

LISTA DE COTEJO PARA INVESTIGACION DOCUMENTAL

| DATOS GENERALES | | | |
|---|-------------|----------|------------------------------|
| Nombre del(a) alumno(a): TOLEN ARREZ CITLALY | | | |
| GRUPO: | 601A | CARRERA: | INGENIERIA INDUSTRIAL |

| | |
|--|---|
| INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN ANDRÉS TUXTLA | NOMBRE DEL CURSO: SISTEMAS DE MANUFACTURA |
| NOMBRE DEL DOCENTE: MC. CARLOS MARTINEZ GALAN | FIRMA DEL DOCENTE  |

| DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN | | | |
|--|--------------------------|----------------------|---|
| PRODUCTO: INVESTIGACION DOCUMENTAL | TEMA: UNIDAD 3 | FECHA: 24/02/2023 | PERIODO ESCOLAR: FEBRERO - JULIO 23 |

INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN

Revisar las actividades que se solicitan y marque con una X en los apartados "SI" cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque "NO". En la columna "OBSERVACIONES" escriba indicaciones que puedan ayudar al alumno a saber cuáles son las condiciones no cumplidas, si fuese necesario.

| VALOR DEL REACTIVO | CARACTERÍSTICA A CUMPLIR (REACTIVO) | CUMPLE | | OBSERVACIONES |
|--------------------|--|-----------|----|-------------------------|
| | | SI | NO | |
| 2% | Presentación El trabajo cumple con los requisitos de: a. Buena presentación | X | | |
| 1% | b. Introducción | X | | |
| 1% | c. Ortografía | X | | |
| 1% | d. Desarrollo coherente del tema | X | | |
| 1% | e. citar fuentes de información | X | | |
| 4% | Enfoque: buscar información para dar respuestas satisfactorias a cuestionamientos sobre fenómenos, estudiar profundamente un problema a fin de obtener datos suficientes que permitan hacer ciertas proyecciones. | X | | |
| 10% | Elaboración: Debe partir de una selección adecuada de la información | X | | DOS PUNTOS MENOS |
| 5% | Responsabilidad: Entregó la investigación documental en la fecha y hora señalada. | X | | |
| 10 % | CALIFICACIÓN | 8% | | |

Instituto Tecnológico Superior de San Andrés Tuxtla

Alumna: Citlaly Tolen Arrez



Docente: Lng. Carlos Martínez Galán

Materia: Sistemas de Manufactura

Carrera: Ingeniería Industrial

Actividad: Investigación - Diagrama SIPOC

Semestre y grupo: 601-A

Matrícula: 20100049

San Andrés Tuxtla, Ver
16 - Mayo - 2023

Diagrama SIPOC

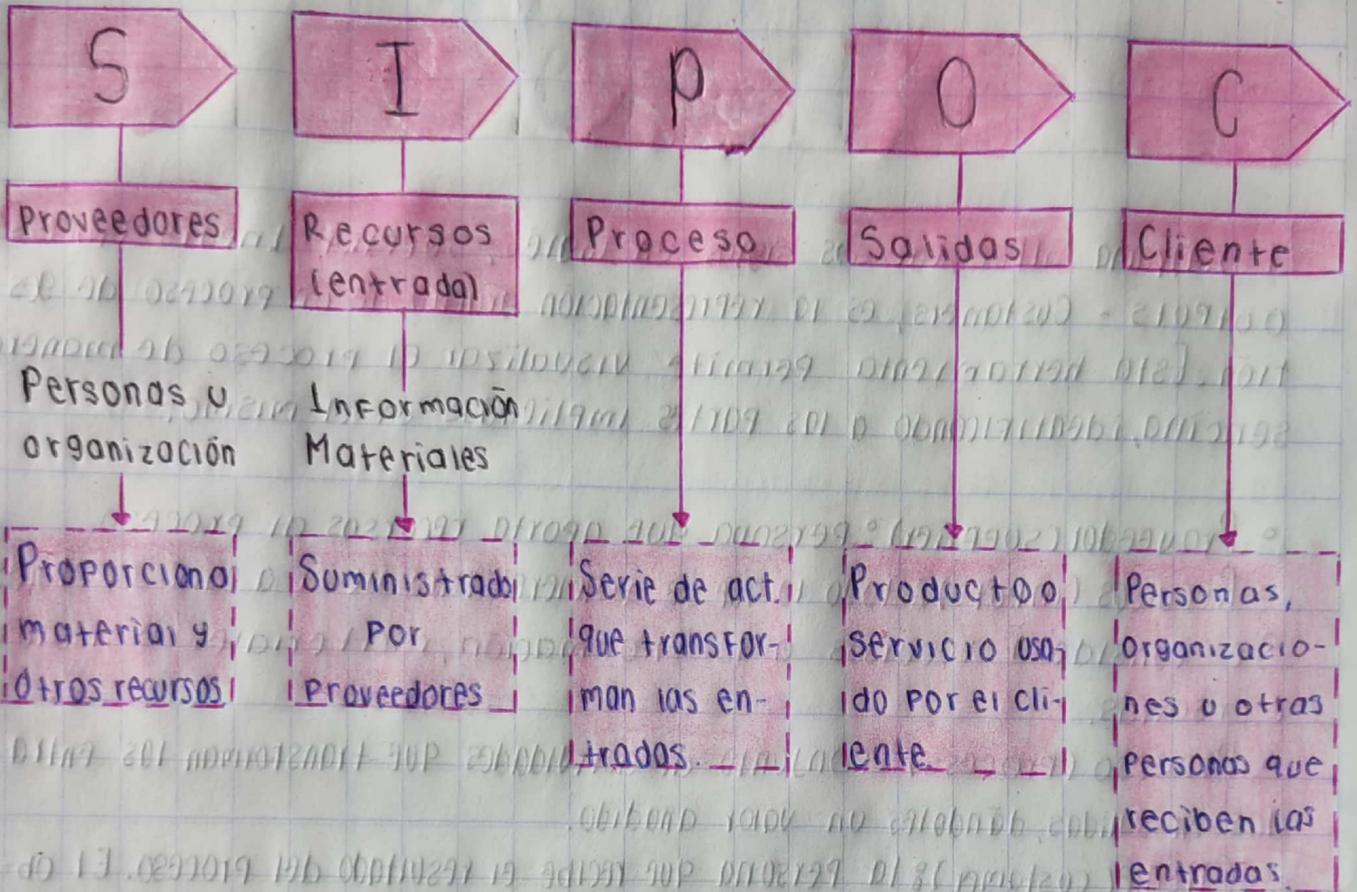
El Diagrama SIPOC, por sus siglas en inglés; Supplier-Inputs-Process-Outputs-Customers, es la representación gráfica de un proceso de gestión. Esta herramienta permite visualizar el proceso de manera sencilla, identificando a las partes implicadas en el mismo.

