

### EVALUACIÓN PERMANENTE 3

#### 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:
ROJAS GONZALES ARNOLD	73945949@mail.isil.pe
PINEDO GUTIERREZ CHRISTOPHER DAVID	72182243@mail.isil.pe
RIVERA ROJAS LUIS ANGEL	77504716@mail.isil.pe

APELLIDOS Y NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES:	CORREO ELECTRÓNICO:
ROBLES VELASQUEZ NESTOR GIAMPIER	72632515@mail.isil.pe
QUINO ALVARADO EDUARDO ALEJANDRO	72493522@mail.isil.pe
VARGAS TICA MARUJA	76744226@mail.isil.pe

## 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 3 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) Listar y describir los Desperdicios identificados usando Lean Thinking (al menos 5 desperdicios en los procesos más críticos de la empresa) y elaborar el Plan de Acción de Mejora por cada desperdicio identificado (Incluir la problemática, descripción de la solución propuesta indicando el paso a paso de cómo la llevarían a cabo y los beneficios que se esperan obtener con la mejora).
- 2) Realizar el modelado de 3 procesos críticos usando Bizagi y BPMN. Seleccionar 3 procesos críticos (1 proceso estratégico, 1 proceso operativo y 1 proceso de apoyo) de su mapa de procesos. Deben usar mínimos 10 actividades, 2 compuertas y eventos (según aplique). Los procesos deben tener nombre y deben especificar los actores que participan del proceso.

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.

**4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

CRITERIOS	PUNTAJE
Presenta, redacta y elabora de forma completa y precisa la identificación de desperdicios (según LEAN) y plan de acción de mejora.	<b>10</b>
Presenta, redacta y elabora de forma completa y precisa el modelado de procesos con Bizagi y BPMN.	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>



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

**PROFESORA:**  
KATIA ELIZABETH GARVICH

**NRC:**  
2369

**TRABAJO:**  
EVALUACIÓN PERMANENTE 3

**INTEGRANTES:**  
ROJAS GONZALES, Arnold  
QUINO ALVARADO, Eduardo Alejandro  
RIVERA ROJAS, Luis Ángel  
VARGAS TICA, Maruja  
PINEDO GUTIERREZ, Christopher David  
ROBLES VELASQUEZ, Nestor Giampier

**CICLO 2024 - 02**  
Lima - Perú, 9 de noviembre 2024

- 1) Listar y describir los Desperdicios identificados usando Lean Thinking (al menos 5 desperdicios en los procesos más críticos de la empresa) y elaborar el Plan de Acción de Mejora por cada desperdicio identificado (Incluir la problemática, descripción de la solución propuesta indicando el paso a paso de cómo la llevarían a cabo y los beneficios que se esperan obtener con la mejora).

