

## LAS OCHO DISCIPLINAS PARA EL ANALISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

### Beneficios

Todas las organizaciones están enfocadas a satisfacer plenamente las necesidades de sus clientes, con costos bajos y alta calidad. Los obstáculos para lograr estos objetivos son los problemas que se presentan todos los días en sus procesos, algunos son de fácil solución, pero otros son difíciles y representan altos costos. La metodología de las 8 Disciplinas es una herramienta poderosa y robusta que potencializa la experiencia de su equipo de trabajo para el análisis y solución de problemas, además de evitar la reincidencia de las fallas y contribuir a la mejora continua.

### Resultados que el participante puede lograr al asistir a este curso:

- Identificará un proceso de trabajo en equipo para el análisis de problemas y toma de decisiones.
- Utilizará un enfoque sistemático para:
  - Analizar problemas.
  - Tomar decisiones.
  - Implementar acciones interinas de contención de fallas.
  - Identificar la causa raíz de los problemas.
  - Implementar acciones correctivas permanentes.
  - Evitar problemas futuros o la reincidencia.
  - Manejar hechos y datos.
  - Elaborar reportes confiables y útiles.
- Una vez que contamos con una técnica sólida para la solución de problemas, dejamos de tener la necesidad de conocer todos los detalles técnicos del funcionamiento de las cosas. La metodología ayuda a obtener la información de las personas expertas en el campo. Además, le ayudará a identificar las áreas en donde se necesita información adicional.

### Objetivo general

Al finalizar el curso el participante aplicará la técnica de las Ocho Disciplinas como una metodología para identificar y describir las desviaciones en los procesos (problemas) desde su causa raíz basada en hechos y datos, en un caso práctico con un 100% de eficiencia.

### Prácticas para desarrollar la competencia:

- Identificará los conceptos clave de cada una de las disciplinas descritas a través de su aplicación a diversos ejercicios para la solución de problemas.
- Aplicará los conceptos obtenidos en el curso a diversos problemas planteados, evaluando la efectividad de sus decisiones.

- Ejercitará la selección y aplicación de herramientas cuantitativas y cualitativas para el análisis de causas que le permitan solucionar los problemas planteados.

## Contenido y Actividades

### I. INTRODUCCIÓN

- a) Las 8 Disciplinas como un proceso de solución de problemas
- b) Las 8 Disciplinas como un estándar
- c) Las 8 Disciplinas como una forma de reportar

### II. LAS OCHO DISCIPLINAS

- a) D1 Trabajar en Equipo.
  - 1) Composición del equipo
  - 2) Objetivos del equipo
  - 3) Funciones del equipo
  - 4) Procedimientos del equipo
  - 5) Desarrollo del equipo
- b) D2 Describir el Problema.
  - 1) Revisar los datos existentes
  - 2) Subdividir el problema
  - 3) Establecer la definición operacional
  - 4) Describir el problema
  - 5) Hacer visible el plan de recolección de información
  - 6) Confirmar con el cliente la descripción del problema
- c) D3 Implementar y Verificar las Acciones Interinas de Contención (AIC).
  - 1) Decidir si se requiere una AIC
  - 2) Establecer los criterios de decisión
  - 3) Escoger la mejor AIC
  - 4) Probar la factibilidad de la AIC
  - 5) Implementar la AIC
  - 6) Continuar monitoreando la efectividad de la AIC
- d) D4 Identificar, Definir y Verificar la Causa Raíz.
  - 1) Revisar y mejorar la descripción del problema
  - 2) Elaborar un análisis comparativo
  - 3) Enlistar las posibles causas
  - 4) Seleccionar las causas más probables
  - 5) Determinar que métodos y datos son necesarios para la verificación de la causa raíz
- e) D5 Escoger y Verificar Acciones Correctivas Permanentes (ACP).

- 1) Establecer los criterios de decisión para la ACP
  - 2) Evaluar la composición del equipo
  - 3) Crear una lista de opciones de ACP
  - 4) Escoger la mejor ACP
  - 5) Planificar la factibilidad de la APC / Pruebas de Verificación
  - 6) ¿El cliente está de acuerdo con la ACP, su implementación no creará problemas adicionales con otros clientes?
  - 7) Volver a evaluar las AIC'S
  - 8) Comprometerse con la elección final de ACP
- f) D6 Implementar las Acciones Correctivas Permanentes
- 1) Evaluar la composición del equipo
  - 2) Desarrollar un plan de implementación
  - 3) Identificar e implementar indicadores de control y monitoreo
  - 4) Implementar la ACP y retirar la AIC
  - 5) Evaluar la efectividad de la ACP
  - 6) Establecer controles continuos
  - 7) Notificar a todo el personal afectado y formalizar la acción de cambio
- g) D7 Evitar la Reincidencia
- 1) Estudiar la historia del problema, identificar los sistemas, las prácticas y los procedimientos que permitieron la aparición del problema
  - 2) Identificar cambios, refuerzos y mejoras
  - 3) Revisar las recomendaciones con la gerencia, hacer planes para coordinar las acciones necesarias
  - 4) Implementar el plan de mejoramiento y evaluar los resultados
- h) D8 Felicitar al Equipo
- 1) Razón fundamental del reconocimiento
  - 2) Formas de reconocimiento
  - 3) Aspectos a cuidar en el reconocimiento

### III. HERRAMIENTAS UTILIZADAS

- a) Herramientas cualitativas
- 1) Diagrama de causa y efecto
  - 2) Análisis de campo de fuerzas
  - 3) Diagrama de proceso
- b) Herramientas cuantitativas
- 1) Hoja de control
  - 2) Gráficos de barra
  - 3) Histograma
  - 4) Gráficos de pastel

Av. Venustiano Carranza 2145  
Col Polanco CP 78270  
San Luis Potosí, SLP, México  
01800 087 08 68 · 129 2000



**Requisitos previos:**

Conocimientos básicos de herramientas estadísticas.

**Duración:** 14 Horas

CÓDIGO	MDC-ESPR-PL-CC-005
REVISIÓN	4
FECHA	2010-07-30