

Seminario- taller

SOLUCION DE PROBLEMAS Y DETECCION ANALITICA DE CAUSA RAIZ

**ROOT CAUSE ANALISYS LE APORTA LA TÉCNICA MÁS EFICAZ PARA
ELIMINAR FALLAS EN PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS**

PRESENTACION

Es natural que a los funcionarios de la empresa les guste resolver problemas y que disfruten el proceso cuando produce resultados; pero también ocurre lo contrario, las personas evadirán las situaciones problemáticas cuando se sienten inseguros de cómo resolverlas o cuando no tienen éxito después de intentar hacerlo y sienten que tienen menos que perder si no hacen nada o si transfieren la responsabilidad.

la preocupación más común de los directivos en las organizaciones de todo tipo está directamente relacionada con la repetición de problemas en sus productos, procesos y servicios o en el desempeño de sus servidores. Es normal que el trabajo dirigido y ejecutado por seres humanos presente fallas y defectos, así como también lo es que al ser tratados y corregidos adecuadamente produzcan experiencia, mejores prácticas y mayor competitividad. Lo que no es lógico es que las organizaciones y sus directivos se desgasten perdiendo tiempo, recursos y prestigio tratando recurrentemente de solucionar los mismos problemas y los mismos defectos durante periodos prolongados en los cuales finalmente se termina conviviendo con la falla.

El origen de la reiteración de los problemas está en que las técnicas tradicionales de solución de problemas no son eficaces en la identificación de la causa raíz y, la consecuencia es que la mayoría de las acciones que se toman terminan atacando el efecto y no la causa, lo que significa que el problema sigue vivo.

El método de DETECCION ANALITICA DE CAUSA RAIZ(RCA.) se basa en el patrón de pensamiento causa-efecto el cual permite identificar, describir, analizar y resolver con precisión una situación en la que algo ha salido mal inexplicablemente, proporcionando una poderosa herramienta metodológica para extraer la información esencial de una situación problemática y hacer a un lado la información irrelevante y confusa .La aplicación del método RCA en múltiples empresas de varios países del mundo ha dado como resultado una mejora sustancial en las aptitudes de sus funcionarios para resolver problemas y tomar decisiones, así como una mayor productividad dentro de sus organizaciones.

ESTRATEGIA CONSULTORES & CO se complace en presentar este seminario taller, el cual aportará a los ejecutivos y funcionarios responsables de solucionar fallas de calidad, productos no conformes, quejas,

reclamos, defectos en procesos y desviaciones en el desempeño de los empleados; los conocimientos, la experiencia y las herramientas necesarias para eliminar la causa raíz de los problemas recurrentes por más agudos que estos parezcan.

RAZONES PARA ASISTIR A ESTE SEMINARIO

Los asistentes a este seminario obtendrán los conceptos, las herramientas y la metodología para identificar, describir, analizar, y resolver con precisión cualquier falla o defecto que se le presente en su proceso productivo, en la prestación de servicios o en el desempeño de las personas.

Así mismo compartirán experiencias prácticas en la aplicación del método RCA. Que les permitirá desarrollar la habilidad necesaria para aplicar lo aprendido inmediatamente regresen a su rutina de trabajo.

La aplicación de estas técnicas produce reduce los costos originados por las fallas y los defectos recurrentes o mal corregidos.

DIRIGIDO A

Este taller esta dirigido a gerentes, directores, profesionales y funcionarios responsables de solucionar fallas de calidad, defectos en productos, quejas, reclamos, fallas en los procesos y problemas en el desempeño de sus funcionarios.

OBJETIVO

- ✓ Capacitar a los participantes en la metodología RCA. y su aplicación en la especificación de problemas, análisis e identificación de causas e implementación de acciones correctivas.
- ✓ Desarrollar destrezas para conducir sesiones de análisis de problemas de manera altamente productiva.
- ✓ Suministrar a los participantes las herramientas y la documentación de consulta.

