

FCQ. Ejercicios capítulo 1. SOLUCIONES

1. Los productos defectuosos que se detectan al final significan un costo que se podría evitar (o al menos disminuir) poniendo el énfasis en fabricar bien a la primera, en vez de ponerlo en separar lo bueno de lo malo. Además, cuando en la inspección final se detecta algún defecto, puede haber ya muchas unidades fabricadas (retroalimentación desfasada).
2. Control de calidad: Vigilar que los indicadores de calidad se mantienen dentro de los márgenes habituales.
Gestión de la calidad: Conjunto de actividades que se desarrollan para asegurar la calidad de los productos (o servicios). Estas actividades se dividen en : Planificación, control y mejora.
3. La calidad se puede definir como la satisfacción de las necesidades o las expectativas de los clientes. También, puertas adentro de la empresa, podemos decir que un producto es de calidad cuando cumple con las especificaciones que se han establecido. Las únicas palabras que tienen que ver con estas definiciones son: expectativas y tolerancias. Las otras (brillante, lujoso, exclusivo, selecto, seductor) pueden tener que ver con la imagen o las prestaciones del producto, pero no con su calidad en el sentido que se da a esta palabra en el contexto de la Gestión de la Calidad.
4. Gestionar la calidad exige la toma de decisiones, y siempre se tienen más posibilidades de acertar si estas decisiones se toman en base a datos correctamente recogidos y analizados, en vez de tomarlas en base a impresiones, suposiciones, intuiciones...
La estadística es la disciplina que estudia como recoger datos y como analizarlos para obtener la información que permita tomar decisiones con la máxima garantía de éxito.