

1- Orientación al cliente, liderazgo y compromiso de la dirección, orientación a la inspección, formación y estructura organizativa vertical son principios del modelo de gestión de calidad total

Seleccione una:

Verdadero

Falso

Falso.

Los principios del modelo de Gestión de Calidad Total (TQM por sus siglas en inglés) difieren de los mencionados. A continuación, te enumero los principios correctos del modelo TQM:

Orientación al cliente: Enfocarse en comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Liderazgo y compromiso de la dirección: Los líderes de la organización deben establecer una visión clara, fomentar la cultura de calidad y comprometerse con la mejora continua.

Participación de los empleados: Involucrar a todos los miembros de la organización, promoviendo la participación activa, el trabajo en equipo y la toma de decisiones basada en datos.

Enfoque basado en procesos: Adoptar una perspectiva de procesos, identificando, entendiendo y gestionando los procesos interrelacionados como un sistema para lograr los objetivos de la organización.

Mejora continua: Buscar constantemente la mejora en todos los aspectos de la organización, incluyendo productos, servicios, procesos y sistemas de gestión.

Toma de decisiones basada en hechos: Utilizar datos y análisis para tomar decisiones informadas y basadas en evidencia.

Gestión de relaciones: Mantener y fortalecer las relaciones con los proveedores, colaboradores y otras partes interesadas para lograr beneficios mutuos.

Responsabilidad social: Considerar el impacto de las actividades de la organización en la sociedad y el medio ambiente, y actuar de manera ética y responsable.

Esos son los principios clave del modelo de Gestión de Calidad Total.

2- ¿Cómo se llama a la técnica que nos facilita poder seguir el rastro de un proceso productivo?

Seleccione una:

- a. Ninguna de las opciones
- b. Logística y distribución
- c. Metrología
- d. Inspección de procesos
- e. Trazabilidad**

La técnica que nos facilita poder seguir el rastro de un proceso productivo se denomina trazabilidad. Por lo tanto, la opción correcta es la e. Trazabilidad. La trazabilidad permite identificar y seguir el historial, la ubicación y la aplicación de un producto o proceso a lo largo de toda su cadena de suministro, desde el inicio hasta el final. Es especialmente útil para fines de control de calidad, gestión de riesgos y cumplimiento de regulaciones.

3- Mejora de carácter parcial o fragmentada pero recurrente y sistemática que abarca toda la organización

Seleccione una:

- a. Mejora sustancial
- b. Mejora continua**
- c. Ninguna de las opciones
- d. Innovación
- e. Mejora Parcial

La opción correcta es la b. Mejora continua.

La mejora continua es un proceso que busca la mejora gradual y constante en todos los aspectos de una organización. No se trata de mejoras parciales o fragmentadas, sino de un enfoque sistemático y recurrente que abarca toda la organización. A través de la mejora continua, se identifican oportunidades de mejora, se implementan acciones correctivas o preventivas, y se busca la eficiencia y la excelencia en todos los procesos y actividades.

- 4- El Aseguramiento de Calidad es un sistema que pone el énfasis en hacerlo bien a la primera

Seleccione una:

Verdadero

Falso

Verdadero.

El Aseguramiento de Calidad es un sistema que pone énfasis en hacerlo bien a la primera. Su objetivo es prevenir los errores, defectos o problemas de calidad desde el inicio, en lugar de corregirlos una vez que han ocurrido. El enfoque principal del Aseguramiento de Calidad es establecer políticas, procedimientos y estándares que aseguren que los productos o servicios cumplen con los requisitos de calidad establecidos desde el inicio del proceso. De esta manera, se busca evitar retrabajos, desperdicios y costos adicionales asociados con la corrección de problemas de calidad después de que se han producido.

- 5- Mejora de carácter total o radical que incluye tecnología, métodos, recursos y grandes inversiones

Seleccione una:

a. Gestión de Calidad

b. Innovación

c. Ninguna de las opciones

d. Mejora total

e. Mejora continua

La opción correcta es la b. Innovación.

La innovación se refiere a una mejora de carácter total o radical que implica cambios significativos en tecnología, métodos, recursos y puede requerir grandes inversiones. La innovación busca introducir mejoras disruptivas y transformadoras en productos, servicios, procesos o modelos de negocio. Puede implicar el desarrollo de nuevos productos o la mejora sustancial de los existentes, la implementación de tecnologías avanzadas, la adopción de métodos más eficientes, la utilización de nuevos recursos o la exploración de oportunidades que pueden generar un impacto significativo en la organización.

En contraste, la mejora continua (opción e) se refiere a un enfoque gradual y constante de mejora en todos los aspectos de la organización, mientras que la gestión de calidad (opción a) abarca el conjunto de actividades y procesos utilizados para asegurar que los productos o servicios cumplan con los estándares de calidad establecidos. Por lo tanto, la opción más adecuada en este caso es la b. Innovación.

- 6- Desde una perspectiva basada en la producción. Un producto será de Calidad si es tan útil como los productos de la competencia, y además tiene un precio inferior o igual pero ofrece mayores ventajas.

Seleccione una:

Verdadero

Falso

Verdadero.

Desde una perspectiva basada en la producción, se considera que un producto es de calidad si cumple con ciertos criterios. Uno de estos criterios es que el producto sea tan útil como los productos de la competencia. Esto significa que debe cumplir con las mismas funciones y necesidades que los productos similares en el mercado.

Además, se considera que un producto es de calidad si tiene un precio igual o inferior al de los productos de la competencia, pero ofrece mayores ventajas. Estas ventajas pueden estar relacionadas con características adicionales, mejor rendimiento, durabilidad, facilidad de uso o cualquier otro factor que proporcione un valor adicional al consumidor.

En resumen, un producto se considera de calidad desde una perspectiva basada en la producción cuando es igual de útil que los productos de la

competencia y, al mismo tiempo, ofrece mayores ventajas al consumidor a un precio igual o inferior.

- 7- Característica que promueve la cooperación y el involucramiento de todos los colaboradores, con el fin de mejorar la calidad de los procesos, sin importar el puesto.

Seleccione una:

- a. Flexibilidad laboral
- b. Enfoque de cooperación
- c. Fomenta la horizontalidad
- d. Mejora continua

La opción correcta es la c. Fomenta la horizontalidad.

La característica que promueve la cooperación y el involucramiento de todos los colaboradores, sin importar el puesto, es la horizontalidad. En un enfoque horizontal, se fomenta la colaboración y la participación activa de todos los miembros de la organización en la mejora de la calidad de los procesos.

La horizontalidad implica romper con las jerarquías tradicionales y promover un ambiente de trabajo donde se valora la contribución de cada persona, independientemente de su posición en la estructura organizativa. Todos los colaboradores son alentados a compartir ideas, sugerencias y participar en la toma de decisiones relacionadas con la mejora de la calidad.

Esta cultura de horizontalidad fomenta la cooperación, el trabajo en equipo y la responsabilidad compartida, lo que a su vez contribuye a una mejora continua en los procesos y a una mayor calidad en el resultado final.

- 8- Según la Norma ISO 26.000, ¿Qué tipo de organizaciones se benefician con la aplicación de la misma?

Seleccione una:

- a. Cualquier tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño, sector o ubicación que implemente y certifique bajo esta norma
- b. Cualquier tipo de organizaciones, siempre y cuando cumpla con los requisitos de la norma

c. Cualquier tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño, sector o ubicación que se guía bajo esta norma

d. Cualquier tipo de organizaciones, dependientemente de sus tamaños, sector o ubicación

e. Ninguna de las opciones

La opción correcta es la d. Cualquier tipo de organizaciones, independientemente de sus tamaños, sector o ubicación.

La Norma ISO 26.000, titulada "Guía para la Responsabilidad Social", es una norma internacional que proporciona orientación sobre la implementación de prácticas de responsabilidad social en las organizaciones. Esta norma no tiene requisitos de certificación, sino que ofrece una guía voluntaria para promover la responsabilidad social en diversas áreas de acción.

