

TEMA 6: GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL

- 1.- ¿A qué autores corresponden las siguientes aportaciones?
 - Diseñó el diagrama causa-efecto, denominado también diagrama de espina de pescado:_____
 - Consideraba que el estándar de funcionamiento debe ser cero defectos:_____

- 2.- ¿A qué autores corresponden las siguientes aportaciones?
 - En la planificación de la calidad definió el concepto de triple papel, al que denominó TRIPOL:_____
 - Es conocido por ser el creador de conceptos como “cero defectos” o “aprovecha el día”:_____

- 3.- ¿A qué autores corresponden las siguientes aportaciones?
 - Estableció la filosofía del Kaizen:_____
 - Desarrolló los cinco enfoques básicos de la calidad:_____

- 4.- La definición de calidad como “la adecuación para el uso, definida ésta por los clientes” le corresponde a...
 - A. Imai
 - B. Freigenbaum
 - C. Ishikawa
 - D. Juran

- 5.- ¿Quién afirmó que la gestión americana (occidental) sufre una serie de enfermedades mortales que conspiran para evitar el eficaz desarrollo de las prácticas de dirección?
 - A. Deming
 - B. Freigenbaum
 - C. Ishikawa
 - D. Juran

- 6.- ¿Quién creyó que la falta de atención que en Occidente se daba a la contribución que cada uno puede hacer a la calidad de una organización ha hecho que el interés por ella por parte de los directivos occidentales fuera bastante menos importante de lo que debería de haber sido?
 - A. Imai
 - B. Freigenbaum
 - C. Ishikawa
 - D. Juran

- 7.- En el modelo EFQM la “Tarjeta de explorador de oportunidades” sirve para:
 - Determinar los resultados
 - Puntuar los resultados obtenidos.
 - Apoyar la elaboración de planes.
 - Evaluar los documentos.

8.- Completa la siguiente frase: “La _____ (madurez) del sistema de gestión de calidad total se puede medir según se ubique la empresa en la escalera de proceso de la formación para la calidad”.

9.- Indique cual de las siguientes afirmaciones es incorrecta:

- En el Premio Deming los criterios de evaluación puntúan por igual.
- El Premio Deming está basado en técnicas estadísticas de calidad.
- El premio Deming lo diseñó Imai.
- El Premio Deming evalúa a las empresas en función de diez criterios.

10.- Indique cual de las siguientes afirmaciones es incorrecta:

- En el Premio Deming se introduce el término de liderazgo en calidad.
- En el Premio Deming los criterios de evaluación puntúan por igual.
- El Premio Deming está basado en técnicas estadísticas de calidad.
- El Premio Deming evalúa a las empresas en función de diez criterios.

11.- Marque los aspectos que se tienen en cuenta en el Premio Malcom Baldrige:

- Introduce el término de liderazgo en calidad.
- Introduce el concepto de satisfacción del cliente, por lo que el papel de la recogida y análisis de datos como base para la toma de decisiones es fundamental.
- Pone gran énfasis en que los resultados deben ser cuantificables, medibles y comparados con las empresas líderes.
- Cuenta con un procedimiento para poder concursar.

12.- En el Premio Malcom Baldrige cual de las siguientes afirmaciones es incorrecta:

- Introduce el término de liderazgo en calidad.
- Estos conceptos y valores fundamentales están recogidos en siete categorías.
- Está basado en técnicas de just in time.
- Cuenta con un procedimiento para poder concursar.

13.- “Ishikawa propone la creación de Comités Interfuncionales, dando lugar a las características del control de calidad aplicado en Japón”:

- A. Verdadero
- B. Falso

14.- Complete la siguiente frase: “Los principios de un Sistema de Gestión de la Calidad Total son: orientación al, mejora y trabajo en”

15.- “La trilogía de gestión que propone Juran consta de las siguientes etapas: _____ de la calidad, _____ de la calidad y _____ de la calidad”

16.- “El Premio Europeo a la Calidad constituye un referente estratégico en la dirección y una herramienta de _____ para un plan de mejora”.

17.- Entre las siete herramientas básicas de la calidad se encuentran:

- A. Los histogramas
- B. El benchmarking

- C. El análisis de Pareto
- D. El just in time

18.- Entre las herramientas avanzadas para la gestión de la calidad se encuentran:

- A. Los histogramas
- B. El benchmarking
- C. El análisis de Pareto
- D. El just in time

19.- Según Deming, en una empresa se puede analizar cómo mejorar la calidad mediante el ciclo de _____, _____, _____ y _____.

20.- Según el Modelo Europeo, el grupo agente facilitadores estaría integrado por:

- A. Políticas
- B. Resultados
- C. Rendimientos económicos
- D. Liderazgo

SOLUCIÓN:

TEMA 6: GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL

1.- ¿A qué autores corresponden las siguientes aportaciones?

