**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL**

**FACULTAD DE ECONOMIA Y NEGOCIOS**

**EXAMEN DE GERENCIA DE LA CALIDAD TOTAL**

**TERCERA EVALUACION SEGUNDO TÉRMINO 2012-2013**

**Febrero-20-2013**

|  |  |
| --- | --- |
| **APELLIDOS:** | **MATRICULA** |
| **NOMBRES:**  | **PARALELO:**  |

|  |  |
| --- | --- |
| "Como estudiante de la FEN me comprometo a combatir la mediocridad y actuar con honestidad, por  eso no copio ni dejo copiar". | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***Firma de Compromiso del Estudiante*** |

***Tema 1: (9 puntos)*** **Enumere por lo menos, tres personajes que impulsaron el concepto de calidad, en el siglo 20**

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

***Tema 2 (15 puntos):*** **Describa cual fue la contribución de cada uno de los personajes del tema anterior (respectivamente)**

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

***Tema 3 (14 puntos):* Las siete herramientas para el mejoramiento de la calidad son:**

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

***Tema 4 (12 puntos):*** **El MANUAL DE CALIDAD**

|  |
| --- |
| **¿Qué es?:** |
|  |
|  |
| **¿Para qué sirve?:** |
|  |
|  |

***Tema 5 (20 puntos):*** **Los capítulos de la norma ISO 9001:2008 son:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1.-** | **3.-** | **5.-** | **7.-** |
| **2.-** | **4.-** | **6.-** | **8.-** |

**Dos términos y las definiciones usados en la norma ISO 9001:2008 son:**

|  |
| --- |
| **REQUISITO:** |
|  |
| **ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN:** |
|  |

***Tema 6 (30 puntos):*** **Considere el siguiente caso hipotético:**

Usted tiene un negocio de venta de HOT DOG.

Realice todos los pasos necesarios de la planeación para la calidad, hasta llegar al AMFE

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