



Sociedad Latinoamericana para la Calidad

Checklist para Definición de Problemas (Problem Definition Checklist)

- ☒ Definir
- ☒ Medir
- ☐ Analizar
- ☐ Mejorar
- ☐ Controlar

- ☐ Creatividad
- ☒ Reunión de Datos
- ☐ Análisis de Datos
- ☐ Toma de Decisión
- ☐ Planeación
- ☐ Trabajo en Equipo

¿Qué es?

La definición de un problema es considerada universalmente como el paso inicial de cualquier actividad para solucionar problemas o mejorar continuamente. Si un problema puede definirse claramente y con suficientes detalles, las causas y las soluciones empiezan a ser evidentes. Un *checklist* puede ser una herramienta útil para ayudar a definir un problema y organizar las ideas.

¿Cuándo se utiliza?

Cada vez que un equipo inicia un esfuerzo de resolución de problemas. Esta herramienta puede utilizarse durante las fases de definición, medición y análisis del ciclo para mejorar el proceso.

¿Cómo se utiliza?

El *Checklist* para la Definición de Problemas se utiliza para identificar información específica que se requiere para completar la descripción de un problema.

1. El equipo debe completar el *Checklist* para la Definición de Problemas.
2. Una vez que el equipo tenga suficiente información, se deben responder las preguntas en la Hoja para la Definición de Problemas.

3. Redactar y acordar una descripción efectiva del problema. Una descripción efectiva del problema es:

- Específica: que explique exactamente qué está mal y distinga la deficiencia de otros problemas en la organización.
- Observable: que describa la evidencia visible del problema.
- Medible: que indique el alcance del problema en términos cuantificables.
- Manejable: que significa que:
 - a. Se puede resolver dentro de la esfera de influencia del equipo.
 - b. Se puede resolver en un plazo de tiempo razonable.

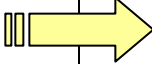
Checklist para Definición de Problemas (Problem Definition Checklist)

HEMOS DETERMINADO:	NO EFECTUADO	EN PROGRESO	EFECTUADO
1. Quién se afecta?			
2.Cuál es el problema específico?			
3. Cuándo ocurre?			
4. Dónde ocurre?			
5. Con qué frecuencia ocurre?			
6.Cuál es la magnitud del impacto? *			

* Por ejemplo: impacto monetario, tiempo de los ciclo/cycle time, defectos, etc.

Notas:

Hoja para Descripción de Problemas

<div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">  </div> Preguntas a formular:	Respuestas y datos:
1. ¿Quién se afecta?	
2. ¿Cuál es el problema específico?	
3. ¿Cuándo ocurre?	
4. ¿Dónde ocurre?	
5. ¿Con qué frecuencia ocurre?	
6. ¿Cuál es la magnitud del impacto? *	

* Por ejemplo: impacto monetario, tiempo de los ciclos, defectos, etc.

Consejos para la Construcción / Interpretación:

El objetivo(s) del equipo debe basarse en lo que la organización quiere cumplir (ej. el aspecto del problema que es más importante para la organización).

Relación con otras Herramientas:

Un *Checklist* para la Definición de Problemas generalmente está relacionado con:

- Cuadrícula de Selección
- *Checklist* para la Reunión de Datos
- Análisis de Costo/ Beneficio

Información adicional con respecto a esta herramienta puede obtenerse consultando el siguiente material de investigación:

Quality Improvement Pocket Guide, Juran Institute, 1993

The Memory Jogger II, GOAL/QPC, 1994