

**Variación de Causa Asignable/de Causa Especial<sup>24</sup>** Una variación de causa asignable o de causa especial significa que un proceso está fuera de control. Si existe una variación de causa asignable o de causa especial, significa que un punto de datos o una serie de puntos de datos requiere investigación para determinar la causa de la variación. El director del proyecto podría utilizar herramientas adicionales, como un diagrama de causa y efecto, para tratar de identificar la causa raíz de la variación.

**8.1 Ejercicio** Ahora intenta este ejercicio. En Tu Cuaderno de Ejercicios, relaciona los elementos etiquetados en los diagramas de control (A, B, C, D, etc.) con los elementos del 1 al 8 de la siguiente lista. Las imágenes representan dos diagramas de control distintos. Ten en cuenta no todos los elementos de la lista estarán en todos los diagramas y algunos de los elementos etiquetados en el diagrama pueden ser usados como respuesta más de una vez en cada diagrama.

Cuando seas capaz de ubicar todos los elementos de los diagramas de control, estarás preparado para responder preguntas acerca de los diagramas de control en el examen.

NOTA: Las preguntas del examen relacionadas con los diagramas de control pueden ser más sencillas de contestar si logras imaginarte un diagrama de control. Es poco probable que se te incluya un diagrama en el examen. En su lugar, el examen usará términos en preguntas situacionales y necesitarás saber qué significan. (Por ejemplo: “Un miembro del equipo te dice que una de las muestras está fuera del límite de control inferior. ¿Qué debes hacer?”). Este ejercicio está diseñado para ayudarte a visualizar diagramas de control, para asegurar que entiendas estas herramientas de manera que puedas contestar preguntas acerca de ellas.

Identifica los siguientes en los diagramas:

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| 1. Límite de control superior                | 6. Regla de siete                  |
| 2. Límite de control inferior                | 7. Límites de las especificaciones |
| 3. Causa asignable/causa especial            | 8. Curva de distribución normal    |
| 4. El proceso está fuera de control          |                                    |
| 5. Variación normal y esperada en el proceso |                                    |

Diagrama 1:

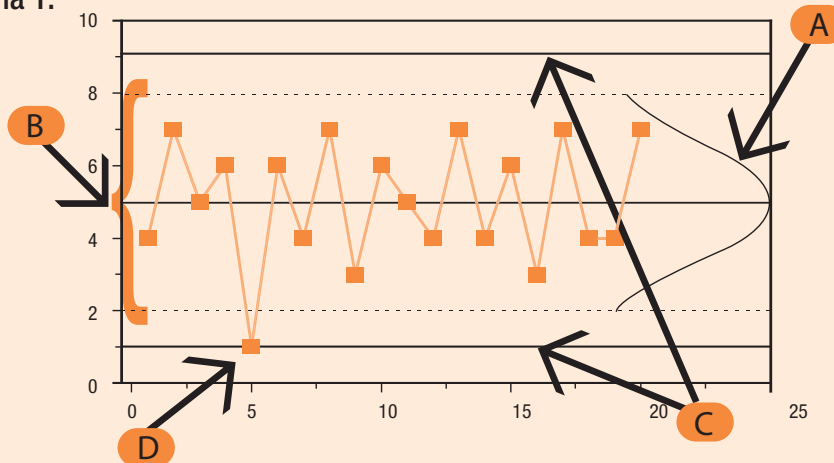
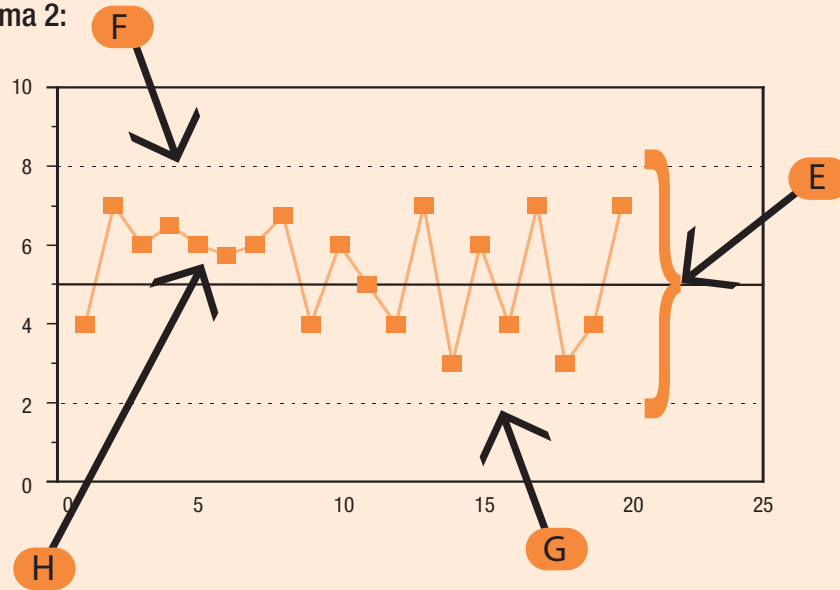


Diagrama 2:



Respuesta

Diagrama 1:

- A. 8
- B. 5\*
- C. 7
- D. 3, 4

Diagrama 2:

- E. 5\*
- F. 1
- G. 2
- H. 6, 3, 4

*\*Tenga en cuenta que la variación normal y esperada en el proceso se encuentra entre los límites de control superior e inferior. Existe en un gráfico de control como la curva de distribución normal (# 8, letra A en el diagrama 1). Está es creado sobre la base de la filosofía de calidad de la compañía, generalmente 3 o 6 sigma.*

**Diagramas de Causa y Efecto (de Espina de Pescado, Ishikawa o por qué-por qué)** ¿Qué es mejor: reparar un defecto o encontrar la causa raíz del defecto? Piensa un momento en esta pregunta. La respuesta es que debes hacer ambas cosas y un diagrama de causa y efecto puede ayudarte. Al estudiar el proceso Gestionar la Calidad, analizamos cómo se pone en práctica el diagrama de causa y efecto para determinar la causa raíz de los incidentes de calidad vinculados con los planes, procesos y procedimientos. En Controlar la Calidad, esta herramienta puede utilizarse para hacer un análisis en retrospectiva y ver qué pudo haber contribuido a causar los problemas de calidad en el proyecto, además de analizar el impacto de los defectos en la calidad y aceptabilidad de un entregable.