

eNews

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: Situación en el Almacén



EJERCICIO DE ANÁLISIS – RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS:

SITUACIÓN EN EL ALMACÉN

Un compañero suyo ha realizado un pedido de € 10,000 para un cliente. El pedido era urgente para el cliente. Su compañero consultó con el proveedor (en Francia), solicitó la información sobre el tiempo de entrega y se le informó que llevaría un máximo de 5 días hábiles. Su compañero indicó que informaría al cliente, por SMS, tan pronto como llegara el pedido.

Después de 5 días hábiles, el cliente fue a las instalaciones de la empresa a recoger el pedido, el cual no había llegado todavía, y su compañero estaba en su día libre ese día.

Cuando el cliente se dio cuenta que el pedido no estaba disponible, se enfadó mucho y dijo que necesitaba esos materiales para no retrasar la actividad de su negocio. El cliente dijo también que esa situación significaba una pérdida de confianza en la empresa. De hecho, él era un buen y fiel cliente (pedía mucho material y siempre pagaba dentro de los límites de tiempo).

Considerando esta situación, indique cómo actuaría.

P1. Por favor identifique los problemas que tiene que afrontar.

P2. Indique si necesita recopilar información adicional y, de ser así, qué haría.

P3. Por favor proporcione varias alternativas posibles para resolver el problema y señale sus pros y sus contras.

P4. De las alternativas identificadas en Q3, seleccione la que considere más apropiada, indicando qué acciones tomaría para implementar su idea.

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



ORIENTACIÓN PARA LA CLASIFICACIÓN

	1. Identificación del problema	2. Recogida de información	3. Generación y evaluación de las ideas	4. Planificación de la Implementación	5. Evaluación de la solución
1. INEXISTENTE	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.
2. NIVEL BAJO	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.
3. INTERMEDIO	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 que, dentro de las alternativas presentadas, y considerando 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.
4. NIVEL ALTO	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

Ejemplos:

***La firma no debe contratar a más personas porque no tiene condiciones de trabajo.
El cliente no tiene privacidad.***

El día libre de la colega;

Baja credibilidad de la empresa y de sus trabajadores;

Falta de información.

2. Nivel bajo: El énfasis está en los temas no relevantes, reconoce el problema pero como un detalle, no el problema central.

Ejemplos:

Intentó satisfacer una petición urgente

No comprobó si trabajaba el día que llegaba el pedido

Debería haberse comunicado con los otros compañeros

Poca responsabilidad

Falta de orden

Cliente molesto

3. Nivel intermedio: Identifica el problema pero incluye otros detalles no relevantes.

Ejemplos:

El problema es el tiempo en el procesamiento del pedido del cliente.

Asegurar tiempos de entrega que dependan de los demás.

4. Nivel alto: Identifica claramente el problema.

Ejemplos:

Retraso de un pedido / producto para el cliente / Cliente molesto



2. RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Q2. 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.

Ejemplos:

Asegurarse de que varias personas en el equipo conozcan cada pedido para que puedan intervenir en caso de ser necesario. Informarían de 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.

Ejemplos:

Intentaría entender con el cliente lo que realmente acordaron entre él y mi compañero, luego contactaría con mi compañero y confrontaría la situación. La razón de la demora (explica lo que estaba buscando pero no especifica cómo). Intentar saber dónde está el pedido del cliente y conseguir de alguna manera tenerlo a tiempo (explica qué es lo que haría, pero no especifica cómo).

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

Un ejemplo del nivel 4

4. Nivel alto: Se refiere a reunir suficiente información relevante que también indique las fuentes.

Ejemplos (2 de éstos)

Busque si hubo o no correo electrónico o sms que informen al cliente de la demora o que pregunten por la demora al proveedor. Llama al proveedor para aclarar el "estado" del pedido y solicita la fecha específica para entregar el pedido; consulta con el almacén si el pedido (entretanto) ya ha llegado.



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:

Llame al proveedor y vea cuál es la mejor fecha posible, si no es lo suficientemente buena para que el cliente intente obtener ese material en otro lugar.

Trate de ofrecer material alternativo.

Trate de ofrecer una satisfacción parcial de la demanda, si es posible, mientras trata de obtener el resto de la demanda.

Tratando de negociar con la administración un descuento al cliente ante la demora.

(...)

