

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 ÁRBOL DE PROBLEMAS

El árbol de problemas

Unidad tres

Competencias
Laborales
Generales

Actividad 1/ Pág.115

Actividad 2/ Pág.123

Actividad 3/ Pág.131



Concepto relacionado

Los problemas van siempre con las situaciones que viven las personas, por lo tanto, aprender a realizar un completo análisis de ellos implica aprender a reconocerlos e identificar las causas que los provocaron y los efectos que se generan al no encontrar una solución adecuada.

Por lo general los problemas de la vida real requieren de un buen proceso de identificación, para ser avalados como verdaderos problemas y ser susceptibles de posibles fuentes de financiación para apoyar una solución.

Puesto que la idea central de la presente unidad de aprendizaje gira en torno a la identificación y análisis de problemas de nuestro entorno inmediato, esta actividad, busca que aprendamos a trabajar con un método utilizado por los expertos para detectar los verdaderos problemas que padece una comunidad. El método pretende que elaboremos diagramas de causas y efectos entre los distintos problemas que identificamos al analizar una situación simulada utilizando para ello “un árbol de problemas”.

Un buen análisis e identificación de un problema supone analizar la participación o los involucrados en el problema, el análisis del problema en sí, el análisis de los objetivos que buscamos y el análisis de las posibles alternativas.

El árbol de problemas supone una estrategia básica para la identificación de verdaderos problemas, que posteriormente puede ser la base de una intervención operativa susceptible para la organización y financiación de proyectos en el marco escolar, familiar y social.

La utilidad del método del árbol radica fundamentalmente en que permite “aislar” los problemas para analizarlos separadamente unos de otros, pero sin olvidar la trama de relaciones causales, entre cada uno de los núcleos problemáticos, sus respectivas causas y sus respectivos efectos. Si las soluciones propuestas apuntan a solucionar los “efectos” y no las “causas”, los nudos problemáticos se mantendrán sin solución o generarán otros núcleos de problemas no contemplados o no observados.

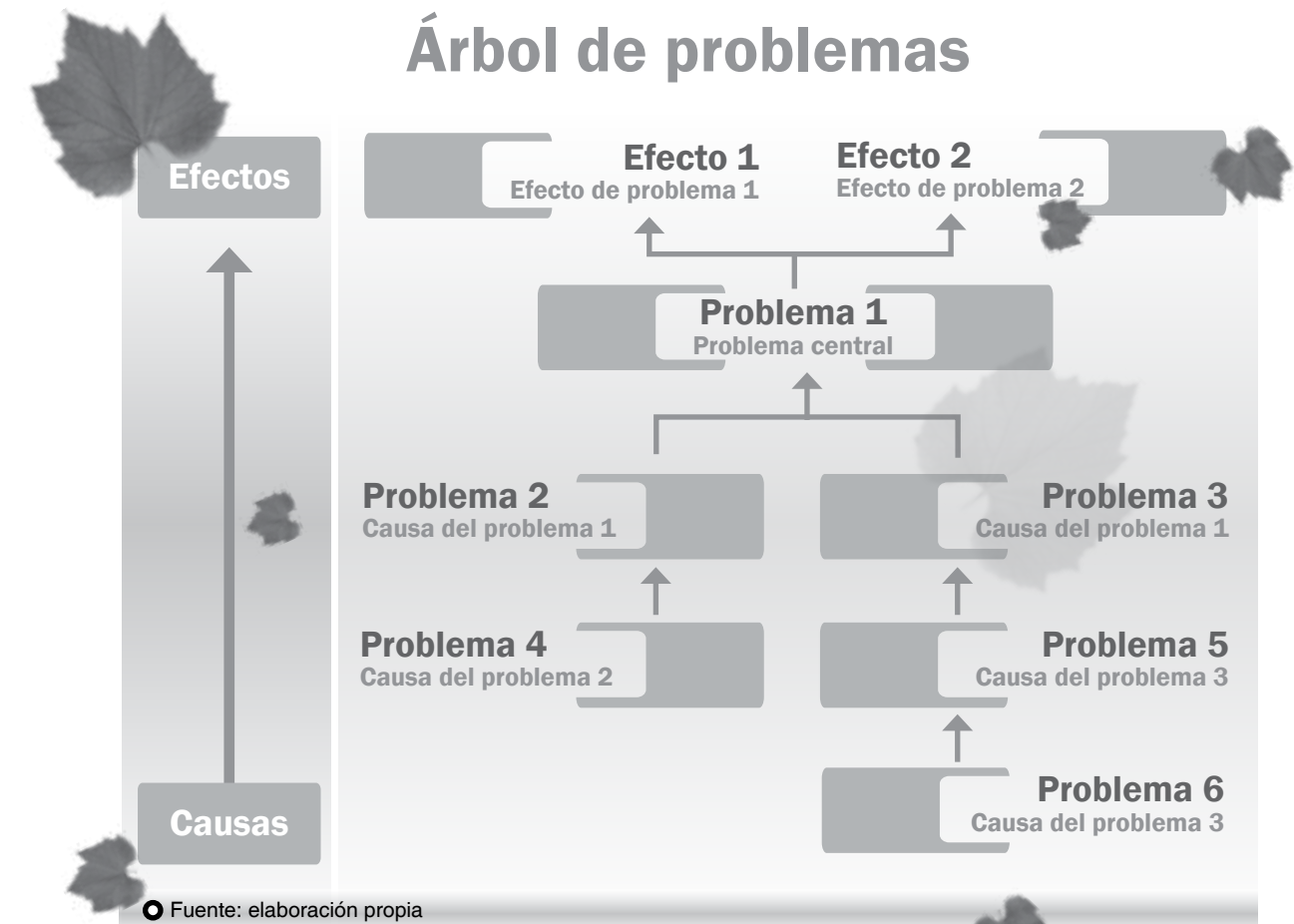
Para construir un árbol de problemas, siempre tratemos de responder a las siguientes preguntas:

