



**Examen de muestra**

Edition 201608

Copyright © 2016 Lean IT Association

Lean IT Association ® and the Lean IT Association ® logo are registered trademarks owned by the Lean IT Association. Lean IT Foundation ®, Lean IT Kaizen Lead ®, Lean IT Coach ® and Lean IT Leadership ® and their respective logos are registered trademarks owned by the Lean IT Association.

All rights reserved. No part of this publication may be published, reproduced, copied or stored in a data processing system or circulated in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by EXIN or the Lean IT Association.



# Índice

Introducción	4
Preguntas de muestra	5
Soluciones	12
Evaluación	25

# Introducción

Este es el examen de muestra para LITA Lean IT Foundation.

Este conjunto de preguntas de muestra consiste en 40 preguntas de opción múltiple.

El número máximo de puntos que se pueden obtener en este examen es de 40. Cada respuesta correcta tiene un valor de un punto. Si usted consigue 26 puntos o más, habrá aprobado el examen.

El tiempo permitido para este examen es de 60 minutos.

Todos los derechos quedan reservados.

¡Buena suerte!

# Preguntas de muestra

**1 / 40**

Cho, Presidente de Toyota ofreció un mensaje clave en relación al Liderazgo Lean.

¿Cuál fue este mensaje clave?

- A. Definir metas estratégicas
- B. Ir y ver, preguntar por qué, mostrar respeto
- C. Asegurar la participación activa de todos en la organización
- D. Apoyar a los empleados para desarrollar habilidades de resolución de problemas

**2 / 40**

¿Cómo el flujo simplifica la planificación de la demanda?

- A. Congelando el horizonte de planificación
- B. Satisfaciendo las necesidades de los clientes
- C. Reduciendo el horizonte de planificación
- D. Eliminando los esfuerzos innecesarios

**3 / 40**

En una transformación Lean, ¿cómo pueden las TI funcionar como un catalizador principal para el cambio?

- A. Todo el mundo necesita ordenadores
- B. La información posibilita todas las Cadenas de Valor
- C. El acceso a Internet es vital
- D. Las TI llegan a todo el mundo

**4 / 40**

En un sistema Pull (Tirar), ¿qué representa un espacio vacío?

- A. Significa que Kanban no funciona
- B. Significa que hay un problema en la cadena de producción
- C. Es una señal de reaprovisionamiento
- D. Es lo mismo que una señal Andon

**5 / 40**

¿En qué fase de DMAIC se llevaría a cabo un Análisis de la Causa Raíz?

- A. Definir
- B. Medir
- C. Analizar
- D. Mejorar ('Improve')

**6 / 40**

Aprender de los errores es una de las formas en que una organización TI puede progresar.

¿Cuál de los siguientes enunciados representa una de las formas en las que la filosofía Lean afronta los errores?

- A. En TI somos humanos, todos cometemos errores.
- B. La gerencia TI debe centrarse en asegurar que se llevan a cabo trabajos de mejora.
- C. Es más importante saber QUIÉN cometió el error que POR QUÉ se produjo.
- D. Los errores son una parte inevitable del trabajo, pero se deben tomar en serio.

**7 / 40**

¿Cuál de los paneles tiene todos los KPI necesarios para dirigir la organización?

- A. Panel diario
- B. Panel semanal
- C. Panel mensual
- D. Panel de mejoras

**8 / 40**

¿Qué se muestra en un diagrama de Pareto?

- A. Un análisis del flujo de la cadena de valor
- B. La distribución de la calidad del producto
- C. Los porcentajes de los distintos tipos de desperdicio en un proceso
- D. Las causas de un problema o estado, ordenados de mayor a menor según su contribución

**9 / 40**

¿Qué constituye un posible obstáculo importante para el flujo de valor?

- A. Muri
- B. Poka-yoke
- C. Kanban
- D. Jidoka

**10 / 40**

¿Cuál es la definición de sobrecarga?

- A. Incapacidad para resolver problemas
- B. Incapacidad para satisfacer la demanda de un cliente con un determinado recurso
- C. Incapacidad para gestionar personas usando liderazgo situacional
- D. Falta de comprensión de los retos de la organización TI

**11 / 40**

¿Cuál es el factor de producción clave en TI?

- A. Calidad
- B. Tiempo
- C. Dinero
- D. Servicios

**12 / 40**

¿Cuál es el objetivo principal de un análisis de Habilidades y Conocimiento?

- A. Desarrollo personal
- B. Equilibrar la demanda y el suministro
- C. Mejorar las habilidades y el conocimiento
- D. Aumentar la flexibilidad

**13 / 40**

¿Cuál es el objetivo de un árbol de Características Críticas de Calidad?

- A. Describe los sistemas técnicos que son cruciales en TI para ofrecer servicios
- B. Convierte las limitaciones de TI en valor para el cliente
- C. Convierte las expectativas de los clientes en objetivos y actividades internas medibles
- D. Describe los KPI críticos necesarios para obtener valor para el cliente

**14 / 40**

¿Cuál es el propósito de una tarjeta Kanban?

