

Resolución de problemas

Soft Skills

DigitalHouse >
Coding School



**Certified Tech
Developer**
The Ultimate Degree

Análisis de Problemas y Toma de Decisiones. Objetivos.

Al finalizar el módulo, los participantes podrán:

- Identificar problemas que requieran afrontar
- Identificar y evaluar alternativas para tomar decisiones
- Fortalecer sus habilidades, herramientas y técnicas para resolver problemas y situaciones.



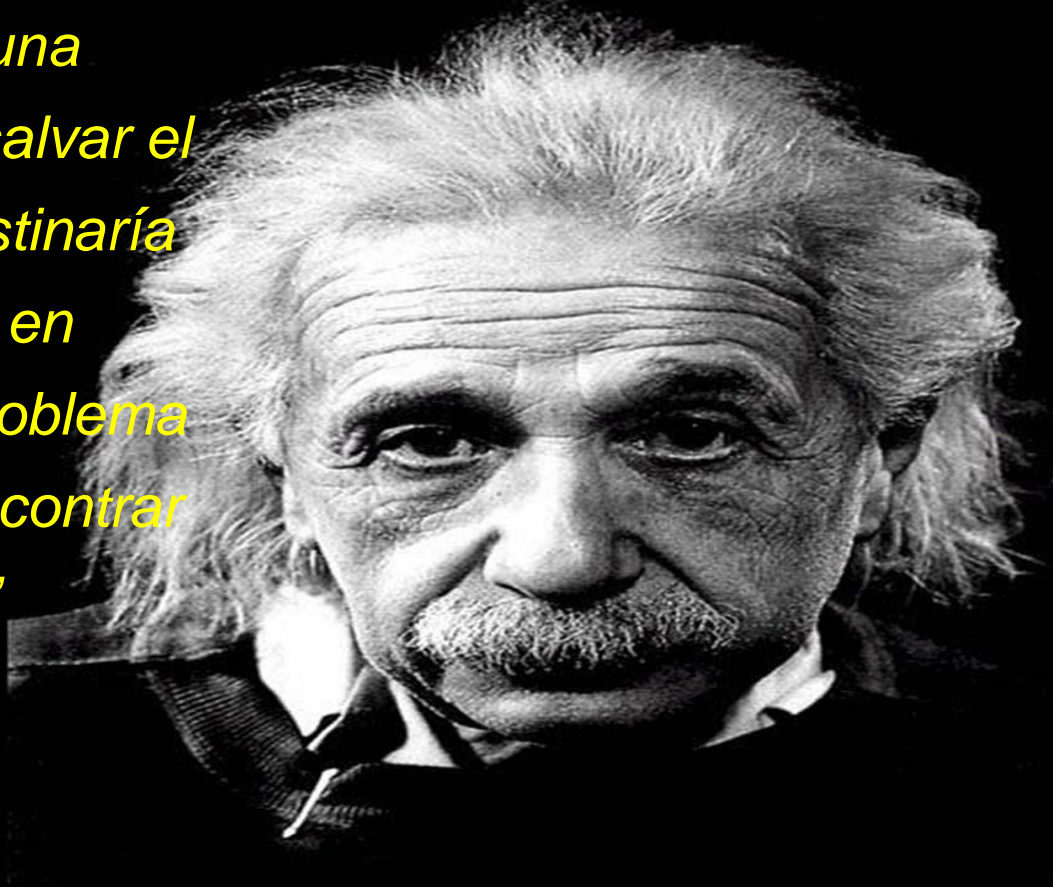
Análisis de Problemas y Toma de Decisiones. Objetivos.

Al finalizar el módulo, los participantes podrán:

- Reducir el tiempo que normalmente toman para la toma de decisiones del negocio y resolver problemas o situaciones, reaccionando inmediatamente.
- Emplear múltiples alternativas para lidiar con los problemas , permitiendo la toma de decisiones efectivas.



