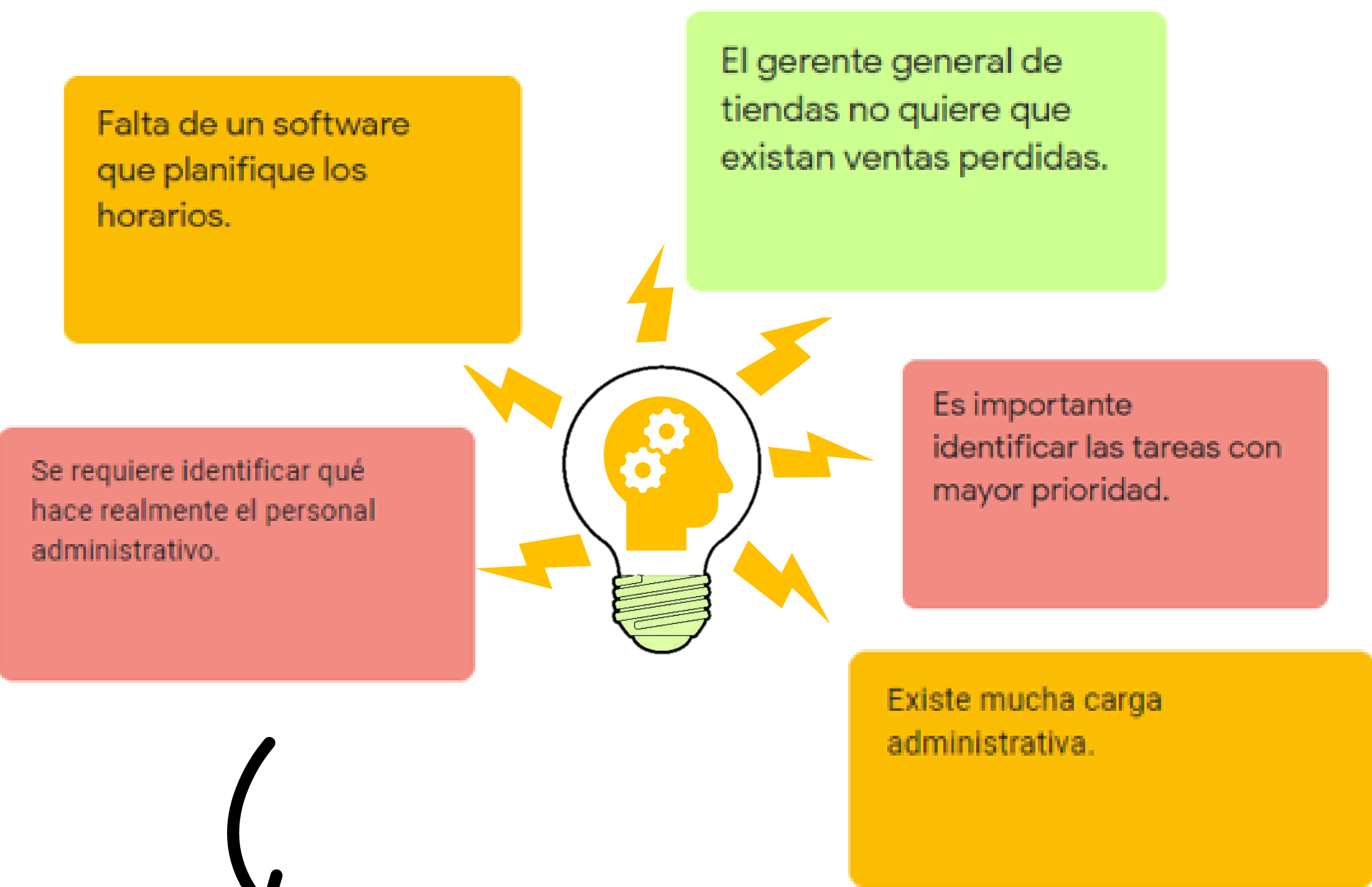


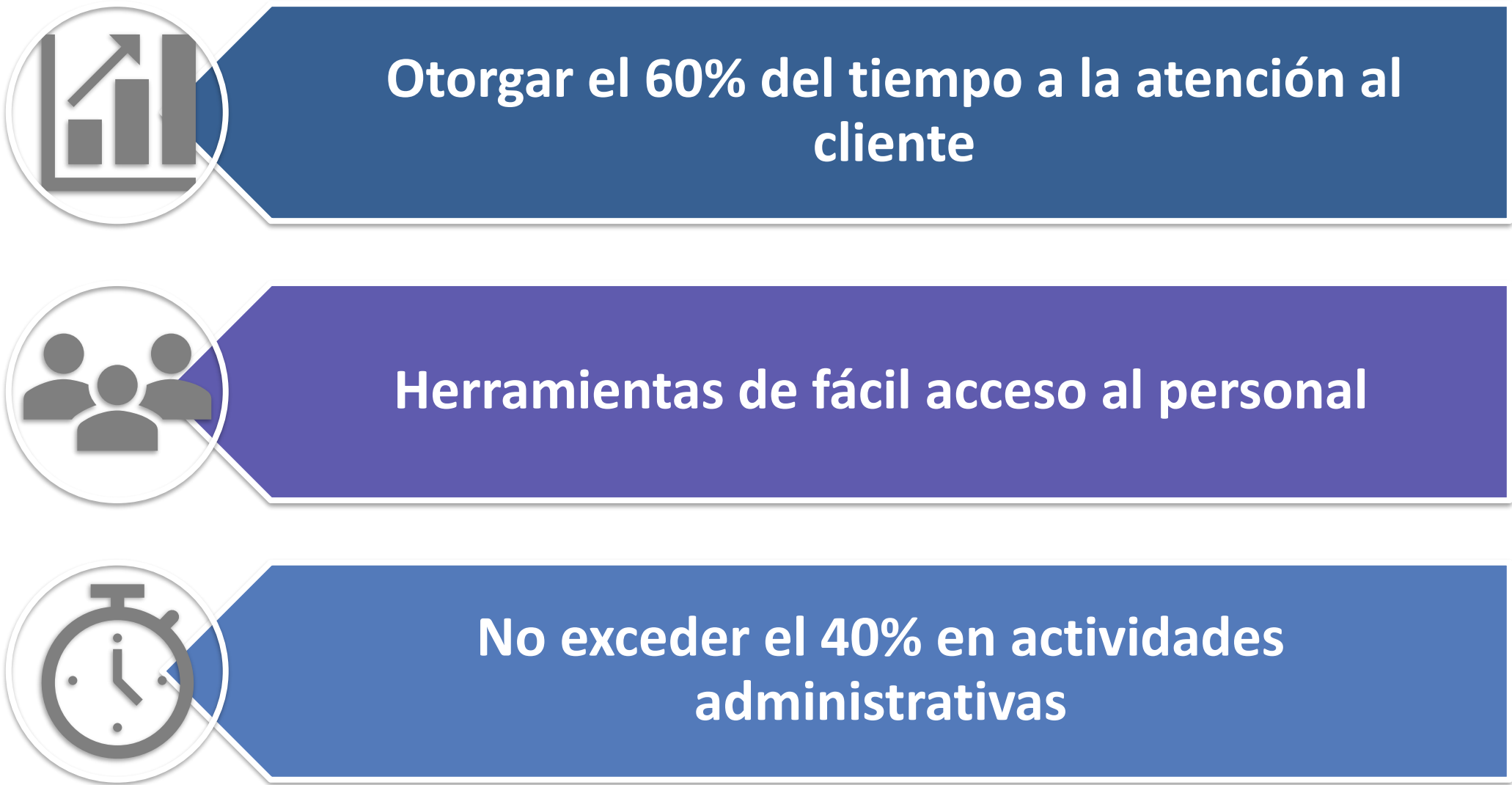
DISEÑO DE UN MODELO DE PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA TIENDA MINORISTA DE ARTÍCULOS VARIOS.

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.

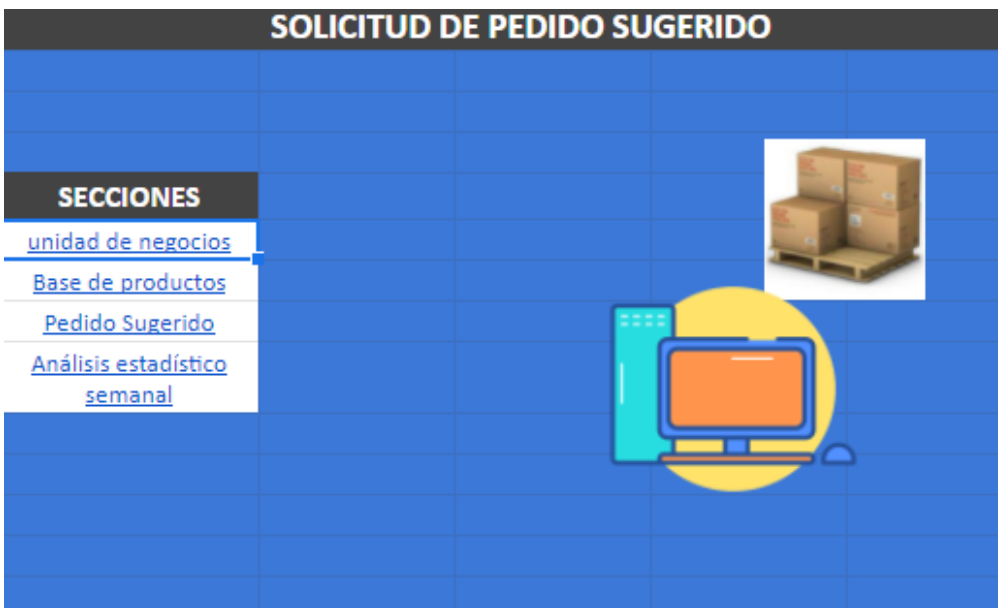


REQUERIMIENTOS DE DISEÑO

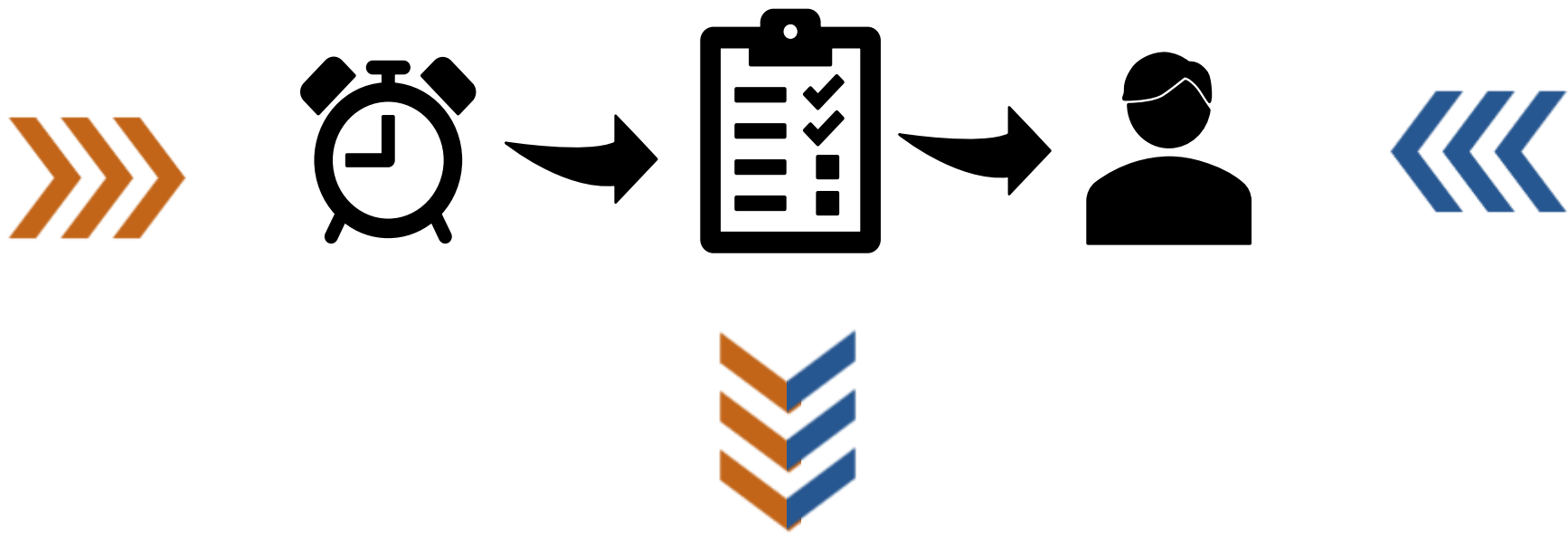


IMPLEMENTACIÓN

HERRAMIENTA PEDIDO SUGERIDO

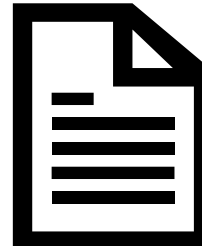
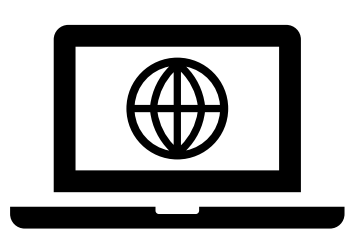


