

	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) LOPEZ RODRIGUEZ
JULIA MARIA

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?

Se representa el factor humano de la producción, sin su mediación no se podrían realizarse las actividades manufactureras.

2.- ¿Qué es la materia prima?

Buscar a los proveedores adecuados, lo mejor seria los que estas verificados.

3.- ¿Qué es el diagrama de Ishikawa?

Consiste en la representación gráfica que permite ver el origen que contiene un determinado problema, esto hace que sea una favorable herramienta de gestión de calidad.

4.- ¿Qué es diagrama de Pareto?

Una gráfica que organiza valores, los cuales son separados por barras y organizados de mayor a menor, de izquierda a derecha respectivamente.

5.- ¿Qué es la materia prima?

Una gráfica de barras ordenadas en forma descendente y una curva de porcentaje acumulado. Útil para descubrir problema, causas. factores, (etc) de mayor importancia y efecto.

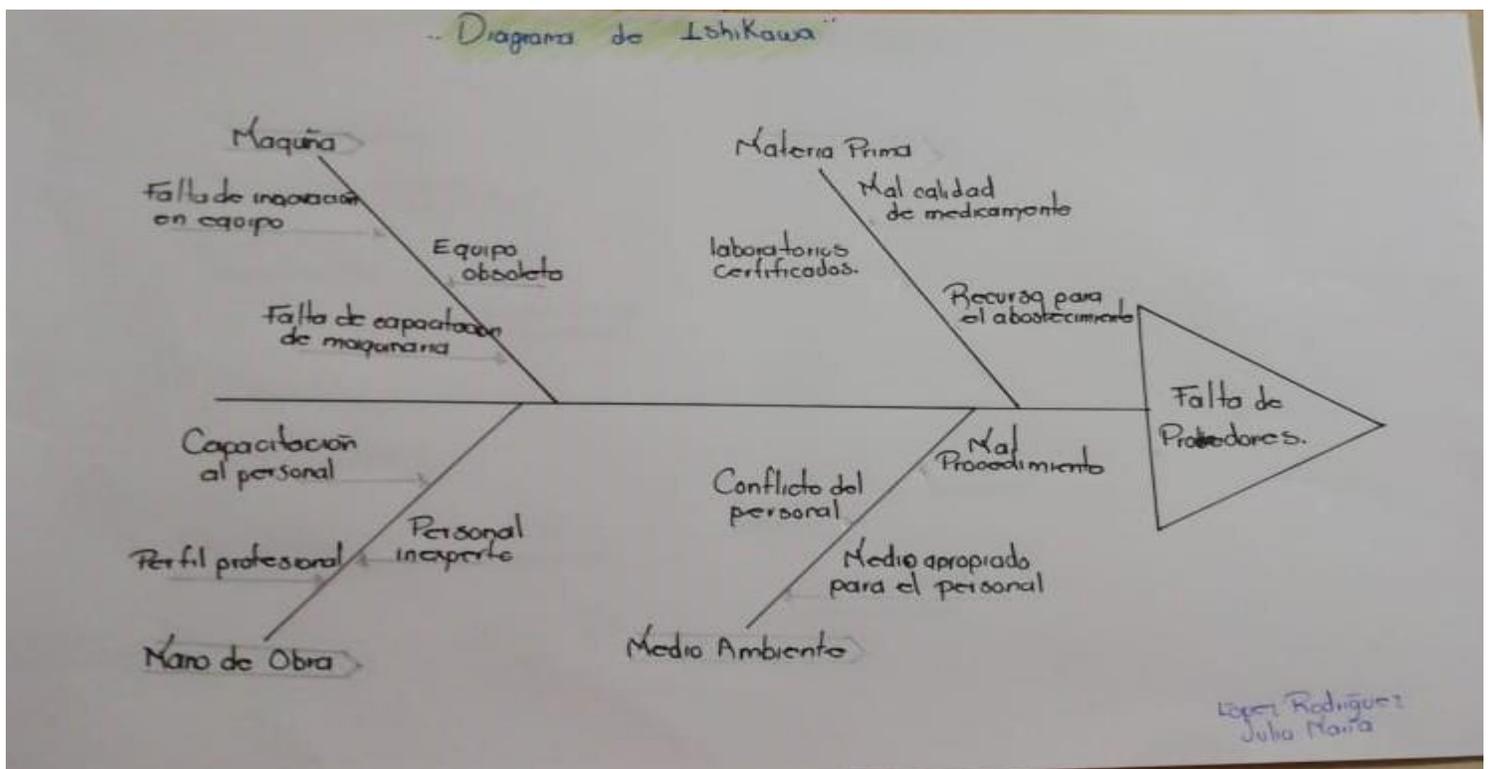
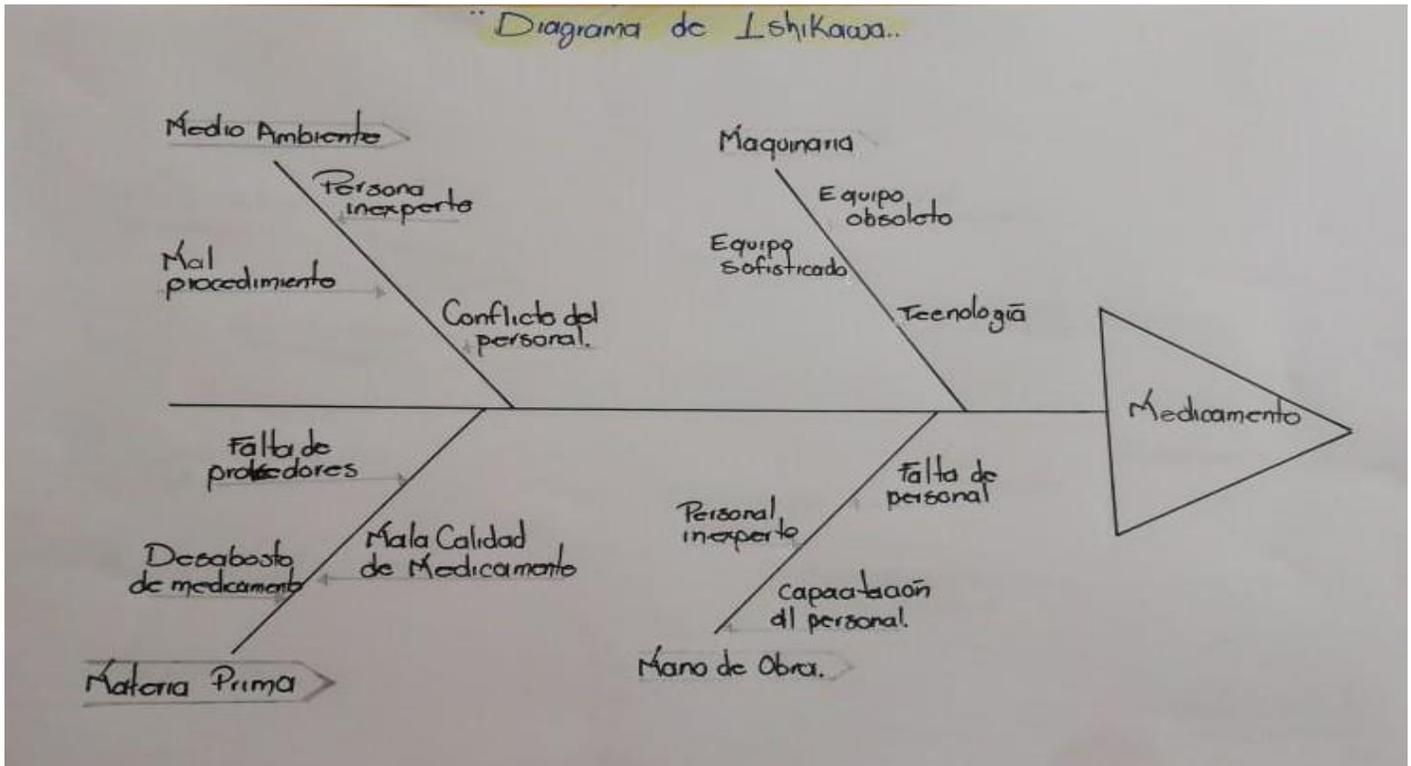
	EXAMEN SUBDIRECCION ACADEMICA	SAC- FOR-19-2	
Tipo: Formato	Disposición: Interno	Emisión	Revisión
Emitido: Dirección Académica	Aprobado: Dirección General	05/08/2016	

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	63,24%
Irresponsabilidad de entrega de trabajos	17	25,00%	60	88,24%
Costos muy elevados	8	11,76%	68	100,00%
total	68	100,00%		

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	

Grafica de Pareto