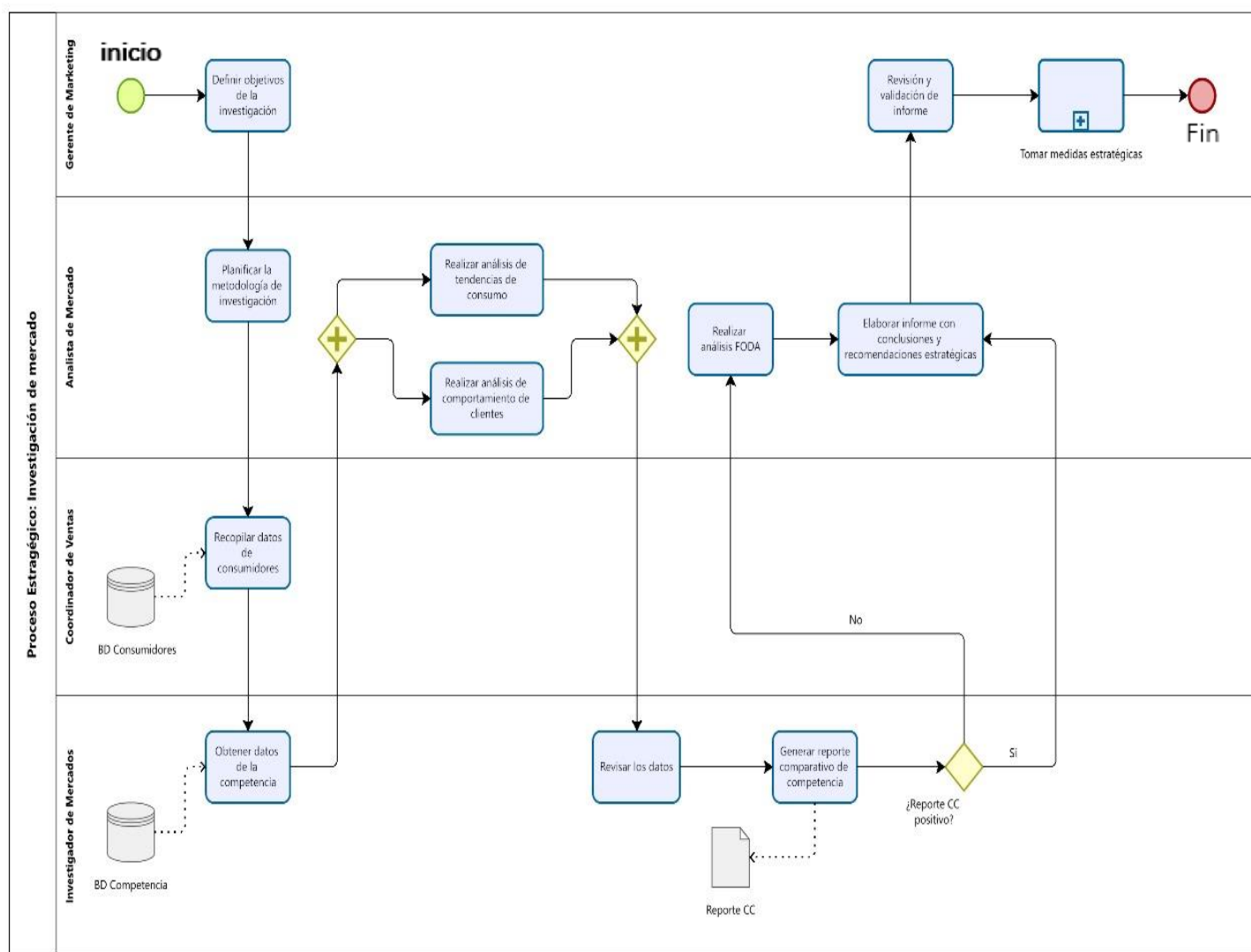
DESPERDICIOS IDENTIFICADOS	PROBLEMÁTICA	PLAN DE ACCIÓN
		SOLUCIÓN PROPUESTA
ESPERA	DEMORAS EN LA PREPARACIÓN DE PEDIDOS	<p>1. Lograr <b>evaluar los inventarios</b> en cada sucursal, ya que esto lograría identificar los patrones de consumo de productos básicos durante horarios de alta demanda, con la finalidad de comprender cuánto y con qué frecuencia debemos recargar para evitar un déficit.</p> <p>2. <b>Implementar un sistema de "Abastecimiento en el Momento Justo"</b>, esto lograría facilitar a los colaboradores de cocina una flexibilidad en la selección de los insumos apoyándose con tarjetas marcadas para una fácil identificación de los artículos para su preparación.</p> <p>3. <b>Capacitaciones frecuentes</b> a los colaboradores para que sepan pedir los insumos antes de que estos lleguen a agotarse, esto podría acelerar el proceso de preparación.</p> <p><b>BENEFICIOS:</b></p> <p>* Al minimizar los tiempos de espera por insumos en la cocina, estos puedan preparar pedidos de forma continua permitiendo así reducir el tiempo de preparación y dichos pedidos lleguen en menor tiempo a los clientes.</p>
TRANSPORTE	UBICACIONES EN EL ÁREA DE COCINA DONDE LOGRARÍA OCASIONAR MOVIMIENTOS INNESARIOS ENTRE SUS COLABORADORES	<p>1. <b>Observar los flujos y los tiempos</b> que se toman los colaboradores al desplazarse dentro de la cocina. Esto llegaría a analizar el tiempo que se tomaría los miembros de cocina para recoger los ingredientes, utensilios de cocina o alguna actividad afín.</p> <p>2. Lograr <b>reubicar posiciones</b> del área de cocina para un fácil desplazamiento del personal para reducir así el tiempo que se emplea para dichos movimientos. Por ejemplo, si la mayoría de los insumos se encuentran en cierta distancia, ubicar cerca refrigeradoras pequeñas para su fácil acceso.</p> <p><b>- BENEFICIOS:</b></p> <p>* Al reducir los desplazamientos innecesarios en la cocina, el personal puede concentrarse en los pedidos en lugar de moverse de un lado a otro. Esto hace que el proceso sea más acelerado, mejorando así la eficiencia general de todo el equipo.</p>