- Proveedor (supplier): persona que aporta recursos al proceso
- Recursos (inputs): todo lo que se requiere para llevar a cabo el proceso
- Se considera recursos a la información, materiales e incluso, personas.
- Proceso (process): conjunto de actividades que transforman las entradas en salidas, dándoles un valor añadido.
- Cliente (customer): la persona que recibe el resultado del proceso. El objetivo es obtener la satisfacción de este cliente.

De manera resumida los pasos a realizar un Diagrama SIPOC pueden ser:

- 1.- Identificar los procesos de gestión
- 2.- Establecer las entradas del proceso, los recursos necesarios
- 3.- Establecer los proveedores de estas entradas al proceso
- 4.- Definir las salidas del proceso
- 5.- Establecer quién es el cliente de cada una de las salidas obtenidas

El Diagrama de SIPOC es una herramienta que se emplea tanto en el ámbito de 6 sigma, en la gestión por procesos en general.



Fuente de consulta:

- <https://blog.gitnux.com/es/diagrama-sipoc/>
- <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-del-valle-de-mexico/ingenieria-en-manufactura/diagrama-sipoc/>

GUIA DE OBSERVACIÓN PARA PRÁCTICA

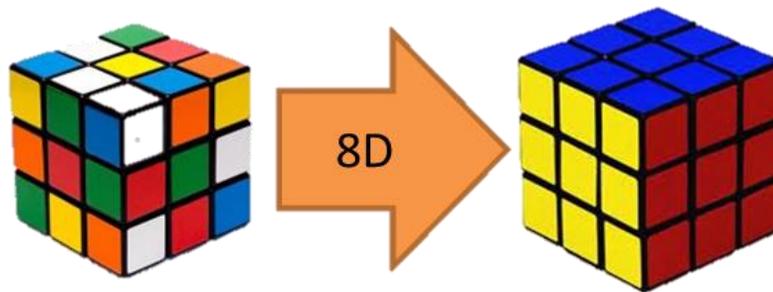
| INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN ANDRÉS TUXTLA | NOMBRE DEL CURSO: SIISTEMAS DE MANUFACTURA | | | |
|--|--|------------|----|------------------------|
| NOMBRE DEL DOCENTE: MC. CARLOS MARTINEZ GALAN | TEMA: TOPS (8d) | | | |
| OBJETIVO DE LA PRÁCTICA: EL ALUMNO CONOCE Y REALIZA EN EQUIPO, UN EJERCICIO DE PRACTICA DE UNA DE LAS HERRAMIENTAS PARA LA SOLUCION DE PROBLEMAS (8D, LA RUTA DE LA CALIDAD, REPORTE A3) | | | | |
| DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN | | | | |
| NOMBRE DEL ALUMNO: <div style="text-align: center; font-weight: bold;">TOLEN ARREZ CITLALY</div> | | | | |
| INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN | | | | |
| Revisar los documentos o actividades que se solicitan y marque con una X en los apartados “SI” cuando la evidencia a evaluar se cumple; en caso contrario marque “NO”. En la columna “OBSERVACIONES” ocúpela cuando tenga que hacer comentarios referentes a lo observado. | | | | |
| VALOR DEL REACTIVO | CARACTERÍSTICA A CUMPLIR (REACTIVO) | CUMPLE | | OBSERVACIONES |
| | | SI | NO | |
| 60% | Dominio del tema | X | | Se descuenta 5% |
| 10% | Orden en la construcción del modelo | X | | |
| 20% | Elementos utilizados | X | | Se descuenta 5% |
| 10% | Manejo del tiempo en el desarrollo | X | | |
| 100% | CALIFICACIÓN | 90% | | |

DOCENTE: M.C. Carlos Martínez Galán

INTEGRANTES DEL EQUIPO:

- ➔ ANTELE DOMINGUEZ PABLO AKARY (201U0006)
 - ➔ CHIPOL PÓLITO EDUARDO (201U0013)
 - ➔ MALDONADO SEBA EDUARDO (201U0032)
- ➔ MIL LINARES EMMANUEL DE JESUS (201U0409)
- ➔ PUCHETA MARCIAL NORA JOSEFINA (201U0044)
 - ➔ QUINO PAEZ ISAIAS (201U0045)
 - ➔ TOLEN ARREZ CITLALY (201U0049)
- ➔ VELASCO HERRERA MANUEL OCTAVIO (201U0053)