INDUCCIÓN PARA EL USO DE LAS HERRAMIENTAS



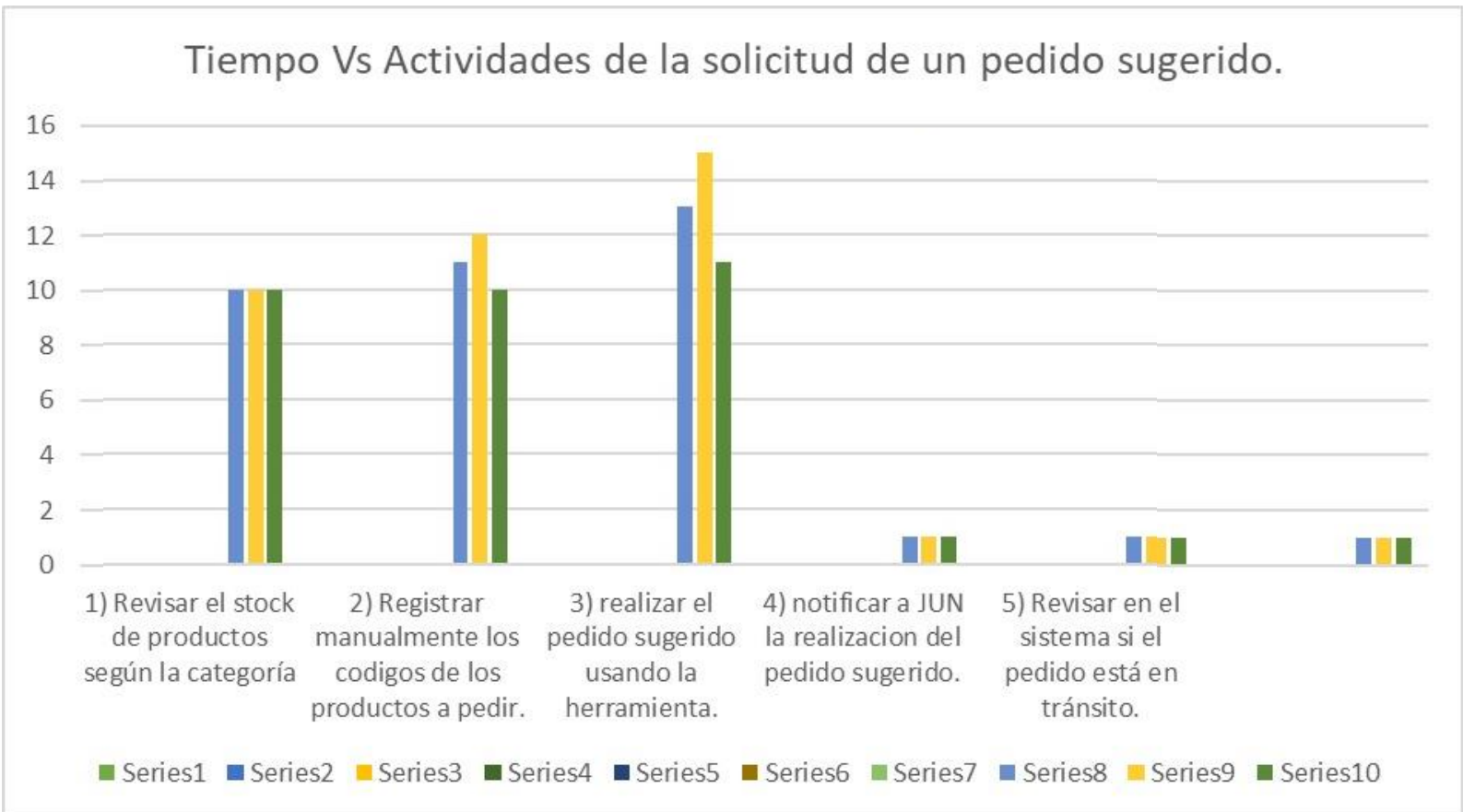
INSTALACIÓN DE LA HERRAMIENTA EN EL EQUIPO ADMINISTRATIVO

REGISTRO DE TIEMPOS EN EL USO DE LA HERRAMIENTA IMPLEMENTADA



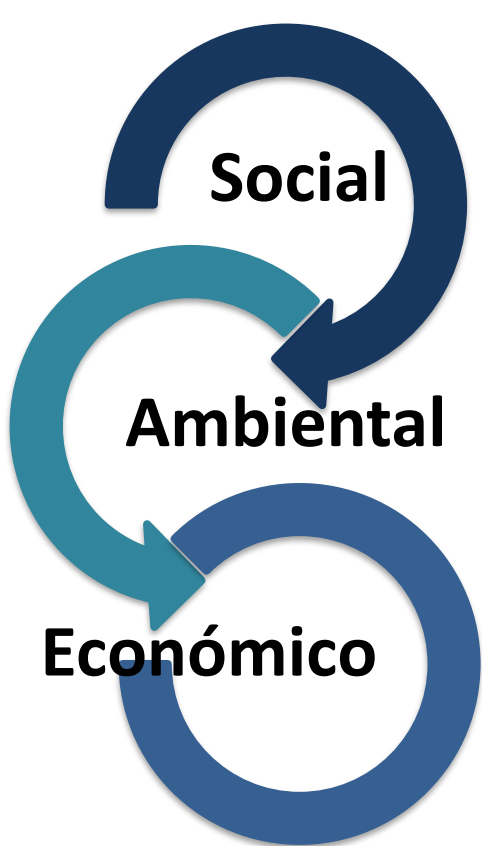
REGISTRO DE TIEMPOS EN EL USO DE LA HERRAMIENTA IMPLEMENTADA

