

Hoja de trabajo

Análisis de problemas y búsqueda de causas (incluye análisis de causa raíz)

Realiza una lista de posibles causas y vea cuál de estas causas probablemente esté gatillando el problema. Sigue estos pasos:

- ☒ ¿Qué **descubriste como parte del análisis** de la situación?
- ☒ ¿Qué sucedió exactamente, **dónde y cuándo**, así como dónde y cuándo no, aunque podría haber sucedido allí?
- ☒ ¿Hasta qué punto sucedió?
- ☒ ¿Qué dice **tu conocimiento experto y tu experiencia** al respecto?
- ☒ ¿Cuáles son **los detalles** del problema/situación?
- ☒ ¿**Qué cambió** respecto del pasado?
- ☒ Utiliza la información que hayas reunido y **utilízala en el modelo de causa raíz** (explicado en detalle después de las siguientes tres tablas)

Lista de posibles causas

Anota en la tabla: ¿Qué posibles causas son posibles? ¡Enuméralas todas!

- ☒ Luego examina cada causa: si esta es la causa raíz del problema (deberás comprobarlo más adelante), entonces ¿qué explica...?

Causa posible	¿Cómo explica el problema/situación?	Entonces, ¿es probable la causa?	¿Realizar una prueba?

Causa de prueba

Para todas las causas que estás evaluando:

Hipótesis causal	¿Cómo se prueba la hipótesis?	¿Qué se cambió para esto?	¿Cuál es el resultado?

Lista de causas probables

Si el resultado de las pruebas de causa muestra que la causa respectiva probablemente conduce al problema identificado, esto se procesará en los pasos posteriores (búsqueda de solución e implementación de solución) y, si es posible, se eliminará o modificará desde la raíz. Al final el problema debería solucionarse.

Estas causas son probables:

Causa probable	Posibles acciones	¿Problema resuelto?

A continuación, prosigue con el análisis de causa raíz, utilizando tus primeras conclusiones anteriores

Análisis de Causa Raíz

La forma de abordar el análisis de causa raíz (RCA que viene de “root cause análisis”) permite determinar el origen de un problema puede ser metodológicamente algo distinto al Diagrama de Ishikawa (ver documento aparte), pero también contribuye a identificar soluciones e implementarlas. En lugar de abordar los síntomas superficiales de un problema, con un RCA puedes profundizar y encontrar las causas subyacentes. Al dedicar tiempo a analizar la verdadera razón por la que ocurre un problema, puedes resolverlo definitivamente en lugar de optar por una solución rápida. En esta hoja de trabajo, aprenderás cómo un RCA puede ser la clave para implementar o proponer acciones correctivas.

“Llegar a la raíz del problema” es una frase que muchas personas suelen usar cuando buscan soluciones. Cuando la escuchas, seguro piensas en las raíces de los árboles debajo de la superficie, que no son visibles, pero su crecimiento es evidente sobre el suelo. A veces, este crecimiento es positivo y tenemos un árbol hermoso, y otras, es negativo, ya que daña las aceras y los cimientos de las casas.

Es posible que inicialmente no comprendas por qué ocurren algunos problemas, y por eso es tan importante conocer la causa raíz. Un RCA puede ayudarte a entender qué está ocurriendo y encontrar soluciones efectivas. En este artículo, exploraremos cómo realizar un análisis de causa raíz.

¿Qué es un análisis de causa raíz?

Un análisis de causa raíz implica encontrar las causas fundamentales de un problema para identificar e implementar soluciones. Este tipo de análisis aborda las causas subyacentes de un problema en lugar de los síntomas superficiales.

