

Organizan



# 5ª Jornada Técnica

## “Herramientas prácticas para el sector de Defensa, Seguridad y Aeroespacial”

Madrid, 30 de enero de 2025



# *Metodologías de resolución de problemas*

*Lourdes Mestre Montilla*

*Especialista en resolución de problemas, Airbus Defence & Space*



### Equipo de trabajo:

- Félix González Alonso (Navantia)
- Lourdes Mestre Montilla (Airbus D&S)
- Cristina Pérez Mancebo (Thales)

## Contenido de la guía:

- Objeto de la guía
- Fundamentos clave de la resolución de problemas
- Herramientas de análisis de causa raíz según el problema
- Análisis FODA para la selección de soluciones
- Apéndice: Efectividad de las acciones

# índice

1. OBJETO DE LA GUÍA	4
2. FUNDAMENTOS DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	4
3. HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ SEGÚN LA COMPLEJIDAD DEL PROBLEMA	10
4. ANÁLISIS FODA PARA LA SELECCIÓN DE SOLUCIONES	22
APÉNDICE 1: EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES	30

## Esta guía busca ser útil para...

- Conocer y aplicar los *fundamentos clave* de la resolución de problemas
- Entender la *complejidad* de un problema y ser capaz de seleccionar la *herramienta* adecuada para analizarlo
- Conocer una manera metódica de definir y seleccionar las *acciones correctivas* adecuadas

# ¿Qué es un problema?

Cualquier evento donde los resultados obtenidos no cumplen con lo esperado...

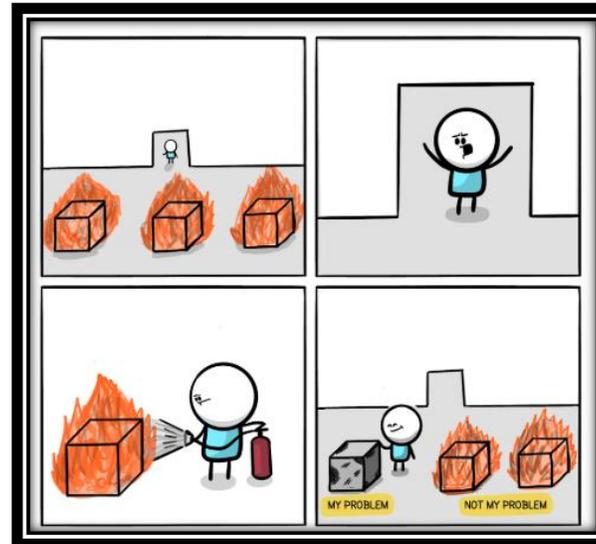


que tiene un impacto negativo en el negocio...

