

# DISEÑO DE UN MODELO DE PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA TIENDA MINORISTA DE ARTÍCULOS VARIOS.

## OPORTUNIDAD DE MEJORA

Planificar las actividades del personal administrativo, de modo que la carga de trabajo se distribuya en un 60% para la atención al cliente y el 40% para el trabajo administrativo.



## REQUERIMIENTOS DE DISEÑO

Otorgar el 60% del tiempo a la atención al cliente

Herramientas de fácil acceso al personal

No exceder el 40% en actividades administrativas

## PROUESTA

### CARACTERÍSTICAS DE DISEÑO

- 1 Disminuir el tiempo en la planificación de horarios
- 2 Disminuir el tiempo en la solicitud de pedidos
- 3 Herramientas sencillas de manipular
- 4 Completar a tiempo las actividades
- 5 Reducir el re-preproceso
- 6 Actualización en tiempo real

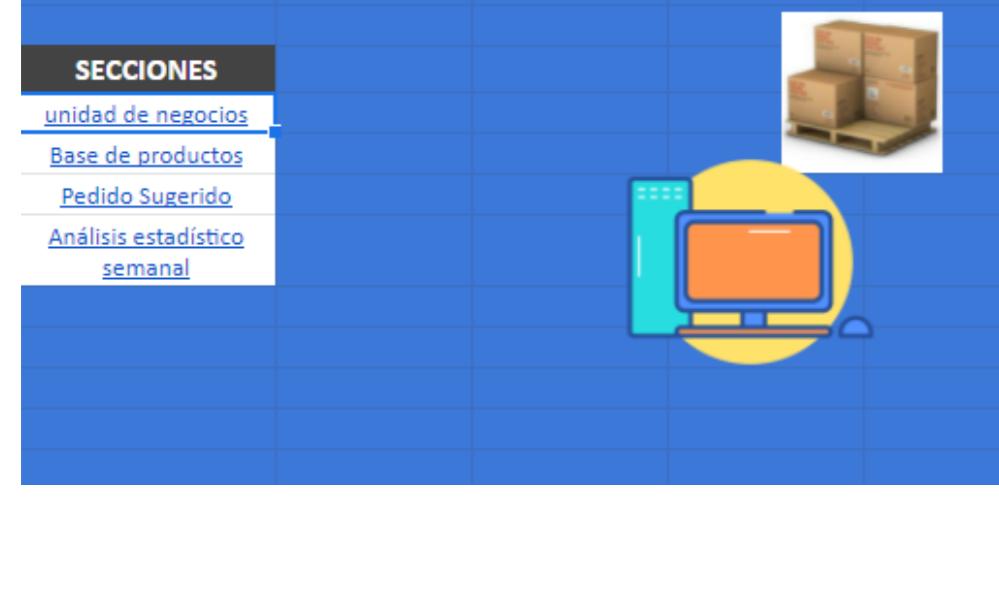
## OBJETIVO GENERAL

Diseñar un modelo de planificación de actividades para el personal administrativo de una tienda de artículos varios en la que el 60% del tiempo total se dedica a la atención al cliente.



