

## ACTIVIDAD DEL ÁREA ESTRATÉGICA 4

# Mejora de los procesos con curiosidad

A veces las cosas no salen como las planeamos. Use esta actividad para determinar dónde fallan los procesos y los sistemas y para diseñar una nueva estrategia.

## CONTEXTO

“Nunca un fracaso. Siempre una lección”.

Se desconocen los orígenes de esta frase común, pero no el mensaje. Cuando vemos las cosas como un fracaso, se vuelven fijas e inalterables en nuestras mentes. Si queremos mejorar los sistemas, necesitamos crear espacios para reflexionar y aprender de lo que no funciona o no salió como esperábamos.

## PREPARACIÓN PARA LA ACTIVIDAD

**Tiempo aproximado para esta actividad:**

45-90 minutos

**Puede adaptar esta actividad para:**

- Personas
- Equipos del programa
- Cada departamento
- Gerencia y líderes
- Organizaciones enteras
- Grupos de comentarios de la comunidad
- Reuniones de socios

*Para debates en grupos pequeños, se recomienda de 3-5 personas por grupo.*

**Objetivos de la actividad:**

Los miembros del equipo podrán:

- Describir cómo funciona realmente un proceso
- Identificar dónde poder actualizar, mejorar o eliminar procesos o pasos
- Implementar 1-2 cambios para tratar el reto que ha identificado

**Artículos que puede necesitar:**

- Notas adhesivas, idealmente de al menos de 2 colores diferentes
- Una pizarra virtual

# INSTRUCCIONES DE LA ACTIVIDAD

## 1. Identifique su problema

Antes de reunir a su grupo, identifique el problema o reto que quiere tratar. Podría tratarse de un acontecimiento que no salió según lo planeado, un proceso que no está funcionando como esperaba o una preocupación planteada mediante los comentarios de los participantes.

## 2. Reúna a su equipo

A quién invite a la conversación dependerá del problema que quiera resolver. Piense en:

- ¿Quién tiene una perspectiva única de este problema?
- ¿Quién participa directamente en el proceso?
- ¿Quién tiene el poder de cambiar el proceso?

Antes de reunirse, explique al grupo qué problema quiere tratar y por qué ha incluido a estas personas en la conversación.

## 3. Documente y refleje el proceso y los retos actuales

Puede usar algunos métodos para documentar y reflexionar sobre cómo están funcionando actualmente los sistemas:

### **Opción A. En persona o virtual**

Antes o durante la reunión, pida a los miembros del equipo que expliquen los pasos del proceso como si fueran la audiencia prevista. Pídales que escriban lo que sucede, lo que les resulta fácil o difícil y qué fue inesperado.

En grupos pequeños, pida a cada miembro del equipo que comparta su experiencia. Pídales que anoten las diferencias entre sus experiencias y las partes que les parecieron difíciles o inesperadas. Pídales que identifiquen cuáles creen que son las 1-2 cosas principales que conducen al problema que quiere tratar.

Reúna a todos nuevamente. A medida que cada grupo comparte sus 1-2 problemas principales, tome notas en una pizarra o en un documento compartido que todos puedan ver.

# INSTRUCCIONES DE LA ACTIVIDAD (CONTINUACIÓN)

## Opción B. *En persona*

En una pared que todos puedan ver, use notas adhesivas para escribir el proceso tal como está sucediendo actualmente. En grupo, hablen sobre el proceso y escriban un paso en cada nota adhesiva. Pongan las notas adhesivas en orden.

En notas adhesivas de diferentes colores, pida a pequeños grupos o a cada persona en particular que escriban:

- Cualquier paso que no esté sucediendo como esperaban
- Cambios sugeridos que su organización puede hacer para tratar el problema

Pueden poner sus notas adhesivas en la pared, en el lugar donde corresponda en el proceso.

Dé tiempo a los miembros del equipo para que cada uno lea todas las notas adhesivas. Antes de continuar, tómese unos minutos para que los miembros del equipo compartan cualquier cosa que crean que falta en la pared.

*Consejo: Puede ser útil tener notas adhesivas de diferentes colores para:*

1. Las acciones de la audiencia en el proceso actual
2. Los pasos de su organización en el proceso actual
3. Cualquier paso que no esté sucediendo como se esperaba
4. Los cambios que su organización puede hacer para tratar el problema

## Opción C. *Virtual*

Antes de la reunión, cree un diagrama de flujo virtual del proceso actual. Podría usar una herramienta como Miro o Zoom.