- A. Comunicar el estado de un producto o servicio al cliente
- B. Informar al proceso del estado de un producto o servicio
- C. Visualizar las ambigüedades en el proceso
- D. Un sistema manual de copia en caso de que el sistema informático falle

**15 / 40**

¿Cuál es el objetivo de un análisis de Habilidades y Conocimiento?

- A. Generar Planes de Desarrollo Personal acordes con las Habilidades y Conocimiento
- B. Permitir la segregación de tareas según las demandas del cliente y las Habilidades y Conocimientos
- C. Desarrollar las Habilidades y Conocimiento según las preferencias de los empleados
- D. Desarrollar el número adecuado de Habilidades y Conocimiento para ofrecer el valor que los clientes esperan de TI.

**16 / 40**

¿Qué herramienta se podría utilizar para saber cuánto tiempo se emplea en actividades de valor añadido?

- A. DMAIC
- B. SIPOC
- C. PCE (Eficiencia del Ciclo de Proceso)
- D. Características Críticas de Calidad

**17 / 40**

¿Cuándo se produce el "Valle de la Desesperanza"?

- A. En el momento en que la gerencia decide detener el proyecto
- B. Cuando está claro que los cambios no conseguirán el principio Lean de Perfección
- C. Cuando las personas entienden los cambios que, debido a Lean, han de realizar en su forma de trabajar
- D. Cuando las personas se desaniman por la falta de éxito que genera el cambio

**18 / 40**

Cuando el trabajo **NO** se realiza de forma eficaz, ¿cuál es el motivo **MÁS** probable?

- A. TI
- B. Falta de liderazgo
- C. Procesos inadecuados
- D. Falta de información

**19 / 40**

¿Qué actividad se debe describir como una Actividad Necesaria (o de negocio) Sin Valor Añadido (NNVA, acrónimo inglés)?

- A. Reproceso
- B. Finanzas
- C. Sobreproducción
- D. Tiempo de espera

**20 / 40**

¿Cuáles son ejemplos de lo que un cliente valora en un servicio?

- A. Precio, Fiabilidad y Oportunidad
- B. Diseño, Características y Disponibilidad
- C. Innovación, Completitud y Operación
- D. Modelo, Logro y Precisión

**21 / 40**

¿Cuál es la definición de sobrecarga (Muri)?

- A. Los gestores no son capaces de planificar correctamente
- B. Incapacidad de satisfacer la demanda del cliente debido a cargas de trabajo no realistas
- C. Los empleados no están seguros de cuál es el siguiente paso
- D. Ciclos muy largos de actualización de los sistemas fomentan el uso de soluciones temporales de usuario

**22 / 40**

¿Cuál es un tipo de desperdicio?

- A. Programación de software
- B. Creación y gestión de un plan de proyecto
- C. Definición de las especificaciones del sistema
- D. Gestión de la lista de cambios en el inventario

**23 / 40**

¿Cuál es una herramienta Lean para investigar la causa original de los problemas?

- A. 3 por qué
- B. 4 por qué
- C. 5 por qué
- D. 6 por qué



**24 / 40**

¿Qué opción constituye un principio de Lean?

- A. La organización debe generar beneficios
- B. El valor lo define el cliente
- C. Los empleados están satisfechos
- D. Los clientes están satisfechos

**25 / 40**

¿Cuál es uno de los objetivos de las herramientas de la "Voz del Cliente" (VoC)?

- A. Establecer prioridades y metas acordes a las necesidades del cliente
- B. Identificar áreas en las que se pueden iniciar labores para la eliminación de desperdicios
- C. Documentar y categorizar los costes asociados con los desperdicios
- D. Facilitar la retroalimentación de resultados resumidos a los contactos de la VoC

**26 / 40**

¿Cuál es un objetivo de la fase de Mejora ('Improve')?

- A. Desarrollar Planes de Control de Procesos
- B. Realizar mejoras de efecto rápido
- C. Implementar soluciones
- D. Crear mapas de procesos generales

**27 / 40**

¿Cuál es una entrada del panel de mejoras y un resultado del panel diario?

- A. Rendimiento y Progreso
- B. Los KPIs del equipo
- C. Objetivos de la semana
- D. Problemas

**28 / 40**

¿Cuál es **MÁS** probable que sea un requisito del cliente para un producto específico?

- A. Que se fabrique de una forma eficaz
- B. Que su fabricación sea barata
- C. Que cumpla las expectativas
- D. Que proporcione un servicio fiable

**29 / 40**

¿Qué **NO** es un tipo de desperdicio?

- A. Pasar el trabajo al siguiente en la línea sin ninguna explicación
- B. Resolver una incidencia
- C. Implementar cambios no autorizados
- D. Formar a los usuarios finales

**30 / 40**

¿Qué **NO** constituye una meta de Lean?

- A. Mejorar el valor para el cliente
- B. Mejora continua
- C. Reducir el desperdicio
- D. Aumentar los beneficios

**31 / 40**

¿Qué **NO** es una característica de un KPI?

- A. Respalda la ejecución de la estrategia
- B. Es consistente en toda la organización
- C. Debería ser propiedad del gestor
- D. Es controlable por el equipo

**32 / 40**

¿Qué **NO** es una actividad de valor añadido?

