	<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)** Karla Lizbeth Cerino Orantes

**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>			<b>Calificación :</b>

Instrucciones: Responda de manera correcta las siguientes cuestiones.

1.- ¿Qué es la mano de obra?

Es el concepto que se aplica al trabajo humano que demanda una actividad económica.

2.- ¿Qué es la materia prima?

Es todo aquello que puedas utilizar en la elaboración de un producto, cual fuere su identidad, si vas a fabricar zapatos la materia prima es el cuero, si vas a fabricar queso la materia prima es la leche.

3.- ¿Qué es el diagrama de Ishikawa?


Es la representación de varios elementos (causas) de un sistema que pueden contribuir a un problema (efecto). Fue desarrollado en 1943 por el Profesor Kaoru Ishikawa en Tokio. Algunas veces es denominado Diagrama Ishikawa o Diagrama Espina de Pescado por su parecido con el esqueleto de un pescado. 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 gráfico 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 aquello que puedas utilizar en la elaboración de un producto, cual fuere su identidad, si vas a fabricar zapatos la materia prima es el cuero, si vas a fabricar queso la materia prima es la leche.

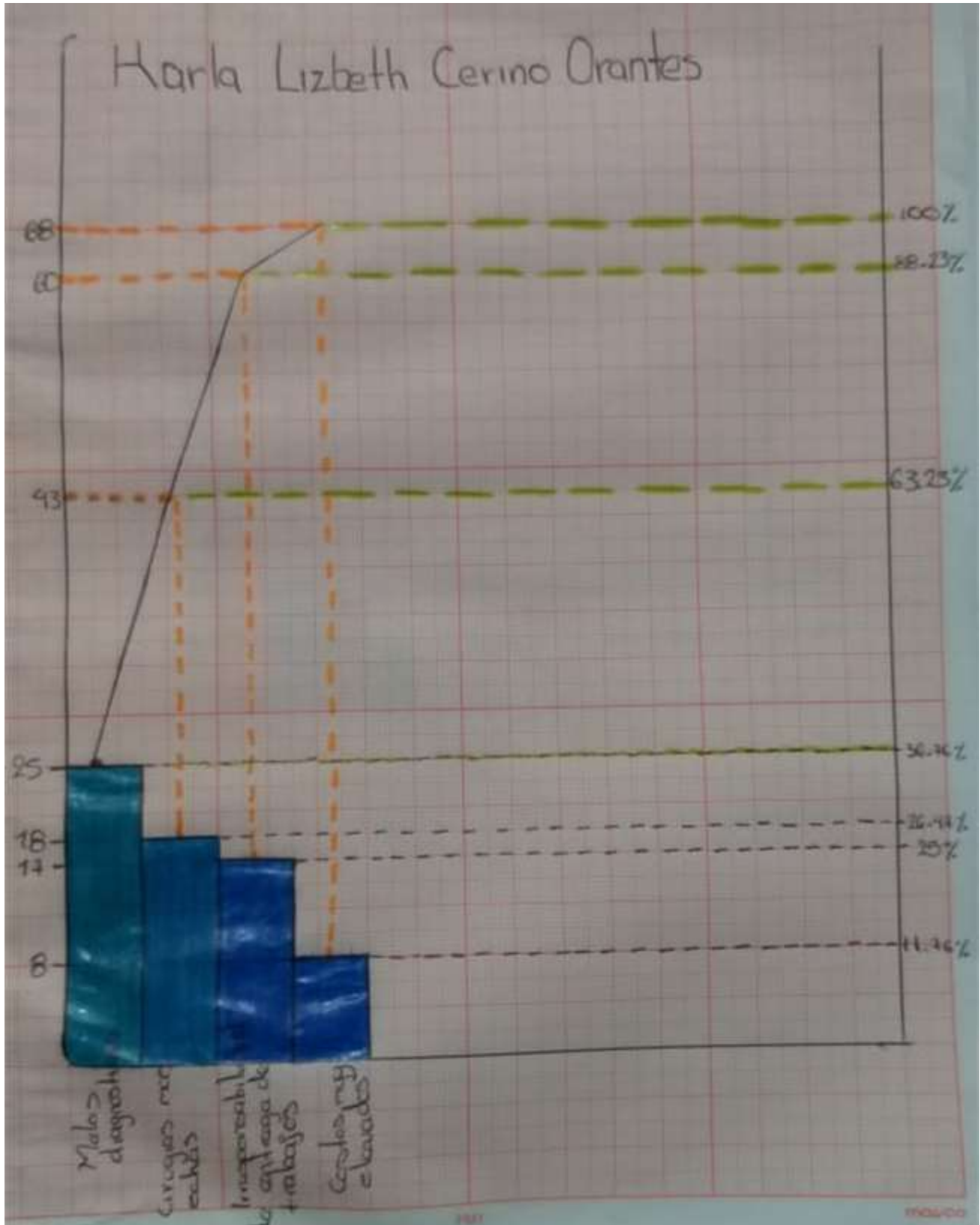
	<b>EXAMEN SUBDIRECCION ACADEMICA</b>	<b>SAC- FOR-19-2</b>	
<b>Tipo:</b> Formato	<b>Disposición:</b> Interno	<b>Emisión</b>	<b>Revisión</b>
<b>Emitido:</b> Dirección Académica	<b>Aprobado:</b> Dirección General	05/08/2016	