TOPS: "PROCESO 8D"



CARRERA: Ingeniería Industrial

ASIGNATURA: Sistemas de Manufactura

GRUPO: 601 A

FECHA DE ENTREGA: 12 de Mayo de 2023

PERIODO ESCOLAR: Febrero-Julio 2023



➔ **Nombre del proyecto:** VetSolutions

Implementación de la metodología 8-D en la veterinaria “El Coyote” para mejorar la atención al cliente

➔ **Objetivo general:**

Mejorar la atención al cliente mediante la implementación un programa de control de inventarios y medios visuales para la gestión de los medicamentos en la veterinaria, ayudando a obtener una rápida localización del producto por parte del personal y un servicio más eficiente.

➔ **Objetivos específicos:**

- ❖ Desarrollar los pasos de la metodología con la situación actual de la veterinaria.
- ❖ Encontrar las causas y el origen de los errores en el manejo de inventario.
- ❖ Utilizar recursos para operaciones de limpieza y orden.
- ❖ Etiquetar zonas de almacén de acuerdo a la clasificación sugerida para fármacos.
- ❖ Implementar el método PEPS (FIFO).

➔ **Alcance**

Dado un aumento reciente en los reportes negativos que llegan al servicio de atención al cliente con comentarios constantes sobre la demora en la venta de medicamentos, la veterinaria “El Coyote” implementará un programa de inventarios y etiquetado que optimice la organización de ellos. Con esto, se permitirá reducir el tiempo de entrega y tiempo de búsqueda de medicamentos que dará al cliente una mejor percepción del servicio que se presta.



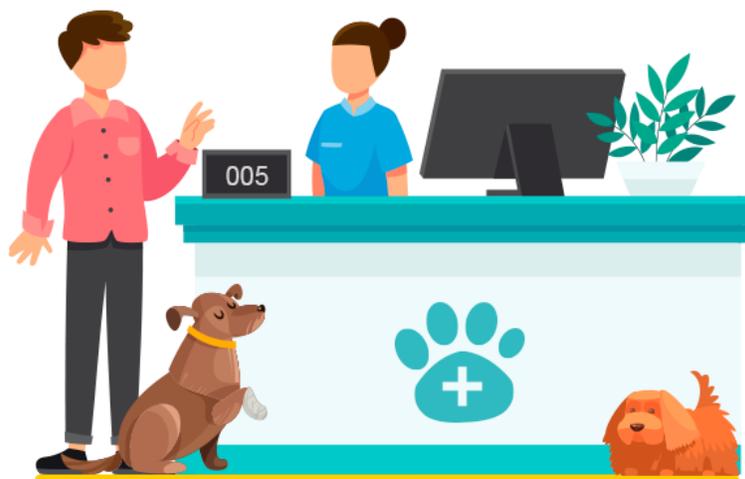
➔ Introducción

“El Coyote” es una clínica veterinaria privada cuya labor se enfoca en los tratamientos ambulatorios para animales, así como consultas particulares. También proporciona servicios de control de enfermedades que limitan la producción, servicios preventivos, suministro de medicamentos, vacunas, entre otros productos. Atiende animales domésticos y brinda servicio en establos, rastros, granjas avícolas, porcinas y caprinas.

➔ Situación actual

Tras un análisis se descubrió que el medicamento es entregado por proveedores en bolsas de plástico transparente o cajas de cartón sin etiquetado exterior adecuado. Esto ocasiona más carga del trabajo al personal de la clínica por tener que reordenar el producto al pasarlo al estante, ya que solo se llenan los espacios vacíos existentes. La carga de trabajo, a la que se suma la falta de etiquetas de clasificación, se traduce en un desperdicio de tiempo en el momento de intentar localizar un medicamento, y que a su vez origina merma.

El establecimiento, además, no cuenta con un sistema de control de inventarios, lo que vuelve imposible determinar la cantidad exacta de productos que no están generando liquidez, así como información relevante sobre su caducidad. Los hallazgos del desarrollo de la metodología se ponen en marcha a continuación.



Seleccione la opción que represente el tipo de hallazgo que necesita registrar:

| | | | | | | | |
|---------------------------|---|--|--------------------------|-------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| Producto No Conforme | <input type="checkbox"/> | No Conformidad | <input type="checkbox"/> | Queja | <input type="checkbox"/> | Observación | <input type="checkbox"/> |
| Oportunidad de Mejora | <input checked="" type="checkbox"/> | Desviación Interna: <i>(aplica cuando no sea detectado en una auditoría interna o externa)</i> | | | | | <input type="checkbox"/> |
| Otro <i>(describir)</i> : | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| Auditoría: | Interna <input checked="" type="checkbox"/> | Externa <input type="checkbox"/> | Referencia: | | | | |

D1. FORMAR EL EQUIPO ADECUADO AL PROBLEMA

Establezca un pequeño grupo de personas con los conocimientos, tiempo, autoridad y la habilidad para resolver el problema e implementar acciones.

| Nombre | Área / Proceso | Fotografía |
|-------------------------|--|---|
| Ariel Coyote Romero | Médico veterinario a cargo. Patrocinador. |  |
| Javier Gutiérrez Jaimes | Asistente técnico veterinario. Patrocinador |  |



| Nombre | Área/Proceso | Fotografía |
|-----------------------------------|--|---|
| Leila Montserrat Coyote Estudillo | Conocimiento de la metodología 8D. Líder del equipo de mejora. |  |
| Fernando Medina Peralta | Clasificación de medicamentos de acuerdo con su función. Colaborador. |  |
| Enrique Medina Villanueva | Clasificación de medicamentos de acuerdo con su función. Colaborador. |  |
| Andrés Cortés Llevaro | Encargado del formato de PEPS. |  |



D2. DESCRIBIR Y DELIMITAR EL PROBLEMA

Describe el problema en términos mensurables.

| PROBLEMA A ESTUDIAR | W1 | W2 | W3 | W4 | W5 | RESULTADO DE ANÁLISIS |
|--|--|--|---|--|---|---|
| MALA ORGANIZACIÓN DE MEDICAMENTOS | <p>¿Qué sucede? Los medicamentos no están organizados en el estante ni en el almacén.</p> | <p>¿Por qué los medicamentos no están organizados? Porque cuando el medicamento llega por parte de los proveedores no llevan un registro de que medicamentos entran a la clínica.</p> | <p>¿A quién le afecta el problema? A las personas que participan en la veterinaria ya que no hay un control de medicamentos que entran y salen.</p> | <p>¿Cuándo pasa el problema? La mayoría de los días de labor, derivado a que nunca han implementado un inventario en la veterinaria.</p> | <p>¿Dónde pasa el problema? En la veterinaria debido a que hasta el momento no lo habían considerado.</p> | <p>Crear un inventario</p> |
| | <p>¿Qué ocurre? Los medicamentos no están organizados en el estante.</p> | <p>¿Por qué no están organizados? Porque, así como los proveedores entregan los medicamentos así ponen en el estante, en donde exista algún espacio para ello.</p> | <p>¿A quién le impacta el problema en cuestión? Prácticamente a las personas que están día a día en el establecimiento debido a que no existe algún tipo de medio visual que indique en que parte del estante va cada medicamento.</p> | <p>¿Cuándo el problema se hace presente? Cuando los proveedores entregan el medicamento el asistente solo coloca los medicamentos en los espacios que se encuentre disponibles.</p> | <p>¿Dónde ocurre el problema? En la veterinaria, el asistente solo ve espacios vacíos y los va llenando con medicamento entregan sin fijarse de los demás que están en la parte de atrás, o en el stock.</p> | <p>Facilitar un medio visual en el estante para la clasificación y acomodo de medicamentos</p> |



Planteamiento del problema.

Como planteamiento de problema, se tomaron los dos resultados de análisis, ya que se consideró que se podría dar solución a los problemas haciendo primero un inventario, de esta manera se podría hacer una clasificación de medicamentos tanto en el estante, como en stock, también agregando ayudas visuales según la clasificación de los productos.

Asimismo:

Se reportaron quejas por parte de los clientes y personal de la clínica veterinaria "EL COYOTE", la razón se tipifica en el disgusto de buscar los medicamentos en el estante mostrador y cajas de stock, después de la consulta, ya que estos no están clasificados y no se tiene un inventario existente.

D3. IMPLEMENTAR UNA SOLUCION PROVISIONAL A MANERA DE CONTENCIÓN

Defina las acciones intermedias que protejan al usuario del problema hasta que la acción permanente se aplique. (No más de 2 días en ejecutarse).

Solución Provisional o Contención de Acción.

En este apartado fue necesario hablar y estar de acuerdo, en que antes de la determinación de la solución permanente, es necesario realizar una acción inmediata o acción provisional permanente, es necesario realizar una acción inmediata o acción provisional (ICA), que debe retirarse una vez que se implemente la solución definitiva.

Teniendo claro este punto, se consideró que la única solución provisional que se puede aplicar es el cierre temporal de la clínica veterinaria el "COYOTE". Esto solo hasta clasificar y ordenar el espacio que ocuparan los medicamentos en el mostrador.

El reacomodo del espacio de trabajo debe ser de manera inmediata, debido a que es una empresa que brinda servicios médicos. Por lo tanto, este cierre temporal debe durar el menor tiempo posible.



D4. ENCONTRAR LA CAUSA RAÍZ

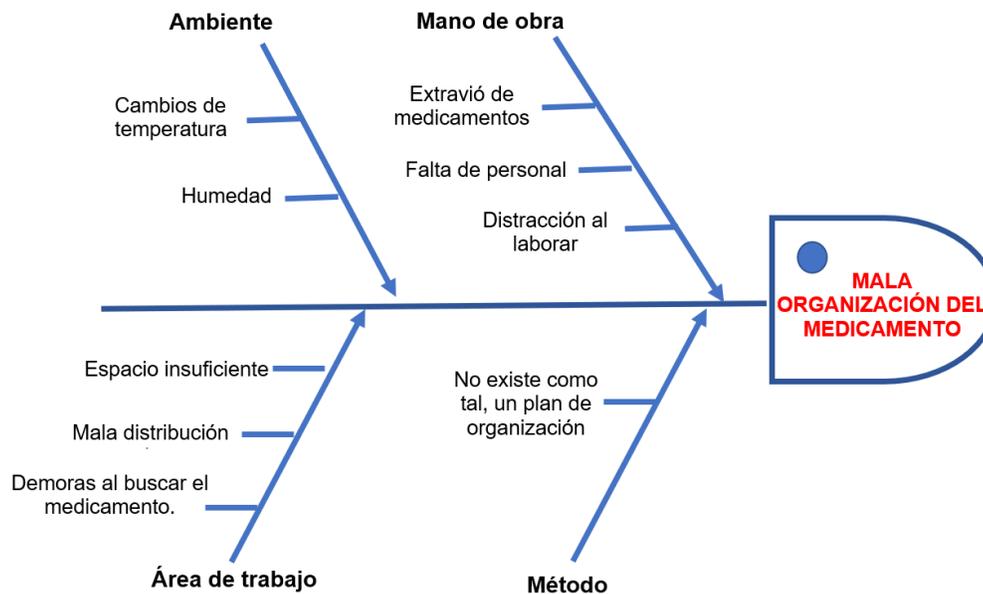
Identifique todas las posibles causas que podrían explicar por qué se produjo el problema; o qué problema causaría de no atenderse.