*“Si tuviera una
hora para salvar el
mundo, destinaría
55 minutos en
definir el problema
y 5 para encontrar
la solución”*





● Houston: tenemos un
problema!
Tranquilidad y bienestar
sacudido

Análisis y resolución de problemas: Competencia directiva

Resolver problemas difíciles mediante una evaluación sistemática y cuidadosa de la información, de posibles alternativas y consecuencias

Categoría de un problema

Problema: Desafío planteado por la situación, sobrepasa capacidad de respuesta para alcanzar objetivos

Ocurriendo ;

Está sucediendo ahora!

Objetivos de corto y largo plazo

Pendiente

Va a suceder

Potencial

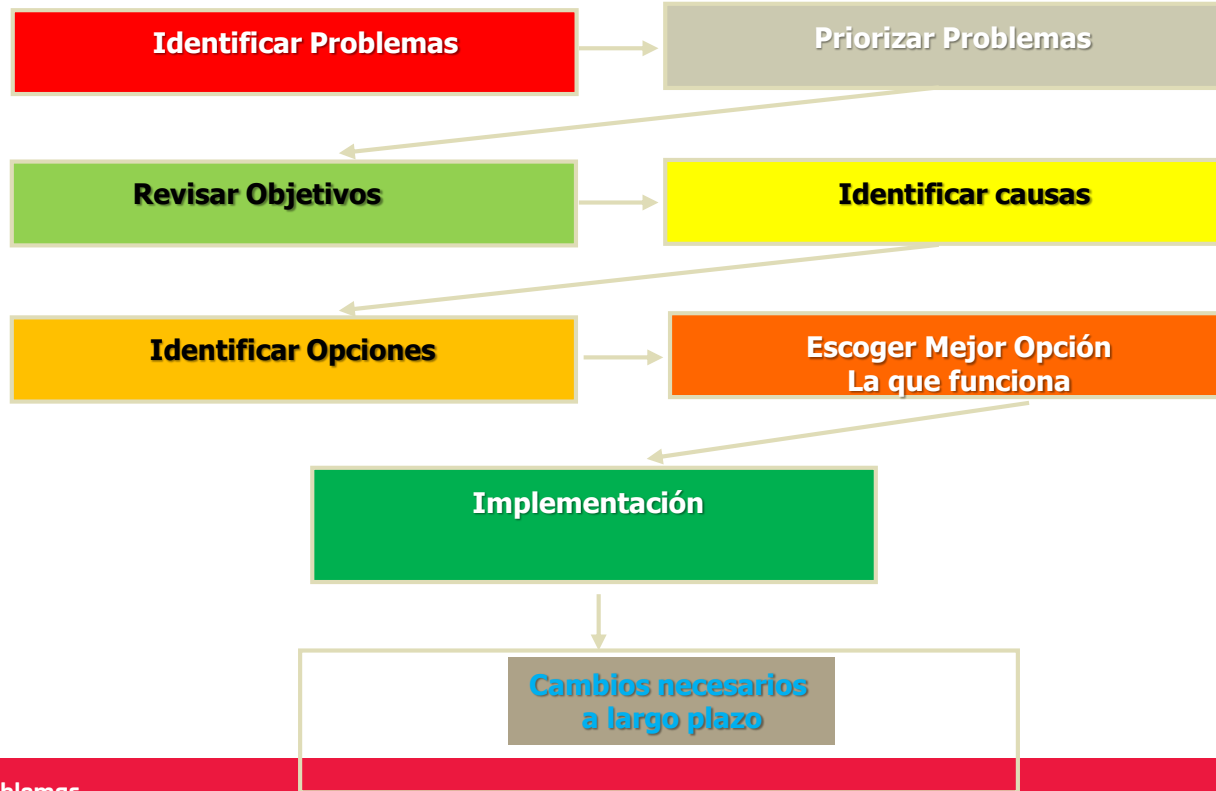
Puede suceder

Difíciles: No responden a soluciones automáticas.

