



Presentación / Participantes

Módulo 6

Resolución de Problemas

Gisselle Pastene Gutiérrez
Facilitadora – Publicista Profesional
gissellepastene2@gmail.com

CHECK LIST:

- ü Cerrar email
- ü Silenciar móvil/ Notificaciones
- ü Probar audio/volumen alto
- ü Buscar agua/ te/ café

Resolución de Problemas

Un método eficaz de resolución de problemas, es enfocarse en las causas raíces. En la mayoría de los casos, se determinará que las raíces del problema, se expanden en varias direcciones, por lo que debe enfocarse en aquellas que tienen un mayor efecto sobre el problema.

Sino se soluciona la causa raíz, es probable que el problema vuelva a ocurrir. Para definir las posibles causas del problema y procurar llegar a la raíz del mismo, un buen ejercicio es preguntar 5 veces ¿Porqué?, para profundizar cada vez más en el problema.

Veamos un ejemplo:

Problema:

“Estamos fabricando 50 motores en vez de los 100 que dijimos” ...

¿Porqué?, porque no podemos fabricar más....

¿ Porqué?, porque es muy lento el proceso....

¿Porqué?, porque juntar todos los componentes para su armado es demoroso...

Vamos a imaginar un árbol
Al cual llamaremos el “Árbol de Problemas”

Las hojas, las ramas del árbol:
Serán los síntomas: Resultados o consecuencias del problema.

Vamos a imaginar un árbol
Al cual llamaremos el “Árbol de Problemas”

Las hojas, las ramas del árbol:
Serán los síntomas: Resultados o consecuencias del problema.

El tronco del árbol:

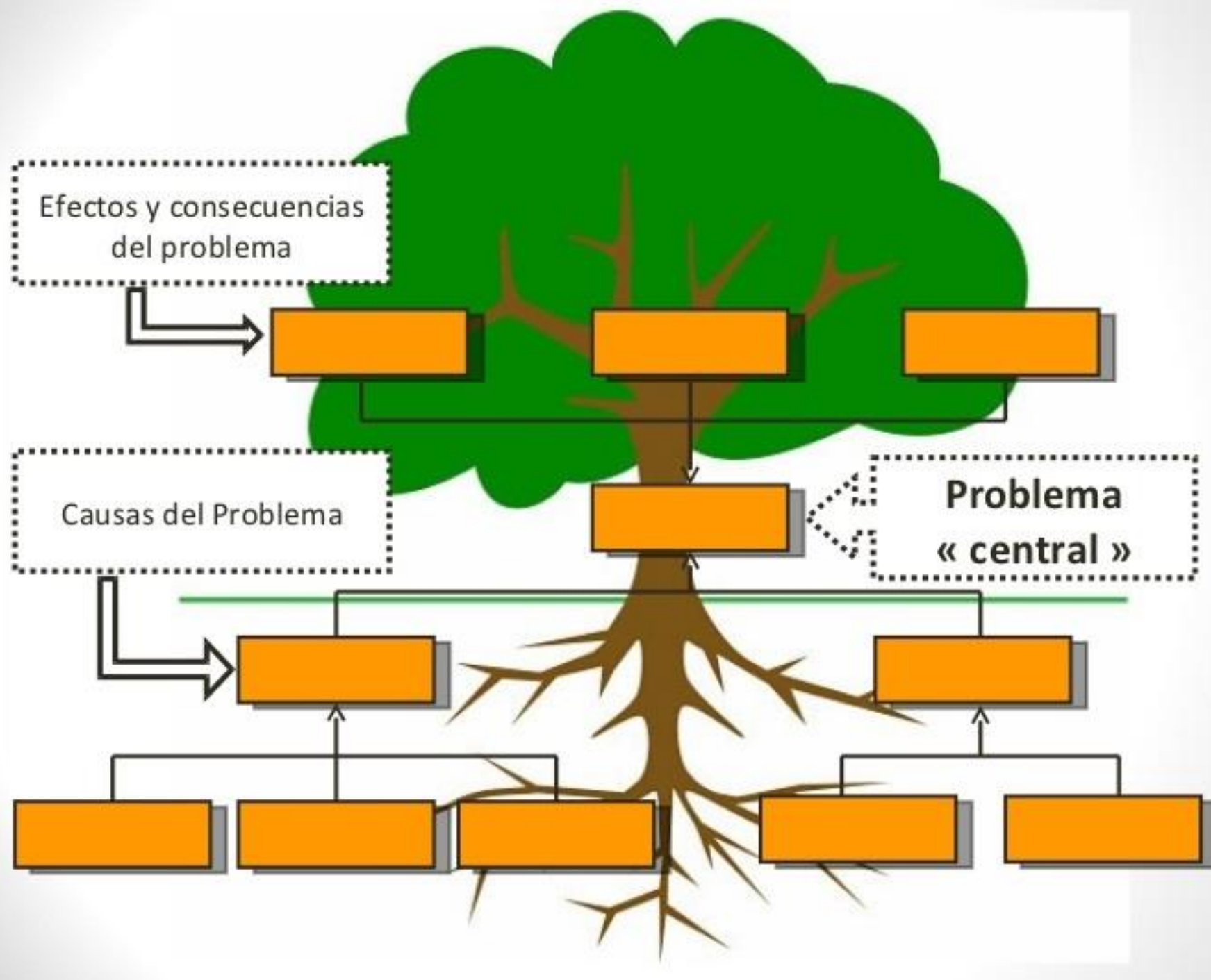
Será el problema: La diferencia entre lo que resultó y entre lo que se esperaba que resultará.

Las raíces del árbol:

Serán las causas: El origen real del problema,
generalmente no es observable.

Árbol de problemas

El **árbol de problemas** es una técnica que se emplea para identificar una situación negativa (**problema** central), la cual se intenta solucionar analizando relaciones de tipo causa-efecto. ... Las causas esenciales y directas del **problema** se ubican debajo del **problema** definido (RAÍCES).



Actividad:

De acuerdo a los conceptos vistos desarrollaremos 3 casos donde analizaremos dos posibles causas del problema y una posible solución.

Casos

1º Llegué atrasado al trabajo

2º No tengo dinero para locomoción

3º No sé hacer bien este trabajo

Break



Retomando el Tema Resolución de Problemas

Enfrentar un problema significa reconocerlo como tal, construir alternativas de solución y, luego implementar esas soluciones.

Digamos que a mayor cantidad de opciones, más se amplian las posibilidades de soluciones; y que, seguramente, las distintas posibilidades tendrán aspectos favorables y desfavorables que será necesario evaluar.

Podemos reconocer al menos dos caminos para la construcción de alternativas, según cual sea la naturaleza del problema. Algunas dificultades se enfrentan mejor con un pensamiento lógico, poniendo en juego nuestra capacidad intelectual, como tradicionalmente estamos acostumbrados a hacerlo: $2+2$ son 4. y, alternativamente, otra forma de resolver problemas es utilizando nuestra

Intuición, experiencia, sabiduría, emociones y sensibilidad. Vale decir, confiando en nuestra subjetividad.

A la primera forma de enfrentar los problemas:
Forma racional o pensamiento convergente.

A la segunda forma de enfrentar los problemas:
Forma creativa o pensamiento divergente.

Ninguna de las dos vías es mejor que la otra, son
complementarias o más útiles, según la naturaleza del
problema.

La forma racional o convergente permite identificar paso a paso la solución de un problema. El éxito está garantizado siempre y cuando tengamos todos los elementos necesarios y suficientes para el correcto análisis de la situación.

Al aplicar esta forma de resolución se identifica una sucesión de acciones que hay que realizar.

Su correcta ejecución lleva a la solución segura del problema, como por ejemplo, realizar una raíz cuadrada o cocer un botón.

Los procesos de pensamiento creativo o divergente, por su parte, permite la generación de enfoques alternativos o a la solución de un problema y están relacionados principalmente con la creatividad e inspiración.

- ✓ **Pausa Activa**
- ✓ **Video**
- ✓ **Foro de Discusión**

2º Bloque

- ✓ Mapa Conceptual de lo aprendido
- ✓ Pausa Activa
- ✓ Foro de Discusión