Análisis de las causas.

Después de una meticulosa observación a los problemas que se presentaron y se consideraron dentro del análisis de examinación que hizo el equipo de trabajo, se tomaron acciones de introspección para ubicar la causa raíz de los descontentos en la clínica veterinaria.

Se considera fundamental atacar el origen de los problemas para así mitigar el efecto negativo que podrían tener los problemas ya señalados a la hora de desempeñar los labores que en el área de trabajo competen.

Para identificar la causa raíz que genera la mala organización del medicamento se recurrió a la realización de un diagrama de Ishikawa, en el cual se tomaron en cuenta las siguientes causas.

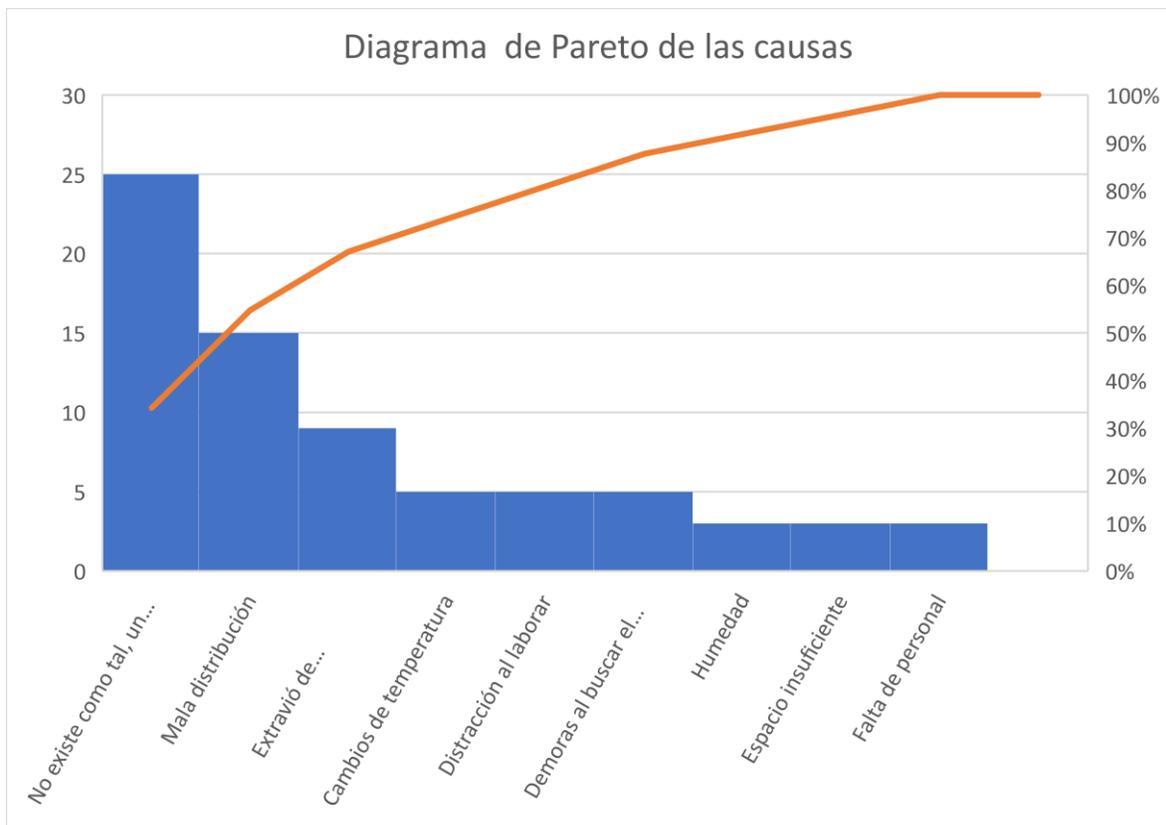


Posteriormente, se analizó la frecuencia de cada una de las causas.

| Ambiente | |
|---|-----------------------------|
| Causa | Frecuencia (mensual) |
| Cambios de temperatura | 5 |
| Humedad | 3 |
| Mano de obra | |
| Causa | Frecuencia (mensual) |
| Extravío de medicamentos | 9 |
| Falta de personal | 2 |
| Distracción al laborar | 5 |
| Área de trabajo | |
| Causa | Frecuencia (mensual) |
| Espacio insuficiente | 9 |
| Mala distribución | 2 |
| Demoras al buscar el medicamento | 5 |
| Método | |
| Causa | Frecuencia (mensual) |
| No existe como tal, un plan de organización | 25 |

Se puede observar que la causa cuya frecuencia destaca sobre las demás proviene del método, y es que no existe como tal un plan de organización.





