

Capacidades y competencias
para la vida

solución de problemas

**UNA PROPUESTA DE FORMACIÓN HUMANA
PARA ENFRENTAR LOS RETOS DE LA VIDA**



FE Y ALEGRÍA COLOMBIA

P. Hernando M. Gálvez Arango S.J.
Director Nacional

Víctor Murillo Urraca.
Director Ejecutivo Nacional

Jaime Benjumea Pamplona
Coordinador General del Proyecto

Jaime Benjumea Pamplona
Autor

María Fernanda Vinuesa
Diseño gráfico

Corcas Editores S.A.S.
Impresión

Módulo de Solución de problemas
ISBN: 978-958-8365-38-1

Fe y Alegría autoriza la reproducción parcial de los textos que aquí se publican con fines pedagógicos, trabajo sociales y/o comunitarios, siempre y cuando reconozcan créditos a Fe y Alegría sobre los mismos. La reproducción comercial con ánimo de lucro, está prohibida parcial y totalmente, de conformidad con las normas legales vigentes.

© Fe y Alegría Colombia

Carrera 5 No. 34-39
Teléfono 3209360
Fax 2458416
Página web: www.feyalegria.org/colombia
E-mail: dinral@feyalegria.org.co

Primera edición (2009)
Realizado con el apoyo de Alboan y
la Diputación Foral de Bizcaia

Impreso en Bogotá, Colombia. Enero 2013.

Contenido

PRESENTACIÓN	6
INSTRUCTIVO METODOLÓGICO	13
NUESTRO PUNTO DE PARTIDA	17
1. ¿Qué sabemos y cómo lo aplicamos?	17
2. ¿Cómo estamos?	18
3. Nuestro compromiso con el aprendizaje	20
UNIDAD 1. HABLEMOS DE PROBLEMAS	23
1. Presentación	25
2. Conocemos, practicamos y aprendemos	25
3. Glosario	64
4. Aprendamos más	65
UNIDAD 2. BUSCAMOS INFORMACIÓN Y ORGANIZAMOS EL PLAN ESTRATÉGICO DE SOLUCIÓN	67
1. Presentación	69
2. Conocemos, practicamos y aprendemos	70
3. Glosario	106
4. Aprendamos más	107
UNIDAD 3. INVESTIGAMOS Y PLANTEAMOS PROBLEMAS DE NUESTRO ENTORNO.....	109
1. Presentación	111
2. Conocemos, practicamos y aprendemos	112
3. Glosario	137
4. Aprendamos más	138
AUTODIAGNÓSTICO DE SALIDA	141

Contenido

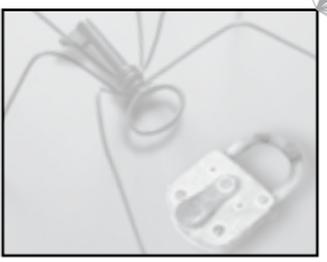
Unidad dos

Competencias
Laborales
Generales

Actividad 1/ Pág.73



Actividad 2/ Pág.91



Actividad 3/ Pág.99



UN PROBLEMA, MUCHAS SOLUCIONES, UNA DECISIÓN

Un problema, muchas soluciones, una decisión.



Concepto relacionado

Al querer resolver un problema, la solución no es tan sencilla como parece, será necesario debatirnos entre diferentes opciones y/o alternativas que pueden llevarnos al éxito o al fracaso de una actividad.

Para resolver problemas es necesario que tomemos decisiones entre diferentes tipos de alternativas, sometiéndolas a la reflexión y al análisis. Sin embargo, cuando todas las alternativas conducen supuestamente a un desenlace favorable, es difícil escoger una alternativa y rechazar la otra. Así mismo, cuando no se conocen los desenlaces que acompañan algunas alternativas será preciso buscar información para justificar nuestra decisión.

En los problemas de la vida real no se conoce con certeza el desenlace.

Desarrollar soluciones alternativas implica, inicialmente, pensar en las soluciones que otros han propuesto al problema para no repetirlas, sobre todo aquellas que no han tenido éxito. Seguidamente será necesario enumerar todas las diferentes formas para solucionar el problema y hacer un análisis del impacto tanto positivo como negativo de cada solución alternativa.

Esta actividad pretende específicamente que emitamos un juicio crítico sobre las decisiones tomadas por otro individuo para la solución de determinados problemas.

Objetivo de la actividad

-  Aprender a seleccionar la solución más favorable de un problema.
-  Analizar situaciones problemas en las que se requiere tomar decisiones entre diferentes alternativas.

-  Desarrollar la habilidad para captar problemas y plantear una solución.
-  Hacer conciente la permanente toma de decisiones en la vida diaria.
-  Desarrollar una actitud crítica respecto a las alternativas de solución para las situaciones que lo requieren.

