

Diagrama de afinidad



Utiliza esta herramienta cuándo estés **analizando la problemática**. Te será de gran ayuda para **organizar ideas y encontrar temas comunes**.

¿Cómo se hace?

1. Define el tema

Qué problema o situación se analizará.

2. Genera ideas

Cada idea se escribe en una tarjeta.

3. Agrupa

Organiza las tarjetas según similitud.

4. Nombra los grupos

Resume el tema en un título.

5. Analiza

Identifica áreas clave y define acciones.

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.

1. Define el tema: Los clientes de Banco Azteca esperan demasiado tiempo para ser atendidos por un Asesor.

2. Genera ideas y agrupa:

Grupo 1: Procesos y organización

- Atención en orden de llegada sin citas.
- No hay protocolos para tiempos máximos de espera.

Grupo 2: Tecnología

- No existe sistema de agencia digital.
- Falta de dispositivos para gestionar turnos.
- Riesgos tecnológicos (fallas, ciberseguridad).

Grupo 3: Recursos humanos

- Asesores insuficientes.
- Resistencia al cambio por parte de clientes y empleados.

Grupo 4: Infraestructura

- Infraestructura limitada en sucursales pequeñas.
- Espacios físicos reducidos.

Grupo 5: Demanda y entorno

- Alta demanda en horarios pico.
- Competencia con sistemas más ágiles.

Grupo 6: Medición

- Falta de indicadores de tiempos de espera.

3. Analiza :

- “Tecnología y sistemas” y “Medición y control” son críticos para resolver el problema raíz.
- “Procesos y protocolos” y “Personal y capacitación” son necesarios para que la solución funcione.
- “Infraestructura física” y “Demanda y competencia” requieren ajustes para evitar saturación.

TEMA: Los clientes de Banco Azteca esperan demasiado tiempo para ser atendidos

DIAGRAMA DE AFINIDAD

PROCESOS
Y ORGANIZACIÓN

Atención en
orden de llegada
sin citas

No hay protocolos
para tiempos

TECNOLOGÍA

No existe sistema
de agenda digital

Falta de
dispositivos para
gestionar turnos

Riesgos
tecnológicos
(fallas,
ciberseguridad)

RECURSOS
HUMANOS

Asesores
insuficientes

Resistencia al
cambio por parte
de clientes y
empleados

INFRAESTRUCTURA

Infraestructura
limitada en
sucursales
pequeñas

Espacios físicos
reducidos

DEMANDA
Y ENTORNO

Alta demanda en
horarios pico

Competencia con
sistemas más
ágiles

MEDICIÓN

Falta de
indicadores de
tiempos de
espera

ANÁLISIS

- 1. “Tecnología” y “Medición” son **críticos** para resolver el problema raíz.
- 2. “Procesos y organización” y “Recursos humanos” son **necesarios** para que la solución funcione.
- 3. “Infraestructura” y “Demanda y entorno” requieren **ajustes** para evitar saturación.