



EXAMEN
SUBDIRECCION ACADEMICA



C- FOI 9-2

Tipo: Formato

Disposición: Interno

Emis

Revis

Emitido: Dirección Académica

Aprobado: Dirección General

05/08/2016

PASIÓN POR EDUCAR

Nombre de alumno: Oscar Hernández

Nombre del profesor: Jorge Albores

Nombre del trabajo: Examen

Materia: Control Total de calidad

PASIÓN POR EDUCAR

Grado: 7mo Cuatrimestre

Grupo: "B" MVZ.

Comitán de Domínguez Chiapas a 22 de Octubre de 2020.

	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)

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 es el trabajo realizado por una persona.

2.- ¿Qué es la materia prima?

La materia es extraída de la naturaleza para ser transformada en materiales para el consumo humano.

3.- ¿Qué es el diagrama de Ishikawa?

Es una herramienta para facilitar el análisis de problemas y soluciones de servicios, para facilitar el análisis de problemas y sus soluciones en esferas como lo son; calidad de los procesos, los productos y servicios.

4.- ¿Qué es diagrama de Pareto?

es una gráfica para organizar datos de forma que estos queden en orden ascendente de izquierda a derecha en formas de barras.

5.- ¿Qué es la materia prima?

Son los elementos que se necesitan para la elaboración de algún producto, normalmente provienen del medio ambiente.

	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 porcada 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	99.99%

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



Aumento de las Quejas y Reclamos Hechas por clientes.

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