## IMPLEMENTACIÓN

### HERRAMIENTA PEDIDO SUGERIDO



### INDUCCIÓN PARA EL USO DE LAS HERRAMIENTAS

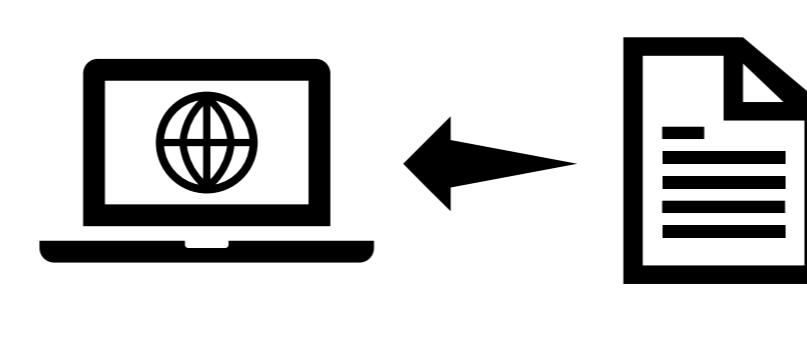


### HERRAMIENTA PROGRAMACIÓN DE HORARIO

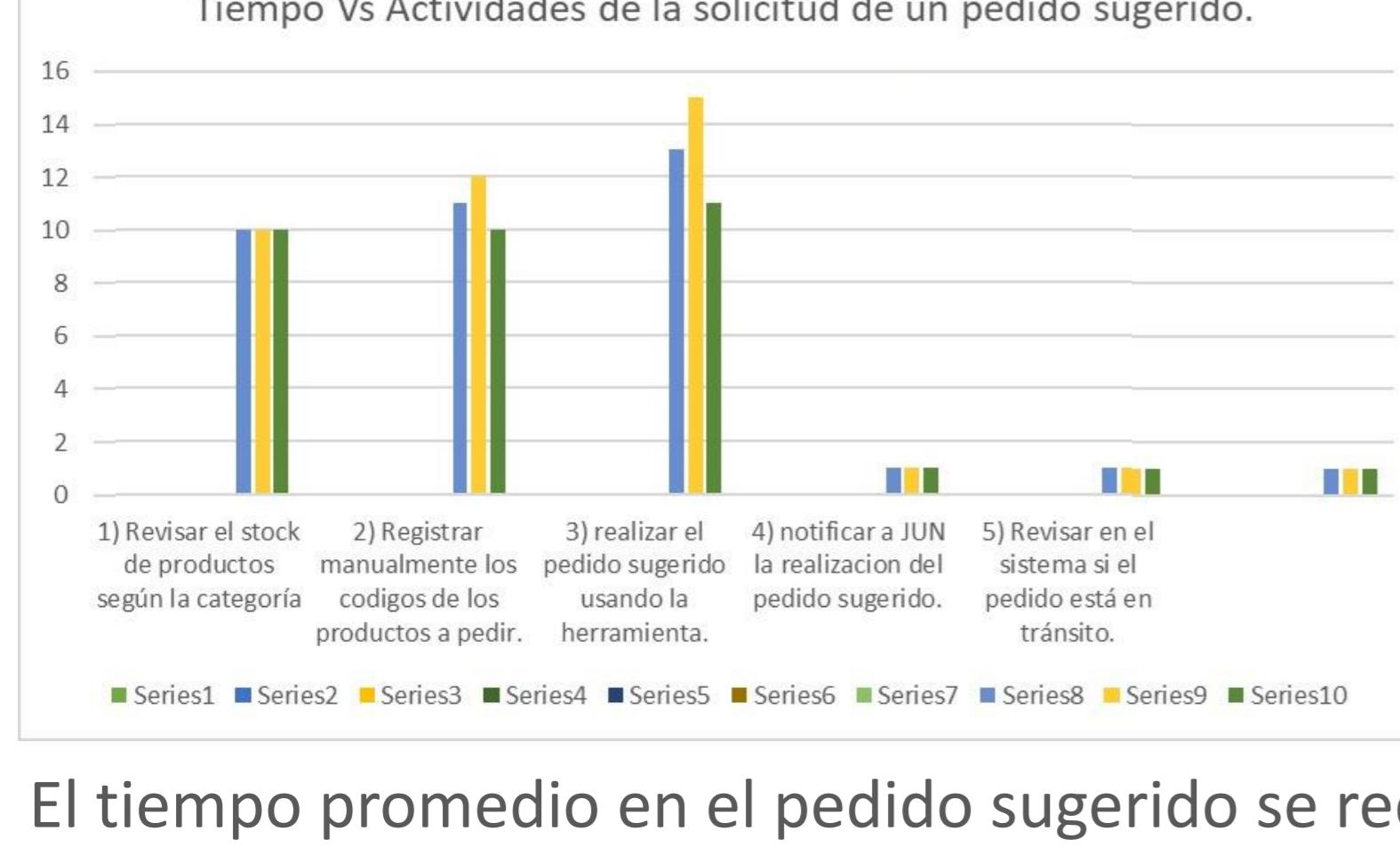
NOMBRE	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	HORAS TRABAJADAS	DIAS LIBRES
	1	2	3	4	5	6	7		
ADMINISTRACIÓN									
Narciso S	LIBRE	9:30 - 18:30	LIBRE	9:30 - 18:30	9:30 - 18:30	9:30 - 18:30	9:30 - 18:30	40	2
Bonny M	LIBRE	LIBRE	9:30 - 18:30	9:30 - 18:30	9:30 - 18:30	9:30 - 18:30	9:30 - 18:30	40	2
Alejandra	10:00 - 10:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	LIBRE	LIBRE	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	40	2
BOGOTÁ/AUDITORIA									
Adrián B	LIBRE	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	LIBRE	40	2
CAJA									
Edwin B	10:00 - 10:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	LIBRE	LIBRE	9:00 - 18:00	40	2
Mercedes C	LIBRE	LIBRE	9:30 - 18:30	9:30 - 18:30	9:30 - 18:30	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	40	2
Gabriela S	10:00 - 10:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	LIBRE	LIBRE	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	40	2
Carlo H	LIBRE	9:30 - 18:30	LIBRE	9:30 - 18:30	9:30 - 18:30	9:30 - 18:30	9:30 - 18:30	40	2
AGENCIAS									
PLANTA BAJA									
Magdalena L	LIBRE	LIBRE	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	40	2
Berenice P	10:00 - 10:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	40	2
María G	LIBRE	LIBRE	9:30 - 18:30	9:30 - 18:30	9:30 - 18:30	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	40	2
Christian G	9:30 - 18:30	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	LIBRE	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	40	2
Andrea Q	10:00 - 10:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	LIBRE	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	40	2
Emily J	10:00 - 10:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	LIBRE	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	40	2
PRIMER PISO									
Víctor G	LIBRE	LIBRE	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	40	2
Bethy P	LIBRE	LIBRE	9:30 - 18:30	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	40	2
Lucía G	10:00 - 10:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	LIBRE	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	40	2
Laura de H	10:00 - 10:00	9:30 - 18:30	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	LIBRE	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	40	2
TOTAL DE PERSONAL	8	12	12	13	13	15	17		

