

Preguntas parte II

1) Que es productividad

R.- Es producir cada vez mas y mejor con cada vez menos.

$$\text{Productividad} = (\text{output})/(\text{input}) = (\text{Empresa Produce})/(\text{Empresa Consume}) = (\text{Valor Prod.}) / (\text{Valor Consumido}) = (\text{calidad}) / (\text{Costos}) = (\text{facturacion}) / (\text{costos})$$

2) Como mejorar la Productividad

R.- La productividad se mejora mejorando el Hardware mediante el aporte de capital ; mejorando el software pero esto es solo por las personas entonces se mejora el Humanware por medio del aporte de Conocimiento mediante cursos, capacitaciones, etc.

3) Cuales son las diferencias entre aporte de Capital y Aporte de Conocimiento

R.- El Aporte de Capital tiene retorno bajo inseguro y variable. El Aporte de Conocimiento tiene un retorno alto.

El A.Cap. puede ser hecho en un corto plazo de tiempo. El A.Conc. solo puede ser hecho de manera lenta y gradual

El A. Cap. Solo depende de la disponibilidad financiera. El A.Conc. depende de su voluntad y motivación.

4) Que se entiende por Competitividad y Supervivencia

R.- Competitividad es tener la mayor productividad entre los competidores y supervivencia es una consecuencia inmediata de la competitividad.

5) Cual es la importancia del componente INFORMACION

R.- La importancia radica en que sirve para:

- Investigar y desarrollar nuevos productos que se adapten a las necesidades de los clientes
- Investigar y desarrollar nuevos procesos que garanticen la calidad.
- Gerenciar sistemas administrativos para tener mayor productividad
- Dar asistencia técnica y saber comercializar.

6) Cuales son los objetivos que debe seguir una empresa

R.- El objetivo principal es alcanzar la práctica del control de calidad total por poseer las siguientes características:

- a) Reconoce las necesidades de las personas
- b) Mantiene las normas que satisfacen las necesidades de las personas
- c) Mejora continuamente las normas.

En gral. El objetivo principal es la satisfacción de las necesidades de las personas ejm : a las personas mediante la calidad ; a los empleados mediante el crecimiento del ser humano ; A los accionistas mediante la productividad ; a los vecinos mediante la contribución social.

7) Que se entiende por control de calidad total

R.- Es el control ejercido por todas las personas para la satisfacción de las necesidades de las personas.

8) Cuales son las 6 Ms.

R.- Son : MATERIA PRIMA, MAQUINA, MEDIDA, MEDIO AMBIENTE, MANO DE OBRA, METODO

9) Que es un problema

R.- Es el resultado indeseable de un proceso también es un ítem de control con el cual no estamos satisfechos.

10) Que es Desastre según el TQC

R.- Es todo resultado indeseable en las dimensiones de la calidad total(calidad, costos, entrega, moral, seguridad)

11) Que es el ciclo PDCA

R.- Es un ciclo para ejercer el control de calidad, se compone de :

P : Planificar :

- a) Establecer metas para los ítems de control
- b) Establecer los métodos para alcanzar las metas.

D : Ejecución : Ejecución de las tareas exactamente de la forma prevista en el plan y en la recolección de datos para la verificación del proceso.

C : Verificación : Tomando como base los datos recolectados durante la ejecución, se compara el resultado obtenido con la meta planificada.

A : Acción : Cuando se detecta desvíos y se actúa de modo que el problema no se repita nunca más.

12) Indicar el metodo para la determinacion de Items de Control

R.-

- 1) Reunir al Staff y sus subordinados inmediatos.
- 2) Preguntar cuales son nuestros productos/servicios
- 3) Quienes son nuestros clientes de cada producto y sus necesidades
- 4) Quienes son los clientes de c/producto y cuales son sus necesidades.
- 5) Items de control de calidad ¿ como medir la calidad de c/ producto, satisfaccion del cliente, numero de reclamos, undice de desperdicio.
- 6) Items de control de entrega
- 7) Items de control de moral como ser turn-over del equipo, indice de ausentismo, etc.
- 8) Items de control de seguridad como ser : Indices de accidentes de empleados, clientes, etc.
- 9) Confeccionar la tabla de items de control . Ejm: Funcion/item/unid. Med./ prioridad/frecuencia/como actuar/cuando actuar.

13) Que es el Shake Down

R.- Es un metodo simple para analizar e identificar problemas y proceder a aislarlos. Es la fase inicial de un programa de control de calidad y crea en la empresa la conciencia de los problemas.

Existen 3 tipos de Shake down : Metodo simplificado a nivel de seccion : La ventaja de este metodo en la etapa inicial del TQC es que los problemas quedan circuncritos al ambito de la propia seccion, facilitando la obtencion de los datos necesarios para resolverlos.

Metodo simplificado a nivel de alta Direccion.

Metodo Definitivo

14) Cual es el objetivo de un PLAN de accion anual

R.- El objetivo principal es el de correlacionar las metas establecidas en los items de control y los proyectos que se ejecutaran. El Plan de Accion de un jefe de seccion es un apieza fundamental en el desdoblamiento de las directrices de la alta administracion. Al establecer un plan de accion se esta creando medios para desdoblar directrices prioritarias de la Empresa.