**y que debe ser tratado y erradicado**

# Conceptos clave

## Descripción del problema



## Contención y protección del cliente

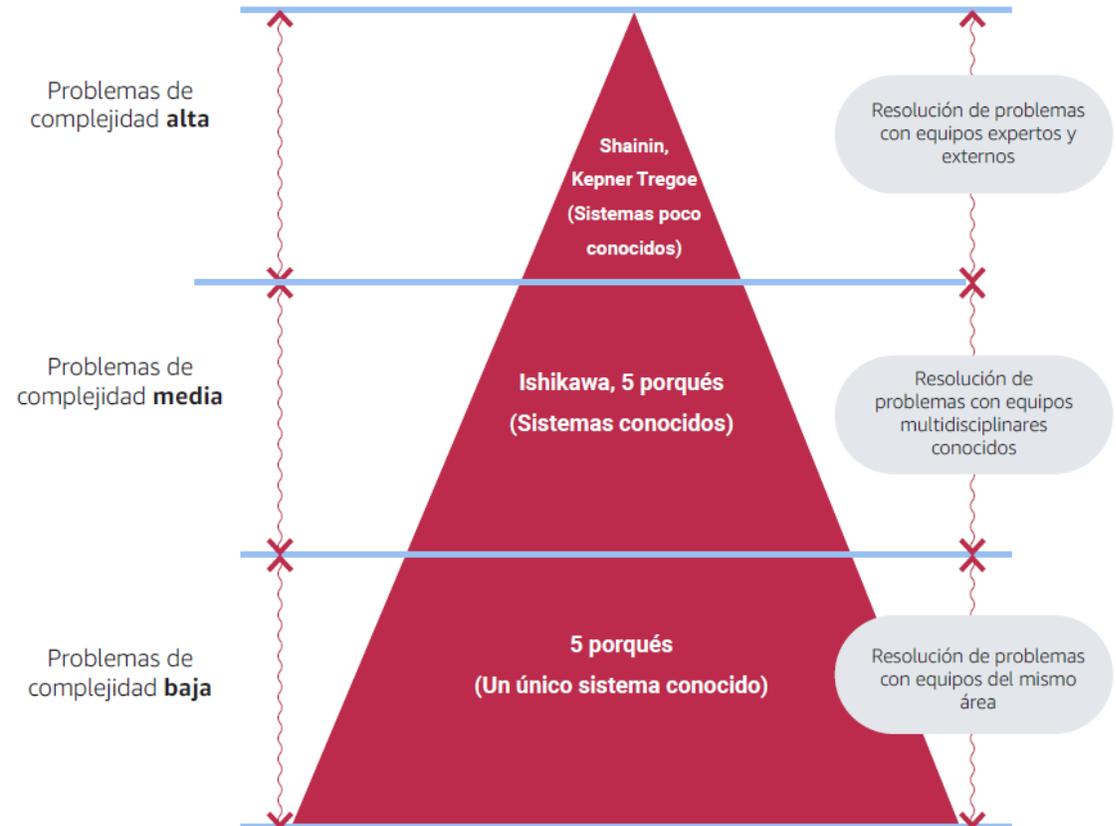


## Sistema de medición



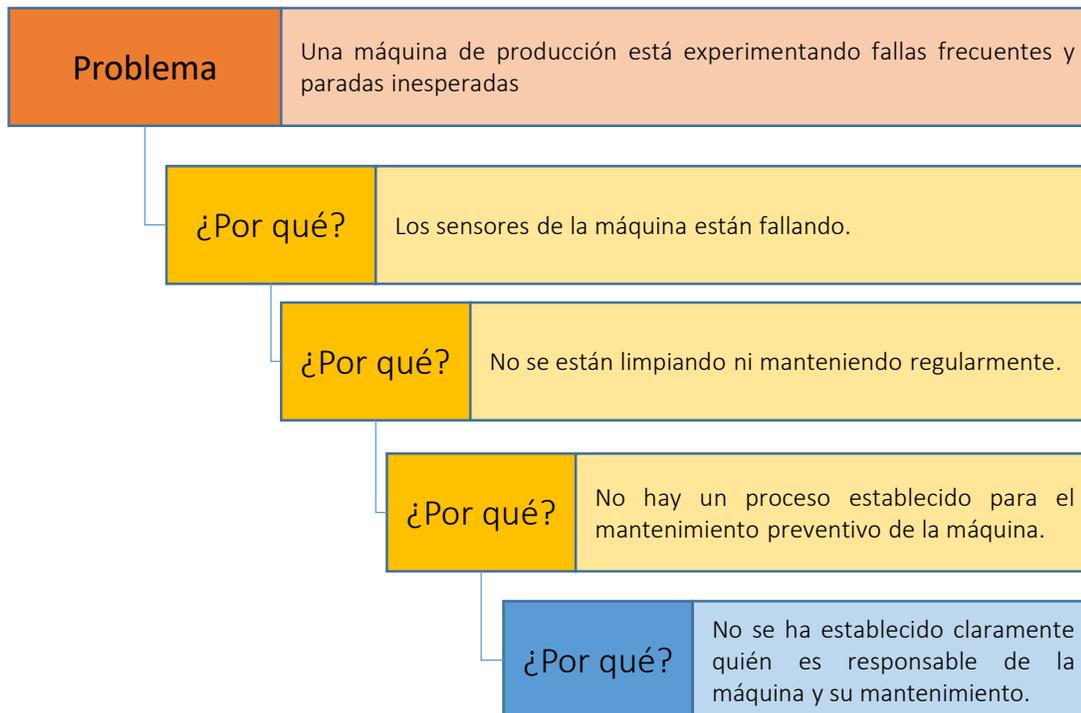
# Análisis de causa raíz: Selección del método adecuado

