

TEMA 2: CALIDAD EN LA EMPRESA

1.- Complete la siguiente frase:

- “La calidad es un conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su aptitud para necesidades expresadas o implícitas”.

2.- Marque la respuesta correcta: “Los enfoques del término calidad que propone Garvin son:

- Basado en el valor y trascendente.
- Basado en el producto, en el usuario y en la fabricación.
- Todos los anteriores.
- Ninguno de los señalados.

3.- Complete el siguiente texto:

- “A raíz de la producción en masa, en serie o en cadena, la concepción de la calidad fue cambiando hacia la idea de un control de calidad de la producción”.

4.- Complete el siguiente texto:

- La Calidad Total consiste en satisfacer o las expectativas de los en condiciones de económica a través de una serie de herramientas, técnicas y demás elementos, siguiendo un determinado proceso.

5.- Complete el siguiente texto:

- Certificar un producto es (verificar) mediante una serie de pruebas o ensayos que sus propiedades y características son conformes a las especificaciones técnicas establecidas en un norma técnica, pública o privada.

6.- Complete el cuadro con el tipo de concepto a que hace referencia cada una de las siguientes definiciones.

_____	Consiste en emitir un documento formal que atestigüe que sus políticas, procedimientos e instrucciones se ajustan a las directrices establecidas en la norma de referencia.
_____	Mecanismo obligatorio de acreditación de calidad.
_____	Mecanismo de aseguramiento de los planes de certificación u homologación por terceras partes independientes.

7.- ¿Cómo pueden ser las auditorías en calidad?

- A. Auditorías internas.
- B. Auditorías externas.
- C. Auditoría de segunda parte.
- D. Todas las opciones apuntadas anteriormente son correctas.

8.- Complete el siguiente cuadro con la denominación de las siglas que se especifican a continuación:

Denominación:	Siglas:
_____	UNE
_____	EN
_____	ISO

9.- ¿A qué siglas sirven para hacer mención a los siguientes organismos?

SIGLAS:	ORGANISMOS:
_____	Acreditación Europea de la Certificación
_____	Asociación Española para la Normalización y Certificación
_____	Entidad Nacional de Acreditación

10.- Señale cuál de las siguientes afirmaciones es correcta:

- A. Existen dos estrategias básicas: diferenciación y liderazgo en beneficios.
- B. Existen tres estrategias básicas: segmentación, diferenciación y liderazgo en beneficios.
- C. Una buena gestión de la calidad puede conducir al éxito empresarial.
- D. Todas las afirmaciones anteriores son incorrectas.

11.- Señale cuál de las siguientes afirmaciones es correcta:

- A. Para conseguir una ventaja competitiva no es necesario tener en cuenta el mercado sino los clientes.
- B. La calidad es el único requisito para liderar el mercado.
- C. Las dos afirmaciones anteriores son correctas.
- D. Ninguna de las afirmaciones anteriores es correcta.

12.- Marque los beneficiarios cuantitativos, más frecuentes, de la calidad:

- A. Aumenta la tasa de retención.
- B. Disminuye la tasa de abandono.
- C. Incrementa la satisfacción de los trabajadores.
- D. Todos los anteriores aspectos son correctos.

13.- Marque los beneficiarios cualitativos, más frecuentes, de la calidad:

- A. Aumenta la tasa de intensificación.
- B. Disminuye la tasa de abandono.
- C. Incrementa satisfacción de los trabajadores.
- D. Ahorro en costes.

14.- Los beneficiarios de la calidad son:

- A. La empresa y los clientes.
- B. Los trabajadores.
- C. La sociedad en general.
- D. Todos los aspectos apuntados anteriormente.

15.- Maque cuál/cuales de los siguientes efectos puede generar el incremento de la calidad de los productos y/o servicios ofrecidos por la empresa:

- A. Disminuye la diferenciación competitiva.
- B. Aumenta la cuota de mercado.
- C. Aumenta la tasa de deserciones de clientes.
- D. Todos los anteriores.

16.- Maque cuál/cuales de los siguientes efectos puede generar el incremento de la calidad de los productos y/o servicios ofrecidos por la empresa:

- E. Disminuye la diferenciación competitiva.
- F. Aumenta los gastos de publicidad y promoción.
- G. Aumenta la tasa de deserciones de clientes.
- H. Ninguno de los anteriores.