INVENTARIO INNECESARIO	ACUMULACIÓN DE INGREDIENTES MÁS DE LO NECESARIO GENERANDO COSTOS ADICIONALES Y AUMENTANDO EL RIESGO DE DESPERDICARLO	<p>1. Podríamos iniciar estudiando las ventas de semanas o meses anteriores para determinar <b>modelos de demanda por fecha y hora</b>. Esto lograría darnos una idea de que ingredientes necesitamos en mayores cantidades y en qué momento.</p> <p>2. Mantener balances de <b>inventario mínimos como máximo</b> ya que lograría tener solo la cantidad que se estaría necesitando de cada producto, sin acumular excesos.</p> <p>3. Realizar <b>monitores diarios</b>. Asignar un jefe de cocina que logre controlar diariamente el nivel de cada ingrediente y evaluar si podría existir algún riesgo de sobreproducción o de caducidad.</p> <p>- <b>BENEFICIOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Uno de los beneficios sería la de reducir los costos de almacenamiento, ya que al establecer lo necesario disminuye así los costos asociados con el almacenamiento de los ingredientes.</li> <li>* Se lograría una optimización en el capital, ya que al no movilizar dinero en exceso esto puede ser destinada en otras áreas.</li> </ul>
SOBREPRODUCCIÓN	PORCENTAJE ALTO EN LOS ALIMENTOS PRE ELABORADOS QUE SE REALIZAN EN EL ÁREA DE FRITURAS	<p>1. Lograr incluir en el área un entrenador o coach que supervise la producción sobre cantidades exactas de las porciones que ofrece el establecimiento en papas fritas, nuggets, cheese finger, hot dog, estos productos vienen en diferentes tamaños regular, mediana y grande.</p> <p>- <b>BENEFICIOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lograr reducir la merma por los alimentos que no salieron en la producción.</li> <li>• Entregar un producto de calidad notándose una elaboración adecuada de las frituras para así satisfacer a los clientes.</li> </ul>

DEFECTOS	ELEVACIÓN EN LOS COSTOS DE LA MERMA Y BAJO PORCENTAJE DE RETORNO EN LOS CLIENTES	<p>1. Identificar que trabajadores no están cumpliendo con los estándares establecidos por la marca y con esto asignar entrenadores que puedan capacitarlos nuevamente en todas sus actividades.</p> <p>2. Elaborar una plataforma que permita a los colaboradores contar con el conocimiento que necesitan para elaborar sus tareas. Además, que esto permita segmentar y evaluar a cada trabajador de la empresa, identificando quienes requieren un plan de trabajo.</p> <p><b>BENEFICIOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La empresa contaría con trabajadores capacitados para alcanzar las metas establecidas para que el negocio crezca más.</li><li>- Reducir los costos en mermas por mala ejecución de los procesos.</li><li>- Al mantener la calidad de los productos que propone la marca como empresa aumentaría el reporte a la afluencia de los clientes, siendo un factor que eleve las transacciones incrementado los ingresos de la marca.</li></ul>
----------	--	--

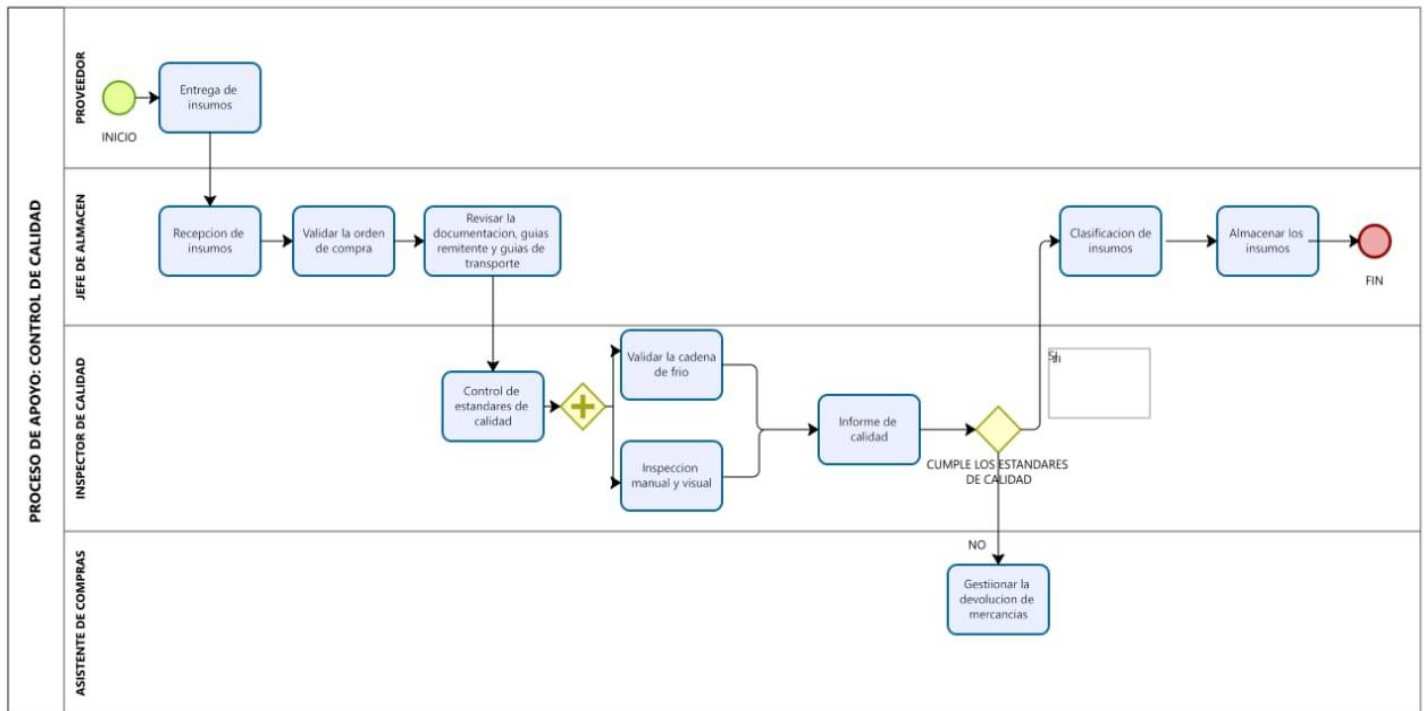
- 2) Realizar el modelado de 3 procesos críticos usando Bizagi y BPMN. Seleccionar 3 procesos críticos (1 proceso estratégico, 1 proceso operativo y 1 proceso de apoyo) de su mapa de procesos. Deben usar mínimos 10 actividades, 2 compuertas y eventos (según aplique). Los procesos deben tener nombre y deben especificar los actores que participan del proceso.

## PROCESOS ESTRATÉGICOS





## PROCESOS DE APOYO



Powered by  
bpmn.io  
**Modeler**

## PROCESOS OPERATIVO