Nivel de Complejidad	Gestión	Dificultad técnica
ALTA	La investigación implica a actores externos (proveedores, otras organizaciones)	Interacciones entre sistemas, sistemas poco conocidos
MEDIA	La investigación recae sobre varias áreas	Implica varios sistemas, conocidos
BAJA	La investigación recae sobre una sola áreas	Sistema/ componente conocido, maduro



## Complejidad baja, media: 5 porqués

- Herramienta de análisis de causa-efecto, que actúa a través de preguntar “¿Por qué?” hasta alcanzar la causa raíz



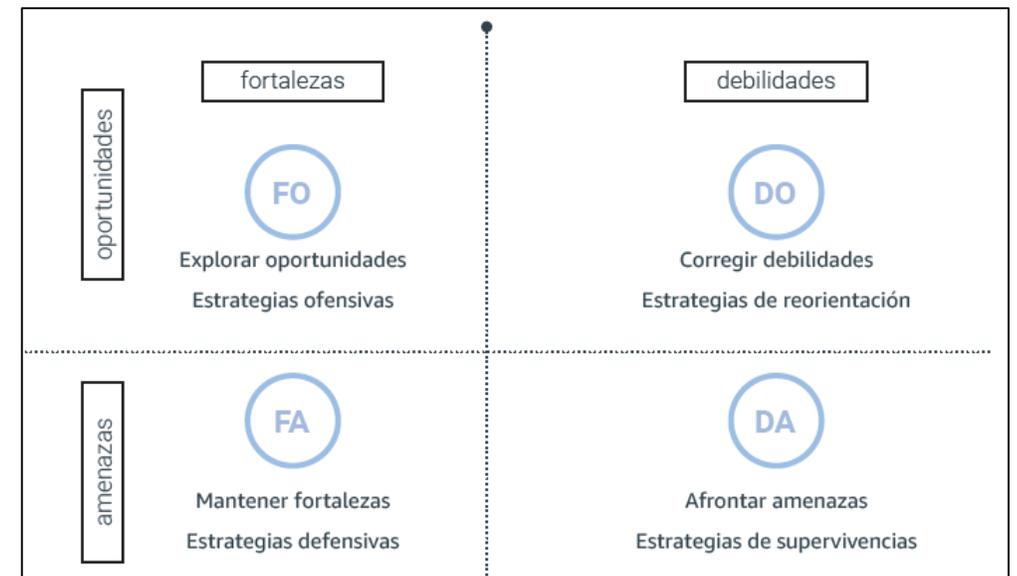
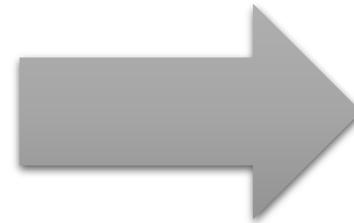
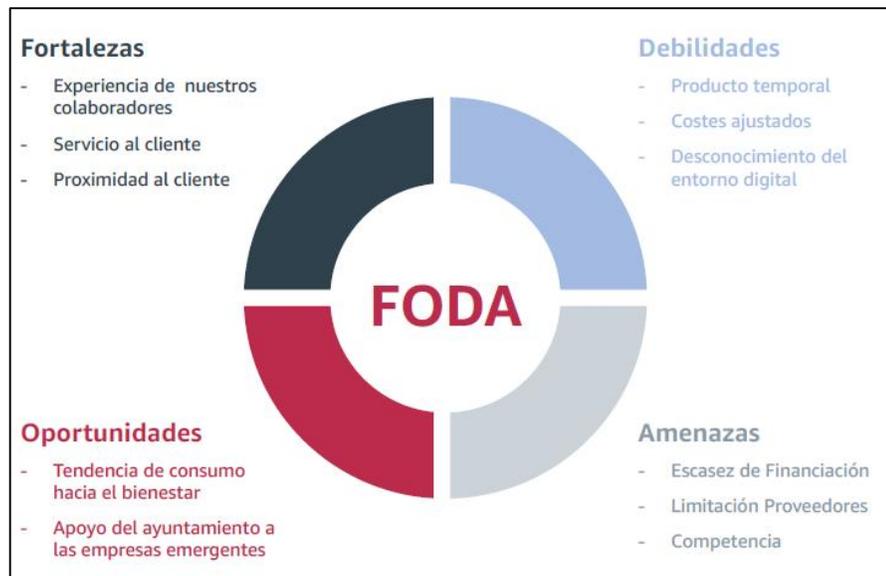
- ✓ Fácil de aplicar
- ✓ Fomenta el trabajo en equipo
- ✓ Puede combinarse con otras técnicas (p.ej. Ishikawa)

