

## Guía de Enfoques (Americano y Japonés)

Nombre: \_\_\_\_\_ grupo: \_\_\_\_\_

Contesta lo siguiente:

1. Menciona los antecedentes de W. E. Deming:

---

---

---

2. Explica cómo se dio el contacto entre Deming y la industria japonesa

---

---

---

3. Describe los resultados del contacto de Deming y la empresa japonesa

---

---

---

4. Explica las fases del Ciclo de Deming, completa el esquema:

---

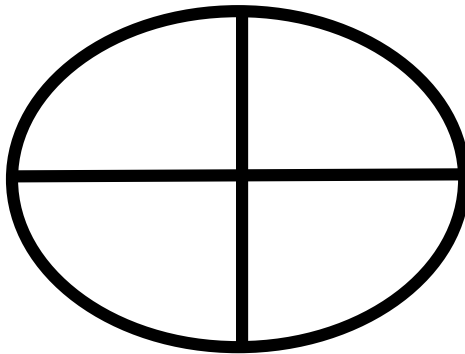
---

---

---

---

---



5. Menciona 3 personajes importantes que conoció Deming

---

---

---

6. Explica la siguiente frase: “La innovación nace de la gente que disfruta su trabajo, nace de la libertad”

---

---

---

7. Menciona los 14 principios de Calidad y un ejemplo de cada uno

	PRINCIPIO	EJEMPLO
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		

8. Enuncia la definición de calidad propuesta por Juran

---

---

---

9. Menciona los principales aspectos de la calidad según Juran

---

---

---

10. Los problemas de calidad según Juran, se deben a:

---

11. Son los 3 requisitos que todo programa de Calidad debe tener: \_\_\_\_\_,

\_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_

12. Completa los pasos para la mejora de la Calidad según Juran

a) Crear \_\_\_\_\_ de la \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ de

\_\_\_\_\_

b) Determinar \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

c) \_\_\_\_\_ para lograr las \_\_\_\_\_

d) \_\_\_\_\_

e) Desarrollar \_\_\_\_\_ para resolver \_\_\_\_\_

f) Reportar los \_\_\_\_\_ sin ocultar los \_\_\_\_\_

g) Dar \_\_\_\_\_

h) \_\_\_\_\_ los \_\_\_\_\_

i) \_\_\_\_\_ la \_\_\_\_\_ en los \_\_\_\_\_

j) Mantener la \_\_\_\_\_ en todos los \_\_\_\_\_,

\_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ de la compañía.

13. Explica los siguientes conceptos y da un ejemplo:

a) Cliente interno:

---

---

---

b) Cliente externo:

---

---

---

Proveedor interno:

---

---

---

Proveedor externo:

---

---

---

14. Philip Crosby, es el autor del concepto de : \_\_\_\_\_

15. Menciona los tres componentes básicos para establecer y operar programas de solución de problemas y mejoramiento de la calidad:

---

---

---

16. Identifica anotando una (F) si es un fundamento, una (D) si es un principio de Dirección o una © si es uno de los catorce pasos de un programa de mejoramiento de calidad

- a) Detección de oportunidades de mejoramiento ..... ( )
- b) Programas originales ..... ( )
- c) Calidad, significa cumplir los requisitos de funcionamiento ..... ( )
- d) Capacitar a los líderes formales ..... ( )
- e) Reuniones periódicas con los responsables del mejoramiento de la calidad ..... ( )
- f) El único estándar de desempeño es Cero Defectos ..... ( )
- g) Pleno involucramiento de la Dirección ..... ( )
- h) No existen problemas de calidad, surgen por la mala calidad ..... ( )
- i) Compromiso de la alta dirección ..... ( )
- j) Convertir compromisos en acciones ..... ( )
- k) La única medida de desempeño es el costo de calidad ..... ( )
- l) Administración profesional de la calidad ..... ( )
- m) Reconocimiento ..... ( )
- n) Implantar programas periódicos de reconocimiento ..... ( )
- o) Formación de un equipo de mejoramiento de la calidad ..... ( )
- p) No existen ahorros al sacrificar la calidad ..... ( )

17. La Administración creativa fue creada por: \_\_\_\_\_

18. Para que sirven los equipos de trabajo según la Sony Corporation

---

---

---

19. Explica la siguientes frase “mientras más alta sea la posición de un grupo en una organización, más difícil será convertirlo en equipo”

---

---

---

20. Kaoru Ishikawa, ingeniero japonés y discípulo de Deming y Juran, es el creador del concepto de \_\_\_\_\_

21. ¿Qué se entiende como producto con calidad?

---

---

---

22. Dibuja el Ciclo de Ishikawa con sus elementos

23. Ishikawa señala 7 herramientas básicas que apoyan el control de la calidad y explícalas

a) Hoja de Registro

---

---

---

---

---

HOJA DE CHEQUEO				
MAQ / DIA	L		MC	V
A	OK		X	OK
B	OK		X	OK
C	OK		X	X

b) Diagrama de Causa-Efecto o Espina de Pescado

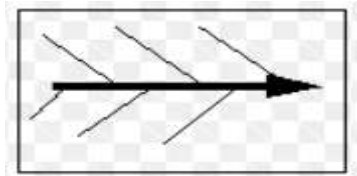
---

---

---

---

---



c) Gráfico de Control

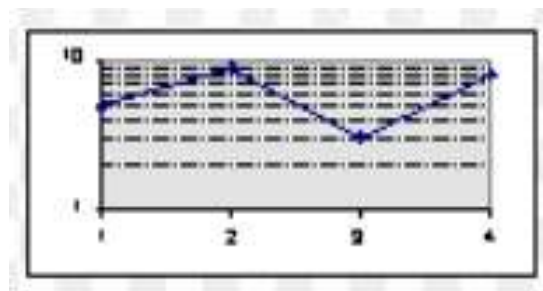
---

---

---

---

---



d) Histogramas

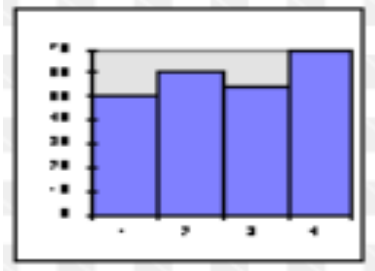
---

---

---

---

---



e) Diagrama de Pareto

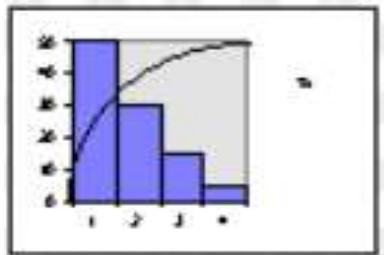
---

---

---

---

---



f) Análisis de Correlación y dispersión

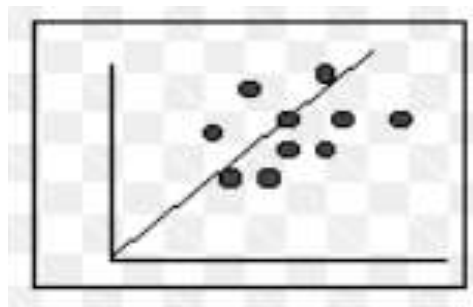
---

---

---

---

---



g) Gráfico de Proceso o Diagrama de Flujo

---

---

---

---

---

