UNIVERSIDAD RICARDO PALMA **ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA**
FACULTAD DE INGENIERIA **Ciclo 2013-II**

Examen Parcial

CURSO: Innovación de Procesos
GRUPO(s): 1
PROFESOR(s): Roger Vargas
FECHA: 09/10/2013 **HORA:** 17:45 a 19:45
DURACION DEL EXAMEN: 2 horas máximo
DEVOLUCION DEL EXAMEN CALIFICADO/ Fecha: 18/10/2013 **Hora**: 18:00 **Aula**: salón de clases

IMPORTANTE:

- **El examen es sin copias ni apuntes.**
- **Está prohibido el uso de celulares o cualquier otro medio audiovisual así como el préstamo de calculadoras, correctores, consumo de bebidas, comidas y cigarrillos.**

APELLIDOS Y NOMBRE: CÓDIGO:

1. Se pide hacer una abstracción del siguiente proceso y modelar empleando la **notación estándar BPMN**: (5 puntos)

   "Actualmente me dedico a la venta en el país y también a la exportación a la China de artesanía fina a pedido (make-to-order), mi proceso de ventas es el siguiente:

   - Siempre empieza con el envío del diseño del producto que necesita el cliente, ya sea local o extranjero.
   - Luego de recibido el diseño, enviamos un prototipo del producto para saber si realmente es lo que el cliente espera.
   - Después que el cliente recibió el prototipo hay un tiempo de espera de (x días) para que tomen su decisión de comprar o no.
   - Si el pedido es para una venta local siempre el cliente llama por teléfono para hacer su pedido, con ello procedo a generar su boleta y luego el despacho del producto.
   - Si el pedido es para una venta al interior del país, recibo el pedido en mi página web y con ello procedo a generar la boleta de venta, guía de remisión y luego el despacho del producto.
   - Si es una exportación, el pedido la recibo también en mi página web, pero las actividades son diferentes a una venta al interior del país, dado que paralelamente a la generación de la factura realizo todos los trámites para la exportación, recién una vez realizada ambas actividades procedo a despachar el producto solicitado.
   - También hay situaciones que nunca "llega nada" es decir no se concreta en pedido y por lo tanto lo único que hago es registrar que el diseño enviado no se concluyó en una venta.

   Emplear los siguientes objetos BPMN:
   - pools, lanes, flujo de secuencia, gateways exclusivos, gateways basado en eventos, gateways paralelo, flujo de mensaje, eventos de inicio, eventos de fin, tares, evento intermedio, temporizadores, etc.

2. Procesos de negocio: (5 puntos)

   a. En toda organización existen 3 grupos de procesos, los cuales son graficados en un mapa de procesos de la organización, explicar cuál es la finalidad de cada grupo de proceso en la organización, puede tomar cualquier organización como ejemplo para mejorar su respuesta.

   b. Tomando la pregunta anterior, listar por lo menos 9 los elementos o componentes que conforman el proceso, y poner un ejemplo para cada uno.

3. PROCESO: generación de ideas de mejora. (5 puntos)
   Un grupo de mejoramiento de Calidad, conformado por siete trabajadores del área de producción, observó que la tasa de presentación de propuestas de mejoramiento se había reducido de 3 a 1 caso/persona/mes. Decidió entonces elaborar un diagrama de causa y efecto para conocer las posibles causas de este problema.
   - En primer lugar, decidieron que las ramas principales (CATEGORIAS DE CAUSAS) serían "uno mismo", "mi superior", "mi lugar de trabajo" y "la empresa".
   - Luego, como ramas secundarias escogieron:
   - En la rama "uno mismo", presentaron tres opiniones: "no comprender el problema", "las ideas no salen", "no escribe sugerencias". Al seguir buscando la razón sobre estas tres causas, las razones ante la primera opinión fueron: "falta conciencia del problema" y "no conversa con los compañeros". Ante la segunda opinión, fue "no oye las opiniones de los demás". Y ante la tercera opinión, fueron "es engorroso escribir" y no logro resumir bien la idea".
   - Del mismo modo, en la rama "mi superior", surgió "faltan indicaciones", "exige mucho" y "critica mucho". Al insistir en a qué se debería "faltan indicaciones", opinaron que "está muy ocupado" y "no está al tanto del lugar de trabajo".
   - En la rama "mi lugar de trabajo", dijeron "no hay ambiente para hacer mejoramiento", "faltan conversaciones" y "no existe la semilla de mejora".
   - En la rama de la empresa, dijeron "la hoja de sugerencias es difícil de llenar", "se demoran mucho en decidir" y "el premio es muy modesto". Al profundizar en la dificultad de llenar la hoja de sugerencias indicaron que se debía a que "hay demasiados espacios para llenar", "la calificación es muy compleja" y que "el superior no la despacha pronto", y la razón de esto sería que "el superior no lo considera de importancia", según sus opiniones.
   - Luego de anotar estas opiniones, producto de la tormenta de ideas (Brainstorming), verificaron si estaban identificadas todas las posibles causas del problema. Al hacerlo, se dieron cuenta que faltaba "no tengo tiempo" y la razón de esto sería "estoy muy atareado" y "me canso", agregándolos al diagrama.
   - Inmediatamente, todos los miembros del equipo decidieron, levantando la mano, cuáles eran las causas más importantes. Como resultado se seleccionaron cuatro causas raíz: "es engorroso escribir" (obtuvo 7 votos), "falta conversar más con los compañeros" (5 votos), "la calificación es muy compleja" (6 votos) y "hay demasiados espacios para llenar" (5 votos).

   Se pide:
   a. Construir el diagrama de causa y efecto (ishikawa)
   b. Proponga acciones correctivas o mejoras para cada uno de las **causas raíces**

4. Caso Kaorahi:
   Kaorahi es una empresa muy grande y exitosa que se dedica a la importación y comercialización de artefactos electrónicos, línea blanca, etc., tiene varias tiendas distribuidas en el país y cada una tiene un almacén grande donde están sus productos almacenados en racks (estructuras metálicas) para un mejor orden y uso eficiente del espacio.
   A pesar de ser una empresa rentable y con crecimiento constante, tienen un "pequeño dolor" y esto se demuestra en la VOC de algunos clientes: "Porque tengo que esperar a que este señor (vendedor) **siempre tiene que llamar por su radio al almacenero y el otro tiene que dictarle el número de serie del producto** para recién registrar mi pedido y con ello ir a pagar a caja y recién ir a la zona de despacho a recoger mi producto, y se complica peor cuando hay bastante gente por fiestas patrias, navidades, día de la madre u otra ocasión especial, donde la gente abarrota la tienda y a veces tengo que esperar 10 minutos solamente para que registren o tomen mi pedido"

   Se pide:
   - Un diseño o bosquejo o descripción de su propuesta innovadora para solucionar el proceso con "dolor", empleando cualquier tecnología actualmente disponible. Recuerde que hay más de una forma para solucionar el problema.