



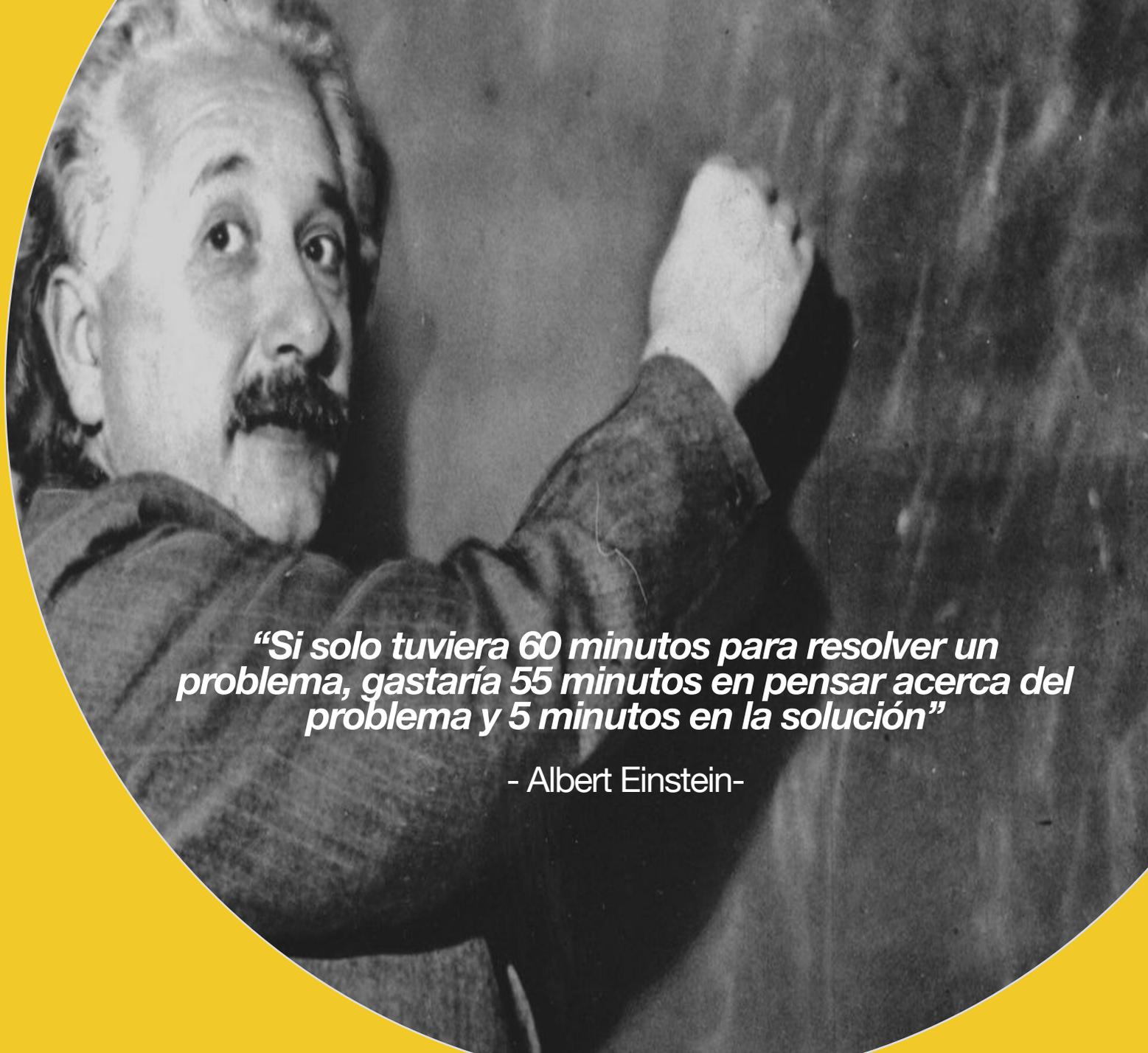
Herramientas

Tips & Tricks

Nuestra misión es hacer más simple y valiosa toda actividad humana.

www.gosimple.cl | contacto@gosimple.cl

Definición del Problema



“Si solo tuviera 60 minutos para resolver un problema, gastaría 55 minutos en pensar acerca del problema y 5 minutos en la solución”

- Albert Einstein-

Que es un
Problema
?

Veamos lo que nos dicen, dos instituciones renombradas y referentes al buscar definiciones acerca de algo..

“Una Situación, Persona o Cosa que necesita de atención y necesita ser abordado o resuelto”.

