

## 2.- ¿Qué es calidad?

### a.) Necesidades del cliente.

Los requisitos para que un producto/servicio sea de calidad dependen fundamentalmente del cliente y son la representación de sus necesidades y expectativas, es decir con sus requisitos. El grado en que las características inherentes de un producto o servicio "cumplen" con unos requisitos (necesidades y expectativas) del cliente.

## 5.-¿Qué es aseguramiento de calidad?

### c.) Garantizar la concordancia con las necesidades de los clientes.

Si la empresa elabora productos con unas características que no tienen nada que ver con los requisitos del cliente, estará muy lejos de fabricar productos de calidad, pero si por el contrario toma como base para el diseño y fabricación del producto los requisitos del cliente, estará fabricando productos cada vez de mejor calidad y por lo tanto llamara la atención del cliente.

## 6.-¿Qué es la satisfacción de los clientes?

### b.) Cuando la percepción de los clientes esta satisfecha o completa.

Los clientes se basan en la reputación pasada de la compañía respecto de la calidad de sus productos. En esta reputación influyen las fallas del producto/servicio que son muy visibles para los consumidores, así como el trato que recibe el cliente cuando informa de algún problema relacionado con la calidad del producto/servicio. La calidad percibida, la lealtad del cliente y los negocios repetidos están interrelacionados.

## 8.- ¿Quiénes son los clientes en una compañía o empresa?

### b.) Las personas que están interesadas en la compañía.

Se consideran clientes a las personas que compran los productos/servicios pero también a los clientes potenciales que están interesados y que aun no los adquieren o bien los que aun ni conocen el producto es por esto que a la empresa le corresponde la obligación de darlos a conocer.

## 11.-¿De donde viene la necesidad de implementar el ciclo de P-H-V-A?

### c.) Porque es un acercamiento sistemático para mantener, mejorar e innovar procesos así como la corrección de problemas.

Es la mejor forma de plantear la solución a un problema ya que cada uno de los pasos del ciclo son necesarios para llegar a una buena solución y obtener los mejores resultados del mismo.

## 12.-El ciclo de acción llamado Planear-Hacer-Verificar-Actuar es una herramienta para:

### d.) Establecer acciones para mejorar, mantener, corregir, y prevenir.

Es un ciclo en el cual se plantea una meta, se tiene el medio por el cual se va a lograr, se compara lo realizado con lo planeado y se emite un juicio, posteriormente se implementa una acción correctiva para llegar a mejores resultados.

4.– ¿Por qué es importante instalar Círculos de Control de Calidad en una empresa que desea utilizar la estrategia de la Calidad en su forma de administrarla?

Son importantes ya que es un grupo voluntario que tiene el propósito de dar conocimiento general y mutuo, por lo tanto se enfoca tanto en dar como en recibir de manera que quedan satisfechos tanto los trabajadores como los que compran los productos/servicios. Contribuye al desarrollo y perfeccionamiento de la empresa. No solo se enfoca en el aumento de ventas sino de crecer en calidad, innovación, productividad y servicio al cliente; crecer cualitativamente.