La Norma ISO 26.000 es aplicable a cualquier tipo de organización, ya sea una empresa privada, una organización sin fines de lucro o una entidad gubernamental. No se limita por el tamaño, el sector o la ubicación de la organización. Por lo tanto, cualquier organización, independientemente de su tamaño, sector o ubicación, puede beneficiarse de la aplicación de los principios y directrices establecidos en la Norma ISO 26.000 para promover prácticas responsables y sostenibles.

9- ¿Qué se entiende por innovación?

Seleccione una:

a. Ninguna de las opciones

b. Mejora de carácter segmentada que abarca grandes inversiones. La innovación es liderada por los supervisores.

c. Mejora de carácter parcial que abarca a toda la organización. La misma es dirigida por la gerencia media.

d. Mejora de carácter parcial que incluye tecnología, métodos, recursos y grandes inversiones. La misma es liderada por la dirección de una organización.

e. Mejora de carácter total que incluye tecnología, métodos, recursos y grandes inversiones. La misma es implantada por la dirección de la organización

La opción correcta es e. Mejora de carácter total que incluye tecnología, métodos, recursos y grandes inversiones. La misma es implantada por la dirección de la organización.

La innovación se refiere a la introducción de algo nuevo o la mejora significativa de algo existente, con el objetivo de obtener mejores resultados o generar un valor añadido. Implica la aplicación de nuevas ideas, conceptos, métodos, tecnologías o prácticas que impulsan el cambio y mejoran la eficiencia, la calidad, la productividad, la competitividad o la experiencia del cliente.

La innovación puede ser de diferentes tipos, como la innovación de productos, la innovación de procesos, la innovación organizativa o la innovación tecnológica. Se busca un cambio radical o significativo que supere las mejoras incrementales o parciales.

La implementación de la innovación generalmente requiere inversiones considerables en términos de recursos, tecnología, conocimiento y tiempo. También implica la participación y liderazgo de la dirección de la organización, ya que la innovación a menudo requiere cambios en la cultura, la estructura y las estrategias empresariales.

- 10- Cuando hablamos de Calidad en función de una variable o característica específica y medible, donde las diferencias en Calidad del producto/servicio se relaciona con una diferencia en la cantidad de algún atributo. ¿A qué perspectiva nos referimos?

Seleccione una:

- a. Perspectiva Trascendente o de Excelencia
- b. Perspectiva basada en la producción
- c. Ningunas de las opciones
- d. Perspectiva basada en el valor
- e. Perspectiva basada en el producto

La opción correcta es la e. Perspectiva basada en el producto.

Cuando nos referimos a la Calidad en función de una variable o característica específica y medible, donde las diferencias en Calidad del producto/servicio se relacionan con una diferencia en la cantidad de algún atributo, nos

estamos refiriendo a la perspectiva basada en el producto. En esta perspectiva, se considera la calidad del producto en términos de las características inherentes o medibles que posee.

La perspectiva basada en el producto se centra en evaluar y mejorar las características del producto o servicio en sí mismo, sin considerar otros factores externos. Se pueden utilizar medidas cuantitativas para evaluar la calidad, como la precisión, la durabilidad, la velocidad, el tamaño, entre otros atributos específicos.

Esta perspectiva es una de las muchas formas de evaluar y definir la calidad, y se utiliza cuando se quiere evaluar o mejorar aspectos específicos y medibles del producto o servicio en cuestión.

11- Factor clave que engloba la creatividad e innovación, y tiene como característica la integración en todos los niveles de una organización

Seleccione una:

- a. Factor Medioambiental
- b. Factor Humano**
- c. Factor Tecnológico
- d. Ningunas de las opciones
- e. Factor Económico

La opción correcta es la b. Factor Humano.

El factor humano es clave en una organización y engloba la creatividad e innovación. Este factor se refiere a las personas que forman parte de la organización, incluyendo a todos los niveles, desde los empleados de base hasta la alta dirección. La creatividad se relaciona con la generación de ideas y soluciones originales, mientras que la innovación implica la implementación exitosa de esas ideas para crear valor.