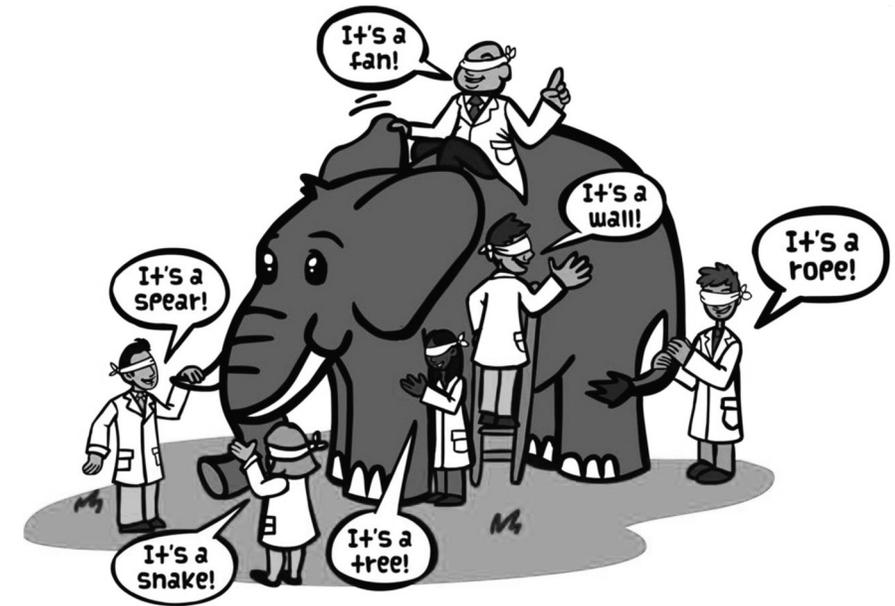
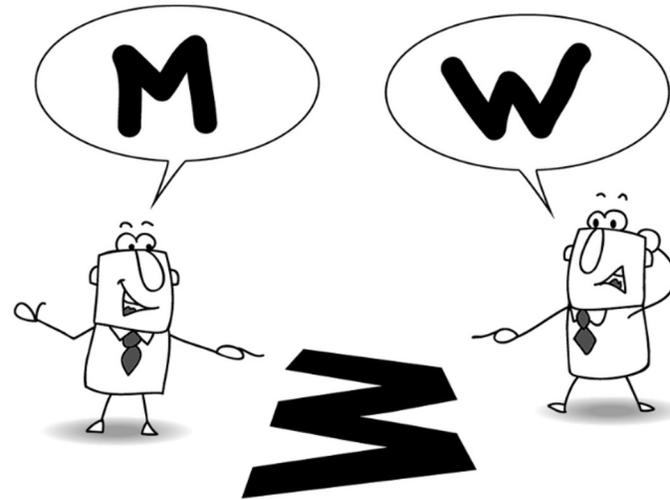
- Cambridge.org -

“Conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin”.

- RAE de España -



1. **Cargado de ambigüedad, subjetividad, y generalidad, como quejas, dolores, suposiciones, opiniones.**



Que debilidades trae consigo estas definiciones, al momento de buscar solucionarlo ?



2. Sin datos que describan su magnitud e impacto, **ya que sino, solo serían opiniones.**



Al parecer tiene fiebre..



Tiene 40 grados de temperatura, debo correr a la Clínica.

Que debilidades trae consigo estas definiciones, al momento de buscar solucionarlo ?

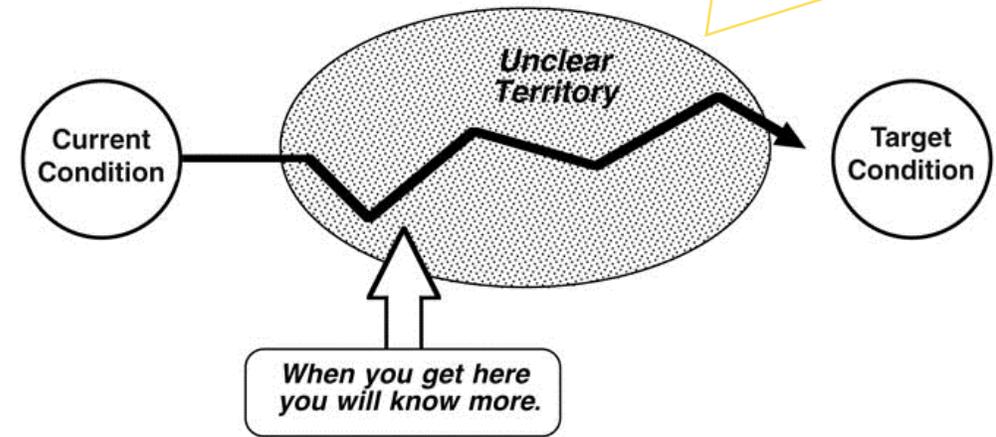


3. **No sea claro en establecer la diferencia entre la condición requerida o deseada respecto a la actual, **por ende, no sabemos cuándo está resuelto.****



Sabemos la brecha entre la condición actual vs la deseada o requerida, así que sabemos cuanto avanzamos.

