

Programa de Formación de Facilitadores – ACDICAR

Segundo Módulo

LOS EFECTOS INDESEABLES

13 de Abril de 2022

Modalidad Virtual

Lic. Alexis Traktman

El Efecto Indeseable

- Es la descripción de algo que existe en la realidad,
 - Que me aleja de la Meta
 - Que es algo indebido que se HACE, o
 - Que es algo debido que no se HACE
 - Que no es la ausencia de la solución
 - Que es real (Objetivo: Frecuencia y la Magnitud)
 - Que no culpa a nadie

Verbalización de un EIDE

EIDE – Efecto Indeseable

Efecto

- Su existencia es indiscutible;
- Las personas pueden discutir acerca de su magnitud, pero no de su existencia.

+

Indeseable

- Amenaza/reduce/impide el logro de una necesidad válida, objetivo o de la meta de un sistema.

EIDES VÁLIDOS

- Una queja acerca de un problema **recurrente que existe en su realidad por el cual no puede desempeñarse mejor**
- Es una descripción de la **situación – no de una acción de una sola vez (su verbalización no puede tener verbos como ‘obtener’, ‘ir’, etc.)**
- Está en **su área de responsabilidad**
- Se **puede hacer algo al respecto**
 - *“Está muy caliente afuera” – no es un EIDE*
No podemos cambiarlo, solo podemos cambiar lo que haremos con respecto a sentir calor.
- **No debe culpar al otro**

EIDES VÁLIDOS

- **No debe ser la especulación de una causa.**
“La gente no está bien preparada” – no es un EIDE, es una causa especulada: “Como la gente no está bien entrenada ... ¿REALMENTE esto es una causa del problema que tenemos? ¿Cuál es el problema?”
- **No debe ser una solución oculta** (una ilusión de lo que resuelve el problema)
“La gente no está bien preparada” – no es un EIDE, además de ser una causa especulada, : “Si la gente estuviese más entrenada, entonces...” es una solución oculta
- ¿Cómo entender un EIDE real que se refleja en la frase **“La gente no está bien preparada”**?
Asuma por un segundo que alguien ha preparado a la gente en la forma como usted lo necesita, **¿Qué problema le resolvería? ¡Ese problema es un EIDE!**

EIDES VÁLIDOS

- No requiere clarificar su impacto/efecto negativo
“El producto enviado a un cliente tiene sus defectos típicos” – No es un EIDE, dado que requiere una clarificación adicional: “¿Y entonces? ¿Cuál es su impacto negativo?”

Un EIDE válido resultante puede ser ***“Tenemos muchas devoluciones de los clientes”***.

¡Tengamos en cuenta!

- Cuando se entienden y se verbalizan los EIDEs uno debe chequear las fronteras del objeto de estudio analizado.

El EIDE ***“Tenemos muchas devoluciones de los clientes”*** es un EIDE válido para el área de Ventas de la compañía. Para el área de Operaciones/Producción el EIDE resultante será ***“Tenemos Muchos re-procesos”***

EIDES VÁLIDOS

- Es un efecto, no una causa Y el efecto, independientemente de si la causa es real o especulada.
“Las máquinas generalmente se rompen porque son viejas” – no es un EIDE en la medida en que combina la causa y el efecto.
- Es solo una entidad – no contiene palabras como “y”, “para poder”, “debido a”, “por lo tanto”, etc.

Las palabras “para poder” introducen un efecto, no podemos colocar en una entidad una frase que es responsable por otra entidad.

Las palabras “debido a” introducen una causa (real o especulada), etc.

- No debe ser subjetiva – no debería contener adjetivos tales como “difícil”, “duro”, “pobre”, etc; esto debido a que estas palabras son subjetivas y algunas de ellas no necesariamente son indeseables (por ejemplo “difícil”).
No utilizar palabras subjetivas tales como “mínimo”, “máximo”, “eficiente”, etc.

	Verbalización del EIDE	¿Es aceptable?	¿Qué está mal en la verbalización?	Verbalización Recomendada
1	Como nuestros vendedores siempre prometen fechas de entrega sin consultar a Producción, generalmente entregamos tarde.	No	Está culpando, tiene dos entidades en la misma afirmación y una de esas entidades es una causa especulada para la otra.	Muy frecuentemente los pedidos se entregan tarde.
2	No tenemos el presupuesto para comprar más máquinas.	No	Solución oculta.	Las máquinas no están disponibles cuando se necesitan.
3	Nuestro nuevo gerente de Producción es muy estricto.	No	Está culpando, no es malo en sí mismo. Objetivamente, ¿Cuál es su implicación negativa?	Muchos trabajadores buenos han renunciado recientemente.
4	Tenemos un mal proceso de gerencia del proyecto.	No	Causa especulada. ¿Esto es un problema real?	Más del 50% de nuestros proyectos están atrasados.
5	Trabajadores no tienen las habilidades requeridas.	No	Causa especulada, No es una frase completa.	Hay muchos re-procesos.

Entender el EIDE

- **El EIDE es un problema mayor.**
Genera implicaciones negativas sobre el desempeño del sistema Hemos estado tratando de resolver el problema, pero, ¡No lo hemos resuelto!

¿POR QUE?

Porque hay un problema inherente en el sistema que evita la implementación de una solución; necesitamos encontrar cuál es.

Esto se hace a través de utilizar la

NUBE DEL EIDE.

Ejemplo

¡El EIDE no puede aparecer en D
ó D'!

En la nube llegamos hasta las
acciones concretas que
representan este EIDE.

EIDE

En los últimos 3 años, las
ventas a Clientes Nuevos
son muy bajas (1%).

