

RESULTADOS RAPIDOS



VALOR DURADERO



KEPNER TREGOE

*SOLUCION DE PROBLEMAS
Y
TOMA DE DECISIONES*



TENIENDO ÉXITO EN EL MUNDO DE HOY

- Encuentre la causa raíz de los problemas
- Tome decisiones acertadas que son compartidas e implementadas
- Anticipe y prepárese para riesgos futuros
- Enfoque sus esfuerzos a preocupaciones prioritarias
- Haga preguntas incisivas
- Dirija y trabaje más efectivamente en equipo

Solución de Problemas y Toma de Decisiones

El estándar de Clase Mundial en Habilidades de **Pensamiento Crítico**



Los equipos de trabajo resuelven mejor las cosas cuando usan un proceso basado en la razón, la evidencia y creatividad

Los métodos KT de Solución de Problemas y Toma de Decisiones son técnicas sistemáticas que guían al Pensamiento Crítico para maximizar la experiencia y el uso efectivo de los datos.

La implementación del enfoque KT ayuda a desarrollar Pensamiento Crítico y a enfocarlo a los temas de más prioridad.

Los métodos KT han sido usado globalmente para ahorrar billones de dólares y mejorar la calidad productividad, participación de mercado, satisfacción del Cliente y otras métricas clave.



“Los procesos KT les permite a las personas a encontrar soluciones y los estimula a buscar la mejora continua. Entre más los usamos, más éxito tenemos con ellos y más valor agregado creamos.”

*Jeffrey W. Green
Senior Production Specialist, Sonoco*

“Los procesos KT son más que un producto o una idea, son un enfoque estructurado de Pensamiento Crítico que le permite a la gente a ver problemas y oportunidades claramente.”

*John Engquist, Project Mgr.
Burgess Norton Manufacturing*

Empiece a usar un proceso que aplica los mejores **Procesos Racionales** a sus Problemas, Decisiones y Planes

ANÁLISIS DE PROBLEMAS

Encuentre la causa raíz de cualquier problema y corríjalo

De qué se trata?

Análisis de Problemas es un proceso para reunir la información suficiente y necesaria para encontrar y corregir la verdadera causa de un problema.

Cualquier problema de desempeño, incluyendo difíciles problemas con gente, pueden ser analizados con este método.

Lo que los participantes aprenderán

- Una respuesta rápida, evitando el pánico y acciones irrelevantes cuando se enfrenta un problema
- Reunir información crítica para resolver el problema evitando datos irrelevantes
- Evaluar posibles causas sistemáticamente para determinar la más probable
- Probar inequívocamente que la verdadera causa ha sido encontrada
- Aplicar la misma acción correctiva a aquellas áreas que podrían tener el mismo problema

ANÁLISIS DE DECISIONES

Tome el curso de acción mejor balanceado que es acordado por todos e implementado

De qué se trata?

Análisis de Decisiones involucra la lógica, experiencia, creatividad e información para guiar a los individuos y grupos a hacer la mejor elección.

Escoger un curso de acción, sea de alto o bajo impacto, sea en compras, operaciones, proyectos, servicio al cliente, inversiones, se verá beneficiado por el uso de Análisis de Decisiones.

Lo que los participantes aprenderán

- Aclarar el propósito de una decisión antes de saltar a opciones que pueden no tener sentido
- Cuantificar la importancia relativa de los factores que influyen la decisión
- Evaluar alternativas objetivamente y sin sesgos.
- Descubrir y evaluar los riesgos de una opción
- Presentar y evaluar recomendaciones y lograr compromiso con la opción escogida
- Hacer elecciones bajo presión de tiempo

ANÁLISIS DE PROBLEMAS Y OPORTUNIDADES POTENCIALES

Prepárese a responder a amenazas y oportunidades futuras

De qué se trata?

El Análisis de Problemas/Oportunidades Potenciales combina la experiencia con una visión creativa del futuro para lograr un análisis de los riesgos que podrían ocurrir y prepararse adecuadamente.

Cualquier acción o proyecto, ya sea preparar una presentación o manejar una apertura de planta, se beneficia del Análisis de Problemas/Oportunidades Potenciales.

Lo que los participantes aprenderán

- Identificar las áreas críticas de cualquier plan
- Evaluar la importancia relativa de amenazas y oportunidades
- Usar la creatividad constructivamente para planear cómo evitar problemas futuros y beneficiarse de futuras oportunidades
- Responder rápidamente evitando a la vez errores costosos

EVALUACION DE SITUACIONES

Divida situaciones complejas en componentes accionables y priorizados que le permitan trabajar en las preocupaciones prioritarias con la gente correcta y con el enfoque idóneo.

De qué se trata?

