

PREGUNTAS TEORICAS GESTION DE CALIDAD

1. Que es un producto y servicio de calidad?

Es aquel que atiende de manera confiable y seguro y con una programación adecuada que atienda las necesidades del cliente.

2. La calidad es ausencia de defectos?

No, es la ausencia de defectos y la satisfacción de l cliente.

3. Defina los conceptos de calidad, productividad y competitividad?

Calidad: es el grado de satisfacción de un producto

Competitividad: es tener mayor productividad en todo aspecto para poder garantizar la sobré vivencia de la empresa

Productividad: es producir más con un mismo o menor capital y se debe de tomar muy en cuenta la calidad

4. Que es Productividad?

Es como el cociente entre el precio de venta y costo tiene la ventaja además de asumir todos los factores internos de una empresa.

5. Exprese el sistema de organización humana a partir de un grafico?

Material input(equipos materiales)(hardware) output

Energía → procedimientos (software) → cliente

Información seres humanos (humanware) producto servicio

6. Como se mejora la productividad en una organización?

- Mejorando el hardware, software y humanware

7. Considerando solo los Factores internos de una organización como se puede aumentar la productividad?

Aumentando el humanware y hardware.

8. Diferencia entre aporte de capital y aporte de conocimiento ?

Aporte de capital, es donde se parta capital con dinero para comprar el equipo necesario

Aporte de conocimiento, es que aportan con ideas ósea es mas intelectual

9. Que es ser Competitivo?

Es tener mayor competitividad entre los competidores existentes.

10. Que es garantizar la supervivencia de una empresa?

Es cultivar un equipo de personas que sepa montar y operar un sistema, que sea capaz de proyectar un producto que conquiste la preferencia del consumidor.

Capítulo 2

11. Cual es el objetivo principal de una empresa honesta ?

Satisfacer las necesidades del cliente de manera segura, confiable, accesible, con una programación adecuada.

12. Que es el control de calidad total?

Detectar cuales fueron los fines o resultados no alcanzados analizando estos resultados, buscando sus causas y actuar.

13. Cuales son las dimensiones de la calidad total ?

Calidad, costo, entrega moral y seguridad.

14. Que es control total?

Control total es el control ejercido por todas las personas de la empresa de forma armónica (sistemática) y metódica (pasando en el ciclo PDCA).

15. Cual es la verdadera definición del TQC?

TQC es el control ejercido por todas personas (internas) para la satisfacción de las personas (interna y externa).

16. Mencione las dimensiones del TQC?

La dimensión de la calidad total abarca los sgts. Puntos calidad, costo, entrega moral y seguridad

Capítulo 3

17. Cual es la definición de Proceso ?

Es un conjunto de causas que nos darán un resultado o efectos.

18. Como podemos obtener resultados satisfactorios después de un proceso?

Un proceso es un conjunto de causas que, utilizando los ítems de control y verificación, logrando obtener satisfactorios en un proceso

19. Cuales son las familias de causas que se conserva que proceso ?

Las causas son los equipos de medición, las máquinas, las materias primas, la iluminación del local, la mano de obra entrenada, el método de fabricación, etc.

20. Que es un Item de control ?

Son índices numéricos establecidos sobre los efectos de cada proceso para medir su calidad total.

21. Que es un ítem de Verificación?

Son índices numéricos establecidos sobre las principales causas que actúan en un determinado ítems de control.

22. Diferencia entre ítems de control y de verificación?

Ítems de control, son índices numéricos establecidos sobre los efectos de cada proceso para medir su calidad total

Ítems de verificación, son índices numéricos establecidos sobre las principales causas que afectan determinada ítems de control

23. Que es un problema ?

Es el resultado de un proceso.

24. Cuales son las Tres acciones que se deben realizar para mantener bajo control un proceso ?

Es el localizar un problema, analizar el proceso estandarizar y establecer un ítems de control.

25. Cuales son las tres acciones fundamentales que consta el Control de proceso?

Mantenimiento de la directriz de control, mantenimiento de nivel de control y operación de la directriz de control.

Capítulo 4

26. De acuerdo a su origen Griego que significa Metodo?

Origen griego es la suma de las palabras META (que significa más allá de) y HODOS (que significa camino).

