

**Universidad del Sureste**  
**Medicina Veterinaria y Zootecnia**

**Cuestionario**

**DOCENTE** : Jessica Alejandra Velázquez

**ASIGNATURA** : Control total de calidad

**ALUMNO** : Mónica Nicole Renaud Ley

**CUATRIMESTRE** : Séptimo cuatrimestre

21 de octubre del 2021

## CUESTIONARIO

- 1.- Explica la importancia de cumplir las expectativas de los clientes con su servicio/producto:  
Es lo más importante ya que de los clientes depende cualquier empresa ya que son los que determinan el éxito o no.
- 2.- ¿Qué es una política de calidad? Es la declaración formal o escrita, que marca los objetivos, directrices y compromisos de una empresa con respecto a la calidad.
- 3.- ¿Por qué los objetivos deben ser medibles?  
Para que la empresa pueda saber cuando sus objetivos se hayan cumplido y si no para poder resolver el problema que no permite que se logre.
- 4.- ¿Por qué los objetivos deben plantearse con plazos de tiempo? Para que así la empresa pueda saber si el rumbo de esta es la mejor si alcanza los tiempos determinados.
- 5.- ¿Quiénes (departamentos) son los responsables de establecer los objetivos de la empresa? Son fijados por la alta dirección.
- 6.- Menciona las 5 fases que integran el proceso de control: Establecimiento de estándares de calidad, cantidad, tiempo y costos; evaluación del desempeño, comparación del desempeño con el estándar establecido y acción correctiva.

7. ¿Cuáles son las responsabilidades de la fase de control en el proceso administrativo? reintegro información que sirve para reiniciar el proceso administrativo.

8. ¿Por qué es importante considerar los costos de calidad en la empresa? Porque con esto se puede amortiguar los problemas que surgen durante el proceso ya que se tendrá contemplado y no dañara tanto financieramente.

9. ¿Cuáles son las categorías que clasifican los costos de calidad? Costos de la prevención, costos de evaluación, costos de errores internos y costos de errores externos.

10. Define personalmente qué significa Calidad Humana, concepto importante en los integrantes de una empresa. La calidad humana es muy importante ya que una persona con esta cualidad es comprensiva, tolerante, respetuosa, empática, entre otras cosas. Esto permite que la persona sea capaz de tener un equilibrio entre el ambiente laboral y el trabajo ya que interactúa de forma positiva con sus compañeros de trabajo.