

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES

GUIA DE ESTUDIO **CULTURA DE CALIDAD**

DOCENTE RESPONSABLE

MPLO. TIJERINA TREVIÑO JUAN URCINO

ACADEMIA: MATERIAS GENERALES

COORDINADOR: DRA. VERÓNICA CUEVAS PÉREZ

COORDINADOR AUXILIAR: MCP. ANGÉLICA A. REYNA DE LEÓN

1.- ¿Cómo defines calidad?

R= Todas las cualidades con que cuenta un producto o un servicio para ser de utilidad a quien lo emplea.

2.- ¿Cuál es la decisión de calidad persona?

R= Conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que permiten a una persona contribuir a que sea competitiva la organización (empresarial, social, educativa, etc.) en que se desempeña profesionalmente.

3.- ¿Explica que significa población competente?

R= Gente capaz de crear e innovar con las facultades necesarias para desarrollar y operar sistemas tanto tecnológicos como organizacionales que generen satisfactores de óptima calidad.

4.- ¿En qué consiste un cambio de paradigma?

R= Es un proceso de constantes cambios que ocurren en lapsos muy cortos y a los que las organizaciones deben adaptarse rápidamente para seguir siendo competitivas.

5.- ¿En qué consiste la calidad al consumidor?

R=Características, tangibles e intangibles, de un producto o servicio: funciones operativas (velocidad, capacidad, etc.), precio y economía de uso, durabilidad, seguridad, facilidad y adecuación de uso, simple de manejar y mantener en condiciones operativas, fácil de desechar (ecológico), etc.

6.- ¿En qué consiste la calidad de conformancia?

R=Conjunto de características dadas a un producto durante su proceso de elaboración, las cuales deben ajustarse a lo especificado en su diseño.

7.- ¿En qué consiste la calidad de diseño?

R= Conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor potencial y que favorecen que el producto tenga viabilidad tecnológica de fabricación.

8.- ¿Cómo se define control de calidad según la norma JISZ8101?

R= Sistema que permite que las características de un producto o servicio satisfagan en forma económica los requerimientos del consumidor.

9.- ¿Cómo se define control de calidad según la norma ANSIZI.7-1971?

R= Técnicas operacionales y actividades que sustentan la calidad de un producto o servicio para satisfacer ciertas necesidades.

10.- ¿Cuál es la definición de calidad según las normas ISO9000?

R= Integración de las características que determinan en qué grado un producto satisface las necesidades de su consumidor.

11.- ¿Cuál es la definición aseguramiento de la calidad según las normas ISO9000?

R= Conjunto de las actividades planeadas de manera formal para proporcionar la debida certeza de que el resultado del proceso productivo tendrá los niveles de calidad requeridos.

12.- ¿Cuál es la definición control de calidad según las normas ISO9000?

R= Conjunto de actividades y técnicas realizadas con la idea de crear una característica específica de calidad.

13.- ¿Cuántas etapas de la calidad existen? Y Explica cada una de ellas

R= 6

14.- Explica cada una de las etapas

R= Antes de la inspección

Inspección

Control estadístico del proceso

Aseguramiento de la calidad

Administración estratégica por calidad total

Innovación y tecnología

15.- ¿Quiénes son conocidos como los padres de la Calidad?

R= Joseph Juran, William E. Deming, Philip B. Crosby, Kaoru Ishikawa, Mikel Harry, Shigeo Shingo, Genichi Taguchi

16.- Menciona aportaciones realizadas por William E. Deming

R= ciclo de Deming, 14 puntos de Deming, siete pecados mortales de la calidad

17.- ¿Explica en que consiste la trilogía de Juran?

R= Planeación de la calidad, Control de la calidad, Mejoramiento de la calidad

18.- ¿Qué aportaciones realizó Philip B. Crosby?

R= La calidad es gratis, 14 pasos para lograr cero defectos

19.- ¿Qué aportaciones realizó Kaoru Ishikawa?

R=simplificar los métodos estadísticos utilizados para control de calidad en la industria a nivel general. Diagramas de Ishikawa, diagramas de Pescado o diagramas de Causa y Efecto.

20.- ¿En qué consiste el ciclo de Deming?

R= también conocido como ciclo PDCA, Plan. Do, Check, Act

21.- ¿Qué aportaciones realizó Mikel Harry?

R= Creador de Seis Sigma

22.- ¿En qué consiste el Seis Sigma?

- ✘ *R= Actividad concentrada en el desarrollo y creación de productos casi perfectos*
- ✘ *Encuentra y elimina causas de errores o defectos en los procesos de negocio.*
- ✘ *Reducciones de costo*
- ✘ *Mejoras en la productividad y en satisfacción del cliente*
- ✘ *Utiliza herramientas estadísticas para la caracterización y estudio de procesos.*
- ✘ *Efectividad de 3.4 defectos por cada millón de oportunidades*

23.- ¿Qué aportaciones realizó Shigeo Shingo?

