

Control de Calidad de Alimentos	Introducción a la Calidad Cuestionario	Facultad de Ciencias Agrarias - LCyTA
---------------------------------	---	---------------------------------------

Clase 1:

1) ¿Qué aspectos reconoce como significativos en la evolución de la calidad ya sea desde su propia definición que desde lo conceptual?.

2) Ramiro y Alejo se desempeñan como Responsables de Calidad en dos Filiales de una importante Empresa, ubicados en centros geográficos de una misma ciudad. Incorporados en fechas similares, con igual capacitación y proveniente de extractos familiares similares. Ramiro siempre tiene mejores indicadores de Satisfacción del Cliente tanto en la venta como en el servicio de la postventa. Enumere al menos cinco razones que piensa que pueden influir en esta situación.

3) Proponga un ejemplo de aplicación del ciclo PDCA y muestre como relaciona las diferentes etapas.

Planificar:	Hacer:
Controlar:	Actuar:

4) Esquematice en una empresa X una estructura funcional y proponga una estructura por procesos.

Para entrar en el tema (interpretar consignas aplicando sentido común):

5) Al inicio desde la decisión de implantar un sistema de Gestión de Calidad dos de los aspectos fundamentales de la calidad de un producto son:

- Los costos de evaluación y los costos de falla
- La calidad en el proceso y en el producto terminado
- La calidad del diseño y la calidad de conformidad
- La importancia de las máquinas y de los hombres
- Ninguna de las anteriores

6) El primer paso y el más importante en establecer un buen plan de calidad de la

Control de Calidad de Alimentos	Introducción a la Calidad Cuestionario	Facultad de Ciencias Agrarias - LCyTA
---------------------------------	---	---------------------------------------

Empresa es:

- a) Determinar los requerimientos de los clientes
 - b) Determinar la capacidad del proceso e fabricación
 - c) Evaluar el sistema de calidad del proveedor
 - d) Asegurar la participación del sector de calidad en la revisión del diseño
- 7) En un sistema de calidad, un objetivo clave es garantizar que “se mantiene la calidad del producto”. Cuál de las siguientes previsiones del sistema de calidad es la que directamente determina esta garantía?
- a) El control del diseño
 - b) El control especial del proceso
 - c) La calibración y mantenimiento de los equipos de ensayo
 - d) La identificación y separación del material no conforme
 - e) Los cambios en las especificaciones de control
- 8) La principal razón para evaluar y mantener la vigilancia sobre el programa de calidad del proveedor es para:
- a) Realizar la inspección del producto en el origen
 - b) Eliminar los mayores costos de inspección
 - c) Mejorar las relaciones humanas y comerciales y motivar al proveedor en mejorar la calidad
 - d) Asegurarse que le programa de calidad del proveedor se está realizando en función de garantizar la aptitud de este para el suministro del proceso o servicio para el cual ha sido contratado.
 - e) Asegurarse que le programa de calidad del proveedor se esta realizando entendiendo sus funciones efectivamente y económicamente
- 9) El propósito de un Manual de Calidad es:
- a) Usarlo como base de todas las decisiones de calidad
 - b) Estandarizar los métodos y decisiones de un departamento
 - c) Optimizar la performance de la compañía además de mejorar la efectividad del Departamento de Calidad
 - d) Hacer posible manejar toda situación exactamente la misma forma
- 10) La actividad más importante del grupo de revisión de materiales es normalmente:
- a) Asegurarse que se toman las acciones correctivas para prevenir la repetición del problema
 - b) Determinar un área limitada y separada para conservar el material defectuoso esperando una resolución
 - c) Preparar un informe sobre el material defectuoso a la gerencia
 - d) Aceptar el material defectuoso cuando la determinan las decisiones “comerciales”
 - e) Ninguna de las anteriores
- 11) Quién tiene la responsabilidad inicial sobre la calidad de los productos elaborados?
- a) El inspector
 - b) El vicepresidente
 - c) El operario
 - d) El Gerente de Calidad

Control de Calidad de Alimentos	Introducción a la Calidad Cuestionario	Facultad de Ciencias Agrarias - LCyTA
---------------------------------	---	---------------------------------------

12) En la fase de producción de planificación de la calidad, una actividad apropiada podría ser:

- a) Determinar la responsabilidad del control del proceso
- b) Determinar el departamento técnico de personal competente disponible
- c) Establecer un enfoque compatible para la acumulación de datos del proceso
- d) Estudios de conductas sobre la capacidad del proceso para medir las expectativas sobre el proceso

13) El método más deseable para evaluar a proveedores es:

- a) Evaluación histórica
- b) Evaluación del proveedor en el momento
- c) Hacerle un cuestionario
- d) Hablar por teléfono con el gerente de calidad
- e) Todas las anteriores

Clase 2:

14) El objetivo básico de un programa de costos de la calidad es para:

- a) mejorar las utilidades de la empresa
- b) interactuar con el departamento contable
- c) identificar el origen de las fallas de calidad
- d) identificar los costos del departamento de control de calidad

15) Este semestre la recolección de datos de costos de calidad mostró lo siguiente:

retorno de material procesado	1.800	\$
pago de querellas de clientes	4.500	\$
retrabajos y reparaciones	10.700	\$
sueldos del departamento de calidad	25.000	\$
reposición por garantía	54.500	\$
calibración y mantenimiento de equipos de ensayo	2.500	\$
honorarios por contratación de Auditorías Internas	28.000	\$
inspección y ensayo	13.000	\$
cursos de capacitación en CEP	10.000	\$

Para su informe a la alta gerencia, cuál selecciona de los costos anteriores como el porcentaje de "costos por fallas externas", "fallas internas", de "Prevención", de "Evaluación", para mostrar el verdadero impacto del problema externo de calidad?

16) Analizando los datos de costos siguientes:

diseño de equipos	\$ 10.000
reinspección y ensayo	\$ 180.000
inspección al proveedor	\$ 4.000
reparaciones	\$ 40.000
descarte	\$ 150.000
pérdidas por mantenimiento de stock excedente	\$ 45.000

Considerando solamente los costos de calidad, de acuerdo a los datos anteriores se puede concluir que:

- a) los costos de prevención deberían disminuir
- b) los costos de fallas internas deben disminuir

Control de Calidad de Alimentos	Introducción a la Calidad Cuestionario	Facultad de Ciencias Agrarias - LCyTA
---------------------------------	--	---------------------------------------

- c) los costos de prevención debieran incrementarse en relación a los costos de calidad mostrados.
- d) los costos de evaluación deberían aumentar
- e) no se puede sacar ninguna conclusión

17) Una compañía dedicada a fabricar lámparas garantiza una vida útil de 600 horas, a un costo de \$5 c/u, pero en promedio estas tienen una vida útil de 550 horas determinar las pérdidas

18) El tiempo de entrega de material de la planta hacia los centros de distribución es aproximadamente de 6 hrs, pero por diversas causas este se puede retrasar, si calculamos un promedio de entregas que normalmente lleva 4 hrs, con un costo de garantía por retraso de cada embarque por \$2 500 usd.

19) Una compañía dedicada a fabricar transformadores para lámparas de luz fría, garantiza una vida útil de 60 meses, a un costo de \$12 usd c/u, pero en promedio estas tienen una vida útil de 56 meses.