES DISPONIBLES.			10 MIN = 17.3%	10 MIN
12	ENVÍA LISTA DE BIENES DISPONIBLES.			3 MIN = 5.1%	3 MIN
13	ENVÍA INFORMACIÓN DE BIEN SOLICITADO SEGÚN COTIZACIÓN.		3 MIN = 5.1%		3 MIN
		TOTAL			58 MIN = 100%

TO - BE



**SUBPROCESO
REDISEÑADO**

EMPRESA "PERUCASH"

SUBPROCESO REDISEÑADO**TO - BE****NOMBRE**

“CONSULTA DE BIENES EN REMATE EN EL ÁREA DE ALMACÉN”.

OBJETIVO

- REDUCIR LA DEMORA DE CONSULTA DE BIENES EN REMATE EN EL ÁREA DE ALMACÉN.
- BRINDAR INFORMACIÓN MÁS EXACTA AL USUARIO O CLIENTE.



EMPRESA “PERUCASH”

ALINEAMIENTO CON EL PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO

TO - BE

MISIÓN

TENER LAS CONSULTAS DE BIENES EN REMATE EN ALMACÉN EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE.

VISIÓN

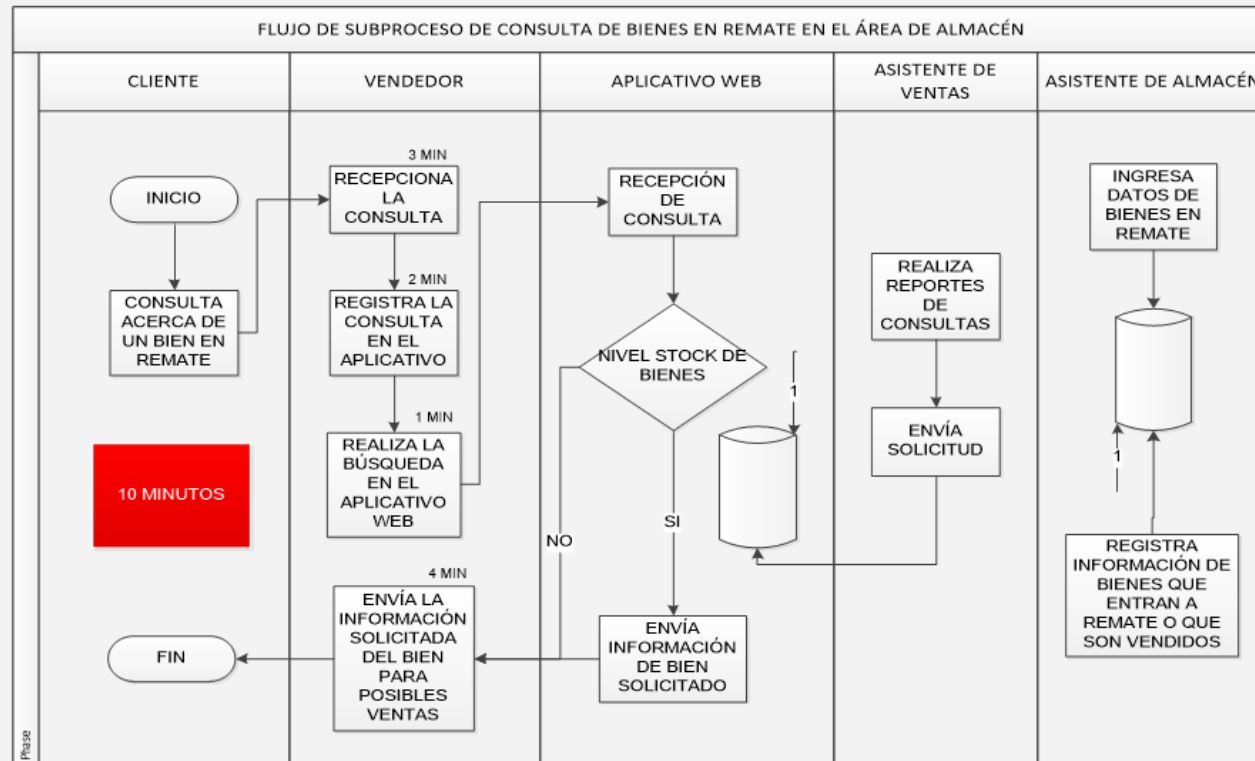
SER EL SUBPROCESO MÁS EFICAZ EN LAS CONSULTAS DE BIENES EN REMATE EN ALMACÉN.



