



COLOCACION DE PROYECTOS INDUSTRIALES S.C. DE R.L. DE C.V.



CEL. 55 4266 3953 WHATSAPP TEL. 55 8494 7417

HORARIO
LUNES A VIERNES
9.00 AM A 18.00 PM
SABADO
9.00 AM A 13.00 PM

POR AMOR
LLÉVALO
PUESTO



LAGO WENNER NO. 58 Mail. eduardomendieta@live.com.mx

EDIF. A INT. 605 - COL. CUAUHEMOC PENSIL MIGUEL HIDALGO C.P. 11490

EXAMEN CONTROL DE CALIDAD

1. ¿La norma ISO 9001 es una herramienta de control estadístico de calidad?



Verdadero
Falso

2 ¿Cuál de las siguientes opciones hace referencia a un criterio de calidad de Garvin?



- a. Producto
- b. Usuario
- c. Manufactura
- d. Valor
- e. Todas las anteriores

3. ¿Cuál de las siguientes opciones no hace parte de una herramienta estadística de calidad?



- a. Histograma
- b. Diagrama de Pareto
- c. Normas ISO
- d. Diagrama de Causa – Efecto
- e. Carta de Control

4. En una empresa que trabaja de lunes a domingo se registra el número de quejas por mal servicio. Durante las 15 primeras semanas se atendieron 5 clientes por día y se recibieron 2, 5, 3, 4, 6, 5, 6, 3, 4, 5, 6, 3, 4, 2, y 6, respectivamente. Durante las 4 semanas siguientes, se atendieron 4 clientes por día y se recibieron 2, 4, 4, 5 y 2 quejas, respectivamente. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es correcta?



- a. La carta np es el gráfico de control más conveniente para analizar el desempeño del proceso.
- b. La carta p es el gráfico de control más conveniente para analizar el desempeño del proceso.
- c. La carta U es el gráfico de control más conveniente para analizar el desempeño del proceso.
- d. La carta C es el gráfico de control más conveniente para analizar el desempeño del proceso.
- e. Ninguna de las anteriores.

5. En una empresa se registra el número de quejas por mal servicio. El número de quejas presentadas en cada una de las 10 últimas semanas se presenta a continuación: 2, 5, 3, 4, 6, 2, 4, 4, 5, 2. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es correcta?



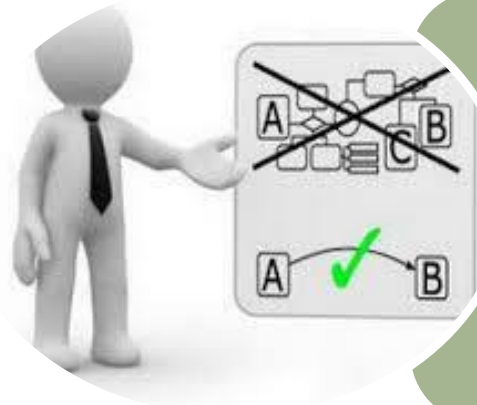
- a. La carta np es el gráfico de control más conveniente para analizar el desempeño del proceso.
- b. La carta p es el gráfico de control más conveniente para analizar el desempeño del proceso.
- c. Las respuestas "a" y "b" son correctas.
- d. La carta U es el gráfico de control más conveniente para analizar el desempeño del proceso.
- e. La carta C es el gráfico de control más conveniente para analizar el desempeño del proceso.

6. Durante las primeras 10 semanas de atención de un call center se recibieron 2, 5, 3, 4, 6, 2, 4, 4, 5 y 2 quejas, respectivamente. Si durante 3 de las 10 semanas se recibieron 7 clientes y el resto de semanas se recibieron 6 clientes. ¿Cuál de las siguientes cartas de control se recomienda utilizar?



- a. Carta U
- b. Carta C
- c. Carta Xi
- d. Carta P

7. En una empresa se registra el número de quejas por mal servicio. El número de quejas presentadas en cada una de las 10 últimas semanas se presenta a continuación: 2, 5, 3, 4, 6, 2, 4, 4, 5, 2. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es correcta?



- a. La carta np es el gráfico de control más conveniente para analizar el desempeño del proceso.
- b. La carta p es el gráfico de control más conveniente para analizar el desempeño del proceso.
- c. Las respuestas "a" y "b" son correctas.
- d. La carta U es el gráfico de control más conveniente para analizar el desempeño del proceso.
- e. La carta C es el gráfico de control más conveniente para analizar el desempeño del proceso.

8. Dentro de las metas del Justo a Tiempo se definen siete ceros con el fin de estimular la mejora continua. ¿Cuál de las siguientes opciones no hace parte de éstos?



- a. Cero Alistamientos
- b. Cero Fallas
- c. Cero Accidentes
- d. Cero Defectos
- e. Cero aumentos repentinos de demanda

9. Gestión de la calidad es sinónimo de



- a. garantía de calidad
- b. los requisitos de obtención
- c. la inspección
- d. la gestión de errores

10. La Normalización:



- a. Es tema que solo compete a las empresas internacionales.
- b. Solo es para empresas que recién empiezan.
- c. Solo se implementa para requerir la certificación ISO.
- d. Es el proceso de elaboración, aplicación y mejora de las normas que se aplican a distintas actividades con el fin de ordenarlas y mejorarlas.