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



CARACTERÍSTICAS DE DISEÑO

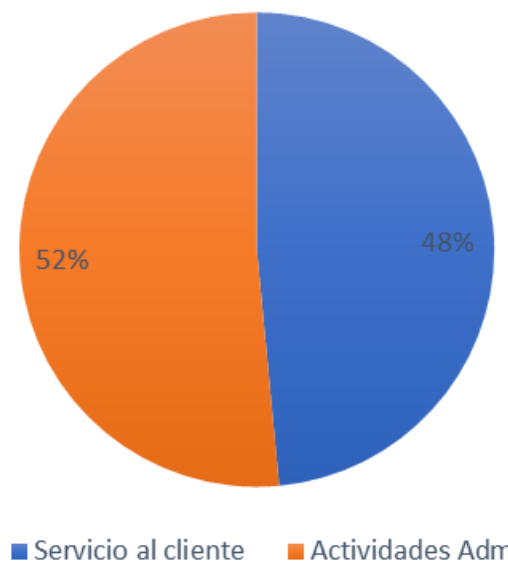
- 1 Disminuir el tiempo en la planificación de horarios
- 2 Disminuir el tiempo en la solicitud de pedidos
- 3 Herramientas sencillas de manipular
- 4 Completar a tiempo las actividades
- 5 Reducir el re-preproceso
- 6 Actualización en tiempo real

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.



% de Tiempo de Actividades (Administradora)



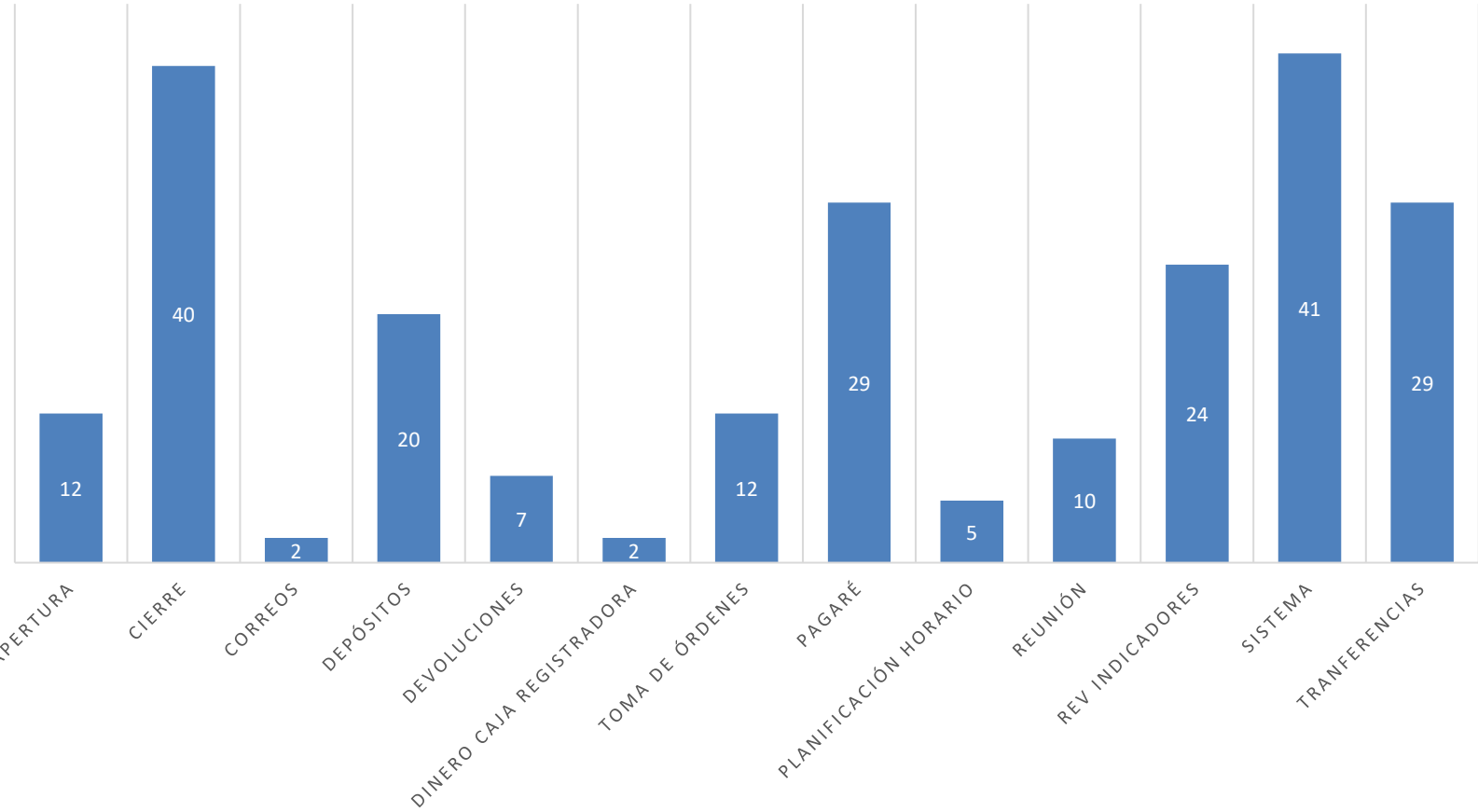
% Tiempo de Actividades (Supervisor)



HERRAMIENTA PROGRAMACIÓN DE HORARIO

NOMBRE	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	HORAS TRABAJADAS	DÍAS LIBRES
ADMINISTRACIÓN	1	2	3	4	5	6	7		
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
Benny 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
Angelito A.	10:00 - 19:00	9:00 - 18:00	9:00 - 19:00	LIBRE	LIBRE	9:00 - 19:00	9:00 - 19:00	40	2
ROBOSA/AUDITORIA									
Adrian 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
CAJAS									
Diana B.	10:00 - 19:00	9:00 - 19:00	9:30 - 18:30	9:00 - 19:00	9:30 - 18:30	9:30 - 18:30	9:00 - 19:00	40	2
Mercedes C.	LIBRE	LIBRE	9:30 - 18:30	9:30 - 18:30	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00	40	2
Colmaria S.	10:00 - 19:00	9:00 - 19:00	LIBRE	LIBRE	9:00 - 19:00	9:00 - 19:00	9:30 - 18:30	40	2
Carlos 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
MERCADISTAS									
PUERTA BALA									
Miguel L.	LIBRE	LIBRE	9:00 - 18:00	9:30 - 18:30	9:00 - 18:00	9:30 - 18:30	9:00 - 18:00	40	2
Benedicta P.	10:00 - 19:00	9:00 - 19:00	LIBRE	LIBRE	9:30 - 18:30	9:00 - 19:00	9:00 - 19:00	40	2
Enner P.	LIBRE	LIBRE	9:30 - 18:30	9:00 - 18:00	9:30 - 18:30	9:30 - 18:30	9:30 - 18:30	40	2
Cristhian G.	LIBRE	9:30 - 18:30	9:00 - 18:00	9:30 - 18:30	LIBRE	9:00 - 18:00	9:30 - 18:30	40	2
Andrea Q.	10:00 - 19:00	9:30 - 18:30	LIBRE	LIBRE	9:00 - 19:00	9:00 - 19:00	9:00 - 19:00	40	2
Emmy Y.	10:00 - 19:00	9:00 - 19:00	9:00 - 19:00	9:00 - 19:00	LIBRE	LIBRE	9:00 - 19:00	40	2
PRIMER PISO									
Victor G.	LIBRE	LIBRE	9:00 - 18:00	9:30 - 18:30	9:00 - 18:00	9:30 - 18:30	9:00 - 18:00	40	2
Bethsy P.	LIBRE	LIBRE	9:30 - 18:30	9:00 - 18:00	9:30 - 18:30	9:00 - 18:00	9:30 - 18:30	40	2
Luis C.	10:00 - 19:00	9:00 - 19:00	LIBRE	LIBRE	9:00 - 18:00	9:00 - 19:00	9:00 - 19:00	40	2
Henny de H.	10:00 - 19:00	9:00 - 18:00	9:00 - 19:00	9:00 - 19:00	LIBRE	LIBRE	9:00 - 19:00	40	2
TOTAL DE PERSONAL	8	12	12	13	15	15	17		

TIEMPO ACTIVIDADES (MIN) DÍA VIERNES



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