

## EVALUACIÓN PERMANENTE 1

### GESTIÓN DE PROCESOS, SIMULACIÓN Y MEJORA CONTINUA

### 2024-20

Deberán leer detenidamente cada una de las indicaciones de la evaluación con la finalidad de cumplir con todos los puntos solicitados.

#### CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO / PROYECTO:

- Actividad Grupal - Máximo 05 participantes por grupo.
- Se debe registrar los apellidos y nombres de los estudiantes en orden alfabético por apellido paterno.
- No se considerará calificación para aquellos miembros del grupo que no estén en la lista de integrantes.
- Todos los integrantes de grupo tienen responsabilidad por la actividad calificada enviada independientemente de si esta fue dividida en partes por el mismo grupo
- Es trabajo de todo el grupo velar por que la actividad calificada sea elaborada bajo los criterios de ética y buenas prácticas académicas de la institución.
- Si el grupo tuviera dudas con respecto a lo solicitado en uno o varios puntos deberá comunicarlo oportunamente al docente para que la duda sea aclarada en un plazo prudente y puedan cumplir con los plazos de entrega de la actividad.
- Es responsabilidad exclusiva del grupo subir adecuadamente el documento solicitado corroborando que sea el correcto y que se haya cargado sin errores a la plataforma ISIL+.
- NO SE REVISARÁN LAS EVALUACIONES ENTREGADAS FUERA DEL PLAZO ESTABLECIDO.

#### CONSIDERACIONES DEL ENTREGABLE

- La presentación de este trabajo se hace a través de un informe escrito.
- El trabajo debe estar ordenado en cuanto a forma y fondo.
- Si se van a incluir imágenes de referencia en la actividad, deberán revisar que estén colocadas de manera ordenada y alineadas al texto. No colocar imágenes de mucho peso o gran tamaño.
- El trabajo debe mostrar los puntos solicitados en el mismo orden en el que se han solicitado.
- Las fuentes de información utilizadas deben ser citadas utilizando las normas APA.
- El trabajo debe contener una carátula que contenga el nombre del curso, el NRC, el título del trabajo, el nombre del docente, los nombres de los integrantes del grupo y el periodo de estudio.

#### 1. INTEGRANTES

APELLIDOS Y NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES:	CORREO ELECTRÓNICO:
Quino Alvarado Eduardo Alejandro	72493522@mail.isil.pe
Rojas Gonzales, Arnold	arojasgo@intercorp.com.pe
Rivera Rojas, Luis Ángel	riverarojasluisangel@gmail.com

**2. FINALIDAD / OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD**

- Evaluar la adecuada aplicación de los conceptos vistos en clase sobre la gestión de Procesos y Mejora continua.
- Desarrollar los puntos correspondientes al entregable 1 del trabajo Final
- Desarrollar la capacidad de trabajo en Equipo.

**3. INSTRUCCIONES DE LA ACTIVIDAD**

El equipo de trabajo deberá seleccionar una empresa y desarrollar lo siguiente:

1. Redactar la Introducción y Objetivos del trabajo
2. Realizar la presentación de la empresa:
  - Indicar el nombre de la empresa y realizar una descripción de la empresa y los principales productos o servicios que comercializa.
  - Identificar y explicar cuál es la Visión, Misión y Objetivos de la empresa.
3. Identificar quiénes son los principales clientes de la empresa y desarrollar la matriz CTQ, identificando los problemas, necesidades y requisitos (CTQ). Determinar al menos 3 CTQ con sus respectivos límites superior e inferior, según aplique.
4. Elaborar el modelo SIPOC para la realización de uno de los productos o servicios que brinda la empresa.
5. Elaborar el Mapa de Procesos de la organización, identificando los procesos estratégicos, operativos y de soporte (Identificar al menos 5 procesos por cada tipo).

El trabajo deberá tener las siguientes especificaciones:

- **Formato:** Letra estándar, tipo Arial, tamaño N° 12, uso de texto Justificado en los párrafos e interlineado 1.5.
- **Márgenes:** Superior 3cm e Inferior 2.5 cm; Izquierda 3cm y Derecha 2.5 cm.
- El documento deberá ser entregado en PDF.
- El documento debe tener carátula e índice.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

CRITERIOS	PUNTAJE
Presenta y redacta en forma clara y completa la información y el análisis sobre la empresa (Descripción de la empresa, productos, visión, misión y objetivos).	5
Identifica, redacta y analiza en forma clara y precisa las necesidades y requisitos de sus clientes y establece al menos 3 CTQ.	5
Identifica y redacta claramente los procesos que intervienen en la elaboración de uno de los productos o servicios de la empresa usando el Modelo SIPOC.	5
Elabora el mapa de procesos de forma alineada a los procesos identificados en el punto 4.	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>