Hicimos la solución, pero..
Cuanto resolvimos del problema? Lo hicimos?



Que debilidades trae consigo estas definiciones, al momento de buscar solucionarlo ?

Como podemos
definir mejor un
Problema
?

Al definir un problema..

1. Determine la brecha entre una condición actual y la requerida / deseada, **ejemplo, hoy tenemos 10 reclamos/día, y lo que deseamos es tener menos 2 reclamos/día.**
2. Y siendo más preciso, respecto a lugar, proceso, frecuencia, afectados, **mientras más claridad y precisión halla, más sencillo será resolverlo..**
3. En los negocios, un problema es una desviación respecto al estándar, **siendo este una meta (medible) de bueno el proceso o tarea debiera ser.**

“Si tú defines el problema correctamente, ya casi tienes la solución”

- Steve Jobs -

Un método que funciona muy bien al momento de definir un Problema, ya sea cuyo origen es causado o creado

5W2Hs

Sé que no nos dice mucho, pero de seguro te ayudará, continuemos.

- *Ejemplo problema **Causado**: Entregamos fuera de la hora prometida.*
- *Ejemplo problema **Creado**: Entregamos 1 día antes que todos nuestros competidores..*

Como podemos
definir mejor un
Problema
?

5W2Hs

Es un simple método para definir apropiadamente un problema, y su nombre procede de palabras interrogativas que comienzan en inglés con las letras «W» y «H». Todas ellas se presentan a continuación:

5W

- **What:** ¿Cuál es el problema?
- **Where** (Donde): Precisar la ubicación donde el problema ocurre y el proceso específico que está involucrado?
- **When** (Cuando): Cuando ocurre el problema?.
- **Why** (Por qué): porque es un problema, destaque el “dolor”?.
- **Who** (Quién): Quien(es) son los impactados o afectados por el problema.

2Hs

- **How** (Como): Como nosotros observamos el problema (síntomas)?.
- **How Many** (Cuanto, es decir, la brecha).
- **How much** (Cuanto nos cuesta \$ el problema).
- **How Often** (Con que frecuencia ocurre).
- **How Long** (Desde cuándo existe el problema).

Como podemos
definir mejor un
Problema
?

Como podemos
definir mejor un
Problema
?

Apliquemos los **5W2Hs** para definir mejor un Problema

“Como compañía, nosotros estamos experimentando un problema **con el tiempo de disponibilidad (uptime) de nuestro sistema de pago (payInn)**, y el área donde el problema está ocurriendo es : **en el proceso de pago de todas nuestras tiendas**, y ocurre momento de **que el cliente intenta realizar el pago**, y sucede cuando el cliente **busca pagar con su tarjeta y el sistema de pago no responde**.

El problema ha existido por al menos: **1 año**, y sucede **cada 10 compras en el día**. La magnitud del problema es: un **uptime de 91%**, Y el desempeño esperado es : **uptime > 95%**.

El efecto que este problema esta teniendo en nuestro negocio es: **un aumento en el tiempo de atención a clientes y perdida de ventas**.

Esto nos está constando más de **USD 200.000** por **año**”.



What – **Where** – **When** – **Why** – Who
How – **How Much** – **How Long** – **How Many** – How Often

5W2Hs



1. Al iniciar el trabajo de definir bien el problema, **recuerda incluir a las personas que más conocen** el proceso y contexto detrás del problema.
2. Cuando comiences a usarlo, **responde junto al equipo, las preguntas con honestidad**, y para aquellas preguntas **donde suponemos** la respuesta, **debes procurar aclararla**, ya que corres el riesgo de atacar un “problema que no existe”.



Esto puede tomar tiempo y es clave.

3. Una vez que ya están convencidos, como equipo de sus respuestas, es importante, **crear un relato**, que te ayude a **convencer a personas con poder** en tu organización, en **darle urgencia, soporte y financiamiento, a la solución de este**.
4. **Eviten distracciones**, como **anteponer una solución o una causa** al definir el problema, ya que eso es parte del análisis del problema y finalmente solución.

Tips
Finales



Ayudamos a nuestros Clientes a **alcanzar su mejor forma para superar los desafíos del Negocio.**

Síguenos en..

