

ANALISIS DE PROBLEMAS

TEMA 3

GESTION DE PROYECTOS

CONCEPTO DE PROBLEMA

- Un **problema** es una **situación real, no deseada o desfavorable**, que **interrumpe el funcionamiento normal** de un proceso, sistema o entorno, y que **requiere una solución** porque **genera consecuencias negativas** si no se atiende.
- Definir correctamente un problema es un paso fundamental para encontrar soluciones efectivas

Pasos para definir correctamente un problema:

1. Observa la situación cuidadosamente

- Recolecta información objetiva.
- Identifica los síntomas, pero no los confundas con el problema real.

2. Delimita el contexto

- ¿Dónde ocurre el problema?
- ¿Cuándo ocurre?
- ¿A quién afecta?
- ¿Cuál es su alcance?

Pasos para definir correctamente un problema:

3. Formula el problema de manera clara y específica

- Evita vaguedades.
- Usa una sola oración si es posible.
- Ejemplo malo: "Hay muchos errores."
- Ejemplo bueno: "El 30% de los reportes mensuales contienen errores en los datos financieros debido a la falta de revisión previa a su envío."

Pasos para definir correctamente un problema:

4.- Enfócate en causas, no en síntomas

- Pregúntate: *¿Por qué ocurre esto?* varias veces (método de los “5 porqués”).
- Trata de identificar la raíz del problema.

5.- Valida la definición del problema

- Pregunta a otros involucrados si están de acuerdo.
- Asegúrate de que todos entiendan el problema de la misma manera.

Ejemplo práctico:

- **Situación:** Los clientes se quejan constantemente del servicio.
- **Definición vaga:** "Nuestro servicio al cliente es malo."
- **Definición precisa:** "El tiempo promedio de respuesta del equipo de atención al cliente ha aumentado de 2 a 6 horas en los últimos tres meses, lo que ha generado un aumento del 40% en quejas registradas."

EJEMPLOS EN SALUD

- **Ejemplo 1: Atención en urgencias**



- **✗ Definición vaga:**


“Hay muchos pacientes en urgencias.”

- **✓ Definición precisa:**

“El servicio de urgencias del Hospital SAN JUAN DE DIOS ha tenido un aumento del 35% en el tiempo de espera para ser atendido en los últimos 6 meses, superando las 4 horas en el 60% de los casos, debido a la escasez de personal médico en turnos nocturnos.”

EJEMPLOS EN SALUD

-  **Ejemplo 2: Medicación incorrecta**
 -  **Definición vaga:**

“Se están dando medicamentos equivocados.”
 -  **Definición precisa:**

“En el mes de abril, se reportaron 15 casos de errores en la administración de medicamentos en el área de hospitalización, principalmente por confusión en la lectura de recetas manuscritas y falta de doble verificación del personal de enfermería.”

EJEMPLOS EN SALUD

- **Ejemplo 3: Adherencia al tratamiento**

- **✗ Definición vaga:**

“Los pacientes no siguen el tratamiento.”

- **✓ Definición precisa:**

“El 42% de los pacientes con hipertensión atendidos en el centro de salud SAN JUAN DE DIOS no cumplen con la toma diaria de su medicación, según datos de seguimiento del último trimestre, debido a falta de educación sobre su enfermedad y efectos secundarios no informados.”

CONCEPTO DE ADHERENCIA

- La **adherencia** es el **grado en que una persona sigue correctamente las recomendaciones** acordadas con su profesional de salud, especialmente en relación con:
- **Toma de medicamentos**
- **Cambios en la dieta**
- **Actividad física**
- **Citas médicas**
- **Otras indicaciones terapéuticas**

EJEMPLOS EN SALUD

- **Ejemplo 4: Tasa de vacunación baja**

- **✗ Definición vaga:**

“La gente no se vacuna.”

