	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) Samantha Guillen
Pohlenz

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?

La mano de obra se refiere a la gente, si está capacitada, si tiene el perfil correcto, si esta desmotivada, etc. Todo gira entorno a nuestros empleados, ya que sin ellos no habría quién elabore el trabajo

2.- ¿Qué es la materia prima?

Materia prima son los recursos principales que nos servirán para elaborar nuestros productos o dar nuestros servicios. Es lo principal que necesitamos.

3.- ¿Qué es el diagrama de Ishikawa?


Es una forma de representar los problemas de una situación, tema en particular, de modo que comparemos las causas probables que influyen en esa situación. También es conocido como diagrama de pescado

4.- ¿Qué es diagrama de Pareto?

Es una forma de representar un conjunto de datos gráficamente, de mayor a menor.

5.- ¿Qué es la materia prima?

Materia prima son los recursos principales que nos servirán para elaborar nuestros productos o dar nuestros servicios. Es lo principal que necesitamos.

	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 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

Tipo: Formato

Disposición: Interno

Emisión

Revisión

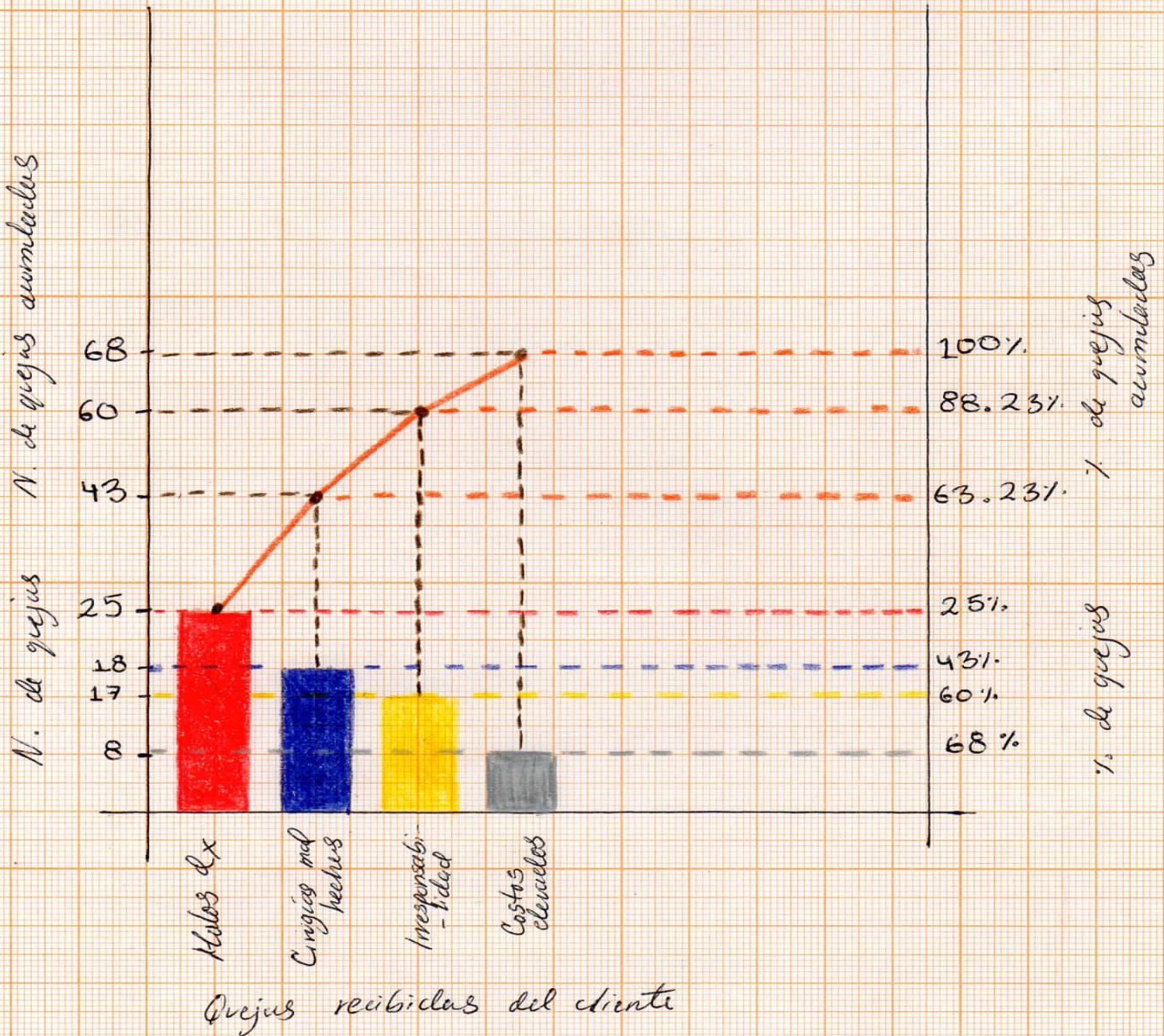
Emitido: Dirección Académica

Aprobado: Dirección General

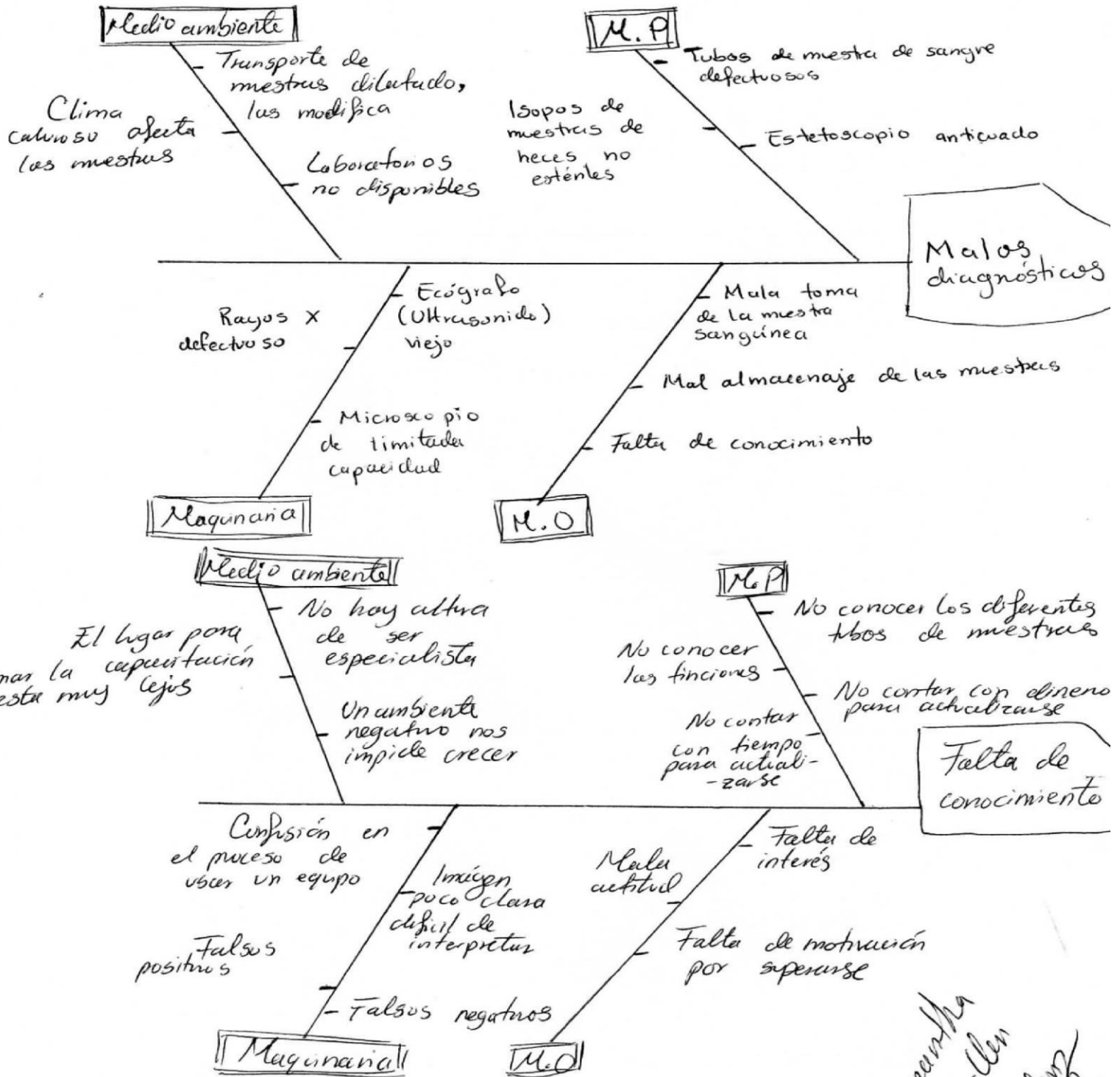
05/08/2016

Quejas recibidas	N. de quejas	% de quejas	Quejas acumuladas	% quejas acumuladas
Malos dx	25	36.76	25	36.76
Cinchas mal hechas	18	26.47	43	63.23
Inresponsabilidad	17	25	60	88.23
Costos elevados	8	11.76	68	100

Samantha Guillen
Pohlentz



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



Falta de interés :

Estrategias :

- * Buscar qué temas nos agradan más
- * Analizar si estamos en la carrera correcta
- * Motivarnos diariamente a ser mejores.

*Emmanuel
Santillan
Fobler*