Por ejemplo, si tu empresa tiene una baja tasa de retención, una solución rápida podría ser contratar a más miembros para el equipo. Pero con un RCA, puedes descubrir **por qué** los miembros del equipo no se quedan en la empresa, y así tomar las medidas necesarias para aumentar la retención a largo plazo. Las causas subyacentes de una baja tasa de retención podrían incluir las siguientes:

- Falta de oportunidades de desarrollo profesional
- Beneficios escasos para los miembros del equipo
- Sueldo bajo en comparación con otras empresas del mercado
- Baja moral del equipo

Después de considerar las posibles razones, puedes realizar una investigación para determinar si el problema se debe a una o varias causas subyacentes y, una vez que sepas esto, implementar una solución será fácil. Un RCA aborda los problemas sistemáticamente en lugar de implementar un remedio rápido y correr el riesgo de que vuelvan a ocurrir.

Principios clave de un RCA

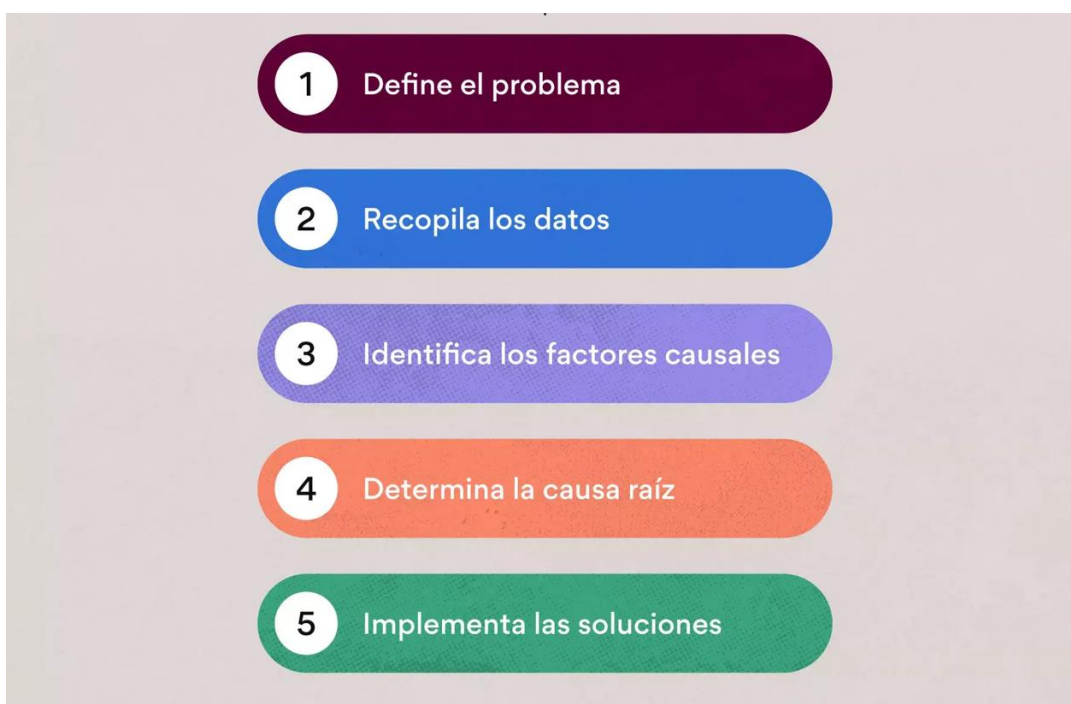
El análisis de causa raíz permite resolver problemas recurrentes de los proyectos o cuellos de botella más grandes dentro de los procesos comerciales, de aprendizaje, gestión de proyectos, recursos humanos, salud y seguridad ambiental, producción y manufactura, financieros, operativos o legales, entre otros... Si deseas aprovechar los beneficios únicos de este método, ten en cuenta estos principios clave del RCA:

- En lugar de corregir los síntomas de un problema, enfoca tu atención en las causas subyacentes.
- Céntrate menos en quién causó el problema y más en cómo y por qué ocurrió. También es posible, que la causa del problema sea el statu quo y no un hecho o acontecimiento, sea recurrente o no.
- Encuentra evidencia de causa y efecto para respaldar las causas subyacentes que identificaste.
- Desarrolla un plan de acción informativo para respaldar tus soluciones.
- Evalúa cómo puedes evitar que las causas subyacentes vuelvan a ocurrir en el futuro.

