

TIPS DE CONOCIMIENTO: No. 25

Por: Rogelio Carrillo Penso



ACCIÓN

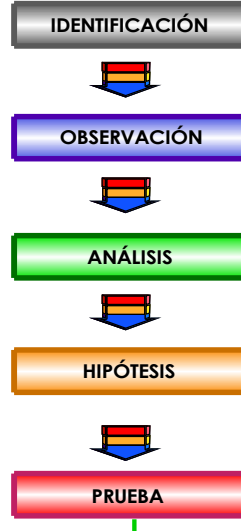
IDENTIFICAR EL PROBLEMA

DESCRIBIR EL PROBLEMA: CARACTERÍSTICAS, OPORTUNIDAD, FRECUENCIA, UBICACIÓN, MAGNITUD.

ANALIZAR LA INFORMACIÓN, INVESTIGAR LAS CAUSAS PRINCIPALES

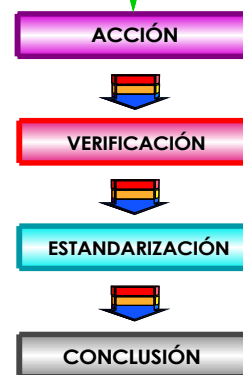
FORMULAR ALGUNAS HIPÓTESIS SOBRE LAS POSIBLES CAUSAS DEL PROBLEMA

PROBAR ESTAS HIPÓTESIS PARA IDENTIFICAR LA CAUSA REAL



SOLUCIÓN

La única diferencia entre el Problema y la Solución, es que la gente entiende la Solución. *Keytering.*



EJECUTAR LAS ACCIONES CORRECTAS

CONFIRMACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN

ELIMINACIÓN PERMANENTE DE LAS CAUSAS

REVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y PLANIFICACIÓN DE TRABAJOS FUTUROS

El Diario de la Calidad de PMI Internacional y el Análisis Resolución Problemas de: SolutioNMakeRS

1. IDENTIFICACIÓN: Un Problema es el resultado no deseado de una tarea. El primer paso es identificar claramente el problema a solucionar, para evitar el frecuente y costoso error de trabajar sobre los síntomas. Defina su ocurrencia y magnitud y los efectos causados. Desarrolle un flujograma de cómo ocurre el proceso. Use el **Método Yougblood** para describir el problema (**A**, Situación actual, **B**. Cómo nos afecta, **C**. Resultado deseado). Cuando haga el enunciado de su problema, evite incluir cualquier "Causa Implícita" así como cualquier "Solución Implícita," atégase a un enunciado objetivo de los hechos.

2. OBSERVACIÓN: Obsérvelo desde distintos puntos de vista ¿Cómo, cuándo y dónde ocurre, sucede en determinados días de la semana, o en ciertos departamentos?, ¿Es periódico o constante? ¿Está enlazado a cambios en el proceso, o de materias primas? ¿Se presenta en el turno nocturno o en el de la mañana, con determinados operarios? ¿ha variado en magnitud, parece crónico? ¿Es sistémico? **Tip de Conocimiento 22**

3. ANÁLISIS: Levante la data y analícela de forma que tenga coherencia. Las herramientas más útiles en esta fase son la tormenta de ideas, el Gráfico de Causa Efecto, el Pareto, la Lista de Chequeo, los Gráficos de Corrida y los Gráficos de Control. Trate de

determinar la Causa Raíz, pero ojo, ella puede estar en los sitios menos pensados y alejados.

4. HIPÓTESIS: Desarrolle una teoría de porqué ocurre el problema analizando sus posibles causas, Utilice el Gráfico de Causa Efecto desarrollado.

5. PRUEBA: Reúna su equipo y comience a darle forma a la data y al producto de sus observaciones para ver si ratifica su(s) hipótesis. Identifique las hipótesis que tengan mayor probabilidad de ser las causas principales. Tome cada una de sus hipótesis y pregunte repetidamente **¿Porqué?** para cada una de ellas. Eso lo llevará a la Causa Raíz.

Aproveche su conocimiento del proceso. Recolecte nueva data y vea si su hipótesis tiene asidero, si no, revísela.

6. ACCIÓN: Inicie las acciones para eliminar las causas raíz. Use la data para evaluar las diferentes alternativas de solución, pero trabaje sobre las **Causas Raíz, no sobre los síntomas**. Escoja una solución a la vez y ejecútela, evite que las soluciones tengan efectos negativos.

7. VERIFICACIÓN: Valide la efectividad de la acción emprendida, levante la data y compare los escenarios anterior y actual. Si los

resultados no cuadran, vea si implementó bien las soluciones. De ser necesario pruebe otra solución.

8. ESTANDARIZACIÓN: Una vez que Ud. ha logrado los resultados esperados, estandarice su solución **Tip de Conocimiento 20**. Establezca sus nuevos estándares con base a la experiencia obtenida. Comunique el nuevo estándar y los cambios en el proceso a todos los relacionados. Asegure el entrenamiento para asegurar la implementación apropiada de los cambios y su permanencia. Cree un sistema de seguimiento para asegurarse que los cambios son su nueva forma de trabajar.

9. CONCLUSIÓN: Revise el procedimiento seguido para la solución del problema e identifique donde hubo aprendizaje. Vea lo que funcionó bien en el proceso de mejoramiento y lo que no, de forma que otros puedan reproducirlo, aprender para el futuro, e implementarlo en sus propias áreas. La **Verificación**, la **Estandarización** y el **registro apropiado de las Conclusiones** evitará que las cosas se vuelvan a echar a perder.