Evaluación de Situaciones revela todos los aspectos de una situación y su prioridad relativa. Luego determina cuáles son los cursos de acción necesarios y quién debe estar involucrado para que la resolución sea efectiva.

Ya sea la respuesta a una crisis, manejo del día-a-día o la mejora de un proceso, casi cualquier situación que requiera acción efectiva se beneficia de la Evaluación de Situaciones

Lo que los participantes aprenderán

- Reunir información comprensiva sobre cualquier asunto
- Separar y aclarar los componentes de cualquier asunto
- Priorizar para definir cuales asuntos recibirán atención inmediata
- Decidir de qué forma serán resueltos los asuntos
- Definir quién estará involucrado en la resolución



Maximizando los **Resultados** de este programa de 3 días

El diseño modular de este programa, basado en principios de enseñanza sistemática de clase mundial, se adapta fácilmente para satisfacer las necesidades de gerentes y miembros de equipo de trabajo de cualquier nivel de experiencia y cualquier industria. Fundada hace casi 50 años, KT continuamente y en colaboración con nuestro clientes, actualizamos nuestros programas para adaptarlos a las necesidades más apremiantes y actuales.

QUIENES DEBEN PARTICIPAR

El seminario se recomienda para gerencias de todos los niveles, desde supervisores, gerencia media y de proyectos hasta Alta Gerencia. Asociados, miembros staff y de equipo que participan en la Solución de Problemas, Toma de Decisiones y su Implementación, se beneficiarán con su asistencia. Todos los participantes salen del programa con un bagaje conceptual muy conciso y comprensivo que puede ser aplicado inmediatamente.

ANTES DEL PROGRAMA

El Trabajo Previo le ayuda a los participantes a ordenar sus preocupaciones de trabajo y a reunir suficiente información como para hacer un progreso significativo durante el programa. Un profesional de KT puede reunirse con los participantes y sus jefes para identificar y priorizar algunos de estos temas que analizarán en los tres días.

DURANTE EL PROGRAMA

Más de la mitad del programa se dedica a practicar y aplicar los conceptos a casos y situaciones reales. El instructor supervisa las aplicaciones individuales y grupales para asegurar el uso correcto de los conceptos.

El programa está enfocado a las necesidades de los participantes y se estimula la discusión de conceptos y su aplicación a situaciones de trabajo.

DESPUES DEL PROGRAMA

Un mes después del programa se realiza una sesión de seguimiento para revisar progreso sobre asuntos reales de trabajo. Se comparten éxitos y dificultades.

Un profesional de KT le puede ayudar a implementar los procesos racionales como parte integral de muchos de los procesos de la organización y en iniciativas de mejora de costos, calidad y creación de valor.

WWW.KEPNER-TREGOE.CO.CR

El seminario minuto a minuto



Día 1	Día 2	Día 3
Apertura e Introducción	Revisión Día 1	Revisión Día 2
Evaluación de Situaciones	Habilidades de Cuestionamiento	Técnicas Adicionales para Toma de Decisiones
Análisis de Problemas	Distingos y Cambios	Caso de Práctica
	Caso de Práctica	Aplicación al Trabajo
Almuerzo	Almuerzo	Almuerzo
Caso de Práctica	Análisis de Decisiones	Análisis de Problemas y Oportunidades Potenciales
	Caso de Práctica	Evaluación de Situaciones
Aplicación al Trabajo	Aplicación al Trabajo	Aplicación al Trabajo
Resumen Trabajo Adicional	Resumen Trabajo Adicional	Resumen Planeación Final

	Enseñanza
	Práctica
	Aplicación

No nos tomamos la idea de trabajo en equipo a la ligera. Está realmente en la esencia de todo lo que hacemos. Usted puede confiar en nuestros procesos para mejorar dramáticamente los resultados estratégicos y operativos. Nuestra experiencia atacando problemas reales y nuestros probados procesos KT, unidos al trabajo en equipo de nuestros clientes, logra resultados medibles y ofrece una alternativa mucho más efectiva al entrenamiento y la consultoría tradicionales. KT trabaja con las compañías más grandes a nivel mundial en la mejora de los resultados de negocio. Nuestras más valoradas relaciones personales y de negocio normalmente resultan de trabajar estrechamente con equipos de trabajo de los clientes –ya sea un Comité Ejecutivo desarrollando un plan estratégico, equipos de Recursos Humanos mejorando desempeño o equipos de ingenieros mejorando operaciones. Nos enorgullecemos de añadir valor al trabajo de esos equipos, logrando resultados superiores y sostenibles. Esto se logra con un enfoque de “hacerlo conjuntamente con el cliente” en lugar de “hacerlo en lugar del cliente”.