**CURSO:**  
GESTIÓN DE PROCESOS, SIMULACIÓN  
Y GENERACIÓN CONTINUA

**PROFESORA:**  
KATIA ELIZABETH GARVICH

**NRC:**  
2369

**TRABAJO:**  
EVALUACIÓN PERMANENTE 1

**INTEGRANTES:**  
ROJAS GONZALES, Arnold  
QUINO ALVARADO, Eduardo Alejandro  
RIVERA ROJAS, Luis Ángel



CICLO 2024 - 02  
Lima - Perú, 21 de setiembre 2024

ÍNDICE

NOMBRE DE LA EMPRESA.....	5
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	5
PRINCIPALES PRODUCTOS.....	5
VISIÓN.....	5
MISIÓN.....	6
OBJETIVOS.....	6
MATRIZ CTQ.....	7
MODELO SIPOC.....	8
MAPA DE PROCESOS DE ORGANIZACIÓN.....	9



## 1. Nombre de la Empresa: Bambos

### 1.1. Descripción de la Empresa

**Bambos** es una empresa peruana de comida rápida fundada en 1988 en Lima, Perú. Desde sus inicios, ha destacado por su especialización en hamburguesas de alta calidad, posicionándose como una de las marcas más reconocidas y queridas en el mercado nacional. A lo largo de los años, Bambos ha logrado diferenciarse de otras cadenas internacionales al incorporar ingredientes y sabores locales en sus productos, creando una identidad única que fusiona la comida rápida con la gastronomía peruana.

La empresa ha mantenido un enfoque en ofrecer experiencias gastronómicas innovadoras y personalizables, permitiendo a los clientes disfrutar de una amplia variedad de combinaciones de ingredientes y salsas. Bambos ha expandido su presencia tanto a nivel nacional como internacional, con sucursales en varias ciudades del Perú y en algunos países de la región.

### 1.2. Principales Productos

1. **Hamburguesas Gourmet:** Bambos es conocida por sus hamburguesas de gran tamaño, preparadas con carne 100% de res, pollo o vegetarianas, acompañadas de ingredientes frescos. Algunas de sus hamburguesas icónicas incluyen la "Bambos Criolla", que incorpora sabores peruanos tradicionales como el ají amarillo y la salsa huancaína.
2. **Combos:** Ofrecen combos que incluyen hamburguesa, papas fritas y una bebida. Estos combos varían en tamaño y opciones, adaptándose a las preferencias de los clientes. Los combos son una de las opciones más solicitadas en el menú.
3. **Papas Fritas y Complementos:** Además de las hamburguesas, Bambos ofrece una variedad de acompañamientos como papas fritas, papas rústicas, aros de cebolla, y ensaladas. Las papas fritas de Bambos son muy populares por su tamaño y sabor único.
4. Identificar y explicar cuál es la Visión, Misión y Objetivos de la empresa.

## 2. Visión de Bambos

### 2.1. Visión:

Ser la cadena de hamburguesas líder en Perú y consolidarse como una marca emblemática a nivel internacional, destacándose por su calidad, innovación y compromiso con la satisfacción del cliente, ofreciendo una experiencia gastronómica única que refleje los sabores peruanos.

### 2.2. Explicación:

Bambos aspira a no solo ser la cadena preferida en el mercado peruano, sino también a expandir su reconocimiento y presencia a nivel internacional. Busca ser un referente no solo por sus productos, sino también por la experiencia que brinda a sus clientes, con un enfoque en la calidad e innovación constante, incorporando la identidad peruana en sus sabores.

## 3. Misión de Bambos

### 3.1. Misión:

Ofrecer hamburguesas y productos de comida rápida de alta calidad, utilizando ingredientes frescos y locales, con un enfoque en la satisfacción del cliente, la innovación continua y el compromiso con la responsabilidad social, manteniendo siempre el sabor peruano en cada bocado.

### 3.2. Explicación:

La misión de Bambos está centrada en brindar a sus clientes una experiencia culinaria de alta calidad en el segmento de la comida rápida. La empresa se enfoca en utilizar ingredientes frescos y, en muchos casos, locales, para diferenciarse de sus competidores. Asimismo, resalta su compromiso con la satisfacción del cliente, innovando constantemente en sus productos y manteniendo la esencia de la gastronomía peruana en cada uno de sus menús.