Se observa, que, del apartado método, la causa de no existencia de un plan de organización, es el de mayor impacto, seguido por la mala distribución.

Teniendo en cuenta esto, se consideró darle prioridad a la causa número 1, ya que dando solución a esta las demás causas podrán distribuir o ser resueltas.



D5. IMPLEMENTAR ACCIONES CORRECTIVAS EFECTIVAS

Plantee las acciones a realizar, responsables, recursos etc.

Acciones correctivas permanentes.

Como acción correctiva permanente se aplicó un control de inventario en donde se clasifican los medicamentos respecto a su uso (desparasitantes, antibióticos antiparásitos, analgésicos, vitaminas, etc.). Este inventario nos permite conocer cuando se caduca el producto, su tiempo de almacenamiento, unidades disponibles de cada producto, su precio unitario y precio total. Llamado PEPS (Primero en entrar, primero en salir) es un método de valoración de inventarios que asume que las posiciones de inventario adquiridas o fabricadas en primer lugar serán utilizadas primero.

Con este método, los niveles de inventario proceden principalmente de las últimas compras o ejecuciones de producción Así mismo, dicha clasificación será aplicada en el anaquel disponible para los medicamentos y en el almacén, utilizando medios visuales, ya que de esta manera facilita la localización y el acceso a los productos, permitiendo que el proceso de entrega de medicamentos al cliente sea más fácil, rápido y eficiente.

| GESTIÓN DE MEDICAMENTOS DE USO VETERINARIO | | | | | | | | |
|--|------|-------------|-----------------------|----------|-----------------|------------------|-------------------------|--------------------|
| MEDICAMENTO | TIPO | INFORMACIÓN | VIA DE ADMINISTRACIÓN | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO | FECHA DE ENTRADA | DIAS OPTIMOS DE CONSUMO | FECHA DE CADUCIDAD |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |



| GESTIÓN DE MEDICAMENTOS DE USO VETERINARIO | | | |
|--|---------|--------------------|---------------------------------|
| VIGENCIA | SALIDAS | TOTAL DE PRODUCTOS | DINERO TOTAL AUN EN VETERINARIA |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Evidencias



**D6. IMPLEMENTAR UNA SOLUCIÓN
PERMANENTE**

Confirme que las acciones realizadas son efectivas.

Para dar seguimiento al control de inventarios se diseñó un formato de inventarios en Excel siguiendo el método PEPS el cual nos permite registrar los medicamentos de acuerdo con la clasificación previamente definida respecto a su uso (desparasitantes, antibióticos, antiparásitos, analgésicos, vitaminas, etc.), el cual se le anexaron las columnas correspondientes a la caducidad ya que son productos perecederos, su tiempo mínimo de almacenaje y los precios de acuerdo a cada medicamento, se incluyó una columna de observaciones, ya que algunos medicamentos tienen indicaciones especiales.

Así mismo se diseñó un formato de check-list el cual contiene la clasificación con el objetivo de verificar y confirmar, la existencia de los productos (medicamentos).



Inventario Clínica Veterinaria "El Coyote"

Semana: _____
Mes: _____
Año: _____

| ANALGÉSICOS | | | |
|-----------------------------|----------|-----------|---------|
| Producto | Entradas | Caducidad | Salidas |
| Buscapina compositum 100 ml | | | |
| Diclo-zoom 250 ml | | | |
| Equi-buta-vet 100 ml | | | |

| ANTIEMÉTICOS | | | |
|---------------|----------|-----------|---------|
| Producto | Entradas | Caducidad | Salidas |
| Neutrac 50 ml | | | |



| ANTIBIÓTICOS | | | |
|---------------------------|----------|-----------|---------|
| Producto | Entradas | Caducidad | Salidas |
| Licuapen R7U 100 ml | | | |
| Peniestrep Plus 12 MU | | | |
| Peniestrep Plus 4 MU | | | |
| Flordex vet 25 ml | | | |
| Ampiso vet 5 ml | | | |
| Catarrol Rumiantes 250 ml | | | |
| Azitro-Vet 30 ml | | | |
| Ceptio Fur 30 ml | | | |
| Eco-enroflox 10% 250 ml | | | |
| Oximic Plus LA 250 ml | | | |

| ANTINFLAMATORIO | | | |
|-------------------------------------|----------|-----------|---------|
| Producto | Entradas | Caducidad | Salidas |
| Napzin meglumina de flunixin 250 ml | | | |
| Napzin meglumina de flunixin 100 ml | | | |
| Dexvet s.b 50 ml | | | |
| Dexvet s.b 150 ml | | | |
| Dexametasona 100 ml | | | |

| ANTIPARASITARIO | | | |
|--------------------|----------|-----------|---------|
| Producto | Entradas | Caducidad | Salidas |
| Ideal Puppy 100 gr | | | |

| DESPARASITANTE | | | |
|------------------------------|----------|-----------|---------|
| Producto | Entradas | Caducidad | Salidas |
| Vermi-chemade 500 ml | | | |
| Endectofin F (fatsciolicida) | | | |
| Koptisin ovine 250 ml | | | |
| Koptisin ovine 100 ml | | | |
| Alben min 100 ml | | | |
| Eductofil B-12 16/10 ml | | | |

