

APUNTES PARA DETERMINAR EL BANCO DE PROBLEMAS EN SU RADIO DE ACCIÓN.

Definición de problema: **“Conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin”.**

Como se declara en la definición, los problemas nacen de la realidad y son un subproducto de la operación diaria, frutos de la vida... Solo dejamos de tener problemas cuando fallecemos señores. Sucede que en cada una de las áreas en las que nos desempeñamos aparecen sucesos que generan **“Situaciones Problémicas”**, algunas las podemos solucionarlas a mediano y corto plazo, otras debemos posponerlas por las mismas limitantes y condiciones reales en que nos encontramos.

Si tomamos en consideración el anterior enunciado, casi todo lo que realizan diariamente nuestros trabajadores donde ponen de manifiesto su creatividad para la creación de una nueva herramienta de trabajo, un determinado proyecto investigativo, plataforma, software, puede ser considerado una: “solución a un determinado problema”. Entonces señores. ¿No debe ser difícil para ustedes detectar las tareas fundamentales que realizan sus empleados, que cumplan con estos requerimientos? Mucho más, si estas inventivas pueden ser generalizada a nivel de empresa o país. ¡Razón de ser del FORUM!

Algunos ejemplos genéricos para un “Banco de problemas”:

1. Necesidad de recibir capacitación sobre temas específicos y novedosos de la actividad: (Enumerar los temas por intereses del área).
2. Necesidad de contar con una herramienta, aplicación, sistema estadístico de información, o sistema de gestión, software, base de datos para garantizar la operatividad de una determinada área.
3. Dificultades para la operación eficiente de una determinada estructura (plantilla).
4. Limitado acceso a Internet, como herramienta de trabajo complementaria de los especialistas.
5. Insuficiencia en la selección del personal que desempeña un determinado cargo (Evaluación del desempeño).
6. Indicadores insuficientes para el seguimiento y medición de un determinado proceso.
7. Dificultades para la comunicación a los usuarios de los nuevos servicios.
8. Ausencia de estudios de percepción, evaluación de los servicios introducidos.
9. Dificultades con la introducción de nuevos productos (P/S).
10. Indefinición de indicadores del proceso como complemento final para medir la factibilidad del mismo.
11. Existencia de mecanismos engorrosos y extensos para la firma de contratos y emisión de cheques, etc.
12. Insuficiente mediciones para comprobar y medir el resultado comercial de los nuevos servicios introducidos por la ausencia de aplicaciones que ofrezcan integridad a los mismos.
13. Medios de computo, comunicación, obsoletos e insuficientes para garantizar la operación.

Onelio García Pérez
Especialista B en Gestión de la Calidad.
Presidente FORUM de Base Staff.