



Diplomado

Liderazgo y mejoramiento continuo para directoras/es de jardines infantiles JUNJI VTF



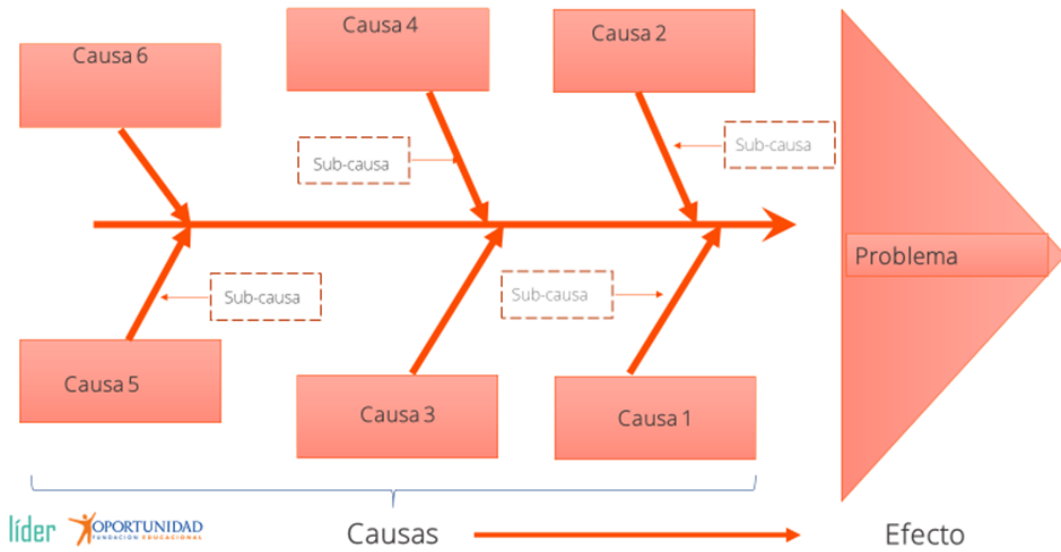
3 HERRAMIENTAS PARA IDENTIFICAR CAUSAS DE PROBLEMAS

OBJETIVOS DE LAS HERRAMIENTAS

- Todas las herramientas que les presentaremos, a continuación, tienen como objetivo el asistirnos en la identificación de las causas fundamentales o raíces de un problema.
- Estas herramientas, nos permiten ver las relaciones entre el problema y sus diversas causas.
 1. Espina de pescado.
 2. Protocolo de afinidad.
 3. Cinco por qué.
- En cada una de estas herramientas, se describe su objetivo, los pasos para aplicarla y un ejemplo.



1. ESPINA DE PESCADO



Objetivo de la herramienta:

Los diagramas de espina de pescado **permiten un análisis en profundidad del problema**, evitando así dejar de lado posibles causas.

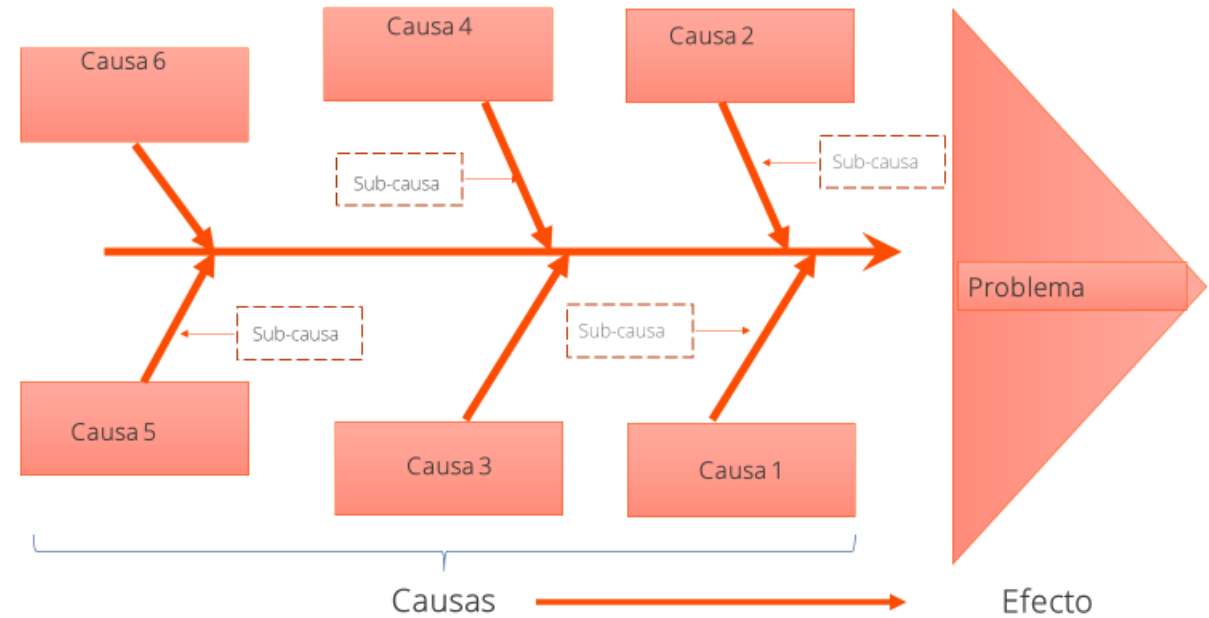
Es fácil de aplicar y crea una representación visual de causas y categorías de causas fácil de entender.