17.- De las siguientes afirmaciones señale la correcta:

- A. Las empresas previenen cuando detectan los problemas y errores dentro de la propia área de trabajo.
- B. Las empresas previenen cuando detectan los problemas y errores fuera de la propia área de trabajo.
- C. Las empresas previenen cuando detectan y resuelven los problemas y errores dentro de la propia área de trabajo.

18.- De las siguientes afirmaciones señale la correcta:

- A. Las empresas inspeccionan cuando detectan y resuelven los errores internamente, pero fuera del área de trabajo.
- B. Las empresas previenen cuando detectan los problemas y errores fuera de la propia área de trabajo.
- C. Las empresas previenen cuando detectan y resuelven los problemas y errores dentro de la propia área de trabajo.

19.- De las siguientes afirmaciones señale la incorrecta:

- A. Las empresas inspeccionan cuando detectan y resuelven los errores internamente, pero fuera del área de trabajo.
- B. Para la empresa invertir en prevención supone menor coste que invertir en inspección.
- C. Las empresas previenen cuando detectan y resuelven los problemas y errores dentro de la propia área de trabajo.
- D. A la empresa le sale menos costoso invertir en fallos que en inspección.

18.- De las siguientes afirmaciones señale la correcta:

- A. A lo largo de la década de los noventa y principios del siglo veintiuno la Nueva Economía o Economía del Conocimiento ha estancado el crecimiento de la mayoría de las economías occidentales.

- B. A lo largo de la década de los noventa y principios del siglo veintiuno la Nueva Economía o Economía del Conocimiento ha retrasado el crecimiento de la mayoría de las economías occidentales.
- C. A lo largo de la década de los noventa y principios del siglo veintiuno la Nueva Economía o Economía del Conocimiento ha impulsado el crecimiento de la mayoría de las economías occidentales.

19.- Señale cuál/es de las siguientes afirmaciones es/son correctas:

- A. En Andalucía el porcentaje de empresas con página web para comercializar los productos es superior a la media nacional.
- B. En Andalucía las empresas con conexión a Internet y página web es bastante superior a la media nacional.
- C. En Andalucía el personal de las empresas que utiliza los ordenadores al menos una vez por semana es inferior a la media nacional.
- D. En Andalucía el porcentaje de empresas con intranet es superior a la media nacional.

20.- De las siguientes afirmaciones señale la correcta:

- A. La homologación se ha de efectuar siempre con antelación a la certificación ya que ésta es obligatoria.
- B. Una empresa para poder certificar a de estar certificada a su vez por el organismo competente al respecto.
- C. La calidad en la empresa es un tema que se analiza hace 120 años.

SOLUCIÓN:

TEMA 2: CALIDAD EN LA EMPRESA

1.- Complete la siguiente frase:

- “La calidad es un conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su aptitud para **(satisfacer)** necesidades expresadas o implícitas”.

2.- Marque la respuesta correcta: “Los enfoques del término calidad que propone Garvin son:

- Basado en el valor y trascendente.
- Basado en el producto, en el usuario y en la fabricación.
- **Todos los anteriores.**
- Ninguno de los señalados.

3.- Complete el siguiente texto:

- “A raíz de la producción en masa, en serie o en cadena, la concepción de la calidad fue cambiando hacia la idea de un control **(estadístico)** de calidad de la producción”.

4.- Complete el siguiente texto:

- La Calidad Total consiste en satisfacer o **(exceder)** las expectativas de los **(clientes)** en condiciones de **(eficiencia)** económica a través de una serie de herramientas, técnicas y demás elementos, siguiendo un determinado proceso.



5.- Complete el siguiente texto:

- Certificar un producto es (**verificar**) mediante una serie de pruebas o ensayos que sus propiedades y características son conformes a las especificaciones técnicas establecidas en un norma técnica, pública o privada.

6.- Complete el cuadro con el tipo de concepto a que hace referencia cada una de las siguientes definiciones.

(Certificación)	Consiste en emitir un documento formal que atestigüe que sus políticas, procedimientos e instrucciones se ajustan a las directrices establecidas en la norma de referencia.
(Homologación)	Mecanismo obligatorio de acreditación de calidad.
(Acreditación)	Mecanismo de aseguramiento de los planes de certificación u homologación por terceras partes independientes.

7.- ¿Cómo pueden ser las auditorías en calidad?