Recuerda que un problema puede tener varias causas, y no es extraño que esto suceda. Reduce todas las razones a aquellas que consideres más precisas y prepárate para abordarlas con soluciones sólidas.

¿Cómo puedes realizar un análisis de causa raíz?

Hay varias estrategias disponibles para identificar las causas subyacentes en un RCA. Sigue estos pasos para guiar a tu equipo en el proceso.



1. Define el problema

Necesitarás un problema claramente definido para realizar un análisis de causa raíz. Si tienes varios problemas que deseas resolver, es mejor comenzar con uno y realizar varios RCA para encontrar soluciones para cada uno. Al abordar un problema a la vez, tendrás más posibilidades de identificar el origen y solucionarlo rápidamente.

Para definir el problema, todos deben estar alineados. Por ejemplo, si quieres realizar un RCA porque crees que tu equipo tiene baja productividad, pero los demás miembros no sienten lo mismo, no podrás avanzar. Debido a que la productividad es subjetiva, es posible que debas definir el problema de una manera que se pueda medir y avanzar al segundo paso, donde utilizarás evidencia para obtener más información sobre el problema.

2. Recopila los datos

Ahora deberás recopilar evidencia para demostrar que el problema existe. También puedes utilizar investigaciones de la empresa a fin de comprender mejor los síntomas. Estas son algunas preguntas que debes responder en esta etapa:

- ¿Hace cuánto tiempo existe este problema?
- ¿Quiénes se ven perjudicados por este problema?
- ¿Cuál es el impacto a corto y largo plazo de este problema?
- ¿Cuáles son los síntomas clave de este problema?
- ¿Qué evidencia tenemos para respaldar que existe un problema?

Una vez que tengas más información acerca de cómo este problema afecta a tu empresa u organización y a los miembros del equipo, puedes hacer una lluvia de ideas sobre las posibles causas.

3. Identifica las posibles causas raíz

Identificar las posibles causas subyacentes es la etapa más importante del proceso de análisis de la causa raíz. Los motivos que detectes en este paso eventualmente te guiarán hacia una solución y un plan de acción. Las estrategias comunes para la resolución de problemas incluyen:

- **Diagrama de flujo de causa y efecto:** la plantilla gratuita de análisis de causa raíz que encontrarás a continuación incluye un diagrama de flujo de causa y efecto. Este diagrama desglosa el problema en síntomas, causas posibles y causas reales para encontrar una solución lógica.
- **Enfoque de los 5 porqués:** también puedes aprovechar esta alternativa para llegar a la causa raíz de un problema. En lugar de tomar el problema al pie de la letra, pregunta “¿Por qué?” hasta descubrir qué proceso o sistema no funciona de la manera esperada. Cuando no te conformas con la primera respuesta que obtienes, puedes descubrir razones subyacentes que quizá no eran evidentes a simple vista.

El análisis de los 5 “porqués”



4. Determina la causa raíz

Para determinar la causa raíz de tu problema, debes analizar todas las posibles causas subyacentes que puedas. Una vez que hayas agotado todas las posibilidades, responde las siguientes preguntas:

- ¿Existen similitudes entre las causas subyacentes identificadas?
- ¿Hay razones para eliminar alguna de estas posibles causas subyacentes?
- ¿Qué causa subyacente parece más problemática?

En el paso anterior, aprovechaste algunas técnicas y marcos a fin de buscar posibles explicaciones para el problema. Ahora, para llegar a la causa raíz real también puedes implementar estrategias como estas:

- **Análisis modal de fallos y efectos (FMEA):** este método es una herramienta similar al análisis de riesgos que te permite explorar las posibles causas subyacentes y eliminar aquellas que tienen más probabilidades de dar como resultado una falla más adelante.
- **Análisis de impacto:** usa un análisis de impacto para evaluar los resultados positivos y negativos de cada posible causa raíz que hayas identificado. Después de crear esta lista hipotética de ventajas y desventajas para cada una de las causas, podrás reducir la lista con más confianza.

