



Especialización en Gestión Industrial

Curso Sistemas de Aseguramiento de la Calidad 2017

Trabajo Práctico N° 2

Objetivo General: Análisis de casos de estudio. Utilización de herramientas de la calidad. Diagramas causa-efecto. Análisis de Pareto.

Metodología: Para realizar las actividades, los alumnos deberán conformarse en grupos de trabajo. Las actividades propuestas se desarrollarán en clase en los tiempos indicados para los mismos. Al finalizar cada grupo deberán exponer oralmente las actividades desarrolladas.

Actividades

Parte 1 – CASO DE ESTUDIO (tiempo de desarrollo: 20 min)

1. Analice grupalmente el “CASO WELZ BUSINESS MACHINE”.

Parte 2 – Aplicación e investigación (tiempo de desarrollo: 40 min)

2. Teniendo en cuenta la conversación entre el gerente del departamento de servicio al cliente y su personal, trace un diagrama de causa y efecto.
3. Lleve a cabo un análisis de Pareto de los datos recolectados.
4. Analice algunas de las acciones que pudiera tomar la empresa para mejorar la situación.

Parte 3 – Exposición oral (tiempo de desarrollo: 30 min)

Cada grupo de trabajo dispondrá de un tiempo de 5 minutos para exponer la actividad desarrollada. Cada integrante del grupo deberá participar de la exposición.