EMPRESA "PERUCASH"

FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO

TO - BE

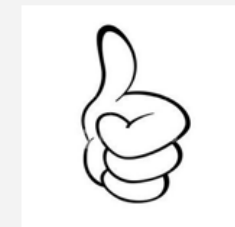


EXPLICACIÓN DEL SUBPROCESO**TO - BE**

EMPRESA "PERUCASH"

SUSTENTO DEL SUBPROCESO**TO - BE**

TIEMPO DEL SUBPROCESO ACTUAL	TIEMPO DE SUBPROCESO PROPUESTO	REDUCCIÓN EN MINUTOS	REDUCCIÓN EN %
58 MIN	10 MIN	48 MIN	82.75%



EMPRESA "PERUCASH"

SUBPROCESO DE CONSULTA DE BIENES EN REMATE EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA PERUCASH

TO - BE

FORTALEZAS

- SEMÁFORO DE BIENES EN STOCK.
- PERSONAL CAPACITADO PARA REALIZAR LAS TAREAS DEL SUBPROCESO.
- TIEMPO DE RESPUESTA A LAS CONSULTAS DE BIENES EN REMATE EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE.
- INFORMACIÓN DEL ESTADO REAL, EN TIEMPO REAL DE LOS BIENES EN ALMACÉN.
- EL APLICATIVO PERMITE SACAR BACKUP A LA BASE DE DATOS.
- INFRAESTRUCTURA ADECUADA DE TRABAJO Y BUEN CLIMA LABORAL.
- JUNTA DIRECTIVA COMPROMETIDA CON EL EQUIPO DE TRABAJO.

EMPRESA "PERUCASH"

**SUBPROCESO DE CONSULTA DE BIENES EN REMATE EN EL
ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA PERUCASH**

TO - BE

DEBILIDADES

NO SE ENCONTRARON DEBILIDADES
EN EL SUB PROCESO HASTA EL
MOMENTO



EMPRESA "PERUCASH"

COSTO MENSUAL DEL SUBPROCESO**TO - BE**

CARGO	REMUNERACIÓN UNITARIA S/.	PERSONAL MENSUAL	SUBTOTAL S/.	TIEMPO DEDICADO	TOTAL S/.
VENDEDOR PRINCIPAL	1500	3	4500	80%	3600
COSTO FIJO MENSUAL			200		200
NÚMERO DE PERSONAS		3			
TOTAL DE CONSULTAS ATENDIDAS POR DÍA		100			
COSTO MENSUAL DE SUBPROCESO			4700		3800

 EMPRESA "PERUCASH"

TO - BE

**ANÁLISIS DE PUESTOS DE PERSONAL
DEL SUB PROCESO**



EMPRESA "PERUCASH"

ANÁLISIS DE PUESTOS

TO - BE

VENDEDOR PRINCIPAL

- RECEPCIÓN LAS CONSULTAS DE LOS BIENES EN REMATE.
- REGISTRA PEDIDOS Y/O CONSULTAS.
- ENVÍA LA INFORMACIÓN DE LOS DATOS DE LOS BIENES EN ALMACÉN.