- ¿Qué sucede?
- ¿Por qué sucede?
- ¿A quiénes y cómo afecta?
- ¿Cómo se puede solucionar?
- ¿Qué queremos hacer?
- ¿Cómo pretendemos realizarlo?
- ¿A quién se dirige la acción?
- ¿Por qué y para qué actuar?
- ¿Con quién, dónde, cuándo y con qué recursos?

Para realizar un diagrama del árbol sigamos el siguiente procedimiento:




- Identifiquemos el problema clave y ubiquémoslo en la parte central del árbol.
- Distingamos y agrupemos los problemas correspondientes a las causas que originaron el problema central y los describimos en la parte inferior del problema central.
- Diferenciamos y agrupemos los problemas correspondientes a los efectos que presenta el problema central y describámoslos en la parte superior del problema central.

A manera de ejemplo veamos una representación:

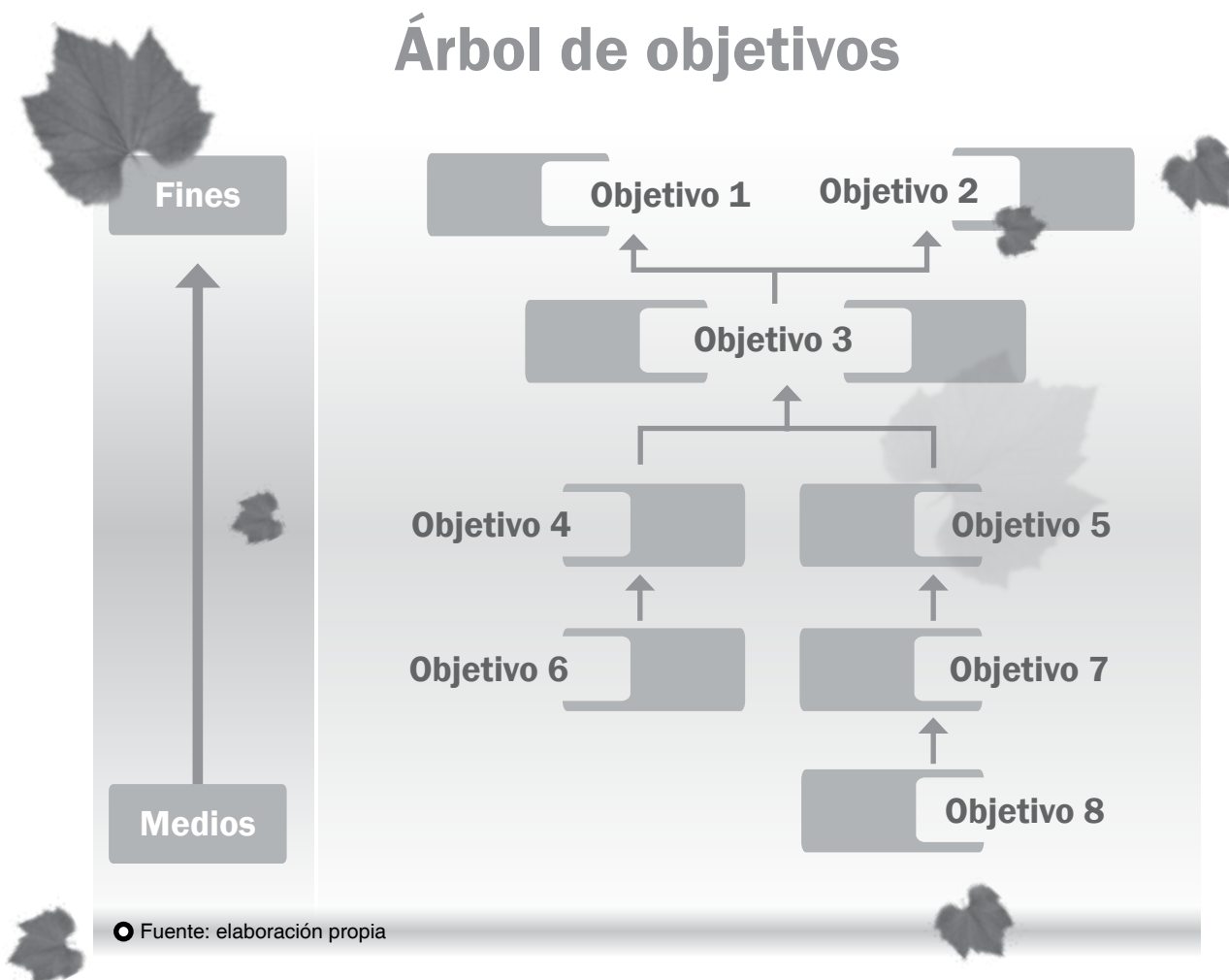


Para finalizar es necesario que busquemos soluciones a los problemas detectados. Es así como surge el árbol de objetivos, en el cual los problemas, que fueron definidos como “situaciones negativas existentes”, son convertidos en esta ocasión en objetivos de desarrollo o “estados positivos alcanzados”, productos de la superación de los problemas anteriormente identificados.

El análisis de objetivos se utiliza para:




-  *Describir* una situación que podría existir después de resolver los problemas.
-  *Identificar* las relaciones de tipo medio-fin.
-  *Visualizar* estas relaciones medio-fin en un diagrama al que llamamos árbol de objetivos.

En un árbol de objetivos la relación causa efecto del “árbol de problemas”, se transforma en una relación medios fines, para abordar el problema del proyecto.






Para completar de manera adecuada el “árbol de objetivos” es posible que debamos reformular objetivos, agregar nuevos y/o eliminar otros que parezcan no ser necesarios o que no son realistas.

Objetivo de la actividad





-  Aprender a diferenciar problemas claves en una situación, de aquellos que son causas o efectos del problema.
-  Aprender a realizar diagramas de causa efecto en la formulación de un problema.
-  Aprender a diagramar el árbol de objetivos en la solución de problemas.

