

Las Nuevas Siete Herramientas

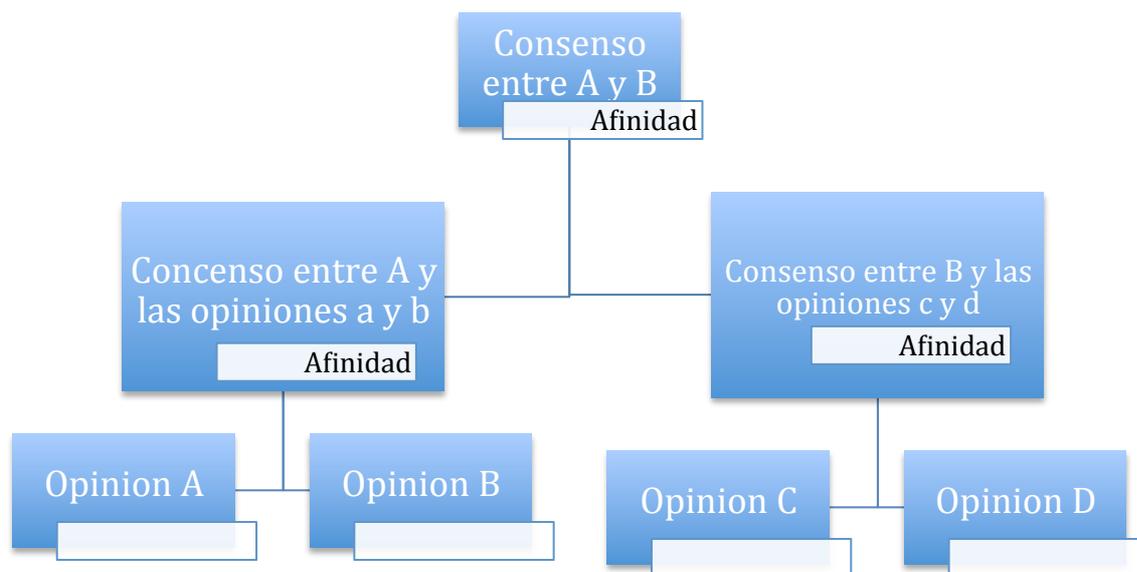
Las denominadas nuevas siete herramientas administrativas, sirven, sobre todo, para facilitar los procesos administrativos relacionados con los planes de acción.

1. Diagrama de Afinidad.
2. Diagrama de Relaciones.
3. Diagrama de Árbol.
4. Matrices.
5. Diagrama para el Análisis de Datos.
6. Diagrama de Actividades.
7. Diagrama de Flechas.

Diagrama de Afinidad

Sirve para sintetizar un conjunto más o menos numeroso de opiniones, pues las agrupa en pocos apartados o rubros.

Se basa en el hecho de que muchas opiniones son afines entre sí, por lo que se pueden agrupar en torno a unas cuantas ideas generales. La forma que toma es la siguiente:



Pasos para elaborar un diagrama de afinidad:

Paso 1: cada una de las opiniones particulares se escribe en una única ficha (a,b,c,d).

Paso 2: se agrupan las fichas que expresan la misma opinión aunque con diferentes palabras : (opinión *a* y opinión *b* en un grupo; opinión *c* y opinión *d* entre otro grupo).

Paso 3: se escribe en una ficha, de mayor tamaño que las anteriores, la síntesis de las fichas que expresan opiniones semejantes sobre un mismo tema (Ficha que expresa el consenso A de las opiniones *a* y *b*) ; fichas que expresan el consenso B de las opiniones *c* y *d*.

