

DIAGNÓSTICO DE UN PROBLEMA

Fuente: Schnarch, A. (2010). Creatividad aplicada. Cómo estimular y desarrollar la creatividad a nivel personal y empresarial. Starbook Editorial, Paracuellos del Jarama, Madrid.

Las **técnicas para el diagnóstico** permiten analizar un problema. Un error frecuente es pasar directamente a la búsqueda de soluciones sin haber analizado a fondo la situación o problema que se pretende resolver. De ahí que la formulación del problema sea tan importante, hacer nuevas preguntas, buscar posibilidades, mirar otros ángulos e incluso redefinirlo puede ser determinante. Entre las técnicas de diagnóstico está el esquema de los 5 interrogantes básicos:

¿QUÉ?	¿Cuál es la situación global de la que forma parte el problema? ¿Cuál es la dimensión del problema? ¿Qué sucedería si no se hace nada al respecto? ¿Qué sucedería si se retrasa la solución? ¿En cuántas partes se puede dividir el problema? ¿Existen otros problemas relacionados?
¿POR QUÉ?	¿Por qué se produjo inicialmente el problema? ¿Por qué no se ha detectado antes? ¿Por qué nadie ha tratado de resolverlo?
¿CUÁNDO?	¿En qué momento se produjo el problema o situación? ¿Cuándo se detectó? ¿Es un problema viejo que se está repitiendo? ¿Por qué no ha funcionado? ¿Cuándo debe estar resuelto?
¿CÓMO?	¿Cómo se detectó inicialmente el problema? ¿De qué forma afecta los resultados? ¿Cómo se ha resuelto antes?
¿DÓNDE?	¿Afecta el problema a una parte? ¿Cuáles son las áreas más afectadas? ¿Dónde debemos buscar la solución?
¿QUIÉN?	¿Quién detectó el problema? ¿Quién es el responsable de que se produjera? ¿Quién sería el responsable de solucionarlo? ¿A quién deberíamos consultar?

Una forma interesante de realizar diagnósticos es utilizar un **diagrama esqueleto de pez** desarrollada por Kaoru Ishikawa. Se trata de una herramienta que permite el análisis de las causas y los efectos.

