



## **Diagrama de Afinidad** (Affinity Diagram)

- Definir
- Medir
- Analizar
- Mejorar
- Controlar

- Creatividad
- Reunión de Datos
- Análisis de Datos
- Toma de Decisión
- Planeación
- Trabajo en Equipo

### **¿Qué es?**

Un Diagrama de Afinidad es una forma de organizar la información reunida en sesiones de Lluvia de Ideas. Está diseñado para reunir hechos, opiniones e ideas sobre áreas que se encuentran en un estado de desorganización. El Diagrama de Afinidad ayuda a agrupar aquellos elementos que están relacionados de forma natural. Como resultado, cada grupo se une alrededor de un tema o concepto clave. El uso de un Diagrama de Afinidad es un proceso creativo que produce consenso por medio de la clasificación que hace el equipo en vez de una discusión. El Diagrama fue creado por Kawakita Jiro y también es conocido como el método KJ.

### **¿Cuándo se utiliza?**

Se debe 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
- Se quiere determinar los temas claves de un gran número de ideas y problemas

## **¿Cómo se utiliza?**

### *1. Armar el equipo correcto*

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.

### *2. Establecer el problema*

El equipo o grupo deberá inicialmente determinar el problema a atender. Es de gran ayuda determinar el problema en la forma de una pregunta.

### *3. Hacer Lluvia de ideas / Reunir Datos*

Los datos pueden reunirse en una sección tradicional de Lluvia de Ideas además de los datos reunidos por observación directa, entrevistas y otro material de referencia.

### *4. Transferir datos a notas Post It*

Los datos reunidos son desglosados en frases independientes con un solo significado evidente y solo una frase registrada en un Post It.

### *5. Reunir los Post Its en grupos similares*

Los Post It deberán colocarse en una pared o rotafolio de tal manera que todos los Post It puedan verse fácilmente. Luego, en silencio, los miembros del equipo agrupan los Post It en grupos similares. Los Post It que sean similares se consideran de "afinidad mutua."

### *6. Crear una tarjeta de título para cada agrupación*

Los Post It deberán leerse y revisarse una vez más con el fin de verificar si han sido agrupados de forma apropiada. Asignar un nombre a cada grupo de Post It por medio de una discusión en grupo. Este título deberá transmitir el significado de los Post It en muy pocas palabras. Este proceso se repite hasta que todos los grupos tengan un nombre. Cualquier Post It individual que no parezca encajar en ningún grupo puede incluirse en un grupo de "Misceláneos."

### *7. Dibujar el Diagrama de Afinidad terminado*

Después que los grupos estén ordenados, se deben pegar los Post Its en una hoja de rotafolio. Las tarjetas de los títulos se deberán colocar en la parte superior del grupo.

### *8. Discusión*

El equipo o grupo deberá discutir la relación de los grupos y sus elementos correspondientes con el problema.

### **Relación con otras herramientas:**

Un Diagrama de Afinidad generalmente se relaciona con:

- Lluvia de Ideas
- Diagrama de interrelaciones
- Diagrama de Árbol
- Diagrama de Causa y Efecto

**Información adicional con respecto a esta herramienta puede obtenerse consultando el siguiente material de referencia:**

The Memory Jogger II, GOAL/QPC, 1994

The Memory Jogger Plus +, GOAL/QPC, 1996

Quality Improvement Pocket Guide, Juran Institute, 1993

Tool Navigator, Michalski, Walter J., 1997

Coach's Guide To The Memory Jogger II, GOAL/QPC, 1995

## Ejemplo de Diagrama de Afinidad

### ¿Qué se espera de una Oficina de Calidad Corporativa?

