



Kit de Herramientas de QI Essentials:

Diagrama de Causa y Efecto

Un desafío común para los equipos es determinar qué cambios pueden probar para mejorar un proceso y enfocar los esfuerzos de mejora. Un diagrama de causa y efecto es una herramienta organizativa que ayuda a los equipos a explorar y mostrar las causas que contribuyen a un determinado efecto o resultado. Muestra gráficamente la relación de las causas con el efecto y entre sí, ayudando a los equipos a identificar las áreas que necesitan ser mejoradas.

El diagrama de causa y efecto también se conoce como diagrama de Ishikawa, por su creador, o diagrama de espina de pescado, por su parecido con las espinas de un pez. Los equipos enumeran y agrupan las causas en las siguientes categorías: Materiales, Métodos, Equipamiento, Medio Ambiente, y Personas.

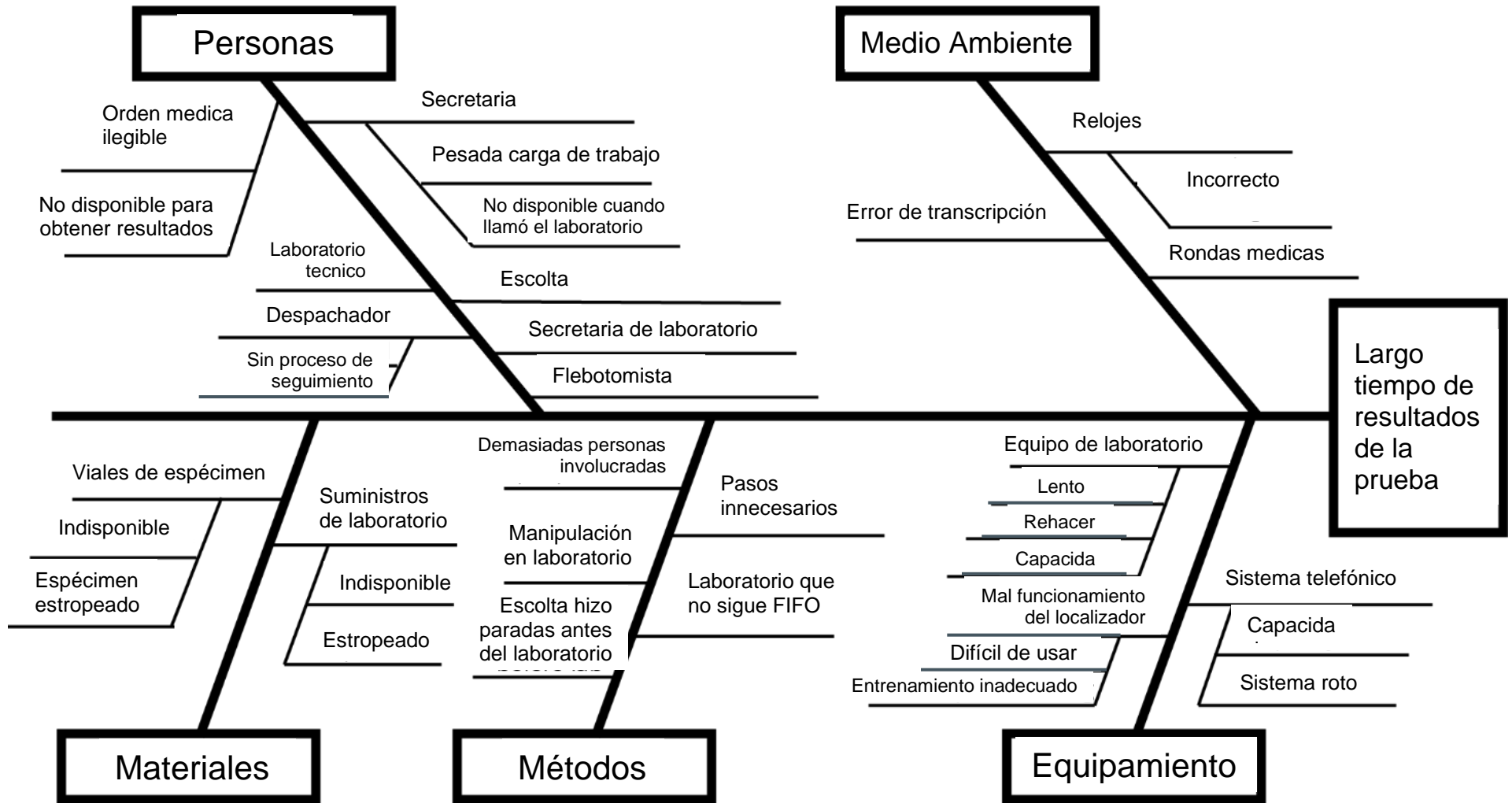
El Kit de Herramientas de QI Essentials de IHI incluye las herramientas y plantillas necesarias para lanzar y administrar un proyecto de mejora exitoso. Cada una de las nueve herramientas en el kit incluye: una breve descripción, instrucciones, un ejemplo y una plantilla en blanco. NOTA: Antes de completar la plantilla, primero guarde el archivo en su computadora. Luego abra y use esa versión de la herramienta. De lo contrario, sus cambios no se guardarán.

- **Diagrama de Causa y Efecto**
- Diagrama Conductual
- Análisis de Modos y Efectos de Falla (FMEA)
- Diagrama de Flujo
- Histograma
- Diagrama de Pareto
- Hoja de Trabajo PDSA
- Formulario de Planificación del Proyecto
- Gráfico de Corrida y Gráfico de Control
- Diagrama de Dispersión

Instrucciones

- 1) Escriba el efecto o resultado que desea influenciado por las causas en un cuadro en el lado derecho de la página.
- 2) Dibuje una línea horizontal a través de la página a la izquierda, comenzando en el cuadro que acaba de dibujar.
- 3) Decida sobre cinco o seis categorías de causas para su efecto. Las categorías estándares en un diagrama de causa y efecto clásico son: Materiales, Métodos, Equipamiento, Medio Ambiente, y Personas, pero puede realizar aperturas de otras como Comunicación o Capacitación.
- 4) Dibuje líneas diagonales arriba y debajo de la línea horizontal para crear "espinas de pez" y etiquete cada línea al final con una de las categorías que ha elegido. Dibuje un cuadro alrededor de cada etiqueta.
- 5) Para cada categoría, genere una lista de las causas que contribuyen al efecto. Enumere las causas dibujando "ramificaciones de la espina". Según sea necesario, extraiga ramificaciones adicionales de las causas para mostrar sub causas.
 - Consejo: Desarrolle las causas preguntando "¿Por qué?" hasta que haya alcanzado un nivel útil de detalle: es decir, cuando la causa es lo suficientemente específica como para poder probar un cambio y medir sus efectos.

Ejemplo: Diagrama de Causa y Efecto



Antes de completar esta plantilla, primero guarde el archivo en su computadora. Luego abra y use esa versión de la herramienta. De lo contrario, sus cambios no se guardarán.

Plantilla: Diagrama de Causa y Efecto

Equipo: _____ Proyecto: _____

- 1) Escriba el efecto que desea influir.
- 2) Escriba las categorías o causas para el efecto (o mantenga las cinco categorías clásicas).
- 3) Escriba las causas dentro de cada categoría.

