



**Nombre del alumno: Pablo Einer  
Sántiz Ruíz**

**Nombre del profesor: Lic. Yesenia  
Ballinas Toledo**

**Nombre del trabajo: Diagrama de  
Ishikawa**

**Materia: Control de calidad total**

**Grado: 7o. Cuatrimestre**

**Grupo: A**

Ocosingo, Chiapas a 16 de octubre de 2020.

## DIAGRAMA DE ISHIKAWA

**PROBLEMÁTICA:** Después de un análisis se ha detectado un problema que es la disminución de ventas y visitas de pacientes en la clínica veterinaria.

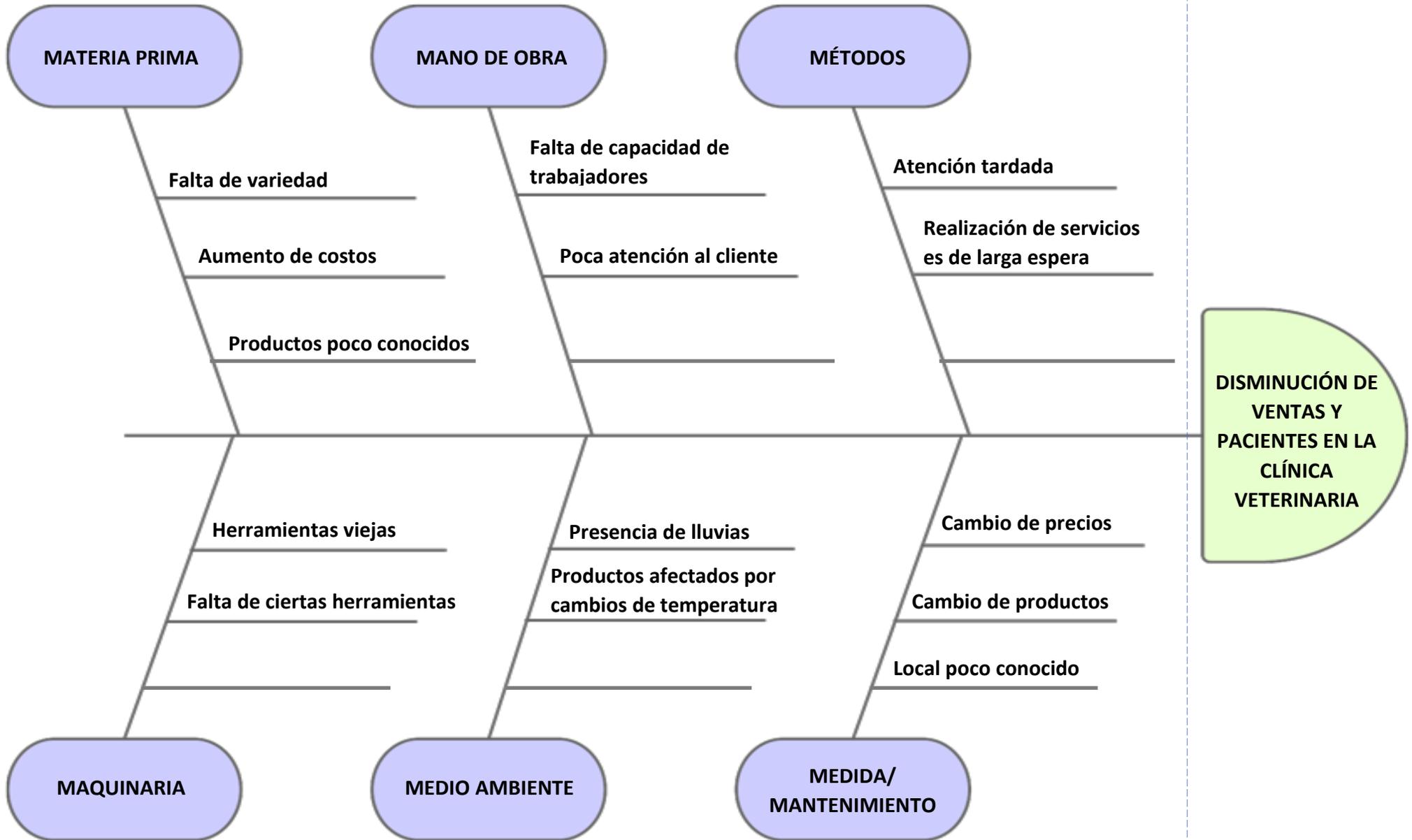
Para ello, se ha analizado el problema mencionado, buscando otros problemas o causas raíces; para hacer un análisis mas profundo se ha recurrido a realizar un diagrama de Ishikawa o de causa y efecto, donde el problema se ha analizado desde las 6 M, buscando los problemas raíces y soluciones a estas.