Puede resultarte difícil identificar una única causa raíz para un problema, y eso está bien. Si consideras que varios factores contribuyen al problema, no creas que debes elegir solo uno. Es bueno simplificar tu plan de acción, pero, a veces, deberás crear varios para abordar un problema, ya que suele más sistémico que puntual..

5. Implementa soluciones

Una vez que te hayas familiarizado con las causas subyacentes que has identificado, es el momento de encontrar soluciones y tomar medidas. Estas soluciones deben abordar la causa raíz, pero, como resultado, también deben solucionar el problema inicial.

Responde estas preguntas en el momento de desarrollar las soluciones:

- ¿Cómo implementaremos esta solución si la elegimos?
- ¿Qué obstáculos deberemos enfrentar al implementar esta solución?
- ¿Cuánto tiempo llevará implementar esta solución?
- ¿Quién implementará esta solución?
- ¿Implementar esta solución podría conducir a otros problemas?

Una vez que esté todo listo para crear el plan de implementación, asegúrate de compartirlo en una herramienta a la que todas las partes interesadas puedan acceder. Existen softwares de gestión de proyectos, que facilitan la colaboración y coordinación de los entregables y que todo sea más fácil para el equipo. Quizá demores varias semanas en implementar tu plan, lo que significa que algunos de tus objetivos pueden depender de otros hitos. Usa diagramas de Gantt para ver las dependencias del proyecto y colaborar en tiempo real.

Ejemplo y hoja de trabajo de análisis de causa raíz

Usar una plantilla de RCA simplifica el proceso porque te permite visualizar el problema y las causas subyacentes como un diagrama de flujo. Al igual que las raíces de un árbol, este diagrama de flujo de causa y efecto se expande en diferentes direcciones a partir del problema inicial.

Si analizas el ejemplo a continuación (ver gráfico en la página siguiente), verás cómo la hoja de trabajo comienza con un problema y, luego, se desglosa en los síntomas. A partir de los síntomas, con la plantilla de análisis de causa raíz puedes explorar todas las posibles causas antes de determinar cuáles son las reales y cómo puedes abordarlas.

En este ejemplo, la empresa detecta una disminución en las visitas al sitio web. El análisis de causa raíz fluye de la siguiente manera:

Problema:

- Las visitas al sitio web están disminuyendo

Síntomas:

- Reducción de la visibilidad de la marca
- Falta de compras en línea
- Autoridad de dominio baja

Posibles causas subyacentes:

- Existen problemas técnicos en el sitio web

- El sitio de la competencia tiene una mejor clasificación en las páginas de resultados del buscador (SERP)
- Las CTA no son eficaces
- A los clientes no les gusta nuestro producto
- Los clientes no pueden encontrar nuestro sitio web para realizar las compras
- El contenido no es de buena calidad
- Los enlaces externos son irrelevantes

Causas raíz reales:

- El sitio no incluye contenido de SEO
- El sitio web no clasifica para las SERP
- El contenido no incluye palabras clave relevantes

