



Herramientas para control de procesos – Diagrama Causa Efecto
Gerencia de Procesos [ADM-150]

Prof. Simón Jiménez, I.E. MBA

Herramientas Gerencia de Procesos

En este tema tenemos por misión alcanzar los siguientes objetivos.

- Identificar la base teórica sobre las principales herramientas para dirección y control de procesos.
- Definir criterios lógicos para análisis de procesos, mediante aplicación de las distintas herramientas, conforme a la necesidad/problema ó la información disponible.

Nota:

Pasa a la siguiente página para continuar

Introducción

El control de procesos se basa en la correcta y estricta aplicación de las herramientas de trabajo adecuadas para trabajar los distintos escenarios posibles en la función del gerente de procesos.

No existe una fórmula única y perfecta para la selección y aplicación. La experiencia a través del tiempo ha mostrado que la combinación de técnicas, permiten al analista la posibilidad de realizar evaluaciones sistemáticas con enfoque sistémico y consideraciones multifactoriales.

Es importante asistir a la clase presencial para una mayor comprensión de las herramientas.

En este documento haremos referencias, mediante tutoriales, ejemplos resueltos y diferentes aplicaciones posibles para estas herramientas.

Diagrama Causa – Efecto

Como hemos comentado en clase, el análisis de procesos no es una tarea fácil debido a la naturaleza multivariable del mismo, sin embargo, la aplicación sistemática

La determinación de la causa raíz es la antesala de encontrar la solución.

Tenemos la herramienta del diagrama de causa-efecto, originalmente desarrollada por Kaoru Ishikawa, la cual puede ser combinada con otras técnicas, dependiendo de la necesidad de potencia requerida frente al nivel de dificultad.

A continuación algunos ejemplos ilustrativos sobre distintas técnicas para determinar causas raíces:

Ejemplos resueltos:

[Falla del automóvil \(Método 6M\)](#)

[Reclamación de un cliente \(Método 5 por qué\)](#)

[Se quemó la lasaña en el horno \(Método alternativo 5M\)](#)

[Combinación de herramientas \(Método 6M + 5 por qué\)](#)

Te invito a trabajar lo siguiente en el texto Calidad Total y Productividad - Humberto Gutiérrez.

- Diagrama Causa – Efecto (Métodos: 6M y Enumeración de Causas) (p. 191 - 199)

- **Para entrega:** Ejercicios de repaso Diagrama Causa - Efecto, del 1 al 4 (p. 202)

Comentarios sobre “el Pareto”

Esta metodología de análisis es altamente reconocida en gestión de la calidad. En ocasiones anteriores hemos conversado que la calidad no se controla, se asegura...lo que debemos controlar son los procesos.

Esta herramienta es bastante objetiva, debido que considera aspectos cuantitativos. En tal sentido, es ideal para situaciones tácticas donde la priorización es un elemento clave para las decisiones del responsable de proceso.

A continuación un tutorial que te puede ayudar a facilitar la presentación de tus diagramas de Causa-Efecto de la tarea para entrega.

Clic en tutorial

[Cómo construir un diagrama Causa-Efecto en Excel?](#)