

Comenzado el	lunes, 15 de abril de 2024, 12:20
Estado	Finalizado
Finalizado en	lunes, 15 de abril de 2024, 12:22
Tiempo empleado	1 minutos 11 segundos
Puntos	7,00/7,00
Calificación	10,00 de 10,00 (100%)

Pregunta 1

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00

En el contexto de un proceso "order-to-cash", ¿cuál o cuáles de los siguientes pasos serían de valor añadido a la empresa?

☒ a. Comprobar la disponibilidad de los productos en stock ✓

☒ b. Cotejar el pago con la factura ✓

☒ c. Recordar al cliente que ha vencido el plazo de pago ✓

☐ d. Confirmar la fecha de entrega con el cliente

☐ e. Gestionar la mercancía devuelta debido a un error interno

Respuesta correcta

"Confirmar la fecha de entrega con el cliente" aporta valor añadido (es decir, valor añadido para el cliente) en lugar de valor añadido para la empresa.

"Gestionar la mercancía devuelta debido a un error interno" no añade valor; es una forma de repetir el trabajo.

Las tres primeras actividades de la lista añaden valor empresarial.

Las respuestas correctas son:

Comprobar la disponibilidad de los productos en stock,

Cotejar el pago con la factura,

Recordar al cliente que ha vencido el plazo de pago

Pregunta 2

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00

En un proceso de reclamación-a-resolución (complaint-to-resolution), ¿cuál o cuáles de los siguientes pasos pueden aportar valor añadido?

☒ a. Enviar un correo electrónico al cliente de acuse de recibo ✓

☒ b. Investigar la reclamación e idear una posible solución ✓

☐ c. Obtener la aprobación del director para la resolución propuesta

☐ d. Introducir los datos de la reclamación en el sistema de seguimiento de incidencias

☒ e. Discutir la propuesta de resolución con el cliente ✓

☒ f. Aplicar la resolución aprobada ✓

Respuesta correcta

"Introducir los datos de la reclamación en el sistema de seguimiento de incidencias" es, en el mejor de los casos, un paso que añade valor a la empresa. La empresa necesita mantener y hacer un seguimiento de la información sobre las reclamaciones. Sin embargo, al cliente no le interesan esos registros, sino que su reclamación se resuelva.

"Enviar un correo electrónico al cliente de acuse de recibo" puede considerarse un paso que añade valor, ya que permite al cliente estar seguro de que su reclamación se está tramitando. Investigar, idear una solución, discutir con el cliente y aplicar la solución son acciones que añaden valor, ya que son precisamente lo que el cliente quiere que se haga.

"Obtener la aprobación del director para la resolución propuesta" no añade valor, sino que es un valor añadido para la empresa. Permite a la empresa mantener controles internos y garantizar que las reclamaciones se resuelven de forma coherente con los objetivos empresariales.

Las respuestas correctas son:

Enviar un correo electrónico al cliente de acuse de recibo,

Investigar la reclamación e idear una posible solución,

Discutir la propuesta de resolución con el cliente,

Aplicar la resolución aprobada

**Pregunta 3**

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00

¿Cuál de las siguientes técnicas es útil a la hora de priorizar incidencias en un proceso?

- ☐ a. Diagramas de causa-efecto
- ☐ b. Análisis de valor añadido
- ☐ c. Diagramas por qué-por qué
- ☒ d. Registro de problemas ✓

**Respuesta correcta**

Llevar un registro de problemas permite determinar la prioridad relativa de las distintas incidencias.

Los diagramas causa-efecto, los diagramas por qué-por qué y el análisis de valor añadido no son directamente útiles para priorizar los problemas, aunque pueden utilizarse para analizarlos de distintas maneras.

La respuesta correcta es:

Registro de problemas

**Pregunta 4**

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00

**Considera el siguiente proceso de tramitación de siniestros de seguros de invalidez en una compañía de seguros llamada InsureIT e indica qué pasos serían de valor añadido:**

Cuando se recibe una solicitud, un gestor de siniestros junior introduce primero los datos de la solicitud en el sistema de información del seguro y realiza una comprobación básica. A continuación, la solicitud se remite a un tramitador experimentado, que evalúa en profundidad la incapacidad declarada y calcula la cuantía mensual de la prestación (es decir, a cuánto asciende la indemnización mensual a la que tiene derecho el solicitante y durante cuánto tiempo).

