

## Diagrama Causa Efecto

- Muestra la relación entre un efecto negativo y sus causas posibles.
- El efecto negativo corresponde a un problema o un nivel indeseado de rendimiento del proceso.
- Las causas son identificadas como factores que contribuyen al problema.

## Diagrama Causa Efecto

- En el contexto de proceso de negocio se busca que exista calidad.
- 6 M's de la calidad.
  - Maquinaria
  - Métodos
  - Materia Prima/Materiales
  - Mano de Obra
  - Medición
  - Medio Ambiente

## 6 M's de Calidad

### 1. Maquinaria

- Factores asociados a la tecnología, sistemas de información que soportan proceso de negocio.
- Falta de funcionalidad, redundancia, bajo rendimiento de los sistemas, interfaz de usuario deficiente, falta de integración de los sistemas.

### 2. Métodos

- Factores que aparecen a partir de la forma en que está definido, entendido o realizado el proceso.
- Poca claridad, inconsistencia en decisiones, ausencia de responsabilidad de los participantes para tomar decisiones del proceso (incapacidad de tomar decisiones de forma independiente)
- Ausencia de comunicación entre los participantes del proceso, o con el cliente.



IICG140 - Gestión de Procesos de Negocio - Prof. Alejandro Robles S.

35

## 6 M's de Calidad

### 3. Materia Prima

- Factores que provienen desde la materia prima, los consumibles o los datos necesarios como input de una actividad.

### 4. Mano de Obra

- Factores que provienen de evaluaciones erróneas o actividades mal ejecutadas.
- Falta de entrenamiento de los participantes, falta de incentivos, expectativas irreales sobre el proceso, reclutamiento inadecuado de los participantes.

### 5. Medición

- Factores relacionados al cálculo de medidas durante el proceso.

### 6. Medio Ambiente

- Factores que provienen desde el entorno del proceso. Originados desde agentes externos, como clientes, proveedores u otros.



IICG140 - Gestión de Procesos de Negocio - Prof. Alejandro Robles S.

36

## Diagrama Causa Efecto

