

Tiempo: 2 horas

SÓLO SE PERMITE CALCULADORA NO PROGRAMABLE

PRIMER EJERCICIO: (6 puntos)

- 1) Diversos tipos de oferta de servicios y clasificación de los mismos. (2 puntos)
- 2) Sistema de la calidad. (2 puntos)
- 3) Realizar un diagrama de Ishikawa de la situación “el ordenador no arranca”. (2 puntos)

SEGUNDO EJERCICIO: (4 puntos)

Definir y describir brevemente las siguientes Técnicas de mejora:  
(cada apartado tiene un valor de 0,5 puntos)

- a. 5s
- b. Poka-yoke
- c. Ingeniería concurrente
- d. Benchmarking
- e. Gestión del conocimiento
- f. Diagrama de Pareto
- g. Diagrama de afinidad
- h. Hoja de recopilación de datos