

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

EL CAMINO DE MILAGROS O EL CAMINO DE LUZ STELLA

El camino de Milagros o el camino de Luz Stella

Unidad dos

**Competencias
Laborales
Generales**

Actividad 1/ Pág.73



Actividad 2/ Pág.91



Actividad 3/ Pág.99



Concepto relacionado

La solución de un problema constituye un conjunto de acciones que conducen a satisfacer una necesidad, producir un bien, proveer un servicio, aumentar la posibilidad de algo bueno o disminuir la posibilidad de algo malo. Sin embargo, un problema no se resuelve únicamente con la imaginación; para resolver problemas es necesario adquirir estrategias relativas a las habilidades y métodos que nos permiten avanzar desde la identificación y formulación del problema hasta su solución constructiva, así como llegar a la comprensión del proceso seguido para alcanzarla.

Buscar solución a un problema es un proceso definido por una serie de pasos que se intentan analizar en la presente actividad.



Resolver problemas implica elegir un camino a seguir, que permita disminuir la brecha entre la situación de la que partimos y la meta a la que queremos llegar.

Al definir y plantear el problema se activan procedimientos relacionados con la búsqueda y selección de información, incorporando la nueva a la que ya se posee, poniendo en juego capacidades relacionadas con la investigación, la interpretación de la información y la apropiación de conocimientos.

Para extraer nuevos conocimientos implícitos en la información presentada en el problema, es necesario que pongamos en juego capacidades vinculadas con el análisis de la información y la realización de inferencias, comparando y estableciendo relaciones entre modelos y datos. Estas inferencias pueden ser predictivas (extraer conclusiones a partir de posibles conse-

cuencias), causales (buscar las causas) o deductivas (representar el camino seguido para llegar al resultado)⁹.

Objetivo de la actividad






-  Reconocer el proceso que se sigue en la resolución de problemas.
-  Apropiarse de la metodología propuesta para la solución de problemas.

Evidencia de aprendizaje



-  Camino propuesto para resolver adecuadamente un problema.

Duración de la actividad

120 minutos distribuidos de la siguiente manera:

-  10 minutos para interpretar la actividad a realizar
-  20 minutos para realizar el trabajo individual
-  30 minutos para el trabajo en grupos de 5 estudiantes
-  30 minutos para compartir el trabajo en plenaria general
-  30 minutos para realizar las reflexiones finales

Recursos didácticos necesarios

-  Caso “Restaurante de Milagros”.
-  Caso “Empresa de de pantalones de Luz Stella”.

9. GONZÁLEZ QUITIAN, Carlos Alberto. Creatividad en la formulación y solución de problemas. [Documento en línea]. Disponible en Internet: <http://www.manizales.unal.edu.co/procrea/descargas/Formulaysolucionio.pdf> consulta: 15 de noviembre de 2008.

¿Qué pasaría?

Caso No 1: Restaurante de Milagros

Últimamente el restaurante de Milagros ha tenido mucha competencia, motivo por el cual ella está muy preocupada y no sabe qué hacer. Ella ha tenido muchos problemas, además la clientela del restaurante ha bajado, razón por la cual ella cree que todo le sale mal y está con una racha de mala suerte.

Lucrecia, su cocinera, le recomienda que realicen servicios a domicilio, sin embargo, después de varios días, el nivel de pedidos por este medio es bastante bajo. Milagros se molesta mucho con Lucrecia y la culpa del nuevo fracaso.

Finalmente, Milagros ha decidido dejar pasar la racha y no hacer nada por un tiempo para ver que pasa. Quizás los clientes vuelvan solos y ella no tenga que hacer nada al respecto.

Caso No 2: Empresa de Pantalones 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 para bebé,... 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.

Luz Stella, pensando que más sabe el diablo por viejo que por diablo, decidió seguir los consejos de su abuelo; así, al preguntar a sus clientes, se dio cuenta que sus modelos no eran de su completo gusto. Ante esta situación, dedico una buena parte de su tiempo a investigar las nuevas tendencias de la moda de pantalones para dama, logrando introducir cinco nuevos diseños en su línea de confección.

Después de unos días, con la diferente gama de modelos que ofrecía la empresa de confecciones, las ventas lograron aumentar y así se pudo solucionar el problema.

Instrucciones de la actividad

- 🕒 Leamos individualmente los casos “Restaurante de Milagros” y “Empresa de pantalones de Luz Stella”.
- 🕒 En cada caso, describamos la decisión tomada por Milagros y la decisión tomada por Luz Stella.
- 🕒 Registremos el proceso seguido por Milagros y el proceso seguido por Luz Stella para inclinarse por una solución.
- 🕒 Respondamos los siguientes interrogantes: ¿Qué le faltó a Milagros para solucionar su problema?, ¿cuál fue la estrategia de Luz Stella?
- 🕒 Conformemos grupos de no más de seis personas para analizar todos los elementos y pasos del proceso de solución de problemas y la respectiva toma de decisiones presentadas en cada caso. Expresemos por escrito la valoración del equipo acerca de las acciones emprendidas y las consecuencias que, desde la opinión del grupo, se derivan de la solución planteada a los respectivos problemas de Milagros y de Luz Stella.
- 🕒 Construyamos un listado con los pasos realizados por Luz Stella y describamos en que consiste cada uno de ellos.

CAMINO SEGUIDO POR LUZ STELLA PARA SOLUCIONAR SU PROBLEMA

| Etapa | ¿En qué consiste? |
|-------|-------------------|
| 1. | |
| 2. | |
| 3. | |
| 4. | |
| 5. | |
| 6. | |

- 🕒 En cada equipo de trabajo contrastemos y debatamos todos los aportes de las distintas personas y diseñemos el método ideal para resolver problemas.
- 🕒 Finalmente, en plenaria general exponemos los métodos para resolver problemas que cada equipo ha diseñado. De la misma manera, reflexionemos alrededor de las siguientes preguntas: ¿Qué diferencia encontramos en las dos situaciones planteadas?, ¿Cuáles pasos identificamos en el proceso de resolución de problemas de Luz Stella?, ¿De que forma solucionamos los problemas con los que nos enfrentamos cada día?

Reflexiones sobre nuestro aprendizaje

- ¿Qué haríamos si estuviéramos en el lugar de Milagros?
- Hasta el día de hoy, ¿Qué estrategias hemos usado para resolver problemas?, ¿la actividad realizada nos brindó elementos para pensar de modo diferente?
- ¿Qué dificultades se presentaron en todo el ejercicio? y ¿Cómo las superamos?
- ¿Qué fue lo que más se nos facilitó al realizar la actividad?
- ¿Cuáles son nuestros aprendizajes?

