	<b>EXAMEN SUBDIRECCION ACADEMICA</b>	<b>SAC- FOR-19-2</b>	
<b>Tipo:</b> Formato	<b>Disposición:</b> Interno	<b>Emisión</b>	<b>Revisión</b>
<b>Emitido:</b> Dirección Académica	<b>Aprobado:</b> Dirección General	05/08/2016	

**Nombre del alumno (a)** Jeni Lizbet López Aguilar

**Sello de autorización**

<b>Profesor</b>	<b>Ing. Jorge Enrique Albores Aguilar</b>	<b>Parcial</b>	<b>segundo</b>	
<b>Carrera</b>	<b>LMV</b> <b>Semestre /cuatrimestre</b>	7 mo	<b>Fecha</b>	
<b>Materia</b>	Control total de calidad	<b>Grupo</b> escolarizado A		
	<b>Total de Preguntas:</b>			

Instrucciones: Responda de manera correcta las siguientes cuestiones.

1.- ¿Qué es la mano de obra?

La mano de obra representa el factor humano de la producción, sin su intervención no se podrían realizarse las actividad manufacturera, independientemente del grado de desarrollo mecánico o automático de los procesos transformativos, este método cuenta con algunas características por ejemplo pueden mejorar y perfeccionar el empleo y diseño de los recursos materiales y técnicos, lo cual no sucede a la inversa.

2.- ¿Qué es la materia prima?

Es todo bien que es transformado durante un proceso de producción hasta convertirse en un bien de consumo

3.- ¿Qué es el diagrama de Ishikawa?


Es una herramienta efectiva para estudiar procesos y situaciones y para desarrollar un plan de recolección de datos

4.- ¿Qué es diagrama de Pareto?

Es un método de análisis que permite discriminar entre las causas más importantes de un problema y las que lo son menos

5.- ¿Qué es la materia prima?

Es todo bien que es transformado durante un proceso de producción hasta convertirse en un bien de consumo


	<b>EXAMEN SUBDIRECCION ACADEMICA</b>	<b>SAC- FOR-19-2</b>	
<b>Tipo:</b> Formato	<b>Disposición:</b> Interno	<b>Emisión</b>	<b>Revisión</b>
<b>Emitido:</b> Dirección Académica	<b>Aprobado:</b> Dirección General	05/08/2016	



## TITULO: Diagrama de pescado



- **Materia:** Control total de calidad
- **Licenciatura:** Medicina Veterinaria y Zootecnia
- **Cuatrimestre** 7°
- **Nombre del alumno:** Jeni Lizbet López Aguilar

