##

**1. Función principal de este actor es verificar la calidad del trabajo de los operativos y auxiliarlos en sus tareas, tiene la capacidad de corregir los defectos, más no de prevenirlos**

**2. Reconocido como el padre de la calidad en Japón, gracias a los logros que se obtuvieron con sus enseñanzas en estadística para la productividad.**

**3. Define a la calidad como “adecuación al uso”, proporciona una etiqueta breve y comprensible.**

**4. Es un sistema que une esfuerzos efectivos de los diferentes grupos de una organización para el desarrollo, mantenimiento y superación de la calidad de un producto, con el fin de hacer posible la fabricación y el servicio a entera satisfacción del consumidor y al nivel más económico.**

**5. Nueva cultura de trabajo que han desarrollado algunas empresas para todo su personal, y que se entiende como la actitud de buscar una mejor forma de trabajar y lograr mejores resultados.**

**6. Es lograr la satisfacción total de los clientes por medio de un trabajo excelente desde la primera vez.**

**7. Lograr el óptimo aprovechamiento de los recursos con que contamos y buscar siempre la mejora continua.**

**8. Es el ambiente en el que se trabaja en toda la organización, es la forma como se realiza el trabajo y como nos interrelacionamos.**

**9. Todo aquello que está documentado y norma el “quehacer” y el comportamiento de las personas.**

**10. Se puede definir como contar con planes claros y predeterminados acerca de cómo deberá funcionar el negocio en el corto plazo y qué resultados esperamos de él.**

**11. Son cambios importantes planeados para nuestra empresa**

**12. Es un actor cuyas características son estar al servicio de sus trabajadores, dar orientación, ayuda, apoyo, lograr resultados a través de su gente y resolver problemas y presenta resultados; siendo un experto técnicamente especialista en su trabajo, sabe el cómo y el porqué y lo comparte.**

**13. Consiste en mantener el proceso dentro de parámetros establecidos, y para que sea efectivo debe ser ejercido por la persona que realiza el proceso.**

**14. Es parte de la metodología del proyecto que debe ser resolver y rebasar las situaciones que sustentan el proyecto y que fueron detectadas en el prediagnóstico o el diagnóstico.**

**15. Elemento de la metodología de proyecto que delimita la aplicación del proyecto, puede ser en personas, lugares o productos.**

**16. Se define como la manera de realizar nuestras actividades y el modo como nos interrelacionamos entre los que formamos la organización.**

**17. Es uno de los componentes de la cultura de calidad que se entiende como la razón de ser de la institución.**

**18. Es el tipo de satisfacción donde se concreta el cumplimiento de requisitos que todo producto y servicio debe cubrir para ser calidad, como que el producto sirva para el fin al que se destina, así como que dure el tiempo especificado en su diseño.**

**19. Este concepto en la administración de calidad tiene un significado de alto impacto en la efectividad del sistema, significa la participación comprometida de todos**

**20. Característica de la calidad de los servicios donde se consumen conforme se producen, si no se usan cuando se tienen, se desperdician**

**21. Característica de la calidad de los servicios donde esto dificulta la calidad de los servicios, pues dependen de las personas y no se tiene el mismo grado de respetabilidad que en los productos.**

**22. Característica que debe tener los servicios para que el cliente perciba la calidad en ellos y en donde se establece la capacidad de adelantarse a las necesidades de los clientes.**

**23. ¿Cuál es un síntoma de baja productividad?.**

**24. Busca generar en las organizaciones cambios orientados a mejorar la calidad de todas las acciones y actividades que desarrollan**

**25. Principio de la norma ISO-9000 donde se establece que los jefes deben ser líderes para que el personal se involucre y se comprometa con los objetivos de calidad de la empresa.**

**26. Es un requerimiento durante el proceso de implantación de la norma ISO-9000 donde todos tienen un papel que jugar en la norma, lo cual debe quedar claro para todos, es darle estructura**

**27. Principio de la norma ISO-9000 donde se establece que el enfoque que recomienda la norma es una organización por procesos, con responsables para lograr los objetivos de los procesos y no sólo de los puestos.**

**28. Paso para el proceso de mejoramiento de la calidad de Crosby que proporciona una ilustración gráfica de los problemas presentes o potenciales ocasionados por el incumplimiento, de tal forma que permita la evaluación objetiva y la acción correctiva**

**29. Estándar de desempeño, no niveles de calidad aceptable.**

**30. Aspecto básico en el proceso de calidad total donde una tendencia a lograr que la gente quiera participar voluntariamente en un proceso que la llevará a trabajar en un nivel superior al que tiene en la actualidad.**

**31. Acciones planeadas que responden las preguntas de qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo, quién lo hará, dónde se hará, con qué hacerlo.**

**32. Característica de la organización por procesos:**

**33. Característica de la organización por puestos:**

**34. Es la característica de la dirección tradicional:**

**35. Característica de la dirección por administración de calidad:**

**36. A él se le debe la frase “el producto es el rey”.**

**37. Debe ser orientadora de la conducta y los comportamientos de todo el personal de la organización, refleja la forma de relacionarnos y la actitud ante el trabajo que se quiere crear y difundir.**

**38. Conjunto de actividades más o menos detalladas que muestran cronológicamente cómo se van realizando las actividades para lograr un fin determinado.**

**39. Manera detallada de llevar a cabo una actividad, debe indicar la mejor forma de hacerlo.**

**40. Es definido como un equipo de personas bien integrado que, mediante valores y principios compartidos, buscan alcanzar objetivos comunes.**

**41. Curso de acción que hemos de seguir para alcanzar los objetivos generales creados, refleja nuestra visión de empresa.**

**42. Es el tipo de organización que se da en empresas que manejan diferentes productos y cada uno de ellos es de relativa importancia para los resultados de la empresa.**

**43. Tipo de organización que consiste en entenderla como una entidad creada para satisfacer las necesidades de los clientes que hacen posible su existencia.**

**44. Componente de la cultura de calidad que indica el comportamiento que todos deben observar en la institución para alcanzar la misión**

**45. Es un elemento que constituye la cultura de trabajo y que es prácticamente donde se aterrizan los componentes de filosofía de trabajo, valores y principios.**

**46. Es el valor cuyo principio es que cumplir puntualmente todos nuestros compromisos**

**47. Característica que debe tener los servicios para que el cliente perciba la calidad en ellos y siempre se debe cumplir lo que se ofrece o promete a los clientes, ya sea personalmente o a través de la publicidad.**

**48. Principio de la norma ISO-9000 donde se recomienda que todos piensen en mejorar, que no sigan trabajando como siempre, sino que piensen en cómo hacerlo más fácil, más sencillo, con menos esfuerzo, con menos recursos y con mayor satisfacción del cliente.**

**49. Es uno de los pasos para el proceso de mejoramiento de la calidad de Crosby que proporciona un método sistemático que permita resolver para siempre los problemas que se identifiquen a través de los pasos precedentes.**

**50. Es uno de los pasos para el proceso de mejoramiento de la calidad de Crosby donde crea un acontecimiento que conduzca a que todo el personal note a través de su propia experiencia que ha habido un cambio.**