- A. Coordinar la resolución de una incidencia
- B. Llevar a cabo un análisis de impacto
- C. Crear un plan del proyecto
- D. Programar software

**33 / 40**

¿Qué **NO** constituye un objetivo de Six Sigma?

- A. Análisis estadístico
- B. Resolución de problemas
- C. Cambios de comportamiento
- D. Disminución de la variabilidad

**34 / 40**

¿Cuál es el comportamiento **MÁS** importante en Lean?

- A. Aprender
- B. Hablar
- C. Escuchar
- D. Observar

**35 / 40**

¿Qué herramienta utilizaría en la fase de análisis de DMAIC?

- A. SIPOC
- B. El diagrama Ishikawa
- C. El Mapa de la Cadena de Valor
- D. Características Críticas de Calidad

**36 / 40**

¿Qué herramienta utilizaría en la fase de medición de DMAIC?

- A. SIPOC
- B. Un Procedimiento Operativo Estándar
- C. El diagrama Ishikawa
- D. El Mapa de la Cadena de Valor

**37 / 40**

¿Qué temas **NO** deben ser tratados por el gestor durante un diálogo del rendimiento con un empleado?

- A. Analizar los objetivos nuevos y en curso del empleado
- B. Ofrecer apoyo al empleado para conseguir sus objetivos
- C. Tratar con el empleado soluciones que le permitan alcanzar sus objetivos
- D. Proporcionar retroalimentación al empleado acerca de su rendimiento o conducta

**38 / 40**

¿Por qué es fundamental en una organización Lean la otorgación de poder a los empleados de primera línea?

- A. Porque la primera línea forma parte del proceso primario
- B. Para aprovechar los conocimientos profesionales de los empleados de primera línea
- C. Para asegurar que los empleados de primera línea conocen las necesidades del cliente
- D. Porque la primera línea tiene su propia autonomía

**39 / 40**

¿Por qué es importante que la gerencia TI entienda en profundidad los principios y métodos de Lean?

- A. Para crear mejoras sostenibles en los servicios TI
- B. Para entregar resultados a los clientes de TI de forma rápida
- C. Para establecer objetivos para los equipos de TI
- D. Para asegurar que los accionistas reciben el valor que esperan

**40 / 40**

¿Por qué se debería implantar un sistema Kanban?

- A. Para controlar el inicio de nuevos trabajos
- B. Para visualizar lo que se ha desarrollado
- C. Para gestionar el inventario de incidencias
- D. Para asegurar que no se desatiende ninguna unidad de trabajo

## Soluciones

1 / 40

Cho, Presidente de Toyota ofreció un mensaje clave en relación al Liderazgo Lean.

¿Cuál fue este mensaje clave?

- A. Definir metas estratégicas
  - B. Ir y ver, preguntar por qué, mostrar respeto
  - C. Asegurar la participación activa de todos en la organización
  - D. Apoyar a los empleados para desarrollar habilidades de resolución de problemas
- 
- A. Incorrecto. Esto es una responsabilidad del liderazgo ejecutivo. No es el mensaje clave del Presidente de Toyota.
  - B. Correcto. Este es el mensaje clave del Presidente Toyota en relación al Liderazgo Lean.
  - C. Incorrecto. Este es un requisito de la transformación Lean. No es el mensaje clave del Presidente de Toyota.
  - D. Incorrecto. Esta es una responsabilidad de la gerencia. No es el mensaje clave del Presidente de Toyota.

2 / 40

¿Cómo el flujo simplifica la planificación de la demanda?

- A. Congelando el horizonte de planificación
  - B. Satisfaciendo las necesidades de los clientes
  - C. Reduciendo el horizonte de planificación
  - D. Eliminando los esfuerzos innecesarios
- 
- A. Incorrecto. Esto provocaría sobrecarga (Muri)
  - B. Incorrecto. Esta es una meta de Lean
  - C. Correcto. Mediante el flujo de pieza única, el nivel de planificación necesario es mucho menor
  - D. Incorrecto. Esta es un propósito general de Lean

3 / 40

En una transformación Lean, ¿cómo pueden las TI funcionar como un catalizador principal para el cambio?

- A. Todo el mundo necesita ordenadores
  - B. La información posibilita todas las Cadenas de Valor
  - C. El acceso a Internet es vital
  - D. Las TI llegan a todo el mundo
- 
- A. Incorrecto. No es cierto en todos los casos
  - B. Correcto. TI es fundamental para conseguir flujos de información eficaces y la información es necesaria para que se produzca el cambio
  - C. Incorrecto. No es cierto en todos los casos
  - D. Incorrecto. Aunque puede ser cierto, no significa que TI sea un catalizador principal.

**4 / 40**

En un sistema Pull (Tirar), ¿qué representa un espacio vacío?

- A. Significa que Kanban no funciona
  - B. Significa que hay un problema en la cadena de producción
  - C. Es una señal de reaprovisionamiento
  - D. Es lo mismo que una señal Andon
- 
- A. Incorrecto. Existe una serie de motivos por los que un espacio puede estar vacío, el sistema Kanban puede estar funcionando perfectamente
  - B. Incorrecto. Existe una serie de motivos por los que un espacio puede estar vacío, un motivo posible es un problema en la cadena de producción
  - C. Correcto. Un espacio vacío es siempre una señal de que se necesita realizar un reaprovisionamiento.
  - D. Incorrecto. Andon es una señal para evitar que los errores no se transmitan a lo largo de la cadena de producción

**5 / 40**

¿En qué fase de DMAIC se llevaría a cabo un Análisis de la Causa Raíz?