## 4. Objetivos de Bambos

### Objetivos:

1. **Liderazgo en el mercado nacional:**

Consolidar su posición como la cadena de hamburguesas número uno en Perú, ampliando su presencia en más ciudades y aumentando su cuota de mercado.

2. **Expansión internacional:**

Lograr una mayor penetración en mercados internacionales, aprovechando la aceptación global de la gastronomía peruana.

3. **Innovación en productos y servicios:**

Desarrollar nuevas propuestas gastronómicas y mejorar la experiencia del cliente a través de la innovación en productos, tecnologías y servicios ofrecidos en los puntos de venta.

4. **Responsabilidad social y sostenibilidad:**

Fomentar prácticas empresariales responsables, con un enfoque en la sostenibilidad, la reducción de residuos y el apoyo a la comunidad local.

5. **Fidelización del cliente:**

Crear y fortalecer programas de fidelización que mantengan a los clientes leales a la marca, ofreciendo valor añadido a través de promociones, eventos y servicios personalizados.

### Explicación:

Los objetivos de Bambos se centran en reforzar su posición en el mercado peruano mientras buscan crecer internacionalmente. Innovar constantemente es clave para mantenerse relevante y competitivo. Al mismo tiempo, la empresa muestra un compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social, lo cual es fundamental en el entorno actual. Además, Bambos prioriza la fidelización de sus clientes, asegurando que vuelvan gracias a la calidad de los productos y la experiencia ofrecida.

5. Identificar quiénes son los principales clientes de la empresa y desarrollar la matriz CTQ, identificando los problemas, necesidades y requisitos (CTQ). Determinar al menos 3 CTQ con sus respectivos límites superior e inferior, según aplique.

CATEGORÍA	PROBLEMA DEL CLIENTE	NECESIDAD DEL CLIENTE	CTQ
SERVICIO AL CLIENTE POR TELÉFONO 	El personal en la mayoría de casos no muestra empatía por personas que hacen pedidos por teléfono 	Ser atendidos correctamente y con la paciencia para ordenar un pedido. 	Resolver pedidos en menos de 4 minutos. 
LIMPIEZA DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS 	Existe locales donde no se cumplen correctamente los lineamientos de higiene en los baños y esto genera a que esos espacios no puedan ser usados. 	Utilizar los espacios higiénicos lo suficientemente limpios después de una merienda. 	Mantener los servicios higiénicos limpios en un 100% 
ECONÓMICO 	Normalmente los precios no suelen ser accesibles para todo el público 	Colocar precios accesibles para disfrutar de una buena hamburguesa 	Reducir el importe de las hamburguesas en fechas de alta demanda por un 10%. 

