

**Sección: 12-1**

**Profesor: Ing. Ilma Calderón Boza**

**I Período 2021**

**Caso (Evaluación Sumativa) – Valor 22,5%**

**Control de Calidad**

**Unidad de Estudio: Herramientas administrativas de la Calidad.**

**Resultado de Aprendizaje:** 1. Desarrollar las herramientas administrativas de la calidad, como instrumento de mejora en las empresas.

Fecha de entrega: Día entrega de alimentos  
.....

**Instrucciones:**

1. Debe desarrollar los cuatro casos para los cuales usted fue contratado como técnico en Productividad y Calidad.

**Caso 1**

El primer caso para el que usted fue contratado(a), es desarrollar algunas herramientas administrativas de calidad que necesita la empresa “BUEN SABOR”

1. Debe aplicar el diagrama de dispersión para explicarle a su supervisor si existe relación o no entre los factores de presión y temperatura que pueden estar afectando sus panes a la hora de hornearlos. Recuerde realizar todo el análisis desde su gráfica.

Presión	Temperatura
128	43
120	58
135	56
143	61
141	67
152	70

### Caso 2

El segundo caso que se le asignó ayudar a la empresa textilera “LINDA MODA” a conocer sus diferentes opciones:

1. Debe aplicar la herramienta del diagrama de árbol para concluir las diferentes combinaciones en su nuevo diseño de abrigo.

LINDA MODA quiere producir 2 tipos de abrigos: uno con gorro y otro sin gorro y de cada tipo de abrigo producen tres colores: Blanco, café y amarillo.

¿Cuántos abrigos diferentes deben confeccionar?

### Caso 3

Andrés y Melissa fueron contratados en el servicio de Laboratorio clínico del Hospital Calderón Guardia, en el que se está dando la situación que los exámenes clínicos de los pacientes internados se están perdiendo.

a. Mediante un diagrama de relaciones, ellos deben demostrar a la gerencia del hospital la causa(s) raíz y el efecto(s) principales que están generando este problema.

- ✓ Largas filas de pacientes por atender
- ✓ Los doctores no pueden medicar a los pacientes.
- ✓ Se entregan exámenes incorrectos.
- ✓ Desorganización en el laboratorio.
- ✓ Pérdida de exámenes
- ✓ Mal servicio del laboratorio.

### Caso 4

Para desarrollar la parte de planificación del ciclo de Deming se utilizan las herramientas de la lluvia de ideas y el diagrama Ishikawa para definir cuáles son las causas posibles de un problema.

Es por esto que se le ha contratado para que usted realice el estudio del artículo que se le asignó.

Debe agregar fotos del artículo que analizó para el ciclo de Deming.

Problema para cada estudiante:

Estudiante	Caso para analizar.
CASTRO PEREIRA JEFERSON ABRAHAN	Una sombrilla, se descose y se suelta la capa a las varillas.
CORRALES SUAREZ RACHEL	A las mesitas de noche de cama se les cae la pintura y quedan feas.
BARBOZA CHACON ERICKA NATALIA	Foco, después de 3 veces de uso ya no enciende más.
ECHEVERRIA FONSECA BRANDON FABRICIO	Jalea de piña: se pone mala muy rápido.
ABARCA CERDAS FRANCINNI PAMELA	El brazalete de cuero del reloj, se despegas y se descose muy fácil.
FLORES SOJO EMERSON ALONSO	Los cierres del pañal se despegan con facilidad y la goma se seca rápidamente.
MENDOZA SALAZAR NORA SILENIA	Pijama: los tamaños no coinciden con las tallas.
MOLINA SOLANO KENDAL ALBERTO	Cepillo de dientes, se le caen las cerdas.
MUÑOZ IBARRA STEVEN ALEXANDER	Bola de futbol, se descose y se le sale el aire.
NUÑEZ NAVARRO YEIMI PATRICIA	Bicicleta, se le cae el asiento.
PEREZ ACUÑA CRYSTEL MELISSA	Lámpara de mesa: se desarma la sombra ya que al encender el bombillo calienta la goma y se despegas la goma.
PORRAS AGUILAR WENDY PAMELA	Mouse inalámbrico, no agarra la señal y no se puede conectar a la computadora.

SANCHEZ SALAZAR JEFFERSON FABRICIO	Blusa, se le quiebran los botones al lavarla en la lavadora.
SANTAMARIA VARGAS ANDRES	Zapatos, se le despegla la suela con dos veces de uso.
SOLANO MELENDEZ ALISON	Muñeca, se le cae el pelo y queda pelona.

**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**  
**I SEMESTRE 2021**

Nombre del Estudiante: \_\_\_\_\_

Criterio	Logrado 3 puntos	En proceso 2 puntos	Aún no logrado 1 puntos
1. Entrega puntalmente el trabajo	Entrega en la fecha y hora asignada	Entrega tarde el mismo día	Entrega el día después de la fecha asignada
2. Estrategia de solución para la primera situación del caso, mediante el desarrollo de la herramienta de las 5S.	Resuelve correctamente la herramienta	Resuelve parcialmente la herramienta.	Resuelve muy poco la herramienta.
3. Estrategia de solución para la segunda situación del caso, con la elaboración del ciclo de Deming.	Identifica la totalidad de las herramientas.	Identifica parcialmente las herramientas.	Identifica al menos 1 herramienta.
4. Desarrolle 5 conclusiones de lo aprendido de los casos.	Se evidencia el desarrollo de las 5 conclusiones.	Se evidencia el desarrollo de 4 a 3 de las conclusiones.	Se evidencia el desarrollo de 2 a 1 de las conclusiones.
<b>TOTAL 12 puntos</b>			

**IMPORTANTE:** Deben adjuntar esta hoja de instrumento de evaluación. La no presentación de la misma puede representar a criterio del profesor la no aceptación de su trabajo.

- Última Línea -