

# RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

## 1. Identificación del Problema

- Definición: Reconocer y definir el problema en términos claros.
- Métodos:
  - Observación: Monitorear procesos y resultados.
  - Recolección de Datos: Recoger información relevante.
  - Entrevistas: Consultar con personal involucrado.
- Herramientas:
  - Diagramas de Pareto
  - Análisis de Causa-Raíz



## 2. Análisis del Problema

- Definición: Examinar el problema para comprender sus causas y efectos.
- Métodos:
  - Diagrama de Ishikawa (Espina de Pescado): Identificar causas potenciales.
  - Análisis de 5 Porqués: Profundizar en la causa raíz.
  - Análisis de Fallos y Efectos (FMEA): Evaluar riesgos y efectos potenciales.
- Herramientas:
  - Gráficos de Control
  - Histogramas

## 3. Generación de Soluciones

- Definición: Proponer posibles soluciones para resolver el problema.
- Métodos:
  - Brainstorming: Generar ideas sin restricciones.
  - Matriz de Decisión: Evaluar y comparar soluciones.
  - Técnica de Pensamiento Lateral: Encontrar soluciones creativas.
- Herramientas:
  - Mapa Mental

- Análisis SWOT (FODA)

#### 4. Implementación de Soluciones

- Definición: Poner en práctica la solución elegida.
- Métodos:
  - Planificación: Crear un plan de acción detallado.
  - Capacitación: Formar al personal para aplicar cambios.
  - Pruebas Piloto: Probar soluciones a pequeña escala.
- Herramientas:
  - Cronograma de Implementación
  - Plan de Comunicación

#### 5. Evaluación de Resultados

- Definición: Medir la eficacia de la solución implementada.
- Métodos:
  - Monitoreo: Supervisar el rendimiento post-implementación.
  - Auditorías: Revisar y verificar los resultados.
  - Encuestas de Satisfacción: Obtener feedback de los usuarios.
- Herramientas:
  - Indicadores de Desempeño (KPIs)
  - Informes de Resultados

#### 6. Retroalimentación y Mejora Continua

- Definición: Usar los resultados para ajustar y mejorar procesos.
- Métodos:
  - Revisión de Proceso: Evaluar y ajustar los procedimientos.
  - Lecciones Aprendidas: Documentar y compartir conocimientos adquiridos.
  - Ciclo de Deming (PDCA): Planificar, Hacer, Verificar, Actuar.
- Herramientas:
  - Kaizen (Mejora Continua)
  - Benchmarking