

EJERCICIOS CALIDAD

ENTREGA EL 30 DE MARZO DE 2020

Los ejercicios cuando estén hechos me los enviáis a mi correo

Busca en internet información y contesta a las siguientes preguntas:

1º ¿Qué son los costes de calidad y costes de no calidad? Pon 2 ejemplos de cada uno de ellos?. En este enlace tenéis un vídeo sobre los costes de la no calidad.

<https://youtu.be/q6o83hBzsYw>

2º Lee el siguiente artículo **Pizzas para llevar..**,

En una pizzería nos encontramos un cartel que pone. **Pizzas para llevar**, Un cliente entra y compra 3 pizzas. Pero le entró hambre y decidió sentarse en el mostrador para comerse una pizza, entonces le pide al camarero un tenedor y un cuchillo, pero este le responde que solo pone cubiertos si va a comer espaguetis.

El cliente no entiende porque no puede comer la pizza en el establecimiento.

Estimamos que una pizza cuesta 5 €, y que probablemente se pida una bebida que cuesta entre 1,50 y 2 € y tiene unos 200 clientes al día; suponemos que 2 de cada 3 clientes compra pizzas para llevar y que la mitad solicita comer la pizza en el local. Si no pueden comer la pizza en el local, tampoco van a comer los espaguetis, además que se irán enfadados.

Esta empresa no está orientada al cliente, porque genera insatisfacción y pérdida de cuota de mercado, además de la disminución de ventas, ingresos, etc.

Después de leer el artículo, contesta las siguientes preguntas:

- a) ¿Cuáles pueden ser las consecuencias para este establecimiento por la mala atención al cliente?
- b) ¿Creéis que la empresa ha valorado las consecuencias de sus decisiones?
- c) ¿Cuáles son los costes por la no calidad en el servicio de atención al cliente?

3º Busca en internet **3 errores empresariales** que hayan tenido grandes costes para la empresa. Por ejemplo un error en la elección del nombre de un producto.

4º ¿Qué significa **Poka Yoke**? ¿Para qué sirve? ¿Quién fue su creador?

5º ¿En qué empresa de fabricación de coches fue puesto en práctica por primera vez este sistema?

6º Ventajas que tiene utilizar un sistema **Poka Yoke**.

7º Busca tres ejemplos del sistema **Poka Yoke** y explica en qué consisten.