En el caso de las prestaciones por incapacidad a corto plazo, el gestor de siniestros puede realizar la valoración de la prestación sin exigir más documentación y notifica el resultado al cliente por correo electrónico o postal.

En el caso de los siniestros de incapacidad de larga duración (más de tres meses), el tramitador experimentado necesita un informe médico completo para evaluar el derecho a la prestación. A continuación se explica el proceso de obtención del informe médico. Una vez que el tramitador experimentado ha recibido el informe médico, puede evaluar el derecho a las prestaciones. A continuación, el tramitador experimentado notifica al cliente el resultado de la evaluación y, en su caso, su derecho mensual. La decisión se registra en el sistema de información del seguro.

En caso de que una solicitud dé lugar a un reconocimiento de la prestación por invalidez, el responsable financiero activará manualmente el primer pago de la prestación y programará los pagos mensuales de los meses siguientes.

Cuando se requiere un informe médico, un gestor de siniestros junior se pone en contacto con el cliente (por teléfono o correo electrónico) para notificarle que se está evaluando su siniestro y pedirle que envíe un formulario firmado autorizando a InsureIT a solicitar informes médicos a su proveedor de servicios sanitarios.

Una vez recibida la autorización, el tramitador junior envía (por correo) una solicitud de informes médicos al médico junto con la carta de autorización de la aseguradora. Los hospitales responden a InsureIT por correo postal o, en algunos casos, por correo electrónico.

- ☐ a. Realizar comprobación básica
- ☐ b. Solicitar informe médico
- ☒ c. Evaluar derecho a prestación ✓
- ☒ d. Notificar al cliente ✓
- ☐ e. Esperar al informe médico

**Respuesta correcta**

"Realizar comprobación básica" y "Solicitar informe médico" añaden valor al negocio.

"Esperar al informe médico" no añade valor.

Los pasos "Evaluar derecho a prestación" y "Notificar al cliente" añaden valor.

Las respuestas correctas son:

Evaluar derecho a prestación,

Notificar al cliente



Pregunta 5

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00

Consideremos un proceso de negocio para la reparación de coches en un taller. Una de las tareas del proceso es "Diagnosticar un fallo del motor" y consiste en realizar diferentes pruebas para identificar la causa de un fallo del motor. De las entrevistas con las partes interesadas se extrae que la tarea suele ser relativamente sencilla y puede completarse en menos de una hora o en poco más. Sin embargo, es frecuente que el diagnóstico de un fallo de motor lleve entre 2 y 4 horas y, en ocasiones, incluso una jornada laboral completa. El tiempo medio de ejecución estimado es de una hora. A falta de más datos, ¿qué tipo de distribución de probabilidad elegirías para esta tarea a la hora de simular el modelo de proceso correspondiente?

- ☐ a. Normal
- ☒ b. Exponencial ✓
- ☐ c. Valor fijo

Respuesta correcta

La distribución de los tiempos de ciclo para esta tarea parece tener una larga curva, ya que en general se tarda una hora o menos, pero a veces se puede tardar hasta 8 horas. Esto es más característico de una distribución exponencial que de una normal. Un valor fijo para la duración de la tarea no puede reflejar adecuadamente la realidad y tampoco lo hace una distribución uniforme porque las duraciones mayores son menos frecuentes que las menores.

