

# Problem solving

Capacidad de encontrar soluciones a problemas complejos a partir de un pesamiento crítico, poder partir un problema en sus diversos componentes y pedir ayuda a quien puede ser de utilidad.



## Comportamientos de la competencia

1

Es capaz de identificar un problema.

2

Puede abordar un problema complejo fragmentándolo en sus diferentes componentes.

3

Es capaz de reconocer cuando necesita tener perspectivas complementarias para problemas integrales.

4

Aplica un sentido crítico a las soluciones que pueden surgir en un primer impulso para asegurarse que de verdad se está atacando el problema de raíz.

5

Es capaz de diseñar e implementar un plan de acción con objetivos y restricciones y medir el resultado obtenido.

## Actividades On-the-Job para el desarrollo de la competencia

### PRINCIPIANTE



- » Antes de reaccionar ante un problema con la primera solución que se te ocurra, sigue los siguientes pasos:
  - **Establece** cuál es el Objetivo que persigues con la solución de una forma constructiva.
  - **Define** quiénes son los Involucrados ante la resolución de la situación.
  - **Define** el nivel de impacto y el nivel de urgencia.
- » Cuando el problema involucra a otros, **asegúrate** de construir en equipo la solución y que cuentas con los contactos correctos. Si no los tienes ¡búscalos!
- » **Participa** de manera activa en tu equipo de trabajo por lo menos una vez al mes en la solución de algún problema.

### INTERMEDIO



- » **Recurre** a mentores/ personas clave, teniendo claro qué quieres obtener de ellos y construye una relación de apoyo solicitando su ayuda.
- » **Mantén** la calma, identifica cuando la frustración está ganando en el proceso, si la frustración está presente, deja el tema, aléjate, haz algo diferente, y regresa con más calma a ver qué le ves diferente.
- » **Decide** cuáles son los resultados que deseas obtener.

### AVANZADO



- » **Asegúrate** de estar siempre atacando la CAUSA RAÍZ del problema, pregunta tanto como sea necesario hasta estar seguro...¿Por qué?, ¿Por qué?, ¿Por qué?, ¿Por qué?... ¿Por qué?
- » **Reconoce** tus limitaciones y reflexiona de aprendizajes pasados, ¿qué salió bien? ¿Por qué falló el proceso? ¿cómo lo mejoras hacia el futuro?
- » **Al involucrar** a otros en la solución de un problema, asegúrate de que todo el equipo está claro de lo que se quiere lograr resolver, del alcance, los recursos y el tiempo que se tiene para resolverlo, así como compartir los impactos que tendría el no resolverlo.
- » **Asegúrate** también de mantener comunicación constante, asertiva y clara con los involucrados durante el tiempo que tome resolver algún problema.
- » **Invita a tu equipo** a buscar soluciones creativas e innovadoras en problemas donde los riesgos estén controlados.