La característica del factor humano es su integración en todos los niveles de la organización. Esto implica que se valora y promueve la participación activa de todos los empleados en el proceso de generación de ideas, mejora continua y toma de decisiones. Se reconoce que las personas son una fuente importante de conocimientos, experiencia y perspectivas diferentes, y se

busca aprovechar al máximo su potencial para impulsar la creatividad y la innovación en la organización.

El factor humano es esencial para impulsar el cambio y la mejora en una organización, ya que son las personas quienes generan y llevan a cabo las ideas innovadoras. Al fomentar un entorno colaborativo y motivador, se puede potenciar la creatividad y la innovación en todos los niveles de la organización.

12- Los Sistemas de Gestión de Calidad actuales se basan en el recurso humano de toda la organización

Seleccione una:

Verdadero

Falso

Verdadero.

Los sistemas de gestión de calidad actuales reconocen la importancia del recurso humano en toda la organización. Estos sistemas se basan en la participación y compromiso de todos los miembros de la organización para lograr la calidad en los productos, servicios y procesos.

Un enfoque moderno de los sistemas de gestión de calidad, como el enfoque de la norma ISO 9001:2015, destaca la importancia de la participación activa de todo el personal en la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad. Se fomenta la comunicación, la capacitación y la conciencia de calidad en todos los niveles de la organización.

La participación del recurso humano en los sistemas de gestión de calidad no se limita solo a los departamentos de calidad o a la alta dirección, sino que se espera que todos los empleados se involucren y contribuyan a la mejora continua y al logro de los objetivos de calidad de la organización.

En resumen, los sistemas de gestión de calidad actuales reconocen que el recurso humano es un elemento fundamental y se basan en su participación y compromiso en todos los niveles de la organización.

13- Según Taguchi, todo producto que se diseñe debe de cumplir las necesidades del cliente siempre dentro de un cierto estándar

Seleccione una:

Verdadero

Falso

Verdadero.

Según Taguchi, el diseño de un producto debe cumplir con las necesidades del cliente dentro de ciertos estándares establecidos. Taguchi fue un destacado estadístico y experto en calidad que desarrolló el concepto de ingeniería de calidad, en el cual se busca minimizar la variabilidad y mejorar la calidad de los productos.

Taguchi sostiene que la calidad de un producto no se trata solo de cumplir con las especificaciones, sino de cumplir con las necesidades y expectativas del cliente. Para lograr esto, propone establecer un objetivo de calidad y tolerancias específicas en el diseño del producto.

El enfoque de Taguchi se basa en la idea de que la variabilidad inherente en los procesos de producción y en las características del producto puede afectar negativamente la satisfacción del cliente. Por lo tanto, se enfoca en reducir la variabilidad y diseñar productos que sean robustos frente a factores externos.

En resumen, según Taguchi, el diseño de un producto debe cumplir con las necesidades del cliente dentro de ciertos estándares establecidos, considerando la variabilidad y buscando la robustez del producto frente a factores externos.

14- Herramienta que nos brinda la fiabilidad o confianza de los instrumentos que se utilizan para medir las variaciones de Calidad

Seleccione una:

- a. Medición
- b. Ninguna de las opciones
- c. Variabilidad
- d. Trazabilidad
- e. Metrología

La opción correcta es la e. Metrología.

La metrología es la ciencia de la medición y se ocupa de todos los aspectos relacionados con las mediciones, incluida la calibración y el aseguramiento de la calidad de los instrumentos de medición. La metrología proporciona las herramientas y técnicas necesarias para garantizar la fiabilidad y confianza de los instrumentos utilizados para medir las variaciones de calidad.

En el contexto de la gestión de calidad, es fundamental contar con instrumentos de medición confiables y precisos para evaluar y controlar la variabilidad de los procesos y productos. La metrología se encarga de establecer y mantener los estándares de medición, realizar calibraciones, verificar la exactitud y precisión de los instrumentos, y asegurar que las mediciones se realicen de manera confiable y consistente.