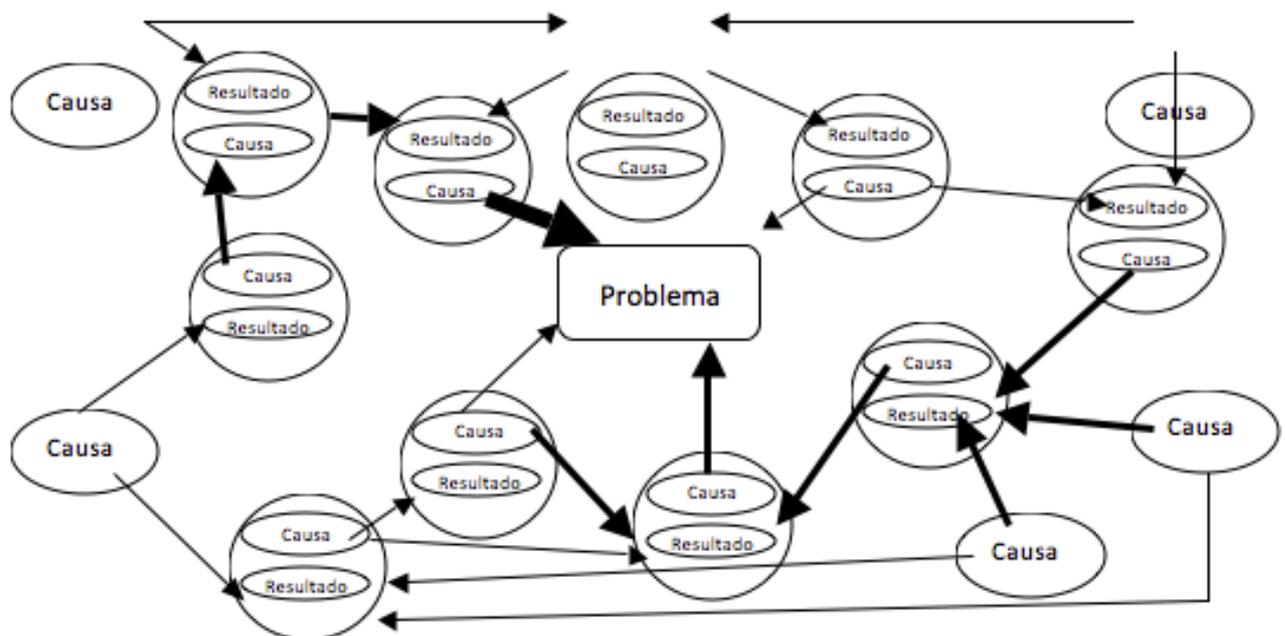
Las Nuevas Siete Herramientas

Paso 4: se escribe en una ficha de tamaño un poco mayor que las fichas del consenso A y B la síntesis de los consensos A y B, llegando de esta manera a los pensamientos más generales que no pueden sintetizarse en uno superior.

En conclusión, al organizar y sintetizar las opiniones, el diagrama de afinidad permite identificar mejor el problema o problemas fundamentales del tema de discusión y da paso a que ocurran nuevas ideas acerca de la forma como conviene solucionar una situación dada.

Diagrama de Relaciones

Permite tener una visión de conjunto de la complejidad de un problema. Presenta una visión de conjunto, qué causas están en relación con determinados efectos y cómo se relacionan entre sí diferentes conjuntos de causas y efectos. El diagrama de relaciones se presenta de la siguiente forma:



Pasos:

Paso 1: se enuncia el problema en forma clara y objetiva. Se pone el enunciado por escrito.

Paso 2: se hace una lista de las diferentes causas que intervienen en el problema; cada causa se escribe encerrándola en un círculo.

Paso 3: se identifica el resultado que corresponde a cada una de estas causas; y cada resultado se pone por escrito encerrándolo en un círculo.

Paso 4: se relaciona la causa con su correspondiente resultado mediante una flecha que parte del círculo de la causa hacia el círculo del resultado.

Paso 5: cuando un determinado resultado es a su vez causa de otro resultado, se pone una flecha del círculo del resultado -causa- hacia el resultado correspondiente.

