

Profesora, buenas noches.

Le adjunto la EP2.

Saludos cordiales.

EVALUACIÓN PERMANENTE 2
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:
RIVERA ROJAS, Luis Angel	77504716@mail.isil.pe
ROJAS GONZALES, Arnold Christopher	arojasgo@intercorp.com.pe
ROBLES VELASQUEZ, Nestor Giampier	7263515@mail.isil.pe

APELLIDOS Y NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES:	CORREO ELECTRÓNICO:
VARGAS TICA, Maruja	76744226@mail.isil.pe
QUINO ALVARADO, Eduardo Alejandro	quinoquino79@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 2 del trabajo Final
- Desarrollar la capacidad de trabajo en Equipo.

3. INSTRUCCIONES DE LA ACTIVIDAD

El equipo de trabajo deberá desarrollar lo siguiente sobre la empresa ya seleccionada en el entregable 1 (EP1):

- 1) Elaborar el diagrama de proceso para el proceso más crítico de la empresa.
- 2) Elaborar una ficha de proceso para el proceso seleccionado en el punto 1. En la ficha de proceso indicar:
 - a. Nombre del proceso
 - b. Misión
 - c. Propietario del proceso
 - d. Alcance
 - e. Entradas, salidas, proveedores y clientes del proceso
 - f. Registros
 - g. Indicadores
 - h. Inspecciones
 - i. Variables de control (parámetros que se pueden ajustar/modificar en el proceso)
 - j. Recursos (en caso aplique)
- 3) Elaborar un Procedimiento para el proceso más crítico de la empresa. Se debe indicar el objetivo, alcance, responsable, definiciones, consideraciones generales (en caso aplique) y actividades del procedimiento.
- 4) Establecer tres indicadores de productividad para el proceso elegido en el punto 1. Para cada indicador detallar lo siguiente:
 - a. Mecanismo de medición
 - b. Frecuencia de la medición

- c. Fórmula propuesta
- d. Explicación del valor aceptable

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 deber tener carátula e índice.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIOS	PUNTAJE
Presenta y elabora de forma completa y precisa el diagrama de proceso.	5
Presenta, redacta y elabora de forma completa y precisa la ficha de proceso.	5
Redacta y elabora el procedimiento completo y preciso de un proceso.	5
Redacta y elabora el cuadro de indicadores de productividad de forma completa y precisa que reflejen el desempeño del proceso.	5
TOTAL	20