Mediante la aplicación de la metrología, se busca garantizar la trazabilidad de las mediciones, es decir, establecer una cadena de referencia que vincule las mediciones realizadas con patrones de medición reconocidos internacionalmente.

En resumen, la metrología es la herramienta que nos brinda la fiabilidad o confianza de los instrumentos de medición utilizados para medir las variaciones de calidad.

15- Los factores que influyen en la infraestructura de Calidad en las organizaciones son:

Seleccione una:

- a. Ninguna de las opciones
- b. Comercial; Técnico; Humano; Medioambiental
- c. Comercial; Tecnológico; Económico; Medioambiental
- d. Humano; Comercial; Económico; Medioambiental**
- e. Humano; Comercial; Técnico; Económico

La opción correcta es la d. Humano; Comercial; Económico; Medioambiental.

Los factores que influyen en la infraestructura de calidad en las organizaciones son diversos y abarcan diferentes áreas. Los cuatro factores que se mencionan en la opción d son:

Humano: El factor humano se refiere al personal de la organización, incluyendo sus conocimientos, habilidades, competencias y actitudes

relacionadas con la calidad. La capacitación, la conciencia de calidad y la participación activa de los empleados son aspectos clave en este factor.

Comercial: El factor comercial se relaciona con la orientación de la organización hacia el cliente y el mercado. Incluye el entendimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, la gestión de relaciones con los clientes, la comunicación efectiva y la capacidad de ofrecer productos y servicios de calidad que satisfagan las demandas del mercado.

Económico: El factor económico se refiere a los recursos financieros disponibles para la implementación y mantenimiento de la infraestructura de calidad. Incluye la asignación de presupuestos adecuados, la planificación financiera y la gestión eficiente de los recursos económicos para asegurar la calidad en los procesos y productos.

Medioambiental: El factor medioambiental se refiere a consideraciones relacionadas con el impacto ambiental de las actividades de la organización. Incluye la gestión ambiental responsable, el cumplimiento de regulaciones y normativas ambientales, y la adopción de prácticas sostenibles que minimicen el impacto ambiental.

Estos factores son interrelacionados y su correcta gestión contribuye a una infraestructura sólida de calidad en una organización.

16- El enfoque de control, al que referimos en la evolución del concepto de gestión de Calidad, se centra en los...

Seleccione una:

a. Productos

b. Recursos humanos

c. Procesos

d. Sistemas

e. Ningunas de las opciones

La opción correcta es la a. Productos.

En la evolución del concepto de gestión de calidad, el enfoque de control se centra en los productos. Este enfoque se caracteriza por realizar inspecciones y controles exhaustivos en los productos finales para detectar

y corregir cualquier defecto o problema de calidad antes de que lleguen al cliente.

En el enfoque de control, se considera que la calidad se logra a través de la detección y eliminación de defectos en los productos. Se establecen estándares de calidad y se realizan inspecciones, pruebas y verificaciones para garantizar que los productos cumplan con esos estándares antes de ser entregados al cliente.

Este enfoque se basa en la idea de que la calidad es el resultado de la conformidad del producto con las especificaciones y requisitos establecidos. Se enfoca en la detección y corrección de no conformidades, con el objetivo de evitar que los productos defectuosos lleguen al cliente.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que este enfoque de control ha evolucionado hacia enfoques más amplios y preventivos, como la gestión de calidad total y la mejora continua, que se centran en la prevención de problemas y la mejora de los procesos en lugar de solo controlar los productos finales.

- 17- El fin de este ciclo o metodología es reducir la variación existente en los procesos productivos, desde el diseño hasta las ventas y los procesos de rediseño y mejora.

Seleccione una:

Verdadero

Falso

Verdadero.

El fin de este ciclo o metodología, conocido como ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), es reducir la variación existente en los procesos productivos, desde el diseño hasta las ventas y los procesos de rediseño y mejora.

