

Taller para jefes de zona

Resolución de problemas



*Manual del
Participante*



Objetivos de la sesión

Al final de esta sesión, los participantes podrán:

- Definir el método de los 5 “por qué”
- Aplicar el método de los 5 “por qué”
- Explorar el uso del método de los 5 “por qué” en su zona

Cómo usar el método de los 5 “por qué”

1. Definir el problema
2. Preguntar “por qué” por primera vez.
3. Hacer la pregunta cuatro veces más.
4. Tratar las causas originales e implementar acciones curativas.

5 preguntas con “por qué” para hacerle a su amigo

1. **¿Por qué llegaste tarde?**

La respuesta del amigo: *Porque no sonó mi despertador.*

2. **¿Por qué no sonó tu despertador?**

La respuesta del amigo: *Porque no estaba funcionando.*

3. **¿Por qué no estaba funcionando tu despertador?**

La respuesta del amigo: *Porque la pila ya no estaba trabajando.*

4. **¿Por qué no le cambiaste la pila?**

La respuesta del amigo: *Porque no tenía pilas de repuesto.*

5. **¿Por qué no tenías pilas de repuesto?**

La respuesta del amigo: *Porque se me olvidó comprar pilas nuevas.*

Causa original = A su amigo se le olvidó comprar pilas nuevas.

Acciones curativas

1. Porque no sonó el despertador.

Pídale a alguien en su casa que lo despierte.

2. Porque no estaba funcionando.

Tenga un despertador de repuesto.

3. Porque la pila ya no estaba trabajando.

Reemplace la pila existente antes de que deje de trabajar.

4. Porque no tenía pilas de repuesto.

Tenga guardadas pilas de repuesto.

5. Porque se me olvidó comprar pilas nuevas.

Compre pilas nuevas.

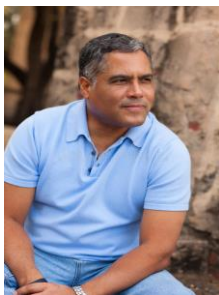
Estudio de un caso - Pérdida de nuevos socios

Un club de su zona perdió cuatro nuevos socios este año. Como aumentar los socios es una de las metas del distrito, debe asegurarse de que los socios de los clubes de su zona estén contentos. No está seguro de por qué se fueron, pero escuchó que pudiera ser debido a su falta de orientación.

Usted investiga y se comunica con algunas personas de ese club. Usted habla con la presidenta del club, una León con experiencia y con una nueva socia para ver si puede obtener más información.

Esto es lo que respondieron:

 La presidenta del club Elena	Estoy preocupada de que se hayan ido los socios nuevos. Todavía no he tenido la oportunidad de averiguar por qué se fueron, pero escuché que esos socios pensaron que la orientación que recibieron no fue muy buena.
 León Mariana	Es una lástima que hayamos perdido a esos nuevos socios. Parecían estar entusiasmados al principio pero se frustraron por el hecho de que no les dimos una orientación formal. El León que hacía las orientaciones se mudó. Nadie más se ha ofrecido para ocupar ese puesto todavía. Ahora le decimos a los nuevos socios que vayan al sitio web para leer la orientación.



**Nueva socia
León Radha**

Llegué a conocer a los nuevos socios antes de que se fueran. Fue estupendo conectarse con otros Leones que también eran nuevos. Estaban frustrados porque no hubo un proceso formal de orientación.

Uno no se siente muy bien acogido cuando le dicen que vaya al sitio web y que lea los materiales de orientación. Aunque nos reunimos para servir a otras personas, muchos de nosotros esperamos hacer conexiones con los voluntarios que ya tienen experiencia mientras servimos.

Los 5 por qué

Ahora que ha leído los comentarios de los tres socios del club, hable sobre eso con los demás participantes en su grupo y responda las preguntas “por qué” a continuación. Empezaremos dándoles la primera respuesta para el primer por qué. Prepárese para compartir sus respuestas después con el resto del grupo.

¿Por qué los cuatro nuevos socios se fueron?

1. ¿Por qué?

Orientación deficiente para los socios.

2. ¿Por qué?

3. ¿Por qué?

4. ¿Por qué?

5. ¿Por qué?

Acciones curativas

Use las 5 respuestas a “por qué” en la página 5 para pensar en acciones curativas para cada respuesta. Empezaremos dándole la primera acción curativa para el primer por qué. Prepárese para compartir sus respuestas con el resto del grupo.

1. Acción curativa para el primer por qué.

Asegurarse de que exista una orientación consistente para los socios.

2. Acción curativa para el segundo por qué.

3. Acción curativa para el tercer por qué.

4. Acción curativa para el cuarto por qué.

5. Acción curativa para el quinto por qué.

Hoja de trabajo de los 5 “por qué” - Problema 2

Descripción del problema
¿Qué puede confirmar independientemente sobre el problema?
¿A quién puede contactar para hacerle las 5 preguntas “por qué”?
¿Cuáles son algunas preguntas de los 5 “por qués” que pudieran ser útiles para pedir más información sobre este problema?

Notas: