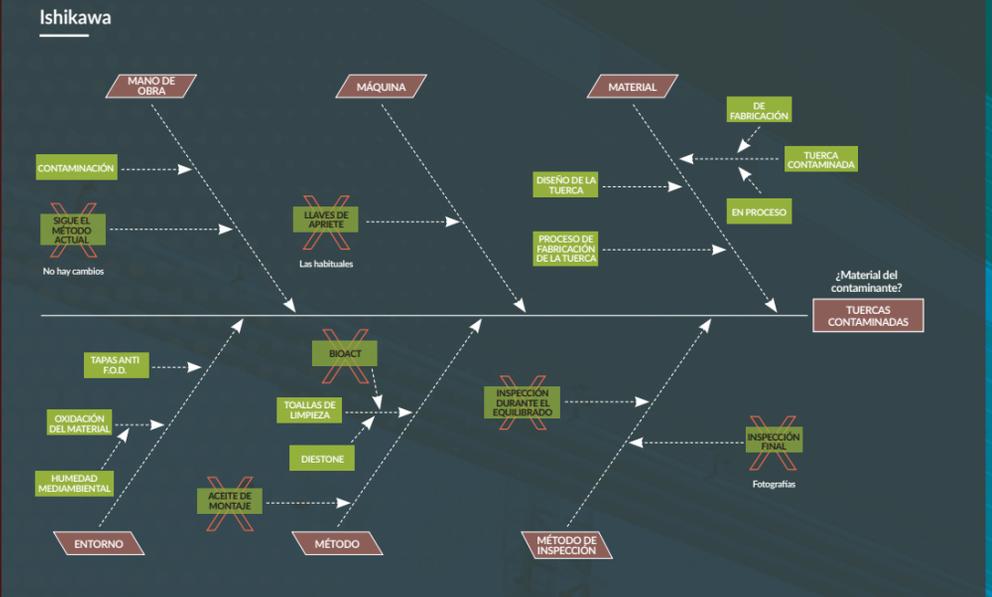


Kepner
Tregoe



TEDAE
Asociación Española de Empresas Tecnológicas
de Defensa, Seguridad, Aeronáutica y Espacio

www.tedae.org/es

guía
PARA EL ANÁLISIS
DE CAUSA RAÍZ.
FACTOR HUMANO

CÓMO INTRODUCIR ESTAS HERRAMIENTAS EN LA COMPAÑÍA / CADENA DE SUMINISTRO



OBJETIVO DEL PROCESO DE ANÁLISIS DE LA CAUSA RAÍZ:

Reducir el número de problemas y minimizar su impacto en la calidad, la entrega a tiempo, los costes, la seguridad de producto y de las personas y, en última instancia, en el Cliente.

IDENTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROBLEMAS

“Un problema bien enunciado es un problema mitad resuelto”
(Charles Kettering)

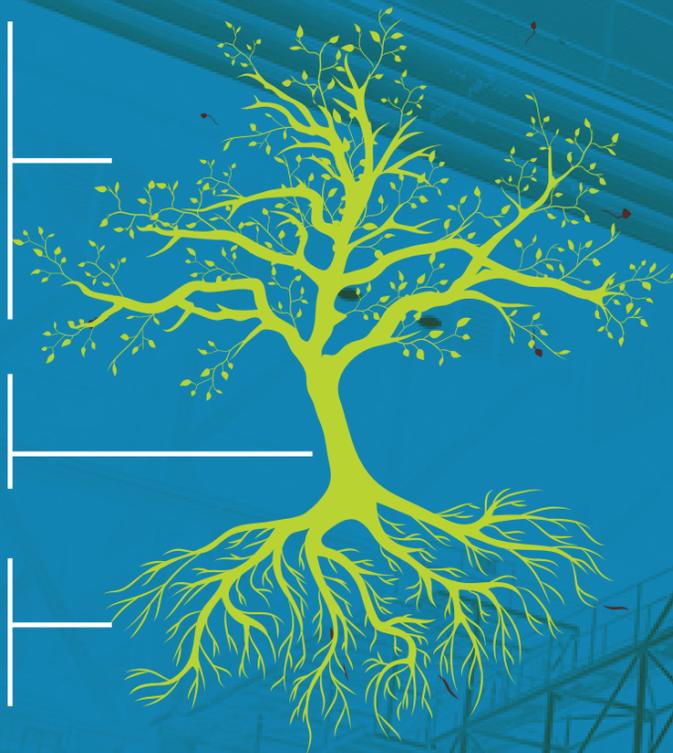
La descripción debe ser: clara, detallada, transparente, concisa y aséptica.