Creado por el Japonés Kaoru Ishikawa, 1943



PASOS PARA APLICAR ESPINA DE PESCADO

1. Escriba en la **cabeza** del pescado el problema a analizar.
2. Reflexione en relación a **la o las causas** por las cuales este problema existe y se debe mejorar.
3. Escriba en las **espinas grandes** las **categorías de causas**.
4. Escriba en las **espinas chicas** (sub causas) **las causas** y las otras variables que inciden en la o las causas identificadas.
5. Si al finalizar este ejercicio se da cuenta que debe reorganizar las causas o sub causas, puede volver a realizar el diagrama.





EJEMPLO DE ESPINA DE PESCADO



2. PROTOCOLO DE AFINIDAD



Objetivo de la herramienta:

Permite ayudar a un grupo de personas a explorar las causas de un problema de manera anónima generando causas hipotéticas. Funciona muy bien cuando se trabaja con grupos numerosos de gente.

Tomado de Data Wise, Harvard University

<http://www.gse.harvard.edu/datawise>



PASOS PARA APLICAR EL PROTOCOLO DE AFINIDAD para trabajar en un grupo

MATERIALES:

Papelógrafo



Notas adhesivas (**al menos 5 por participante**)



Plumón



- 1) 1 min=> Escriba el problema que van a explorar arriba del papelógrafo.
- 2) 5 a 10 min=> Cada persona debe escribir en un papel “una **causa del problema**”. Pueden escribirse todas las causas o ideas que deseen, pero es muy relevante que para cada una de ellas se utilice un papel o nota adhesiva (post-it). De este modo, hacemos una lluvia de ideas.
- 3) 10 min=> Las personas pegan sus papeles adhesivos al azar en el papelógrafo, y en la medida en que se van acumulando, los mismos participantes van reorganizando los papeles y clasificándolos en categorías. Una vez que las causas estén correctamente agrupadas, se define entre todos un **título para cada categoría** o subcategoría y se escriben en el papelógrafo.
- 4) 5 a 10 min=> Entre todos, escogen las "top tres" categorías de causas el problema, recordando que las mejores causas para escoger son:
 - Aquellas categorías sobre las que tengo control.
 - Aquellas categorías que al ser abordadas tendrán un mayor impacto sobre la corrección del problema.

EJEMPLO PROTOCOLO DE AFINIDAD

PROBLEMA: AUMENTO DE PESO

ALIMENTACIÓN

Poca
organización
del
menú

alto costo
alimentos
saludables

Poco acceso
a
compra
de verduras

ANTECEDENTES HEREDITARIOS

Antecedentes
familiares

Por stress
-ansiedad

Enfermedad

SEDENTARISMO

Poco acceso
a espacios
deportivos

Falta
actividad física

Baja
motivación

ACTIVIDAD FÍSICA

Falta de
tiempo

Rutina diaria

Jornada
laboral
extensa

3. CINCO PORQUÉS



Objetivo de la herramienta:

La técnica de los 5 Porqués es un método basado en realizar preguntas para explorar las causas que generan un problema. El objetivo final es determinar las causas-raíces del problema.

Fue creado por Sakichi Toyoda, fundador de Toyota Industries.



PASOS PARA APLICAR LOS CINCO PORQUÉS

1. Ten presente tu problema.
2. Pregúntate ¿por qué crees que ha sucedido el problema?
3. La respuesta a este primer “porqué” va a generar otro “porqué”.
4. La respuesta al segundo “porqué” te pedirá otro y así sucesivamente.
5. Repite una y otra vez la pregunta hasta que la causa raíz del problema se haga evidente.



“No obstante, debes tener en cuenta que si no obtienes una respuesta correcta de manera rápida, es posible que tengas que aplicar otras técnicas de resolución de problemas”.



EJEMPLO DE CINCO PORQUÉS

Problema a estudiar	1	2	3	4	5
¿Porqué asisten pocos padres y madres a las reuniones de nivel medio mayor?	Porque no les interesa.	¿Y por qué no les interesa? R: Porque hay mucho tema repetitivo, se habla lo mismo que dicen los informativos.	¿Por qué hay mucho tema repetitivo y se habla lo mismo que dicen los informativos? R: Porque hay personas que no los leen.	¿Por qué hay personas que no leen los informativos? R: Porque son muy extensos y entregan información general de los niños.	
	Porque la reunión es muy larga.	¿Y por qué es tan larga? R: Porque se extienden los comentarios.	¿Por qué se extienden en los comentarios? R: Porque no hay buen uso de los tiempos.	¿Por qué no hay buen uso de los tiempos? R: Porque no se asigna a alguien el rol de gestionar el tiempo.	¿Por qué no se asigna a alguien el rol de gestionar el tiempo? R: Porque no tenemos un equipo que defina temáticas ni uso del tiempo en las reuniones.
	Porque no hay claridad de las fechas de la reunión.	¿Por qué no hay claridad de las fechas de la reunión? R: porque no tenemos calendario.	¿Por qué no tenemos el calendario? R: Porque no hay un encargado.	¿Por qué no hay un encargado? R: Porque no se han distribuido los roles.	¿Por qué no se han distribuido los roles? R: Por falta de reuniones internas de coordinación.