- **✓ Definición precisa:**

“La cobertura de vacunación infantil en el municipio DE HUANUNI está en 68%, por debajo del estándar nacional del 95%, debido a dificultades de acceso en zonas rurales y desinformación sobre los efectos de las vacunas.”

EJEMPLOS EN EDUCACION

- **Ejemplo 1: Bajo rendimiento académico**

- **✗ Definición vaga:**

“Los estudiantes no aprenden bien.”

- **✓ Definición precisa:**

“El 48% de los estudiantes de tercer grado no alcanzaron el nivel mínimo en comprensión lectora en las pruebas estandarizadas de 2024, especialmente en instituciones rurales con alta rotación docente y escasos materiales didácticos.”

EJEMPLOS EN EDUCACION

- **Ejemplo 2: Deserción escolar**

- **✗ Definición vaga:**

“Muchos alumnos abandonan la escuela.”

- **✓ Definición precisa:**

“Durante el ciclo escolar 2023-2024, la tasa de deserción en secundaria en el distrito educativo “JAUNA DE VARGAS”, en HUANUNI, fue del 22%, con mayor incidencia en zonas urbanas marginadas, asociada a factores económicos y falta de apoyo familiar.”

EJEMPLOS EN EDUCACION

- **Ejemplo 3: Uso ineficaz de tecnología**

- **✗ Definición vaga:**

“No se aprovechan bien los recursos digitales.”

- **✓ Definición precisa:**

“El 70% de los docentes del nivel primario en la región DE CHALLAPATA no utilizan plataformas educativas digitales de forma regular en clase, debido a falta de capacitación y conectividad deficiente en las escuelas.”

EJEMPLOS EN EDUCACION

- **Ejemplo 4: Problemas de disciplina**

- **✗ Definición vaga:**

“Hay mala conducta en el aula.”

- **✓ Definición precisa:**

“En los últimos 3 meses, se han registrado en promedio 5 incidentes disciplinarios semanales en las aulas de sexto grado de la Escuela “SOCAVON”, relacionados con agresiones verbales entre estudiantes, lo que afecta el clima de aprendizaje y la participación activa.”

EJEMPLOS EN SEGURIDAD

- **Ejemplo 1: Seguridad pública – Robos**

- **✗ Definición vaga:**

“Hay mucha delincuencia en el barrio.”

- **✓ Definición precisa:**

“En el primer trimestre de 2025, se reportaron 120 robos a transeúntes en el barrio San Martín, un aumento del 40% respecto al mismo periodo del año anterior, concentrados entre las 6 y 9 p.m. en zonas con escasa iluminación y poca presencia policial.”

EJEMPLOS EN SEGURIDAD INDUSTRIAL

- **Ejemplo 2: Seguridad en el trabajo – Accidentes laborales**

- **✗ Definición vaga:**

“Hay muchos accidentes en la empresa.”

- **✓ Definición precisa:**

“Durante el último semestre, se registraron 18 accidentes en el área de mantenimiento de la planta industrial “ENAF”, siendo las caídas desde altura el tipo más frecuente, asociados al uso inadecuado de arneses y falta de capacitación en protocolos de seguridad.”

EJEMPLOS EN SEGURIDAD VIAL

- **Ejemplo 4: Seguridad vial**




- **✗ Definición vaga:**

“Hay muchos accidentes de tránsito.”

- **✓ Definición precisa:**

“En la intersección de las avenidas VELASCO GALBARRO Y COCHABAMBA se han producido 15 accidentes de tránsito en los últimos 2 meses, principalmente por falta de señalización clara y semáforos dañados, afectando especialmente a motociclistas y peatones.”

COMO ASOCIAR ESTOS PROBLEMAS A UN ARBOL DE PROBLEMAS

- Es una herramienta visual que permite **identificar las causas y efectos** de un problema central. Se organiza como un árbol:
-  **Tronco (Problema central):** la situación concreta y bien definida que quieres analizar.
-  **Raíces (Causas):** razones que provocan el problema.
-  **Ramas (Efectos):** consecuencias del problema en distintos niveles.

