

# eNews

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



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



# Guías de las Herramientas de Selección

Ejercicios de Análisis–Resolución de Problemas: Situación en la Oficina



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

Imagine que está usted trabajando en una empresa de importación/exportación a la que pertenece su oficina en un buen barrio de una gran ciudad.

Debido al crecimiento de su empresa en los últimos 2 años, se admitió a más personas en las instalaciones de la oficina. Hace 2 años, había 6 personas trabajando en la oficina, y había un vestíbulo de entrada, con una silla, y una sala de reuniones en la que 6 personas podían sentarse cómodamente.

En estos dos años, la empresa creció en 10 personas en el mismo espacio, junto con sus escritorios, ordenadores y muebles con archivos en papel. La sala de reuniones se transformó en una oficina donde trabajan 4 personas, y el vestíbulo de entrada se transformó en una pequeña sala de reuniones en espacio abierto para recibir 2 clientes. El espacio está dividido, pero no es posible la privacidad real, para negocios más sensibles o una tormenta de ideas. Sólo el gerente tiene un despacho cerrado.

Hay algunos conflictos entre la plantilla debido a que algunos empleados están confinados en un espacio abarrotado y pequeño.

La necesidad de más espacio es absolutamente necesaria, ya que un nuevo miembro ha sido contratado y comienza en aproximadamente un mes. Pero la empresa ha hecho algunas inversiones y no es un buen momento para comprar nuevas instalaciones.

Imagine que es usted parte del equipo de dirección y necesita hacer espacio para la nueva contratación, teniendo en cuenta que necesita gastar tan poco dinero como razonablemente pueda. Con esta situación, permítanos conocer su opinión sobre cómo asesorar al director gerente en cómo actuar.

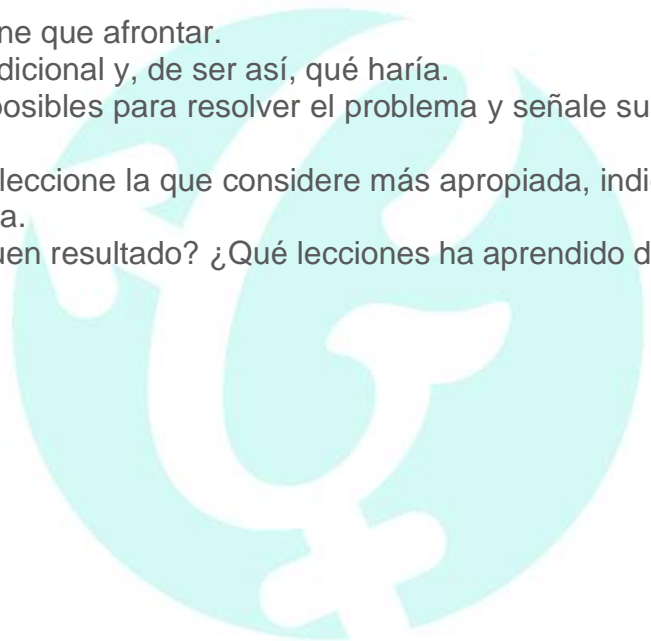
P1. Por favor identifique los problemas que tiene que afrontar.

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 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 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.
<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.

*Ejemplos:*

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

*El cliente no tiene privacidad.*

*El gerente es un privilegiado.*

**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)

*Ejemplos:*

*El hecho de que haya conflictos entre los trabajadores, porque el espacio está limitado, afecta el entorno de la empresa y se verá agravado por la entrada del nuevo empleado.*

*Más empleados sin condiciones de espacio es estúpido en términos de gestión.*

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

*Ejemplos:*

*Dificultad para ubicar empleados en el espacio disponible.*

*Espacio reducido para muchos trabajadores y un gerente aislado.*

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

*Ejemplos: Falta de espacio para colocar trabajadores*



## 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.

*Ejemplos:*

*Cuando fue capaz de ampliar la empresa.*

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

*Ejemplos:*

*Sí, averiguar si el equipo de administración podría dejar la oficina privada y trabajar con el resto del equipo en el espacio abierto.*

**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 la recopilación de suficiente información relevante indicando también las fuentes.

*Ejemplos (2 de estos)*

*Comprobar si sería posible que algunos empleados trabajen desde casa.*

*Pregunte al equipo directivo por el presupuesto disponible.*

*Sí, sería necesario, estudiar alternativas para organizar el espacio.*

*Sí, conocer el área total disponible*



### 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:*

*Cambiar el diseño del escritorio.*

*Espacio abierto para trabajadores y cambiar la sala con participación de colaboradores.*

*Hacer recortes financieros donde pueda para comprar nuevas instalaciones.*

*Alquilar otro espacio cerca del lugar y a un precio asequible.*

*Organizar el espacio desechando lo que no sea necesario, limitando el espacio a lo esencial.*

*La oficina del gerente puede ser para más personas.*

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

**2. Nivel bajo:** 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

*Ejemplos:*

*La primera, ya que crearía un mejor ambiente en la empresa, ya que todo estaría en las mismas condiciones.*

**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.

*Ejemplos:*

*El equipo directivo compartiría los espacios. Se realizaría una encuesta que permitiría racionalizar el espacio disponible cuidando al máximo la funcionalidad y la posible privacidad.*

**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.

*Ejemplos:*

*La primera solución. a) para diseñar la/s modalidad/es en que los trabajadores podrían: 50% en el hogar / medio día al día / 2 o 3 días a la semana, etc. b) hablar con cada trabajador individualmente, explicar el problema, verificar si el trabajador estaría dispuesto a trabajar desde su casa y, en caso afirmativo, en qué modalidad. c) publicar un plan con el conocimiento de todos en el área de trabajo sobre quiénes estarán físicamente presentes cada día / parte del día, de modo que quien necesite reunirse con cierta persona ya sabe cuándo hacerlo. d) proporcionar todas las condiciones para trabajar desde casa: si no se puede, reemplace los PC con computadoras portátiles, teléfonos móviles de la empresa para comunicarse con los clientes, etc. e) un tiempo experimental mínimo de 3 meses.*





## 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.

*Ejemplos:*

*Acoger al nuevo compañero, todos pueden cooperar con eso.*

**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, solo puede aplicarse a esa situación específica.

*Ejemplo:*

*Que el nuevo empleado pueda integrarse sin llegar a empeorar el ambiente.*

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

*Ejemplos:*

*Conseguir más espacio sin aumentar demasiado los costos mensuales.*

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

*Ejemplos:*

*Obtener suficiente espacio para todos los trabajadores, incluido el que vendrá, y aproveche el momento para motivarlos. Ser capaz de adaptarse a las situaciones y aprovecharlas al máximo.*



# 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 3:

**Muy por debajo de la media:** 5 a 7 puntos

**Por debajo de la media:** 8 a 9 puntos

**Media:** 10 a 11 puntos

**Por encima de la media:** 12 – 13 puntos

**Muy por debajo de la media:** 14 o más puntos

**Media - 10,5**

Mediana - 11,0

Modo - 11,0

Std. Dev. - 3,4

Mínimo - 5,0

Máximo - 18,0



# 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.