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

Nombre del alumno (a)

Sello de autorización

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

Instrucciones: Responda de manera correcta las siguientes cuestiones.

1.- ¿Qué es la mano de obra?

Aca es donde se ocupa esfuerzo de alguna persona o técnico que lo hace para fabricar o arreglar algo

2.- ¿Qué es la materia prima?

Es el primer eslabon de una fabricación, esto para por distintas fasetas y es la primera forma que se utiliza

3.- ¿Qué es el diagrama de Ishikawa?


Este también es conocido como diagrama de pescado, esta es una herramienta que ayuda a levantar las causas-raices.

4.- ¿Qué es diagrama de Pareto?

Es una grafica que organiza los valores, los cuales se encuentran separados y se encarga de organizarlos de mayor a menor.

5.- ¿Qué es la materia prima?

Es la primer herramienta que se utiliza para la fabricación de alguna coda u objeto.

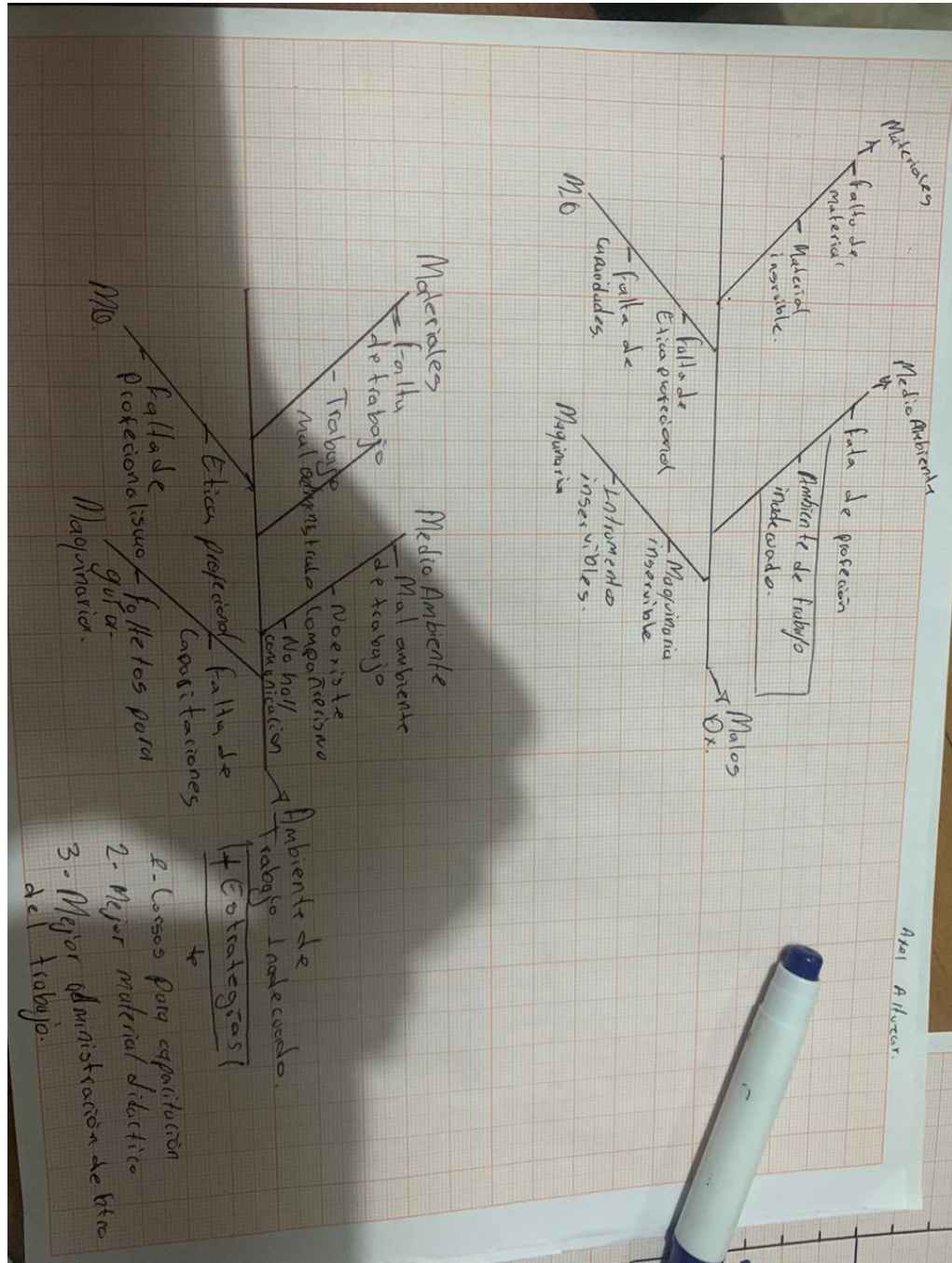
	EXAMEN SUBDIRECCION ACADEMICA		SAC- FOR-19-2	
	Tipo: Formato	Disposición: Interno	Emisión	Revisión
Emitido: Dirección Académica	Aprobado: Dirección General		05/08/2016	

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	99.99%

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	