Aprender o pedir ayuda

Metodología para resolver problemas

“Para ser parte de la solución hay que verse como parte del problema”



Resolución

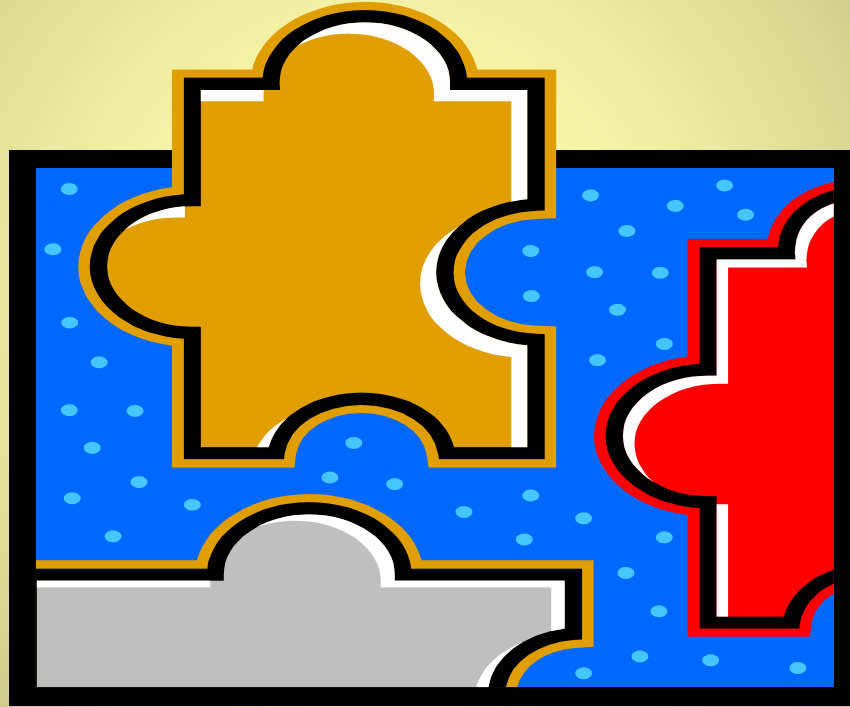
Esfuerzos pueden ser ineficientes (Recursos) y/o ineficaces(Resultados).

Los problemas NO son objetos reales, son interpretaciones, insatisfacción con la realidad o situación.

MODIFICAR LO QUE ESTÁ SUCEDIENDO
REALIDAD- ACCIÓN-VISIÓN (Frío /calefacción)



Tipos de resolución

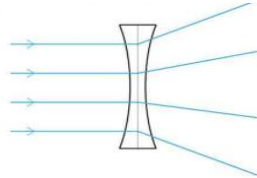


Tipos de problemas

DIVERGENTES



SOLUCIÓN
MÚLTIPLE



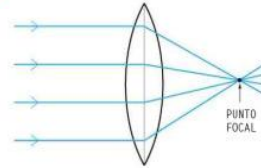
¿Cuánto debo pagar para que Juan Pérez esté conforme con su indemnización?

¿Cuál es la mejor manera de llegar a México?

CONVERGENTES



SOLUCIÓN
UNICA



¿Cuánto debo pagar para indemnizar a Juan Pérez?

¿Cuál es la manera más rápida de llegar a México?





Soluciones

Unicidad: cada problema es único y requiere una solución específica.

Cualquier resolución debe incorporar:

NECESIDADES, INTERESES, HABILIDADES,
LIMITACIONES, TIEMPO Y RECURSOS
DISPONIBLES.

Solución visionaria: Que se mantenga en el tiempo y no provoque mayores problemas a futuro.

Ejemplos??