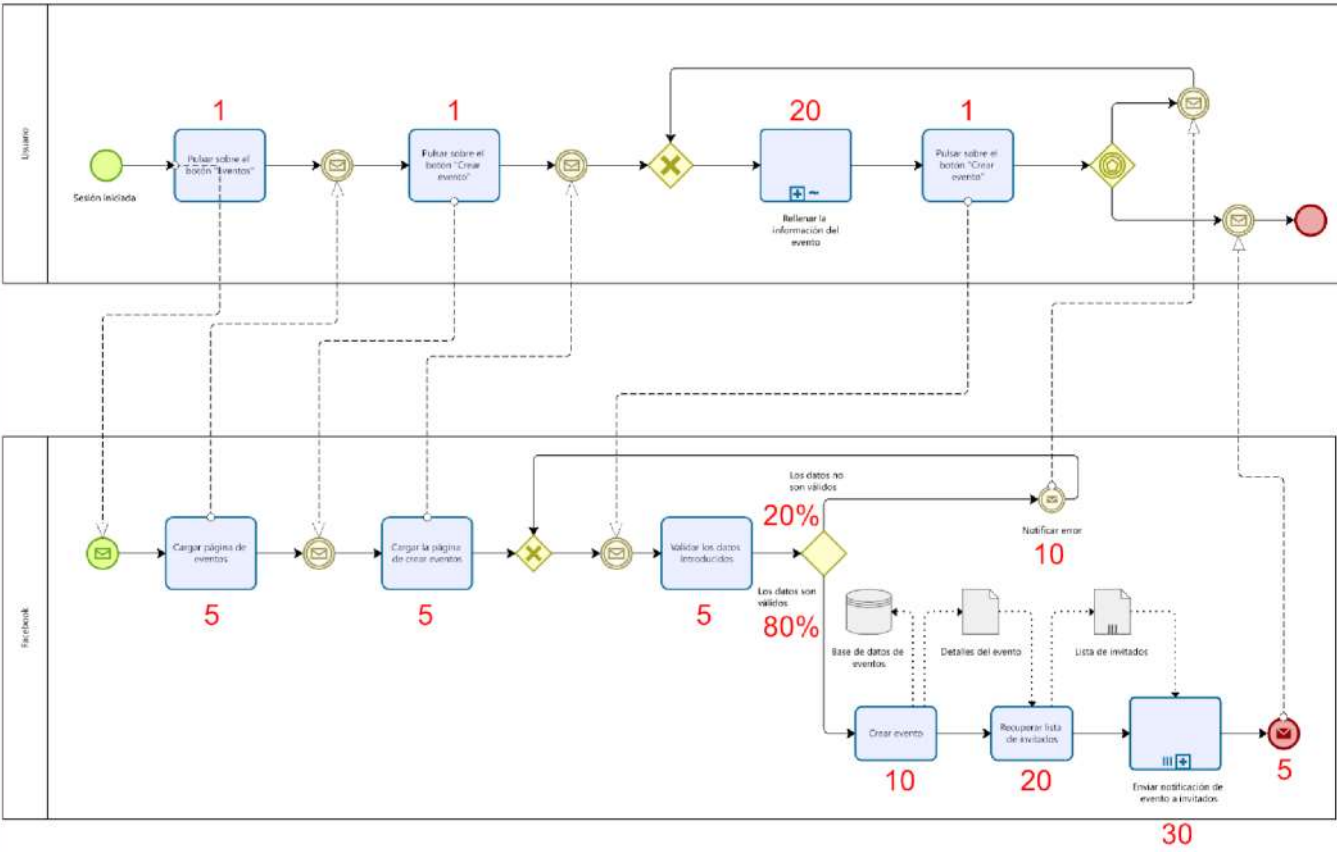
La respuesta correcta es:  
Exponencial

Pregunta 6

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00

¿Cuántos segundos tarda de media en ejecutarse el siguiente proceso?



Respuesta: 112 ✓

Hay que pensar en el bloque formado por las actividades "Rellenar la información del evento", "Pulsar sobre el botón crear evento" y "Validar los datos introducidos" como un único ciclo que se ejecuta el 20% de las veces. Además, es importante tener en cuenta que el evento "Notificar error" no pertenece al ciclo como tal, sino que sería una actividad que se ejecutaría el 20% de las veces que la ejecución de la instancia del proceso continúa por esa bifurcación. Asumiendo todo esto, tendríamos un análisis como el siguiente:

$$1+5+1+5+((20+1+5+0.2*10)/(1-0.2))+10+20+30+5 = 112 \text{ segundos}$$

La respuesta correcta es: 112

Pregunta 7

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00

Considerando el tiempo de ciclo calculado en el proceso anterior y una media de 250 creaciones de eventos por segundo, ¿cuántas instancias del proceso se mantienen en ejecución de media?

Respuesta:  ✓

Atendiendo a la ley de Little, tendríamos que  $WIP = 250 * 112 = 28000$  instancias del proceso en ejecución de media por segundo.

La respuesta correcta es: 28000

< Actividad anterior

Ir a...

Siguiente sección >