Habilidades interpersonales

Resolver problemas complejos con método

Una jornada para tratar los problemas que reaparecen pese a las acciones ya emprendidas: causas múltiples, varios servicios implicados, datos incompletos. Los participantes aprenden a plantear el problema antes de buscar la solución, a descomponerlo, a verificar las causas con hechos y después a elegir y dar seguimiento a las acciones, aplicando el enfoque a un problema real de su centro.

Duración : 1 día

Objetivos

1. Distinguir un problema simple, complicado o complejo, y el enfoque adecuado para cada uno
2. Describir un problema de forma factual: qué, dónde, cuándo, cuánto, desde cuándo
3. Descomponer un problema complejo en subproblemas tratables
4. Buscar las causas con herramientas adecuadas y verificarlas con datos o sobre el terreno
5. Elegir soluciones, organizar su aplicación y verificar su eficacia

Programa

Día 1 — mañana

• Simple, complicado, complejo: por qué el mismo método no vale para todo

• Plantear el problema: desviación respecto a la referencia, descripción factual, perímetro

• Descomponer: árbol del problema, separación de síntomas y causas

• Buscar las causas: diagrama causa-efecto, «5 porqués», comparación entre lo que funciona y lo que no funciona

Día 1 — tarde (taller)

• Verificar las causas: datos, observación sobre el terreno, ensayo

• Problemas con varias causas y varios servicios: bucles y efectos diferidos

• Elegir las soluciones según el efecto esperado, el esfuerzo y los riesgos; plan de acciones e indicador de verificación

• Taller: un problema real de su centro tratado desde la descripción hasta la verificación prevista, sobre un soporte A3

• Prueba de conocimientos y presentación de los soportes A3

Metodología

• Problemas reales aportados por los participantes: desechos recurrentes, retrasos de entrega, averías repetidas, reclamaciones de clientes

• Trabajo en subgrupos que reúnen varias funciones

• Observación sobre el terreno o análisis de datos reales cuando la sesión tiene lugar en el centro

• Soporte A3 de resolución de problemas entregado y utilizado en el taller

• Presentación de los trabajos ante el grupo y comentarios del formador

Evaluación y documentos

Prueba de conocimientos y presentación del soporte A3 elaborado en el taller, con evaluación en caliente a D+1. Certificado de formación numerado y verificable en línea para cada participante; la empresa recibe el informe de formación y los análisis realizados.

Materiales bilingües para cada participante; cada formación presencial incluye su gemelo digital en OmniLearn.

Conviene saber

Para afinar el examen de los datos y de los argumentos, véase «Razonar con rigor: pensamiento crítico y análisis». Para encontrar soluciones menos evidentes una vez establecidas las causas, «Generar ideas nuevas: creatividad en equipo» completa esta jornada.

Información práctica

Duración	1 día
Público	Directivos, ingenieros, técnicos, responsables de proceso, dinamizadores de mejora continua
Requisitos previos	Ningún requisito previo
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, en la empresa
Formato	En la empresa, presencial en sus instalaciones
Idioma	Francés, darija o inglés; materiales bilingües
Financiación	Contratos especiales de formación de la OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos los expedientes con usted, sin coste adicional.
Personalización del programa	Programa adaptado a sus procedimientos, sus equipos y su público

Preguntas frecuentes

¿Qué diferencia hay con el tratamiento de no conformidades?
El tratamiento de no conformidades se refiere a una desviación definida, a menudo en un marco normativo. Esta jornada se centra en los problemas que resisten: causas múltiples, varios servicios, datos incompletos, y en la forma de razonar que permite desenredarlos.

¿Hay que venir con un problema?
Sí. Cada subgrupo trabaja un problema real de la empresa, elegido antes de la sesión con el responsable de formación; los datos disponibles se reúnen de antemano.

¿Deben los participantes pertenecer al mismo servicio?
No es necesario y a menudo no es deseable: los problemas complejos atraviesan los servicios. Un grupo que mezcla producción, mantenimiento, calidad y logística ve más causas.

¿Se puede recibir acompañamiento después de la formación?
Sí. ACG puede conducir o supervisar un proyecto de mejora según el enfoque Lean Six Sigma DMAIC, en el marco de sus misiones de diagnóstico y transformación, bajo presupuesto.