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

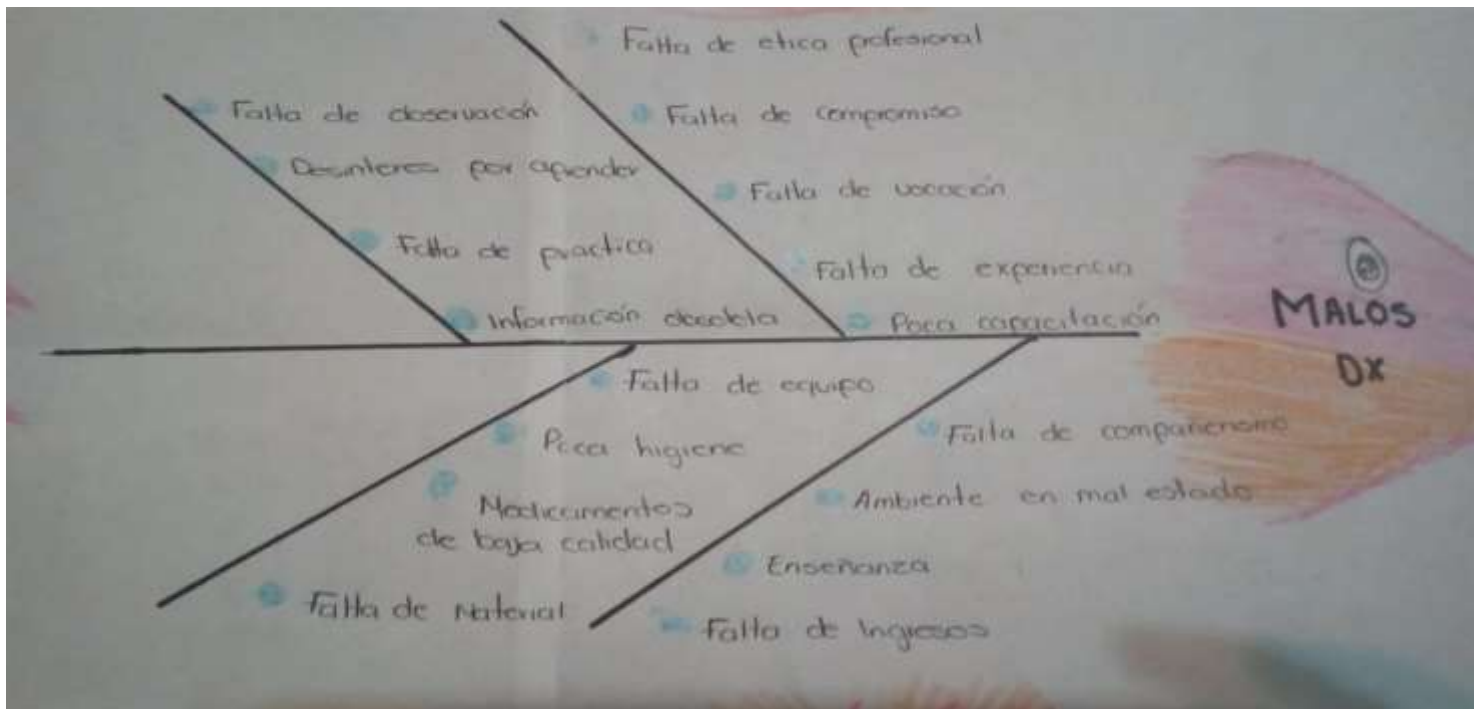
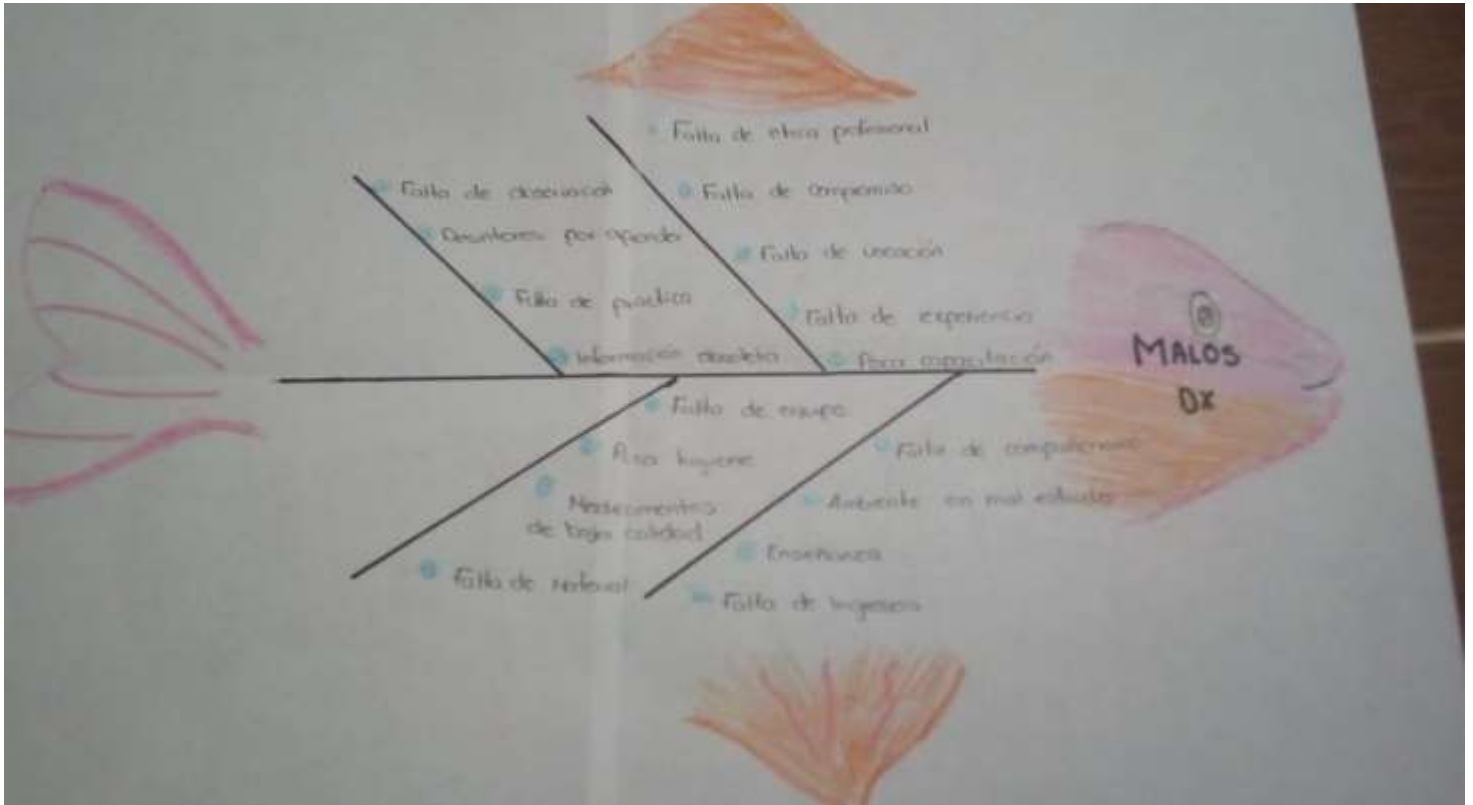
- Complete la tabla
- Realice la gráfica de Pareto en hojas milimétricas
- Realice como mínimo 2 diagramas de pescado con 4 espinas cada uno y 3 sub espinas por cada espina
- De 3 estrategias para mejorar el problema de acuerdo a la sub espina seleccionada