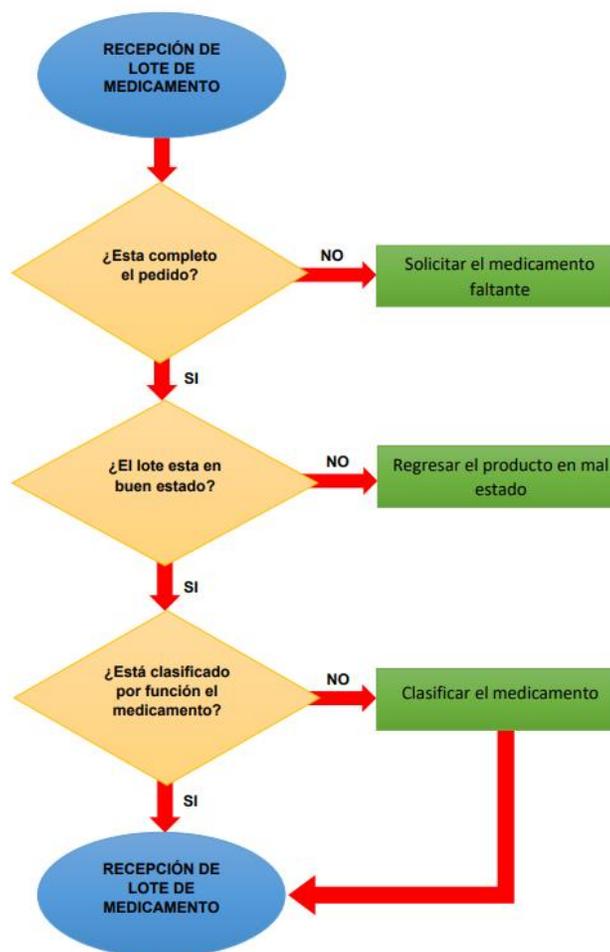


D7. EVITAR QUE EL PROBLEMA SE REPITA

Prevención de Problemas.

Para poder evitar que el problema se siga presentando y siguiendo la metodología de 8'D se sugirió el diseño de un diagrama de proceso el cual de una forma más sencilla muestre el proceso que se debe realizar en respecto a las entradas y salidas de los medicamentos. El cual se muestra a continuación:

DIAGRAMA DE PROCESO



D8. RECONOCER EL EQUIPO

Cierre y reconocimiento de esfuerzo a todos los involucrados.

El equipo multidisciplinario recibió un reconocimiento al esfuerzo aportado para la solución del problema; este certificado le servirá al equipo para futuras referencias profesionales de ser necesario.





Conclusiones.

Al concluir con el ciclo de detección donde se ejecutaron soluciones temporales que eliminaron efectos de error, se prosiguió con el ciclo de prevención que atacó el origen del problema y se aplicaron acciones para prevenir la reaparición de defectos que fallaran en servir al cliente.

Después de todo lo anterior se puede concluir que, en efecto al aplicar la metodología de las 8Ds, se solucionó el problema principal de la falta de eficiencia al brindar servicios al cliente en la veterinaria “El Coyote” al implementar medios visuales y un programa de inventario para los medicamentos, que ahora con la metodología ya implementada es más rápido localizar los productos en los anaqueles, pues las diciplinas han atacado el problema de manera certera y de forma inmediata se pueden comenzar a ver los cambios y mejorías de la veterinaria empezando por el orden de sus recursos.





ANEXOS



CONTEXTO

La implementación de la metodología 8'D en la clínica veterinaria "EL COYOTE" para mejorar el manejo de medicamentos y mejorar la atención al cliente.

D1. FORMAR EL EQUIPO ADECUADO AL PROBLEMA

Lidera: Leila Montserrat Coyote Estudillo
Sponsor: Ariel Coyote Romero Javier Gutiérrez Jaimes **Equipo de Trabajo:** Fernando Medina Peralta Enrique Medina Villanueva
Facilitador: Andrés Cortés Llevaro

D2. DESCRIBIR Y DELIMITAR EL PROBLEMA

ENUNCIADO del Problema: MALA ORGANIZACIÓN DE MEDICAMENTOS.

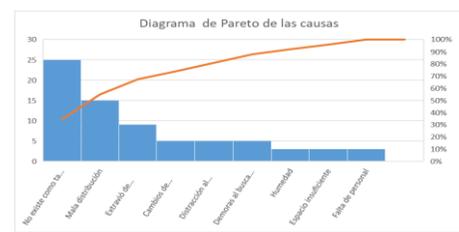
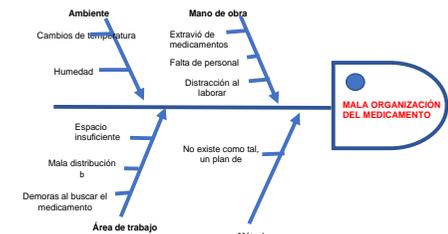
DESCRIPCIÓN del Problema
¿Qué sucede?
 Los medicamentos no están organizados en el estante ni en el almacén.
¿Por qué los medicamentos no están organizados?
 Porque cuando el medicamento llega por parte de los proveedores no llevan un registro de que medicamentos entran a la clínica.
¿A quién le impacta el problema en cuestión?
 Prácticamente a las personas que están día a día en el establecimiento debido a que no existe algún tipo de medio visual que indique en que parte del estante va cada medicamento.
¿Cuándo es que el problema se hace presente?
 Cuando los proveedores entregan el medicamento el asistente solo coloca los medicamentos en los espacios que se encuentren disponibles.
¿Dónde ocurre el problema?
 En la veterinaria, el asistente solo ve espacios vacíos y los va llenando con medicamento entregando sin fijarse de los demás que están en la parte de atrás, o en el stock.