1. Inexistente: No ideas o no son adecuadas

2. Nivel bajo: Presenta una sólo alternativa sin pros ni contras

3. Nivel intermedio: Dos ideas con pros y contras (o sólo una pero muy completa)

4. Nivel alto: Tres 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

Ejemplo:

La primera alternativa sería implementar un sistema automático de mensajería. Elegiría la primera alternativa (ver arriba) que sería la más efectiva. Acciones que se desarrollarían: 1. contratar una empresa externa que podría trabajar e implantar el sistema en la empresa y 2 capacitar a los empleados sobre el sistema. Luego concertaría un acuerdo con la empresa para realizar un mantenimiento y actualización del sistema cada seis meses.

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.

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

4. Nivel alto: a) Selecciona la alternativa que, dentro de las alternativas presentadas, y considerando las ventajas y desventajas identificadas en la pregunta anterior, sea 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.

Probablemente, si pudiera obtener el acuerdo con la gerencia, elegiría la solución para hacer un descuento en el pedido. Negociaría un descuento por día de retraso con el proveedor ya que habían garantizado ese plazo y no cumplieron. Esto significa que la empresa probablemente no tendría gastos porque sería compensada por el proveedor, mantendría al cliente y tendría una buena imagen para el cliente. Como contras, podría tener un margen de beneficio menor en ese pedido o incluso algunos costos, si el descuento con el proveedor no fuera lo suficientemente bajo



5. EVALUACIÓN DE LA SOLUCIÓN

P5. Teniendo en cuenta la situación, ¿qué considerarías un buen resultado? ¿Qué lecciones aprendidas de esta situación?

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

Ejemplo:

Un buen resultado sería si el pedido hubiera llegado a tiempo. Una lección que debe aprenderse es que las soluciones no siempre están a nuestro favor porque no dependen totalmente de nosotros.

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:

Solución rápida y eficiente del problema.

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

Ejemplo:

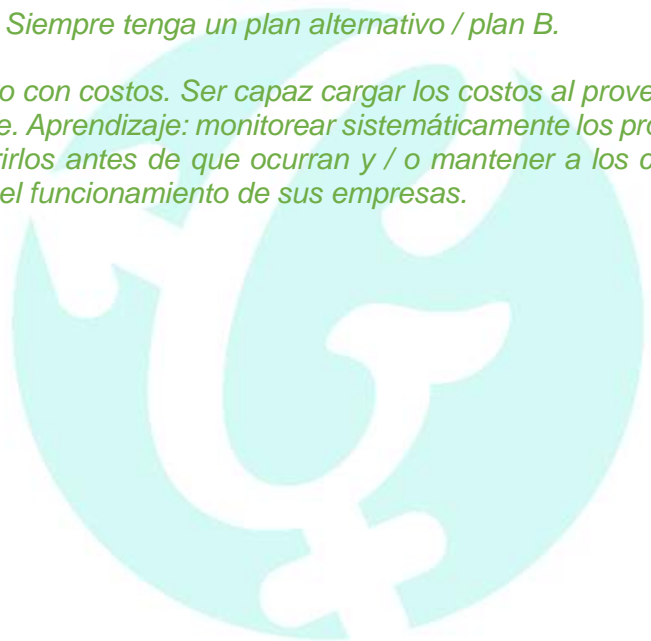
A pesar del error, fue importante el reconocimiento por parte del cliente de nuestro esfuerzo. Nunca ordene algo importante para un día en concreto, dé un margen.

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

Ejemplos:

Un buen resultado sería la satisfacción del cliente. Siempre tenga un plan alternativo / plan B.

Ser capaz de entregar de manera oportuna, incluso con costos. Ser capaz cargar los costos al proveedor o al transportista y restaurar la confianza con el cliente. Aprendizaje: monitorear sistemáticamente los procesos para anticipar posibles retrasos con el fin de cubrirlos antes de que ocurran y / o mantener a los clientes informados para no perder su confianza o impedir el funcionamiento de sus empresas.



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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 2:

Muy por debajo de la media: 5 a 7 puntos

Por encima de la media: 8 a 9 puntos

Media: 10 puntos

Por encima de la media: 11 a 12 puntos

Muy por encima de la media: 13 o más puntos

Media - 9,8

Mediana - 10,0

Modo - 10,0

Std. Dev. - 2,6

Mínimo - 5,0

Máximo - 15,0



SOCIOS

Coordinador

Frauen imBrennpunkt– Austria

www.fib.at



INOVA+ - Portugal

www.inova.business

INOVA+

Instituto Politécnico do Porto–Portugal

www.ipp.pt



Bimec– Bulgaria

www.bimec-bg.eu



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

en.danilodolci.org



Servicio regional de empleo y formación– Spain

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.