

Nombre: _____ Grupo: _____

Contesta lo siguiente:

1. ¿A qué se le llama “Momentos de Verdad”? (Según Jan Carlzon)

2. ¿Para qué tipo de empresas se creó la Ingeniería de Servicios?

3. Completa los siguientes enunciados sobre los Momentos de Verdad

- a) _____ a su _____ de forma _____
- b) Dar al _____ su _____
- c) Hacer que los _____ segundos _____
- d) _____ natural ante el _____. No ser _____ ni _____
- e) _____ energía y _____
- f) Se el _____ del _____
- g) Usar el _____ común, _____
- h) _____ las _____, no _____
- i) Hacer que los _____ segundos _____
- j) _____ firme y _____ a sí _____

4. Explica los tipos de Momentos de Verdad:

a) Momentos estelares

b) Momentos amargos

5. Define el “Triángulo de Calidad del Servicio” (Según Carl Albretch)

6. Dibuja el Triángulo de servicio

7. Explica los elementos del Triángulo de Servicio

a) Usuario o cliente:

b) Estrategia

c) Personal

d) Sistemas

8. ¿Qué es el ciclo de servicio?

9. Escribe una V si es verdadera y una F si es falsa
- a) La calidad del servicio y del Producto, son excluyentes ()
 - b) Un mal producto con un buen servicio se corrige ()
 - c) La excelencia competitiva, garantiza la plena satisfacción del cliente ()
 - d) La matriz o grid de excelencia muestra la interrelación entre el acto comercial y el cliente ()
 - e) Excelencia, viene de exceder ()
 - f) El cliente pondera más al producto que la servicio ()
 - g) Cuando se ofrece un servicio mal, se puede reparar ()
 - h) Cuando se ofrece un producto mal, se puede reparar ()
10. Elabora un ejemplo de Ciclo de Calidad para las compras en un Supermercado



11. Anota los elementos del Grid de Servicio

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
9									
8									
7									
6									
5									
4									
3									
2									
1									

12. Explica a que se le llama "Área Crítica"

13. Explica a que se le llama "Nivel de Calidad del servicio"

14. Explica a que se le llama "Excelencia competitiva"

15. ¿Cuáles son las 4 preguntas para medir y conocer al cliente?

16. Explica el Nivel de Tolerancia de los clientes

SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD

1. Menciona como incursiona la Calidad en los diferentes momentos históricos

- a) Siglo XX: _____
- b) Primera Guerra Mundial: _____
- c) Veinte años después: _____
- d) 1920 a 1930: _____
- e) Segunda Guerra Mundial: _____

2. Da un ejemplo de Calidad de Diseño

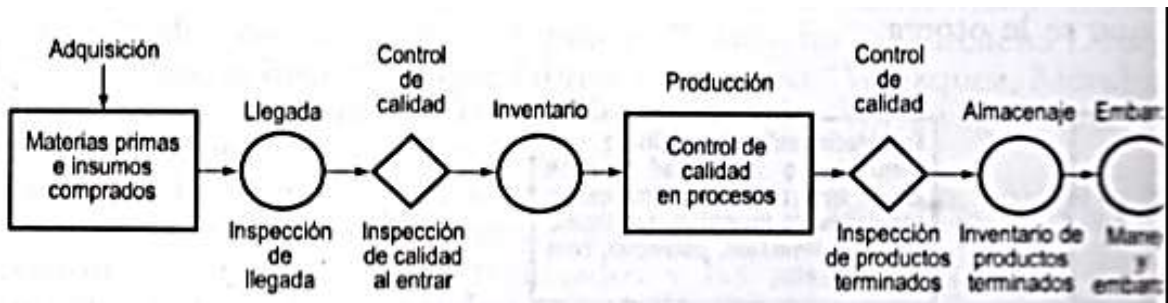
3. Da un ejemplo de la Calidad en la Producción

4. ¿Cómo se define Control de Calidad? (con tus palabras)

5. Menciona los 4 aspectos del Control de Calidad

6. ¿Qué es el sistema de control de Calidad?

7. Analiza el siguiente control de calidad y explícalo



- 8. Escribe una F si la oración es Falsa y una V, si es Verdadera
 - a) En la empresa manufacturera se crea un departamento exclusivo para la calidad ()
 - b) El departamento de Calidad no tiene facultad para detener el proceso de producción .. ()
 - c) El departamento de Calidad tiene facultad para dictar medidas correctivas ()
 - d) El que tiene la capacidad de decisión es el Gerente de Producción, solamente ()
- 9. Elabora un organigrama del departamento de Calidad

10. Explica la frase “La calidad es el resultado del trabajo de todos”

11. ¿Cómo puede establecerse una coordinación total de la Calidad en toda la empresa?

12. ¿Qué entiendes por política?

13. ¿Qué es una política de Calidad?

14. ¿Qué preguntas pueden hacerse para formular las políticas de Calidad?

15. ¿Porqué se dice que los objetivos de la empresa constituyen el punto de partida para las funciones del departamento de Producción?

16. ¿Qué elementos deben tomar en cuenta los diseñadores de productos?

17. ¿Qué realiza el departamento estadístico de ingeniería?

18. ¿Qué realizan los ingenieros?

19. ¿Qué realizan los supervisores?

20. ¿Qué realizan los trabajadores (obreros)?

21. ¿Qué es un producto de Calidad?

22. ¿Qué papel juega el cliente en la calidad?

23. Complementa el siguiente cuadro (Anotando sus elementos, características y funciones)

Sistemas de Control de Calidad	
Tradicional	Actual o de Garantía de Calidad