

	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) Francisco Jiménez
López

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?

Es el esfuerzo del trabajo del obrero en los procesos productivos de la empresa. Son una parte vital y de alta importancia

2.- ¿Qué es la materia prima?

Son los recursos primarios que necesitamos para laborar en la empresa (me refiero a una clínica veterinaria). Si hablamos de una empresa que hace jabones por ejemplo, su materia prima serían los ingredientes, como la glicerina, colorantes, etc.

3.- ¿Qué es el diagrama de Ishikawa?

Es una herramienta muy usada para representar datos relevantes de la empresa. Ahí podemos ver el principal de nuestros problemas y las cosas que lo provocan.

4.- ¿Qué es diagrama de Pareto?

Es una forma de representar gráficamente datos importantes. Permittiéndonos compararlos.

5.- ¿Qué es la materia prima?

Son los recursos primarios que necesitamos para laborar en la empresa (me refiero a una clínica veterinaria). Si hablamos de una empresa que hace jabones por ejemplo, su materia prima serían los ingredientes, como la glicerina, colorantes, etc.

	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

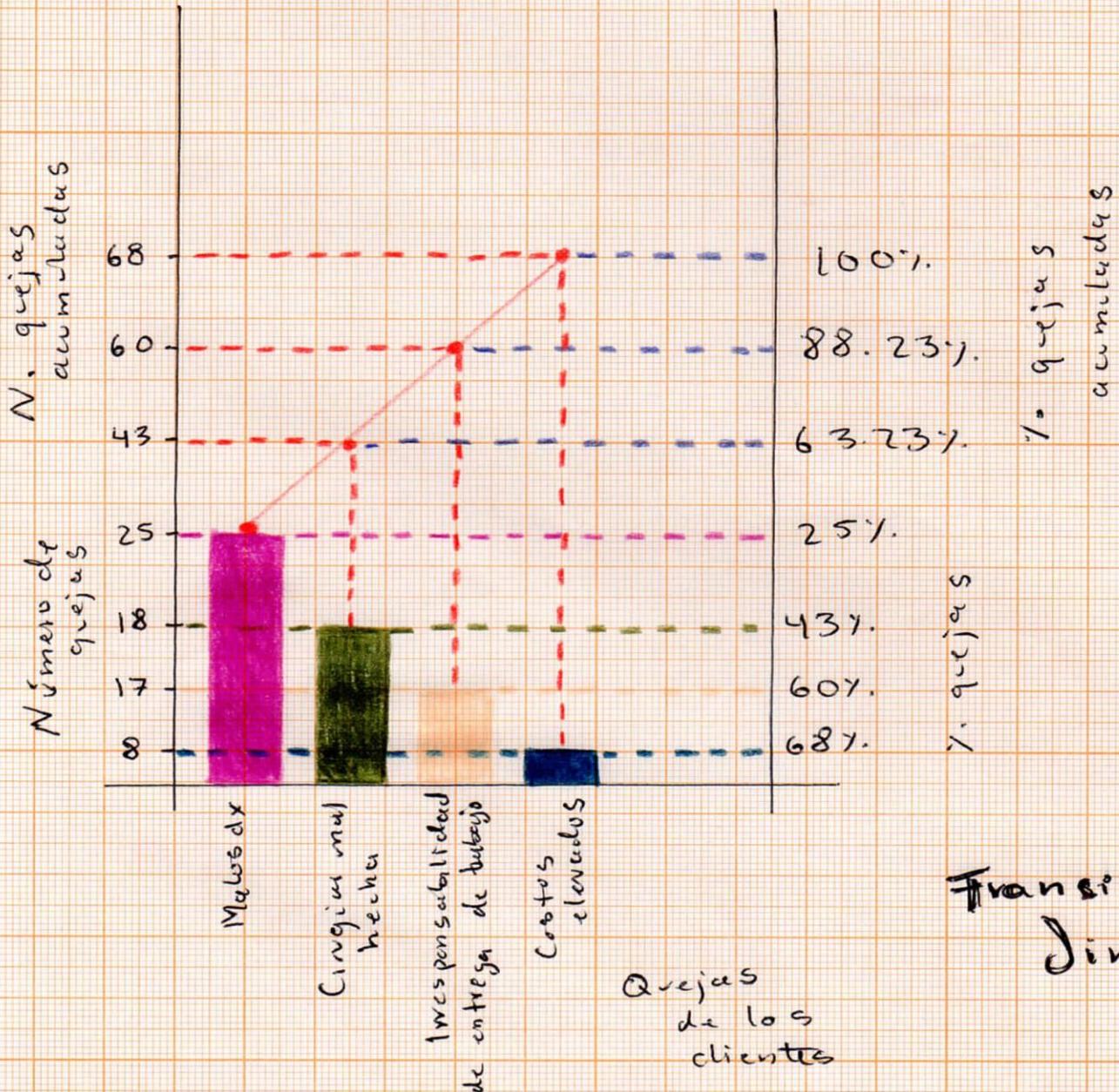


EXAMEN
SUBDIRECCION ACADEMICA

SAC- FOR-19-2

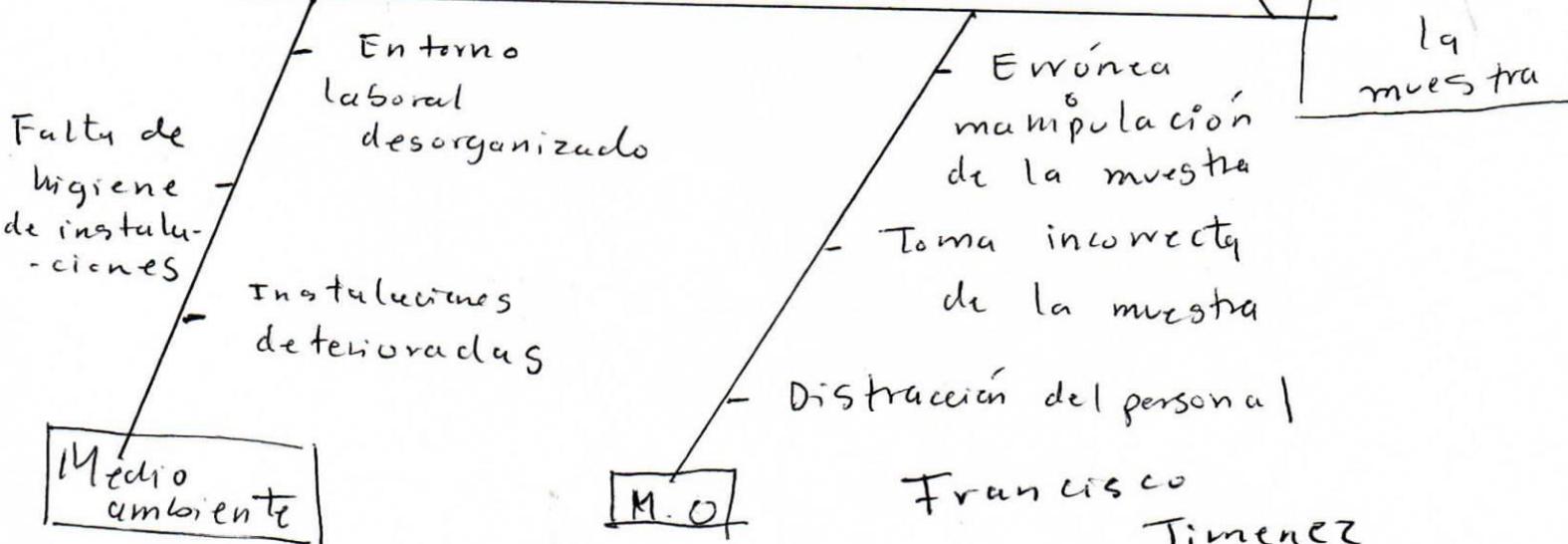
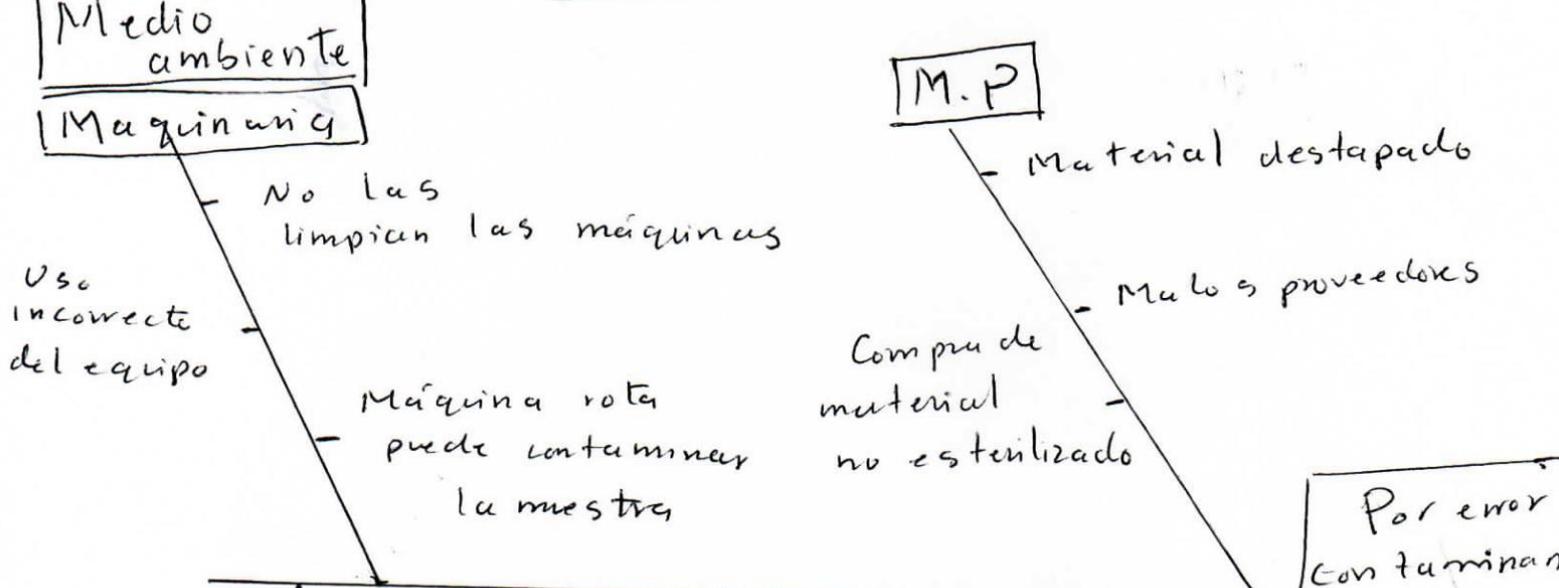
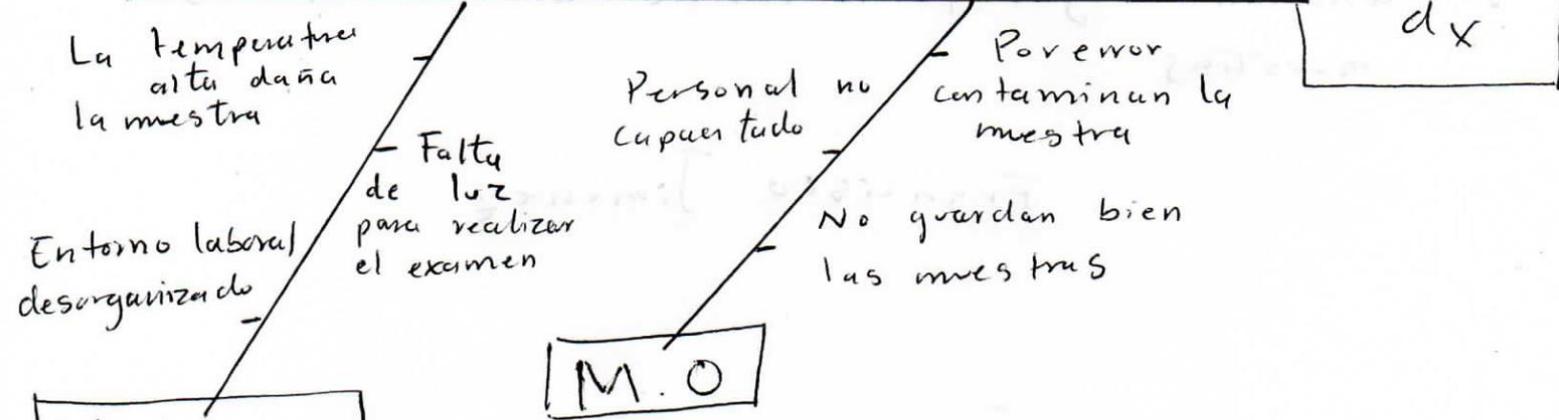
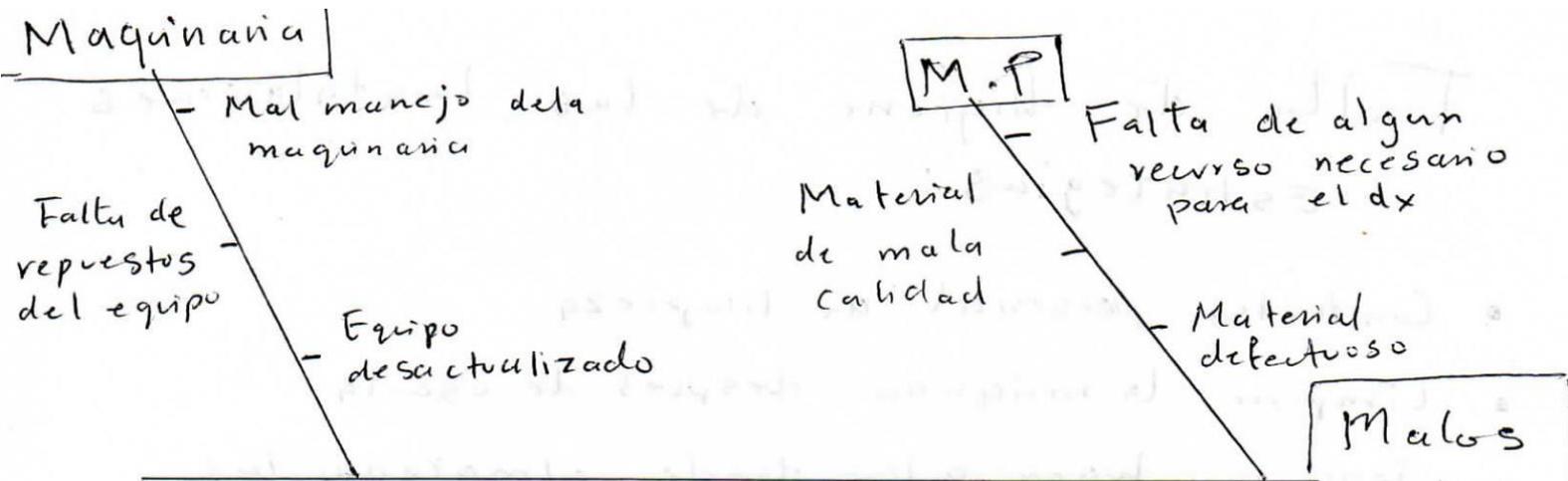
Tipo: Formato	Disposición: Interno	Emisión	Revisión
Emitido: Dirección Académica	Aprobado: Dirección General	05/08/2016	

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



Quejas de los clientes

Francisco Jimenez



Tipo: Formato

Disposición: Interno

Emisión

Revisión

Emitido: Dirección Académica

Aprobado: Dirección General

05/08/2016

Falta de higiene de las instalaciones Estrategias:

- Contratar personal de limpieza
- Limpiar la máquina después de usarla
- Tener un lugar pulcro donde almacenar las muestras

Francisco Jimenez

OM