

Resolución de problemas

Autor: Roberto Cantore Gálvez (roberto@cantoregalvez.com.ar)

Web: <https://www.cantoregalvez.com.ar>

1. Identificando el problema

Para poder resolver problemas, primero tenemos que identificar el problema en cuestión. Esto parece algo super sencillo, pero a veces puede no ser tan simple como pareciera.

Un buen primer paso es hacerse preguntas, al estilo.

¿Qué esta sucediendo?

¿Porque?

¿Quién o qué origino este problema?

Ejemplo 1:

Tengo una lista de alumnos y necesito encontrar a un alumno en particular.

Podria ir linea por linea buscando al alumno, pero es tedioso si la lista es muy larga

¿Que me puede ayudar con esta tarea?

¿Esta la lista ordenada?

Respondiendo estas 2 preguntas encuentro que mi problema es la falta de orden de la lista.

Ejemplo 2:

Hago el calculo de un porcentaje determinado para aplicar un descuento a un producto, pero verificando los resultados, encuentro que el valor final no es correcto.

¿Siempre hicimos el calculo de la misma manera?

¿Cambio algo en este tiempo?

¿El valor del producto es correcto? ¿Esta actualizado?

En este caso, con estas respuestas podríamos identificar si el problema es de calculo y si fue un cambio reciente el que introdujo el problema o si radica en una cuestión de tener datos actualizados.

Practica:

Identificar al menos 2 potenciales problemas en mi vida cotidiana.
¿Qué preguntas me puedo hacer para identificar los problemas?

2. Buscando potenciales soluciones

Ahora que tenemos identificado el problema, podemos enfocarnos en encontrar maneras de resolverlo. Pueden haber varias opciones, o quizás solo una. En caso de que no tenga solución, no deberíamos preocuparnos en seguir por ese camino, es hora de barajar y dar de nuevo porque probablemente, definimos mal el problema, o no es un problema en lo absoluto.

Si estas trabajando en equipo, se pueden reunir a buscar soluciones posibles.

Una técnica muy popular es la tormenta, o lluvia, de ideas.

En esta practica, se siguen unas premisas, como pensar libremente, sin juzgar las ideas que surjan, con lo cual se genera una gran batería de ideas a las cuales se evaluarán mas adelante.

Si estas trabajando individualmente, te va a resultar mas fácil descomponer al problema original en problemas mas pequeños y, por lo tanto, más fáciles de resolver. Luego empezarías a resolver desde el que ya conoces la solución, o el más fácil, hacia el más difícil. Luego juntas todas las "mini" soluciones y tienes la solución integral.

Notita:

Hoy en día también se puede recurrir a un buscador web, pero recomiendo dejar este paso para un punto donde se haya agotado otras opciones.

Ejemplo 1:

Volvamos al problema de la lista de alumnos y la necesidad de encontrar un alumno determinado. Dependiendo de los datos con que contemos, podríamos ordenar la lista por nombre, apellido, o quizás numero de documento. Así una vez tengamos decidido cual opción será, podremos pasar al siguiente paso, ordenar la lista; pero eso lo veremos en detalle en el siguiente punto.

3. Implementar la solución

Ya tenemos todo lo necesario para poder encarar la solución de nuestro problema. Este paso es bastante practico, así que vamos a verlo con el ejemplo de la lista de alumnos.

Tomemos como ejemplo que decidimos ordenar la lista por apellidos en orden alfabético ascendente (es decir, de la A a la Z). Para eso, tenemos varias estrategias para seguir, pero

vamos a intentar un simple.

Recorremos la lista hasta encontrar el apellido que debería ir primero, esta fila, la anotamos en el primer lugar de la nueva lista ordenada. Quitamos dicho apellido de la lista desordenada, la cual ahora es un poco mas pequeña, y buscamos el apellido siguiente, de manera similar a como hicimos con el primer apellido, lo anotamos en la nueva lista y lo tachamos de la lista desordenada. Repetimos el procedimiento hasta haber tachado todos los elementos.

Practica 1

Probemos esta manera de ordenar con alguna lista desordenada que tengamos a mano, hasta podríamos ordenarla siguiendo distintos parametros. Tomar nota si se nos ocurre alguna manera mejor para ordenar.

Practica 2

Busquemos e implementemos alguna solución para alguno de los problemas que se buscaron en el punto (1)

4. Estrategias simples para resolver problemas

A continuación, tenemos 2 estrategias simples para resolver problemas:

Prueba y error

Esta es una estrategia simple, consiste en probar las soluciones que pensamos e ir monitoreando los resultados. Si son exitosos, quiere decir que encontramos la solución que funciona.

Los 5 porqués

Con esta estrategia, nos preguntaremos *porque* suceden las cosas hasta 5 veces. En cada iteración, profundizaremos más en las causas del problema.

Veamos un ejemplo en un entorno real de una empresa:

El sistema de ventas esta mostrando datos desactualizados de los clientes.

1. ¿Por qué el sistema tiene datos desactualizados? Porque la persona responsable de actualizarlos, no lo hizo.
2. ¿Por qué el responsable no cargo los datos? Porque nadie le dijo como se hace.

3. ¿Por qué nadie le dijo como se hace? Porque nadie sabe como se hace, el único que sabia ya no trabaja acá.
4. ¿Por qué nadie sabe como se hace? Porque la persona que sabia no dejó nada registrado y nunca se lo explicó a nadie.
5. ¿Por qué no se documentó ni se lo explicó a nadie? Porque nunca se nos ocurrió pensar que alguien tan critico se fuera a ir, ni pensamos que era tan complejo el proceso.

Como podemos ver, el problema termino siendo un error humano de organización, y no había problemas con el sistema informático.

¿Consultas, dudas?

Si tenes dudas, estoy para ayudarte, me podes encontrar en mis redes, o en mi sitio web:

- <https://www.instagram.com/cantoregalvez>
- <https://www.cantoregalvez.com.ar>

Seguime para más información y tips.