D3. IMPLEMENTAR UNA SOLUCIÓN PROVISIONAL A MANERA DE CONTENCIÓN

Se consideró que la única solución provisional que se puede aplicar es el cierre temporal de la clínica veterinaria el "COYOTE". Esto solo hasta clasificar y ordenar el espacio que ocuparan los medicamentos en el mostrador.

D4. ENCONTRAR LA CAUSA RAÍZ

Se considera fundamental atacar el origen de los problemas para así mitigar el efecto negativo que podrían tener los problemas ya señalados a la hora de desempeñar los labores que en el área de trabajo competen. Para identificar la causa raíz que genera la mala organización del medicamento se recurrió a la realización de un diagrama de Ishikawa y un diagrama de Pareto, en el cual se tomaron en cuenta las siguientes causas.



D5. IMPLEMENTAR ACCIONES CORRECTIVAS EFECTIVAS

| GESTIÓN DE MEDICAMENTOS DE USO VETERINARIO | | | | | | | | |
|--|------|-------------|-----------------------|----------|-----------------|------------------|-------------------------|--------------------|
| MEDICAMENTO | TIPO | INFORMACIÓN | VIA DE ADMINISTRACIÓN | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO | FECHA DE ENTRADA | DIAS OPTIMOS DE CONSUMO | FECHA DE CADUCIDAD |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

| VIGENCIA | SALIDAS | TOTAL DE PRODUCTOS | DINERO TOTAL AUN EN VETERINARIA |
|----------|---------|--------------------|---------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Implementación de acciones correctivas % Eficacia estimada - 100%

Como acción correctiva permanente se aplicó un control de inventario en donde se Clasifican los medicamentos respecto a su uso. Este inventario nos permite conocer cuando se caduca el producto, su tiempo de almacenamiento, unidades disponibles de cada producto, su precio unitario y precio total.

D6. IMPLEMENTAR UNA SOLUCIÓN PERMANENTE

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN:

| ANALGÉSICOS | | | |
|-----------------------------|----------|-----------|---------|
| Producto | Entradas | Caducidad | Salidas |
| Buscapina compositum 100 ml | | | |
| Diclo-zoom 250 ml | | | |
| Equi-buta-vet 100 ml | | | |

| DESPARASITANTE | | | |
|-----------------------------|----------|-----------|---------|
| Producto | Entradas | Caducidad | Salidas |
| Vermi-chemade 500 ml | | | |
| Endectofin F (fatsiclicida) | | | |
| Koptisin ovine 250 ml | | | |
| Koptisin ovine 100 ml | | | |
| Alben min 100 ml | | | |
| Edectofil B-12 16/10 ml | | | |

| ANTIEMÉTICOS | | | |
|---------------|----------|-----------|---------|
| Producto | Entradas | Caducidad | Salidas |
| Neutrac 50 ml | | | |

SOLUCIÓN:
 Se diseñó un formato de check-list el cual contiene la clasificación con el objetivo de verificar y confirmar, la existencia de los productos (medicamentos).

D7. EVITAR QUE EL PROBLEMA SE REPITA

La metodología de 8'D se sugirió el diseño de un diagrama de proceso el cual de una forma más sencilla muestre el proceso que se debe realizar en respecto a las entradas y salidas de los medicamentos.

D8. RECONOCER AL EQUIPO

RECONOCIMIENTO DE ESFUERZO A TODOS LOS INVOLUCRADOS
 El equipo multidisciplinario recibió un reconocimiento al esfuerzo aportado para la solución del problema; este certificado le servirá al equipo para futuras referencias profesionales de ser necesario.

CONCLUSIÓN
 Al aplicar la metodología de las 8Ds, se solucionó el problema principal de la falta de eficiencia al brindar servicios al cliente en la veterinaria EL COYOTE al implementar medios visuales y un programa de inventario para los medicamentos, que ahora con la metodología ya implementada es más rápido localizar los productos en los anaqueles, pues las disciplinas han atacado el problema de manera certera y de forma inmediata se pueden comenzar a ver los cambios y mejorías de la veterinaria empezando por el orden de sus recursos.

La mayoría de metodologías de solución de problemas están inspiradas en

EL CICLO DE LA CALIDAD O CICLO PHVA (PLANEAR, HACER, VERIFICAR Y ACTUAR)

Mencione la metodología de la 8D

D1. FORMAR EL EQUIPO ADECUADO AL TRABAJO D2. DESCRIBIR Y DELIMITAR EL PROBLEMA D3. IMPLEMENTAR UNA SOLUCIÓN PROVISIONAL A MANERA DE CONTENCIÓN D4. ENCONTRAR LA CAUSA RAIZ D5. IMPLEMENTAR ACCIONES CORRECTIVAS EFECTIVAS D6. IMPLEMENTAR UNA SOLUCIÓN PERMANENTE D7. EVITAR QUE EL PROBLEMA SE REPITA D8. RECONOCER EL EQUIPO

Six sigma tiene tres áreas prioritarias de acción, menciónelas:

1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2. REDUCCIÓN DEL TIEMPO DE CICLO 3. DISMINUCIÓN DE LOS DEFECTOS.

Mencione los tres niveles para la aplicación de la manufactura esbelta

1. DEMANDA DEL CLIENTE 2. FLUJO CONTINUO 3. NIVELACIÓN

Este formulario se creó en INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN ANDRÉS TUXTLA.

Google Formularios