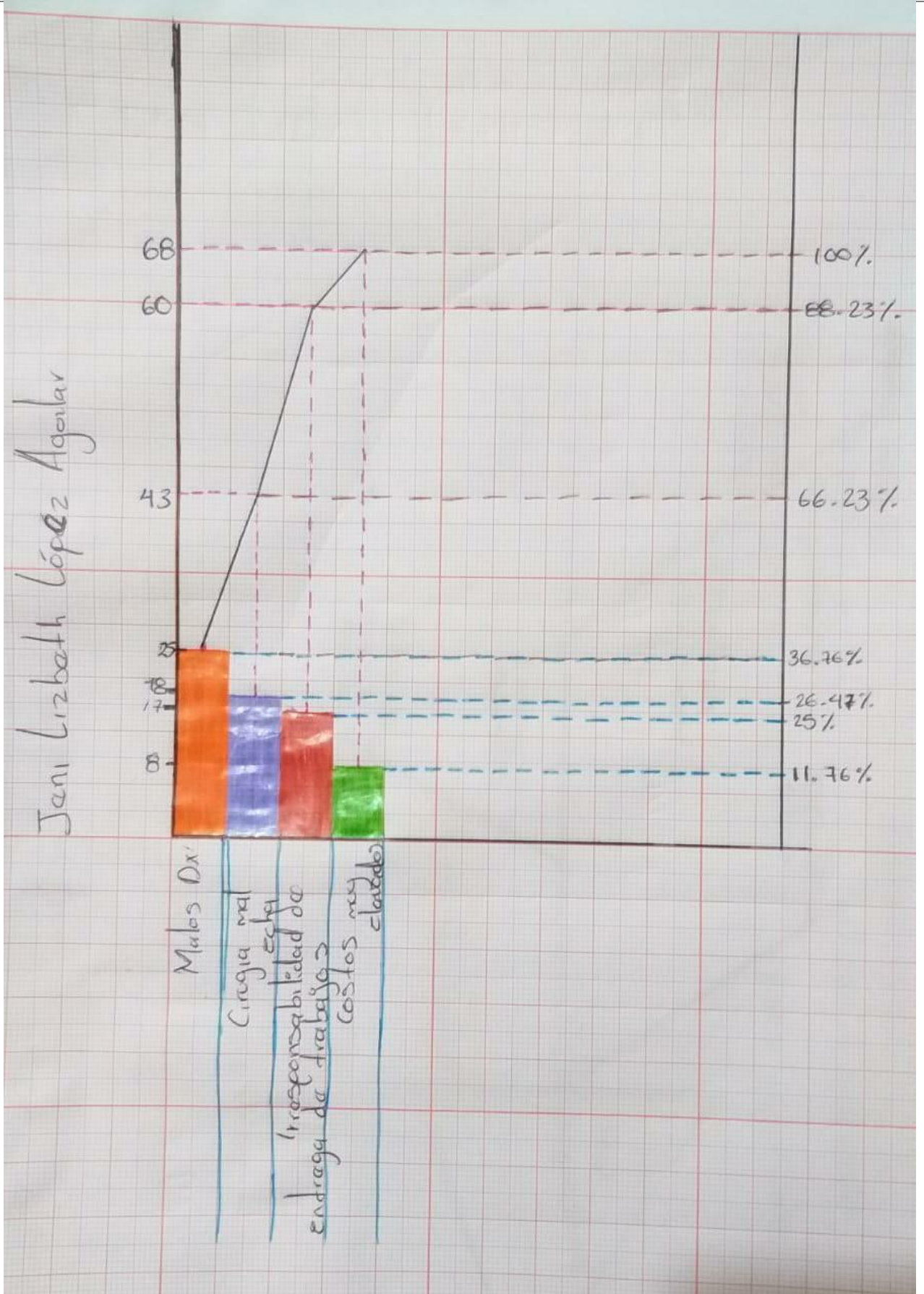
	<b>EXAMEN SUBDIRECCION ACADEMICA</b>	<b>SAC- FOR-19-2</b>	
<b>Tipo:</b> Formato	<b>Disposición:</b> Interno	<b>Emisión</b>	<b>Revisión</b>
<b>Emitido:</b> Dirección Académica	<b>Aprobado:</b> Dirección General	05/08/2016	

Instrucciones: Con los siguientes datos que se le presentan realice lo que se le indica en cada punto.

- Complete la tabla
- Realice la gráfica de Pareto en hojas milimétricas
- Realice como mínimo 2 diagramas de pescado con 4 espinas cada uno y 3 sub espinas porcada espina
- De 3 estrategias para mejorar el problema de acuerdo a la sub espina seleccionada

Quejas recibidas de los clientes	No de quejas	% de quejas	Quejas acumuladas	% de quejas acumuladas
Malos DX	25	36.76%	25	36.76%
Cirugías mas echas	18	26.47%	43	63.23%
Irresponsabilidad de entrega de trabajos	17	25%	60	88.23%
Costos muy elevados	8	11.76%	68	100%

Tipo: Formato	Disposición: Interno	Emisión	Revisión
Emitido: Dirección Académica	Aprobado: Dirección General	05/08/2016	



