

Diagrama de Causa y Efecto / Espina de Pescado

Encuentre y cure causas NO síntomas

¿Qué es?

Un diagrama de Causa y Efecto es la representación de varios elementos de un sistema (causas) que pueden contribuir a un problema (efecto).

Fue desarrollado en 1943 por el Profesor Kaoru Ishikawa en Tokio. También es conocido como Diagrama Ishikawa o Espina de Pescado por su parecido con el espinazo de un pez. Es una herramienta efectiva para estudiar procesos y situaciones, y para desarrollar un plan de recolección de datos.

¿Por qué usarlo?

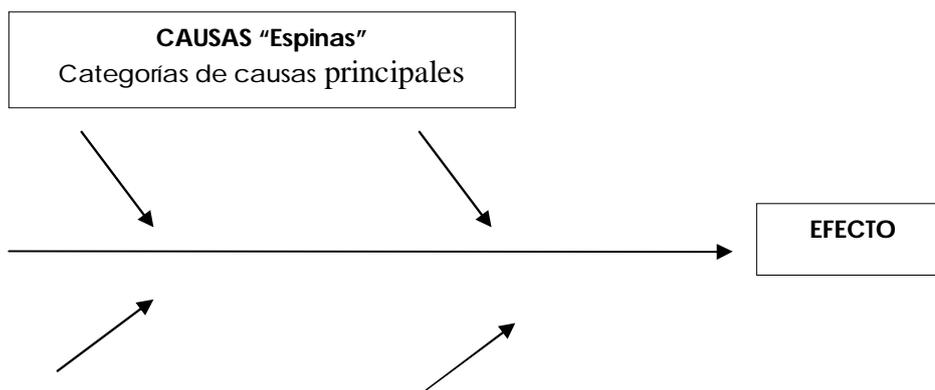
Para permitir que un equipo identifique, explore y exhiba gráficamente, con detalles crecientes, todas las posibles causas relacionadas con un problema o condición a fin de descubrir sus raíces.

¿Qué hace?

- Permite que el equipo se concentre en el contenido del problema, no en la historia del problema ni en los distintos intereses personales de los integrantes del equipo.
- Crea como una fotografía del conocimiento y consenso colectivo de un equipo alrededor de un problema. Esto crea apoyo para las soluciones resultantes.
- Hace que el equipo se concentre en causas y no en síntomas

¿Cómo se hace?

1. Seleccione el formato de causa y efecto más apropiado.
2. Genera las causas necesarias para construir un diagrama de causa y efecto. Elija un método:
 - a) Búsqueda y análisis sin preparación previa
 - b) Hojas de comprobación basadas en datos recogidos por integrantes del equipo antes de la reunión
3. Construya el diagrama de causa y efecto / Ishikawa



a) Coloque el planteamiento del problema en un recuadro al lado derecho de la superficie de escribir. Asegúrese de que todo el mundo esté de acuerdo con el planteamiento del problema. Incluya toda la información que pueda en cuanto al "qué", "dónde", "cuándo" y "cuánto" del problema. Use datos para especificar el problema.

b) Escriba las categorías de causas principales o pasos del proceso de producción o servicio. Conéctelas a la "espina dorsal" del diagrama de espina. Tenga en cuenta que no existe un conjunto o número de categorías perfecto, haga que éstas se adecuen al problema.

c) Coloque las causas analizadas o basadas en datos en la categoría apropiada. Algunas causas parecen encajar en más de una categoría, idealmente cada causa debe ir en un solo una categoría, pero algunas pueden pertenecer legítimamente a dos categorías, colóquelas y vea como resultan al final.

Si el surgimiento de ideas es lento, use las categorías de causas principales como catalizadores, por ejemplo: "¿Qué cosa de "materiales" esta causando...?"

d) Con respecto a cada causa de las espinas, pregunte repetidamente: "¿por qué sucede?". Para cada causa más profunda, continúe tratando de obtener una comprensión más profunda, pero sepa cuándo detenerse usando el sentido común.

e) Interprete o pruebe en busca de raíces causales (busque causas que aparezcan repetidamente dentro o a lo largo de las categorías de causas principales).