### INSTALACIÓN DE LA HERRAMIENTA EN EL EQUIPO ADMINISTRATIVO

### REGISTRO DE TIEMPOS EN EL USO DE LA HERRAMIENTA IMPLEMENTADA



## RESULTADOS



El tiempo promedio en el pedido sugerido se redujo en un 53.24% pasando de 77 min a 36 min.

## CONCLUSIONES



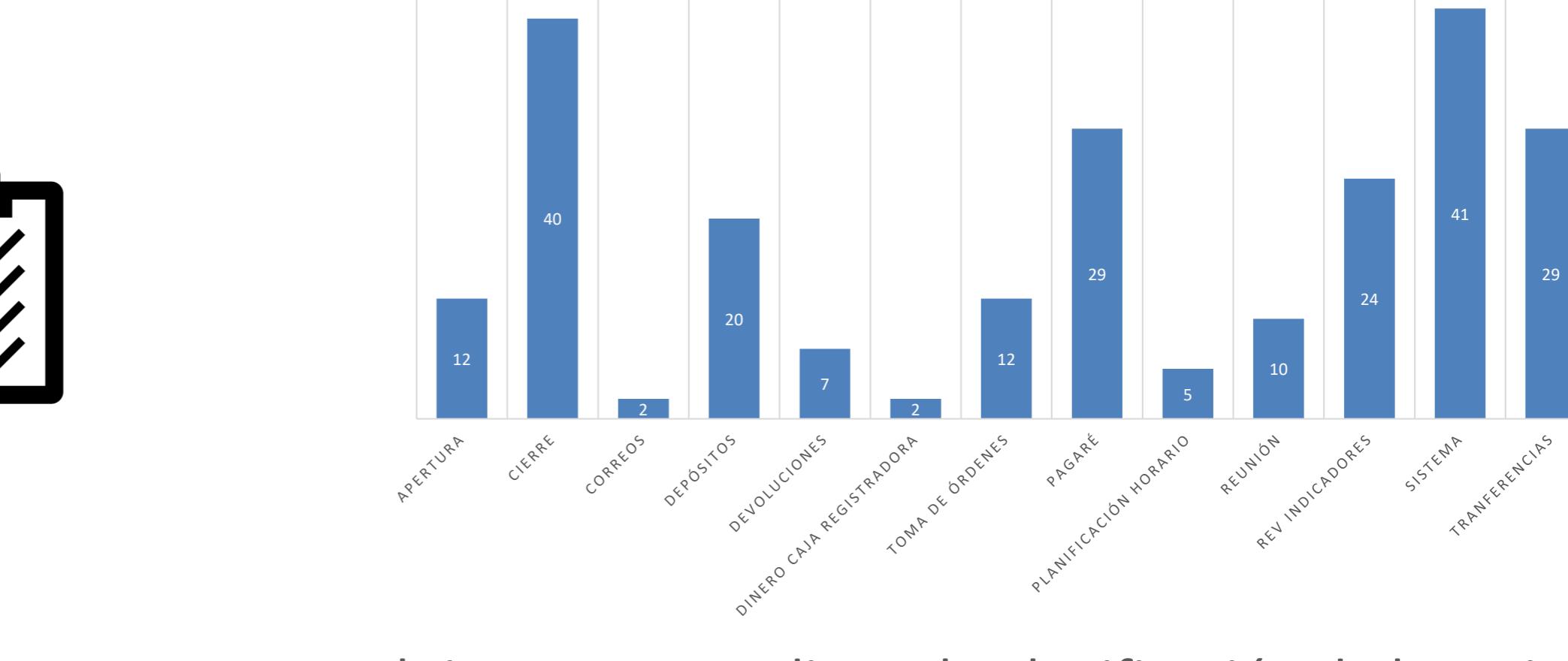
**01 ECONÓMICO**  
Se incrementó en un 64% la eficiencia del personal administrativo



**02 SOCIAL**  
Se incrementó la satisfacción del personal administrativo en un 70%



**03 AMBIENTAL**  
El promedio de horas de apertura de la tienda se redujo en un total de 14 minutos por día



El tiempo promedio en la planificación de horario se redujo en un 88.64% pasando de 44 min a 5 min.