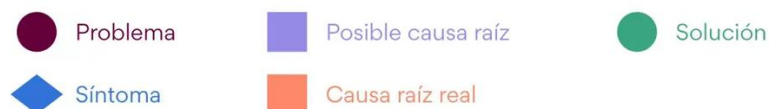
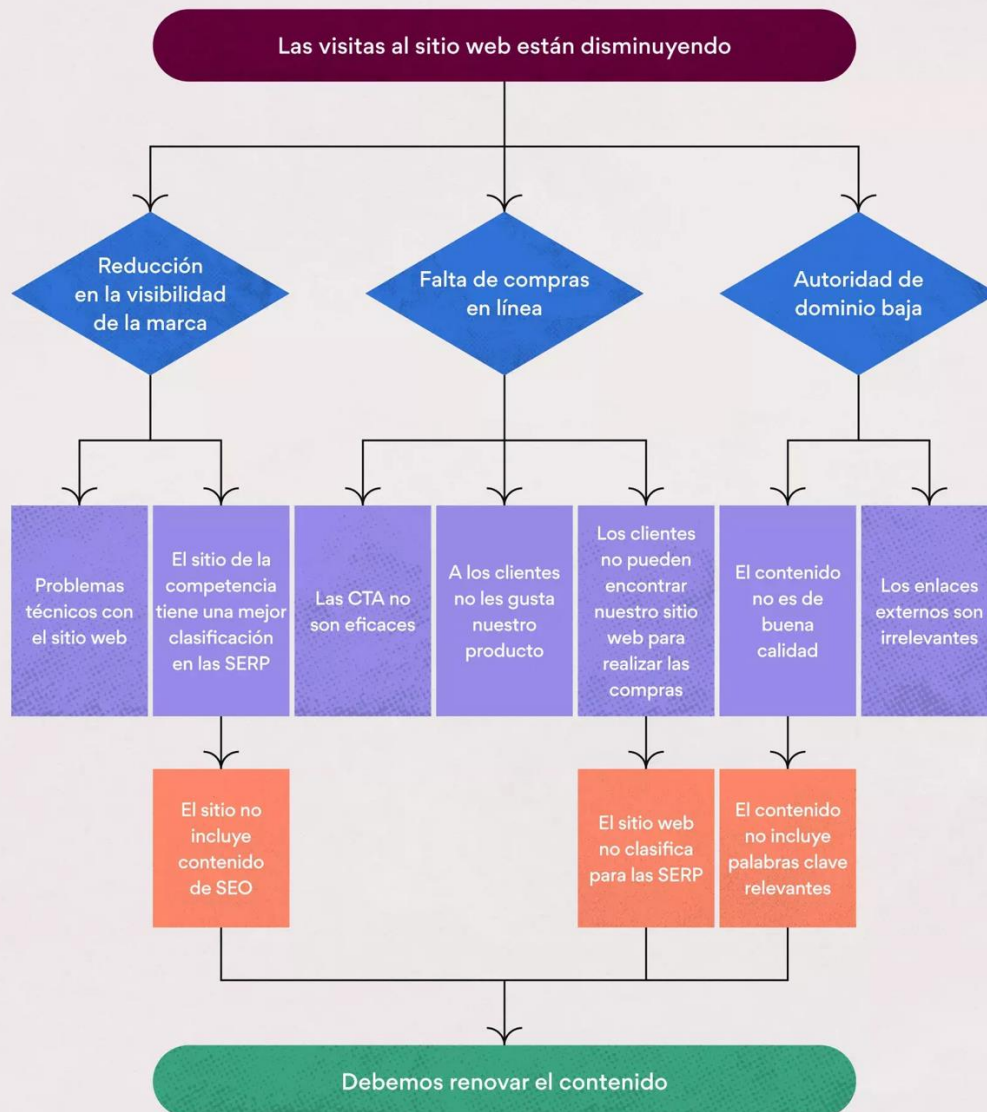
Solución:

- Debemos renovar el contenido

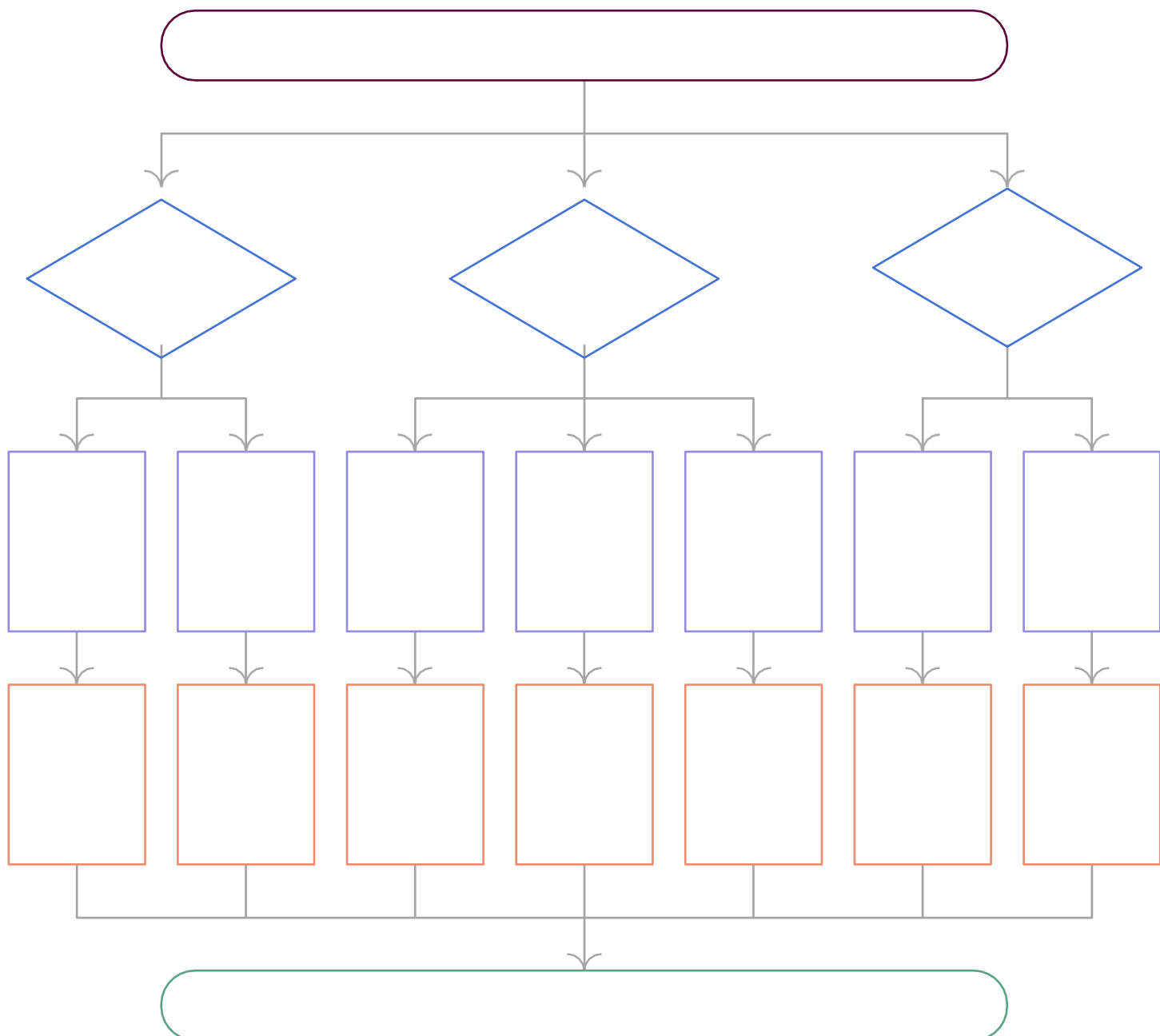
Pon en práctica las soluciones con flujos de trabajo

Un RCA no genera resultados inmediatos. Sin embargo, llegar a la verdadera causa raíz de un problema lo resuelve para siempre, o al menos por mucho tiempo. Después de encontrar una solución efectiva, deberás poner en marcha un plan de implementación de soluciones.

Ejemplo de análisis de causa raíz



A continuación, encontrarán plantilla para realizar un análisis de causa raíz por cuenta propia:



Problema



Posible causa raíz



Solución



Síntoma



Causa raíz real