

## Diagrama de Ishikawa: Qué es y cómo aplicarlo

Tiempo estimado de lectura: 6 minutos

¿En el día a día de tu operación surgen problemas que demandan solución con urgencia? ¿O quizás, te sientes un poco perdido cuando te encuentras con una situación que “se salió” de la curva? Independientemente de cuál sea tu actitud, contar con metodologías ágiles puede ayudar mucho, sobre todo si se trata del diagrama de Ishikawa.

### ¿Qué es el diagrama de Ishikawa o diagrama de pescado?

El diagrama de Ishikawa —también conocido como de espina de pescado— es una herramienta visual que tiene un formato de gráfico. Además, su principal función es ayudar en los análisis de organización. La mayoría de las veces se lo emplea para encontrar la causa de un problema en su raíz.

De esa forma, el diagrama tiene como objetivo ayudar al equipo a llegar a las causas reales de cuellos de botella que acometen a los procesos operativos y organizacionales de la empresa. En otras palabras, podemos decir que su propósito es desenmascarar situaciones no deseadas exponiendo su verdadero motivo.

### Conoce la estructura del diagrama de Ishikawa

Esta metodología se basa en el principio de causa y efecto, por lo cual prevé que toda acción tiene una reacción. Por eso, para empezar a estructurar el diagrama, primero se debe formular la pregunta: ¿cuál es el problema que analizará el equipo?

La definición necesita estar clara. Sólo de esa forma el diagrama seguirá intuitivamente.

A continuación, dibuja una flecha horizontal que apunte hacia la derecha y haz un cuadrado en la extremidad de la flecha. El problema central de la pregunta planteada se debe escribir dentro del cuadrado.

Después, haz trazos diagonales en el cuerpo de la flecha; estos representarán las categorías de las causas encontradas. Para rellenarlos, realiza un brainstorming con tu equipo, pues este puede tener buenas ideas sobre las posibles causas. Créelo: esta será la parte del método que demandará más tiempo e impondrá más desafíos. Por eso, mantén el foco del trabajo aquí.

Después, dentro de las categorías definidas por el equipo, inserta las causas encontradas. Puedes numerarlas de acuerdo con su gravedad o importancia. ¿La jerarquización es un problema? Entonces, prueba el método de la Matriz de Priorización.

El diagrama de Ishikawa en la práctica

En la práctica, la Matriz de Priorización —o de las seis “M”— es esencial para garantizar la eficiencia del diagrama de Ishikawa. A continuación, te explicamos más sobre esas “M”.

### **La primera “M”: Medida**

Esta categoría de causas se refiere a los errores que ocurren por fallas en la medición de métricas e índices de calidad. Comprende todos los elementos que pueden influir en evaluaciones incorrectas y que dan un panorama equivocado de la calidad de la producción.

Entre las posibles causas de error de medida están la falta de calibración de los equipos, la falta de periodicidad o la ausencia de inspecciones de calidad. También puede ocurrir que el error derive de una definición incorrecta de las métricas más útiles para evaluar la producción.

### **La segunda “M”: Máquina**

En esta categoría entran los análisis de errores que pueden ocurrir por el mal funcionamiento de máquinas y equipos. La categoría también abarca posibles defectos de producción, así como atrasos provocados por un equipo desactualizado o desconfigurado.

A menudo, los problemas de este tipo son causados por la ausencia de manutención o fiscalización preventiva, así como por la falta de inversión en nuevas tecnologías. Para evitar atrasos o errores, es necesario crear sistemas de inspección periódica, atribuyendo a un profesional la responsabilidad de garantizar un buen rendimiento de la maquinaria.

### **La tercera “M”: Material**

Las causas que entran en esta categoría están relacionadas al mal uso y gestión de los insumos y materiales implicados durante la producción. Hay empresas que acaban utilizando mucho más de lo necesario, incurriendo en un exceso que se transforma en un desperdicio naturalizado en el día a día.

Para resolverlo, es necesario saber exactamente la cantidad de insumos necesaria para la producción de una unidad para, así, garantizar que el uso de los recursos se mantenga dentro de lo que se especificó. La calidad de los materiales también es una cuestión sensible para esta categoría.

### **La cuarta “M”: Mano de obra**

En esta categoría están incluidos todos los errores de gestión o que tienen causa humana. Son los errores que resultan de la acción de colaboradores y gestores. Fallas causadas por imprudencia, prisa o falta de atención durante la ejecución de las tareas son algunos ejemplos.

Si estás en la función de gestor, tu trabajo es asegurar que todos los miembros del equipo estén capacitados para desempeñar sus funciones y eso se logra optimizando tu equipo y sus procesos y ofreciéndoles todo el soporte necesario durante el entrenamiento.

La única manera de eliminar errores de mano de obra es crear un flujo de trabajo claro. Para obtenerlo, la función de cada sector deberá estar descrita detalladamente. Sólo así podrás tener un proceso a prueba de fallas.

### **La quinta “M”: Método**

El método es la categoría que se refiere a los procedimientos y sistemas empleados por la organización para atender sus demandas de producción. Estos sistemas pueden ser informatizados, como en el caso de los softwares de gestión, o analógicos, mediante el uso de herramientas de planeamiento clásicas.

Los errores de esa categoría son causados por un rendimiento insuficiente de los métodos elegidos. Por eso, es importante invertir en sistemas que encajen con tus necesidades. Para asegurarte de que así sea, debes mantenerte actualizado sobre nuevas y mejores soluciones que puedan existir en el mercado.

### **La sexta “M”: Medio Ambiente**

¡La última “M”! A lo largo de los años, esta categoría ha adquirido cada vez más relevancia, sobre todo debido a la urgencia resultante de la crisis ambiental en la que se encuentra el planeta.

Aquí entran todas las causas referidas al ambiente interno de la producción y también cuestiones mundiales sobre preservación ambiental. Dentro de la empresa, es importante mantener un espacio agradable, cómodo y funcional para que los colaboradores puedan cumplir sus funciones de la mejor manera posible, así como también en nuestro planeta.

Como pudimos observar, el diagrama de Ishikawa tiene un alcance muy grande y, en la práctica, lo pueden utilizar un sinnúmero de tipos de negocios (ventas, marketing, salud...). El secreto es conocer el día a día de la empresa, mapear los errores que más requieren reparación y ajustar tu planeamiento estratégico para corregirlo.