

PREGUNTAS COMPETENCIALES: LA CALIDAD EN LA EMPRESA

Pregunta 1. Concepto e importancia de la calidad

La empresa Delicias del Sur S.L. produce mermeladas artesanales y ha notado un aumento de reclamaciones por diferencias de sabor entre lotes. La dirección quiere mejorar la satisfacción del cliente.

- a) Explique qué se entiende por calidad en la empresa.
 - b) Analice cómo la calidad influye en la competitividad y la fidelización de los clientes.
 - c) Proponga dos medidas concretas que la empresa podría implantar para mejorar su calidad.
-

Pregunta 2. Calidad total

La empresa AutoAndalucía implanta un sistema de gestión de calidad total (TQM) que involucra a todo el personal en la mejora continua de procesos y servicios.

- a) Defina el concepto de calidad total.
 - b) Explique por qué la participación de todo el personal es esencial para lograrla.
 - c) Indique dos ventajas que aporta este sistema tanto para la empresa como para los trabajadores.
-

Pregunta 3. Sistemas y certificaciones de calidad

La empresa Ecoplástico S.A. ha obtenido la certificación ISO 9001 para su sistema de gestión de calidad, lo que le permite acceder a nuevos clientes internacionales.

- a) Explique qué es un sistema de gestión de calidad.
 - b) Indique el objetivo principal de la norma ISO 9001.
 - c) Analice cómo la certificación de calidad puede mejorar la imagen y la confianza en la empresa.
-

Pregunta 4. Control y mejora continua

La empresa Panadería Artesana realiza controles diarios de temperatura, humedad y tiempos de cocción para garantizar la uniformidad de sus productos. Además, revisa las sugerencias de los clientes cada semana.

- a) Explique qué se entiende por control de calidad y cuál es su finalidad.
 - b) Analice la importancia del feedback del cliente dentro del proceso de mejora continua.
 - c) Proponga dos indicadores que podrían utilizarse para medir la calidad en esta empresa.
-

Pregunta 5. Innovación y sostenibilidad como parte de la calidad

La empresa EcoTextil Jaén incorpora tejidos reciclados y procesos de producción respetuosos con el medio ambiente. Su objetivo es ofrecer productos sostenibles sin aumentar precios.

- a) Relacione los conceptos de calidad, innovación y sostenibilidad.
- b) Analice cómo la sostenibilidad puede convertirse en un valor añadido para la marca.
- c) Proponga una acción para comunicar al cliente el compromiso de la empresa con la calidad y el medio ambiente.