### 6 M:

- **Materia prima:**
  - Falta de variedad de productos
  - Aumento de costos
  - Ciertos productos son pocos conocidos por los clientes
- **Mano de obra:**
  - Falta de capacidad de los trabajadores
  - Poca atención al cliente
- **Métodos:**
  - Atención algo tardada
  - La realización de ciertos servicios es de larga espera
- **Maquinaria:**
  - Herramientas viejas
  - Falta de herramientas para ciertos servicios (ultrasonido y microscopio para análisis)
- **Medio ambiente:**
  - Presencia de lluvias, provocando que los clientes no puedan llegar a la clínica
  - Algunos productos se ven afectados por los cambios de temperatura
- **Medida/Mantenimiento:**
  - Cambio de precios, debido al aumento de precios en productos por parte de los proveedores
  - Cambio de productos, adquisición de productos que son pocos conocidos
  - El local tiene poco tiempo que fue abierto, por lo que es aún es poco conocido

CAUSA

EFEECTO



Ahora, una vez analizados estos factores, las 6 M, antes mencionadas, se encontraron una serie de causas raíces que conllevan al problema general que es la disminución de ventas, así como la disminución de pacientes en la clínica veterinaria. Por ello, se han buscado soluciones a cada causa raíz, con el fin de enmendar el problema principal:

6 M	PROBLEMA	SOLUCIÓN
<b>MATERIA PRIMA</b>	Falta de variedad,	Adquirir productos con diseños nuevos y que sean atractivos para los clientes,
	Aumento de costos.	Realizar promociones de temporadas.
	Productos poco conocidos.	Informar a los clientes los beneficios de los nuevos productos.
<b>MANO DE OBRA</b>	Falta de capacidad de trabajadores.	Brindar capacitación necesaria a los que laboren dentro de la clínica.
	Poca atención al cliente.	Supervisar que los clientes sean bien atendidos, asimismo recordarles a los trabajadores la importancia de esto.
<b>MÉTODOS</b>	Atención tardada.	Agilizar el proceso de recepción de los clientes y pacientes, asimismo establecer un estándar en los procesos implicados. Agendar citas en servicios que lo permitan.
	Realización de servicios es de larga espera.	Crear una estandarización en los procesos implicado para agilizar el trabajo.
<b>MAQUINARIA</b>	Herramientas viejas.	Evaluar las herramientas que se posean y desechar las que definitivamente ya no sirvan, verificar si hay alguna que aún pueda ser reparada, sino adquirir una nueva.

	Falta de ciertas herramientas.	Ver la posibilidad de adquirir las herramientas necesarias o crear un convenio con alguna otra clínica que sí las posea para poder realizar los estudios necesarios.
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	Presencia de lluvias.	Al ser un factor ambiental no puede ser modificado, sin embargo, pueden crearse servicios o atenciones a domicilio para que las mascotas sean atendidas.
	Productos afectados por cambios de temperatura.	Buscar un lugar adecuado a modo que los productos conserven una temperatura estable, sin sufrir cambios o alteraciones.
<b>MEDIDA/ MANTENIMIENTO</b>	Cambio de precios.	Informar al cliente y crear promociones a modo que el vendedor ni el comprador se vean afectados.
	Cambio de productos.	Informar al cliente de los productos nuevos, así como los beneficios que estos aportan para las mascotas.
	Local poco conocido.	Acudir a la publicidad informando a la sociedad en general la ubicación de la clínica veterinaria, así como los servicios y productos que se ofrecen.

Como conclusión, se tiene que gracias al diagrama de Ishikawa se han podido identificar las causas o problemas raíces que contribuyen o han contribuido a la problemática principal de la clínica veterinaria; cada factor ("6 M") fue analizado encontrando pues una serie de problemas a los cuales se les ha buscado una solución que permitan corregir los inconvenientes, y, desde luego, rectificar el problema principal. Esto nos muestra pues, la utilidad e importancia que tiene este diagrama para la búsqueda de problemas, incluso que no pueden ser notados superficialmente, y, obviamente de soluciones para los errores encontrados.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

R., Alexis. (2016). Diagrama de causa y efecto como herramienta de calidad.

N., Patricia. (2017). Diagrama de Ishikawa