Negocios En Movimiento

Por: Sergio Luis Naumov Garcia

sergionaumovgarcia@gmail.com

EL PESCADO Y LOS PROBLEMAS

Siempre los empresarios están pensando en todos los problemas que se les presentan en la dinámica de sus negocios, para ellos todo es problema, y hay que verlo desde la perspectiva de que existen diferentes tipos de situaciones; desde el nivel del costo que representarían hasta los efectos que tendrán hacia adentro y hacia el entorno de la empresa, entonces tendremos una idea más clara y real en considerar si son problemas o tan solo son situaciones que ocurren en la vida diaria de toda organización, y les tengo una noticia “casi siempre son estas últimas las que se presentan”, solo hay que tener un sentido común y un profundo conocimiento de las metodologías y herramientas que existen para; identificar, analizar y solucionar problemas, existen diversos modelos para esta disciplina, en esta ocasión veremos la popularmente llamada “el pescado o diagrama de Kaoru Ishikawa”, uno de los grandes exponentes del control de la calidad, Kaoru, un día se puso a analizar una situación que se consideraba “un problema”, dibujo una especie de pescadito en el pizarrón, y en la cabeza, escribió; “problema”, después le dibujo 6 espinas, las nombro “CAUSAS”, y a cada una de ellas, escribió y las definió de la siguiente manera:

1. hombre: todo aquello que las personas puedan haber ocasionado.

2. maquina: se describe si los equipos o las herramientas hayan fallado.

3. entorno: si el medio ambiente influyo en ocasionar el problema, aquí hay que decirlo.

4. material: a veces el problema se encuentra en la materia prima o suministros que intervienen en el producto y/o servicio.

5. método: en donde el que causa el problema es el procedimiento que se sigue para fabricar el producto y/o servicio.

6. medida: la forma de controlar el proceso, puede tener un sesgo, dependiendo de cómo se está midiendo y costearo.

Posteriormente, les solicito que a manera de LLUVIA DE IDEAS, expusieran lo que se les ocurriera de todo aquello que pudo originar el problema, y las fue escribiendo en cada una de las 6 ESPINA a la que correspondía , una vez finalizado el trabajo, todos pudieron ver con más claridad que pudo ocasionar ese problema, ahora si tenían un camino que seguir para poder validar, analizar y evaluar las causas reales que ahí estaban siendo plasmadas, continuaremos con este caso en el próximo artículo, ¡la vida es más simple de lo que nos la imaginamos!, ¿no es así?.