



MEJORAMIENTO DE PROCESOS (ID 0605)

Profesor: Ing° G. Quispe/ G. Ballero

Semestre: 2012-I

Grupo: 1 y 2.

Fecha: 12/05/2012

Tipo de evaluación: Examen Parcial

Duración:1.50

Nota: La evaluación es sin copias ni apuntes.

Está prohibido: préstamo de calculadoras, correctores, uso de celulares, consumo de bebidas, comidas y cigarrillos.

1.- (3 Puntos) En un taller de automóviles se observa una serie de deficiencias en el proceso de reparación de los vehículos, que el encargado del taller recoge en un formulario en el que debe registrar el tipo de incidencia y el día en que se produce. La hoja del encargado que registró en una semana es la siguiente:

	Factura No	Operario No	Pieza No	No Entrega	Reparación
Día	Detallada	Disponible	Disponible	A Tiempo	Mal Efectuada
Lunes	√√	√√√	√√√√√		
Martes	√		√√	√√√	
Miércoles	√√√	√	√√√√√	√√√	
Jueves	√		√√√	√√√	
Viernes	√	√√	√√√√	√√√√√	√√
Sábado	√√	√√	√√√√	√	

Construya un diagrama de Pareto, determinando así cuáles son las causas y exponga sus conclusiones y recomendaciones.

2.- (3 Puntos) Una compañía A se dio cuenta que perdía clientes y pedidos a causa de diversos errores y demoras. A fin de llegar a la causa de origen del problema, decidieron registrar aquellos problemas que podrían contribuir a la ausencia de satisfacción al cliente, se presenta la siguiente lista registrado en un periodo de seis meses. ¿Qué técnica emplearía para mostrar graficamente las causas de la ausencia de satisfacción al cliente? ¿Qué recomendaciones haría para reducir los errores y aumentar la satisfacción del cliente?

Causa del error/Demora	Frecuencia
Demoras por cambio al pedido por cliente	15
Falta de tiempo de permanencia en la prensa	180
Demoras en el departamento de diseño	55
No hay papel en existencia	75
Falta de información adecuada en los pedidos	24
Se perdió el pedido	11
Demoras al preparar la prensa	240

3.- (3 Puntos) Ud ha sido designado como auditor de procesos en el area de logistica de la empresa "san Blas", el area de logistica esta integrada por los departamentos de compras, almacenes, distribucion y comercio exterior.

Tenemos que el indicador meta de compras (req. Atendidos vs ordenes colocadas y atendidas) esta en 0.7 en promedio mensual, cuando la meta es 0.9, el area de almacenes tiene 10 familias, las cuales 3 forman de acuerdo al pareto el 80% de las estrategias, existe un sistema pero no esta al dia en los stocks, la cantidad de personal en copras son 2 y en almacenes son 5. la calificacion de sus clientes internos es de 0.6 (deficiente).

Preparar un diagnostico de mejora, enfocada en estas 2 principales departamentos utilizando la metodologia de mejora asi como las herramientas e indicadores para esta situacion que genera un cuello de botella en todo el proceso completo de la empresa.

PARTE TEORICA

- (2 Puntos) Desarrollar los siguientes enunciados:
 - Para entender los Procesos debemos:
 - Explicar el concepto de sistemas (enfoque holistico / integral)
- (2 Puntos) Diferenciar el enfoque tradicional jerargico a el enfoque por procesos.
- (2 Puntos) Explicar como se complementa la Mejora Continua y la Innovación.
- (2 Puntos) Explicar la Rueda de Deming PHRA.
- (3 Puntos) ¿Qué función cumple los estándares en la aplicación de la rueda de Deming para el mejoramiento de los procesos?

EL PROFESOR