CURSO:
GESTIÓN DE PROCESOS, SIMULACIÓN
Y GENERACIÓN CONTINUA

PROFESORA:
KATIA ELIZABETH GARVICH

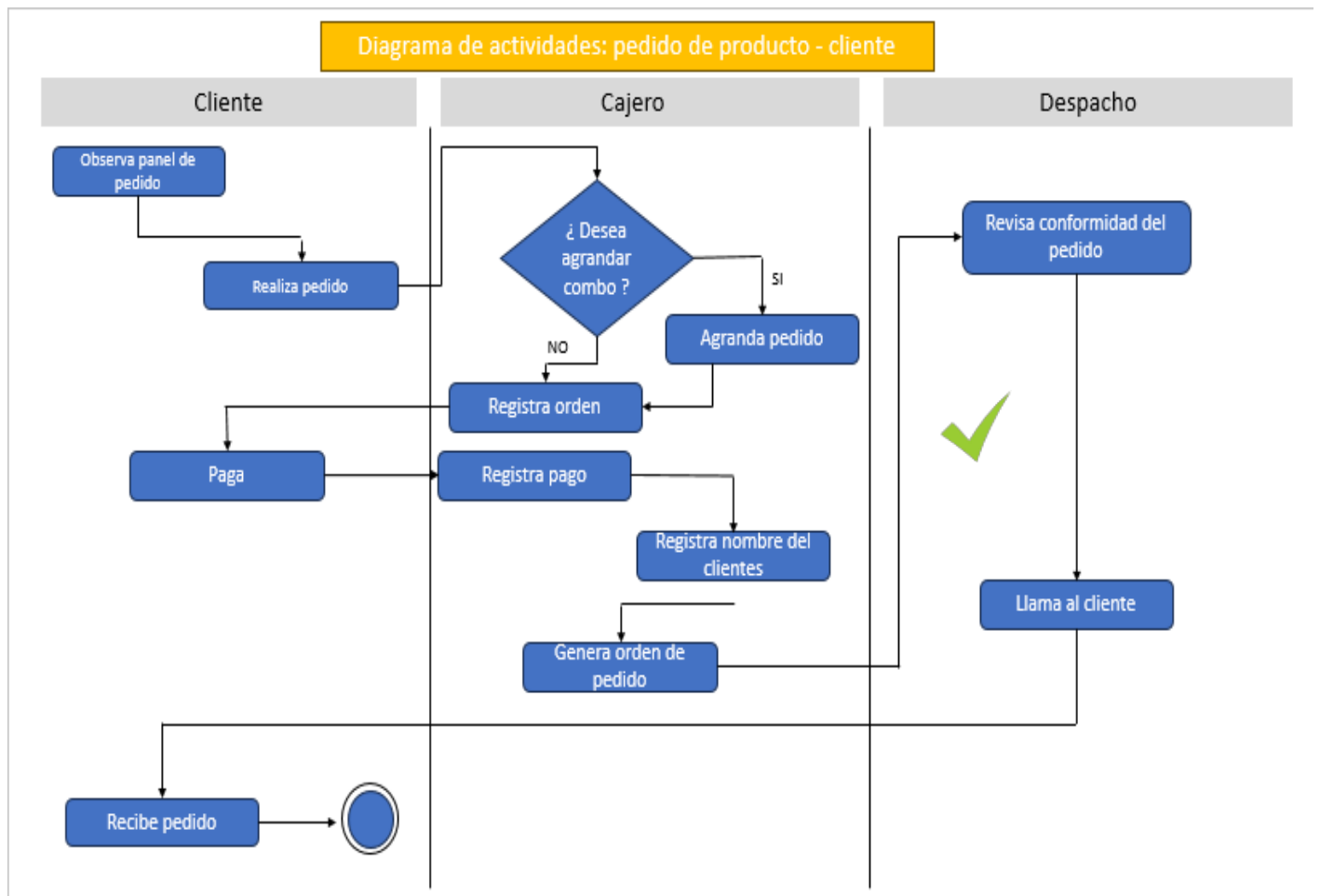
NRC:
2369

TRABAJO:
EVALUACIÓN PERMANENTE 2

INTEGRANTES:
ROJAS GONZALES, Arnold
QUINO ALVARADO, Eduardo Alejandro ✓
RIVERA ROJAS, Luis Ángel
QUINO ALVARADO, Eduardo Alejandro
VARGAS TICA, Maruja

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

Elaborar el diagrama de proceso para el proceso más crítico de la empresa.



Elaborar una ficha de proceso para el proceso seleccionado en el punto 1. En la ficha de proceso indicar:

- Nombre del proceso
- Misión
- Propietario del proceso
- Alcance
- Entradas, salidas, proveedores y clientes del proceso
- Registros
- Indicadores
- Inspecciones
- Variables de control (parámetros que se pueden ajustar/modificar en el proceso)
- Recursos (en caso aplique)

EMPRESA BEMBOS	REVISIÓN DEL PROCESO DE PEDIDO PRODUCTO-CLIENTE	FP-723
PROCESO: PROCESO DE PEDIDO PRODUCTO-CLIENTE		PROPIETARIO: Gerente de Ventas
MISION: Automatizar las ordenes de los pedidos que hayan realizado los clientes pase por un proceso rápido y sencillo para mejorar los tiempos de nuestros productos.		DOCUMENTACION: PC-723
ALCANCE	Empieza: El cliente escoge su pedido Incluye: Comunicación con los clientes acatar la orden del pedido, definición de los requisitos del cliente Termina: Con el llamado del cliente y entrega del producto	
ENTRADAS: Oportunidades de ventas, información del cliente, necesidades del cliente, solicitud del cliente PROVEEDORES: Equipo de marketing, clientes (para información, necesidades y solicitud del cliente)		
SALIDAS: Producto preparado para despacho. Entrega del producto al cliente. CLIENTES: Clientes que realizan pedidos. Equipo de Logística, encargado de la entrega. Atención al Cliente, responsable de resolver dudas o incidencias.		
INSPECCIONES: Revisión automática del pedido en el sistema. Verificación manual de que el pedido cumple con los requisitos del cliente. Control de calidad en el proceso de despacho		REGISTROS: Historial de pedidos. Comprobantes de pago. Confirmaciones de entrega. Encuestas de satisfacción del cliente
VARIABLES: Tiempo de respuesta entre la solicitud y la confirmación del pedido. Tasa de errores en los pedidos. Satisfacción del cliente post entrega		INDICADORES: Tiempo promedio desde que se realiza el pedido hasta que el cliente lo recibe. Evaluaciones post-entrega sobre la calidad del servicio y del producto. Pedidos devueltos por errores o inconformidad del cliente.

Elaborar un Procedimiento para el proceso más crítico de la empresa. Se debe indicar el objetivo, alcance, responsable, definiciones, consideraciones generales (en caso aplique) y actividades del procedimiento.