EMPRESA "PERUCASH"

ANÁLISIS DE PUESTOS

TO - BE

APLICATIVO WEB

PLATAFORMA DONDE EL VENDEDOR REALIZA LAS CONSULTAS DE BIENES EN REMATE EN EL ALMACÉN, ADEMÁS ESTÁ CONECTADO A LA BASE DE DATOS CENTRAL DE BIENES.

ENTREGA INFORMACIÓN DEL PRODUCTO POR CÓDIGO, DESCRIPCIÓN, MARCA, UBICACIÓN, PRECIO, ETC. TAMBIÉN GUARDA INFORMACIÓN DEL BIEN, LUGAR DE ORIGEN Y SUCURSAL, ASÍ COMO EL VENDEDOR ASIGNADO Y ESTADO ANTE POSIBLES COTIZACIONES



EMPRESA "PERUCASH"

ANÁLISIS DE PUESTOS

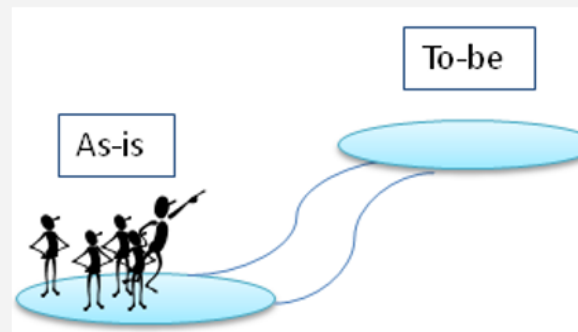
TO - BE

RESUMEN DE TIEMPOS EN LA DEMORA DE CONSULTA DE BIENES EN REMATE EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA PERUCASH

N°	ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO	VENDEDOR PRINCIPAL	APLICATIVO WEB	TOTAL
1	RECEPCIÓN DE CONSULTA	3 MIN = 30,0 %		3 MIN
2	REGISTRAR CONSULTA	2 MIN = 20,0 %		2 MIN
3	REALIZA LA BÚSQUEDA EN EL APLICATIVO WEB	1 MIN = 10,0 %		1 MIN
4	ENVÍA INFORMACIÓN SOLICITADA DEL BIEN	4 MIN = 40,0 %		4 MIN
	TOTAL			10 MIN = 100%

EMPRESA "PERUCASH"

MANEJO AL CAMBIO DEL AS - IS AL TO - BE



EMPRESA "PERUCASH"

