



Consejería de Educación del
Gobierno de Cantabria

DPTO. FABRICACIÓN MECÁNICA IES REMEDIOS
Grado Medio de Soldadura
Curso 2022-2023

Ejercicio RA5

Diagrama de Pareto



Guarnizo

Nombre alumno/s: _____

Nuestra empresa pertenece al sector de las artes gráficas. Queremos saber por qué se producen reclamaciones de nuestros clientes, de cara a adoptar acciones correctoras que nos permitan reducir el coste de las mismas a corto-medio plazo. En esta línea, acabamos de implantar un sistema de control de las reclamaciones de los clientes, mediante el cual podemos conocer el número de reclamaciones habidas en un determinado plazo de tiempo, así como la causa de cada una y el coste que supone para nuestra empresa.

Durante los 3 meses previstos, nuestro sistema nos permite recoger los datos de las reclamaciones, una a una. Finalizado dicho período, el resultado de la recogida de datos es el siguiente:

Causa de la reclamación	Nº reclams.	Coste (miles pts.)
Errores en el texto	15	530
Defectos de color	5	700
Mala encuadernación	4	43
Entrega retrasada	22	25
Máculas en trabajo final	7	49
Calidad del papel	2	50
Errores de corte	4	134
Motas	13	150
Mal troquelado	1	99
Daños en transporte	1	34
Errores facturación	6	6
Otros	9	52,5
TOTAL	89	1.872,5

Realizar el diagrama de Pareto y determina las causas vitales para mejorar el negocio.