El ciclo PDCA es una herramienta utilizada en la gestión de calidad para lograr la mejora continua de los procesos. Cada una de las etapas del ciclo tiene un propósito específico:

Planificar (Plan): En esta etapa se establecen los objetivos, se identifican los procesos y se planifican las actividades necesarias para alcanzar los resultados deseados.

Hacer (Do): En esta etapa se ejecutan las actividades y se implementan los planes y procesos establecidos en la etapa de planificación.

Verificar (Check): En esta etapa se recopilan y analizan datos y resultados para evaluar el desempeño de los procesos y compararlos con los objetivos establecidos.

Actuar (Act): En esta etapa se toman acciones correctivas o preventivas basadas en los resultados de la etapa de verificación. Se implementan mejoras, se ajustan los procesos y se busca reducir la variación existente.

El ciclo PDCA se repite de manera cíclica, lo que permite un enfoque sistemático y continuo de mejora de los procesos. El objetivo final es reducir la variación, optimizar la eficiencia y mejorar la calidad en todas las etapas del ciclo de vida de los productos o servicios de una organización.

18- En el enfoque de Inspección

Seleccione una:

- a. El objetivo es la detección de errores/fallas
- b. El objetivo es seguir paso a paso el proceso productivo
- c. Ninguna de las opciones
- d. El objetivo es prevenir errores o fallas
- e. El objetivo es ver la variabilidad

La opción correcta es la a. El objetivo es la detección de errores/fallas.

En el enfoque de inspección, el objetivo principal es detectar errores o fallas en los productos o procesos. Se realiza una verificación exhaustiva de los productos finales o de las etapas intermedias del proceso para identificar cualquier defecto o problema de calidad.

La inspección se lleva a cabo de forma retrospectiva, es decir, después de que se ha completado el proceso de producción. El enfoque se centra en identificar y eliminar los productos defectuosos antes de que lleguen al cliente.

La inspección puede realizarse de diferentes formas, como la inspección visual, pruebas de funcionamiento, mediciones y otros métodos para evaluar la calidad de los productos. Se busca detectar cualquier desviación con

respecto a los estándares de calidad establecidos y tomar acciones correctivas para corregir los problemas identificados.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que el enfoque de inspección se considera limitado en comparación con enfoques más modernos como la gestión de calidad total y la mejora continua. Estos enfoques se centran en la prevención de problemas y la mejora de los procesos, en lugar de solo detectar y corregir defectos después de que se han producido.

19- El ciclo de mejora continua contiene 5 partes y se enfoca a corregir fallas/errores en los procesos productivos

Seleccione una:

Verdadero

Falso

Falso.

El ciclo de mejora continua, también conocido como ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), consta de 4 partes y no se enfoca exclusivamente en corregir fallas o errores en los procesos productivos. El ciclo PDCA tiene como objetivo principal lograr la mejora continua de los procesos en general, no solo corregir problemas existentes.

Las cuatro partes del ciclo PDCA son las siguientes:

Planificar (Plan): En esta etapa se establecen los objetivos, se identifican las metas a alcanzar y se planifican las actividades necesarias para lograr la mejora.

Hacer (Do): En esta etapa se implementan las acciones planificadas, se ejecutan los cambios y se llevan a cabo las mejoras en los procesos.

Verificar (Check): En esta etapa se recopilan datos y se comparan los resultados obtenidos con los objetivos y las metas establecidas en la etapa de planificación. Se evalúa el desempeño de los procesos y se analiza la efectividad de las acciones implementadas.

Actuar (Act): En esta etapa se toman decisiones basadas en los resultados de la etapa de verificación. Se ajustan los procesos, se implementan mejoras adicionales y se inicia un nuevo ciclo PDCA.

El ciclo de mejora continua es un enfoque sistemático y repetitivo que busca identificar oportunidades de mejora, implementar cambios, evaluar los

resultados y realizar ajustes continuos en los procesos para lograr una mayor eficiencia y calidad en la organización. No se limita únicamente a corregir fallas o errores, sino que se enfoca en optimizar los procesos en general.