Las Nuevas Siete Herramientas

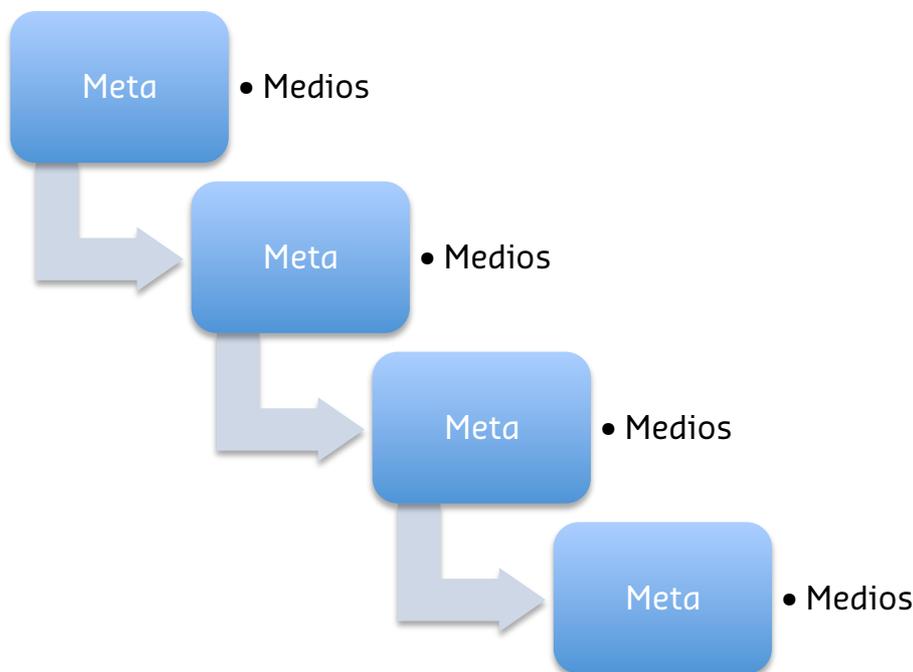
Al final del trabajo aparecerán círculos que contienen exclusivamente causas, círculos que contienen resultados que a su vez son causas y el cuadro central donde se enuncia el problema hacia donde converge el conjunto de causas y de resultados. Cuando se identifican las causas a las que se les tiene que poner un especial interés para disminuir su influencia en el problema, los círculos de dichas causas y las flechas que los unen se dibujan con líneas gruesas para resaltar su importancia. Para concluir, el diagrama de relaciones facilita la identificación de las causas de un problema; clarifica la estructura del mismo; lo cual permite identificar mejor los medios más adecuados para resolverlo.

Diagrama de Árbol

Ayuda a obtener una visión de conjunto de los medios mediante los cuales se alcanza una meta. Es el resultado de la organización sistemática de metas y de los medios correspondientes para el logro de dichas metas.

Sirve para presentar en forma organizada el conjunto de medidas con las que se alcanza un determinado propósito.

En el diagrama de árbol cada medio se convierte a su vez en una meta a alcanzar.



Las Nuevas Siete Herramientas

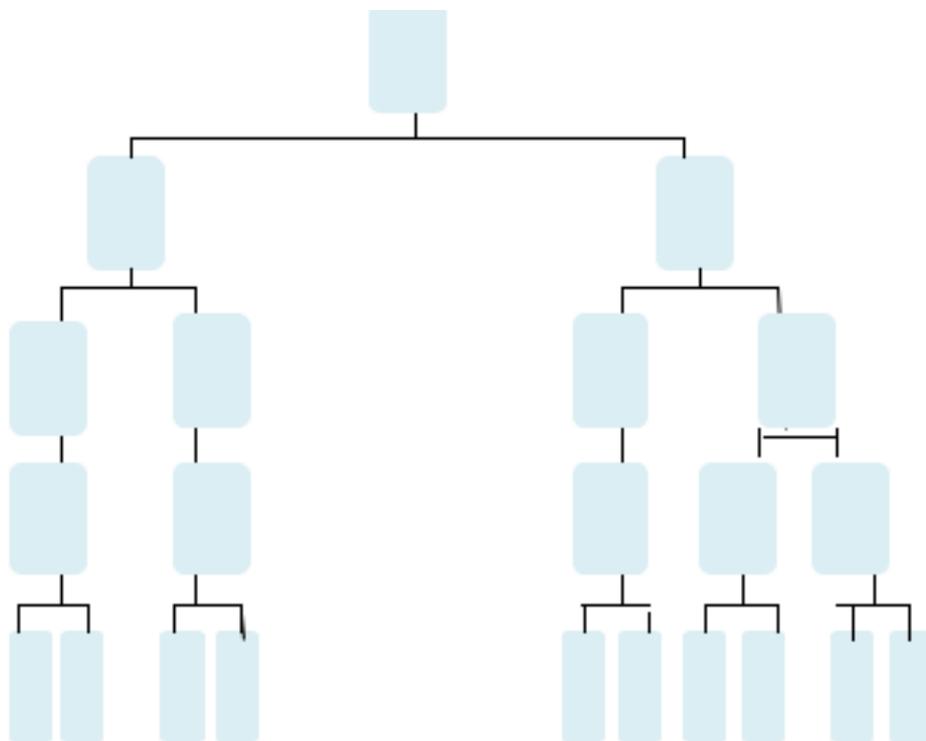
Pasos:

Paso 1: se enuncia, con la mayor claridad posible, la meta a alcanzar (poner por escrito).