- Diseñó el diagrama causa-efecto, denominado también diagrama de espina de pescado: **(Ishikawa)**
- Consideraba que el estándar de funcionamiento debe ser cero defectos: **(Crosby)**

2.- ¿A qué autores corresponden las siguientes aportaciones?

- En la planificación de la calidad definió el concepto de triple papel, al que denominó TRIPOL: **(Juran)**
- Es conocido por ser el creador de conceptos como “cero defectos” o “aprovecha el día”: **(Crosby)**

3.- ¿A qué autores corresponden las siguientes aportaciones?

- Estableció la filosofía del Kaizen: **(Imai)**
- Desarrolló los cinco enfoques básicos de la calidad: **(Garvin)**

4.- La definición de calidad como “la adecuación para el uso, definida ésta por los clientes” le corresponde a...

- A. Imai
- B. Freigenbaum
- C. Ishikawa
- **D. Juran**

5.- ¿Quién afirmó que la gestión americana (occidental) sufre una serie de enfermedades mortales que conspiran para evitar el eficaz desarrollo de las prácticas de dirección?

- **A. Deming**
- B. Freigenbaum
- C. Ishikawa
- D. Juran

6.- ¿Quién creyó que la falta de atención que en Occidente se daba a la contribución que cada uno puede hacer a la calidad de una organización ha hecho que el interés por ella por parte de los directivos occidentales fuera bastante menos importante de lo que debería de haber sido?

- A. Imai
- B. Freigenbaum
- **C. Ishikawa**
- D. Juran

7.- En el modelo EFQM la “Tarjeta de explorador de oportunidades” sirve para:

- Determinar los resultados
- Puntuar los resultados obtenidos.
- **Apoyar la elaboración de planes.**
- Evaluar los documentos.

8.- Completa la siguiente frase: “La (**madurez**) del sistema de gestión de calidad total se puede medir según se ubique la empresa en la escalera de proceso de la formación para la calidad”.

9.- Indique cual de las siguientes afirmaciones es incorrecta:

- En el Premio Deming los criterios de evaluación puntúan por igual.
- El Premio Deming está basado en técnicas estadísticas de calidad.
- **El premio Deming lo diseñó Imai.**
- El Premio Deming evalúa a las empresas en función de diez criterios.

10.- Indique cual de las siguientes afirmaciones es incorrecta:

- **En el Premio Deming se introduce el término de liderazgo en calidad.**
- En el Premio Deming los criterios de evaluación puntúan por igual.
- El Premio Deming está basado en técnicas estadísticas de calidad.
- El Premio Deming evalúa a las empresas en función de diez criterios.

11.- Marque los aspectos que se tienen en cuenta en el Premio Malcom Baldrige:

- **Introduce el término de liderazgo en calidad.**
- **Introduce el concepto de satisfacción del cliente, por lo que el papel de la recogida y análisis de datos como base para la toma de decisiones es fundamental.**
- **Pone gran énfasis en que los resultados deben ser cuantificables, medibles y comparados con las empresas líderes.**
- **Cuenta con un procedimiento para poder concursar.**

12.- En el Premio Malcom Baldrige cual de las siguientes afirmaciones es incorrecta:

- Introduce el término de liderazgo en calidad.
- Estos conceptos y valores fundamentales están recogidos en siete categorías.
- **Está basado en técnicas de just in time.**

– Cuenta con un procedimiento para poder concursar.

13.- “Ishikawa propone la creación de Comités Interfuncionales, dando lugar a las características del control de calidad aplicado en Japón”:

- **A. Verdadero**
- B. Falso

14.- Complete la siguiente frase: “Los principios de un Sistema de Gestión de la Calidad Total son: orientación al (**cliente**), mejora (**continua**) y trabajo en (**equipo**)”.

15.- “La trilogía de gestión que propone Juran consta de las siguientes etapas: (**planificación**) de la calidad, (**control**) de la calidad y (**mejora**) de la calidad”

16.- “El Premio Europeo a la Calidad constituye un referente estratégico en la dirección y una herramienta de (**autoevaluación**) para un plan de mejora”.

17.- Entre las siete herramientas básicas de la calidad se encuentran:

- **A. Los histogramas**
- B. El benchmarking
- C. El análisis de Pareto
- **D. El just in time**

18.- Entre las herramientas avanzadas para la gestión de la calidad se encuentran:

- A. Los histogramas
- **B. El benchmarking**
- C. El análisis de Pareto
- **D. El just in time**

19.- Según Deming, en una empresa se puede analizar cómo mejorar la calidad mediante el ciclo de (**planear, hacer, verificar y actuar**).

20.- Según el Modelo Europeo, el grupo agente facilitadores estaría integrado por:

- **A. Políticas**
- B. Resultados
- C. Rendimientos económicos
- **D. Liderazgo**