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	63.26
Irresponsabilidad de entrega de trabajos	17	25	60	88.23
Costos muy elevados	8	11.76	68	100

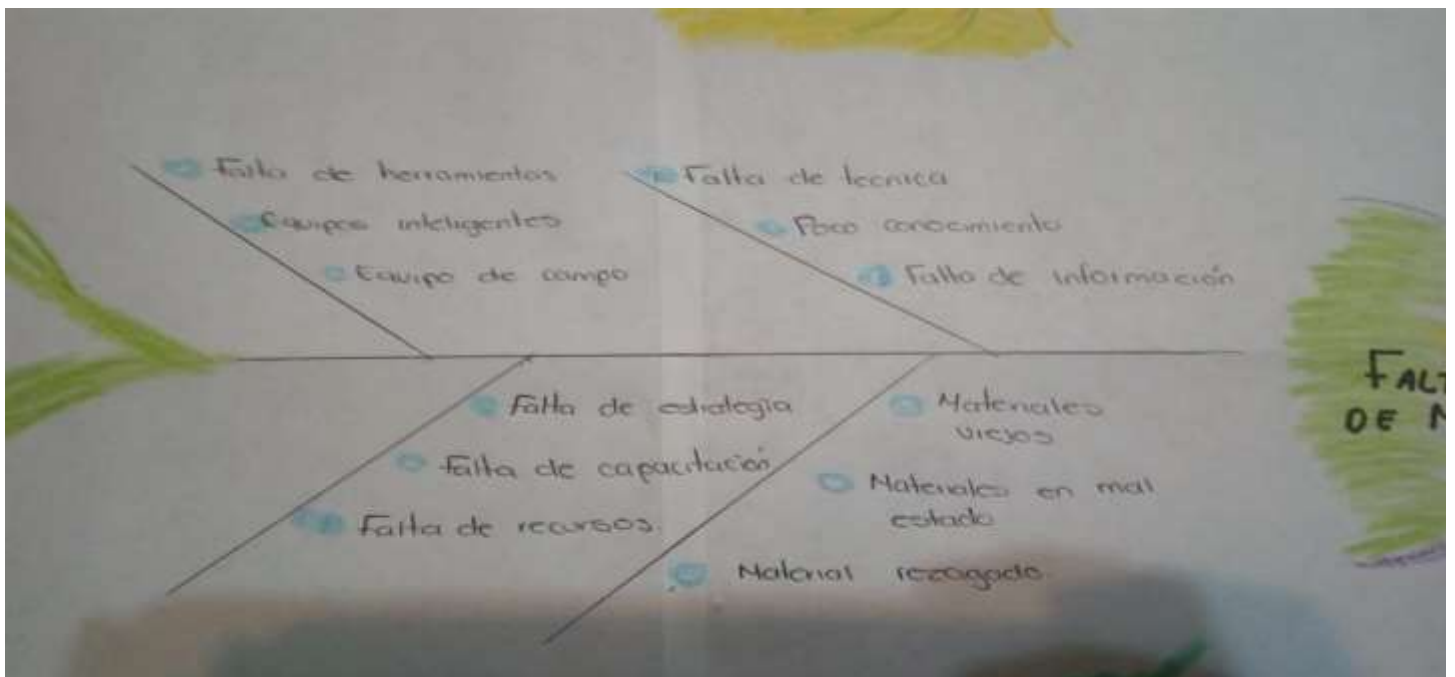
Tipo: Formato	Disposición: Interno	Emisión	Revisión
Emitido: Dirección Académica	Aprobado: Dirección General	05/08/2016	



<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	



<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	



<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	

**Extrategias**

- Capacitarnos mas de esa forma tendremos mas conocimiento
- Compartir experiencia
- Tenerle mas amor a nuestro trabajo
- Hacer campañas para tener ingresos

**KLUO**

