

# Introducción

Cualquier iniciativa de Mejoramiento Continuo (sin importar la metodología que se va a usar) requiere la formulación del problema. Lo cuál será el pilar fundamental en el desarrollo de la solución; de allí la importancia de desarrollar efectivamente el problema.

Una de las razones por la que muchos Proyectos fallan en lograr los resultados esperados es la pobre definición del problema. Esto puede originarse por alcances de problemas muy grandes, poco claros o ambigüedad en la definición del mismo.

Aquí en este módulo ofrecemos los principios básicos en la elaboración del problema a estudiar usando la parte teórica y la parte práctica con el uso del cuaderno de trabajo, la aplicación de las herramientas y las mentorías online con la intención de reforzar y poner en práctica los conocimientos adquiridos.

Esperamos que este material sea de su ayuda y que le permita de una forma eficaz y estructurada elaborar la formulación del problema a estudiar.

# Definición del problema

## Importancia de la definición del problema

La definición del problema es un aspecto clave y fundamental al inicio de cualquier proyecto. Sin la definición del problema es imposible tener una idea clara del objetivo, alcance y complejidad del problema en sí. Sin embargo, desarrollar y formular el problema (aunque parezca una tarea fácil) muchas veces no resulta tan obvio y claro.



## Por donde comenzar al momento de definir el problema

Aquí a continuación una tabla indicativa de las tareas:

Actividades	Acciones a seguir
Hablar con las personas o grupos relevantes	<ol style="list-style-type: none"><li><b>Sponsor o la persona que es responsable a nivel gerencial del problema a estudiar:</b> Entienda desde el punto de vista de esta persona cuál es el problema y lo que se espera al resolver el problema. Con la guía de esta persona entienda que grupos o personas directas pueden proporcionar más información.</li><li><b>Personas que conocen el problema:</b> Estos pueden ser un grupo de trabajo o personas que representan distintos grupos de</li></ol>

	trabajo o unidades.
<b>Antecedentes</b>	<p>Determine algún antecedente o proyecto anterior que haya intentado solucionar el problema.</p> <p>Si es el caso, prepárese para investigar: que se logró, cuáles fueron los resultados, cómo fue formulado el problema, quiénes estuvieron involucrados</p>
<b>Datos relevantes</b>	<p>Determine con que datos se cuenta: ¿Se puede cuantificar el problema? ¿Se conoce cuándo ocurre el problema: por temporada, durante una guardia específica u hora del día, a un grupo de clientes específico?</p> <p>Tiene acceso a: (si aplica)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas de los clientes</li> <li>• Volumen de las operaciones</li> <li>• Encuestas realizadas (internas o externas)</li> </ul>

Probablemente al comienzo de la asignación no conocerá en detalle que grupos de trabajo, data o antecedentes están disponibles.

Eso es normal, no se preocupe. El flujo de las actividades se irá dando a medida que continúe con las indagaciones.

Por eso todo comienzo debe ser con la persona que ha requerido la formulación del problema. En este punto, se asume que proviene de la gerencia.

## Como definir el ‘Problema’

La definición del problema es una descripción bastante breve de una situación irregular que está ocasionando un impacto o consecuencias no deseadas.

Al definir el problema tome en cuenta lo siguiente: