

Diagrama Causa-Efecto (Fishbone)



Úsala **antes de registrar tu propuesta y de pensar en la solución del problema**. Con esta herramienta podrás agrupar las **causas de la problemática** por categorías.

¿Cómo se hace?

- **Dibuja el diagrama**

Traza una línea central (espina principal) y ramas diagonales por categoría (Métodos, Máquinas, Materiales, etc.).

- **Define el problema**

Escríbelo de forma clara y específica en la “cabeza del pez” (extremo derecho del diagrama).

- **Recopila causas**

Haz una lluvia de ideas, cada causa debe ser específica y relacionada con el problema.

- **Ubica las causas**

Colócalas en la categoría correspondiente.

- **Analiza**

Busca patrones y determina la causa raíz.

- **Define acciones correctivas**

Establece una acción concreta para atender las causas más relevantes.

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.

Los clientes deben esperar largo tiempo para ser atendidos.

Recopila causas:

Procesos

- Atención en orden de llegada, sin citas.
- Falta de protocolo para tiempos máximos de espera.

Tecnología

- No existe un sistema de agenda digital.
- Infraestructura tecnológica es limitada en sucursales pequeñas.

Recursos Humanos

- Asesores insuficientes.
- Distribución ineficiente del personal.

Infraestructura

- Espacios físicos reducidos para atención.
- Falta de dispositivos para gestionar turnos (pantallas, tótems).

Medición

- No se mide tiempo promedio de espera.
- No hay indicadores de satisfacción del cliente.

Demandas

- Alta demanda en horarios pico.
- Fluctuación de clientes sin previsión.

Analiza:

Las causas más críticas se concentran en “Tecnología y Medición”, pues sin un sistema de agenda ni indicadores, no se puede gestionar ni mejorar la experiencia.

Acciones correctivas por categoría

- Procesos: Establecer protocolo de agenda de citas y tiempos máximos de espera.
- Tecnología: Desarrollar un sistema de agenda digital integrado al portal del banco.
- Recursos Humanos: Ajustar la distribución de asesores según demanda y desarrollar capacitaciones para el uso del sistema.
- Infraestructura: Instalar dispositivos para gestión de turnos y optimizar espacios.
- Medición: Crear indicadores de espera y satisfacción del cliente para monitoreo continuo.
- Demanda : Diseñar estrategias para horarios pico.

DIAGRAMA CAUSA – EFECTO (FISHBONE)