R= Poka-yoke es una técnica de calidad desarrollada por el ingeniero japonés Shigeo Shingo en los años 1960's, que significa "a prueba de errores". ... La finalidad del Poka-yoke es la eliminar los defectos en un producto ya sea previniendo o corrigiendo los errores que se presenten lo antes posible

24.- ¿Qué aportaciones realizó Genichi Taguchi?

R= propuso interesante y efectivas métodos logias para reducir la variabilidad y el crecimiento en la habilidad de los procesos productivos, con la consecuente disminución en el porcentaje de artículo defectuosos.

Taguchi hacía hincapié en que, como los clientes desean comprar productos que atraigan su atención y que realicen la función para la cual se diseñaron, las organizaciones deben de ofrecer productos que superen los de la competencia en cuanto diseño y precio, que sean atractivos para el cliente y que tenga un mínimo de variación entre sí

25.- ¿Cuál es la definición de cultura?

R= Patrón por el cual todos los individuos que pertenecen a un grupo o sociedad son educados e incorporados a la actividad de éste.

26.- Menciona cuatro elementos propuestos por Thurow acerca de las ventajas competitivas de empresas y naciones

R= La disponibilidad de los recursos naturales, la reinversión del capital, la tecnología, las habilidades de la mano de obra.

27.- Explica que retos enfrentan las empresas ante la globalización

R= Aumento de competencia, competencias profesionales, cambios en los esquemas de trabajo, reducción del margen de utilidades, nuevos modelos de administración y dirección de los negocios, cambio de enfoque empresarial.

28.- Explica en qué consisten los estudios de Hofstade

R= En su trabajo, este autor analiza diversas culturas del mundo con base en cuatro dimensiones: Individualismo/colectivismo, Distancia de poder, Masculinidad/feminidad, Evasión ante la incertidumbre, Orientación al largo plazo

29.- ¿A qué se refieren los estudios de Hofstade relacionados con “Individualismo/colectivismo”?

R= Este parámetro evalúa el grado en que la sociedad reconoce el logro individual o el colectivo, así como las relaciones interpersonales. Cuando el individualismo es alto, indica que la individualidad y los derechos individuales son lo más importante para esa sociedad.

30.- ¿A qué se refieren los estudios de Hofstade relacionados con Distancia de poder?

R= Este factor indica el grado en que los individuos menos poderosos de un grupo aceptan una distribución desigual del poder, pues mide el grado de igualdad o desigualdad entre la gente que conforma la sociedad de un país. Cuando la distancia de poder es alta, significa que la sociedad ha permitido que crezcan las desigualdades de poder y bienestar. Una distancia de poder baja indica que la sociedad no acentúa las diferencias de poder y bienestar entre sus ciudadanos. En estas sociedades, la igualdad y la generación de oportunidades para todos son factores importantes.

31.- ¿A qué se refieren los estudios de Hofstade relacionados con “masculinidad/feminidad”?

R= Este factor evalúa el grado en que la sociedad refuerza o no el modelo tradicional del rol masculino de trabajo, logro, control y poder.

32.- ¿A qué se refieren los estudios de Hofstade relacionados con “evasión ante la incertidumbre”?

R= Este factor indica el nivel de tolerancia que existe en la sociedad en relación con aspectos inciertos y ambiguos; por ejemplo, situaciones con poca o nula estructura.

33.- ¿A qué se refieren los estudios de Hofstade relacionados con “orientación al largo plazo”?

R= Este factor se enfoca en el grado en que la sociedad adopta, o no, una devoción de largo plazo por los valores y el pensamiento tradicionales.

34.- ¿Cómo define Edgar Schein la cultura organizacional?

R= Lo define como un patrón de supuestos básicos compartidos que la organización ha aprendido mientras resuelve sus problemas de adaptación externa e integración interna, que ha funcionado lo suficientemente bien para ser considerada válida y, por lo tanto, enseñada a los miembros nuevos como la forma correcta de percibir, pensar y sentir esos problemas.

35.- ¿Qué aspectos determinan la cultura en una organización?

*R= **Autonomía individual.** Grado de responsabilidad, independencia y oportunidad de ejercitar la iniciativa que las organizaciones permiten a los individuos.*

Estructura. Medida en que las reglas, regulaciones y supervisión directa se usan para vigilar y controlar el comportamiento de los trabajadores.

Apoyo. Grado de cordialidad y apoyo de los administradores a los subordinados.

Identidad. Medida en la que los miembros se identifican con la organización en su conjunto más que con un grupo de trabajo o campo de experiencia profesional en particular.

