	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) Lucero Jiménez
Fulgencio

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?

Son nuestros empleados, aquellos por los que la empresa tiene movimiento, producción, etc. Son los que realizan el trabajo.

2.- ¿Qué es la materia prima?

Es el material esencial que utilizamos en los procedimientos de elaboración de un producto. El agua, la luz, el gas, son ejemplos de materia prima

3.- ¿Qué es el diagrama de Ishikawa?


Es una representación gráfica que permite ver el origen de un problema. Resumimos varios puntos que pensamos que afectan y vemos cuál es el que impacta más

4.- ¿Qué es diagrama de Pareto?

Representación gráfica que permite fácil visualización de datos.

5.- ¿Qué es la materia prima?

Es el material esencial que utilizamos en los procedimientos de elaboración de un producto. El agua, la luz, el gas, son ejemplos de materia prima

	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



EXAMEN
SUBDIRECCION ACADEMICA

SAC- FOR-19-2

Tipo: Formato

Disposición: Interno

Emisión

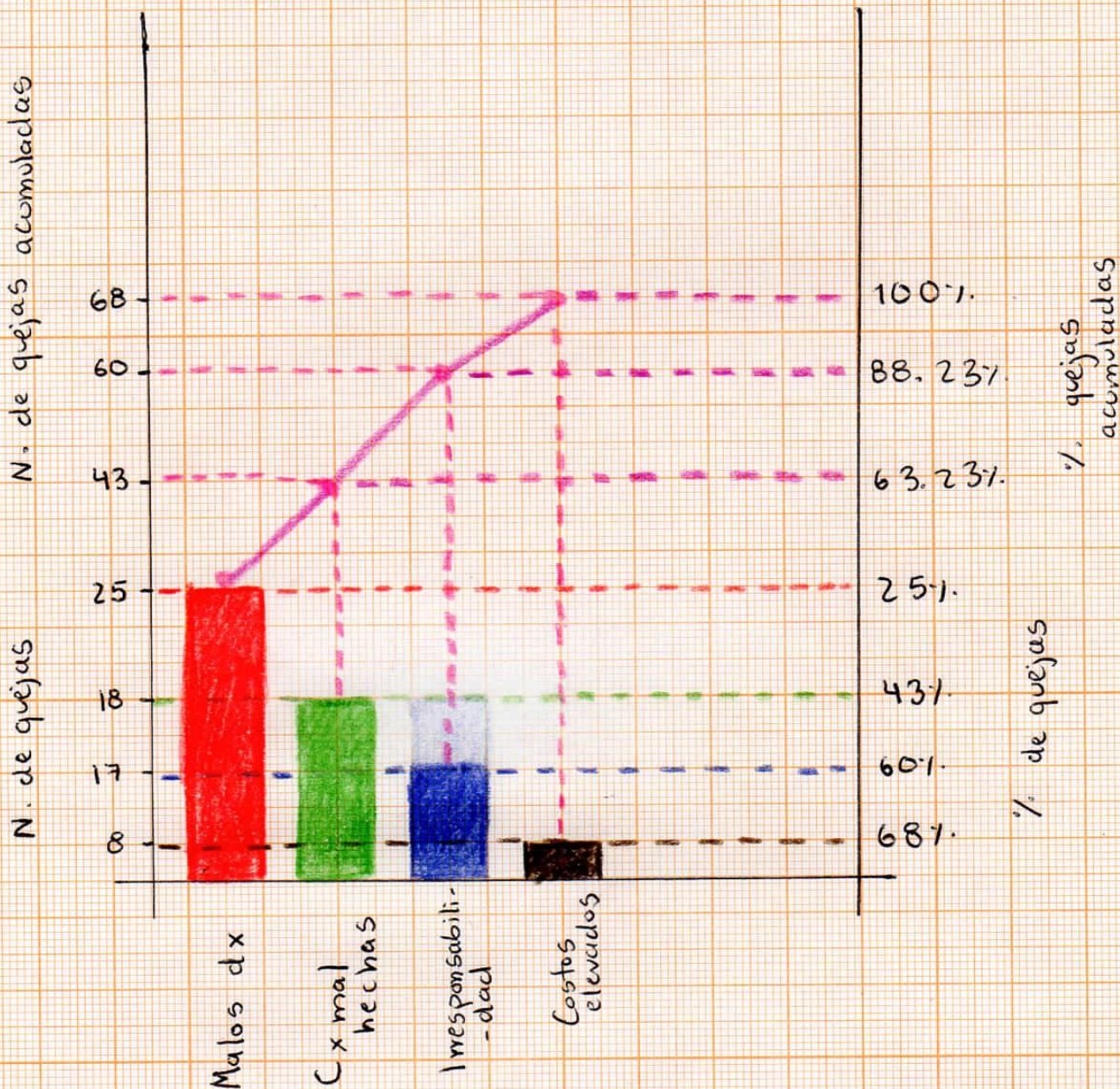
Revisión

Emitido: Dirección Académica

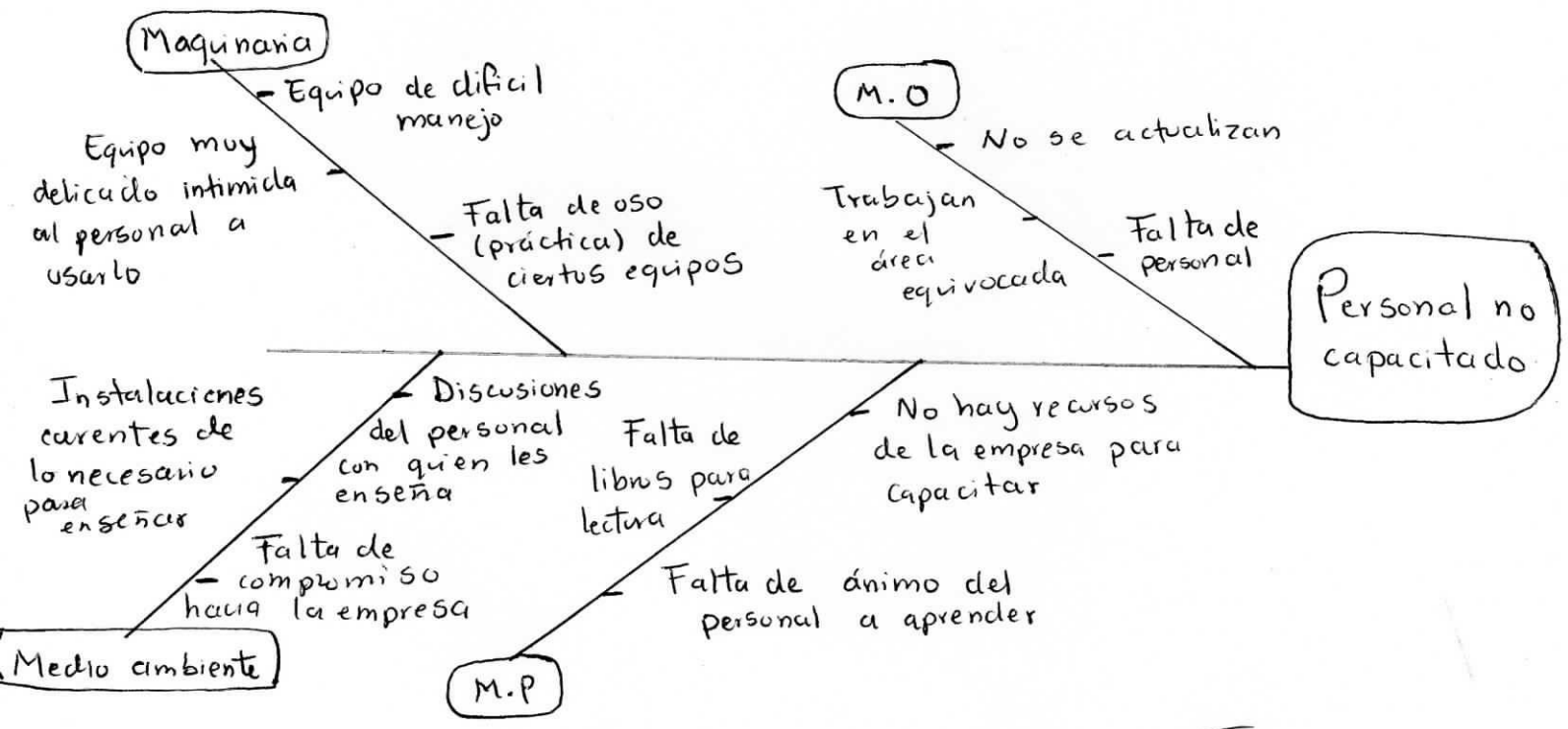
Aprobado: Dirección General

05/08/2016

Quejas recibidos	N. de quejas	% de quejas	Quejas acumuladas	% quejas acum.
Malos dx	25	36.76	25	36.76
Cx mal hechas	18	26.47	43	63.23
Irresponsabilidad	17	25	60	88.23
Costos elevados	8	11.76	68	100



Lucero Jimenez Fulgencio



Falta de libros para lectura

Estrategias:

- Buscar en libros usados
- Descargar libros digitales
- Rentar el libro para sacarle copias

Lucero Jimenez Fulgenio