

# eNews

*[geneus-project.eu](http://geneus-project.eu)*



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# Guías de las Herramientas de Selección

Ejercicio de Análisis–Resolución de Problemas: Fiesta en la Oficina



# EJERCICIO DE ANÁLISIS – RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: FIESTA EN LA OFICINA

Cada año, su empresa prepara la reunión anual donde presenta las nuevas pautas a los principales clientes y socios (proveedores, representantes de instituciones relevantes en su campo comercial, entidades locales).

Teniendo en cuenta que la empresa cambió recientemente las instalaciones y que esta reunión siempre se lleva a cabo en los primeros días de julio, decidieron tener la reunión seguida de un cóctel en el jardín al aire libre.

Como este evento tiene algunas características nuevas en comparación con las reuniones anteriores (nuevas instalaciones, reuniones en el jardín, los empleados también están invitados, la presentación de nuevos mercados donde se expandirán) se anunció a su debido tiempo, destacando estas innovaciones. Incluso se anunciaron imágenes de cómo se celebraría la reunión en el jardín.

La mañana anterior al evento, cuando se realizan los últimos preparativos, el clima es inestable y no hay una idea clara de si lloverá o no durante la reunión y el cóctel.

Imagina que eres parte del equipo que organiza este evento, que es tan importante para la imagen de la empresa. Dada la situación, y sin saber qué hacer, le preguntaron su opinión sobre cómo actuar.

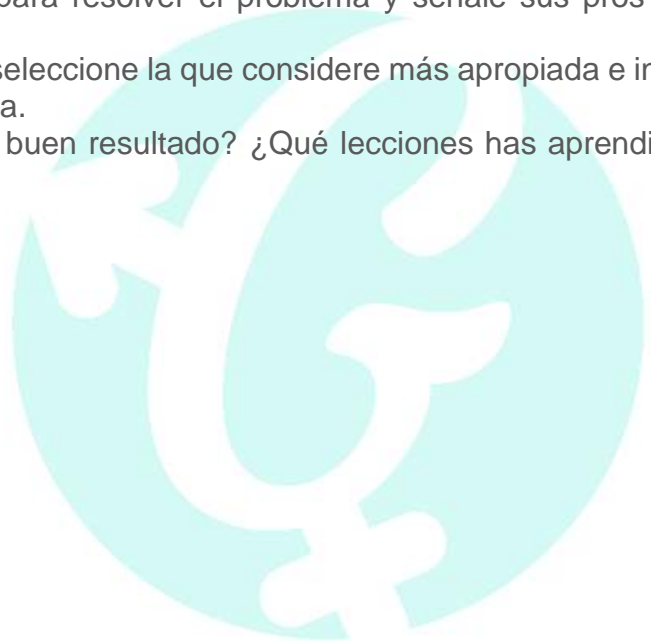
P1. Por favor, identifique qué problema (s) está experimentando.

P2. Indique si necesita recopilar información adicional y, en caso afirmativo, qué haría.

P3. Proporcione varias alternativas posibles para resolver el problema y señale sus pros y sus contras.

P4. De las alternativas identificadas en la P3, seleccione la que considere más apropiada e indique qué acciones tomaría para implementar su idea.

P5. Dada la situación, ¿qué considerarías un buen resultado? ¿Qué lecciones has aprendido de esta situación?



# ORIENTACIÓN PARA LA CLASIFICACIÓN

	1. Identificación del problema	2. Recogida de información	3. Generación y evaluación de ideas	4. Planificación de la implementación	5. Evaluación de la solución
<b>1. INEXISTENTE</b>	No identifica el problema en absoluto.	No refiere reunir más información o la información no es pertinente.	No ideas o no son adecuadas	No presenta una respuesta; o presenta algo diferente a lo presentado anteriormente; o presenta algo que no es lógico considerando todo el contexto.	No hay una idea clara, o una forma muy confusa de presentarlo.
<b>2. NIVEL BAJO</b>	El énfasis está en los temas no relevantes, reconoce el problema pero como un detalle, no el problema central.	Reúne un conjunto incompleto de información que incluye temas no relevantes y / o no especifica las fuentes.	Presenta una sola alternativa sin pros ni contras	a) no selecciona la alternativa que parece la más obvia / simple, considerando los pros y los contras presentados; y / o b) no explica las actividades a realizar.	El énfasis está en los temas no relevantes, reconoce el problema pero como un detalle, no el problema central.
<b>3. INTERMEDIO</b>	Identifica el problema pero incluye otros detalles no relevantes.	Recopila un conjunto incompleto de información y / o no especifica las fuentes.	Una idea con pros y contras (o dos ideas sin pros ni contras).	a) Selecciona la alternativa, dentro de las alternativas presentadas, y considera las ventajas y desventajas identificadas en la pregunta anterior, sea la más apropiada; b) explica brevemente las actividades a realizar, sin demasiados detalles.	Presenta una idea básica, a veces la idea inicial (sin flexibilidad). Identifica parcialmente las lecciones a tomar, de forma general.
<b>4. NIVEL ALTO</b>	Identifica claramente el problema.	Refiere la recopilación de información relevante suficiente indicando también las fuentes.	Dos ideas con pros y contras	a) Selecciona la alternativa que, dentro de las alternativas presentadas, y considerando las ventajas y desventajas identificadas en la pregunta anterior, es la más apropiada b) explica en detalle las actividades a realizar para cumplir con la opción seleccionada y presenta alternativas de situaciones que podrían no ir tan bien como las mejores predicciones.	Tiene la perspectiva del cliente, no necesariamente la perspectiva de la empresa. Identifica las lecciones más importantes.



