ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL

FACULTAD DE ECONOMIA Y NEGOCIOS

GERENCIA DE LA CALIDAD TOTAL

JULIO-7-2011 PRIMER EXAMEN

|  |  |
| --- | --- |
| APELLIDOS: | NOMBRES: |
| **EL EXAMEN ES SOBRE 100 PUNTOS** |

**TEMA 1 (20 PUNTOS): DEFINIR CADA UNO DE LOS SIGUIENTES TERMINOS**

**3.1 Términos relativos a la calidad**

|  |
| --- |
| **3.1.1 calidad** |
|  |
| **3.1.2 requisito** |
|  |
| **3.1.3 clase** |
|  |
| **3.1.4 satisfacción del cliente** |
|  |

**3.2 Términos relativos a la gestión**

|  |
| --- |
| **3.2.1 sistema** |
|  |
| **3.2.2 sistema de gestión** |
|  |
| **3.2.3 sistema de gestión de la calidad** |
|  |
| **3.2.4 política de la calidad** |
|  |

**3.3 Términos relativos a la organización**

|  |
| --- |
| **3.3.1 organización** |
|  |
| **3.3.2 estructura de la organización** |
|  |

**TEMA 2 (16 PUNTOS): DEFINIR CADA UNO DE LOS SIGUIENTES TERMINOS**

**Tipos de indicadores:** Los indicadores son elementos informativos del control de cómo funciona una actividad, pues hacen referencia a parámetros estables que sirven de magnitud de comprobación del funcionamiento de ésta. Son los elementos básicos de las técnicas de control de gestión. La utilidad y fiabilidad del control de gestión se vincula necesariamente a la utilidad y fiabilidad de los indicadores. Una vez elegidos los indicadores, se imponen sobre ellos técnicas de seguimiento : ratios, precios de coste, organigramas, presupuestos.

**Para ser adecuados, los indicadores deben ser:**

|  |
| --- |
| **Accesibles:** |
| **Pertinentes:** |
| **Fieles:** |
|  |
| **Objetivos:** |
| **Precisos:** |
| **Unívocos:** |
|  |

**Hay distintas clases de indicadores:**

|  |
| --- |
| **Indicadores de** |
| **Indicadores de** |

**TEMA 3 (20 PUNTOS): LAS HERRAMIENTAS PARA EL CONTROL DE CALIDAD SON:**

|  |
| --- |
| 1.- |
| 2.- |
| 3.- |
| 4.- |
| 5.- |
| 6.- |
| 7.- |

**GRAFICA DE CONTROL**

Un gráfico de Control muestra:

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |

**TEMA 4 (14 PUNTOS): LOS DIFERENTES DOCUMENTOS PARA LA CALIDAD SON:**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**TEMA 5 (10 PUNTOS): DEFINICIONES DE CALIDAD COMPLETAR CON EL AUTOR DE CADA CONCEPTO**

|  |  |
| --- | --- |
| CONCEPTO | AUTOR |
| Adecuación (del producto) al uso |  |
| Conformidad con requisitos y confiabilidad en el funcionamiento |  |
| Cero defectos |  |
| Pérdida económica que un producto supone para la sociedad desde el momento de su expedición |  |

**TEMA 6 (20 PUNTOS): DESCRIBA LOS PASOS PARA LA PLANEACION DE LA CALIDAD**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |