



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

PREGUNTA CLAVE

REQUISITOS

- La pregunta clave debe ser redactada de acuerdo con la metodología TOSCA: Problema o Síntoma, Propietario o Responsable, Criterio de éxito, Restricción y Actores. Es importante cuidar que se incluyan todos los elementos.
- La pregunta clave debe enfocarse en resolver la problemática principal.

TROUBLE (PROBLEMA)

Identifica y describe claramente cuál es el problema principal o el desafío más relevante que se está abordando.

Recuerda lo siguiente:

- Asegúrate de que la descripción del problema o síntoma sea lo más precisa posible. Cuanto más específica sea la definición, más fácil será comprender el problema y encontrar soluciones adecuadas.
- Evita incluir detalles innecesarios en la descripción del problema. Concéntrate en el núcleo del problema para no desviarte de su causa raíz.

OWNER (RESPONSABLE)

Identifica a la persona o al equipo responsable de abordar el problema. Es importante asignar la responsabilidad para garantizar que alguien esté a cargo de su resolución.

Recuerda lo siguiente:

- Asegúrate de seleccionar a un propietario del problema que tenga la experiencia y los recursos necesarios para abordar el problema de manera efectiva.
- La asignación de la responsabilidad debe ser clara y la persona responsable debería estar dispuesta y capacitada para abordar el problema.

SUCCESS CRITERIA (CRITERIOS DE ÉXITO)

Estos criterios indican cuándo se ha resuelto satisfactoriamente el problema.

Recuerda lo siguiente:

- Asegúrate de que los criterios de éxito sean medibles y cuantificables. Esto facilitará su evaluación objetiva.
- Los criterios de éxito podrían evolucionar a medida que se avanza en la resolución del problema. En este caso, sería recomendable definir hitos específicos que indiquen el progreso hacia la resolución del problema.

CONSTRAINTS (RESTRICCIONES)

Identifica las limitaciones o restricciones que podrían afectar la resolución del problema. Conocer las limitaciones te ayudará a planificar adecuadamente y a considerar soluciones viables.

Recuerda lo siguiente:

- Las restricciones incluyen cualquier recurso limitado: plazos, presupuestos o cualquier otro factor que pueda influir en la capacidad de abordar el problema.
- Las restricciones pueden inspirar a encontrar soluciones creativas que puedan superar o trabajar dentro de esas limitaciones.

ACTORS (ACTORES)

Determina quiénes son las partes interesadas o actores involucrados en la resolución del problema. Esto puede incluir a personas, equipos, departamentos u otras partes que tengan un interés en el resultado.

Recuerda lo siguiente:

- Las partes interesadas deben ser consideradas desde el inicio en la identificación del problema. Sus aportes pueden ayudar a identificar las complejidades y matices del problema.
- Intenta comprender sus necesidades, preocupaciones y expectativas en relación con el problema. Esto te ayudará a abordar sus intereses de manera efectiva.

EJEMPLO DE PREGUNTA CLAVE

La pregunta clave debe contener:

- **Problema o síntoma principal**
- **Propietario**
- **Criterios de éxito medibles**
- **Restricciones**
- **Actores**

¿Qué estrategias requiere implementar **la gerencia general de la empresa** para evitar **el fraude presente** en **los departamentos de contabilidad y tesorería** a fin de disminuir a la mitad los gastos administrativos **sin aumentar el número de empleados?**

EJEMPLO DE PREGUNTA CLAVE

La pregunta clave debe contener:

- **Problema o síntoma principal**
- **Propietario**
- **Criterios de éxito medibles**
- **Restricciones**
- **Actores**

¿Cómo **el director médico del Hospital Metropolitano** puede evitar **las quejas de sus clientes** en **el área de Emergencias** para **mejorar su satisfacción en un 10%** y **duplicar sus pacientes de altos ingresos económicos**, **sin dejar de atender a aquellos que requieren de un mayor cuidado** y **cumpliendo con la normativa legal vigente**?

EJEMPLO DE PREGUNTA CLAVE

La pregunta clave debe contener:

- **Problema o síntoma principal**
- **Propietario**
- **Criterios de éxito medibles**
- **Restricciones**
- **Actores**

¿Cómo **el gerente de la Empresa Pública de Agua Potable** puede reducir **el tiempo de reparación de desperfectos** que está a cargo de **la Dirección de Reparaciones** para **mejorar la satisfacción de los usuarios**, **sin incrementar costos por contratación de personal adicional**?

EJEMPLO DE PREGUNTA CLAVE

La pregunta clave debe contener:

- **Problema o síntoma principal**
- **Propietario**
- **Criterios de éxito medibles**
- **Restricciones**
- **Actores**

¿Qué acciones debe emprender **el Coordinador de Investigación Atómica** para resolver **la escasa producción científica** de **los docentes de la Universidad de Chernobyl** para lograr un promedio de al menos un artículo por investigador en el primer año y dos, a partir del segundo, en revistas indexadas en bases de datos Scopus y Web of Science?