15) Que se entiende por Filosofia, vision y Estrategia de una empresa

R.- Filosofia: La filosofia de la empresa tiene como fin un ideal comun y suceptible de ser alcanzado, debe ser factible y accesible, debe ser desdoblado en un palno de Doctrina para ser transmitido a las personas de la empresa.

Vision: Expresa el sueño de la alta administracion, de cómo ella desea que su empresa sea dentro de 5 o 10 años sobreviviendo a la guerra comercial siendo la mejor.

Estrategia : Es la definicion de los medios necesarios para alcanzar la Vision Estrategica. Para definir las estrategias es necesario realizar el analisis del proceso de allcanzar la vision.

16) Indicar la constitucion de una directriz según Miyauchi.

R.-

Directriz principal de alta direccion

Meta a ser alcanzada

Precedimiento a seguir para el cumplimiento de las metas anuales de la alta adminitracion.

17) Que es la garantia de la calidad

R.- Es una funcion de la empresa que tiene por finalidad confirmar que todas las actividades de la calidad se realizan en la forma requerida. Tambien es la embajadora del cliente en la empresa, es la funcion que tiene como objetivo confirmar que todas las acciones necesarias para la satisfaccion de las necesidades de los clientes son realizadas de una manera completa y mejor que de los competidores.

18) Cuales son las funciones de calidad ejercidas a lo largo del sistema de la calidad

- Desdoblamiento de la politica de calidad
- Planeamiento de la calidad
- Proyecto de la calidad
- Implementacion de la calidad
- Evaluacion de la calidad
- Auditoria de la calidad
- Tratamiento de los reclamos

19) Cual es el concepto de Marketing en el TQC

R.- Es la entrada y salidad de la calidad. Es a traves del marketing que sera posible captar las necesidades y deseos de los cleintes y desarrollar nuevos productos o servicios que los satisfagan. El marketing es directamente responsable por la calidad del producto frente al distribuidor.

20) Cual es el concepto de crecimiento en el ser humano.

R.- El concepto de crecimiento en el ser humano se basa en la entencion de que las personas siempre realicen servicios con un valor agragado cada vez mas alto. Crecimeinto en el ser humano significa utilizar cada vez la mente del individuo y no solo la fuerza brazal.

21) Cuales son los 3 objetivos según Yamada de la educacion y entrenamiento

R.-

- Desarrollar el raciocimio de las personas : se basa en : Desarrollo de la conciencia de los problemas; Busqueda de las mismas.
- Desarrollar la sensibilidad y la tenacidad para los cambios: Tiene como fin llevar al empleado a una vision critica del mundo y una percepcion de que nada es perfecto y de que todo puede cambiar para mejor.
- Desarrollar la conciencia de que la empresa es de los empleados : Tiene como objetivo mostrar que la empresa no es solo un lugar para trabajar y recibir pago sino debe ser vista como un aoportunidad para realizar una vision de futuro.

22) Indicar las 3 formas de realizar una educacion y entrenamiento

R.- a) Entrenamiento en el trabajo.- Es la educacion y entrenamiento realizado por los superiores jerarquicos en el local de trabajo a traves de la rutina del trabajo dia a dia y que tiene como objetivo el uso practico de la experiencia y el conocimiento.

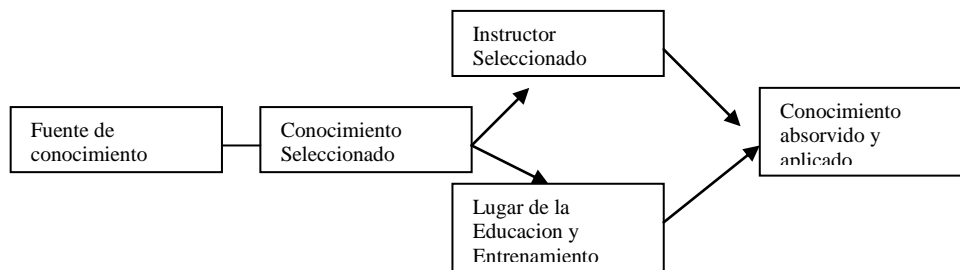
b) Autodesarrollo.- Este tipo de educacion y desarrollo se lo realiza a nivel individual, a traves del esfuerzo del propio empleado. Para ello debe ser desafiado a resolver un problema.

c) Entrenamiento en grupo.- Realizado a nivel de toda la empresa. Este tipo de educacion y entrenamiento es planificado por el departamento de entrenamiento o areas especializadas.

23) Indicar la importancia de la comunicaci3n en el conocimiento.

24)

R.-



25) En que consiste el programa 5s

R.- Tiene como objetivo cambiar la manera de pensar de las personas, orientandolas hacia un mejor comportamiento para toda la vida. La sigla 5s deriva de las palabras Japonesas Seiri, Seiton, Seisoh, Seiketsu, Shitsuke

Utilizacion: Identificacion de los equipos, herramientas, materiales necesarios, datos, informaciones necesarios para los talleres y puestos de trabajo y para decisiones.

Orden: Determinacion del local de equipos y archivos

Limpieza: Conservacion de la limpieza en puestos de trabajo; actualizacion y renovacion de datos.

Higiene: Ningun tipo de contaminacion ; Establecimiento de informacion de facil comprension.

Autodiciplina: Cumplimiento de reglas, cumplimiento de procedimientos en la empresa.