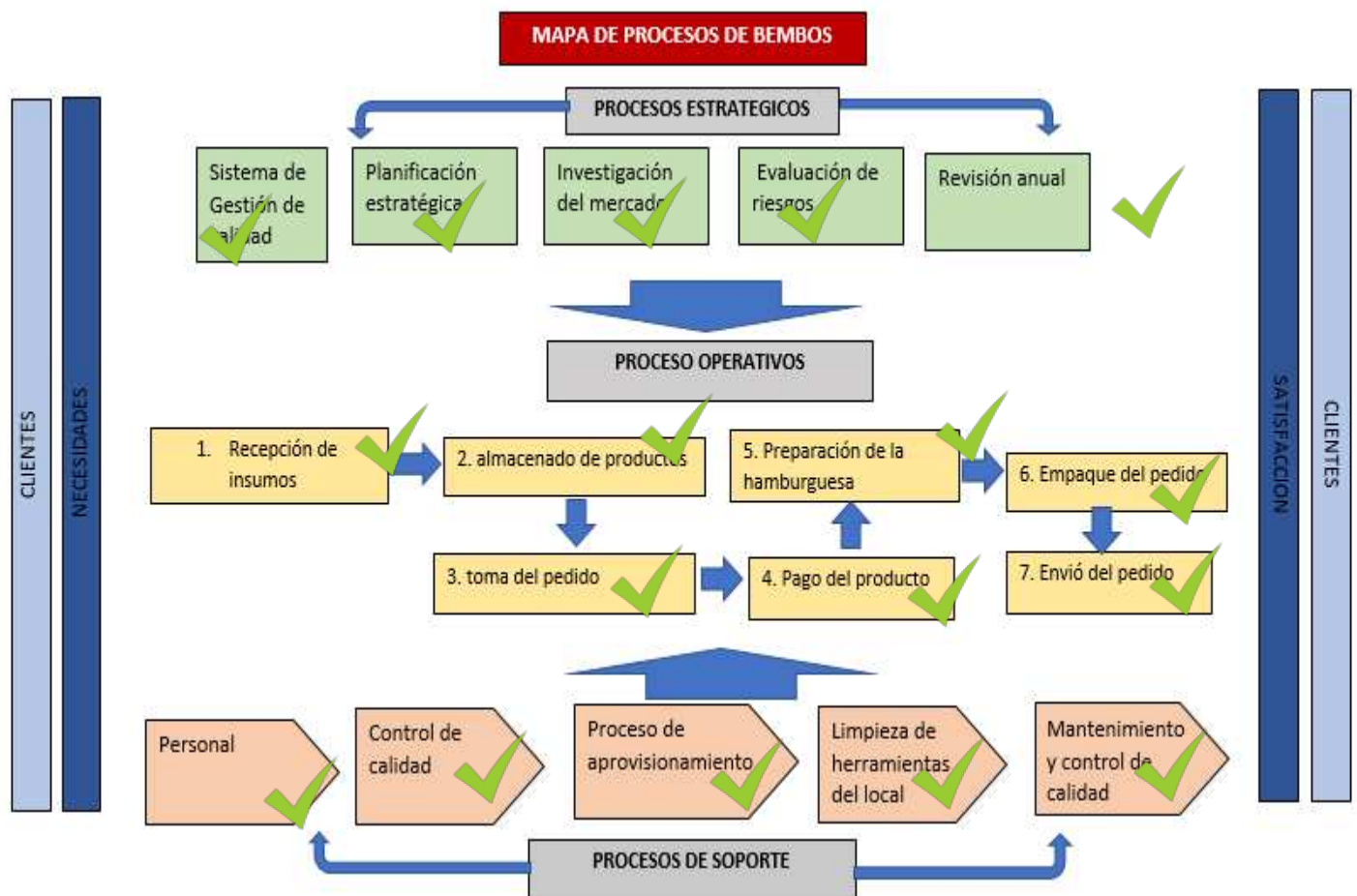
6. Elaborar el modelo SIPOC para la realización de uno de los productos o servicios que brinda la empresa.

8.1

SUPLIER	Los proveedores juegan un rol importante para la elaboración de las hamburguesas ya que son los que se encargan de enviar los ingredientes, equipos, servicios, entre otros. ✓	
IMPUTS	M.OBRA	Personal capacitado para la elaboración de las hamburguesas, áreas administrativas, logística, servicios, entre otros.
	MATERIAL	Insumos para la elaboración de las hamburguesas como carne, pan, vegetales, salsas, condimentos, entre otros.
	MAQUINARIA	Equipo en condiciones para la ejecución de las actividades como cocinas, parrillas, freidoras, puntos de ventas (POS), entre otros. ✓
	MEDICIÓN	Control y calidad en temperatura para la elaboración de hamburguesa para garantizar sus óptimas condiciones.
	MEDIO AMBIENTE	Contar con un espacio lo suficientemente espacioso y limpio para la elaboración de los alimentos.
	CALIDAD	Elaborar planes de higiene, recetas y cumplimientos de protocolos de calidad.
PROCESS	<p>En este segmento hacemos referencia a la secuencia para la ejecución de los planes de acción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lograr recibir los insumos y manejar un control de calidad en el inventario.</li> <li>- La preparación y cocción de las carnes y de otros productos</li> <li>- Manejar una interacción con los clientes con la finalidad de tomar sus órdenes.</li> <li>- Coordinación y entrega de los pedidos a los clientes.</li> <li>- Manejo para recibir y buscar alternativas para las quejas y reclamos.</li> </ul>	
OUTSPOTS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración final de hamburguesas, papas fritas, bebidas, ensaladas, entre otros.</li> <li>- La experiencia al cliente juega un rol importante debido a que genera ello una percepción de calidad frente al servicio.</li> <li>- Manejo y revisión de encuestas.</li> </ul>	
CUSTOMER	<p>En este bloque nos dirigimos al cliente o a las personas que recibirán el producto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes que visitan los espacios de Bembos o hacen pedidos por delivery.</li> <li>- Dirigido para toda persona en general, jóvenes, niños, adultos que buscan opciones fáciles y ágiles para comida rápida.</li> <li>- Empresas que requieren de catering para eventos.</li> </ul>	



7. Elaborar el Mapa de Procesos de la organización, identificando los procesos estratégicos, operativos y de soporte (Identificar al menos 5 procesos por cada tipo).



# Índice de comentarios

---

8.1 Por favor siempre especificar qué proceso es el que están analizando con el proceso SIPOC