# Ejercicios de Análisis Causa Raíz (ACR).

## Definir el problema

**Instrucciones:** realizar el análisis Es / No es para una situación compleja, repetitiva y que tiene efectos no deseados que impactan a varias partes interesadas.

**Ejemplo**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Aspecto | Es | No es |
| Qué | Incumplimientos repetitivos. | Incumplimientos no repetitivos. |
| Dónde | En las líneas de operación L2 y L5 | En las líneas de operación L1, L3 y L4 |
| Cuándo | Durante el año 2017 y enero-abril 2018. | En 2016 y antes |
| Cuánto | En 30 auditorías semanales se registraron 25 incumplimientos repetitivos, que representan el 48 % del total de los incumplimientos. | Los incumplimientos no repetitivos de las últimas 30 auditorías semanales, y que son el 52% del total de los incumplimientos. |

**Ejercicio**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Aspecto | Es | No es |
| Qué |  |  |
| Dónde |  |  |
| Cuándo |  |  |
| Cuánto |  |  |

**Preguntas guía**

|  |  |
| --- | --- |
| Definir el problema | Es |
| Qué | **¿Cuál es el síntoma y el efecto no deseado?** |
| Dónde | **¿Donde se encontró el problema específicamente?** |
| Cuándo | **¿En qué momento se encontró o empezó el problema?**  **¿Durante cuánto tiempo se ha venido presentando?** |
| Cuánto | **¿Está delimitado a un tamaño razonable?**  **¿Cuál es la frecuencia o magnitud del problema?** |
| Quién | **Este rubro es opcional y se refiere a la parte interesada afectada, ya sea un individuo o un grupo de personas, por ejemplo gastos adicionales, afectaciones a la imagen de la empresa, y a la Calidad de los productos manufacturados.** |

Para responder estas preguntas seguramente será necesario consultar datos y gráficos, tales como un Diagrama de Pareto para seleccionar el problema o para delimitar el problema, o una carta de control o un gráfico de serie de tiempo para observar cómo se desempeña en el tiempo.

**Instrucciones:** partiendo de la table, Es/No es, redacte el problema

**Ejemplo**

En las 30 auditorías semanales realizadas a las líneas L2 y L5, entre enero 2017 y abril 2018, se contabilizaron 25 incumplimientos repetitivos, que representan el 48 % del total de los incumplimientos determinados en todas estas auditorías, esto representa un riesgo para la efectividad de los controles del proceso.

**Ejercicio**

|  |
| --- |
|  |

## Especificar qué está ocurriendo

**Instrucciones:** usando el Diagrama de Pareto, muestre cuál es el motivo más frecuente de las esperas en el supermercado SM.

**Ejemplo**

El supermercado SM desea reducir las largas filas de espera en las cajas registradoras. Los empleados desean saber qué causa las largas filas de espera, por lo que necesitan recolectar datos. Cada vez que tienen un retraso, el cajero hace una marca en el renglón apropiado.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Demoras en las Líneas de Espera de las Cajas | | | |
| Cajero LHN | | Fecha 19 agosto 2017 | |
| Motivo | Frecuencia | | Comentarios |
| Artículo dañado | | | |  |
| No hay cajero disponible | |||| | |  |
| Caja sin terminal TPV | |||| | | |  |
| Sin efectivo suficiente | || | |  |
| Código de barras no legible | ||| | |  |
| Necesidad de verificar precio | |||| |||| | |  |
| Necesidad de apoyo del supervisor | |||| | | Se corrigió error del cajero || |
| Otro | || | |  |

**Instrucciones:** usando el Diagrama de Pareto, muestre si las acciones emprendidas como parte de la solución del problema están siendo eficaces. Escriba dos conclusiones.

**Ejercicio**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Impacto de las acciones implementadas | | | |
| Cajero LHN | | Fecha 15 febrero 2017 | |
| Motivo | Frecuencia | | Comentarios |
| Artículo dañado | | | |  |
| No hay cajero disponible | 0 | |  |
| Caja sin terminal TPV | 0 | |  |
| Sin efectivo suficiente | || | |  |
| Código de barras no legible | ||| | |  |
| Necesidad de verificar precio | |||| | |  |
| Necesidad de apoyo del supervisor | ||| | | Se explicó duda | |
| Otro | | | |  |

*Puede descargar la Plantilla para el Diagrama de Pareto de la plataforma de la EEE o también descargar alguna de internet.*

## Identificar causas posibles

**Instrucciones:** complemente el Diagrama de Árbol, para encontrar al menos dos causas posibles para la siguiente situación. Puede agregar tantas cajas como considere necesario, usando la técnica ¿Por qué? ¿Por qué?....

**Situación**

El supermercado SM surte listas de compras a domicilio solicitadas por los clientes vía telefónica en el call center. El gerente ha solicitado ubicar la(s) causa(s) posible(s) para la etapa del proceso donde el agente busca en pantalla el producto y captura la cantidad y confirma al cliente, ya que se sospecha que allí se producen los errores que en los últimos tres meses han generado pérdidas por varios miles de pesos, demoras y quejas de los clientes.