Se recomienda responder a las siguientes preguntas: ¿Qué?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Cuánto?

SÍNTOMAS:
Los resultados o consecuencias del problema (Obvios)
Sudor

EL PROBLEMA:
La diferencia entre la realidad y el objetivo o estándar
Fiebre

CAUSAS:
Las “raíces” subyacentes: un sistema debajo de la superficie que es la fuente real del problema (no obvio)
Virus



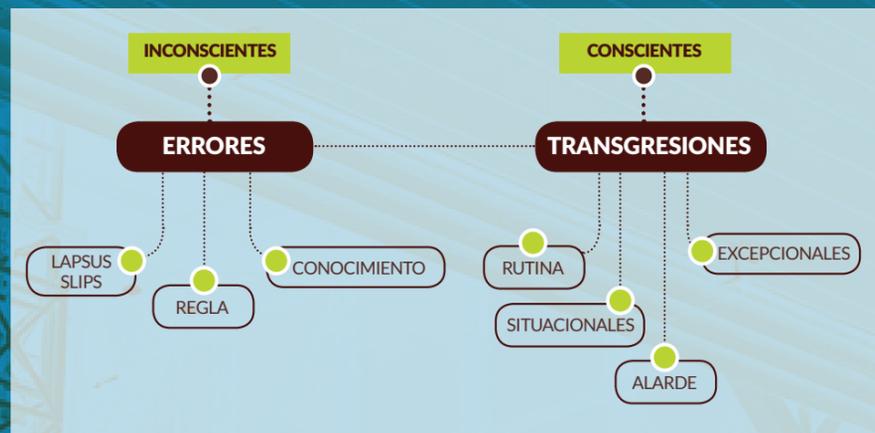
ELECCIÓN DEL MÉTODO



Un buen análisis de causa raíz nos permite identificar las causas últimas de los problemas, es decir, el conjunto de factores que han conformado la situación en la que se ha producido el error, de manera que podemos actuar sobre ellos y evitar su recurrencia.

Ésta es una forma muy efectiva de reducir los Costes de No Calidad, que tienen un impacto directo en la competitividad de las organizaciones y por ende ayuda a asegurar la continuidad del negocio.

ERRORES Y FACTORES HUMANOS



¿Qué acciones puedo poner en marcha para mitigar el riesgo de ocurrencia de los errores humanos en base a estos factores?

CATEGORIZACIÓN DE FACTORES HUMANOS:

1. Falta de comunicación
2. Complacencia
3. Falta de conocimiento
4. Distracción
5. Falta de trabajo en equipo
6. Fatiga
7. Falta de recursos
8. Presión
9. Falta de asertividad
10. Estrés
11. Falta de concienciación
12. Costumbres y hábitos

5W	ISHIKAWA	MÉTODO KEPNER TREGOE	8D
Problemas monocausa, agudos, concretos, aislados	Problemas multicausa, de complejidad media	Problemas de gran envergadura, crónicos	Problemas de gran envergadura, crónicos
Permite identificar rápidamente la causa raíz de un problema	Facilita un resultado óptimo en el entendimiento de las causas que originan un problema	Se recomienda para la resolución de problemas complejos que no han podido resolverse con los métodos habituales (5why, Ishikawa)	No es un método recomendable cuando el análisis a priori es sencillo y sus efectos limitados, ya que este método resulta costoso.
Su uso no puede ser más sencillo, ayudando a ganar tiempo y ahorrar energía innecesaria o mal canalizada	Su principal limitación es su poca utilidad de manera aislada, para problemas con alto grado de complejidad	---	Método muy potente que puede ayudarse de las herramientas comentadas en el punto anterior, 5 porqué y espina de pescado.
La limitación de este método es la dificultad para analizar causas no enlazadas, es decir, con distinto origen, para lo cual resultaría más indicado el método de ISHIKAWA	Se integra con la técnica de los 5 porqués, preguntando el porqué de cada una de las causas	---	---

D0	ACCIÓN DE CONTENCIÓN O INMEDIATA, PROTECCIÓN INMEDIATA
D1	CREACIÓN DEL EQUIPO
D2	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA
D3	COMPLETAR Y OPTIMIZAR LAS ACCIONES DE CONTENCIÓN
D4	IDENTIFICAR LA(S) CAUSA(S) RAÍZ(ES)
D5	SELECCIONAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS PERMANENTES
D6	IMPLANTAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS PERMANENTES Y VERIFICAR LA EFICACIA
D7	ESTANDARIZAR Y TRANSFERIR EL CONOCIMIENTO DENTRO DE LA EMPRESA
D8	RECONOCIMIENTO Y CIERRE DEL EQUIPO

