

Elaboración del diagrama

- Se traza una flecha gruesa o destacada de izquierda a derecha.
- Se indica al finalizar la flecha, es decir a su derecha, el efecto. (Problema o deficiencia analizada).
- Se identifican las causas en las espinas a, b y c:
 1. Espinas grandes (líneas oblicuas): aquí se anotan las causas primarias o principales.
 2. Espinas medianas (líneas paralelas a la flecha principal): se anotan las causas secundarias que afectan a las primarias en forma directa y conducente.
 3. Espinas chicas (líneas oblicuas a las medianas): se listan las causas terciarias que afectan directamente a las secundarias y que pueden tener o no relación con las primarias.

Aunque en un principio este diagrama está dirigido a exponer gráficamente la realidad tal cual acontece, creemos que su fin último es organizar la mejora de la eficiencia a través de una segmentación clara de áreas de trabajo a mejorar o cambiar, lo que permite encarar un rediseño del proceso de manera paulatina y ordenada, evitando perjuicios a otros sectores o procesos no tomados como prioritarios para su mejora.

DIAGRAMA DE ÁRBOL

El Diagrama de Árbol es una técnica que permite obtener una visión global de los medios necesarios para alcanzar una meta o resolver un problema. Es una herramienta cuya forma recuerda a la del organigrama funcional donde se ordenan de manera gráfica las distintas actuaciones que se deben llevar a cabo para solucionar el problema o situación de análisis.

Cuanto más se profundiza en el tema, más se incrementa gradualmente el grado de detalle sobre los medios necesarios para su consecución. Este mayor detalle se representa mediante una estructura en la que se comienza con una meta general (el "tronco") y se continúa con la identificación de niveles de acción más precisos (las sucesivas "ramas"). Las ramas del primer nivel constituyen medios para alcanzar la meta pero, a su vez, estos medios también son metas, objetivos intermedios, que se alcanzarán gracias a los medios de las ramas del nivel siguiente. Así repetidamente hasta llegar a un grado de concreción suficiente sobre los medios a emplear.

El empleo de esta herramienta estimula a los miembros del equipo a ampliar su creatividad a la hora de aportar soluciones; y logra vincular al equipo a las metas y submetas generales de una tarea, a que su planificación sea realista. Permite fragmentar los objetivos generales gráficamente, en fases u objetivos concretos, y determinar acciones pormenorizadas para lograr esa meta.

El procedimiento a seguir es el siguiente:

1. Definir de forma clara, sencilla y concisa el tema, problema, objetivo o proyecto que se abordará. La eficacia del empleo de esta herramienta depende de la precisión con la que se ha definido.
2. Generar ideas, actividades, métodos o causas posibles de un área de mejora que tengan relación con el tema definido anteriormente. Para ello es necesario la realización de una tormenta de ideas en la que las preguntas a responder son:

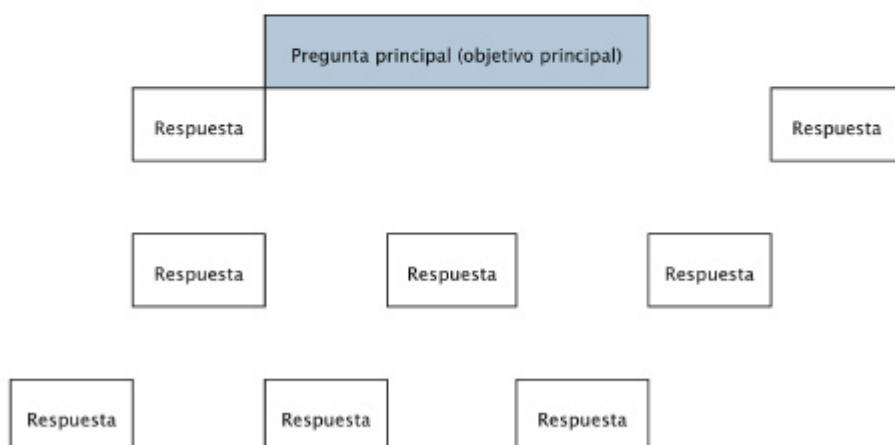
Como herramienta para el análisis de causa-efecto:

- ¿Qué ha sucedido, qué causa el efecto X?
- ¿De lo que existe, qué causa el efecto X?

Como herramienta para la generación, planificación de actividades y/o búsqueda de soluciones:

- ¿Qué debe suceder/existir para conseguir el objetivo x?
- ¿Cómo se debe hacer para conseguir el objetivo x?