Divida a los miembros del equipo en grupos pequeños. Pídales que revisen el diagrama de flujo del proceso que usted creó. Pídales que anoten en la pizarra cualquier parte del proceso que no esté funcionando como se había previsto. Pídales que identifiquen cuáles creen que son las 1-2 cosas principales que conducen al problema que quiere tratar.

Reúna a todos nuevamente. A medida que cada grupo comparte sus 1-2 problemas principales, tome notas en una pizarra o en un documento compartido que todos puedan ver.

# INSTRUCCIONES DE LA ACTIVIDAD (CONTINUACIÓN)

## 4. Identifique 1-2 cambios

Pida a los miembros del equipo que propongan posibles cambios para tratar el problema. Escriba sus ideas en una pizarra o en un documento compartido que todos puedan ver.

En grupos pequeños, pida a los miembros del equipo que analicen cada idea:

- ¿Cómo tratará esto nuestro problema?
- ¿Qué consecuencias no previstas podría traer esto?
- ¿Tenemos la capacidad de hacer este cambio?

Después del debate, pida a cada grupo que elija su idea favorita.

Reúna nuevamente a todo el grupo. Lleve la cuenta de la idea favorita de cada grupo en la pizarra o en un documento compartido. En este punto es posible que tenga 1-2 ideas que sean claramente favoritas. En caso contrario, pida al grupo que vote por las 4-5 mejores ideas para seleccionar 1-2 cambios que van a intentar hacer.

## 5. Planifique una nueva evaluación

Antes de finalizar la reunión en grupo:

- **Identifique qué señales indicarán que el nuevo sistema está funcionando:**  
Cuando llegue el momento de volver a evaluar, ¿qué se buscará para saber si el proceso está funcionando mejor?
- **Decida cómo medirá el impacto:** ¿Cómo se documentará la información necesaria para saber si el problema se solucionó?
- **Elija un momento para volver a reunirse:** Asegúrense de tener suficiente tiempo para probar el nuevo proceso y observar los resultados.

Cuando se reúnan nuevamente, pueden repetir el paso 3 para describir el proceso e identificar áreas de crecimiento adicionales.

## Mejora de los procesos con curiosidad

Use esta hoja de trabajo para describir cómo está funcionando actualmente un proceso. Con esto, reflexione sobre las oportunidades de mejora. Luego, identifique 1-2 cambios que pueda intentar hacer.

### 1. ¿Qué reto o problema está intentando tratar?

*Consejo: Podría ser útil indicar lo que esperaba que sucediera y lo que sucedió.*

### 2. Use el espacio de abajo para crear un diagrama de flujo que muestre cómo está funcionando actualmente el proceso, incluso si no es ideal.

También puede usar una herramienta en línea como Canva o Miro para visualizar el proceso.

**3. Observe el diagrama de flujo en la página anterior e identifique dónde ve problemas en el proceso.** Puede escribir notas en la página, marcar con un círculo los pasos problemáticos o tachar cosas que no deberían estar sucediendo. Si puede, use un color de tinta diferente para que sus notas contrasten con el diagrama de flujo.

**4. Identifique posibles formas de mejorar el proceso.** No juzgue todavía sus ideas ni diga cosas como “¡eso nunca funcionará!” hasta que se haya tomado un tiempo para intercambiar ideas.

**5. En el cuadro de abajo, escriba los cambios que va a hacer, cómo documentará o medirá el impacto y una fecha para volver a evaluar.**

*Consejo: Haga solo 1-2 cambios a la vez. Hacer más que eso puede ser difícil de gestionar. También puede resultarle difícil identificar qué cambios conducen a qué resultados. Además, si se siente demasiado abrumado, es posible que abandone el proceso antes de comenzar.*

<b>Describa el cambio que va a hacer</b>	<b>Decida cómo documentará o medirá el impacto</b>	<b>Programe una fecha para volver a evaluar</b>
<i><b>Ejemplo:</b> Actualizar el contenido de la web sobre los eventos de la comunidad para que sea más claro y menos abrumador</i>	<i><b>Ejemplo:</b> Revisar cuántas personas se inscriben en eventos en comparación con el trimestre anterior y el mismo período del año pasado</i>	<i><b>Ejemplo:</b> Revisar al final del trimestre</i>