CONTENIDO

INTRODUCCION AL CURSO RCA

- ✓ Condiciones y habilidades para la resolución de problemas
- ✓ Los criterios que definen un problema
- ✓ La estructura de un problema
- ✓ Taller: como hacemos en la actualidad para resolver un problema
- ✓

CÓMO CONDUCIR UNA SESIÓN DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- ✓ Modelo clásico tradicional
- ✓ Critica del modelo clásico tradicional
- ✓ Taller: trampas de un proceso de resolución de problemas

LAS TÉCNICAS DEL ANÁLISIS DE PROBLEMAS

- ✓ Definición del problema
- ✓ Descripción del problema en cuatro dimensiones
- ✓ Extracción de la información clave en las cuatro dimensiones
- ✓ Generación de posibles causas
- ✓ Pruebas para deducir la causa raíz
- ✓ Verificación de la causa real
- ✓ Taller: desarrollo de un análisis de problema bajo el método RCA
- ✓ Retroalimentación y reafirmación de conceptos
- ✓ Análisis de problemas bajo presión de tiempo

TÉCNICAS DE CUESTIONAMIENTO

- ✓ Forma sistemática de formular preguntas
- ✓ Preguntas binarias y de rebote
- ✓ Preguntas de proceso y de contenido
- ✓ Escalonamiento
- ✓ Cuestionamiento del debiera
- ✓ Taller: aplicación de las técnicas de cuestionamiento en la resolución de problemas

CÓMO SE DESEMPEÑA EL EQUIPO EN SITUACIONES DE PREOCUPACION

- ✓ Separar y aclarar situaciones y preocupaciones de trabajo en equipo.
- ✓ Fijar prioridades y asignar recursos de manera racional.
- ✓ Seleccionar el proceso analítico mas adecuado para resolver una preocupación del equipo.
- ✓ Delegar responsabilidades de manera efectiva.

Involucrar a otros para llevar a cabo las tareas de forma efectiva

CONFERENCISTA



Administrador de Empresas de la Universidad Javeriana, con estudios de postgrado en Alta Gerencia en la Universidad de los Andes y Gerencia estratégica en la Universidad de la Sabana. Se desempeñó como Director de Organización y Métodos en el Banco de Crédito. En el Banco Colpatria ocupó varios cargos, entre ellos los de Gerente de Organización y Sistemas, Gerente Internacional y líder responsable de los procesos operativos de la Agencia Federal del mismo banco en Miami. Ex Gerente Financiero y Director de la División de Productividad Administrativa del Grupo Pizano S.A., Ex Gerente de la empresa Tableros Decorativos C.A. en Venezuela..

Se ha desempeñado como consultor, asesor y formador en importantes empresas como: Banco Av. villas, Fiduciaria de occidente, Leasing de Occidente, ACH Colombia, Superintendencia de subsidio familiar, Caja de Retiro de las Fuerzas Militares, Siemens Colombia, Colanta, Transmasivo, Fincomercio, Pizano s. a. Asocolflores, Iberplast, Autonal, Coopcafam, coasmedas, Manufacturas terminadas s. a. y Brinsa entre otros.

En la actualidad dirige la firma ESTRATEGIA CONSULTORES & CO. desempeñándose como consultor gerencial, especializado en el mejoramiento de la productividad, el rediseño de procesos, la planeación estratégica de negocios, los indicadores de gestión y la gestión de calidad, para lo cual ha recibido capacitación profunda sobre la aplicación y auditoría de las normas ISO 9000 por parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

Es instructor certificado por la firma estadounidense KEPNER-TREGOE para el programa de Análisis de problemas y toma de decisiones, profesor de post grado y conferencista frecuentemente invitado a disertar en foros y congresos sobre temas de Gerencia de Procesos, Auditoría, Productividad, Calidad, Direccionamiento Estratégico y Análisis de problemas y toma de decisiones.