- A. Definir
  - B. Medir
  - C. Analizar
  - D. Mejorar ('Improve')
- 
- A. Incorrecto. No se puede analizar lo que no se ha definido.
  - B. Incorrecto. No se pueden analizar los datos que aún no se han medido.
  - C. Correcto. La fase de Análisis está destinada a entender las causas raíz de un problema
  - D. Incorrecto. En la fase de mejora conocemos la causa raíz.

**6 / 40**

Aprender de los errores es una de las formas en que una organización TI puede progresar.  
¿Cuál de los siguientes enunciados representa una de las formas en las que la filosofía Lean afronta los errores?

- A. En TI somos humanos, todos cometemos errores
  - B. La gerencia TI debe centrarse en asegurar que se llevan a cabo trabajos de mejora
  - C. Es más importante saber QUIÉN cometió el error que POR QUÉ se produjo
  - D. Los errores son una parte inevitable del trabajo, pero se deben tomar en serio
- 
- A. Incorrecto. Lean IT no considera el hecho de ser humano como un motivo para cometer fallos
  - B. Correcto. Lean IT considera que un rol principal de la gerencia es la institucionalización de las actividades de mejora
  - C. Incorrecto. Por qué se produce un fallo es siempre más importante en Lean IT
  - D. Incorrecto. Lean IT no considera que los errores sean inevitables

7 / 40

¿Cuál de los paneles tiene todos los KPI necesarios para dirigir la organización?

- A. Panel diario
- B. Panel semanal
- C. Panel mensual
- D. Panel de mejoras

- A. Incorrecto. El panel diario sirve para dirigir el trabajo de forma diaria.
- B. Correcto. Los KPI son uno de los elementos que se registran en el panel semanal.
- C. Incorrecto. No existe tal cosa. Un mes es demasiado largo para una dirección efectiva.
- D. Incorrecto. El panel de mejoras supervisa el progreso de las mejoras y no de los KPIs.

8 / 40

¿Qué se muestra en un diagrama de Pareto?

- A. Un análisis del flujo de la cadena de valor
- B. La distribución de la calidad del producto
- C. Los porcentajes de los distintos tipos de desperdicio en un proceso
- D. Las causas de un problema o estado, ordenados de mayor a menor según su contribución

- A. Incorrecto. El diagrama de Pareto muestra las causas de un problema o estado ordenados de mayor a menor según su contribución.
- B. Incorrecto. El diagrama de Pareto muestra las causas de un problema o estado ordenados de mayor a menor según su contribución.
- C. Incorrecto. El diagrama de Pareto muestra las causas de un problema o estado ordenados de mayor a menor según su contribución.
- D. Correcto. El diagrama de Pareto muestra las causas de un problema o estado ordenados de mayor a menor según su contribución.

9 / 40

¿Qué constituye un posible obstáculo importante para el flujo de valor?

- A. Muri
- B. Poka-yoke
- C. Kanban
- D. Jidoka

- A. Correcto. Muri o sobrecarga (en procedimientos y horas de trabajo) es, junto con Mura o inconsistencia y variación, un obstáculo principal que puede dar lugar a Muda y la producción de productos defectuosos.
- B. Incorrecto. Poka-yoke es una herramienta Lean que se puede utilizar para ayudar a eliminar desperdicio.
- C. Incorrecto. Kanban es una señal o panel de señales utilizado para transmitir información de la recepción o recogida del pedido de producción.
- D. Incorrecto. "Jidoka" o "Autonomation" significa automatización con un toque humano.

**10 / 40**

¿Cuál es la definición de sobrecarga?

- A. Incapacidad para resolver problemas
- B. Incapacidad para satisfacer la demanda de un cliente con un determinado recurso
- C. Incapacidad para gestionar personas usando liderazgo situacional
- D. Falta de comprensión de los retos de la organización TI

- A. Incorrecto. No es la definición correcta.
- B. Correcto. Definición de sobrecarga.
- C. Incorrecto. No es la definición correcta.
- D. Incorrecto. No es la definición correcta.

**11 / 40**

¿Cuál es el factor de producción clave en TI?

- A. Calidad
- B. Tiempo
- C. Dinero
- D. Servicios

- A. Incorrecto. La calidad no es un factor de producción.
- B. Correcto. El tiempo representa la cantidad de habilidades trabajando en TI.
- C. Incorrecto. El dinero es un factor de producción pero no el factor clave de TI.
- D. Incorrecto. Los servicios no son un factor de producción.

**12 / 40**

¿Cuál es el objetivo principal de un análisis de Habilidades y Conocimiento?

