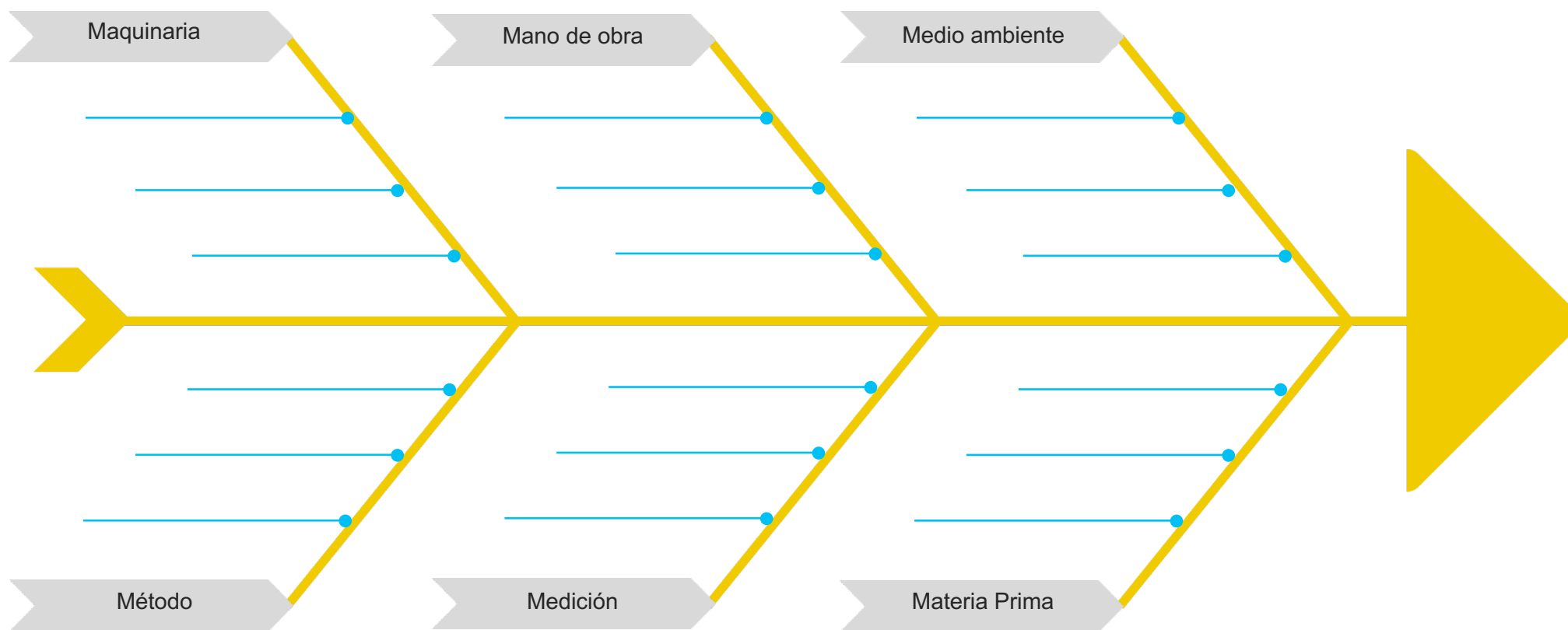




DIAGRAMA DE ISHIKAWA





Instrucciones:

Como puedes observar el diagrama de Ishikawa se asemeja al esqueleto de un pez, el objetivo es poner acciones ante una problemática. Para esto deberás de colocar en la flecha principal (la más grande) la clara problemática que se está enfrentado, en otras palabras, deberás de identificar cuál es el problema y plasmarlo. Generalmente se dividirá en seis categorías conocidas como **las 6M**:

- **Maquinaria:** será todos aquellos medios de producción que entorpezcan el problema. Un ejemplo es: si tienes problemas en el proceso de entrega de productos y tienes una máquina descompuesta deberás colocar esta causa en esta categoría.
- **Mano de obra:** describe todas las causas que los recursos humanos puedan entorpecer tu problema. Por ejemplo: si la problemática es que hay muchas quejas en el área de atención al cliente por la espera, una causa puede ser que: debido a que los trabajadores llegan tarde, existe un déficit de mano de obra que entorpece la rapidez.
- **Medio ambiente:** el contexto es un determinante para el trabajo que puede entorpecer el trabajo. Describe aquellas situaciones que pueden afectar a tu problema en este ámbito. Un ejemplo: la oficina de atención al cliente no cuenta con suficiente ventilación, por lo que por la tarde cuando el calor aumenta suele haber menor tolerancia hacia la frustración porque el ambiente es caluroso.
- **Método:** es importante identificar aquellas ideologías, doctrinas, procesos que pueden estar dañando el problema principal, describe aquellos métodos que pueden afectar a tu productividad. Un ejemplo: si tu ideología es el reciclaje, pero los envíos que utilizan son empaques de plástico, existe una contradicción.
- **Medición:** se habla sobre el método de evaluación de ciertos procesos, productos, servicios o personal. El objetivo es que se anoten aquellos procesos que son mal evaluados o no tomados en cuenta. Un ejemplo: imagina que implementas encuestas de satisfacción en tu empresa, no obstante, nunca son tomadas en cuenta en revisión.
- **Materia prima:** describe aquellos problemas que enfrentes respecto a los componentes básicos que necesitas para la producción. Ejemplificado quedaría así: si tu problema principal es “problemas en entregas” una de las causas en materia prima puede ser que tus proveedores no surten a tiempo el material.

No olvides que puedes utilizar cualquier categoría, sin embargo, se recomienda en el diagrama de Ishikawa utilizar las 6M.