27. Cual es el significado de los terminos usados en el ciclo PDCA?

Planificar, ejecutar, verificar y actuar correspondientemente.

28. Cuales son las etapas del ciclo PDCA para mantener resultados?

PLAN

- ❖ Definir ítems de control.
- ❖ Definición de procedimientos estándar necesario para el mantenimiento de los resultados del proceso.

DO

- ❖ Entrenamiento de trabajo para los ejecutores de tal manera que sean los mejores del mundo.
- ❖ Entrenamiento en la recolección de datos.
- ❖ Ejecución de las tareas de acuerdo con los procedimientos.

CHECK

- ❖ Los ítems de control deben verificarse y esta verificación puede realizarse de varias formas.

ACTION

- ❖ Si todos están normal mantener los actuales procedimientos para que los resultados puedan ser mantenidos en una faja.
- ❖ En caso de anomalías deben avisar inmediatamente a los jefes para ejecutar las acciones correctivas.

Capítulo 5

29. Cuales son los tres objetivos que debe cumplir el control de calidad?

Planificar las cualidades deseadas por los clientes, mantener la calidad deseada de los clientes y mejorar la calidad deseada por los clientes.

30. Cuales son las bases de control?

Saber identificar los problema

Analizar el proceso

Padronizar y establecer ítems de control de tal forma que el problema no ocurra

31. Indique 4 principios básicos que el control de calidad total?

Producir productos que satisfagan las necesidades del cliente

Garantizar la sobre vivencia de la empresa por medio del lucro ganado a través del dominio de calidad;

Identificar problemas y soluciones

Respetar a los empleados como seres humanos independientes

32. Como se establece la directriz de control?

Es establecido por los ítems y medios de un proceso y consta de: la meta que es el nivel de control ósea la taza de valores deseados por el ítems de control por el método que es el conjunto de procedimiento necesario para alcanzar la meta

33. Cuales don los dos tipos de crecimiento en que se basa el Gerenciamiento por las directices?

Gerenciamiento Interfuncional y Gerenciamiento de las Rutinas del día a día o Gerenciamiento Funcional.

34. Cual es el objetivo principal al establecer el gerenciamiento de la Rutina?

Es transformar esta unidad gerencial básica en una microempresa en la que el jefe de sección es el presidente.

35. Indique las tres Fuentes de donde el Establecimiento de metas puede provenir?

De las necesidades de los clientes, de la planificación estratégica general de la empresa y de la división estratégica del propio gerenciamiento.

36. Cual debe ser la meta principal de cada gerente?

Es la atención de las necesidades de sus clientes internos y externos.

37. Cuales deben ser las preguntas según el SWIH para organizar los Ítems de control es un Tabla?

WHAT ¿Cuáles son los ítems de control en calidad, entrega moral y seguridad?

WHEN ¿Cuál es la frecuencia con que deben ser medidas?

WHERE ¿Dónde se realiza las operaciones de control?

HO ¿Cómo ejercer el control?

WHY ¿En que circunstancias será ejercido el control?

WHO ¿Quién participará en las acciones necesarias para el control?

38. Concepto de ruptura?

El concepto de ruptura nos indica que la renovación de ideas, el cambio de una metodología a otra, buscando la sobre vivencia

39. Concepto de rutina?

40. Cual es el significado de método?

41. El ciclo PDCA esta compuesto por 4 etapas cuales son y explique?

42. El ciclo PDCA que utilizamos en mantenimiento y mejoras?

43. Todas empresas utilizan el PDCA de 2 maneras explique en un gráfico?

44. Cual es la función primordial y de mayor importancia para las jefaturas?

45. Que es el Q-history

Capítulo 6

46. Qué es el gerenciamiento por las directrices?

Es un sistema administrativo practicado por todas las personas de la empresa, que tiene en mira garantizar la supervivencia de la empresa a la competencia internacional, a través de la visión estratégica basada en el análisis de sistema, empresa, ambiente y en las gerencias y valores de empresa.

Para poder identificar el rumbo para establecimiento de las directrices.

A través de la orientación, práctica del control de la calidad por las personas de la empresa.

47. Cuáles son las tres partes que constituyen el termino directrices en el gerenciamiento por las directrices?

Filosofía de la empresa, visión y estrategia.

48. Indique las etapas PDCA que deben seguirse para ejercer el control en el gerenciamiento por las directrices para conseguir los resultados deseados?

P. Establecer y desdoblar metas y medidas.

D. Implantar las medidas y soluciones a los problemas críticos.

C. Evaluar el desempeño, verificar el programa alcanzado en dirección a las metas.

A. Padronizar los resultados para la rutina y transferirlos para nuevos planos de mejoría.

49. Cuales son las 2 finalidades que tiene el diagnostico del presidente dentro el gerenciamiento por las directrices?

a) Si el gerenciamiento por las directrices (incluyendo el financiamiento funcional y el financiamiento interfuncional) están bien conducidos al año.

b) Los puntos débiles de su práctica.

Capítulo 7

50. Indique las tres etapas que en el transcurso de los años paso la garantía de la calidad?

a) Garantía de calidad orientada por la inspección.

b) Garantía de calidad orientada por el control de procesos.

c) Garantía de calidad con énfasis en el desarrollo de nuevos productos.

51. Que es la garantía de la calidad?

Es la embajadora del cliente que tiene como finalidad confirmar que todas las actividades de la calidad estan siendo conducidos de forma requerida y mejor que el competidor.

Tiene como finalidad confirmar que todas las actividades de la calidad están siendo conducidos de forma requerida.

52. Que es el control de la calidad ofensivo?

Procura anticipar las necesidades del cliente incorporándolas en las especificaciones, es necesario que el productor se coloque en el lugar del consumidor.

53. Que es el desdoblamiento de la calidad?

Es la traducción de los deseos del consumidor, como si fuera expresados en sus propias palabras en instrucciones técnicas para varios procesos.

54. Cuales son los tres tipos de Auditorias de calidad que existen?

Proceso ,sistema y producto.

55. Que es lo que tiene que verificar la auditoria de sistema?

Verificar el sistema de calidad que se lleva por la alta administración.

56. A medida que la sociedad avance en este proceso de liberación de la economia cual sera la ecuación mas adecuada?

Precio –Lucro=costos.

CAP 8

57. Para el prof. Ishikawa cuantos proveedores se debe seleccionar por suministro?

Se debe seleccionar cien proveedores

58. Cuales son los dos caminos para la reducción de los stocks de las materias primas?

El desarrollo de los proveedores y la garantía de la calidad de la materia prima.

59. Cual seria el nuevo modo de vender basado en el ciclo PDCA?

P-planeamiento:este proyecto.

D-control de fuente:producción,inspeccion

C-actividades ventas:Ventas ,asistencia tecnica.

A-Investigacion del usuario,investigación del no usuario.

60. Que es una cadena competitiva?

Es el conjunto de compradores y proveedores que tiene como objetivo final satisfacer las necesidades del consumidor.

CAP 9

61. Cuales son las 5 nesidades basicas del hombre según MASLOW?

Autorrealización, egoestima, sociales, seguridad y fisiología.

62. Cuales son las 5 etapas basicas que sigue el crecimiento de un operador?

a)Solamente opera.

b)Inspeccione su propio trabajo cuando es ayudado por el supervisor.

c)Inspecciona su propio trabajo mas es necesario que el supervisor lo revise mas tarde.

d)Inspecciona su propio trabajo.

e)Inspecciona su propio trabajo y enseña a otros operadores.

63. Cuales son los tres objetivos inmediatos que tiene la educación y entrenamiento según YAMADA?

a)Desarrollar el raciocinio de las personas.

b)Desarrolla la sensibilidad y la tenacidad para los cambios.

64. Cuales son las 3 formas para el desarrollo de habilidades según YAMADA?

Entrenamiento en grupo, auto desarrollo y motivación.

65. Cuales son los componentes dentro del PDCA basico para el gerenciamiento de la educación y entrenamiento?

P-Cuales son las metas,lo que se espera alcanzar con educación y el entrenamiento

-Cual es el contenido,forma y cronograma de educación y entrenam

D –Curriculum completo,material didactico perfecto,sala adecuada y instructores preparados.

C –Metas,planos

A –Buscar las causas de los desvios delas metas y del plano.Actuar en las causas para evitar la ejecución o en el plano.

66. que es un circulo de control de calidad?

CCQ es un grupo pequeño para conducir de forma voluntaria actividades de control de calidad dentro de la misma area de trabajo.

67. Que significa las 5 s?

Organización(SEIR),orden(SEITON),limpieza(SEISOH),
aseo(SEIKETSU)y autodisciplina(SHITSUKE).

CAP 10

68. Como debe ser la implantación del TQC?

No debe tener reglas muy rigidas, mas esta adaptada a las necesidades, usos y costumbres de la empresa.

69. Cules son las 2 condiciones basicas que se requieren para la implantación del TQC?

Liderazgo persistente de la jefatura,adecuacion y entrenamiento.

70. Cuales son los 5 puntos que debe realizarse dentro del compromiso del presidente?

1)definición de la situación actual de la empresa con relacion a su competitividad.2)establecimiento de metas de sobrevivencia
.3)establecimiento de estrategias para atender estas metas. 4)establecimiento de control,comité de implantación del TQC. 5)nominacion del TQC.

71. Cuales son las etapas de ciclo PDCA para el gerenciamiento de la implantación del TQC?

P-Definir metas,definir los metodos que permitan alcanzar las metas propuestas. D-Educar y entrenar,ejecutar datos. C-Verificar
A-Tomar accion correctiva.

72. Cuales son los 2 aspectos que el analisis y participación de la alta gerencia debe permitir?

La padronizacion de los objetivos mas importantes. El establecimiento de metas concretas atendibles.

APENDICE 1

73. Indique los11 topicos que forman el concepto del TQC?

Orientación por el cliente, calidad en primer lugar,accion orientada por propiedades,accion orientada por hechos y datos,control de proceso,control de dispersión,proximos procesos de sus clientes,control al principio,accion de bloqueos,respeto al empleado como ser humano y compromiso de alta direccion.

74. Como se debe proceder dentro del topico “Accion orientada por hechos y datos”? indicar los 5 pasos.:

Visitar el lugar del problema y observar el producto. –determinar cual característica de la CAPACIDAD DE CALIDAD ESTA CON PROBLEMA,especificar que datos coleccionar y en que características de calidad coleccionar datos como especificado. –analizar datos recolectados con tecnicas estadísticas.-hacer un resumen y preparar las informaciones correctas atraves de consideraciones completas.

75. Como se debe proceder dentro del topico,”el proximo proceso es su cliente? Indicar los 5 pasos:

Identificar sus clientes. –identificar las características de su calidad que son criticas para su cliente. –Estudiar el proximo proceso a seguir que es el afectado por su producto. –Mejorar o eliminar cualquier operación perjudicial a su cliente. –Establecer criterios precisos para la propia decisión sobre la conciencia de auto control.

APENDICE 2

76. Que es el analisis de pareto?

Es un metodo muy simple y poderoso para elgerente pues le ayuda a clasificar y priorizar sus problemas.

77. Cuales son las etapas del analisis de pareto?

Identificación del problema. –Estratificación. –Recolectar datos.
-priorización con la ayuda del diagrama de pareto. –Desdoble.
-Atribuir responsabilidades para la solucion de problemas.

78. Cuales son las herramientas de analisis que se pueden usar en la clasificacion del problema?

5W1H. –Diagrama de ishikawa. –Diagrama de relacion. –Diagrama del arbol.

APENDICE 3

79. Cuales son las 9 etapas del metodo de solucion de problemas

QC story?

Identificación del problema, observación, analisis, plan de acción,
Acción, bloqueo efectivo, padronizacion, conclusión.

80. En el QC story ,en el proceso 7 de padronizacion o estandarizacion Cuales son las 4 etapas a seguirse:

Elaboración o alteración del padron,comunicación,educación y entrenamiento control de la utilización del padron.

81. En el QC Story en el proceso 4 de plan de accion cuales son las 2 etapas a seguirse ?

Elaboración de la estrategia de accion, Elaboración del plano de accion para el bloqueo, Revisión del cronograma y presupuesto final

82. En el QC store en el proceso 8 de conclusiones Cuales son las 3 etaps a seguirse?

Relación de los problemas remanentes, Planificación del ataque a los problemas remanentes y reflexión