


|   |  |                      |                 |
|---|--|----------------------|-----------------|
|  | <b>EXAMEN<br/>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)** DAVID MORALES

**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><br><b>Semestre</b> 7 mo<br><b>/cuatrimestre</b> | <b>Fecha :22 de oct. de 20</b> |                |                       |
| <b>Materia</b>  | Control total de calidad                                   | <b>Grupo</b> escolarizado A    |                |                       |
|                 | <b>Total de Preguntas:</b>                                 |                                |                | <b>Calificación :</b> |

Instrucciones: Responda de manera correcta las siguientes cuestiones.

1.- ¿Qué es la mano de obra?

Precio que se le da a un trabajo

2.- ¿Qué es la materia prima?

Se conoce como materia prima a la materia extraída de la naturaleza y que se transforma para elaborar materiales que más tarde se convertirán en bienes de consumo

3.- ¿Qué es el diagrama de Ishikawa?


también conocido como Diagrama de Espina de Pescado o Diagrama de Causa y Efecto, es una herramienta de la calidad que ayuda a levantar las causas-raíces de un problema, analizando todos los factores que involucran la ejecución del proceso.

4.- ¿Qué es diagrama de Pareto?

El diagrama de Pareto es una gráfica que organiza valores, los cuales están separados por barras y organizados de mayor a menor, de izquierda a derecha respectivamente.

5.- ¿Qué es la materia prima?

Se conoce como materia prima a la materia extraída de la naturaleza y que se transforma para elaborar materiales que más tarde se convertirán en bienes de consumo

|   |  |                      |                 |
|---|--|----------------------|-----------------|
|  | <b>EXAMEN<br/>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           | 31.25%      | 35                | 31.25%                 |
| Cirugías mas echas                       | 18           | 28.57%      | 65                | 58.03%                 |
| Irresponsabilidad de entrega de trabajos | 17           | 17.85%      | 85                | 75.89%                 |
| Costos muy elevados                      | 8            | 8.92%       | 110               | 98.21%                 |

Tipo: Formato

Disposición: Interno

Emisión

Revisión

Emitido: Dirección Académica

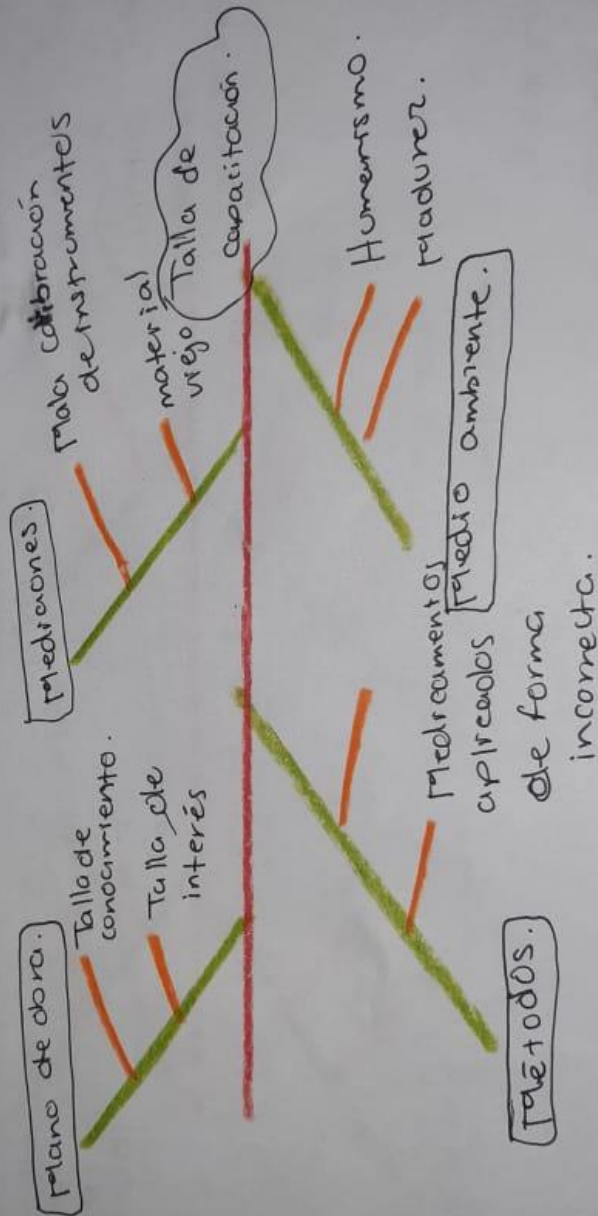
Aprobado: Dirección General

05/08/2016

Diagrama de pescado

Estrategias.

