

La formación en el Análisis de Causa Raíz: una necesidad estratégica.

Augusto Constantino.

augusto.constantino@sologic.com

Buenos Aires, Argentina

Resumen

La creciente complejidad de los sistemas organizacionales ha transformado la naturaleza de los problemas, pasando de escenarios lineales a dinámicos y no lineales. En este contexto, las prácticas tradicionales de Análisis de Causa Raíz (ACR) resultan insuficientes para abordar eventos complejos, lo que exige una evolución metodológica. Este trabajo propone la transición hacia la Resolución de Problemas Complejos (RPC), integrando pensamiento sistémico, analítica avanzada (Big Data e Inteligencia Artificial) y habilidades cognitivas y colaborativas. Se plantea así una nueva frontera del ACR, donde la tecnología habilita el análisis y el talento humano define la toma de decisiones, mejorando la efectividad y sostenibilidad en la gestión de problemas.

Evolución hacia lo complejo. (VUCA)

La evolución del entorno organizacional ha llevado los problemas desde esquemas simples y lineales hacia contextos complejos, dinámicos y no lineales. Mientras los problemas simples y complicados pueden abordarse con prácticas tradicionales de ACR, los problemas complejos presentan interacciones múltiples, comportamiento emergente y cambios constantes.



Fig 1: Entornos VUCA.

Estos requieren un enfoque distinto, basado en la Resolución de Problemas Complejos (RPC), donde no siempre se eliminan, sino que se controlan o mitigan. Su abordaje exige el uso de

múltiples prácticas como una "caja de herramientas", así como trabajo colaborativo y multidisciplinario, analizados a través de entornos VUCA: Volatility, Uncertainty, Complexity y Ambiguity (volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad). En este contexto, la diversidad de conocimientos y la orquestación cognitiva se convierten en factores clave para una gestión efectiva.

Las nuevas fronteras del ACR

1. **Enfoque Sistémico y Complejidad:** Pensamiento Sistémico y Complejo.
2. **Uso de Datos y Analítica Avanzada:** Big Data, *Machine Learning*, Predictivo.
3. **Factores Humanos y Cultura Organizacional:** Ergonomía Cognitiva.
4. **Integración y Automatización:** Integración con Sistemas de Gestión.
5. **Resiliencia y Proactividad:** Análisis de Resiliencia y ACR Proactivo



Fig 2: La nueva frontera del ACR.

Contar con personas con las habilidades suficientes para resolver problemas es esencial, con un departamento dedicado a esta actividad, el enfoque en la mejora continua trae aparejado la eficiencia en la resolución de problemas.

Conclusiones

El ACR tradicional es insuficiente ante la complejidad actual: se requiere una evolución hacia la Resolución de Problemas Complejos (RPC), apoyada en tecnología, pensamiento sistémico y nuevas habilidades humanas.