

# Métodos de Resolución de Problemas

Área formativa: Procesos y Operaciones

Modalidad: In company.

Duración: 2 jornadas.



solicita más información

## Descripción de la formación

La resolución de problemas y la mejora continua es una de las actividades centrales de cualquier organización. Sin embargo, es frecuente que los mismos problemas se presenten de manera recurrente en la compañía, sus integrantes no tengan método para enfrentarse a ellos y que el trabajo transversal se bloquee en opiniones y discusiones.

Con esta formación la organización se dotará de un verdadero proceso de Resolución de Problemas y Mejora Continua, que cubra todos los niveles de actuación con una metodología estandarizada y eficaz.

Con su aplicación, los mindsets del proceso calarán en toda la organización y harán evolucionar a sus componentes en autonomía y resultados más allá del perímetro exclusivo de la resolución de problemas.

## Ampliación con Coaching individual

El complemento ideal de esta formación es la continuación con un coaching de sesiones individuales donde cada participante resuelva un problema de su entorno, idealmente elegido por su línea jerárquica.

El objetivo sería acompañar al alumno en las dificultades que va encontrando en el proceso de manera que ponga a prueba sus propias destrezas y conocimientos, consolide las competencias adquiridas y reciba ayuda para las que le faltan.

## Etapas/Sesiones del coaching:

- Asignación del Problema y definición. Medidas de contención y Protección Cliente. Planificación.
- Verificación de la Situación actual. Análisis de causas raíz.
- Acciones de erradicación de causas. Comprobación de Resultados. Cierre y capitalización.

## Objetivos de la formación

Los participantes asimilarán conociendo la teoría y realizando ejercicios los tres niveles del proceso:

- **La Dinámica de Animación:** Para dirigir bien los esfuerzos, la organización necesita un Sistema de Animación, tipo QRQC, que elija los indicadores claves (KPI's), marque prioridades seleccionando los problemas a tratar y organice el trabajo de manera cotidiana consiguiendo rutinas estables de mejora.
- Los **Métodos de Trabajo** aplicados para resolver estos problemas que deben ser adecuados a la talla del problema y al entorno en que se producen.

La primera aproximación para los problemas recurrentes debe realizarse mediante la comparación sistemática de la situación con el estándar a través de un método rápido tipo FTA, Bucle Corto o similar. Son sencillos de aplicar, pero muy poderosos, especialmente en entornos no muy estandarizados.

El siguiente nivel sería una herramienta más potente (tipo QC Story, A3, 8D) que permita la resolución de problemas más complejos. Un problema complejo es aquel cuya causa raíz no está vinculada a una falta o debilidad patente en el estándar o en la conformidad.

Estas metodologías se basan en el ciclo PDCA que, además de resolver el problema, contienen un enfoque ejecutivo y de mejora continua que hace evolucionar las organizaciones y la autonomía de sus managers.

- Los **Herramientas** que se utilizan dentro del método para trabajar cada uno de los aspectos de la resolución de problemas: Definición, manejo de datos y su estratificación, análisis, jerarquización, trabajo en grupo, etc.

## Destinatarios

Todos los managers y técnicos que deban resolver problemas y participar en la mejora continua de la empresa.

## Temario

**Formación en sala** (durante el desarrollo se harán ejemplos prácticos de resolución de problemas)

### 1. Contexto del Proceso de Resolución de Problemas

- Estructura.
- Evolución de la resolución de problemas en la Industria

### 2. Dinámica de animación

- ¿Qué es una Problema? ¿Cómo Tratar los Problemas?
- El Círculo Virtuoso. Las Tres Realidades.
- ¿Qué se espera de un "piloto"?
- Viveros de Problemas
- Fases de la Sesión de Animación
- Indicadores de Control de la Animación

### 3. Métodos de Trabajo

- Bucle Corto
- QC Story

### 4. Herramientas

- Visión General
- Definir
- Tomar Datos
- Presentar y Analizar con Gráficos
- Estratificar Datos
- Controlar un Proceso
- Determinar Causas
- Tomar Decisiones
- Pilotar un Proyecto
- Trabajar en Grupo



Solicita más información