- A. Auditorías internas.
- B. Auditorías externas.
- C. Auditoría de segunda parte.
- **D. Todas las opciones apuntadas anteriormente son correctas.**

8.- Complete el siguiente cuadro con la denominación de las siglas que se especifican a continuación:

Denominación:	Siglas:
UNA NORMA ESPAÑOLA	UNE
NORMA EUROPEA	EN
NORMA INTERNACIONAL DE ESTADARIZACIÓN	ISO

9.- ¿A qué siglas sirven para hacer mención a los siguientes organismos?

SIGLAS:	ORGANISMOS:
EAC	Acreditación Europea de la Certificación
AENOR	Asociación Española para la Normalización y Certificación
ENAC	Entidad Nacional de Acreditación

10.- Señale cuál de las siguientes afirmaciones es correcta:

- A. Existen dos estrategias básicas: diferenciación y liderazgo en beneficios.
- B. Existen tres estrategias básicas: segmentación, diferenciación y liderazgo en beneficios.
- **C. Una buena gestión de la calidad puede conducir al éxito empresarial.**
- D. Todas las afirmaciones anteriores son incorrectas.

- 11.- Señale cuál de las siguientes afirmaciones es correcta:
- A. Para conseguir una ventaja competitiva no es necesario tener en cuenta el mercado sino los clientes.
 - B. La calidad es el único requisito para liderar el mercado.
 - C. Las dos afirmaciones anteriores son correctas.
 - **D. Ninguna de las afirmaciones anteriores es correcta.**
- 12.- Marque los beneficiarios cuantitativos, más frecuentes, de la calidad:
- **A. Aumenta la tasa de retención.**
 - **B. Disminuye la tasa de abandono.**
 - C. Incrementa la satisfacción de los trabajadores.
 - D. Todos los anteriores aspectos son correctos.
- 13.- Marque los beneficiarios cualitativos, más frecuentes, de la calidad:
- A. Aumenta la tasa de intensificación.
 - B. Disminuye la tasa de abandono.
 - **C. Incrementa satisfacción de los trabajadores.**
 - D. Ahorro en costes.
- 14.- Los beneficiarios de la calidad son:
- A. La empresa y los clientes.
 - B. Los trabajadores.
 - C. La sociedad en general.
 - **D. Todos los aspectos apuntados anteriormente.**
- 15.- Marque cuál/cuales de los siguientes efectos puede generar el incremento de la calidad de los productos y/o servicios ofrecidos por la empresa:
- A. Disminuye la diferenciación competitiva.
 - B. Aumenta la cuota de mercado.**
 - C. Aumenta la tasa de deserciones de clientes.
 - D. Todos los anteriores.
- 16.- Marque cuál/cuales de los siguientes efectos puede generar el incremento de la calidad de los productos y/o servicios ofrecidos por la empresa:
- A. Disminuye la diferenciación competitiva.
 - B. Aumenta los gastos de publicidad y promoción.
 - C. Aumenta la tasa de deserciones de clientes.
 - D. Ninguno de los anteriores.**
- 17.- De las siguientes afirmaciones señale la correcta:
- A. Las empresas previenen cuando detectan los problemas y errores dentro de la propia área de trabajo.
 - B. Las empresas previenen cuando detectan los problemas y errores fuera de la propia área de trabajo.
 - C. Las empresas previenen cuando detectan y resuelven los problemas y errores dentro de la propia área de trabajo.**
- 18.- De las siguientes afirmaciones señale la correcta:

- A. Las empresas inspeccionan cuando detectan y resuelven los errores internamente, pero fuera del área de trabajo.**
- B. Las empresas previenen cuando detectan los problemas y errores fuera de la propia área de trabajo.
- C. Las empresas previenen cuando detectan y resuelven los problemas y errores dentro de la propia área de trabajo.**

19.- De las siguientes afirmaciones señale la incorrecta:

- A. Las empresas inspeccionan cuando detectan y resuelven los errores internamente, pero fuera del área de trabajo.
- B. Para la empresa invertir en prevención supone menor coste que invertir en inspección.
- C. Las empresas previenen cuando detectan y resuelven los problemas y errores dentro de la propia área de trabajo.
- D. A la empresa le sale menos costoso invertir en fallos que en inspección.**

20.- De las siguientes afirmaciones señale la correcta:

- A. La homologación se ha de efectuar siempre con antelación a la certificación ya que ésta es obligatoria.
- B. Una empresa para poder certificar a de estar certificada a su vez por el organismo competente al respecto.**
- C. La calidad en la empresa es un tema que se analiza hace 120 años.