

Técnicas para la Detección de Problemas

A continuación veremos las técnicas para la detección de problemas, de acuerdo a Castillo Serrano Anaid(2016) Elementos clave de la toma de decisiones para la solución o prevención de situaciones complejas dentro de la empresa.

- A. Cuadro para la Delimitación del Problema.
- B. Los Ojos del Cliente.
- C. El Análisis DAFO.
- D. La Reunión de Discusión.

A. Cuadro para la Delimitación del Problema

Es importante plantearse numerosos interrogantes sobre el problema y sobre la ausencia de problema en otros contextos. Ejemplos de cuestiones que nos podemos plantear sobre la situación-problema están reflejadas en el siguiente cuadro:

	¿DÓNDE EXISTE?	¿DÓNDE NO EXISTE?
Naturaleza	<ul style="list-style-type: none">• ¿En qué aspectos es visible la situación?• ¿En resultados, en procesos en insumos?	¿En qué aspecto no se manifiesta?

Técnicas para la Detección de Problemas

Localización	<ul style="list-style-type: none">• ¿En que áreas geográficas se localiza?• ¿Abarca a toda la organización, sólo a un área o a un conjunto de áreas?	¿En que áreas no está presente?
Magnitud o Extensión	<ul style="list-style-type: none">• ¿A cuántas personas afecta?• ¿Qué características de sexo, edad, formación, contexto social tiene esa población?	¿A qué poblaciones o actores no afecta esta situación?
Focalización o Segmentación	<ul style="list-style-type: none">• ¿Afecta a todos por igual?• ¿Pueden distinguirse grupos o poblaciones que están afectadas diversamente por el problema?• ¿Cuántos son los integrantes de estos grupos?	¿En qué población no se hace evidente la situación?

Técnicas para la Detección de Problemas

Permanencia o Historia	<ul style="list-style-type: none">• ¿Es una situación reciente?• ¿Se viene constatando desde hace mucho o poco tiempo?	¿En qué momentos no se ha constatado esta situación?
-------------------------------	---	--

B. Los Ojos del Cliente

Hoy en día, todo trabajador tiene un cliente interno o externo a la organización, que juzga y valora el resultado de su trabajo y la calidad del servicio dado.

Esta técnica de imaginación consiste en ponerse en el lugar de nuestro cliente y mirar por sus ojos para encontrar puntos débiles y aspectos en los que se debe mejorar. La secuencia es la siguiente:

Imaginemos que somos nuestro cliente y pensemos en las motivaciones que tiene y las presiones a las que está sometido. Nuestro cliente nos compara con otros por lo que tendremos que observarlos para ver qué ofrecen.

Tendremos que observar nuestro resultado y nuestro servicio a través de los ojos de nuestro cliente y hacerte la pregunta: si fueras el cliente ¿qué valorarías más?

Técnicas para la Detección de Problemas

C. El Análisis DAFO

Diseñado en un primer lugar para aspectos de estrategia comercial, ha tenido una importante difusión por su gran utilidad para todo tipo de áreas de actividad. Se trata de hacer una valoración en grupo, acerca de actividades, áreas, asuntos, personas, etc. sobre su presente y sobre su futuro, tanto en lo positivo como en lo negativo.

Debilidades	Amenazas
Fortalezas	Oportunidades

D. La Reunión de Discusión

Es uno de los métodos más fructíferos para descubrir oportunidades, compartir ideas e iniciar proyectos. Requiere de un buen nivel de confianza entre los asistentes y una preparación semiestructurada.

Preparación:

- Evitar preparativos complicados.
- Duración en torno a las 2 horas.
- Convocar la discusión en torno a temas que preocupen o interesen a todos.
- Disposición de los asistentes de ser posible en círculo o en un entorno cercano y agradable que favorezca un clima de tertulia.

Técnicas para la Detección de Problemas

En la reunión:

El coordinador da la bienvenida para crear un clima inicial agradable e introduce un tema con la siguiente fórmula: “somos un grupo de amigos/compañeros etc. que se reúnen porque a todos nos interesa/preocupa el siguiente tema...”. El coordinador recuerda las reglas:

- Aquí no existe el estatus: es una gabardina que nos quitamos todos.
- Las personas son independientes de las ideas que manifiestan. Cuando una expresa su idea u opinión, deja de pertenecerle y pasa a ser del grupo.
- Se respeta a las personas. A las ideas se las puede examinar y valorar.
- La confianza es esencial, y depende en gran medida del respeto, la tolerancia, la escucha y la oportunidad para expresarse sin temor.
- Observar los posibles peligros: “atrincherarse tras una idea”; “duelo de posiciones”...
- Escuchar, sentir curiosidad por lo que dicen los demás.
- Los objetivos son: descubrir, explorar, darnos cuenta, inventar, etc.

Técnicas para la Detección de Problemas

El coordinador, o bien empieza con una experiencia personal relacionada con el tema a tratar (que sirva de inspiración para los demás), o bien da la palabra a alguien para que lo haga. Cuando alguien hable, que no lo haga dirigiéndose hacia alguien en concreto sino a todos o al centro del grupo.

Cada vez que se expresa una idea, se anota en una tarjeta que se deja en el centro. Cualquier tarjeta puede ser recogida y hablar sobre la idea. Los comentarios sobre la misma también se escriben en la tarjeta. En todo momento hay libertad para hablar aportando cualquier idea aunque esta se salga de la corriente de pensamiento del grupo. El coordinador recoge finalmente las ideas aportadas y las resume y concluye.

Referencia:

Castillo Serrano Anaid(2016) Elementos clave de la toma de decisiones para la solución o prevención de situaciones complejas dentro de la empresa. Recuperado el día 27 de Abril de 2021,Accedido a traves de<https://cutt.ly/cbE1gMt>