



Breaking
the Ceiling



Co-funded by
the European Union

CÓMO COMUNICAR LA CRITICIDAD

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS MÓDULO DE FORMACIÓN



**euro
pass**



SKILL *up*
CONSULTING TRAINING

Sfs
Adult
Education
Iceland



INDEPCIE

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.



Tabla de contenidos

01

Introducción

02

El módulo en el entorno profesional

03

Impactos reconocidos a través de los estereotipos de género

04

Buenas prácticas y consejos

05

Conclusiones

1. Introducción



Es difícil, por no decir imposible, resolver problemas complejos sin considerar muchos factores y **las relaciones entre sus causas y efectos**. Definir y mostrar gráficamente estas relaciones ayuda mucho, especialmente si necesitamos una técnica avanzada de resolución de problemas para usar en equipo, en el trabajo.

El primer diagrama que mostró con éxito las relaciones entre causas y efectos fue el diagrama de causa-efecto de **Kaoru Ishikawa**.

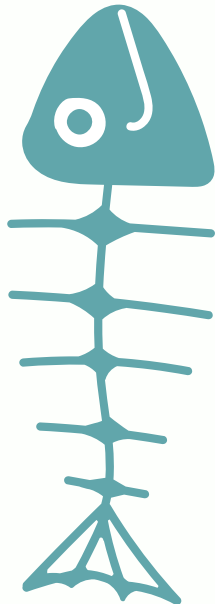
La elaboración de un diagrama de **espina de pescado**, resumiendo los conceptos principales, se basa en una serie de razonamientos lógicos que conducen a la definición del problema hasta la identificación de las causas, y que se desarrolla a través de los siguientes pasos:

- definición del problema,
- identificación de las **expectativas**,
- lista de **factores conocidos y desconocidos** que influyen en el problema,
- participación de **todo el equipo** en la solución del problema,
- **validación** de datos, información, métodos y herramientas,
- nuevos conocimientos, nuevas decisiones y nuevas **ideas**.

Hay muchas ventajas al usar el diagrama de causa-efecto:

- relaciona **los efectos** con las causas,
- representa **todas las causas posibles** mientras ayuda a buscar las más importantes,
- es una **herramienta viva** que se alimenta y actualiza constantemente con lluvia de ideas, retroalimentación del equipo y posibles hipótesis de solución,
- su estructura ayuda a construir un **pensamiento sistémico**.

2. El módulo en el entorno profesional



La espina de pescado

El módulo propuesto está inspirado en una técnica de gestión muy extendida desarrollada en Japón desde 1943 por **Kaoru Ishikawa**, gurú de la Calidad Total.

La metodología se basa en una representación visual de todas las posibles causas relacionadas con un problema, analizadas a partir de sus efectos.

El diagrama se basa en el principio de que **identificar los síntomas** es el primer paso para resolver un problema. Por lo tanto, puede definirse como una forma de representación lógica y estructurada de los vínculos entre un efecto y sus causas.

La representación gráfica toma la forma de un diagrama de causa-efecto, también llamado **diagrama de espina de pescado**, que permite **visualizar** las correlaciones -a veces muy complejas- entre los efectos medidos de un fenómeno (el problema de una organización) y el complejo de causas que contribuyen a determinarlo.

Las causas se describen separando las atribuibles a **factores humanos** (comportamiento, emociones, etc.) de las atribuibles a **elementos técnicos** (por ejemplo, recursos, maquinaria, mantenimiento, etc.). La técnica popularizada por Ishikawa se puede **simplificar** para que se aprenda fácilmente y se aplique inmediatamente a cualquier contexto profesional.

El diagrama de espina de pescado permite una representación visual de la relación causa-efecto entre un problema y sus múltiples factores causales. El diagrama es útil:

- En la fase de Diagnóstico, para identificar las posibles causas de un fallo.
- En la fase de Decisión, para organizar posibles acciones y predecir sus efectos.
- En la fase de Plan de Mejora, para identificar las causas de los posibles problemas y soluciones.

3. Impactos reconocidos a través de los estereotipos de género



En 2021, solo el 35,3 % de los puestos directivos en la UE están ocupados por mujeres. Con demasiada frecuencia, las mujeres no son elegidas para ocupar un puesto directivo, si este último se debate con un hombre.

Esto no solo se debe al hecho de que las mujeres suelen ser vistas como "**más emocionales**" y menos racionales que los hombres, sino también porque los aspectos tradicionales reconocidos como características de **liderazgo** se consideran masculinos. Rasgos como decisión, resiliencia, empoderamiento, generalmente se asocian con una figura masculina. Y, para sorpresa de nadie, cuando se le pide a la gente, o incluso a los softwares de Inteligencia Artificial, que imaginen un "gerente", en la mayoría de los casos la respuesta es: un hombre blanco, posiblemente de mediana edad.

Pero la verdad es que **la resolución de problemas es una competencia gerencial**. Implica un fuerte instinto de Toma de Decisiones, que es algo que incide en los aspectos interpersonales en el ambiente de trabajo; Mejora continua; Gestión de riesgos; Asignación de Recursos (tanto tangibles como intangibles).

El objetivo de este módulo es ayudar a las mujeres en el trabajo, especialmente si ocupan puestos gerenciales, a consolidar esas habilidades, perpetuando la idea de que **la resolución de problemas** es, de hecho, **una habilidad gerencial y puede ayudar a las mujeres a afirmar su liderazgo a través de pero herramientas empáticas**.