- A. Desarrollo personal
- B. Equilibrar la demanda y el suministro
- C. Mejorar las habilidades y el conocimiento
- D. Aumentar la flexibilidad

- A. Incorrecto. El análisis de Habilidades y Conocimiento puede contribuir a los planes de desarrollo personal pero no es el objetivo principal.
- B. Correcto. El objetivo es asegurar que las Habilidades y Conocimiento disponibles coinciden con lo que se necesita para entregar el valor requerido a los clientes.
- C. Incorrecto. Esto puede ser un resultado del análisis pero no es el objetivo principal.
- D. Incorrecto. Esto puede ser un resultado de mejorar las habilidades y el conocimiento, pero no es el objetivo principal.

13 / 40

¿Cuál es el objetivo de un árbol de Características Críticas de Calidad?

- A. Describe los sistemas técnicos que son cruciales en TI para ofrecer servicios
  - B. Convierte las limitaciones de TI en valor para el cliente
  - C. Convierte las expectativas de los clientes en objetivos y actividades internas medibles
  - D. Describe los KPI críticos necesarios para obtener valor para el cliente
- 
- A. Incorrecto. Las Características Críticas de Calidad se refieren al valor para el cliente y no a los sistemas técnicos que pueden ser fundamentales.
  - B. Incorrecto. Hace exactamente lo contrario.
  - C. Correcto. Esta es la definición de un árbol de Características Críticas de Calidad.
  - D. Incorrecto. Los KPI son el resultado de la creación de un árbol de Características Críticas de Calidad, pero no es su objetivo.

14 / 40

¿Cuál es el propósito de una tarjeta Kanban?

- A. Comunicar el estado de un producto o servicio al cliente
  - B. Informar al proceso del estado de un producto o servicio
  - C. Visualizar las ambigüedades en el proceso
  - D. Un sistema manual de copia en caso de que el sistema informático falle
- 
- A. Incorrecto. El estado del producto no se comunica al cliente a lo largo del proceso.
  - B. Correcto. Durante el proceso de producción se añade información a la tarjeta Kanban, mostrando de forma precisa el estado del producto.
  - C. Incorrecto. Las ambigüedades se encuentran realizando mapas de la cadena de valor.
  - D. Incorrecto. Kanban asegura que el estado de un producto es visible

15 / 40

¿Cuál es el objetivo de un análisis de Habilidades y Conocimiento?

- A. Generar Planes de Desarrollo Personal acordes con las Habilidades y Conocimiento
  - B. Permitir la ´segregación de tareas según las demandas del cliente y las Habilidades y Conocimientos
  - C. Desarrollar las Habilidades y Conocimiento según las preferencias de los empleados
  - D. Desarrollar el número adecuado de Habilidades y Conocimiento para ofrecer el valor que los clientes esperan de TI.
- 
- A. Incorrecto. Este no es un objetivo del análisis de Habilidades y Conocimiento. Es posiblemente una actividad necesaria sin valor añadido resultado de una matriz de Habilidades y Conocimiento.
  - B. Incorrecto. Esto es lo contrario de lo que una matriz de Habilidades y Conocimiento intenta conseguir.
  - C. Incorrecto. Este no es el efecto directo que busca un análisis de Habilidades y Conocimiento.
  - D. Correcto. Un análisis de Habilidades y Conocimiento debería conllevar el desarrollo de equipos con múltiples habilidades para entregar valor al cliente.



16 / 40

¿Qué herramienta se podría utilizar para saber cuánto tiempo se emplea en actividades de valor añadido?

- A. DMAIC
- B. SIPOC
- C. PCE (Eficiencia del Ciclo de Proceso)
- D. Características Críticas de Calidad

- A. Incorrecto. DMAIC se utiliza para resolver problemas. Ref. B213
- B. Incorrecto. SIPOC se utiliza para definir el alcance de un proceso. Ref. D Dimensiones
- C. Correcto. La PCE se utiliza para medir el uso del tiempo. Ref. D Uso del tiempo
- D. Incorrecto. Las Características Críticas de Calidad se utilizan para definir los requisitos del cliente. Ref. D Rendimiento

17 / 40

¿Cuándo se produce el "Valle de la Desesperanza"?

- A. En el momento en que la gerencia decide detener el proyecto
- B. Cuando está claro que los cambios no conseguirán el principio Lean de Perfección
- C. Cuando las personas entienden los cambios que, debido a Lean, han de realizar en su forma de trabajar
- D. Cuando las personas se desaniman por la falta de éxito que genera el cambio

- A. Incorrecto. Es el momento en que las personas se desilusionan con un cambio al no cumplirse las expectativas.
- B. Incorrecto. La perfección es inalcanzable. Es el momento en que las personas se desilusionan con un cambio al no cumplirse las expectativas.
- C. Incorrecto. Es el momento en que las personas se desilusionan con un cambio al no cumplirse las expectativas.
- D. Correcto. Es el momento en que las personas se desilusionan con un cambio al no cumplirse las expectativas.

18 / 40

Cuando el trabajo **NO** se realiza de forma eficaz, ¿cuál es el motivo **MÁS** probable?

