



Sociedad Latinoamericana para la Calidad

Diagrama de Interrelaciones (Interrelationship Digraph)

- ☒ Definir
- ☐ Medir
- ☒ Analizar
- ☐ Mejorar
- ☐ Controlar

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

¿Qué es?

Un Diagrama de Interrelaciones presenta las relaciones entre factores/ problemas. Toma la idea principal o problema y presenta la conexión entre los ítems relacionados. Al utilizarlo se demuestra que cada ítem puede ser conectado con más de un ítem diferente a la vez. Permite el pensamiento multi-direccional.

¿Cuándo se utiliza?

- Para comprender y aclarar las interrelaciones entre los diferentes puntos de un problema complejo.
- Para identificar puntos claves para mayor investigación

¿Cómo se utiliza?

1. Reunir al equipo apropiado.
2. Determinar el problema o el asunto clave a solucionar.
3. Utilizar una herramienta de generación de ideas tal como la Lluvia de Ideas para producir ideas.
4. Reunir ideas o tarjetas o notas Post-it y colocarlas en la superficie de trabajo (generalmente dos hojas de rotafolio pegadas hacen una superficie ideal de trabajo) en un patrón circular. Marcar con una letra o número cada tarjeta/ Post-it.

5. Buscar relaciones entre cada una y todas las ideas. Determinar qué otras tarjetas/ Post-Its están influenciadas por esta tarjeta. Dibujar flechas que salgan de la tarjeta/ Post-it que influyencien otras tarjetas y flechas hacia las tarjetas que estén influenciadas por otras tarjetas.
6. Evitar las flechas de doble vía. Hacer una determinación en cuanto a qué ítem es una mayor influencia.
7. Debajo de cada tarjeta/ Post-it, totalizar todas las flechas que entran y salen de cada tarjeta. Luego se podrán identificar las causas/impulsos principales (flechas salientes con más frecuencia) y los efectos/ resultados claves (flechas entrantes con mas frecuencia).
8. Identificar las tarjetas/ Post-It que son causas o efectos mayores al utilizar casillas dobles o en negrilla. Ver ejemplo.
9. Por consenso, identificar las tarjetas/ Post-It que sólo tienen pocas flechas hacia adentro o afuera pero todavía pueden ser un ítem o causa clave (ver la caja rota del termostato en el ejemplo).

Consejos para la Construcción / Interpretación:

- Utilizar el sentido común al seleccionar los puntos a enfocar. Los puntos con totales muy cercanos deben ser revisados cuidadosamente pero al final, se trata de una apreciación, no una ciencia.
- “Las herramientas no solucionan los problemas, las personas sí.”

Relación con otras Herramientas:

Un Digrama de Interrrelaciones generalmente se relaciona con:

- Diagrama de Afinidad
- Diagrama de Causa y Efecto
- Diagrama de Arbol
- Cuadrícula de Selección
- Lluvia de Ideas

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

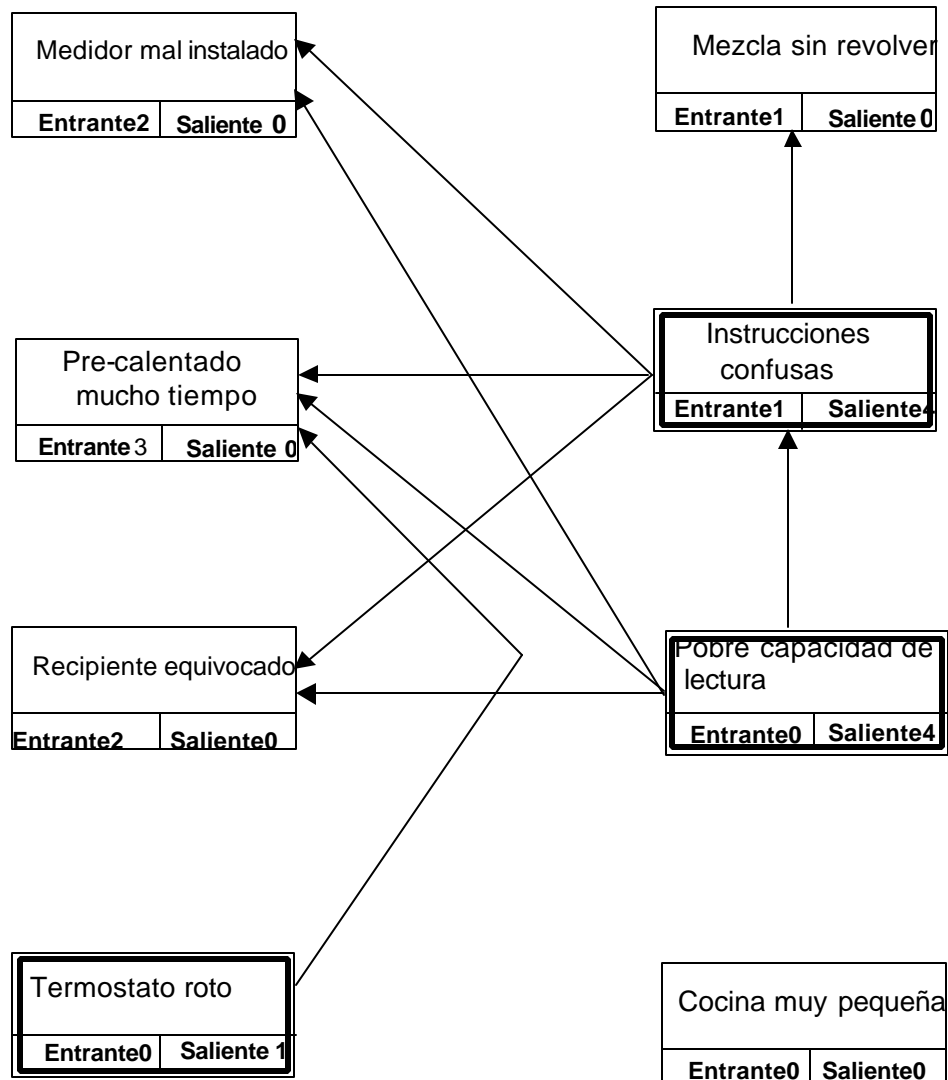
The Memory Jogger Plus +, GOAL/QPC, 1996

Tool Navigator, Michalski, Walter J., 1997

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

Ejemplo: Diagrama de Interrelaciones

Causas involucradas en el Problema “La Torta se quema en el horno”



En el ejemplo anterior, observe que las causas claves fueron: Instrucciones confusas y una Pobre capacidad de lectura (cada una con 4 flechas salientes). Igualmente, observe que aunque el Termostato roto solo tenía una flecha, el equipo en su revisión lo seguía considerando una causa clave