COMO MEJORAR

1. ANALICE LA SITUACIÓN
2. DEMUESTRE FLEXIBILIDAD
3. CUIDADO CON LOS MODELOS MENTALES!!!
4. SUMAR LO INTUITIVO A LO RACIONAL ESTA BIEN!!
5. SEAN ÉTICOS
6. PENSAMIENTO LATERAL

Los segundos pensamientos son en general, más sabios

---Eurípides (480-405 A.C)

En momentos de decisión, lo mejor que puedes hacer es lo correcto, lo segundo mejor es hacer lo incorrecto. Lo peor que puedes hacer es no hacer nada.

Theodore Roosevelt

Una decisión es un juicio.

Es una elección entre alternativas. Raramente es decidir entre lo correcto y lo incorrecto. En el mejor de los casos es elegir entre lo casi correcto y lo probablemente incorrecto.

Peter Drucker

La clave para tomar buenas decisiones es el **entendimiento**, **No el conocimiento**. Del segundo tenemos demasiado, del primero demasiado poco.

MALCOLM GLADWELL

Toma de decisiones

El proceso de identificar y elegir cursos alternativos de acción para cumplir con las demandas de una situación determinada.

Tendencias

Tomar más y mejores decisiones en un contexto más complejo que demanda acciones más a tiempo.

¿Son clásicos? ¿Por qué?



La pregunta repetitiva

¿y cuál es el problema?

¿y cuál es el problema?

¿y cuál es el problema?

¿y cuál es el problema?

¿y cuál es el problema?

Los "5 por qué"

¿Por qué?

¿Por qué?

¿Por qué?

¿Por qué?

¿Por qué?



