**PROCESO DE APRENDIZAJE 2**

**GESTION DE OPERACIONES  
2025-10**

|  |  |
| --- | --- |
| **APELLIDOS Y NOMBRES DEL ESTUDIANTE:** | **CORREO ELECTRÓNICO:** |
| Pinedo Gutiérrez Christopher David | 72182243@mial.isil.pe |

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

**INSTRUCCIONES GENERALES:**

* Esta es una actividad individual.
* Si tuvieras consultas con respecto a lo solicitado en uno o varios puntos, deberás comunicarte oportunamente con tu docente para que la inquietud sea aclarada en un plazo prudente y puedas cumplir con los plazos de entrega de la actividad.
* Culminada la evaluación, deberás subir el archivo guardándolo con tu NRC, apellido y nombre.
* Es responsabilidad exclusiva del estudiante subir adecuada y oportunamente el documento solicitado corroborando que sea el correcto y que se haya cargado sin errores a la plataforma ISIL+.

**CONSIDERACIONES DEL ENTREGABLE**

* La actividad debe estar ordenada en cuanto a forma y fondo.
* Si se van a incluir imágenes de referencia en la actividad, debes revisar que estén colocadas de manera ordenada y alineada al texto. No colocar imágenes de mucho peso o gran tamaño.
* La actividad debe mostrar los puntos indicados en el mismo orden en el que se han solicitado.
* Las fuentes de información utilizadas deben ser citadas utilizando las normas APA.

**CONTENIDO DE LA EVALUACIÓN:**

* 1. **INSTRUCCIONES**

**LEA CADA PREGUNTA Y RESPONDA**

1. **COMENTE CON SUS PALABRAS LA TRILOGIA DE JURAN (05 PUNTOS)**

La trilogía de Juran es un modelo estructurado que ayuda a las organizaciones a gestionar la calidad de forma integral.

Está compuesto por las siguientes partes:

1. **Planificación** de la calidad

Se define que productos o servicios se quieren ofrecer en base a las necesidades del cliente, se planifica como lograr la calidad desde el inicio.

1. **Control de la calidad**

Se verifica que todo este saliendo como se planifico, si algo se llega a desviar, se corrige rápidamente.

1. **Mejora de la calidad**

Aquí se busca constantemente la forma de hacer mejor las cosas, reducir errores, costos y aumentar la satisfacción del cliente.

1. **QUE INVOLUCRA LOS COSTOS DE LA CALIDAD, COMENTE CADA UNO DE ELLOS (05 PUNTOS)**

Los costos de calidad refieren al dinero que una empresa gasta para asegurar que sus servicios sean de buena calidad y para corregir problemas cuando no lo son.

Se dividen en cuatro categorías:

1. **Costos de prevención**

Son los gastos que se hacen para defectos desde el inicio, por ejemplo: capacitación del personal y mantenimiento preventivo.

Invertir aquí suele ser rentable a largo plazo ya que reduce los errores futuros.

1. **Costos de evaluación**

Son los costos relacionados con la revisión y comprobación del estado del producto antes de que llegue al cliente, por ejemplo: inspecciones de insumos y pruebas de calidad.

Este punto es necesario ya que permite detectar problemas a tiempo.

1. **Costos de falla interna**

Son los gastos que ocurren al detectarse un defecto dentro de la empresa antes de la entrega a los clientes, por ejemplo: reprocesos, tiempos muertos y desperdicio de materiales.

Estos costos pueden ser altos y deben corregirse de ágilmente ya que representan fallas en prevención y evaluación.

1. **Costos de falla externa**

Son los costos generados cuando el producto o servicio defectuoso ya llego al cliente, por ejemplo: devoluciones y garantías.

Estos son los mas graves y costosos ya que podrían afectar directamente la imagen de la empresa y la satisfacción del cliente.

1. **QUE ES UN ANALISIS DE PROCESOS Y QUE ES UN DISEÑO DE PROCESOS, COMENTE CADA UNO DE ELLOS (05 PUNTOS)**

Análisis de procesos

Es el análisis detallado de cómo funciona un procedo dentro de la organización.

Esto nos permite entender si el proceso realmente está ayudando a cumplir los objetivos del negocio, identifica pasos innecesarios, cuellos de botella y actividades que no aportan valor.

Diseño de procesos

Es la creación o mejora de procesos definiendo du funcionamiento para genera valor.

Aquí se decide como de harán las cosas en el futuro, se definen las actividades a realizar, el orden, el responsable, el dónde y el cuándo.

Se espera que el diseño se eficiente y que este alineado con los objetivos de calidad, tiempo y costo del cliente.

1. **LA SEMANA PASADA LA INSTALACIÓN PRODUJO 170 000 CROISSANTS. LA CAPACIDAD EFECTIVA ES DE 210 000 UNIDADES. LA LÍNEA DE PRODUCCIÓN OPERA 7 DÍAS A LA SEMANA EN TRES TURNOS DE 8 HORAS AL DÍA. LA LÍNEA FUE DISEÑADA PARA PROCESAR LOS CROISSANTS A UN TASA DE 1 500 POR HORA.**

**DETERMINE LA CAPACIDAD DE DISEÑO, LA UTILIZACIÓN Y LA EFICIENCIA. (05 PUNTOS)**

**Capacidad de diseño:**

**Utilización:**

**EFICIENCIA**