Evidencia de aprendizaje






-  El árbol de problemas de la situación presentada diagramado.
-  El árbol de Objetivos de la situación presentada diagramado.
-  Respuestas a las preguntas sobre la reflexión del aprendizaje.

Duración de la actividad

120 minutos distribuidos de la siguiente manera:

-  15 minutos para recibir la inducción e instrucciones del docente.
-  50 minutos para leer la situación, construir el “árbol de problemas” y el “árbol de objetivos”.
-  30 minutos para socializar los “árboles de problemas” y el “árbol de objetivos”.
-  25 minutos para reflexionar colectivamente sobre la experiencia.

Recursos didácticos necesarios

-  Caso “La Empresa de Paola”.
-  Matriz para ubicar los problemas detectados.
-  Diagramas de ejemplo sobre árbol de problemas y objetivos descritos en el apartado conceptos relacionados.
-  25 tarjetas blancas de 10x5 cm por cada grupo de 5 personas para escribir en ellas los problemas detectados en el caso.
-  Alternativas de solución para contrastar las producciones (solo se pueden ver al final).

Instrucciones de la actividad

- ☞ Reunámonos en grupos de 5 personas.
- ☞ Leamos detenidamente el caso “La Empresa de Paola”.
- ☞ Identifiquemos los diferentes problemas que existen.
- ☞ Cada miembro del equipo toma 5 tarjetas blancas y escribe con letras mayúsculas los problemas que identificó.
- ☞ Ubiquemos todas las tarjetas con los problemas escritos sobre una mesa o pegadas en el tablero y eliminemos aquellos que se repiten.
- ☞ De todos los problemas identificados, determinemos cuál ocupa un lugar central, de manera que permita ordenar en torno a él la mayor parte de la información recopilada.
- ☞ Coloquemos esa tarjeta en el centro de la división.
- ☞ Determinemos las causas del problema preguntándonos ¿Por qué se produce esa situación considerada indeseable?.
- ☞ Determinemos los efectos que provoca ese problema preguntándonos ¿Qué ha generado el problema planteado?.
- ☞ Situemos las tarjetas consideradas causas del problema en el nivel inmediatamente inferior al del problema considerado central.
- ☞ Situemos las tarjetas consideradas efectos del problema en el nivel inmediatamente superior al problema considerado central.
- ☞ Comprobemos las relaciones causales y dibujémoslas en una hoja de trabajo para archivarla en el portafolio de evidencias.
- ☞ Teniendo en cuenta la pregunta, ¿Qué tratamos de lograr?, escribamos en positivo los problemas y construyamos el árbol de objetivo.
- ☞ Reunidos en plenaria general compartamos los diferentes árboles y contestamos las siguientes preguntas: ¿Qué es un problema?, ¿Cuáles son las preguntas que podemos hacernos para detectar un problema difuso?, ¿Cuáles son los elementos que conforman un problema? ¿Qué es necesario identificar para resolverlos adecuadamente?
- ☞ Solicitemos a nuestro docente que nos muestre la propuesta de solución de los árboles y comparemos.

La empresa de Paola

Paola está muy preocupada debido a que las ventas de su empresa han disminuido y últimamente está recibiendo muchas quejas de sus clientes respecto a las blusas que está vendiendo. Si bien son buenos diseños y tienen precios relativamente bajos, después de la primera lavada unas se decoloran y otras se descosen. Paola menciona que después de todo a ese precio los clientes no tienen derecho a quejarse. Entre las múltiples quejas que está recibiendo de sus clientes, se menciona igualmente la actitud prepotente que tienen las vendedoras cuando atienden.

Matriz de problemas detectados

ANÁLISIS			
Situación	Problema	Causa	Efecto
1			
2			
3			
4			
5			
6.			

Reflexiones sobre nuestro aprendizaje

- Hasta hoy ¿Cómo hemos analizado los problemas que tenemos en la vida?.
- ¿Qué importancia tiene el trabajo colectivo para generar propuestas de solución a problemáticas detectadas?.
- ¿Qué operaciones mentales hemos ejercitado con esta actividad?.