Pasos para construir un árbol de problemas:

- **1. Define claramente el problema central**
 - Usa una de las definiciones precisas que vimos antes. Ejemplo:
 - “El 48% de los estudiantes de tercer grado no alcanzan el nivel mínimo en comprensión lectora.”
- **2. Identifica sus causas principales y secundarias**
 - Pregúntate: ¿Por qué ocurre este problema?
 - Causas directas (primarias)
 - Causas indirectas (más profundas)

Ejemplo: Árbol de problemas en Educación

- **◆ Problema central:**
 - Bajo nivel de comprensión lectora en estudiantes de tercer grado.
- **◆ Causas:**
 - Métodos de enseñanza tradicionales.
 - Escasa formación docente en estrategias de lectura.
 - Falta de materiales adecuados.
 - Poco apoyo familiar en casa.
- **◆ Efectos:**
 - Bajo rendimiento académico general.
 - Desmotivación estudiantil.
 - Incremento en la repitencia escolar.
 - Riesgo de deserción a largo plazo.

3. Identifica los efectos o consecuencias

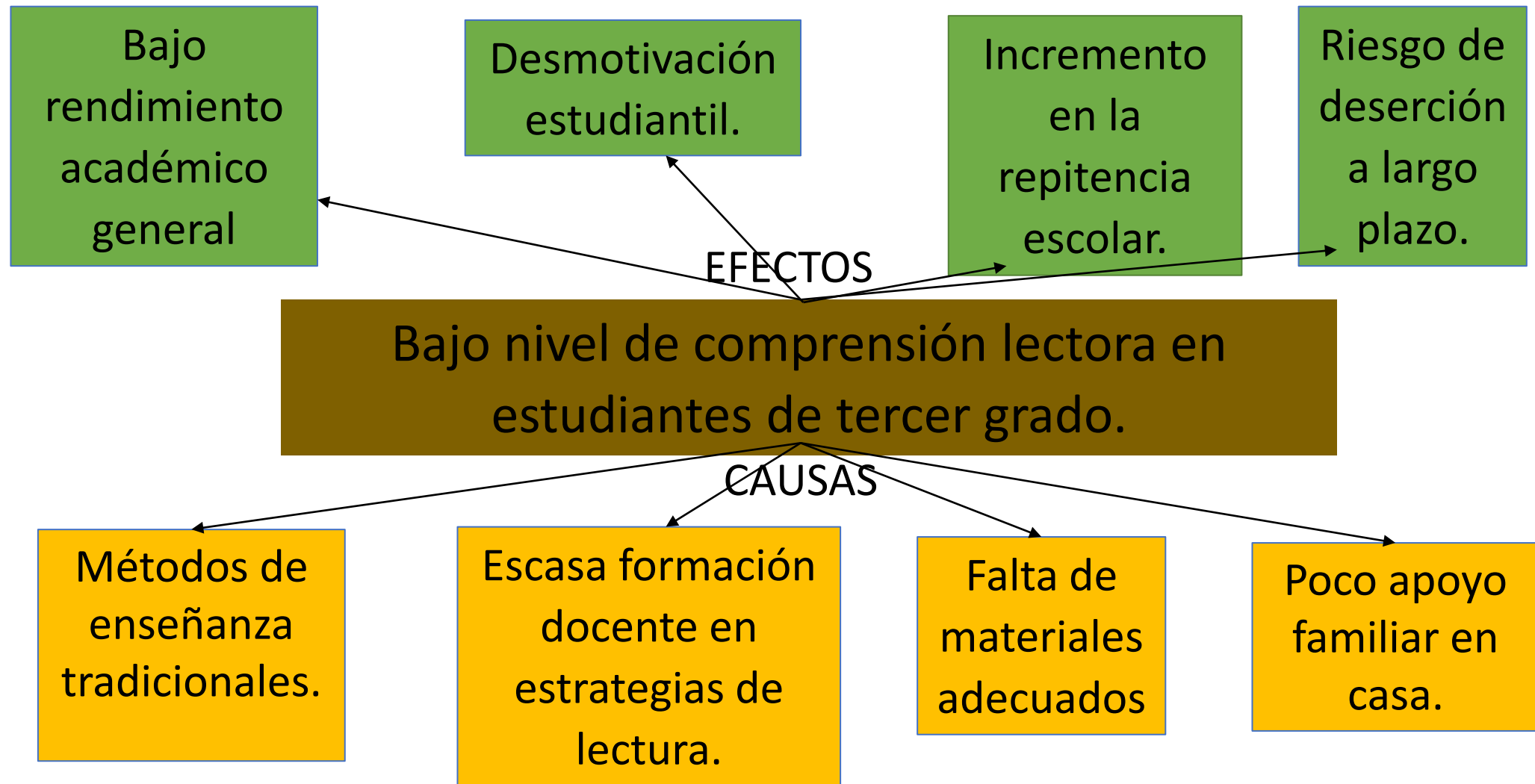
Pregúntate: ¿Qué pasa como resultado de este problema?

- Efectos directos: Bajo rendimiento general.
- Efectos indirectos: Mayor deserción escolar, baja autoestima.

4. Dibuja el árbol

- El problema central en el centro (tronco).
- Las causas hacia abajo (raíces).
- Las consecuencias hacia arriba (ramas).

Ejemplo: Árbol de problemas en Educación



IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE INFORMACION PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA ENAF

FORMULACION DEL PROBLEMA

LA EMPRESA PRESENTA ERRORES CONSTANTES EN EL CONTROL DE INVENTARIOS, GENERANDO FALTANTES O EXCESO DE STOCK, LO QUE AFECTA LA PRODUCCION Y EL SERVICIO AL CLIENTE

Causas (raíces)

Causas directas:

- Control manual de inventario (en papel o Excel).
- Falta de registros actualizados en tiempo real.
- No existe un sistema de alertas para stock mínimo o máximo.

Causas indirectas:

- Falta de capacitación del personal.
- Ausencia de procedimientos estandarizados.
- Poco compromiso de la gerencia con la digitalización.

Efectos (ramas)

Efectos inmediatos:

- Faltantes de productos necesarios en momentos clave.
- Sobre stock que genera costos por almacenamiento.

Efectos secundarios:

- Retrasos en producción o ventas.
- Insatisfacción del cliente.
- Pérdidas económicas por productos vencidos u obsoletos.

COMO PLANTEAR OBJETIVOS

1. Convierte el problema central en un objetivo general.

- Transforma la redacción negativa en positiva, enfocada en lo que se desea lograr.

2. Convierte las causas en objetivos específicos.

- Cada causa se convierte en un objetivo que busca eliminarla o reducirla.

3. Convierte los efectos en beneficios o resultados esperados.

- Así defines los impactos positivos del proyecto.

Objetivo general:

- Implementar un sistema de inventario automatizado y eficiente para reducir errores y mejorar la disponibilidad de productos en la empresa.

Objetivos específicos:

1. Digitalizar y centralizar el control de inventario en una plataforma automatizada.
2. Establecer un sistema de alertas para niveles mínimos y máximos de stock.
3. Capacitar al personal responsable en el uso del nuevo sistema.
4. Integrar el sistema de inventario con los departamentos de compras, ventas y producción.
5. Establecer procedimientos estandarizados para la gestión de entradas y salidas de productos.

Resultados esperados (efectos positivos)

- . Reducción de errores en el control de inventario.
- . Disminución de faltantes y sobre stock.
- . Ahorro en costos operativos.
- . Mayor satisfacción de los clientes.
- . Mejores decisiones de compra y producción basadas en datos confiables.

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCION

Para ser el mejor y
alcanzar tus metas solo
hay un camino, estudiar y
prepararte para los retos
de la vida.