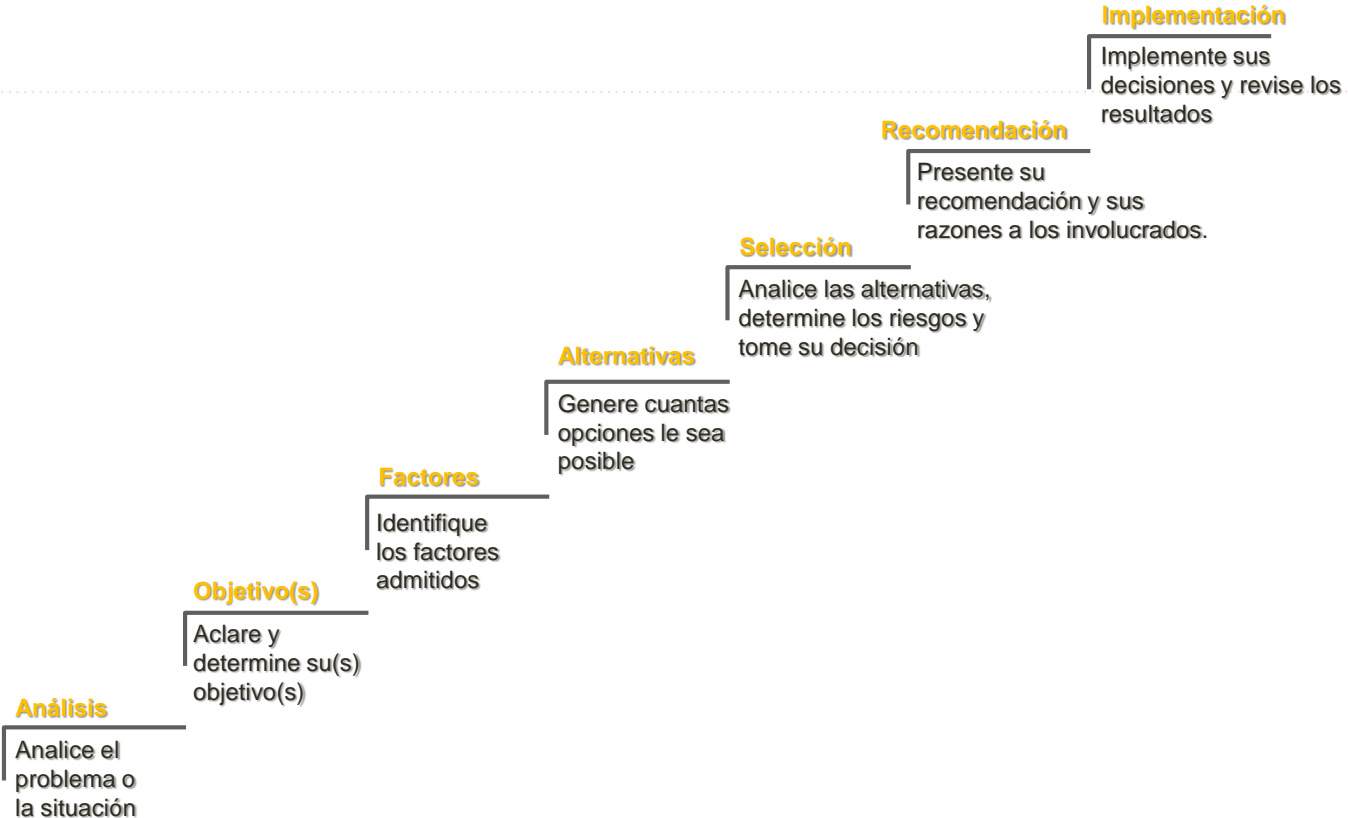
Los 5 por qué

| | |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Situación | Un empleado que estaba cocinando, se cortó con un cuchillo y, si bien, no reviste gravedad para si mismo, representa una falla en la implementación de los protocolos de seguridad. |
| ¿Por qué sucedió? (I) | El empleado conoce los protocolos de seguridad y buenas prácticas en la cocina pero no los respetó. |
| ¿Por qué sucedió? (II) | La carga de trabajo en ese momento era tan alta que por la presión es altamente probable que los empleados hayan estado haciendo más tareas de las convenientes, sobre todo en las que se pone en juego la seguridad de las personas, las materias primas o las instalaciones. |
| ¿Por qué sucedió? (III) | La cantidad de empleados en ese momento era insuficiente respecto a otros días similares debido a que tres de los que integran dicho turno llamaron por teléfono al local ese mismo día informando que no podrían asistir por diversos motivos personales. |
| ¿Por qué sucedió? (IV) | Los empleados no disponen de vías alternativas para comunicarse con el Jefe más que el teléfono, ya que los teléfonos de los Jefes no disponen de conexión a Internet. |

Esquema ABC

| | | |
|----------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A | INDISPENSABLES (20%) | Aquellos productos / proyectos /gestiones que de ninguna forma pueden ser dejados de lado en el presente/próximo período |
| B | NECESARIOS (30%) | Aquellos productos / proyectos /gestiones de los que hay que ocuparse (= inversión de recursos) en cuanto los indispensables estén garantizados. |
| C | CONVENIENTES (50%) | Aquellos productos / proyectos /gestiones de los que no hay que ocuparse hasta que los niveles anteriores no estén garantizados. |

La escalera de Toma de Decisiones



ESTILOS DE DECISIÓN



Fuente: Rowe McGrath Modules in Decision Making

ESTILOS DE DECISIÓN

Directivo

**Conductu
al**

Analítico

**Conceptu
al**

- Gente que prefiere soluciones sencillas y claras
- Toman decisiones rápidamente
- Pueden considerar solamente una o dos alternativas
- Eficientes y racionales
- Prefieren las reglas o los procedimientos

ESTILOS DE DECISIÓN



- Desarrollan soluciones complejas basadas en cuanta información puedan conseguir
- Consideran las alternativas cuidadosamente
- Basan la decisión o datos objetivos y racional desde sistemas de gestión, sistemas de control y otras fuentes
- Procuran arribar a la mejor decisión posible basados en la información disponible

ESTILOS DE DECISIÓN

Directivo

**Conductu
al**

Analítico

**Conceptu
al**

- Se preocupan por los involucrados como individuos
- Prefieren hablar uno a uno (más que grupalmente)
- Son conscientes de sus emociones acerca del problema y del efecto que las decisiones tienen sobre ellos
- Se preocupan por el desarrollo de los otros
- Pueden tomar decisiones para ayudar a otros a alcanzar sus metas.

