

Evaluación Unidad 1

1. Describa las 9 dimensiones de la calidad. Sugerencia explique mediante un ejemplo. **1p**
2. Indique una diferencia entre Control de calidad y Aseguramiento de la calidad. **1p**
3. Realice un cuadro comparativo con mínimo 3 diferencias entre el enfoque tradicional y moderno de la calidad. **1p**
4. Identifique uno de los 6 gurús de calidad, describa a detalle su biografía y aporte a la calidad. **1p**
5. Indique las 7 herramientas básicas de la calidad y describa a detalle una de ellas. **1.5p**
6. Desarrollar el siguiente ejercicio mediante Pareto. **1.5 p**

Llamadas telefónicas para protestar sobre el anuncio en una tienda de ropa.

Un fabricante de ropa vanguardista coloca una serie de anuncios provocadores y de alto perfil en un letrero de la carretera 101, y de manera regular recibe llamadas de protesta de personas que se sintieron ofendidas por los anuncios. La compañía no tiene idea de cuántas personas en total ven los anuncios, pero ha recopilado estadísticas del número de llamadas telefónicas de observadores incómodos.

Descripción	Número de Quejas
Ofensivo racial y étnicamente	10
Insultante para los hombres	4
Insultante para las mujeres	14
El anuncio es incomprensible	6
Otros	2

- a. Represente estos datos con una gráfica de Pareto.
- b. ¿Qué porcentaje del total puede atribuirse a la queja más importante?
- c. Concluya y brinde opciones de mejora.

7. Con la causa principal de la pregunta anterior, realice un diagrama causa efecto.
1.5p

8. Se registran las longitudes de los pernos producidos en una fábrica, los cuales deben medir entre 22 y 24 mm.
Realizar una tabla de frecuencias, un histograma con su polígono de frecuencias y concluir. **1.5p**

22,3	23,1	21,9	24,4
23,9	23,3	23,0	23,0
23,9	23,0	23,7	23,1
23,3	22,0	23,5	23,0
22,0	24,0	22,0	25,0
23,0	22,5	23,5	22,6
23,0	24,2	24,0	22,0
23,7	24,0	24,2	23,1
24,1	25,0	23,0	22,5
22,4	23,6	23,0	23,9