- A. TI
- B. Falta de liderazgo
- C. Procesos inadecuados
- D. Falta de información

- A. Incorrecto. Un funcionamiento inadecuado de TI puede contribuir a la ineficacia pero no es necesariamente la causa
- B. Incorrecto. Un liderazgo mediocre puede contribuir a la ineficacia pero no es necesariamente la causa
- C. Correcto. Los procesos inadecuados son una de las principales causas de ineficacia
- D. Incorrecto. La falta de información puede ser uno de los síntomas que produzca ineficacia en un proceso. No es la causa más probable.

**19 / 40**

¿Qué actividad se debe describir como una Actividad Necesaria (o de negocio) Sin Valor Añadido (NNVA, acrónimo inglés)?

- A. Reproceso
- B. Finanzas
- C. Sobreproducción
- D. Tiempo de espera

- A. Incorrecto. El reproceso no aporta valor.
- B. Correcto. Las finanzas es una actividad necesaria sin valor añadido (NNVA).
- C. Incorrecto. La sobreproducción no aporta valor.
- D. Incorrecto. El tiempo de espera no aporta valor.

**20 / 40**

¿Cuáles son ejemplos de lo que un cliente valora en un servicio?

- A. Precio, Fiabilidad y Oportunidad
- B. Diseño, Características y Disponibilidad
- C. Innovación, Completitud y Operación
- D. Modelo, Logro y Precisión

- A. Correcto. Ver lista de valores para el cliente.
- B. Incorrecto. Ver lista de valores para el cliente.
- C. Incorrecto. Ver lista de valores para el cliente.
- D. Incorrecto. Ver lista de valores para el cliente.

**21 / 40**

¿Cuál es la definición de sobrecarga (Muri)?

- A. Los gestores no son capaces de planificar correctamente
- B. Incapacidad de satisfacer la demanda del cliente debido a cargas de trabajo no realistas
- C. Los empleados no están seguros de cuál es el siguiente paso
- D. Ciclos muy largos de actualización de los sistemas fomentan el uso de soluciones temporales de usuario

- A. Incorrecto. No se trata de sobrecarga. Los gestores no pueden planificar de forma precisa debido a la falta de datos transaccionales.
- B. Correcto. Sobrecarga significa no tener disponibles los recursos adecuados en el lugar momento adecuado.
- C. Incorrecto. No se trata de sobrecarga, sino falta de conocimiento.
- D. Incorrecto. No se trata de sobrecarga, sino una causa de desperdicio.

**22 / 40**

¿Cuál es un tipo de desperdicio?

- A. Programación de software
- B. Creación y gestión de un plan de proyecto
- C. Definición de las especificaciones del sistema
- D. Gestión de la lista de cambios en el inventario

- A. Incorrecto. Programar software es una acción para crear valor.
- B. Incorrecto. Crear un plan para entregar valor al cliente no es un tipo de desperdicio.
- C. Incorrecto. Definir las especificaciones correctas aporta valor al cliente.
- D. Correcto. La gestión del inventario es una actividad que en sí misma es un desperdicio.

**23 / 40**

¿Cuál es una herramienta Lean para investigar la causa original de los problemas?

- A. 3 porqués
- B. 4 porqués
- C. 5 porqués
- D. 6 porqués

- A. Incorrecto. La herramienta se denomina los 5 porqués.
- B. Incorrecto. La herramienta se denomina los 5 porqués.
- C. Correcto. La herramienta se denomina los 5 porqués.
- D. Incorrecto. La herramienta se denomina los 5 porqués.

**24 / 40**

¿Qué opción constituye un principio de Lean?

- A. La organización debe generar beneficios
- B. El valor lo define el cliente
- C. Los empleados están satisfechos
- D. Los clientes están satisfechos

- A. Incorrecto. Este no es un principio de Lean.
- B. Correcto. Este es un principio de Lean.
- C. Incorrecto. Este no es un principio de Lean.
- D. Incorrecto. Este no es un principio de Lean.

**25 / 40**

¿Cuál es uno de los objetivos de las herramientas de la "Voz del Cliente" (VoC)?

- A. Establecer prioridades y metas acordes a las necesidades del cliente
- B. Identificar áreas en las que se pueden iniciar labores para la eliminación de desperdicios
- C. Documentar y categorizar los costes asociados con los desperdicios
- D. Facilitar la retroalimentación de resultados resumidos a los contactos de la VoC

- A. Correcto. Esto es un objetivo de las herramientas VoC.
- B. Incorrecto. Esto no es un objetivo de las herramientas VoC.
- C. Incorrecto. Esto no es un objetivo de las herramientas VoC.
- D. Incorrecto. Esto no es un objetivo de las herramientas VoC.

26 / 40

¿Cuál es un objetivo de la fase de Mejora ('Improve')?

- A. Desarrollar Planes de Control de Procesos
- B. Realizar mejoras de efecto rápido
- C. Implementar soluciones
- D. Crear mapas de procesos generales

- A. Incorrecto. Los Planes de Control del Proceso se desarrollan en la fase de Control.
- B. Incorrecto. Las mejoras de efecto rápido se realizan en la fase de Medición.
- C. Correcto. Las soluciones se implementan en la fase de Mejora.
- D. Incorrecto. Los mapas de proceso generales se crean en la fase de Definición.

27 / 40

¿Cuál es una entrada del panel de mejoras y un resultado del panel diario?

