



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría General

Secretaría de Gestión
Pública

HERRAMIENTAS DE APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN EL MARCO DE LA POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Diagrama de Afinidad

1. ¿Qué es?

El Diagrama de Afinidad¹ es una herramienta que se utiliza para organizar la información reunida en sesiones de Lluvia de Ideas. Es muy útil para agrupar aquellos elementos que están relacionados entre sí de forma natural.

Es un proceso creativo diseñado para reunir hechos, opiniones e ideas que se encuentran en un estado de desorganización y producir consenso por medio de la clasificación que hace el equipo. Esta herramienta se basa en el siguiente principio: *“muchos datos verbales o escritos son afines”*, por lo que pueden reunirse bajo ideas generales.

2. ¿Cuál es el objetivo?

Ordenar y producir consenso por medio de la clasificación que hace el equipo.

3. ¿Cuándo se utiliza?

Se deberá utilizar un Diagrama de Afinidad cuando:

- El problema es complejo o difícil de entender.
- El problema parece estar desorganizado.
- El problema requiere de la participación y soporte de todo el equipo / grupo.

¹ Fue creado por Kawakita Jiro en la década de 1960, también es conocido como el método KJ por las iniciales de su creador.

- Se quiere determinar los temas claves de un gran número de ideas o problemas.

4. ¿Cómo se utiliza?

A continuación se presentan los pasos a seguir:

- a) El líder del equipo o el facilitador asignado es normalmente responsable por dirigir al equipo a través de todos los pasos para hacer el Diagrama de Afinidad.
- b) El equipo deberá determinar el tema a atender. Si es un problema, es de gran ayuda determinarlo en forma de una pregunta.
- c) Los datos pueden reunirse en una sesión tradicional de Lluvia de Ideas, así como también podrían ser por observación directa, entrevistas y cualquier otro material de referencia.
- d) Los datos reunidos son desglosados en frases independientes con un solo significado evidente y solo una frase registrada en fichas o tarjetas.
- e) Las fichas o tarjetas deberán colocarse en una pizarra o papelógrafo de tal manera que todas puedan verse fácilmente. Luego, los miembros del equipo agrupan las fichas en categorías similares. Las fichas que sean similares se consideran de "afinidad mutua".
- f) Las fichas o tarjetas deberán leerse y revisarse una vez más con el fin de verificar si han sido agrupados de forma apropiada.
- g) Mediante un consenso se asignará un nombre a cada grupo de fichas o tarjetas. Este título deberá transmitir el significado de las fichas o tarjetas en muy pocas palabras. Este proceso se repite hasta que todos los grupos de tarjetas tengan un nombre. Cualquier ficha o tarjeta individual que no pueda unirse a ningún grupo, puede incluirse en un grupo de Misceláneos.
- h) Después que los grupos de fichas o tarjetas estén ordenados, con su respectivo título cada uno, se deberá proceder a una breve discusión entre todos los integrantes con la finalidad de confirmar la relación de los grupos y sus elementos.

5. Ventajas

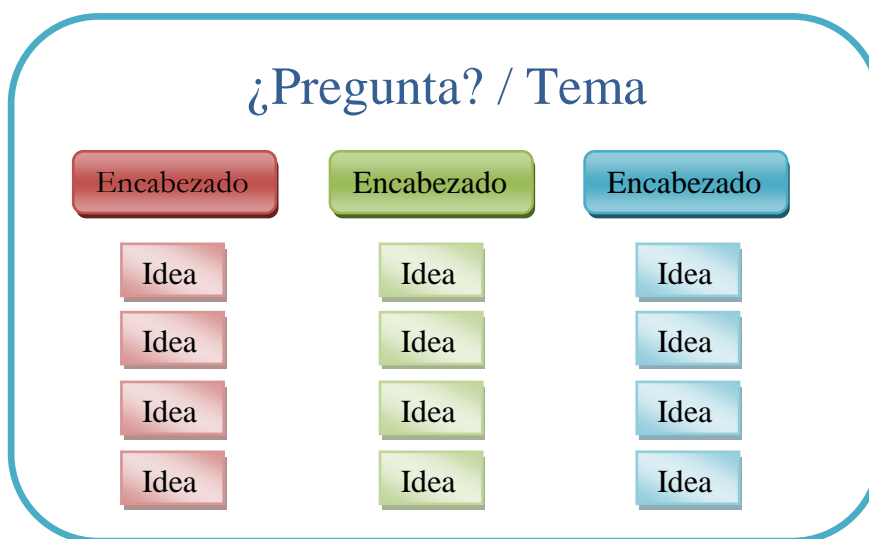
- Ayuda a organizar y ordenar las ideas.
- Permite aclarar y simplificar ideas.
- Elimina las ideas similares.
- Permite agrupar los problemas, causas o soluciones de origen común.

6. Relaciones con otras herramientas

Un Diagrama de Afinidad generalmente se relaciona con:

- Lluvia de Ideas.
- Diagrama de Interrelaciones
- Diagrama de Árbol
- Diagrama de Causa Efecto

7. Ilustración gráfica



Referencia:

<https://books.google.com.pe/books>. MANUAL DE CONTROL ESTADÍSTICO DE CALIDAD: TEORÍA Y APLICACIONES. Pablo Juan Verdoj, Santiago Sagasta.