Forma de recompensar el desempeño. La asignación de recompensas y reconocimientos (incrementos salariales, promociones, etc.) se realiza a partir de criterios congruentes con los sistemas administrativos de la organización.

Tolerancia al conflicto. Nivel de aceptación de los conflictos que existen en las relaciones entre compañeros, grupos de trabajo y la administración, así como la disposición a ser honesto y abierto ante las diferencias.

Tolerancia del riesgo. Se estimula a los trabajadores a ser industriosos, innovadores y a tomar riesgos.

36.- ¿En qué consiste el método de Lewin?

R= **Descongelamiento.** En este paso se prepara al grupo de enfoque o a la organización en su conjunto para entrar al cambio mediante la explicación del problema o la situación que se enfrenta. Esto se puede hacer por medio de un análisis grupal, lo cual facilita la aceptación del proceso de cambio por los integrantes del equipo, o mediante un equipo que represente a los miembros de la organización, siempre y cuando esta representatividad sea legítima. En esta etapa, el aspecto clave es que los miembros del equipo consideren que el problema es parte de ellos y no que se les asigna. En casos extremos, la aparición de una situación de crisis o de emergencia facilita el proceso de descongelamiento.

Movimiento. En esta parte del proceso, los individuos efectúan el cambio necesario, guiados por la dirección. Dicho cambio se debe hacer en dos niveles culturales: el de aceptación y el de valoración del cambio, lo cual incluye los supuestos básicos de la organización, así como la adopción de nuevos hábitos de trabajo.

Recongelamiento. Los hábitos incluidos en el punto anterior, al ser asimilados lentamente por los miembros del equipo, se internalizan y se vuelven parte de la cultura. La responsabilidad de la dirección consiste en reforzar este cambio mediante la adopción de políticas y procedimientos de evaluación y reconocimiento del desempeño humano que aseguren los nuevos hábitos de trabajo.

37.- ¿Qué son las políticas?

R= Mecanismos que definen, de forma general, el comportamiento deseado en la organización.

38.- ¿Qué son las normas?

R= Mecanismos que establecen de manera específica lo que está permitido y lo que está prohibido.

39.- ¿Qué es un sistema?

R= Conjunto de elementos que interactúan y se retroalimentan a fin de lograr un objetivo común.

40.- ¿Cuál es la definición de organizaciones?

R= Entidades complejas en las que los procesos, gente e infraestructura interactúan mediante el intercambio de información, materiales, gente y dinero.

41.- ¿Qué es una certificación?

R= Reconocimiento formal por otros del sistema de administración de la calidad.

42.- ¿Qué se entiende por registro?

R= Certificación de un cliente por parte de los auditores.

43.- ¿Cuál es la definición de una acreditación?

R= Reconocimiento formal por una entidad especializada (el organismo acreditador) de que los organismos certificadores son competentes en el conocimiento y aplicación de las normas ISO 9000 e ISO 14000

44.- Menciona al menos cuatro entidades internacionales que promueven la estandarización y trabajan en pro de los países que la conforman

R= International Organization for Standardization (ISO), International Accreditation Forum (IAF), Pacific Area Standards Congress (PASC), Pan American Standards Commission (Copant)

45.- Explica el proceso de una acreditación

- *Solicitud de acreditación: En esta etapa se definen las responsabilidades y actividades para procesar las solicitudes recibidas hasta crear un expediente del solicitante. Los organismos certificadores cuentan con un formato de solicitud, el cual debe enviarse completamente requisitado y firmado por el representante autorizado y, en su caso, acompañado de la documentación indicada en él.*

- *Revisión de la solicitud: La entidad acreditadora revisa la solicitud y los anexos y entrega al solicitante un comprobante de recepción de documentos.*
- *Designación del grupo evaluador: En esta etapa se designa a los miembros del grupo evaluador. Hay un tiempo establecido por las entidades acreditadoras que por lo general es de 10 días. El grupo evaluador designado realiza la evaluación documental, la evaluación en sitio y la evaluación de seguimiento en caso de que se requiera.*
- *Evaluación documental: Esta etapa del proceso define las responsabilidades y actividades para que el grupo evaluador convocado por el líder lleve a cabo la evaluación documental de procedimientos técnicos y del sistema de calidad documentados, a fin de determinar que el solicitante cuenta con los elementos necesarios para realizar la evaluación en sitio. El solicitante recibe la notificación del resultado de la evaluación documental en un plazo promedio de cuatro días hábiles.*
- *Preparación de la evaluación en sitio: El solicitante debe ser notificado, por escrito, de la fecha de evaluación en sitio con 10 días hábiles de anticipación y recibir el plan de evaluación por el evaluador líder cinco días antes de realizar la evaluación en las instalaciones. El solicitante debe confirmar por escrito la aceptación de la fecha de evaluación, la correcta recepción y cualquier modificación al plan de evaluación.*
- *Evaluación en sitio: Esta etapa consiste en evaluar el sistema de calidad en las instalaciones del solicitante para verificar que se cumplen los requisitos establecidos en la norma correspondiente.*
- *Visitas de testificación: Antes de que el organismo acreditador extienda la acreditación a la organización certificadora, la primera deberá testificar las actividades en sitio de una o más auditorías dirigidas por el solicitante.*
- *Dictamen: Esta etapa del proceso define las responsabilidades y actividades que permiten a la entidad acreditadora otorgar, negar, reducir, suspender o retirar la acreditación.*
- *Evaluación de seguimiento: Esta etapa se genera cuando se expide un dictamen que requiere la presentación de acciones correctivas, cuando se reciben quejas o reclamaciones de la actuación del organismo certificador o cuando se quiere verificar que no ha habido cambios no informados en el organismo de certificación. El seguimiento se puede hacer mediante una evaluación documental o por medio de una evaluación en sitio.*
- *Evaluación de vigilancia: Después de otorgar la acreditación, el organismo acreditador lleva a cabo las evaluaciones de vigilancia, las cuales son realizadas de manera periódica a fin de asegurar el cumplimiento permanente de los requisitos establecidos en el certificado de acreditación.*