- A. Rendimiento y Progreso
- B. Los KPIs del equipo
- C. Objetivos de la semana
- D. Problemas

- A. Incorrecto. Esta respuesta podría ser correcta pero es demasiado general
- B. Incorrecto. Los KPI del equipo son un resultado del panel semanal.
- C. Incorrecto. Los objetivos de la semana son aspectos del panel semanal.
- D. Correcto. Los problemas se identifican durante la reunión de inicio de jornada y se utilizan como entrada del panel de mejoras.

28 / 40

¿Cuál es **MÁS** probable que sea un requisito del cliente para un producto específico?

- A. Que se fabrique de una forma eficaz
- B. Que su fabricación sea barata
- C. Que cumpla las expectativas
- D. Que proporcione un servicio fiable

- A. Incorrecto. En general al cliente no le importa cómo se fabrica un producto.
- B. Incorrecto. No siempre es correcto.
- C. Correcto. Esta es la definición de aportar valor al cliente.
- D. Incorrecto. Probablemente es correcto, pero no es el requisito más importante.

29 / 40

¿Qué **NO** es un tipo de desperdicio?

- A. Pasar el trabajo al siguiente en la línea sin ninguna explicación
  - B. Resolver una incidencia
  - C. Implementar cambios no autorizados
  - D. Formar a los usuarios finales
- 
- A. Incorrecto. Esta actividad generará desperdicio en el siguiente puesto en la línea, puesto que requerirá un trabajo adicional para corregir el/los problema/s.
  - B. Incorrecto. Resolver una incidencia es un desperdicio. No debería haberse producido en primera instancia.
  - C. Incorrecto. Implementar cambios no autorizados no es una actividad de valor añadido.
  - D. Correcto. Aportar conocimiento y habilidades a los usuarios finales es una actividad de valor añadido.

30 / 40

¿Qué **NO** constituye una meta de Lean?

- A. Mejorar el valor para el cliente
  - B. Mejora continua
  - C. Reducir el desperdicio
  - D. Aumentar los beneficios
- 
- A. Incorrecto. Esta es una meta de Lean.
  - B. Incorrecto. Esta es una meta de Lean.
  - C. Incorrecto. Esta es una meta de Lean.
  - D. Correcto. Los beneficios pueden ser (se espera que sean) un resultado de Lean, pero no son el motivo de implementar Lean

31 / 40

¿Qué **NO** es una característica de un KPI?

- A. Respalda la ejecución de la estrategia
  - B. Es consistente en toda la organización
  - C. Debería ser propiedad del gestor
  - D. Es controlable por el equipo
- 
- A. Incorrecto. Un KPI debe estar relacionado con la estrategia.
  - B. Incorrecto. Todos los que utilicen un KPI debe utilizar la misma definición.
  - C. Correcto. Los KPI son propiedad de los equipos y no de su gestor.
  - D. Incorrecto. Un equipo no debe evaluarse en función de un KPI sobre el que no puede influenciar.

32 / 40

¿Qué **NO** es una actividad de valor añadido?

- A. Coordinar la resolución de una incidencia
- B. Llevar a cabo un análisis de impacto
- C. Crear un plan del proyecto
- D. Programar software

- A. Correcto. Actividad sin valor añadido.
- B. Incorrecto. Actividad de valor añadido.
- C. Incorrecto. Actividad de valor añadido.
- D. Incorrecto. Actividad de valor añadido.

33 / 40

¿Qué **NO** constituye un objetivo de Six Sigma?

- A. Análisis estadístico
- B. Resolución de problemas
- C. Cambios de comportamiento
- D. Disminución de la variabilidad

- A. Incorrecto. Six Sigma se basa en análisis estadístico.
- B. Incorrecto. Six Sigma utiliza el análisis de la causa raíz.
- C. Correcto. Six Sigma no se centra en cambiar la actitud y el comportamiento de las personas.
- D. Incorrecto. Six Sigma tiene como objetivo reducir la variabilidad en los procesos.

34 / 40

¿Cuál es el comportamiento **MÁS** importante en Lean?

- A. Aprender
- B. Hablar
- C. Escuchar
- D. Observar

- A. Correcto. Lean consiste en mejorar de forma continua y la única manera de mejorar es seguir aprendiendo.
- B. Incorrecto. Es importante explicar las metas, intenciones, etc., pero esto por sí mismo no es el comportamiento más importante de Lean.
- C. Incorrecto. Es importante escuchar qué está ocurriendo, pero esto por sí mismo no es el comportamiento más importante de Lean.
- D. Incorrecto. Es importante ver qué está ocurriendo, pero esto por sí mismo no es el comportamiento más importante de Lean.

35 / 40

¿Qué herramienta utilizaría en la fase de análisis de DMAIC?

- A. SIPOC
  - B. El diagrama Ishikawa
  - C. El Mapa de la Cadena de Valor
  - D. Características Críticas de Calidad
- 
- A. Correcto. Lean consiste en mejorar de forma continua y la única manera de mejorar es seguir aprendiendo.
  - B. Incorrecto. Es importante explicar las metas, intenciones, etc., pero esto por sí mismo no es el comportamiento más importante de Lean.
  - C. Incorrecto. Es importante escuchar qué está ocurriendo, pero esto por sí mismo no es el comportamiento más importante de Lean.
  - D. Incorrecto. Es importante ver qué está ocurriendo, pero esto por sí mismo no es el comportamiento más importante de Lean.

