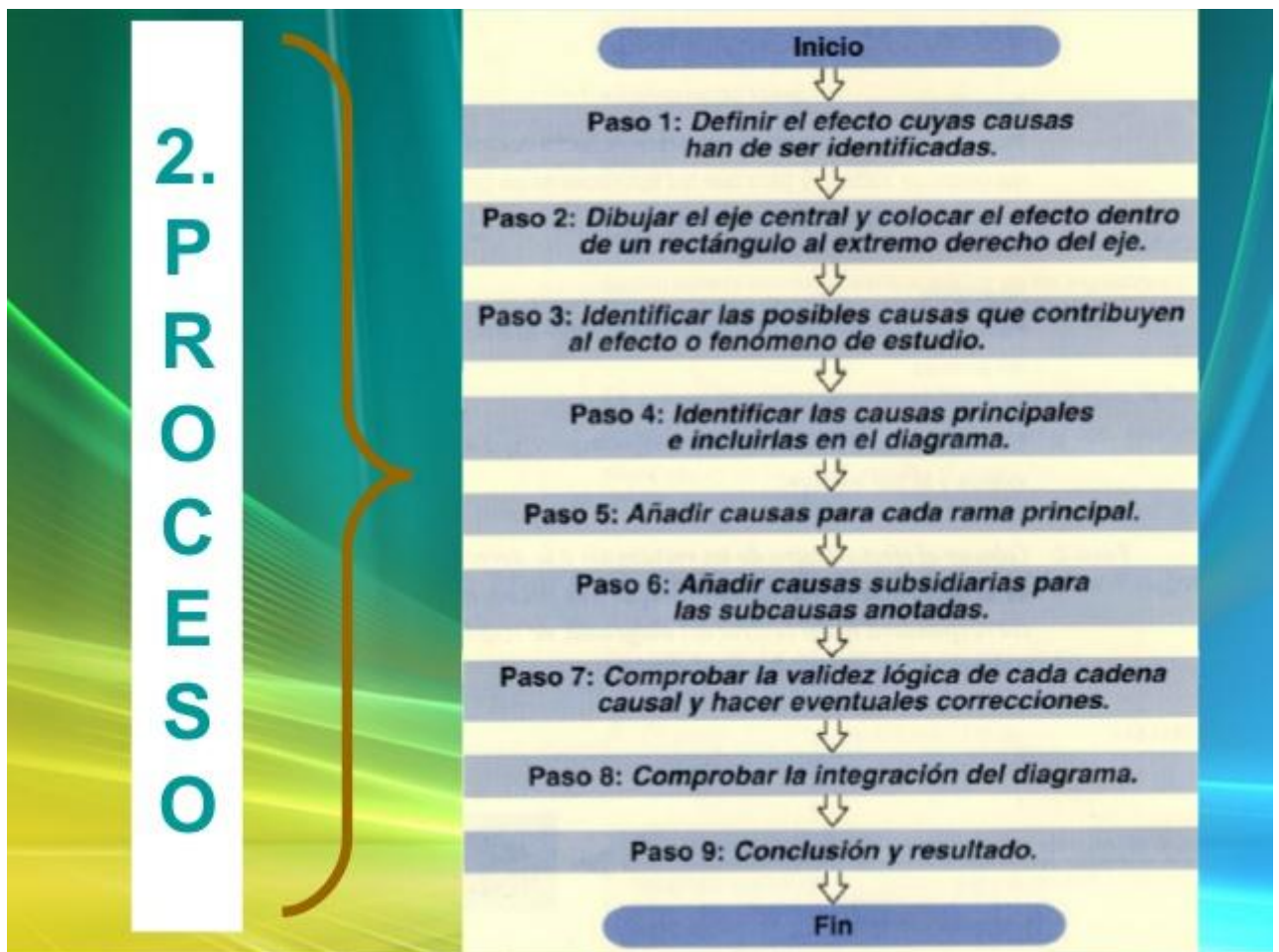


# DIAGRAMA DE PESCADO



Veamos a continuación el proceso para usar la técnica de la “cola de pescado” con un ejemplo práctico:

Una línea aérea, realiza una encuesta a sus clientes y determina que es decisivo reducir los retrasos de las salidas.

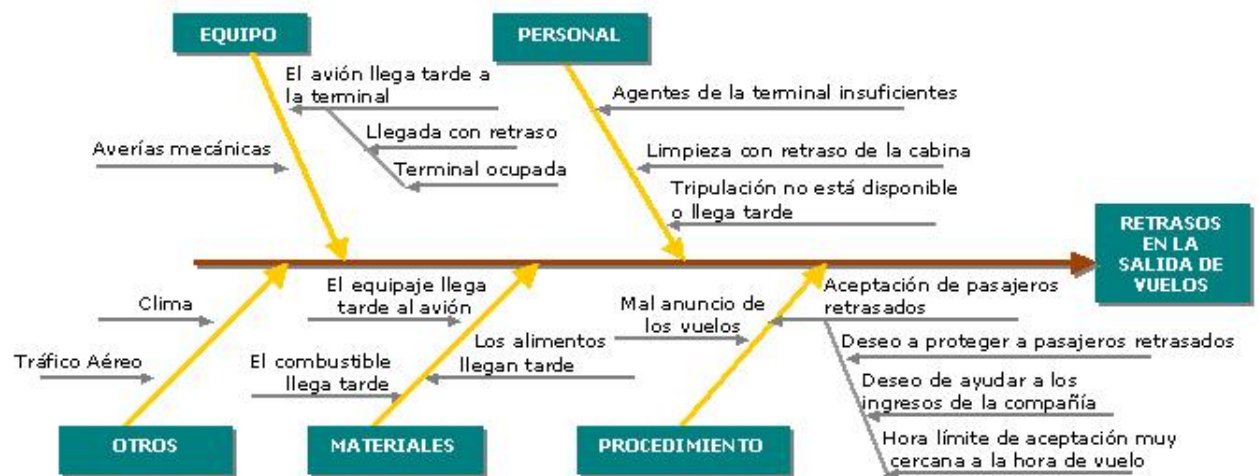
1. El efecto a eliminar es, por tanto, los retrasos en la salida de vuelos.  
Situamos el efecto en el diagrama.
2. Situamos el efecto en el diagrama:



3. Las causas que consideraremos son:

- Equipo
- Personal
- Materiales
- Procedimiento
- Otros

4. Situamos los factores principales y las subcausas llegando hasta un segundo nivel de subcausas, de modo que si unimos el efecto y las posibles causas obtenemos el siguiente diagrama:



5. **CONCLUSIONES:** A partir del diagrama elaborado, la empresa realizó un análisis en el que determinó que la principal causa de los retrasos era el acomodo de pasajeros que llegaban tarde. Estos pasajeros no se apuraban para llegar al aeropuerto. Los agentes de las terminales aceptaban a esos pasajeros porque no querían que la compañía perdiera las tarifas de esos pasajeros y además se compadecían de ellos (aunque olvidaron las molestias a los muchos pasajeros que hicieron el esfuerzo por llegar a tiempo). La compañía estableció una política que operaría a tiempo y brindaría excelente servicio a los pasajeros que llegaran a tiempo. Los pasajeros vieron con buenos ojos esta disciplina y se redujo el número de pasajeros retrasados.