

**USAC  
CUNOR**

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Centro Universitario del Norte



# DIAGRAMA DE ISHIKAWA

**ADMINISTRACIÓN**  
Centro Universitario del Norte



La cantidad de procesos y elementos que se mueven en el interior de las empresas son muchísimos, por lo que se hace necesario algún tipo de metodología que sirva para estructurar, analizar, corregir errores y definir estrategias. Una de estas metodologías es el empleo del **diagrama de Ishikawa** o **diagrama de espina de pescado**, también denominado diagrama de causa y efecto.

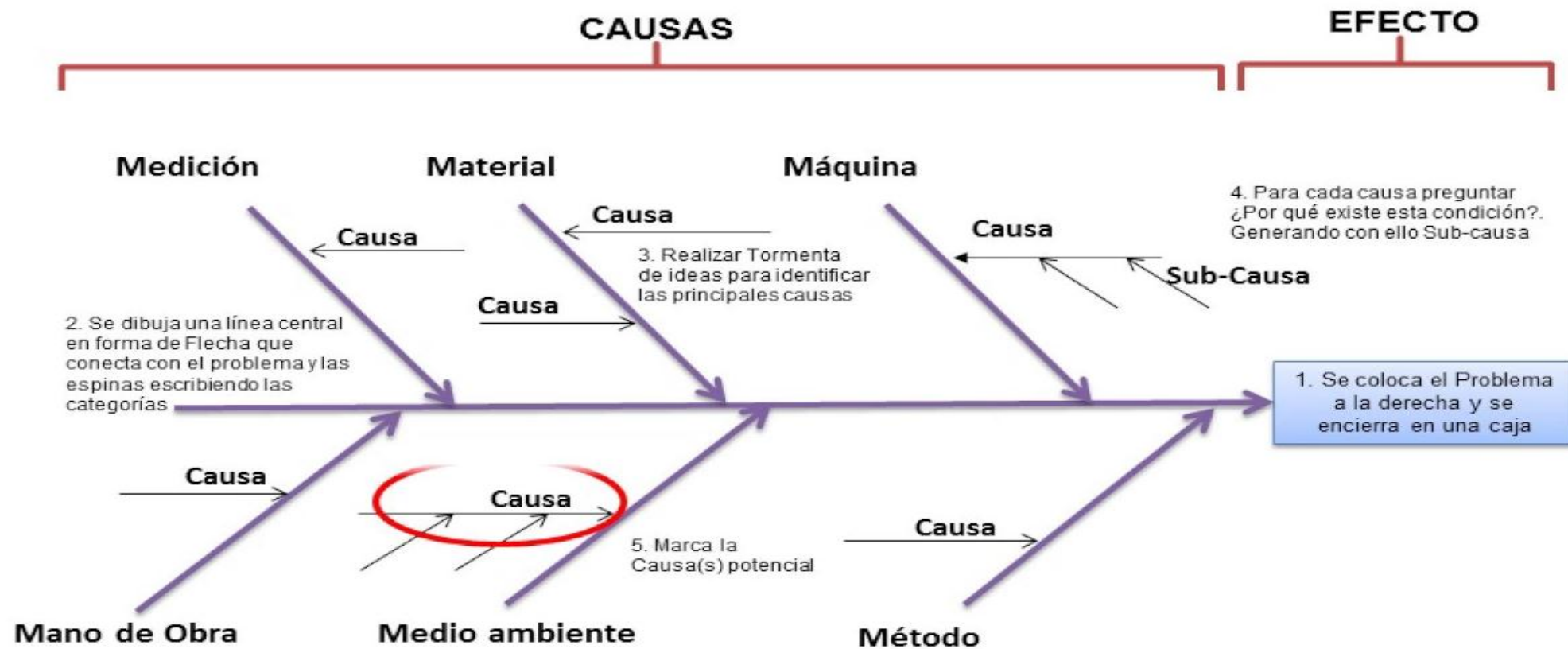
## ¿Qué es el diagrama de Ishikawa?

El diagrama de Ishikawa o diagrama de espina de pescado (por su forma similar a la de un pez), es una representación gráfica muy sencilla en la que puede verse, de manera relacional, una especie de espina o línea central en horizontal, la cual representa el problema concreto a analizar.