Evidencia de aprendizaje

-  Tablas de análisis a cada una de las alternativas recomendadas a Luz Stella y la opción elegida.
-  Respuesta escrita a las preguntas de reflexión sobre el aprendizaje.

Duración de la actividad

120 minutos repartidos de la siguiente manera:

-  10 minutos para interpretar la actividad
-  60 minutos para plantear las diferentes alternativas al problema
-  50 minutos para en plenaria general para cerrar la actividad y reflexionar sobre los aprendizajes adquiridos

Recursos didácticos necesarios

-  Caso “La empresa de Pantalones de Luz Stella”. Uno por grupo de trabajo.
-  Tabla de análisis de alternativas de solución al problema.

Instrucciones de la actividad

La actividad se centra en el estudio del caso de Luz Stella, en el cual se relata una situación problemática y cuatro posibles alternativas de solución. Estas opciones, nos permitirán analizar las fortalezas y debilidades de cada una y así terminar optando por una de ellas.

El proceso es el siguiente:

-  Conformemos grupos de 4 ó 5 personas.

solución de problemas

- 🕒 Leamos el caso “La empresa de Pantalones de Luz Stella” e identifiquemos cuál es el problema.
- 🕒 Analicemos las cuatro alternativas de solución presentadas.
- 🕒 Con cada alternativa, diligenciamos la tabla de análisis de alternativas propuestas.
- 🕒 Evaluemos cada una de las alternativas y propongamos en plenaria general una sola de ellas.
- 🕒 En plenaria general expongamos las alternativas propuestas por cada equipo, argumentando la alternativa seleccionada.

La empresa de Pantalones de Luz Stella

Luz Stella tiene una empresa que confecciona pantalones para dama, sin embargo, desde hace unos meses, sus ventas están disminuyendo sustancialmente y la rentabilidad del negocio ha ido a la baja. Ante esta situación, ella ha decidido consultar las posibles salidas a sus problemas a algunos amigos y asesores, quienes le han sugerido lo siguiente:

- Humberto (amigo): Para el negocio de los pantalones de dama existe demasiada competencia en el mercado, yo le recomiendo incursionar en un nuevo mercado menos competitivo.
- Tránsito (madre): Hija mía, lo que debes hacer es ampliar el negocio y ofrecer otro tipo de productos como ropa para caballeros o para bebés, así, si no se vende los pantalones de dama, podrás obtener rentabilidad por la venta de los otros productos.
- Horacio (supervisor de la empresa): Luz Stella, definitivamente lo que tenemos que hacer es aumentar las ventas, impulsando una campaña de promoción en la cual digamos que por la compra de un pantalón, el segundo tendrá un descuento del 20%, eso fue lo que hizo la competencia y se ha sostenido en el mercado.
- Abuelo: Te recomiendo buscar a los clientes y conversar con ellos para saber por qué ya no te compran, tal vez ellos, que son los directos implicados te den las pautas para tomar una decisión.

solución de problemas

**ALTERNATIVA 1:
INCURSIONAR EN UN NUEVO MERCADO MENOS COMPETITIVO**

¿Por qué creemos que funcionaría esta alternativa?	Debilidades de la alternativa	Fortalezas de la alternativa

¿La alternativa ataca al problema? Expliquemos:

**ALTERNATIVA 2:
AMPLIAR EL NEGOCIO Y OFRECER OTRO TIPO DE PRODUCTOS**

¿Por qué creemos que funcionaría esta alternativa?	Debilidades de la alternativa	Fortalezas de la alternativa

¿La alternativa ataca al problema? Expliquemos:

Reflexiones sobre nuestro aprendizaje

- ¿Importa qué alternativa escogemos cuándo estamos tratando de resolver un problema? ¿Por qué?.
- ¿Qué dificultades encontramos para poder tomar una decisión?.
- ¿Pueden los problemas solucionarse tomando siempre una sola decisión?.
- ¿Qué aprendimos o qué nos aportó el desarrollar esta actividad?.

ALTERNATIVA 3: IMPULSAR UNA CAMPAÑA DE PROMOCIÓN DEL PRODUCTO		
¿Por qué creemos que funcionaría esta alternativa?	Debilidades de la alternativa	Fortalezas de la alternativa
¿La alternativa ataca al problema? Expliquemos:		

ALTERNATIVA 4: CONSULTAR CON SUS CLIENTE POR QUÉ LO COMPRAN		
¿Por qué creemos que funcionaría esta alternativa?	Debilidades de la alternativa	Fortalezas de la alternativa
¿La alternativa ataca al problema? Expliquemos:		