# 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

P1. Por favor, identifique qué problema (s) está experimentando..

**1. Inexistente:** No identifica el problema en absoluto

Ejemplo:

*El problema es cuestionar la credibilidad y la imagen de la organización, ya que se publicaron fotos de un evento que no puede ocurrir si llueve. Asociados a esta situación, también existen problemas con respecto a la falta de confianza de los clientes y la posibilidad de perder su interés en esta empresa.*

**2. Nivel bajo:** El énfasis está en los temas no relevantes, reconoce el problema pero como un detalle, no el problema central. (No menciona el problema central de manera clara y objetiva)

Ejemplo:

*El problema es el cambio de instalaciones, que exige la necesidad de realizar una reunión anual en un jardín al aire libre, que está sujeto a las condiciones climáticas y puede inhibir la ocurrencia de la reunión. El cambio de ubicación de la empresa puede llevar a problemas con la ubicación. El segundo problema es que asociaron que el hecho de que la reunión iba a ocurrir en julio automáticamente sería un buen clima.*

**3. Nivel Intermedio:** Identifica el problema pero incluye otros detalles no relevantes (no está claro)

Ejemplo:

*La inestabilidad del clima y el hecho de que la reunión ya se anunció en el jardín.*

**4. Nivel alto:** Identifica claramente el problema (es objetivo y claro)

Ejemplo:

*La inestabilidad climática y no haber previsto una alternativa.*



## 2. RECOGIDA DE INFORMACIÓN

P2. Indique si necesita recopilar información adicional y, en caso afirmativo, qué haría

**1. Inexistente:** No refiere reunir más información o la información no es pertinente.

*Ejemplo:*

*Informaría la situación al Gerente General de la firma, para que él / ella pudiera tomar las medidas necesarias para resolver la situación.*

**2. Nivel bajo:** Reúne un conjunto incompleto de información que incluye temas no relevantes y / o no especifica las fuentes.

*Ejemplo:*

*Debate con los responsables de la reunión para buscar otras alternativas.*

*Habla con los empleados de la empresa y con el resto de mi equipo para saber exactamente qué está sucediendo y sus ideas.*

**3. Nivel intermedio:** Recopila un conjunto incompleto de información y / o no especifica las fuentes.

*Ejemplo:*

*Necesitaría información sobre otros lugares apropiados donde podría llevarse a cabo la reunión, ya que el clima no era estable.*

*Tendría que tener datos adicionales como ubicación exacta, número de invitados y la forma en que se llevaría a cabo la innovación.*

**4. Nivel alto:** Refiere la recopilación de información relevante suficiente indicando también las fuentes.

*Ejemplo:*

*Inicialmente trataría de entender cómo las condiciones climáticas podrían afectar la reunión, visitar el lugar, hablar con las personas que están organizando cada parte del evento (reunión + cóctel). Comprobaría el informe meteorológico en un sitio web creíble. En una reunión con todos los involucrados, se intentaría encontrar varias alternativas, incluso si esto significaba cambiar la ubicación y algunos otros planes iniciales para el evento, a fin de mantener a los invitados cómodos.*



### 3.GENERACIÓN Y EVALUACIÓN DE IDEAS

**P3.** Proporcione varias alternativas posibles para resolver el problema y señale sus pros y sus contras.

Ejemplos de ideas adecuadas:

*Para comprar / alquilar una carpa de jardín (o algún tipo de prenda de vestir). Pros: se adhieren al plan inicial, más espacio y aire fresco. Contras: es más difícil de organizar, más costoso, y no hay información si hay tiendas disponibles.*

