

Capítulo VI

Desentrañando el misterio de la ineficiencia: Ishikawa en la solución de problemas industriales

Margarita Ponce y Loranca Calderón¹
Irma-Delia Rojas-Cuevas²
José Rafael Mendoza-Vázquez³
Heddi Serret Medina⁴

¹Tecnológico Nacional de México, Instituto Tecnológico de Puebla, Col. Maravillas #420, C.P 72220, Puebla, México. margarita.ponce@puebla.tecnm.mx
ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-2334-3313>

²Tecnológico Nacional de México, Instituto Tecnológico de Puebla, Col. Maravillas #420, C.P 72220, Puebla, México. irma.rojas@puebla.tecnm.mx
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0955-7345>

³Tecnológico Nacional de México, Instituto Tecnológico de Puebla, Col. Maravillas #420, C.P 72220, Puebla, México. rafael.mendoza@puebla.tecnm.mx
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5599-1767>

⁴Serretecno S. A. de C. V. Col. Centro, Av. Rivapalacio No. 86, Tlalnepantla, C.P. 54000, Estado de México, México.
heddi.serret@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-6374-1592>