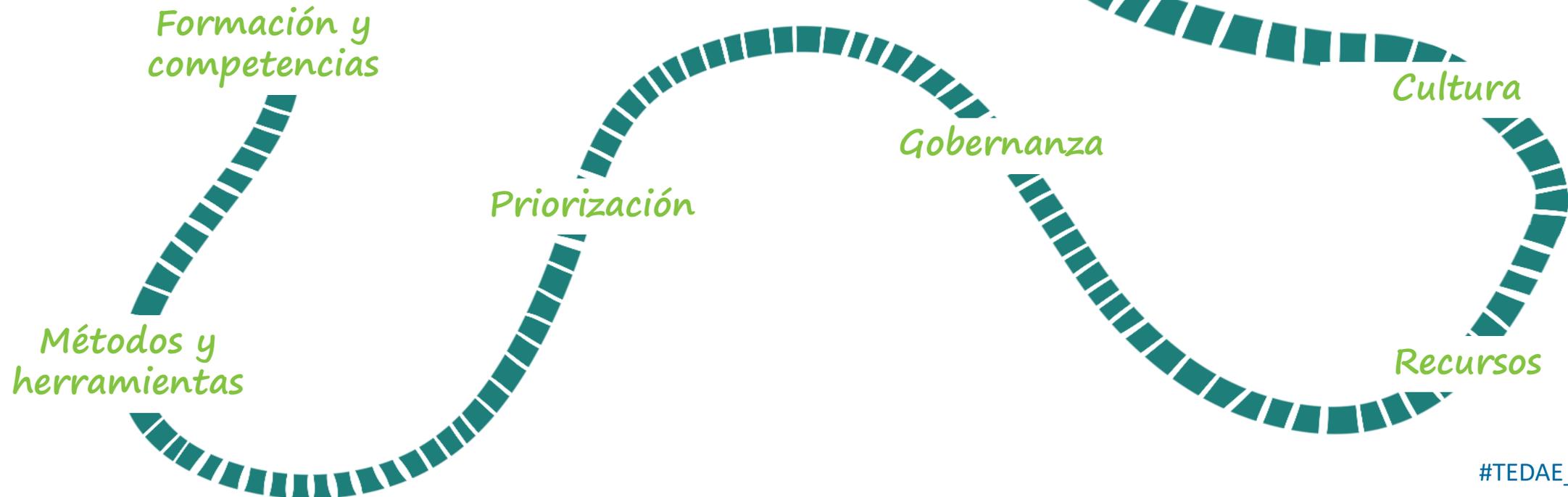
- Riesgo de quedarse en causa superficiales
- Puede verse de forma demasiado lineal
- Sensible a sesgos

## Causas raíces: categorías

- Causas raíces de la **ocurrencia**  
¿Por qué ocurrió el problema?
- Causa raíces de la **no-detección**  
¿Por qué no se detectó el problema?
- Causas raíces **sistémicas**  
¿Qué procesos del sistema global fallaron para generar el problema?

# Selección de las soluciones





GRACIAS POR VUESTRA ATENCIÓN