- **Procedimiento:** Preparación de Alimentos en Bembos
- **Objetivo:**
Asegurar la correcta preparación de alimentos, garantizando calidad, frescura y seguridad.
- **Alcance:**
Aplicable a todo el personal de cocina de Bembos, desde la recepción de materias primas hasta la entrega del producto terminado.
- **Responsable:**
 - Cocinero: Prepara los alimentos según los estándares.
 - Ayudante de cocina: Asiste en la preparación y limpieza.
 - Supervisor de turno: Verifica el cumplimiento del proceso
- **Definiciones:**
 - Ingredientes frescos: Materias primas de calidad.
 - Receta estándar: Instrucciones para preparar cada producto.
 - Producto terminado: Alimento listo para ser servido.
- **Consideraciones Generales:**
 - Cumplir con los estándares de calidad y seguridad alimentaria.
 - Mantener limpieza y organización en las estaciones de trabajo.
 - Usar equipo de protección personal.
- **Actividades**
 1. **Recepción de materias primas:** Verificar calidad y almacenar correctamente.
 2. **Preparación de ingredientes:** Lavar y cortar según normas de higiene.
 3. **Cocción:** Seguir recetas y tiempos de cocción.
 4. **Montaje y presentación:** Asegurar que el producto final cumpla con estándares de calidad.
 5. **Control de calidad:** Verificar sabor, presentación y temperatura antes de servir.
 6. **Limpieza:** Mantener orden y realizar limpieza profunda al final del turno.
- **Indicadores**
 - Tiempo de preparación.
 - Calidad del producto.
 - Cumplimiento de normas de higiene.
- **Mejora Continua**
Revisión semestral basada en auditorías y retroalimentación.

Establecer tres indicadores de productividad para el proceso elegido en el punto 1. Para cada indicador detallar lo siguiente:

- Mecanismo de medición
- Frecuencia de la medición
- Fórmula propuesta
- Explicación del valor aceptable

MECANISMOS DE PRODUCCIÓN

1. Realizar un registro de las **ventas por tienda y por canales online** con un balance diario, semanal y mensual por cada sede o sucursal y tratar de relacionar la productividad de los medios (presencial, entregas por delivery o con el App Bembo).
2. La **satisfacción del cliente** juega un rol importante y se puede obtener diversos resultados elaborando encuestas por post-compra, correos electrónicos o por la APP de Bembo. Las calificaciones por parte de los clientes nos lograrían ayudar a detectar los problemas y buscar oportunidades de mejora.
3. El **tiempo de preparación y la entrega de pedidos**, marca los tiempos desde que el cliente realiza el pedido hasta que lo recibe es de mucha importancia. Se podría medir con ayuda de cronómetros en los sistemas de pedidos, monitoreando los tiempos en la tienda como los envíos por delivery.

FRECUENCIA DE MEDICIÓN

1. Las ventas registradas tanto en tienda como por los canales online se tienen que hacer ajustes tanto **diarios como semanales**, ya que se puede hacer seguimientos a las sucursales que no estén cumpliendo las expectativas.
2. La satisfacción de los clientes se debe realizar revisiones de manera **mensual**, ya que nos permite tener una visión más clara en poder trabajar los puntos de declive para lograr encontrar oportunidades de mejora.
3. Los tiempos de preparación se deben realizar **diarios y con análisis semanales**, ya que hacer revisiones diarias nos permite realizar un control mucho más eficiente y un análisis semanal para poder identificar tendencias y oportunidades de mejora.

FÓRMULA PROPUESTA

1. Establecer fórmulas para determinar las ventas:
Ventas mensuales = (Total clientes que compraron/total clientes visitados) x100%
2. El tiempo promedio para las entregas estaría evaluado por lo siguiente:
Tiempo promedio = Suma de todos los tiempos de entrega/# total de pedidos entregados
3. El valor de productividad estaría dado por:
Productividad = (producción obtenida/el tiempo para ejecutar lo realizado) x100%.

EXPLICACIÓN VALOR ACEPTABLE

1. Mantener un **crecimiento de ventas mensuales**, los valores aceptables deben fluctuar desde un 3% a un 5%. Para una empresa en constante crecimiento y variación como BEMBOS, estos son parámetros aceptables donde puede aumentar los ingresos sin afectar las operaciones ni saturar la capacidad del servicio.
2. El **tiempo de entrega aceptable** se considera aceptable en menos de 30 minutos. En el rubro de comida rápida, una entrega en el menor tiempo posible hace que la satisfacción de cliente tenga una percepción totalmente agradable.
3. La **satisfacción del cliente** juega un rol importante ya que un valor aceptable sería de un 85% a más ya que esto asegura que la mayoría de los clientes estén contentos con la experiencia obtenida y garantice su regreso.

Índice de comentarios

6.1 Faltó el índice del documento. Menos 1 punto.