Paso 2: se identifican los medios que directamente conducen a dicha meta y se ponen por escrito en tal forma que quede expresado que con dichos medios se logra la meta.

Paso 3: Los medios identificados en el paso anterior se convierten a su vez en meta a alcanzar, se identifican los medios mediante los cuales se alcanza dicha meta, y así sucesivamente.

La figura que se obtiene como resultado, es un diagrama de árbol invertido.



Las Nuevas Siete Herramientas

Matrices

Facilitan la identificación de la relación que eventualmente pueda existir entre factores de un problema, son esquemas que permiten relacionar, mediante un sistema de columnas e hileras, los diferentes elementos o factores del problema que se analiza con el fin de identificar las medidas más convenientes a tomar para solucionar el caso que se estudia.

Existen matrices de diferentes tipos, algunas de ellas son :

- Matriz L
- Matriz T
- Matriz Y
- Matriz X
- Matriz P (pentágono)
- Matriz C (cubo)

Los nombres se dan debido a que toman la figura que presentan las matrices.

Diagrama para el Análisis de Datos / Análisis Matricial para la Segmentación de mercados.

Ayuda a encontrar diferencias significativas en los diferentes segmentos del mercado. Genera un diagrama general para ubicar productos ya existentes y para acompañarlos en relación con otros productos que se desean introducir en el mercado bajo una gama de hipótesis.

Su punto de partida son los datos obtenidos a través de encuestas y entrevistas, mediante los cuales es posible estimar la sensibilidad promedio de los diferentes grupos que constituyen un mercado con respecto a toda una serie de productos.

Pasos preliminares: elaborar un análisis de correlación entre diferentes segmentos de un mercado para poder identificar tendencias o características que nos pueden guiar hacia los estratos de mercado que nos darán la mayor utilidad.

Para poder generar una matriz de correlación, es necesario el uso de herramientas estadísticas para evaluar la sensibilidad de un mercado con respecto a otro. El tamaño del coeficiente de correlación da una apreciación del cambio que sufre un segmento cuando el otro de hecho ha cambiado. Dependiendo si es positivo o negativo, se puede decir que dicho cambio tiende a aumentar o disminuir.

Podemos utilizar esta herramienta en instituciones de servicio (alimentos), industria manufacturera.

Las Nuevas Siete Herramientas

Diagrama de Actividades

Nos ayuda a visualizar problemas que pueden surgir en la relación de un determinado programa de acción, nos ayuda a localizar las medidas con las que se pueden prevenir dichos problemas y en caso de que estos se den, cuál es la mejor forma de resolverlos.

Pasos

Paso 1: identifica la actividad a partir de la cual se inicia un determinado proceso.

Paso 2: se describen las actividades siguientes y transcriben, una después de otra (en forma horizontal o descendente), siguiendo el orden lógico que rige su sucesión (Columna vertebral del diagrama).

Paso 3: se identifican las actividades en las que pueden surgir alternativas, debido a que la relación de la acción depende de la decisión de otras personas o de que se den determinadas circunstancias. Se transcriben a los lados de la columna vertebral del diagrama.

Paso 4: se complementan los procesos laterales surgidos por la posibilidad de alguna alternativa, enumerando la serie de actividades que en dichos casos es necesario llevar a cabo.

Paso 5: se integran los procesos laterales con la columna vertebral del diagrama en la etapa del proceso general al que corresponda.

Diagrama de Flechas

Sirve para visualizar el tiempo durante el cual deben llevarse a cabo las diferentes actividades que requiere el desarrollo de un plan.

Se elabora con base en una matriz que conjuga las diferentes actividades a realizar y los plazos durante los cuales deben llevarse a cabo dichas actividades.

Trabajo	5	10	15	20	25	30
Día						
A (diseño)	→					
B		→				
C		→				
D		→				
E			→			
F			→	→		
G					→	
H				→	→	
I (Inspección Final)						→

Las Nuevas Siete Herramientas

Bibliografía

Gutiérrez Canchola, Mario. *Administración para la Calidad: Conceptos Administrativos del Control Total de Calidad*. 2ª Edición. México: Limusa, 2015. Pág. 239-260.