# Examen unidad 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Valeria Carolina Campos Hdz | Clase | programación con Calidad |
| Profesor | Ing. TIC’s.: Oscar Lenin Espinoza Alvarez | Unidad | 3 |

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha | 18 de octubre de 2023 |

1. Define lo que es un sistema de gestión de la calidad (4)
   1. Son políticas procesos y procedimientos utilizados por una organización para que los productos o servicios cumplan con las normas de calidad
2. ¿Cuáles son los elementos de un sistema de gestión de calidad? (5)
   1. Estructura
   2. Estrategia
   3. Recursos
   4. Procesos
   5. Procedimientos
3. ¿Qué es la estructura organizacional? (2)
   1. La jerarquía de procesos de una organización
   2. La jerarquía dentro de una organización.
   3. La jerarquía de mando en una organización.
4. ¿Qué se entiende por recursos, dentro de los sistemas de gestión? (2)
   1. Recursos informáticos y humanos para llevar a cabo la gestión de calidad.
   2. Recursos humanos encargados de la gestión de la calidad.
   3. Activos o suministros que son utilizados para llevar a cabo los procesos planeados.
5. ¿Qué es un proceso? (3)
   1. Definir las tareas que se llevaran a cabo
6. ¿Qué es un procedimiento? (3)
   1. Definir los pasos para llevar a cabo las tareas establecidas
7. ¿Qué significan las siglas TQM?
   1. Total Quality Management
   2. Total Query Management
   3. The Quality Management
8. ¿A que se refiera la característica “Valor de los empleados internos” dentro del TQM?
   1. La opinión de estos como su crecimiento, personal y profesional, y su desarrollo se convierten en elementos centrales para la compañía.
   2. Los empleados son capacitados constantemente acerca de la gestión de calidad para toda la empresa.
   3. Los empleados pueden considerarse materia prima, por lo que le agregan un valor a la empresa.
9. ¿A qué se refiera la característica “Foco sobre el cliente” dentro del TQM?
   1. El cliente siempre tiene la razón.
   2. La satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes/usuarios
   3. Estar constantemente con el cliente en juntas.
10. ¿Qué son las técnicas de gestión de la calidad?
    1. Son métodos, herramientas para poder identificar problemáticas, procesos y soluciones en las que se pueden trabajar para mejorar la calidad de un producto o sistema
11. Menciona 3 técnicas de calidad básicas:
    1. Brainstorm
    2. Diagrama de Ishikawa
    3. Brenchmarking
12. Menciona 2 técnicas de calidad estadísticas:
    1. Histogramas
    2. Diagrama de pareto
13. Menciona 4 técnicas avanzadas de la calidad:
    1. Six sigma
    2. QFD
    3. AMF
    4. scorecard
14. Elabora un ejemplo de una técnica básica de gestión de la calidad para resolver el siguiente problema: En una empresa de desarrollo de software, donde los QA’s trabajan de manera remota, se retrasan las pruebas unitarias y de integración por mala comunicación entre áreas.

* 