

Superar problemas de forma rápida y eficaz.

Una de las maneras más asertivas para resolver problemas es saber de antemano cuales son los problemas que se pueden manifestar en la ejecución de actividades diarias en nuestras áreas de trabajo. De esta manera podemos visualizar soluciones para evitar que se materialicen y si se llegasen a manifestar como combatirlos.

No se puede optimizar los procesos y subproceso si no empezamos con la detección de los problemas. Eso significa que tiene que haber un buen flujo de comunicación entre áreas, líderes y colaboradores, de modo que cuanto más información tengamos, mayor capacidad para mejorar.

Cada proceso y subproceso debe aprender desde un principio a minimizar los problemas que puedan existir en la ejecución de sus actividades. Entre estos pueden encontrarse errores en la ejecución de procedimientos, problemas por el ausentismo del personal, falencias en la información, inconformidad de un cliente interno o externo frente a un servicio prestado, etc.

Como podemos identificar un problema.

- Realizar una lista de hechos relevantes de actividades que puedan presentar falencias y que problemas pueden generar si se materializan.
- Sacar ideas que puedan ayudar a resolver el problema, se puede hacer con una lluvia de ideas.
- Evaluar las ideas que se han obtenido y conocer la complejidad de las ideas. Hay que conocer cuáles son las ventajas y desventajas de cada una de las soluciones, valorar sus riesgos y consecuencias.
- Ejecutar las decisiones que se han tomado para resolver los problemas.
- Evaluar los resultados. Comprobar que la solución está siendo la correcta, y si no es así volver a tomar decisiones.

A la hora de solucionar un problema o incidencias, hay que elegir la opción que ofrece mayores beneficios con menores perjuicios.

Caso Network Rail



En el Reino Unido en el 2019, donde la empresa Network Rail encargada de las operaciones ferroviarias en este territorio, envió una serie de tuits que detallaban un problema de control de señalización que detuvo los servicios ferroviarios el día anterior durante más de una hora. Los Tuits hacían alusión a todas las medidas que se pusieron en práctica para controlar ese problema. Desde la rápida detección y el envío de técnicos a las estaciones afectadas para restablecer manualmente los sistemas, pasando por las decisiones que se tomaron para proteger la seguridad de los pasajeros, hasta que continúan realizando una exhaustiva investigación para evitar este tipo de incidentes en futuras oportunidades. Todo esto a manera de disculpa. Esta acción generó gran aceptación entre los usuarios que aceptaron las disculpas y dejaron de lado el problema. Esto es una gran lección para toda empresa que debe entender que, a pesar de que es inevitable lidiar con problemas, la manera en que los manejan determina, en gran medida, la percepción en que los clientes y las partes interesadas van a tener de ella. Esto es la base para construir una eficiente gestión de incidencias y problemas.