- A través del **método Ishikawa** tenemos aglutinadas distintas variables y/o categorías que podrían ser consideradas como origen y causa del problema en cuestión.
- El diagrama de Ishikawa identifica un problema y luego enumera un conjunto de potenciales causas que lo hayan podido provocar.
- Así, lo que **Kaoru Ishikawa** consiguió con metodología es disponer de un diagrama muy atractivo a la vista y donde se ordenan de manera clara, amigable y sencilla las posibles causas de los problemas que surgen en cualquier proceso de la empresa. Esto nos puede ayudar a conocer los motivos de las debilidades de la empresa y poder darle soluciones.

# Modelo Kaoru Ishikawa

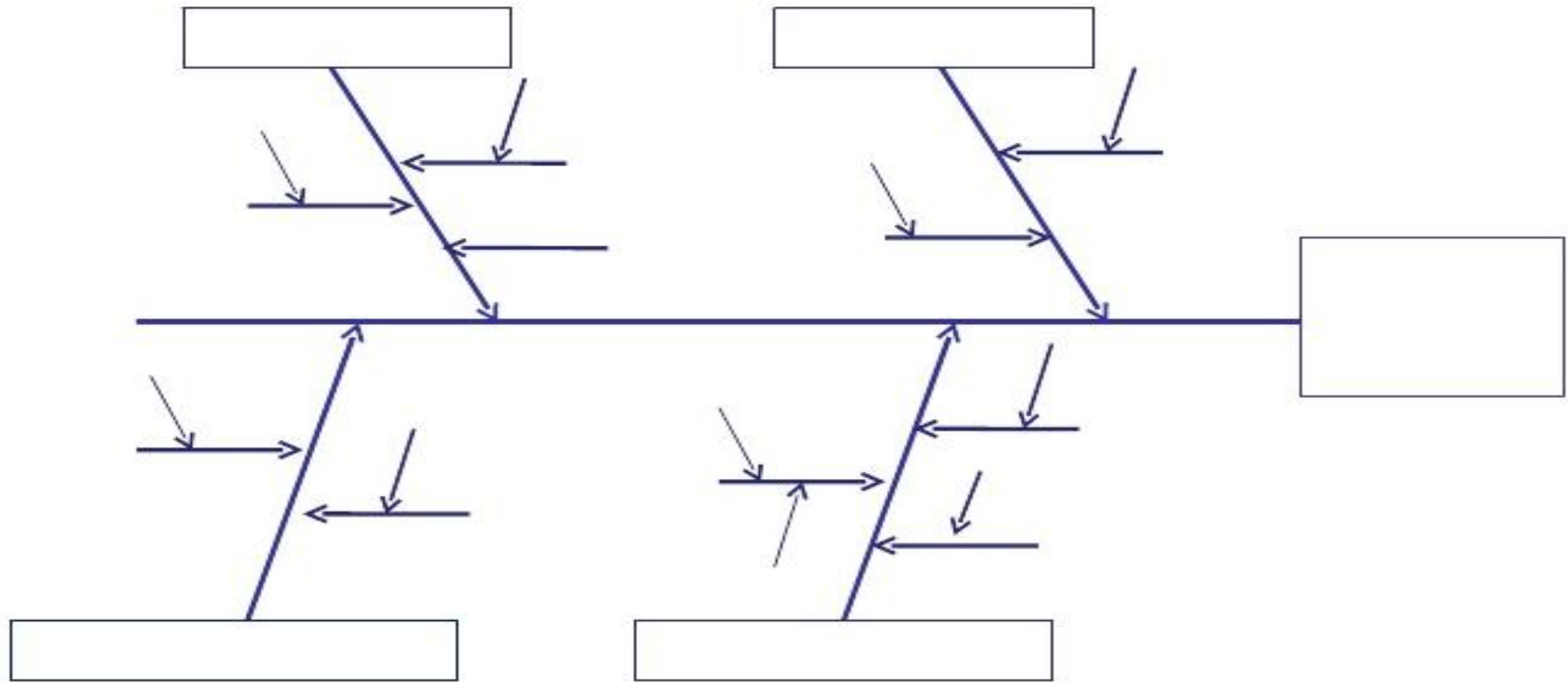
- Modelo de las 6M



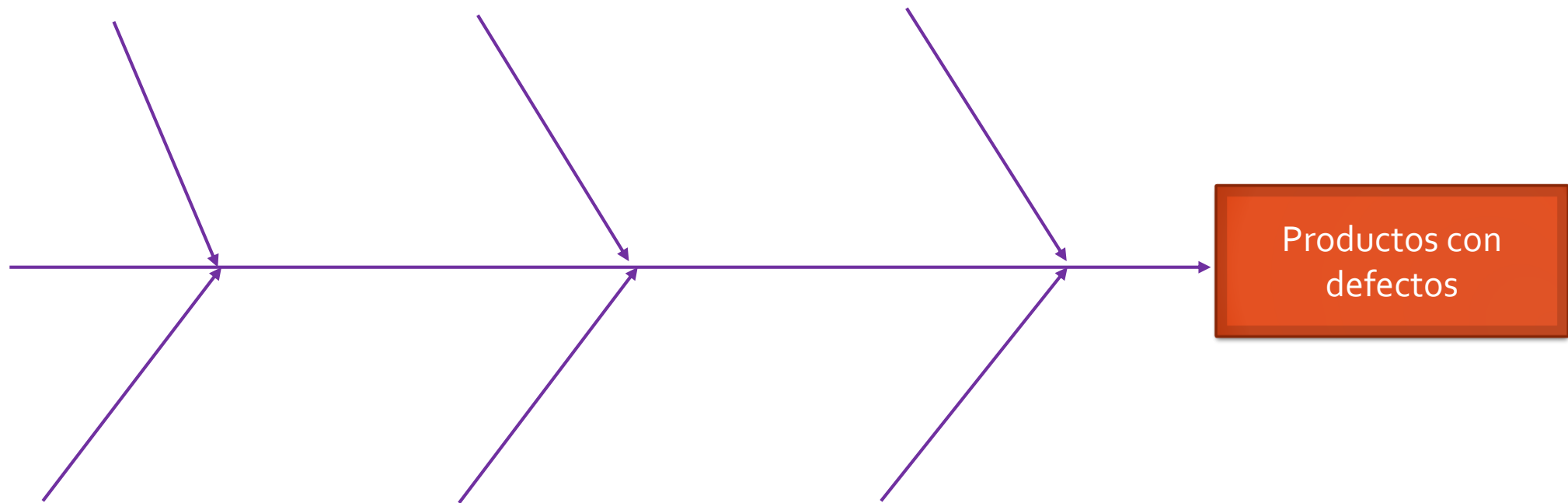
# ¿Cómo hacer un Diagrama de Ishikawa?

- Dibuja un diagrama en blanco.
- Escribe en la parte derecha (lo que simularía la cabeza del pez) de manera clara y breve **el problema a analizar**.
- Identifica y escribe las categorías apropiadas para el problema concreto. Puedes usar las 4 básicas a las que hace referencia **Kaoru Ishikawa** o añadir nuevas.
- Haz un brainstorming y anota todas las posibles causas que dan lugar al problema y ve anotándolas dentro de cada categoría.
- Una vez tengas las causas, debes analizar el porqué de las mismas. Así, detectarás las causas principales y las subcausas.
- Ya tienes detectadas las causas y subcausas, por lo que ahora tienes la capacidad de seleccionar aquellas causas que tienes posibilidad de corregir y aquellas que están fuera de tu alcance.

