

# Árbol lógico (5 por qué)



Esta herramienta te ayudará a plasmar con mayor claridad tu problemática y las posibles soluciones. **Úsala antes de registrar tu propuesta**, cuando estés definiendo el problema.

## ¿Cómo se hace?

- **Define el problema principal**

Escríbelo de forma clara y específica.

- **Haz la primera pregunta**

Pregunta: ¿por qué ocurre el problema?, así identificarás la primera causa.

- **Repite el proceso**

Sigue preguntando hasta que la respuesta te muestre la causa raíz.

- **Identifica la causa raíz**

Es la respuesta que explica el origen del problema.

- **Define acciones**

Asigna una tarea o actividad que ayude a prevenir o resolver el problema.

## Ejemplo

Te mostramos cómo **aplicar esta herramienta de forma práctica** con una propuesta específica.

**Problemática:** En las sucursales más pequeñas de **Banco Azteca**, los clientes esperan por **periodos muy largos** para ser atendidos por un asesor.

**Descripción de la propuesta :** Desarrollar **un sistema de agenda en el portal de Banco Azteca** para reducir los tiempos de espera de nuestros clientes.

# Árbol lógico (5 por qué)

## 1. Problema principal

Largos tiempos de espera para ser atendidos.

## 2. ¿Por qué ocurre el problema?

Porque **no** existe un sistema que organice las citas o turnos para atención en escritorio → *Primera causa*

## 3. Repite el proceso (si la respuesta describe otro efecto, sigue preguntando)

### I. ¿Por qué no existe un sistema que organice las citas o turnos?

Porque se atiende en orden de llegada y no hay una herramienta tecnológica que gestione las agendas.

### II. ¿Por qué no hay una herramienta tecnológica que gestione agendas?

Porque no se ha considerado como prioridad.

### III. ¿Por qué no se ha considerado como prioridad?

Porque se ha asumido que el modelo actual (orden de llegada) es suficiente y no se han medido los impactos negativos en la experiencia del cliente.

### IV. ¿Por qué no se han medido los impactos negativos en la experiencia del cliente?

Porque no existe un sistema de indicadores que evalúe tiempos de espera y satisfacción del cliente.

## 4. Identifica la causa raíz

**No existe un sistema de indicadores** que evalúe tiempos de espera y satisfacción del cliente.

## 5. Asigna acciones

**Nivel 1 (Problema principal):** Implementar un **sistema de agenda** para reducir tiempos de espera.

**Nivel 2:** Diseñar un flujo de atención que incluya **citas programadas**.

**Nivel 3:** Incluir la **gestión de agendas como prioridad** en el plan estratégico de atención al cliente.

**Nivel 4:** Realizar **estudios periódicos** sobre la experiencia del cliente y tiempos de espera.

**Nivel 5 (Causa raíz):** Crear un sistema de **indicadores** que mida tiempos de espera y satisfacción del cliente.

## PROBLEMÁTICA: LARGOS TIEMPOS DE ESPERA PARA SER ATENDIDOS

## ÁRBOL LÓGICO (5 POR QUÉ)

### ¿POR QUÉ?

¿Por qué hay largos tiempos de espera?

Porque no existe un sistema que organice las citas o turnos para atención en escritorio (*Primera causa*).

¿Por qué no existe un sistema que organice las citas o turnos?

Porque se atiende en orden de llegada y no hay una herramienta tecnológica que gestione las agendas.

¿Por qué no hay una herramienta tecnológica que gestione agendas?

Porque no se ha considerado como prioridad.

¿Por qué no se ha considerado como prioridad?

Porque se asume que el modelo actual (orden de llegada) es suficiente y no se han medido los impactos negativos en la experiencia del cliente.

¿Por qué no se han medido los impactos negativos en la experiencia del cliente?

Porque no existe un sistema de indicadores que evalúe tiempos de espera y satisfacción del cliente (*Causa raíz*).

### RESPUESTA

### ACCIÓN

Implementar un sistema de agenda para reducir tiempos de espera.

Diseñar un flujo de atención que incluya citas programadas.

Incluir la gestión de agendas como prioridad en el plan estratégico de atención al cliente.

Realizar **estudios periódicos** sobre la experiencia del cliente y tiempos de espera.

Crear un sistema de **indicadores** que mida tiempos de espera y satisfacción del cliente.