*Cambia la fecha del evento. Pros: realizar el evento según lo previsto; Contras: indisponibilidad de los invitados; sin garantía de buen tiempo*

*Para hacer el evento como los otros anteriores, eso es sin los empleados. Pros: el resto del huésped cabría dentro del edificio de oficinas. Contras: la incapacidad de los socios / clientes y el personal para participar en la misma reunión, después de que ya fueron invitados*

**1. Inexistente:** No ideas o no son adecuadas

**2. Bajo nivel:** Presenta una sola alternativa sin pros ni contras

**3. Nivel intermedio:** Una idea con pros y contras (o dos ideas sin pros ni contras).

**4. Nivel alto:** Dos ideas con pros y contras



## 4. PLANIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

**P4.** De las alternativas identificadas en la P3, seleccione la que considere más apropiada e indique qué acciones tomaría para implementar su idea.

**1. Inexistente:** No presenta una respuesta; o presenta algo diferente a lo presentado anteriormente; o presenta algo que no es lógico considerando todo el contexto.

**2. Nivel bajo:** a) no selecciona la alternativa que parece la más obvia / simple, considerando los pros y los contras presentados; y / o b) no explica las actividades a realizar.

*Ejemplo:*

*Las desventajas de comprar una tienda o toldo para proteger de la lluvia era que podría no ser suficiente dependiendo de la intensidad de la lluvia. Esta fue la opción seleccionada. Las actividades fueron comprar la tienda / toldo y montar en el sitio, porque era la forma más fácil.*

**3. Nivel intermedio:** a) Selecciona la alternativa, dentro de las alternativas presentadas, y considera las ventajas y desventajas identificadas en la pregunta anterior, sea la más apropiada; b) explica brevemente las actividades a realizar, sin demasiados detalles.

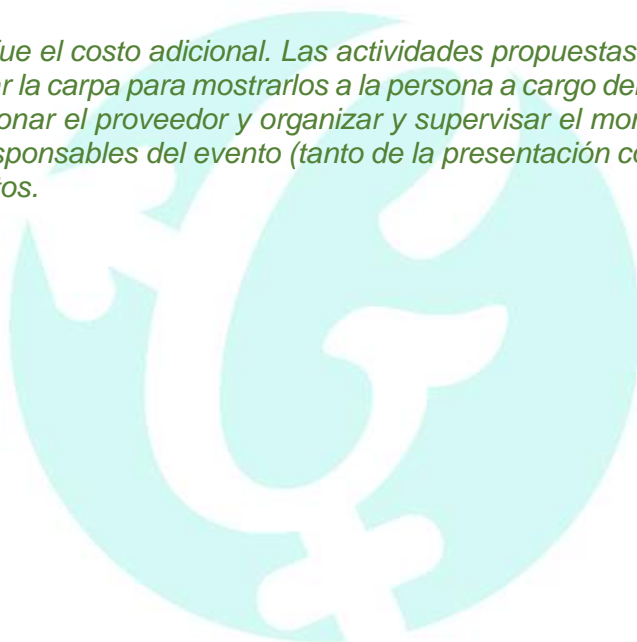
*Ejemplo:*

*Los contras de cambiar la ubicación del evento dentro de las instalaciones no están cumpliendo con las expectativas de los huéspedes. Las actividades propuestas son: cambiar la unidad a una habitación interior; para encontrar una habitación grande y cómoda; hablar con la persona a cargo y hacerle saber a la persona sobre ese cambio*

**4. Nivel alto:** a) Selecciona la alternativa que, dentro de las alternativas presentadas, y considerando las ventajas y desventajas identificadas en la pregunta anterior, es la más apropiada  
b) explica en detalle las actividades a realizar para cumplir con la opción seleccionada y presenta alternativas de situaciones que podrían no ir tan bien como las mejores predicciones.

*Ejemplo:*

*Los contras de seleccionar la carpa para el jardín fue el costo adicional. Las actividades propuestas fueron: verificar las propuestas de presupuesto para alquilar la carpa para mostrarlos a la persona a cargo del evento (tanto de la presentación como del cóctel); seleccionar el proveedor y organizar y supervisar el montaje de la carpa en las instalaciones junto con todos los responsables del evento (tanto de la presentación como del cóctel) para tener todo de acuerdo con sus requisitos.*





## 5. EVALUACIÓN DE LA SOLUCIÓN

**Q5. Dada la situación, ¿qué considerarías un buen resultado? ¿Qué lecciones has aprendido de esta situación?**

**1. Inexistente:** No hay una idea clara, o una forma muy confusa de presentarlo

*Ejemplo:*

*Un buen resultado sería el éxito de esta reunión y que el mensaje podría transmitirse de manera clara. La lección aprendida es que cuando necesitamos pedir ayuda, debemos ser lo más claros posible y no podemos planear algo al aire libre sin pensar en un plan B.*

*Un buen resultado sería que en el día de la reunión sería un día con buen clima, para que todos puedan disfrutar de la reunión y el cóctel.*

**2. Nivel bajo:** Presenta una idea básica, a veces la idea inicial (sin flexibilidad). No es capaz de hacer una generalización de las lecciones aprendidas, sólo puede aplicarse a esa situación específica.