Tipo: Formato

Disposición: Interno

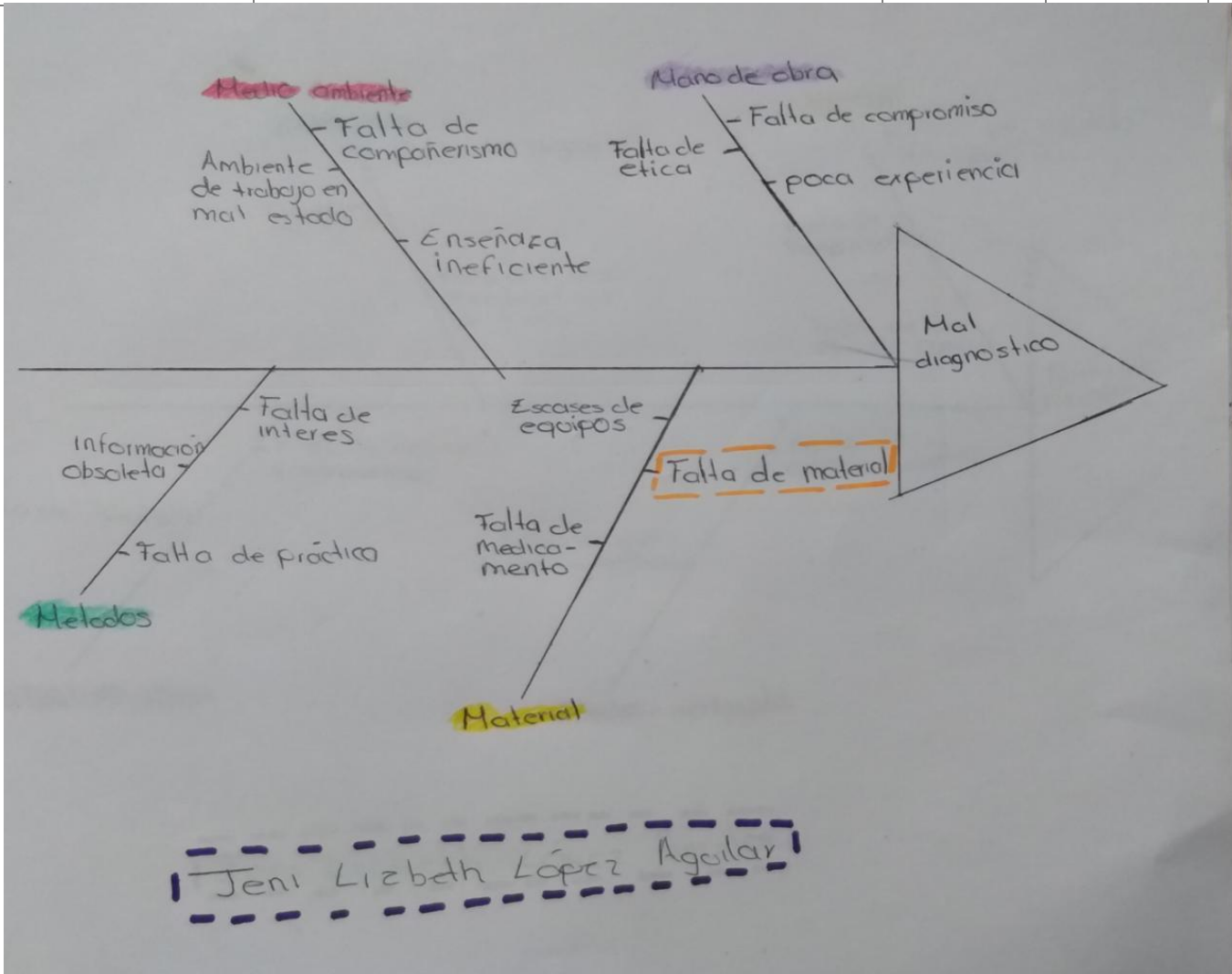
Emisión

Revisión

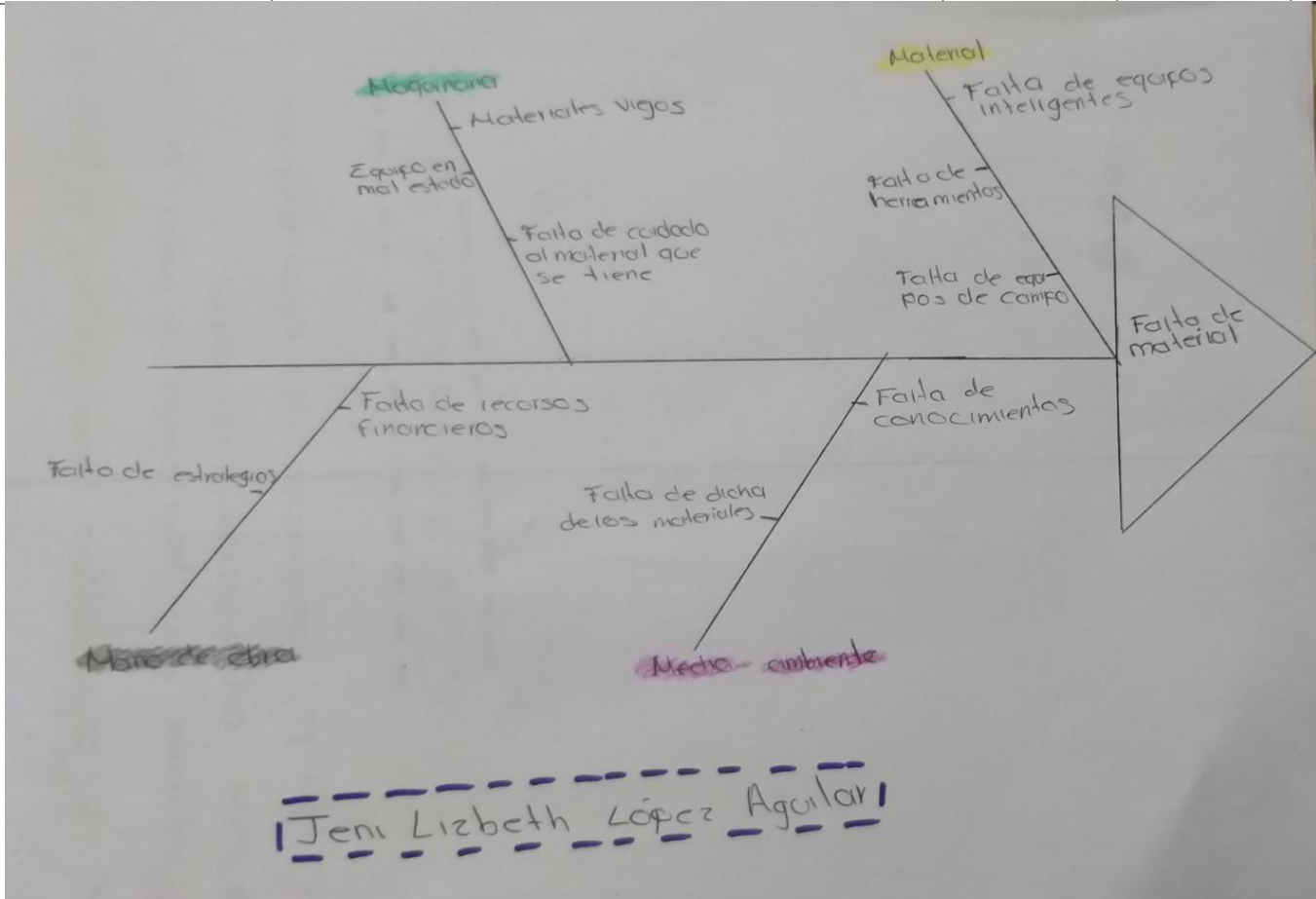
Emitido: Dirección Académica

Aprobado: Dirección General

05/08/2016



Tipo: Formato	Disposición: Interno	Emisión	Revisión
Emitido: Dirección Académica	Aprobado: Dirección General	05/08/2016	



- Estراتيجias para mejorar el problema
- \* Prepararse más para brindar un mejor servicio
  - \* Tener capacitaciones constantes
  - \* Compartir experiencias con otros médicos
- Jeni Lizbeth López Aguilar