ANÁLISIS DEL CAMBIO DEL AS – IS AL TO - BE

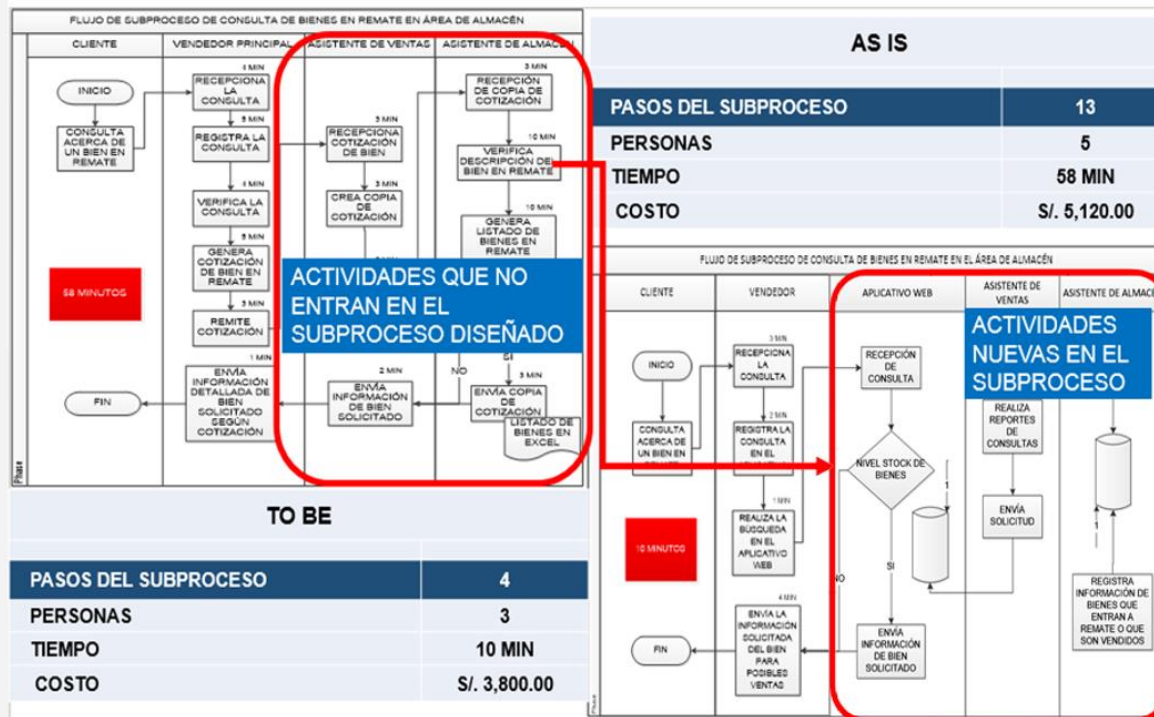
TO - BE

OPORTUNIDADES	CAMBIO	DIFICULTAD	BENEFICIOS	COSTOS	SOPORTE	RIESGOS
CONSULTAS DE BIENES EN REMATE EN EL ALMACÉN	RAPIDEZ EN LAS CONSULTAS DE BIENES EN REMATE EN ALMACÉN	MEDIO	CLIENTES SATISFECHOS	CAPACITACIÓN	CAPACITACIÓN AL PERSONAL	ADAPTACIÓN AL NUEVO SUBPROCESO
REDUCCIÓN DEL TIEMPO DEL SUBPROCESO	REUTILIZACIÓN DE TIEMPOS EN OTRAS ACTIVIDADES	BAJO	MEJOR CLIMA LABORAL	CAPACITACIÓN APLICATIVO	APLICATIVO	REASIGNAR CANTIDAD DE EMPLEADOS

EMPRESA "PERUCASH"

ANÁLISIS DEL CAMBIO DEL SUBPROCESO

TO - BE



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



EMPRESA "PERUCASH"

CONCLUSIONES**TO - BE**

- REDUCCIÓN DEL TIEMPO DE CONSULTAS: 58 MINUTOS A 10 MINUTOS = 48 MINUTOS = 82.75%.
- REDUCCIÓN DEL COSTO MENSUAL: S/ 5,120.00 A S/ 3,800.00 = S/ 1,320.00 = 25.78 %.
- REDUCCIÓN DE LA CANTIDAD DE PERSONAL PARTICIPANTE EN EL SUBPROCESO: 5 PERSONAS A 3 PERSONAS = 40%.
- REDUCCIÓN DE LA CANTIDAD DE ACTIVIDADES INCLUIDAS EN ESTE SUBPROCESO, DE 13 ACTIVIDADES A 4 = 69%.
- SE CUMPLIÓ EL OBJETIVO DE REDUCIR EL TIEMPO DE CONSULTAS DEL NIVEL DE EXISTENCIAS DE PRODUCTOS EN ALMACÉN EN 82.75 %

EMPRESA "PERUCASH"

RECOMENDACIONES**TO - BE**

- LA GERENCIA GENERAL Y JUNTA DIRECTIVA DEBE PERMANECER COMPROMETIDA Y SEGUIR APOYANDO AL DISEÑO DEL SUBPROCESO Y SU RETROALIMENTACIÓN CONTINUA.
- LA GERENTE GENERAL Y JUNTA DIRECTIVA DEBE MANTENER EL PLAN DE CAPACITACIÓN CON CRONOGRAMA SEMESTRAL PARA EL PERSONAL DEL SUBPROCESO.

EMPRESA "PERUCASH"

Gracias