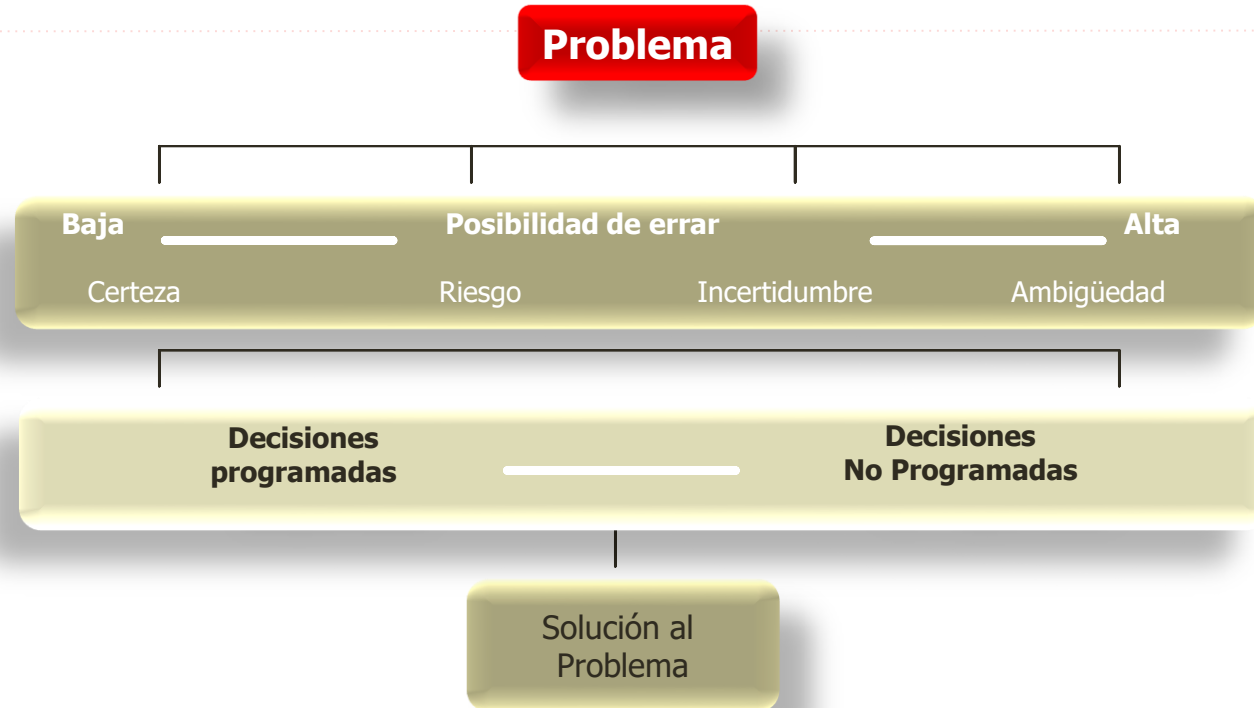
ESTILOS DE DECISIÓN



- Consideran una amplia cantidad de información
- Son mas orientados a lo social que el estilo analítico
- Les gusta hablar con otros acerca del problema y posibles soluciones
- Consideran muchas y amplias alternativas
- Confían en la información provista por la gente y los sistemas
- Resuelven problemas en forma creativa

Fuente: Rowe McGrath Modules in Decision Making

Condicionamientos



Cuando las opciones son limitadas, el estilo **análítico** es mejor.

Cuando hay muchas variables, los procesos **inconscientes** suelen ser superiores en resultados.

MALCOLM GLADWELL

THNX

DigitalHouse>
Coding School