

DESCRIPCIÓN:

En las empresas, los empleados enfrentan continuamente problemas que deben ser resueltos, por lo que es necesario proporcionarles las herramientas para abordarlos y eliminarlos de manera efectiva. La reacción del personal a los problemas puede ser de manera directa y organizada, o pueden ser abordados de manera tardía y/o sin un enfoque disciplinado que llevará a implementar acciones poco eficaces. Es por eso por lo que surge la necesidad de proporcionarles métodos de trabajo que incluyen elementos clave desde el entendimiento claro de lo que es el problema, guía para aplicar la herramienta correcta de análisis y claridad en la definición de las acciones correctivas, incluyendo la documentación de lecciones aprendidas.

Existen en el ámbito empresarial diferentes metodologías que abordan dicha necesidad de resolver problemas, algunas enfocadas en herramientas lentas y elegantes y otras que subestiman la capacidad del equipo de trabajo. Cuando se usan herramientas lentas y elegantes, se corre el riesgo de buscar resolver el problema en “el escritorio”, usando suposiciones o información sin soporte objetivo. Por otro lado, el usar metodologías y herramientas que no son adecuadas al problema que se enfrenta, lleva a implementar acciones ya intentadas en el pasado, o que no han sido documentadas.

La presente propuesta aborda precisamente la necesidad de contar con una metodología que se base en conceptos y herramientas que generen los comportamientos esperados. Primero, entendiendo la diferencia entre síntoma y problema, segundo contar con herramientas y guías para aplicar la herramienta correcta al problema correcto (prevenir el síndrome de “tener un martillo como herramienta y ver todos los problemas con cara de clavo”), tercero definir acciones enfocadas a eliminar el problema, para prevenir su recurrencia, y documentar de manera efectiva las lecciones aprendidas (técnicas y sistémicas).

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:

- El participante comprenderá la importancia de aplicar los conceptos y herramientas QRQC para clarificar un problema.
- Comprenderá la importancia de contar con información y evidencia que permita la identificación efectiva de la causa raíz de un problema.
- Será capaz de aplicar las herramientas QRQC para definir la falla del sistema, la ocurrencia de la falla y la no detección del problema, como elementos clave para evitar la recurrencia.
- El participante podrá alinear los aprendizajes de la solución efectiva de problemas para documentarlo en lecciones aprendidas que puedan aplicarse en el resto de la organización.
- Al finalizar el curso, el participante podrá comprender la importancia de la disciplina en la aplicación de los principios San Gen Shugi a lo largo de la solución de problemas y la mejora del sistema de gestión de la organización.

DURACIÓN:

24 horas

MATERIAL INCLUIDO:

- Manual de participante descargable
- Constancia de participación

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN

- 2 conceptos 3 herramientas
- Habilidades QRQC
- San Gen Shugi
- Rol del equipo gerencial - bases
- Caja roja

MÓDULO 1. Descripción del problema

- Síntoma vs problema
- Descripción clara del problema
 - 5W2H
 - Análisis de datos (herramientas básicas)
 - herramientas gráficas (box plot, dotplot, histograma, etc.)
 - Análisis del sistema de medición (R&R y ANOVA) - Conceptos básicos

MÓDULO 2. Análisis de la condición del problema

- BOB/WOW
- Diagrama de concentración
- Comparación de datos

MÓDULO 3. Mecanismo de la falla - Causa raíz del problema

- Árbol de factores
- Definición de la causa potencial

MÓDULO 4. Confirmación de la causa raíz

- Comparación de resultados
- SWAP Process components
- Diagrama de concentración
- Reproducción del problema

MÓDULO 5. Análisis de la causa raíz sistémica

- Análisis 5 porqués / 5 evidencias