

LISTA DE COTEJO: Línea del tiempo

INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR DE SAN ANDRES TUXTLA		NOMBRE DEL CURSO: Control estadístico de calidad		
NOMBRE DEL DOCENTE: MII. SOCORRO AGUIRRE FERNANDEZ		TEMA: 1.1 Conceptos e importancia de la Calidad. UNIDAD I: 1. Teoría general y herramientas básicas		
DATOS DEL		PROCESO DE EVALUACIÓN		
NOMBRE DEL ALUMNO: No. DE CONTROL		FIRMA DEL ALUMNO: _____		
INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN				
VALOR DE REACTIVO	CARACTERISTICAS A CUMPLIR (REACTIVO)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1%	Puntualidad: entrega en la fechas acordada	Si		
1%	Presentación: Contener los datos de identificación, grupo, nombres carrera, materia.	Si		
1%	Contenido: a.- Desarrollo	Si		
4%	b.- Autores, aportaciones y fecha	Si		
3%	c.- Conceptos de calidad	Si		
10 %	CALIFICACIÓN	10		

LISTA DE COTEJO: Elaboración de ejercicios

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN ANDRÉS TUXTLA		NOMBRE DEL CURSO: Control estadístico de calidad		
NOMBRE DEL DOCENTE: MII. SOCORRO AGUIRRE FERNÁNDEZ		TEMA: 1.5 Herramientas administrativas. 1.6 Herramientas estadísticas UNIDAD I: Teoría general y herramientas básicas		
DATOS DEL		PROCESO DE EVALUACIÓN		
NOMBRE DEL ALUMNO: No. DE CONTROL		FIRMA DEL ALUMNO: _____		
INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN				
VALOR DE REACTIVO	CARACTERÍSTICAS A CUMPLIR (REACTIVO)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
3%	Puntualidad: asistencia	Si		
2%	Presentación: Debe contener los datos de identificación de la materia, alumno y tema	Si		
5%	Contenido: a.- Herramientas administrativas y estadísticas	Si		
5%	b.- Planteamiento de ejercicios.	Si		
8%	c.- Aplicación de la metodología	Si		
7%	d.- Interpretación de resultados	Si		
30 %	CALIFICACIÓN	30		

INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR DE SAN ANDRES TUXTLA

AREA ACADEMICA

Carrera: Ingeniería Industrial Materia: Control estadístico de calidad

Grupo **401**_____ Examen Ordinario Unidad 1: Teoría general y herramientas

Nombre del alumno_____

Docente: MII. Socorro Aguirre Fdez. Fecha:21/09/23 Sistema: escolarizado

I. INSTRUCCIONES: responde las siguientes preguntas.

- 1.- ¿Cuáles son las principales aportaciones de Kaoru Ishikawa?
- 2.- ¿Explique las etapas de evolución histórica de la calidad?
- 3.- ¿Describa la metodología propuesta por Walter Shewhart?
- 4.- ¿Explique las etapas de la trilogía de Juran?
- 5.- ¿Enliste los catorce puntos de la metodología de Phillip Crosby?

II. INSTRUCCIONES: complete la palabra que corresponda en cada caso

- 1.- La cadena cliente/_____: es la formada por el conjunto Proveedor-Organización- Cliente. La organización es cliente o proveedor según reciba o suministre producto.
- 2.- _____ es un conjunto de actividades que añaden valor al producto o servicio y que, en cada etapa, comienzan siendo entradas (inputs) y, tras una transformación, se convierten en salidas (outputs) que deben satisfacer los requerimientos o necesidades del cliente o usuario, ya sea interno o externo.
- 3.- La cadena cliente/_____: es la formada por las diferentes actividades de la organización.
- 4.- Concepto de calidad: _____ (1986) la define como el resultante total de las características del producto y del servicio de mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio en uso satisfará las esperanzas del cliente.
- 5.- _____ proporciona medios para dirigir a las personas de tal forma que trabajen más eficazmente en equipo. Las lecciones básicas de esta teoría que pueden aprovecharse para el desarrollo armónico de las organizaciones.
- 6.- Concepto de calidad: _____ tiene el pensamiento que la calidad es gratis, es suplir los requerimientos de un cliente, al lograr cumplir con estos se logra cero defectos.

7.- Concepto de calidad: para _____ calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez.

III. INSTRUCCIONES: Subraye la respuesta que corresponda.

1.- Esta es quizás una de las herramientas más sencillas, aunque no por eso menos útil. Permite obtener una visión sistemática del problema (razón por la que también se lo conoce como **Diagrama Sistemático**).

a) Diagrama de flujo b) Diagrama de flecha c) Diagrama de árbol

2.- Esta herramienta es sumamente útil para el análisis de un problema en el cual sus causas se encuentran relacionadas entre sí de manera compleja. Su implementación se realiza generalmente de manera grupal mediante el uso de tarjetas.

a) Diagrama de afinidad b) Diagrama de relaciones c) Diagrama de flechas

3.- Una de las maneras más habituales de implementación de esta herramienta es también a través del uso de tarjetas. Se forma un grupo de trabajo, con un moderador. Se plantea grupalmente el tema a tratar y cada uno expresa sus ideas de manera escrita en tarjetas.

a) Diagrama de afinidad b) Diagrama de relaciones c) Diagrama de flechas

4.- Se utiliza para representar de manera gráfica una red compuesta por la secuencia lógica de las actividades que se precisan realizar para resolver un problema o alcanzar una meta.

a) Diagrama de matriz b) Diagrama de flecha c) Diagrama de árbol

5.- Es quizás la mejor manera de volcar gráficamente la relación que hay entre dos aspectos o variables a analizar. Se pueden vincular opciones con criterios, causas con efectos, etc.

a) Diagrama de matriz b) Diagrama de flecha c) Diagrama de árbol

Herramientas estadísticas básicas para la calidad

Kaoru Ishikawa promulgó la utilización de siete herramientas básicas de la calidad:

- Gráficas de barras e histogramas
- Listas de verificación
- Diagramas de Pareto
- Diagramas de dispersión
- Diagramas causa-efecto
- Estratificación
- Gráficos de control

No obstante, las versiones más actualizadas de las siete herramientas básicas sustituyen la estratificación por los:

- Diagramas de flujo

A continuación se comenta brevemente en que consiste cada una de las 8 herramientas y se proporciona un ejemplo sencillo en el que se aplican algunas de ellas.

Gráficas de barras e histogramas

Las **gráficas de barras** consisten en una serie de rectángulos cuya altura representa la frecuencia con la cual se presentan determinados problemas relacionados con la calidad.

Por ejemplo, la siguiente gráfica muestra la frecuencia con que han aparecido en un determinado intervalo de tiempo 8 errores diferentes. Permite identificar inmediatamente los errores más frecuentes (error 7) y los menos infrecuentes (error 8), pudiendo así determinar qué problemas debemos corregir primero.