36 / 40

¿Qué herramienta utilizaría en la fase de medición de DMAIC?

- A. SIPOC
  - B. Un Procedimiento Operativo Estándar
  - C. El diagrama Ishikawa
  - D. El Mapa de la Cadena de Valor
- 
- A. Incorrecto. Se usa en la fase de Definición.
  - B. Incorrecto. Se usa en la fase de Análisis.
  - C. Incorrecto. Se usa en la fase de Mejora para el análisis de la causa raíz.
  - D. Correcto. Se usa para registrar las mediciones del proceso.

37 / 40

¿Qué temas **NO** deben ser tratados por el gestor durante un diálogo del rendimiento con un empleado?

- A. Analizar los objetivos nuevos y en curso del empleado
  - B. Ofrecer apoyo al empleado para conseguir sus objetivos
  - C. Tratar con el empleado soluciones que le permitan alcanzar sus objetivos
  - D. Proporcionar retroalimentación al empleado acerca de su rendimiento o conducta
- 
- A. Incorrecto. Este es el primer paso en un diálogo de rendimiento.
  - B. Incorrecto. Este es el segundo paso en un diálogo de rendimiento.
  - C. Correcto. En el diálogo de rendimiento se analiza el logro de los objetivos acordados pero no se discute su contenido.
  - D. Incorrecto. Uno de los aspectos relacionados con proporcionar retroalimentación, el tercer paso en un diálogo de rendimiento.

**38 / 40**

¿Por qué es fundamental en una organización Lean la otorgación de poder a los empleados de primera línea?

- A. Porque la primera línea forma parte del proceso primario
  - B. Para aprovechar los conocimientos profesionales de los empleados de primera línea
  - C. Para asegurar que los empleados de primera línea conocen las necesidades del cliente
  - D. Porque la primera línea tiene su propia autonomía
- 
- A. Incorrecto. Esto es cierto pero no es relevante. El motivo de otorgar poder a los empleados de primera línea es que de esta manera sepan lo que quiere el cliente y puedan entregar el valor requerido sin tener que obtener permiso de la gerencia.
  - B. Incorrecto. Aunque los conocimientos profesionales pueden ser importantes, conocer las necesidades del cliente es más importante para Lean IT.
  - C. Correcto. La clave de una primera línea eficaz es que los empleados de primera línea sepan lo que quiere el cliente y puedan entregar el valor requerido sin tener que obtener permiso de la gerencia.
  - D. Incorrecto. Esto no siempre es cierto. El motivo de tener una primera línea eficaz es que los empleados de primera línea sepan lo que quiere el cliente y puedan entregar el valor requerido sin tener que obtener permiso de la gerencia.

**39 / 40**

¿Por qué es importante que la gerencia TI entienda en profundidad los principios y métodos de Lean?

- A. Para crear mejoras sostenibles en los servicios TI
  - B. Para entregar resultados a los clientes de TI de forma rápida
  - C. Para establecer objetivos para los equipos de TI
  - D. Para asegurar que los accionistas reciben el valor que esperan
- 
- A. Correcto. Cuando la gerencia entienda la filosofía Lean, no será algo temporal para el resto de la organización.
  - B. Incorrecto. Aunque entregar resultados de forma rápida es importante, realizar mejoras sostenibles lo es mucho más.
  - C. Incorrecto. Establecer objetivos es importante, pero realizar mejoras sostenibles lo es mucho más.
  - D. Incorrecto. El valor para los accionistas es un resultado de unos servicios TI mejorados de forma sostenida, que de esta manera proporcionan más valor a los clientes

**40 / 40**

¿Por qué se debería implantar un sistema Kanban?

- A. Para controlar el inicio de nuevos trabajos
  - B. Para visualizar lo que se ha desarrollado
  - C. Para gestionar el inventario de incidencias
  - D. Para asegurar que no se desatiende ninguna unidad de trabajo
- 
- A. Correcto. El sistema Kanban asegura que se inicia un nuevo trabajo cuando Kanban lo acciona.
  - B. Incorrecto. Los sistemas “pull” no tienen planificación del producto final
  - C. Incorrecto. Kanban no es un sistema de gestión de inventario
  - D. Incorrecto. Esto puede ser un subproducto de la utilización de Kanban



## Evaluación

La siguiente tabla muestra las respuestas correctas a las cuestiones de este conjunto de preguntas de prueba.

Número	Respuesta	Número	Respuesta
1	D	21	B
2	C	22	B
3	A	23	D
4	D	24	A
5	B	25	D
6	B	26	C
7	B	27	B
8	D	28	C
9	C	29	B
10	C	30	A
11	C	31	C
12	B	32	B
13	C	33	A
14	D	34	C
15	A	35	B
16	D	36	C
17	B	37	A
18	C	38	A
19	B	39	D
20	C	40	C

# Contacto EXIN

[www.exin.com](http://www.exin.com)

