	<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)**

**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?

R=Se conoce como mano de obra al esfuerzo tanto físico como mental que se aplica durante el proceso de elaboración de un bien.

2.- ¿Qué es la materia prima?

R= todos aquellos elementos extraídos directamente de la naturaleza, en su estado puro o relativamente puro, y que posteriormente puede ser transformado, a través del procesamiento industrial, en bienes finales para el consumo, energía o bienes semielaborados que alimenten a su vez otros circuitos industriales secundarios.

3.- ¿Qué es el diagrama de Ishikawa?


R= consiste en una representación gráfica que permite visualizar las causas que explican un determinado problema, lo cual la convierte en una herramienta de la Gestión de la Calidad ampliamente utilizada dado que orienta la toma de decisiones al abordar las bases que determinan un desempeño deficiente.

4.- ¿Qué es diagrama de Pareto?

R= es un sencillo y gráfico modelo de análisis que permite discriminar entre las causas más importantes un problema

5.- ¿Qué es la materia prima?

R= todos aquellos elementos extraídos directamente de la naturaleza, en su estado puro o relativamente puro, y que posteriormente puede ser transformado, a través del procesamiento industrial, en bienes finales para el consumo, energía o bienes semielaborados que alimenten a su vez otros circuitos industriales secundarios.

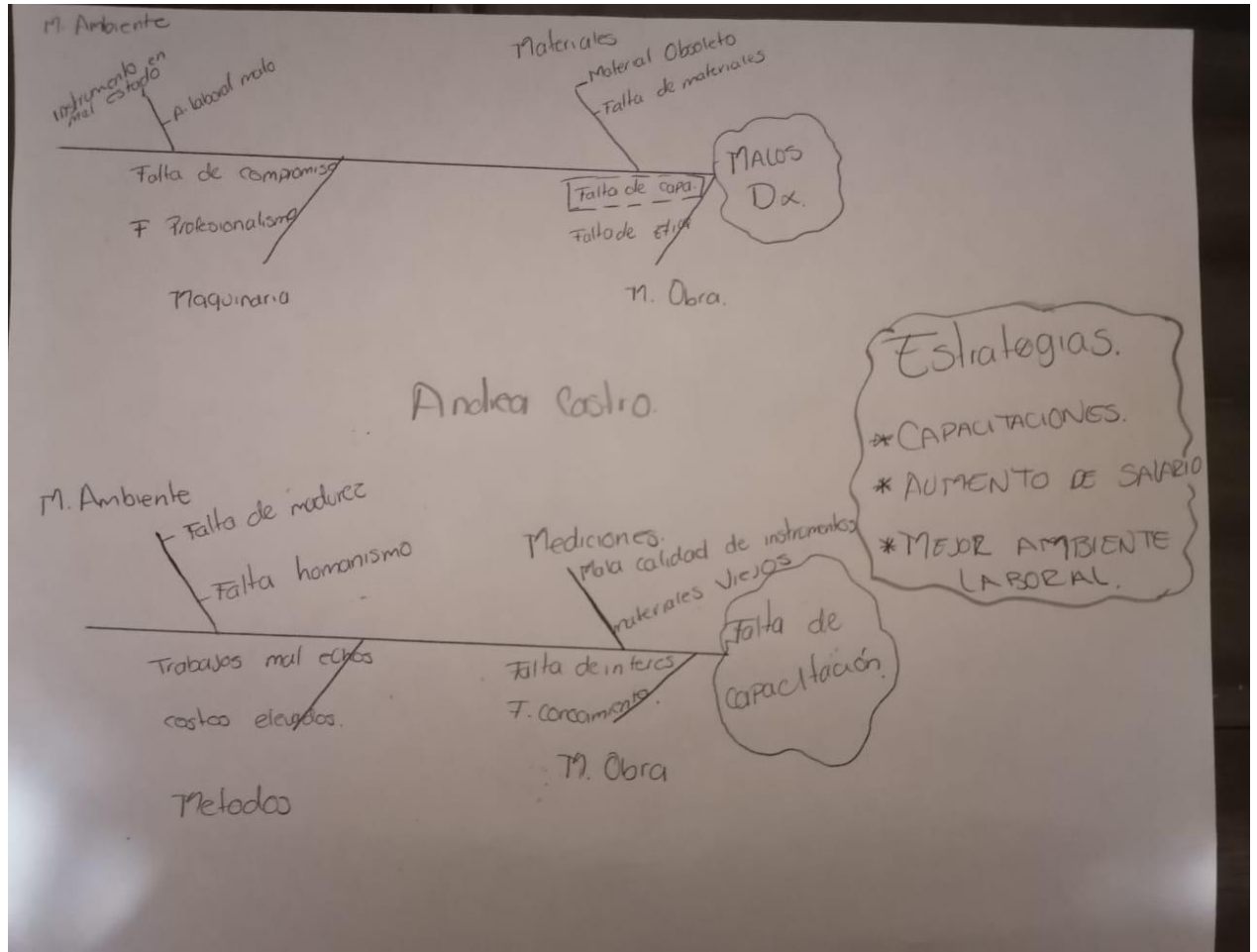
	<b>EXAMEN SUBDIRECCION ACADEMICA</b>	<b>SAC- FOR-19-2</b>	
<b>Tipo:</b> Formato	<b>Disposición:</b> Interno	<b>Emisión</b>	<b>Revisión</b>
<b>Emitido:</b> Dirección Académica	<b>Aprobado:</b> Dirección General	05/08/2016	

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	63.23
Irresponsabilidad de entrega de trabajos	17	25	60	88.23
Costos muy elevados	8	11.76	68	100

<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	

# Andrea Castro Hidalgo