- 20- La Norma ISO 26.000 contiene ciertos requisitos, y se puede certificar a través de algún organismo de certificación como por ejemplo IRAM.

Seleccione una:

Verdadero

Falso

Falso.

La Norma ISO 26.000 no es una norma que contenga requisitos específicos ni se puede certificar a través de organismos de certificación como IRAM.

La Norma ISO 26.000 se titula "Guía de Responsabilidad Social" y proporciona orientación sobre la implementación y promoción de prácticas de responsabilidad social en las organizaciones. Sin embargo, no establece requisitos obligatorios ni es certificable.

A diferencia de otras normas ISO como la ISO 9001 (Gestión de la Calidad) o la ISO 14001 (Gestión Ambiental), la ISO 26.000 no se basa en un sistema de gestión con requisitos claros y específicos que se puedan certificar. En su lugar, brinda recomendaciones y directrices para que las organizaciones desarrollen e integren prácticas socialmente responsables en su gestión.

Por lo tanto, no es posible obtener una certificación ISO 26.000 a través de organismos de certificación como IRAM u otros. La implementación de la Norma ISO 26.000 es voluntaria y las organizaciones pueden utilizarla como una guía para mejorar su desempeño en responsabilidad social, pero no se someten a procesos de certificación.

- 21- Actividades sistemáticas que dan la confianza de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos para los que fue planificado

Seleccione una:

a. Detección de errores

- b. Inspección de Calidad
- c. Calidad Total
- d. Ninguna de las opciones

e. Aseguramiento de Calidad

La opción correcta es e. Aseguramiento de Calidad.

El aseguramiento de calidad se refiere a las actividades sistemáticas y planificadas que se llevan a cabo en una organización para proporcionar confianza de que un producto o servicio cumplirá con los requisitos establecidos. Estas actividades incluyen la planificación, el control y la mejora de los procesos, así como la implementación de sistemas de gestión de calidad.

El objetivo del aseguramiento de calidad es garantizar que se sigan las mejores prácticas, se cumplan los estándares y se tomen medidas preventivas para evitar errores o fallas en los productos o servicios. Se busca brindar confianza tanto a la organización como a los clientes de que el producto o servicio cumplirá con los requisitos de calidad establecidos.

El aseguramiento de calidad implica la implementación de controles y procedimientos de calidad en todas las etapas del ciclo de vida del producto o servicio, desde el diseño y desarrollo hasta la producción, la entrega y el soporte. Se basa en la gestión de los procesos, la capacitación del personal, la evaluación del desempeño, la auditoría interna y la mejora continua. En resumen, el aseguramiento de calidad se centra en actividades sistemáticas que brindan confianza de que un producto o servicio cumplirá con los requisitos planificados y se llevará a cabo de manera consistente y confiable.

22- **La Calibración es una herramienta que nos brinda fiabilidad de los instrumentos de medidas**

Seleccione una:

Verdadero

Falso

Verdadero.

La calibración es una herramienta utilizada para brindar fiabilidad y confiabilidad en los instrumentos de medida. La calibración es un proceso mediante el cual se compara la lectura de un instrumento o equipo de

medición con un estándar de referencia de alta precisión para determinar su exactitud y corregir cualquier desviación o error.

La calibración se realiza periódicamente para asegurarse de que los instrumentos de medida estén funcionando correctamente y proporcionen resultados precisos y confiables. Los estándares de referencia utilizados en la calibración son trazables a patrones internacionales o nacionales, lo que garantiza la consistencia y la comparabilidad de las mediciones.

Al realizar la calibración, se puede determinar si un instrumento está desviado o fuera de tolerancia y tomar las acciones correctivas necesarias, como ajustes o reparaciones. Esto ayuda a garantizar la precisión de las mediciones y la calidad de los resultados obtenidos a partir de esos instrumentos. Por lo tanto, la calibración es una herramienta fundamental para garantizar la fiabilidad de los instrumentos de medida.