Ejemplo:



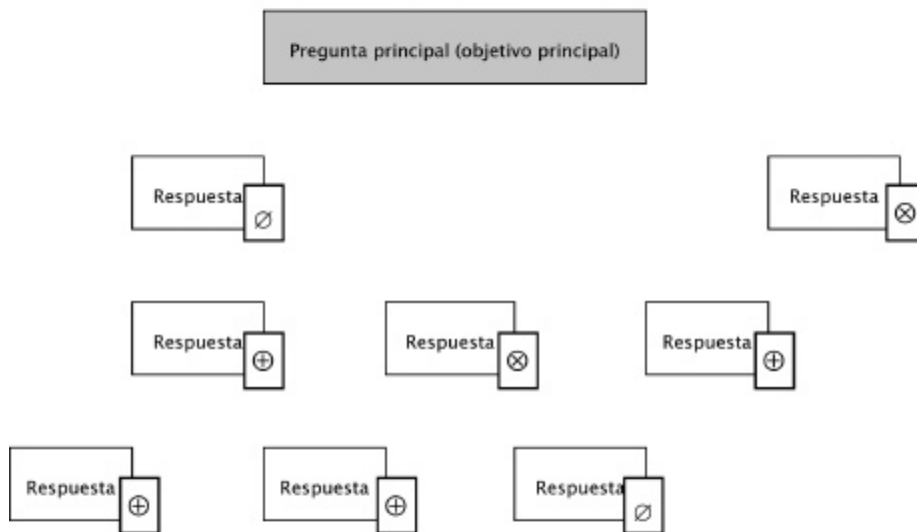
3. Valorar todas las ideas/actividades y etiquetarlas con el código presentado a continuación:

⊗ Se desconoce si es posible / Información incompleta

∅ Imposible realizar

⊕ Posible realizar

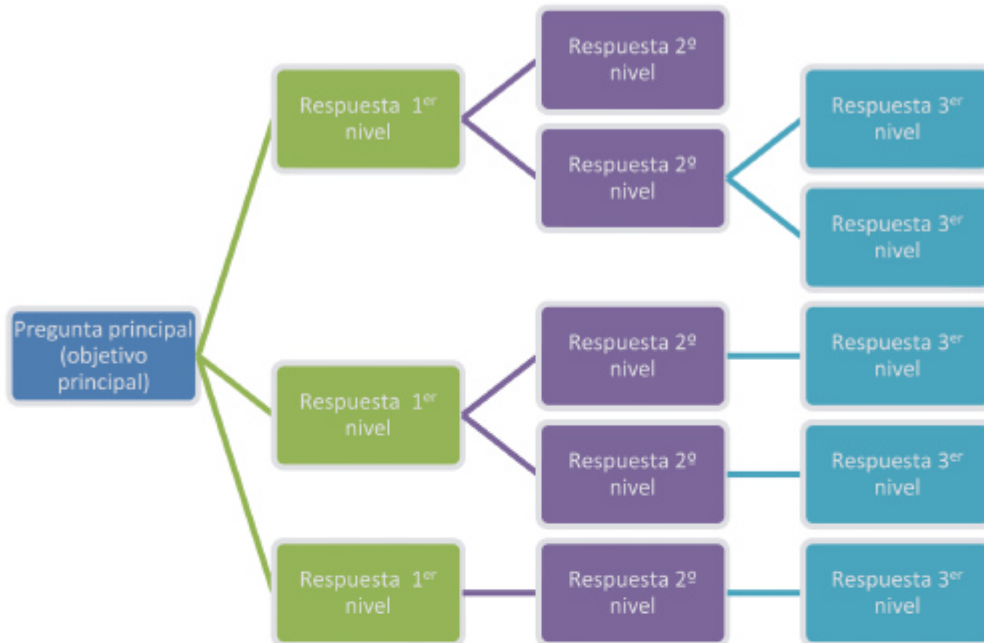
Ejemplo:



4. Elaborar el diagrama, las tarjetas con las ideas/actividades se acomodan sobre una superficie plana (un pizarrón o un pliego de papel) y se van uniendo por medio de líneas. Debe llevar la siguiente secuencia:

- Se sitúa a la izquierda el objetivo principal.
- Con las tarjetas de las ideas/actividades, se va respondiendo a la pregunta que resulte pertinente para cada caso; *¿Qué ha sucedido/existe que causa el efecto X? ó ¿Qué debe suceder/existir para conseguir el objetivo x?*
- Se sitúan inmediatamente a la derecha de la tarjeta del objetivo principal, las ideas/actividades que contesten a la pregunta anterior de forma secuencial.

Ejemplo:



5. Revisar el diagrama de derecha a izquierda, con el fin de asegurarse que no existen “lagunas” en la cadena secuencial/lógica. Para ello se hace la pregunta ¿se logrará con esta acción el objetivo/tarea que figura a la izquierda?

