	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) María Fernanda Vidal

Sello de autorización

Profesor	Ing. Jorge Enrique Albores Aguilar	Parcial	segundo	
Carrera	LMV Semestre 7 mo /cuatrimestre	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 los trabajadores de la empresa, aquellos que realizan los trabajos, hacer los productos, dan los servicios, atienden a la gente. Yo lo veo como el motorcito de la empresa

2.- ¿Qué es la materia prima?

Son los recursos que necesitamos para trabajar. Materia prima para elaborar lo que vendemos por ejemplo: jeringas, gasas, desinfectantes, suturas, agujas, etc.

3.- ¿Qué es el diagrama de Ishikawa?


También se conoce como diagrama de pescado. Aquí representamos de forma visual varios datos que identificamos como problemas, y les agregamos las causas para ver qué se necesita mejorar, cambiar, quitar, etc.

4.- ¿Qué es diagrama de Pareto?

Es una representación gráfica de varios datos donde podremos detectar rápidamente qué variable destaca, cual está baja, cuál requiere de más atención.

5.- ¿Qué es la materia prima?

Son los recursos que necesitamos para trabajar. Materia prima para elaborar lo que vendemos por ejemplo: jeringas, gasas, desinfectantes, suturas, agujas, 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

Tipo: Formato

Disposición: Interno

Emisión

Revisión

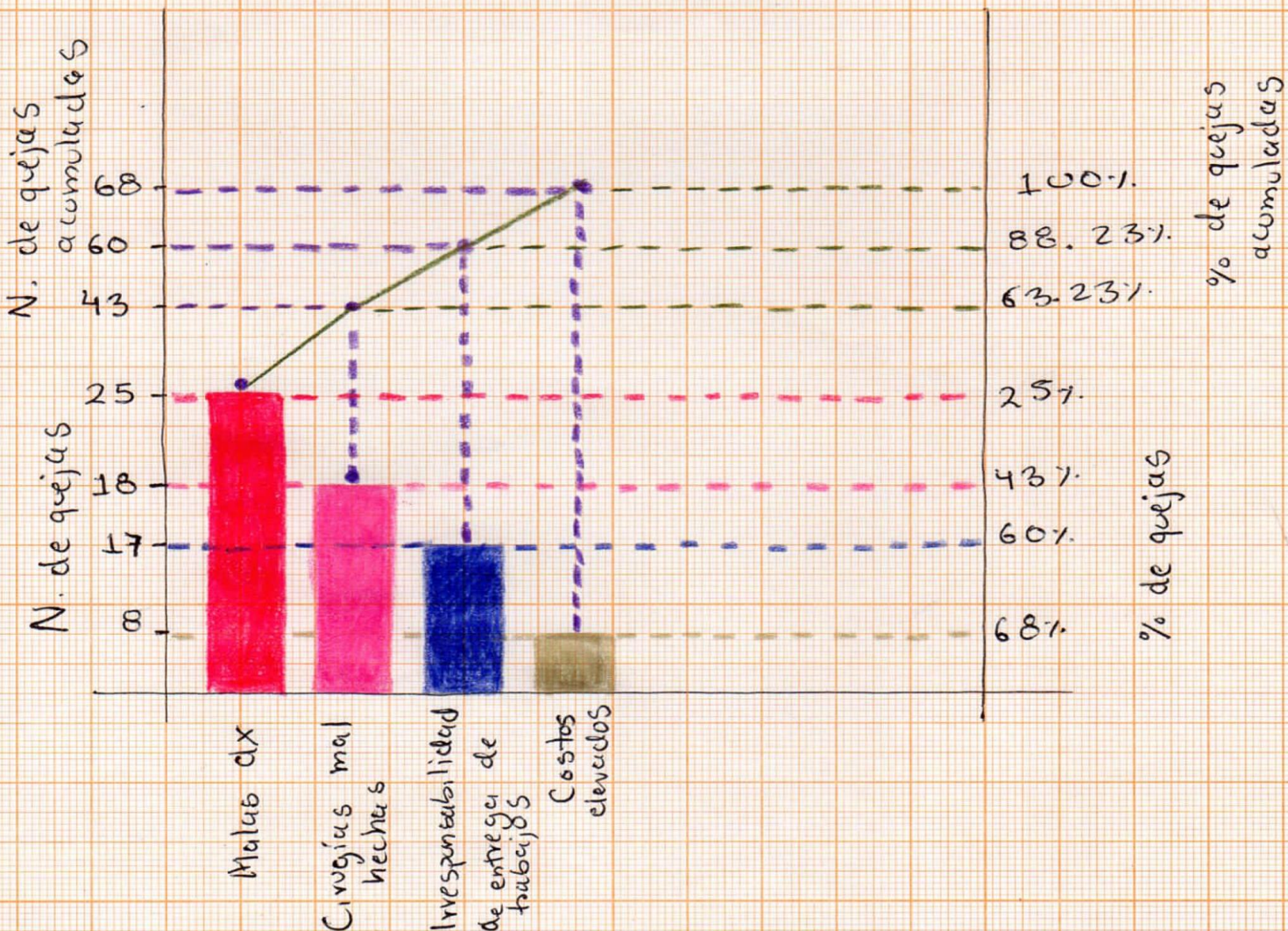
Emitido: Dirección Académica

Aprobado: Dirección General

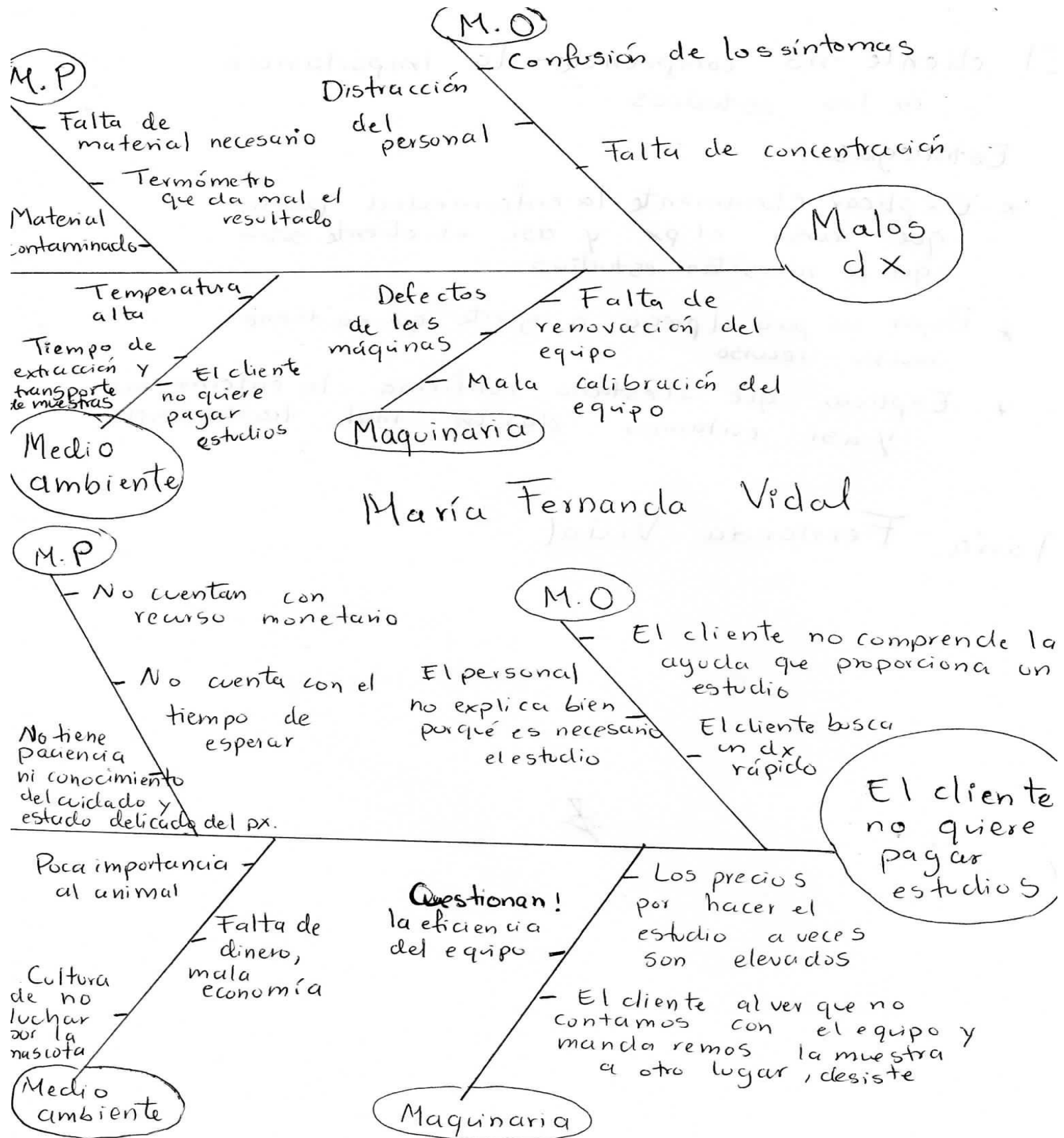
05/08/2016

María Fernanda Vidal

Quejas recibidas	N. de quejas	% de quejas	Quejas acumuladas	% quejas acumuladas
Malos dx	25	36.76%	25	36.76%
Cx 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%



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	

El cliente no comprende la importancia de los estudios

Estrategias

- * Explicar claramente la enfermedad por la que cursa el px y así el cliente sepa que se necesitan estudios
- * Bajar un poco el precio a gente que no tiene mucho recurso
- ↓ Explicar que el estudio confirma la enfermedad y así evitamos dar un mal tratamiento

María Fernanda Vidal