En este módulo, propusimos el Método FISHBONE para la resolución de problemas, útil ya que se enfoca en los esfuerzos de resolución de problemas al proporcionar una visión integral de las posibles causas; también ayuda a evitar el pensamiento estrecho o sesgado y asegura que se consideren todos los factores relevantes. En la siguiente sección, daremos más buenas prácticas y consejos útiles para la resolución de problemas.

4. Buenas prácticas y consejos



Aquí hay algunos consejos para resolver problemas que lo ayudarán a crecer en su profesión y liderazgo.

1. El Diagrama de Espina de Pescado: puede ser una herramienta muy útil para aumentar su competencia de Liderazgo, ya que está diseñado para ser utilizado en un equipo, donde el líder puede mostrar una gama completa de habilidades poderosas como Escucha Activa, Comunicación Efectiva, Pensamiento Crítico, Asertividad, y resolución de problemas.

2. Utilice la toma de decisiones basada en datos: recopile y analice datos relevantes para informar sus estrategias de resolución de problemas. Tome decisiones basadas en evidencia y conocimientos en lugar de confiar únicamente en la intuición. La toma de decisiones basada en datos puede aumentar la eficacia y la eficiencia de sus esfuerzos de resolución de problemas.

3. Haga hincapié en la adaptabilidad y la agilidad: en nuestro mundo acelerado, la adaptabilidad y la agilidad son clave. Esté abierto al cambio, dispuesto a cambiar cuando sea necesario y flexible para ajustar sus enfoques de resolución de problemas en función de nueva información y comentarios. Adopte la naturaleza dinámica del espíritu empresarial con confianza.

4. Busque mentores y modelos a seguir: encuentre mentores y modelos a seguir que puedan brindar orientación, apoyo e inspiración específicamente adaptados a las mujeres emprendedoras. Aprenda de sus experiencias, busque su consejo y aproveche sus redes para superar los desafíos y mejorar sus habilidades para resolver problemas.

5. Celebre los éxitos y aprenda de los fracasos: reconozca y celebre sus éxitos en la resolución de problemas, por pequeños que sean. Igualmente importante, aprenda de sus fracasos y contratiempos. Reflexione sobre los intentos de resolución de problemas tanto exitosos como fallidos para extraer lecciones valiosas e ideas para futuros esfuerzos.



5. Conclusiones



En conclusión, la resolución de problemas es una habilidad valiosa para abordar los desafíos en el lugar de trabajo, también relacionada con la relevancia de la comunicación. El diagrama de causa-efecto, de hecho, muestra la importancia de la comunicación en la descripción del problema, en la medida en que **la comunicación** del problema en sí mismo se convierte a veces en uno de **sus componentes más críticos**, como sabe cualquiera que trabaje en un equipo.

Al considerar los problemas específicos que enfrentan las mujeres, el método **FISHBONE** proporciona un enfoque estructurado para identificar y abordar las causas subyacentes de las disparidades de género. Al utilizar este método, las mujeres pueden impulsar un cambio positivo, promover la igualdad de género y crear entornos de trabajo más inclusivos para ellas y las generaciones futuras.

Al aplicar el método FISHBONE, las mujeres pueden obtener información sobre las causas complejas de las disparidades de género y desarrollar estrategias específicas para abordarlas. Esto puede implicar abogar por cambios de política, fomentar una cultura más inclusiva, promover la diversidad en los puestos de toma de decisiones e implementar iniciativas que apoyen el desarrollo profesional de las mujeres.



Referencias



- Ishikawa, K. (1990), "Introduction to Quality Control", p. 448.
- Tague, N.R. (2004). "Seven Basic Quality Tools", The Quality Toolbox. Milwaukee, Wisconsin: American Society for Quality. p. 15. Also: <https://asq.org/quality-resources/seven-basic-quality-tools>.
- Project Management Institute. (2015). "Business Analysis for Practitioners: A Practice Guide", pp. 20–24, Cause-and-Effect Diagrams.
- IONOS Startupguide, "Fishbone diagram: Solving problems properly": <https://www.ionos.ca/startupguide/productivity/fishbone-diagram/>

Financiado por la Unión Europea. No obstante, los puntos de vista y opiniones expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los de la Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo y Cultural Europeo (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser consideradas responsables de las mismas.

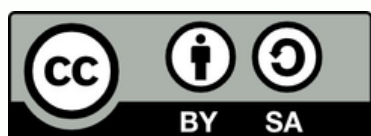
Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación [comunicación] refleja únicamente las opiniones del autor, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.

Autores

© Mayo 2023 – EBB GmnH, Step-by-Step, VAEV R&D, INDEPCIE, Skill-Up Srl., SVERONIS & SIA O.E.

Esta publicación se ha realizado con el apoyo financiero de la Comisión Europea en el marco del proyecto Erasmus + “2022-1-DE02-KA220-VET-000085146”.
Atribución, compartir la misma condición

Atribución, compartir la misma condición



(CC BY-SA): Usted es libre de Compartir - copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y Adaptar - remezclar, transformar y construir sobre el material para cualquier propósito, incluso comercial. El licenciente no puede revocar estas libertades siempre y cuando usted respete los términos de la licencia bajo las siguientes condiciones:

Atribución - debe dar el crédito apropiado, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de forma que sugiera que el licenciente le respalda a usted o a su uso.

Compartir Igual- Si remezcla, transforma o construye sobre el material, debe distribuir su contribución bajo la misma licencia que el original.

Sin restricciones adicionales: no puede aplicar términos legales.