

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL

FACULTAD DE ECONOMIA Y NEGOCIOS

GERENCIA DE LA CALIDAD TOTAL

PRIMER EXAMEN

NOV-30-2011

APELLIDOS: _____ PARALELO: _____

TEMA 1 (10 PUNTOS)

Escoja la alternativa correcta. "haciendo lo que tiene que hacer" ,se refiere a la:

	verdad	falso
Determinación de las actividades		
Determinación y adiestramiento de las actividades o requisitos		
Adiestramiento sobre requisitos		
Conocimiento de los requisitos a cumplir		
Conocimiento y Cumplimiento de los requisitos sin cumplir		
Cumplimiento estricto de esos requisitos		
Todas las alternativas anteriores son verdad		
2 alternativas de 4 son verdad		
3 alternativas de 5 son verdad		
4 alternativas de 6 son verdad		

TEMA 2 (10 PUNTOS)

En la evolución del concepto de calidad, relacione las etapas con el concepto que le corresponde. (Coloque el numero en la celda vacía, junto a la letra que le corresponde)

ETAPA	CONCEPTO			RELACION ENTRE ETAPA Y CONCEPTO	
	Letra		Numero	Letra	Numero
Artesanal	A	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente	1	A	
Revolucion industrial	B	Técnicas de inspección en producción para evitar la salida de bienes defectuosos	2	B	
Posguerra (Japon)	C	Sistemas y procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos	3	C	
Posguerra (resto del mundo)	D	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello	4	D	
Control de calidad	E	Hacer las cosas bien a la primera	5	E	
Aseguramiento de la calidad	F	Producir, cuanto más mejor	6	F	
Calidad total	G	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad	7	G	

TEMA 3 (20 PUNTOS)

Escriba el significado de:

Control de calidad: _____

Mejora de la calidad: _____

Mejoramiento continuo: _____

Calidad se servicio: _____