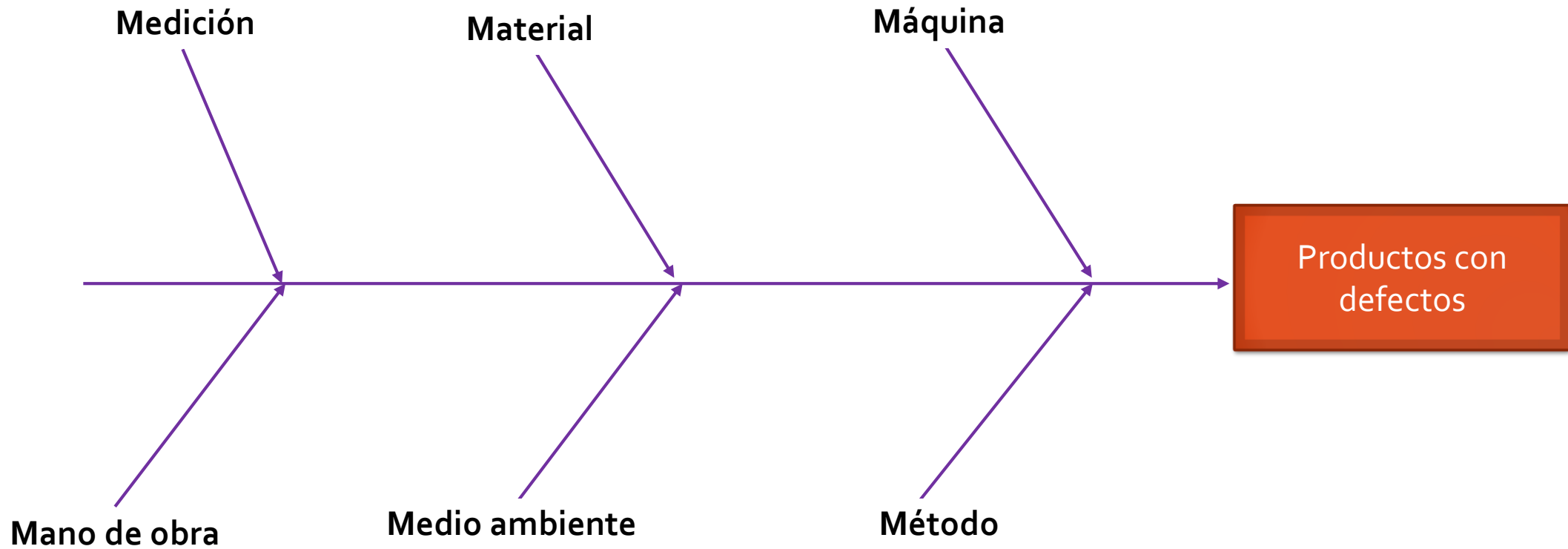
# 1. Dibujar el diagrama



**2. Determinar el problema:** Para cada problema se deberá realizar un diagrama de causa efecto.



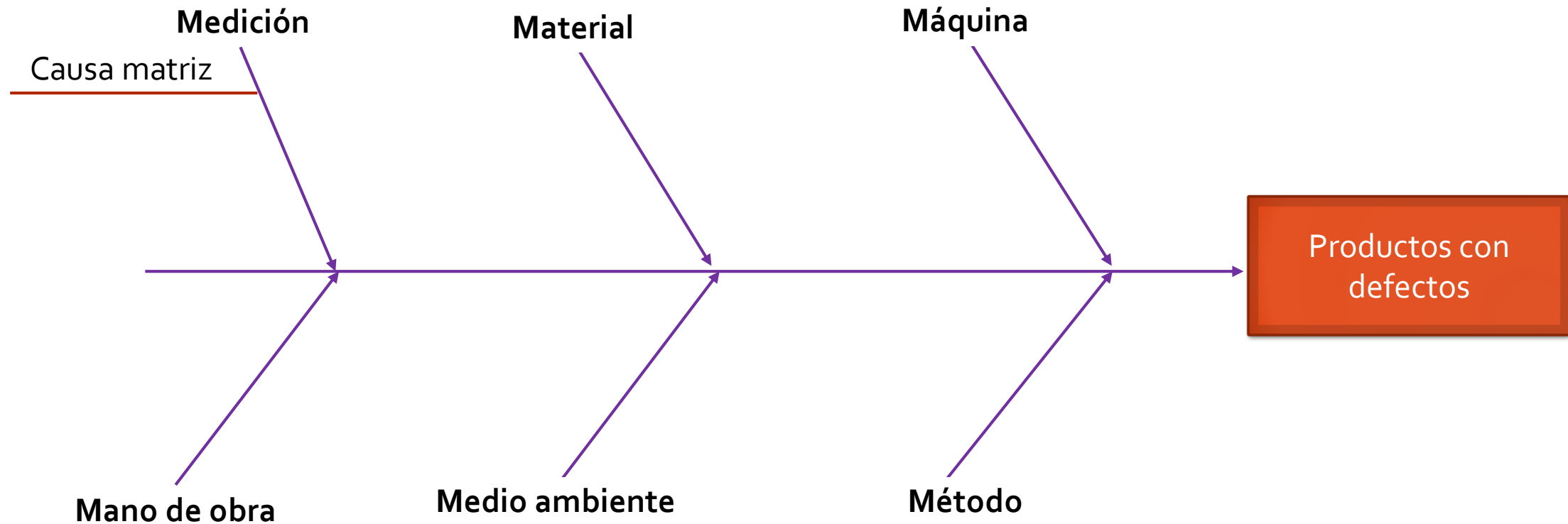
# 3. Escribir las categorías asociadas al problema





4. Realización de la lluvia de ideas para determinar las causas

5. Cuestionario de las causas aplicando la técnica del por qué, para identificar la causa raíz.



# 6. Completar el diagrama



# Otro ejemplo