- Conforme trabajos aplicaron un aumento de salario.
- cursos de farmacología y manejo



**Tipo:** Formato

**Disposición:** Interno

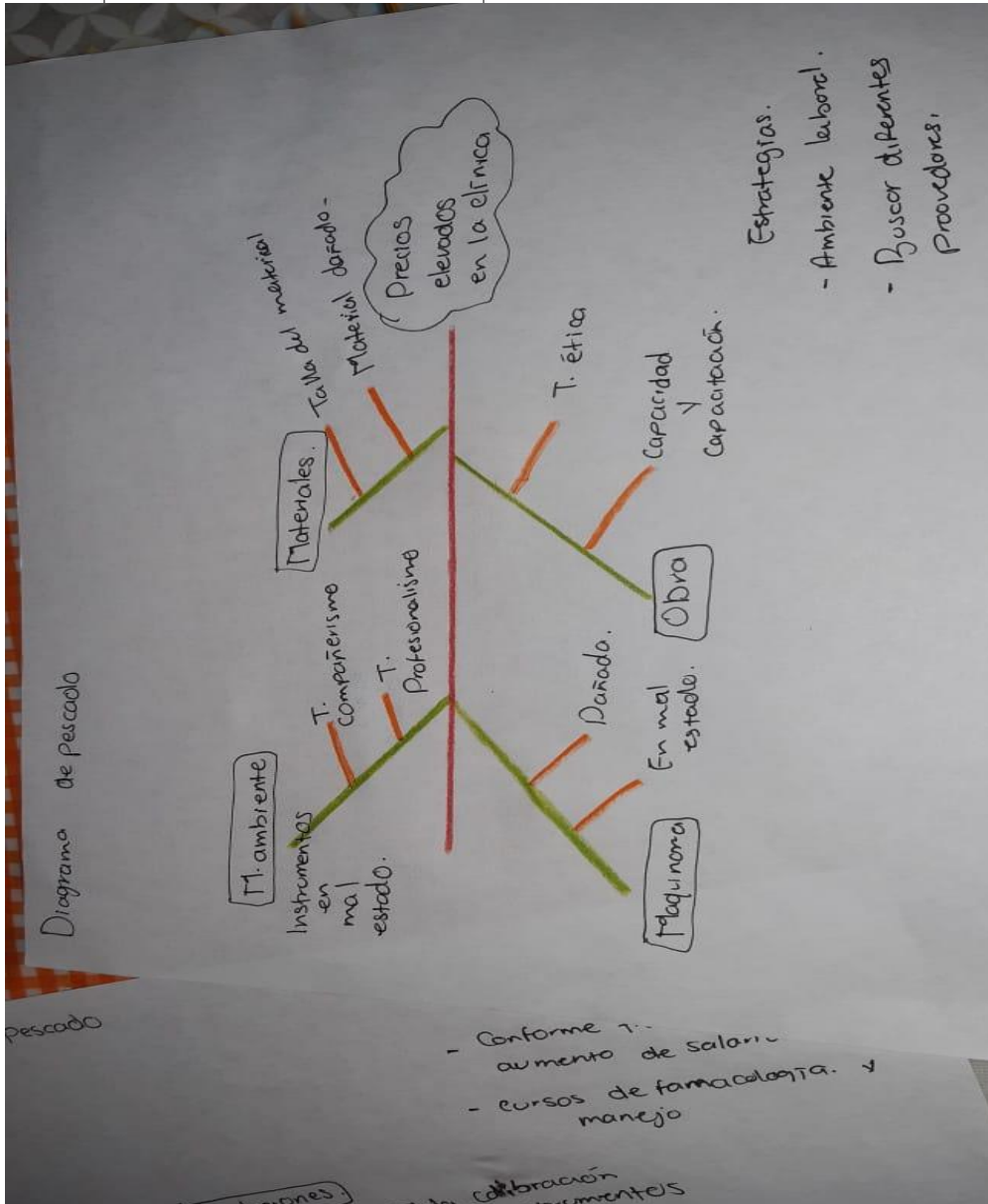
**Emisión**

**Revisión**

**Emitido:** Dirección Académica

**Aprobado:** Dirección General

05/08/2016





EXAMEN  
SUBDIRECCION ACADEMICA

SAC- FOR-19-2

Tipo: Formato

Disposición: Interno

Emisión

Revisión

Emitido: Dirección Académica

Aprobado: Dirección General

05/08/2016