46.- Explica el proceso de una certificación

- *Selección de la norma.*
- *Alcance de la certificación.*
- *Definición e implantación del sistema.*
- *Solicitud de certificación.*

- *Revisión documental.*
- *Pre auditoría.*
- *Auditoría al sistema de calidad.*
- *Emisión del certificado de acreditación.*
- *Auditorías de seguimiento.*

47.- ¿En qué consiste una inconformidad, o no conformidad?

R= Consiste en una observación, o situación de incumplimiento, o con carencia de evidencias que requiere que la empresa (en el caso de certificación) y el organismo certificador (en el caso de acreditación) realizan las acciones necesarias para corregir esas observaciones y se continúa con el proceso.

48.- ¿Cuáles son la serie de normas de la familia ISO 9000?

R= ISO 9000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Definiciones y Fundamentos: Establece un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de normas ISO 9000, que se necesitan para evitar malentendidos en su utilización.

ISO 9001, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos: Es la norma de requisitos que se emplea para cumplir eficazmente los requisitos del cliente y los reglamentarios, para así conseguir la satisfacción del cliente. Es la única norma certificable de esta familia.

ISO 9004, Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño: Esta norma proporciona ayuda para la mejora del sistema de gestión de la calidad para beneficiar a todas las partes interesadas a través del mantenimiento de la satisfacción del cliente. La norma ISO 9004 abarca tanto la eficiencia del sistema de gestión de la calidad como su eficacia. Se puede tomar como una ampliación de la norma anterior y no es certificable.

ISO 19011, Directrices para la auditoría ambiental y de la calidad: Proporciona directrices para verificar la capacidad del sistema para conseguir objetivos de la calidad definidos. Esta norma se puede utilizar tanto internamente como para auditar a los proveedores de la organización.

49.- ¿Qué es la norma ISO 9001?

R= Es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios

50.- ¿Cuál es la norma ISO 9000 vigente actualmente?

R= ISO 9001:2015

51.- ¿Cuáles son los principales requerimientos de la norma ISO 9001 2015?

R=

- **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**
 - 4.1 La organización y su contexto.
 - 4.2 Las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
 - 4.3 Establecimiento del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
 - 4.4 Sistema de Gestión de Calidad.
- **5. LIDERAZGO**
 - 5.1 Liderazgo y compromiso.
 - 5.2 Política.
- **6. PLANIFICACIÓN**
 - 6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.
 - 6.2 Objetivos de calidad y planificación.
- **7. SOPORTE**
 - 7.2 Competencia.
 - 7.3 Concienciación.
 - 7.4 Comunicación.
- **8. OPERACIÓN**
 - 8.1 Planificación y control operacional.
- **9. EVALUACIÓN DESEMPEÑO**
 - 9.2 Auditorías Internas.
 - 9.3 Revisión por la dirección.
- **10. MEJORA**
 - 10.1 Generalidades.
 - 10.2 No conformidades y acciones correctivas.
 - 10.3 Mejora continua.

52.- ¿En qué consiste el premio Deming?

R= Primer reconocimiento en su género y se instauró a fin de destacar la labor de individuos y organizaciones que han demostrado un nivel sostenido en la práctica del control total de calidad.

53.- ¿En qué consiste el Premio Nacional de Calidad de México?

R= Reconocimiento otorgado por el presidente de la República a organizaciones ejemplares en la aplicación de procesos de mejora continua en la calidad total.

Bibliografía

Cantú, JH (2011). Desarrollo de una Cultura de Calidad. 4 Edición McGrawHill