

EXAMEN FINAL

CODIGO..... APELLID. Y NOMBRES.....

I. PARTE TEORICA (14 ptos.)

Responder si la afirmación es: Verdadera (V), falsa (F) o incierta (I). La calificación se realizará sólo en función de la explicación que ofrezca.

Escoja 10 de las 11 preguntas. Si contesta más de diez, se tomarán en cuenta las diez primeras.

1. La visión del proceso debe incluir solo la descripción de los aspectos técnicos del proceso.
.....
.....
.....
2. Los procesos son a veces muy distintos en negocios muy parecidos.
.....
.....
.....
3. La especialización aprovecha al máximo el potencial humano.
.....
.....
.....
4. El diseño social busca multiplicar el potencial humano a fin de mejorar el rendimiento del proceso. Produce nuevos diseños organizacionales, definición de cargos, planes de carrera e incentivos principalmente.
.....
.....
.....
5. Productividad es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y las utilidades generadas en su proceso de ventas.
.....
.....
.....
6. Un programa de reingeniería puede incluir mas de un proceso a rediseñarse, por tanto es posible dividir el equipo original de reingeniería en varios subequipos.

-
-
-
-
7. Justo a tiempo es una filosofía industrial que trata de anular la existencia de inventarios.
-
-
-
8. La dirección debe satisfacer a los accionistas tanto como debe satisfacer a los clientes.
-
-
-
9. La información puede definirse como conclusiones derivadas de opiniones.
-
-
-
10. En general, la calidad del producto y la administración de la calidad total es lo mismo.
-
-
-
11. La mejora de la calidad de un producto, se logra gastando más en mejores materiales.
-
-
-

II. PARTE PRÁCTICA (6 ptos.)

CASO: Un proyecto de Estudio del Trabajo.

TIEMPO:	PARTE I	35 minutos
	PARTE II	45 minutos

ENTREGA DE NOTAS: Miércoles 13.12.2006, 9:30 Hrs, Sala Docentes.

CASO PARA ESTUDIO: un proyecto de estudio del trabajo

Carl Bolling participa en un programa de adiestramiento de su compañía, titulado Estudios de sistemas y procedimientos. Los

participantes se reúnen una vez por semana durante dos horas, a lo largo de un periodo de ocho meses. Un profesor de la universidad de la localidad ha dotado de personal al programa.

Entre otras cosas, el programa exige que cada participante emprenda un proyecto de estudio del trabajo elegido por él mismo, con el propósito de analizar críticamente las actividades de trabajo observadas y de recomendar mejoras de ellas aplicando las técnicas y conceptos aprendidos en el programa. Al inicio del programa el profesor recalcó que "el elemento humano" era uno de los factores primordiales a los que habían que prestar atención cuando se inicia un estudio de ese tipo.

Carl Bolling tiene el título de ingeniero de planeación. En esta capacidad, se dedica a coordinar las actividades entre los departamentos de operaciones, producción e ingeniería. Su proyecto seleccionado de estudio del trabajo para el programa de adiestramiento se ocupa de la compra y pedido de equipo pesado para instalar las nuevas plantas que está construyendo la compañía. Se ocupa sobre todo del control de costos asociados al equipo adquirido, que algunas veces permanece ocioso en una nueva planta durante semanas, antes de que esté listo para ser instalado. Carl Bolling analizó los procedimientos del departamento de construcción y los de compras del departamento operacional, lo mismo que las especificaciones y diseño requeridos de equipo en el departamento de ingeniería. Opinaba que al año podían ahorrarse miles de dólares si los departamentos de operaciones y construcción adoptaban la planeación formal y los procedimientos de compras que proponía. Estaba convencido de que su análisis del problema era objetivo y el que había realizado respecto a los posibles ahorros de costos era exacto.

Luego de someter su proyecto del estudio de trabajo a los otros participantes en el programa de adiestramiento, se sintió complacido de que el grupo y el profesor considerasen su proyecto como "bueno" y "bien hecho". Después de presentar su propuesta al jefe inmediato, el vicepresidente de ingeniería, le dio gusto enterarse de que el vicepresidente proyectaba proponer la introducción del nuevo procedimiento en la siguiente reunión del comité ejecutivo de dirección.

Dos semanas más tarde, el vicepresidente de ingeniería llamó a Bolling a su oficina y le comunicó que sus procedimientos de planeación y compras habían sido presentados al comité ejecutivo de dirección. La reacción había sido violenta. Les molestaba que un simple ingeniero de planeación invadiera otras áreas e hiciera recomendaciones para ellas. También les molestaba la afirmación de que sus actividades le estaban costando miles de dólares a la compañía cada año, y le dijeron al vicepresidente del departamento de ingeniería que, en el futuro, Bolling sería considerada persona *no grata* en sus departamentos.

El vicepresidente dijo a Bolling que quizá sería mejor que lo transfiriera a otra división de la compañía. Así por lo menos correría menos riesgo de conocer personalmente a esos ejecutivos.

- Preguntas del caso**
1. ¿Bolling hubiera podido evitar el problema ocasionado por su propuesta? ¿De qué manera?
 2. ¿Cómo debió haber manejado la propuesta de Bolling el vicepresidente del departamento de ingeniería?
 3. ¿Qué piensa usted de la sugerencia del vicepresidente según la cual Bolling debería ser transferido a otra división?
 4. ¿Qué cree usted que Bolling deberá hacer ahora?