

UN DIAGRAMA DE ISHIKAWA POR CADA DIAGNÓSTICO

M. Fernández; M. Posseto,
INTI San Luis
 martinf@inti.gov.ar

Introducción

En las organizaciones industriales y de servicios se habla con frecuencia de la necesidad de resolver los problemas que presentan sus negocios. En algunos casos los referentes de las empresas lo reconocen; para otros resulta difícil visualizarlos y también existen otras experiencias que demuestran que poco les importa conocer qué, dónde, cómo, cuándo, cuánto, cómo y por qué suceden los problemas.

Objetivo

Aumentar efectividad en los servicios de Diagnósticos Tecnológicos. En su desarrollo y en su presentación.

Aumentar casos de éxitos de mejora de productividad en PyMES

Maximizar la interpretación de los asesores durante las etapas de diagnósticos tecnológicos.

Visualizar integralmente las causas que generan problemas para alcanzar las metas de alguna organización.

Interpretar el comportamiento de los factores que condicionan el desarrollo de la mejora de productividad.

Descripción

Durante la etapa de Diagnóstico Tecnológico que se manifiesta con actividades de investigación o de generación de la información, se abordan factores que están involucrados en el desempeño de los procesos productivos, comerciales, financieros, recursos humanos y administrativos; para cada uno de ellos existen sub-factores o también las mencionadas causas que son o que podrían ser la fuente de los problemas que se pueden evidenciar en la organización.

Todos los datos recolectados de los procesos evidenciados requieren de herramientas de gestión para poder organizarlos de manera que se pueda comprender la complejidad de los factores/causas involucrados en un problema. En otras palabras, que los datos se transformen en información.

En algunos casos se utilizan diagramas de tipo radar para observar que aspectos de la organización se deben mejorar.

Este proyecto expone al Diagrama de Ishikawa (DI), también conocido como Espina de Pescado como una herramienta visual complementaria al gráfico de radar que permite observar de un vistazo todas las causas posibles al problema de estudio, de una manera simple y sencilla de entender.

Estas condiciones facilitan al asesor comprender cuáles son las causas fundamentales a investigar y posteriormente analizar la relación de las causas que coexisten en los procesos.

Esta técnica aborda integralmente la resolución del problema, ya que priorizar la resolución de una causa "X" (paradas de equipo por mantenimiento correctivo), en su definición puede impactar directamente en otra causa "Y" (por ej.: la productividad de la máquina del sector).

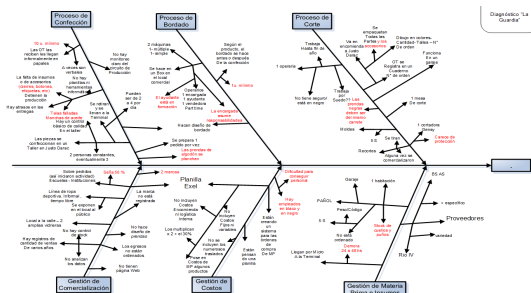


Fig. 1 Diagrama DI, Empresa La Guardia Textil

En la fig. 1 se puede observar el primer diagrama realizado en la empresa La Guardia textil, generado por el diagnóstico y marcando cuáles serían las principales causas a resolver para alcanzar la meta establecida. En esa ocasión se priorizó mejorar la planificación de la gestión de los materiales, para luego optimizar los procesos productivos, consecuentemente mejorar la calidad del proceso y del producto. Finalizada esta etapa, se potenció la variable gestión de costos como herramienta de mejora de competitividad.



Figura 2: Exposición de la empresaria con un DI.

En esta última figura se puede presenciar la disertación de la representante de la empresa La Guardia, Diana Guardia. Su exposición consiste en explicar por intermedio de un DI cuáles eran las principales causas que se presentaron durante el diagnóstico realizado por INTI.

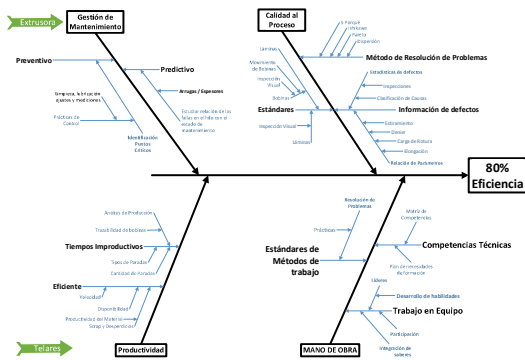


Figura 3: Diagrama de Ishikawa, empresa Cba Envases.

En este diagrama se pueden observar las causas a resolver para superar un 80% de eficiencia de la planta de producción. Esta herramienta como análisis del fenómeno permite visualizar la relación de las causas y la correlación existente entre una y otra.

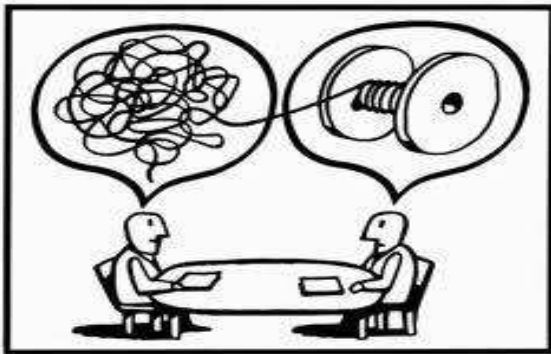


Figura 4: De izquierda a derecha, Empresario// Asesor

Con esta herramienta de gestión incorporada a la estructura de los diagnósticos tecnológicos, el asesor

obtendrá un conocimiento amplio y una seguridad frente al empresario, superior a no hacerlo por medio de un DI.

Esta aptitud del asesor será suficiente para transmitirle al empresario cuáles son las principales deficiencias de la organización; y presentadas a través de un DI le permitirá una dinámica de trabajo que logra no perder, desconcentrar (Fig. 4) al empresario sobre todas las causas que están generando una pérdida de productividad en su negocio y sobre todo que relación tiene una causa con otra.

Resultados

En los últimos 10 Diagnósticos realizados por medio de DI, los objetivos planteados en la etapa del asesoramiento se cumplieron y con eficiente participación de la dirección de la empresa.

Casos: La Guardia Textil (Micro Empresa); Tío Yaco (Pequeña Empresa); Córdoba Envases SA (Mediana Empresa); Startex SA (Gran Empresa); Crafmsa (Gran Empresa); Serving SRL (Gran Empresa); Productores de Rosas (Micro Empresa); De Los Glaciares SRL (Pequeña Empresa), Pompagua Latinoamericana SA (Mediana Empresa); Aguas del Sur (Micro Empresa)

Conclusiones

Esta dinámica de trabajo permite abordar cualquier tamaño y rubro de la empresa. Los informes elaborados son más simples de entender y esta herramienta DI junto con gráfico de radar permite obtener un resumen tecnológico visual.

Interpretar la relación entre las causas permite planificar las acciones de mejora a corto, mediano y largo plazo.

Exponer conclusiones del primer servicio prestado a la organización por medio de un DI incentiva al empresario al uso de herramientas de calidad para la resolución de problemas.

Bibliografía

Carro Paz, Roberto Carlos (2008). Administración de la calidad total. Editorial. Universidad de Mar del Plata.

J.M. Jurán, Frank M. Gryna Manual de Control de Calidad, Volumen 1 y 2. 4 edición. Mc Mac Graw Hill