Elementos Adicionales

Videos demostrativos simulan casos de la vida real y les permiten a los participantes practicar el organizar información, ordenarla y analizarla. Los participantes aprenden a usar efectivas técnicas de cuestionamiento y recopilación de información. Casos de estudio desarrollados en diferentes industrias hace evidente que las técnicas pueden ser aplicadas en áreas fuera del área de trabajo de los participantes. Técnicas de aprendizaje acelerado hace que los participantes aprendan de acuerdo a sus estilos preferidos de aprendizaje. Trabajo en grupo les ayuda a los participantes a capitalizar el conocimiento y experiencia de los miembros del grupo y canalizarlos a acciones efectivas.

Material de Apoyo

Todos los participantes reciben un Manual de Notas y Referencias, Este manual minimiza la necesidad de tomar notas y permite concentrarse en las presentaciones y discusiones. Adicionalmente se entregan casos de práctica y aplicación, lecturas complementarias y todos los materiales de escritura. Al final del programa se otorga un certificado de participación.

KT en pocas palabras

RESULTADOS RAPIDOS:

Nuestros procesos están diseñados para lograr resultados inmediatos y medibles. Identificamos asuntos concretos y mejoras específicas que usted puede esperar y luego medimos y traducimos los resultados que se logran en términos de impacto financiero o cualquier medida objetiva que se escoja.

VALOR DURADERO

Nuestra dedicación a crear valor nos ayuda asegurarle al cliente que los rápidos resultados obtenidos son sostenibles a largo plazo. Al hacer nuestros procesos parte de los procesos de su trabajo diario, usted puede hacer que el éxito perdure mucho después de nuestra intervención.



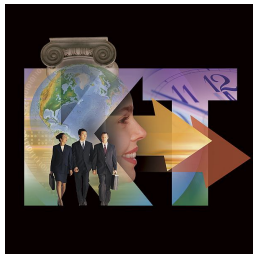
Nuestra Colaboración

TRABAJAMOS CONJUNTAMENTE



KT puede trabajar con su organización para diagnosticar sus mayores oportunidades de mejora y diseñar soluciones para hacerlas realidad. Poniendo en juego los mejores recursos de KT y su organización, entregamos los rápidos resultados que usted necesita. Dado que el trabajo es hecho con usted y no para usted, le ayudamos a integrar cambios sostenibles que crean valor duradero.

LE ENSEÑAMOS A HACERLO



KT le enseñará a usar e implementar los métodos KT. Esto puede ir desde seminarios exclusivos para construir habilidades de pensamiento crítico hasta trabajar conjuntamente con el Comité Ejecutivo para priorizar asuntos de trabajo y planear iniciativas.

LE ENSEÑAREMOS A AYUDAR OTROS



KT puede desarrollar a miembros de la organización como líderes capaces de implementar los métodos KT. Ellos estarían en capacidad de dirigir programas y facilitar aplicaciones de Solución de Problemas y Toma de Decisiones, Planeación e Implementación. Estos líderes pueden jugar un rol crítico en desarrollar e implementar programas que alinean la organización para el éxito

Quiénes se han beneficiado con los procesos KT ?

Partial List:

American Express Company

Avon Products

BASF AG

Boise Cascade Corporation

Bristol-Myers Squibb

Canon Sales Co., Inc.

Citigroup, Inc.

Corning, Inc.

Cracker Barrel

Dell Computer Corporation

Entergy Corporation

FedEx Corporation

General Mills

GlaxoSmithKline PLC

H.J. Heinz Company

Hallmark International

Harley-Davidson, Inc.

Honda Motor Co., Ltd.

IBM Corporation

Interbake Foods

J.M. Smucker Company

J.P. Morgan Chase & Co.

Johnson Controls, Inc.

Johnson & Johnson

Lockheed Martin Corporation

MasterFoods

Motorola, Inc.

Sara Lee Corporation

Siemens AG

Sony Corporation

Sun Microsystems, Inc.

The Trane Company

Unilever PLC.

Verizon Wireless, Inc.

Wendy's International, Inc.

Local y Equipo



Se requiere un local cómodo y de buena iluminación para poder trabajar confortablemente. La colocación de las mesas de participante se hace en forma de "U". Dado que los casos y aplicaciones se desarrollan en grupo, es necesario proveer espacio adicional para las reuniones privadas de 3 o 4 grupos.

Para el programa de **Solución de Problemas y Toma de Decisiones** se requiere:

1. Proyector para laptop
2. Cuatro rotafolios grandes y hojas

El local debe permitirle a los participantes abstraerse de las preocupaciones de trabajo. Las interrupciones desmejoran el aprovechamiento y atentan contra los resultados que la organización persigue.

