



SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y MÉTODOS DE OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS

[Este Documento representa una pequeña parte del Manual que recibe cada Participante](#)

[Vea el Temario del Curso - Solicite aquí su Cotización](#)

...MANEJO DE CONFLICTOS

...La participación en una organización siempre está matizada por conflictos de distinta naturaleza que van desde simples malentendidos hasta discrepancias mayores.

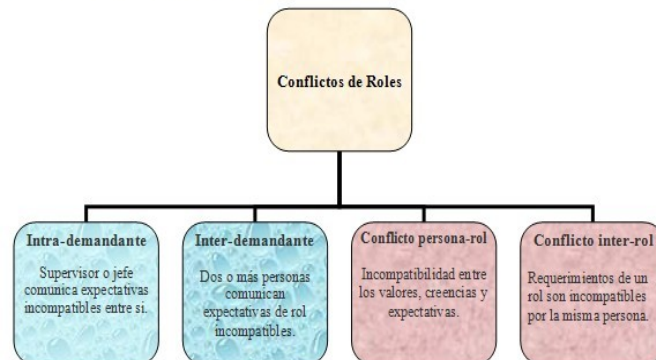
Cada vez que se comunican dos o más personas hay diferencias de opiniones, de formas de pensar y de comprender la realidad, así como estilos diferentes de realizar las cosas. Todo esto puede provocar conflictos. Dado que resulta imposible prevenir todo, es importante que los jefes sepan reconocer el conflicto en su inicio y sepan cómo tratarlo cuando se produce...



...Las condiciones para que surja un conflicto son:

1. Las partes tienen opiniones o puntos de vista diferentes respecto a algo.
2. Hay presión hacia una resolución o definición que está siendo aplazada.
3. Las partes tienen información diferente y limitada sobre un tema
4. Las partes involucradas se sienten afectadas de manera significativa...

Existen diferentes tipos de conflictos de roles:¹





CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE PROCESOS.



...Área de Mejora

- Reducción de Desperdicios.
- Mejoramiento de Capacidad de Procesos.
- Reducción de Tiempo Improductivo.
- Reducción de Tiempo de Ciclo...

...Aspecto a Evitar en un Proyecto

- Objetivos Vagos, Imprecisos.
- Pobres Métricas para medir impacto.
- No ligado a lo Financiero.
- Alcance demasiado amplio.
- No ligado a los planes Estratégicos Anuales.
- Soluciones Indefinidas.
- Demasiados Objetivos...



...LAS 7 HERRAMIENTAS BÁSICAS PARA EL CONTROL DE PROCESOS...

- Diagrama de Causa y Efecto.
 - Lista de Chequeo.
 - Carta de Control.
 - Histogramas.
- Diagramas de Pareto.
- Diagrama de Dispersión....