



Facultad
de Ingeniería

EXAMEN FINAL DE GESTION DE LA PRODUCTIVIDAD

FECHA: 04.12.2006

HORA: 18:50-20:00

AULA: B-107

PROFESOR: Carlos Sebastián Calvo

A. Marque Verdadero (V) o Falso (F), en las siguientes afirmaciones: (1 punto c/u)

1. El indicador único de productividad y calidad no es un instrumento de gestión administrativa
2. El indicador único de productividad y calidad evalúa el rendimiento del grupo en lugar del rendimiento individual
3. El indicador único de productividad y calidad despliega en sus primeros pasos las acciones de adquisición de datos, luego establece los resultados del periodo y finalmente se hace el planeamiento
4. Una vez que se establecen los resultados de indicador único de productividad y calidad de un periodo, se debe validar el instrumento para los siguientes periodos a fin de monitorear y controlar la evolución del indicador
5. Los indicadores de gestión, eficacia, eficiencia, efectividad y productividad, permiten evaluar el grado de cumplimiento de las actividades y la utilización de los recursos necesarios para conseguir los objetivos
6. En la era Tayloriana la eficacia se centraba en el logro de metas desde el punto de vista interno (conseguir el objetivo). En la era del conocimiento y del capital intelectual, es conveniente considerar la eficacia desde el punto de vista del cliente y esto incluye calidad y tiempo
7. La eficacia operativa es el producto de la eficacia total por la eficacia en tiempo y por la eficacia cualitativa
8. El CSI permite integrar en un solo índice, los aspectos positivos y negativos percibidos por los clientes y se obtiene ponderando el índice de cada concepto establecido según el tipo de negocio
9. El Valor de Mercado de los productos / servicios de una organización, es el resultado del promedio ponderado del Valor Contable más el Capital Intelectual
10. Los grupos de interés en torno a la medición del capital intelectual de una organización, lo constituyen, por ejemplo: el mundo empresarial, los organismos públicos, las universidades, el sistema financiero e inversor, los centros de investigación públicos y privados, etc.
11. Se considera que los pilares que conforman el capital intelectual son:
El Capital estructural: Know-how empresarial, tecnologías, procesos internos establecidos, patentes, sistemas de gestión, entre otros.
El Talento humano: Competencias, liderazgo, satisfacción del personal, aptitudes de equipo, entre otras.
El capital relacional: Calidad de relacionamiento con los clientes, relación con proveedores, alianzas estratégicas, etc.
12. La Escuela Materialista establece que primero es la Materia y luego el Espíritu, dando así relevancia suprema al mundo de las ideas, cuyo motto que describe a cabalidad a los seguidores de esta escuela es "PIENSO, LUEGO EXISTO".
13. La Escuela Efectivista establece que lo fundamental radica en satisfacer las legítimas aspiraciones del ser humano que convertido en un cliente, determina una demanda que es menester atender. Esta demanda implícitamente determina una brecha entre lo que se tiene actualmente y lo que se aspira tener, sobre la base del Objetivo Estratégico que se desea lograr, el motto que lo caracteriza es "QUIERO, LUEGO EXISTO"
14. La concepción del OPERADOR SISTEMA DE PRODUCCIÓN (OSP), es el eje central del Pensamiento Efectivista.

15. El Efectivismo es una nueva Escuela de Pensamiento que nace para salvar la Brecha que mantiene inconforme al Cliente y quitarle la frustración.

B. Resuelva los siguientes problemas (2 1/2 puntos c/u)

1. La Facultad de Ingeniería de la Univesidad Ricardo Palma programó la producción de 2400 nuevas carpetas unipersonales en 30 días pero se recepcionaron solo 2000 carpetas pero a los 45 días. El comité de recepción encontró algunas no conformidades en el producto por lo que procedió a evaluar los bienes suministrados, encontrando un 20 % de observaciones por lo que calificaron el servicio con un puntaje de 8 sobre 10. Cuál habrá sido la eficacia total del proveedor?
2. La división de Alto horno y Convertidores de la Companhia Siderúrgica Nacional de Volta Redonda RJ-Brasil planeó producir 1'000,000 Ton. de acero, empleando 540,000 horas-hombre con un presupuesto asignado entre mano de obra, materiales, bienes y servicios, de US\$ 14'400,000. Se logró alcanzar dicha meta de producción pero empleando 680,000 horas-hombre y un presupuesto de US\$ 18'900,000. Cuál ha sido la eficiencia de la División?

Surco, 04.12.2006

EL PROFESOR