

METODOLOGÍA 8 DS (OCHO DISCIPLINA) PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

INTRODUCCIÓN

La metodología 8 Ds es una herramienta eficaz en la resolución de problemas, especialmente en el ámbito de la calidad. Este enfoque sistemático se utiliza comúnmente para identificar la causa raíz de un problema y asegurar que se implementen soluciones efectivas, evitando que la situación se repita. En este artículo, se detallarán cada una de las ocho disciplinas y su aplicación práctica para aquellos que gestionan y resuelven problemas de calidad. En el sector automotriz es muy utilizada esta metodología, pero realmente su aplicación debiera ser en todos los ámbitos.

1. DEFINIR EL PROBLEMA

El primer paso en la metodología 8 Ds es definir el problema. Este paso implica identificar claramente qué está fallando, cuáles son los efectos del problema, y quiénes están involucrados. Utilizar herramientas como diagramas de causa y efecto puede ser útil en esta etapa. La definición precisa del problema establece una base sólida para todas las etapas subsiguientes.

Ejemplo:

Un fabricante de automóviles puede observar un aumento en las devoluciones de vehículos por fallos en el sistema de frenos. La definición del problema debe incluir el número de devoluciones, los modelos afectados, y la gravedad del defecto.

2. REUNIR UN EQUIPO

La formación de un equipo multidisciplinario es crucial para abordar la resolución del problema desde distintos ángulos. Este equipo debe incluir a personas con diversas habilidades y conocimientos relevantes, lo que aporta diferentes perspectivas y experiencias. Al reunir personal de diferentes áreas, se aumenta la probabilidad de encontrar soluciones efectivas.

Ejemplo:

Para el problema de los frenos, el equipo puede incluir ingenieros de diseño, producción, calidad, y servicio al cliente. Cada miembro aportará su experiencia sobre el problema y su posible impacto.

3. IMPLEMENTAR ACCIONES INMEDIATAS

Una vez que se ha definido el problema y el equipo está en su lugar, se deben implementar acciones inmediatas para contener el problema y evitar que se agrave. Estas acciones pueden incluir medidas temporales que minimicen los efectos negativos o que protejan a los clientes hasta que se encuentre una solución definitiva.

Ejemplo:

El fabricante puede decidir inspeccionar todos los vehículos en stock y suspender la venta de los modelos con fallos en los frenos hasta que se resuelva la situación.

4. DETERMINAR Y VERIFICAR LA CAUSA RAÍZ

Este paso es crítico, ya que implica identificar la causa fundamental del problema. Utilizar herramientas como el análisis de Pareto o el diagrama de Ishikawa puede facilitar la identificación de posibles causas. Una vez que se han identificado, es crucial verificar que realmente son responsables del problema.

Ejemplo:

En el caso de los frenos, la causa raíz podría ser un material defectuoso usado en la fabricación de los componentes del sistema de frenos, lo que ha llevado a su mal funcionamiento. La verificación puede incluir pruebas de laboratorio en las piezas involucradas.

5. DESARROLLAR Y VALIDAR SOLUCIONES

Una vez identificada la causa raíz, el equipo necesita desarrollar soluciones que eliminen el problema. Es importante realizar pruebas para validar que las soluciones propuestas realmente aborden la causa subyacente. Se deben considerar diferentes enfoques y la viabilidad de cada uno de ellos.

Ejemplo:

La solución puede implicar el cambio de proveedor del material de frenos. Se deben realizar pruebas piloto con el nuevo material para asegurar que cumple con los estándares de calidad y funciona adecuadamente.

6. IMPLEMENTAR SOLUCIONES PERMANENTES

Llegado a este punto, se procede a implementar las soluciones seleccionadas de manera definitiva. Esto puede incluir cambios en procesos, capacitación del personal o rediseño de productos. Es fundamental documentar todos los procedimientos y resultados de esta implementación.

Ejemplo:

El fabricante debe actualizar sus manuales de procedimiento para incluir el nuevo suministro de materiales y asegurar que todo el personal esté debidamente capacitado sobre las nuevas especificaciones.

7. PREVENIR LA RECURRENCIA DEL PROBLEMA

La prevención es fundamental en la gestión de calidad. Se deben establecer controles y monitoreos que aseguren que el problema no vuelva a ocurrir. Esto puede incluir auditorías regulares, revisiones de calidad y capacitaciones periódicas para los empleados.

Ejemplo:

El fabricante puede crear un protocolo de revisión periódica de los componentes del sistema de frenos, así como establecer relaciones más estrictas con los proveedores para la gestión de calidad de los materiales utilizados.

8. RECONOCER EL ESFUERZO

El último paso de la metodología 8 Ds es reconocer y celebrar los logros del equipo. Esto no solo motiva a los empleados, sino que también establece una cultura proactiva en la resolución de problemas. La documentación de todo el proceso y sus éxitos debe ser parte del reporte final.

Ejemplo:

Después de resolver el problema de los frenos, el fabricante puede reconocer públicamente al equipo involucrado en la solución, promoviendo así un ambiente positivo y colaborativo.

CONCLUSIÓN

La metodología 8 Ds es una herramienta poderosa para aquellas organizaciones que buscan mejorar la calidad y resolver problemas de manera efectiva. A través de un enfoque sistemático que enfatiza la colaboración y el análisis detallado, las empresas pueden no solo solucionar problemas existentes, sino también prevenir su recurrencia. La aplicación de esta metodología no solo mejora la calidad del producto, sino también la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa, aspectos fundamentales en un mercado competitivo.

Si tienes alguna duda o requieres apoyo en este tema, no dudes en comunicarte con nosotros.

FRANCISCO FRANCO

DIRECTOR DE PSICASE CONSULTORES

www.psicase.net

Tels: 6622105026