*Ejemplo:*

*Un buen resultado sería la satisfacción de los invitados con el evento y que el evento se realizaría según lo planeado, sin problemas. Esta situación es importante para ver cómo las personas enfrentan el estrés y la calidad de las decisiones que toman.*

**3. Nivel intermedio:** Presenta una idea básica, a veces la idea inicial (sin flexibilidad). Identifica parcialmente las lecciones a tomar, de forma general.

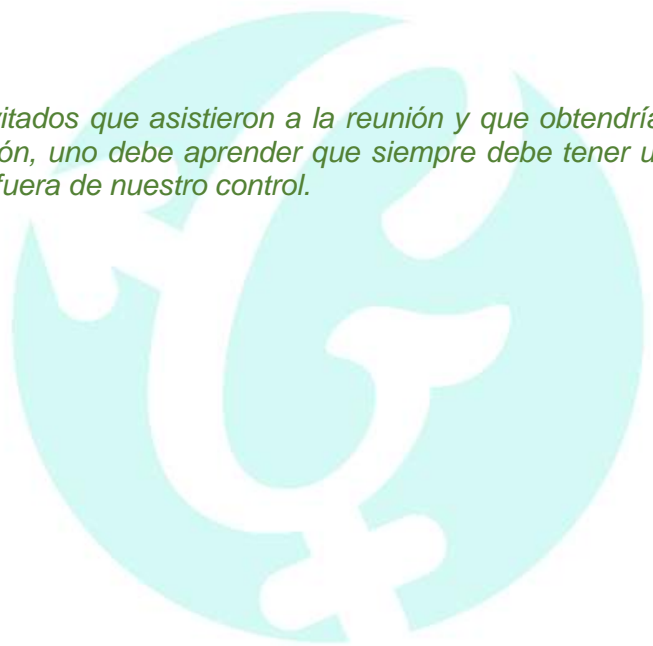
*Ejemplo:*

*Un buen resultado sería la participación de los invitados que se esperaban y que la reunión se desarrollara como se esperaba. La lección a tomar es tener siempre un plan B*

**4. Nivel alto:** Tiene la perspectiva del cliente, no necesariamente la perspectiva de la empresa. Identifica las lecciones más importantes.

*Ejemplo:*

*Un buen resultado sería la satisfacción de los invitados que asistieron a la reunión y que obtendrían una buena impresión de la empresa. Con esta situación, uno debe aprender que siempre debe tener un plan alternativo, y que no debe anunciar algo que esté fuera de nuestro control.*



# RESULTADOS DE INTERPRETACIÓN

## ESPAÑA

Teniendo en cuenta que definimos 4 niveles para evaluar los ejercicios y que hay 5 preguntas, el puntaje total está entre 5 y 20 puntos.

Para la interpretación de la interpretación con respecto a la competencia "Análisis y resolución de problemas" en España para el Ejercicio 1:

**Muy por debajo de la media:** 5 a 8 puntos

**Por debajo de la media:** 9 a 10 puntos

**Media:** 11 a 12 puntos

**Por encima de la media:** 13 a 14 puntos

**Muy por encima de la media:** 15 o más puntos

**Media - 11,2**

Mediana - 11,0

Modo - 9,0

Std. Dev. - 2,7

Mínimo - 5,0

Máximo - 16,0



# SOCIOS

## Coordinador

Frauen imBrennpunkt– Austria

[www.fib.at](http://www.fib.at)



INOVA+ - Portugal

[www.inova.business](http://www.inova.business)

INOVA+

Instituto Politécnico do Porto–Portugal

[www.ipp.pt](http://www.ipp.pt)



Bimec– Bulgaria

[www.bimec-bg.eu](http://www.bimec-bg.eu)



Centro per lo Sviluppo Creativo “Danilo Dolci” (CSC) – Italy

[en.danilodolci.org](http://en.danilodolci.org)



Servicio regional de empleo y formación– Spain

[www.sefcarm.es](http://www.sefcarm.es)





*geneus-project.eu*

 *facebook.com/geneus.project*

 *twitter.com/GeNeus\_project*



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License.



The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.