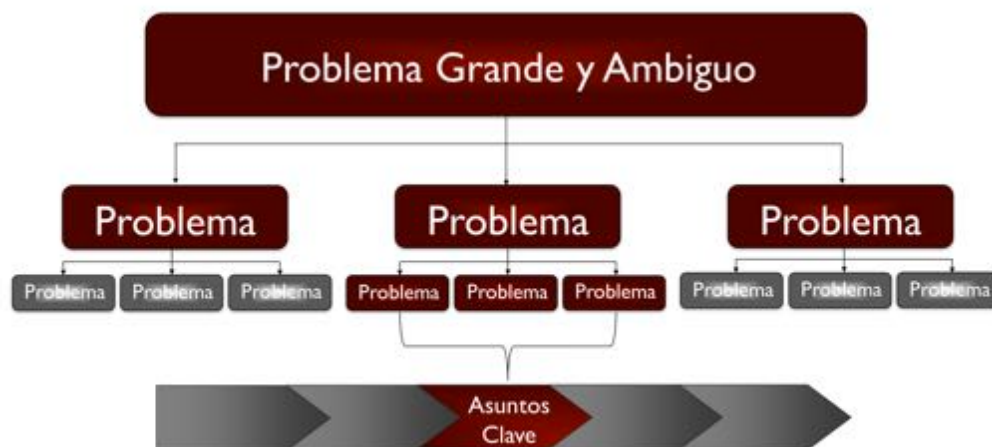


## PASO 2: DESGLOSAR EL PROBLEMA

### ¿Qué significa ‘Desglosar un Problema’?

Una vez que el problema ha sido identificado, existe una brecha o problema entre la situación actual y la ideal y la mayoría de las veces estos problemas son muy ambiguos para poder atacarlos. Esto quiere decir que aún tenemos trabajo que hacer antes de poder atacar los problemas de uno en uno, así que hablemos de lo que significa ‘Desglosar un Problema’.



Lo primero que debemos hacer es organizar el problema original en problemas más pequeños y concretos.

Existen diferentes maneras de organizar estos problemas. Sin embargo, el enfoque más utilizado es el de hacernos preguntas como: **¿Cuál es el problema?**, **¿Dónde está pasando?**, **¿Cuándo está ocurriendo?** y **¿A quién afecta?** Haciendo esto podremos separar el problema en partes manejables para poder resolver uno a la vez. Otro punto importante durante este paso es NUNCA preguntar por qué se produce el problema o precipitarnos a nombrar causas o soluciones.

### Puntos de Causa

Una vez que hemos desglosado el problema de manera correcta, tenemos que comprobar los hechos y determinar los Puntos de Causa, los cuales describen en que parte del proceso está sucediendo el problema. Para poder identificar el punto de causa o en algunos casos causas, debemos tratar de visualizar el proceso ya que donde hay un output hay un proceso. Para hacer esto podemos usar elementos como diagramas de flujo y otras gráficas, las cuales explicamos con más detalle en los videos de este curso.

## Estratificar los datos

Específicamente en este segundo paso de Desglosar el Problema podemos utilizar un proceso de 3 pasos que nos ayudará a cumplir con nuestro objetivo. El primer paso es estratificar o dividir los datos.

Existen muchas herramientas que nos pueden ayudar a estratificar y visualizar el Qué, Dónde, Cuándo y A quién afecta el problema. Por ejemplo el Gráfico de Pareto, el Diagrama de Árbol, Gráfico Circular y Diagramas de Dispersión. Lo invitamos a ver el video de este módulo para aprender más sobre estas herramientas.

## Priorizar los problemas

Una vez que hemos estratificado los datos e identificado los puntos de causa es momento de priorizar los problemas.

El paso número uno es determinar el **nivel de importancia** del problema. El hacemos preguntas como ¿Por cuánto tiempo ha existido este problema? y ¿Qué impacto produce en los miembros del equipo y en la empresa? serán de suma importancia.



Después tenemos que comprender el **nivel de urgencia** planteándonos preguntas como: ¿A quién afecta este problema? ¿Afecta los indicadores claves de rendimiento de la empresa?

Y por último, necesitamos calcular el **potencial de expansión**, haciéndonos preguntas como: ¿Qué pasaría si ignoramos el problema?, ¿Seguiría igual o empeoraría?

## Ir al Gemba

Después de estratificar los datos y priorizar los problemas, pasamos al tercer paso del Desglose del Problema, ir al Gemba para ver los problemas con nuestros propios ojos, en otras palabras, estamos básicamente confirmando todo lo que aprendimos durante los pasos de estratificación y priorización.