

## Capítulo 26



# La Resolución de Problemas

Solucionar nuestros problemas no los acaba, tan sólo nos trae nuevos problemas. Todos los seres humanos tenemos que lidiar con problemas todo el tiempo y es por eso que es realmente importante dominar las preguntas que tenemos a continuación. Estas preguntas no eliminarán los problemas de su vida, pero sí le presentan un *proceso* para manejarlos de forma eficaz.

### **¿Cómo le daría prioridad a los problemas que enfrente en este momento?**

Richard Sloma dice: “*Nunca trate de resolver todos los problemas a la vez, hágalo uno a uno*”. No importa si enfrenta tres, treinta o trescientos problemas, póngalos en fila y resuélvalos uno a uno.

### **En una oración, ¿cuál es el problema?**

Tenga en cuenta la diferencia entre *solucionar un problema* y *tomar una decisión*. Una decisión es una elección que usted hace entre dos o más alternativas: “¿Debo ir a Buenos Aires o Bogotá?”. Un problema es una situación en contra de sus intenciones o expectativas: “Quería viajar a Montevideo y terminé en Miami”. O “Debería tener cincuenta mil dólares en el banco pero tengo un saldo en rojo de cien mil”.

## **¿De qué manera mi equilibrio o desequilibrio personal afecta mi capacidad para resolver este problema?**

¿Está emocional o físicamente agotado? Si la respuesta es sí, le tomará horas de lucha encontrar una solución que si no estuviera exhausto encontraría en diez minutos.

## **¿Cuáles son los hechos relacionados con este problema?**

Recuerde las palabras de Peter Drucker: *“Una vez los hechos estén claros, las decisiones saltan a la vista”*. ¿Cuáles son los hechos relacionados con este problema? ¿Cuáles son las opciones más reales para resolverlo?

## **¿Por qué tengo este problema?**

¿Qué causó el problema y cómo puedo evitar que vuelva a suceder?

## **¿Cuáles son los tres grandes recursos a los que puedo acudir para solucionar este problema?**

Los mejores recursos pueden ser otras personas, fórmulas, herramientas o algo similar. Escríbalos.

## **¿Quién me puede ayudar a resolver este problema?**

Un experto, alguien que sepa bien del tema, puede ayudarlo. O quizá alguien con un punto de vista objetivo, que vea la situación desde una perspectiva diferente a la de quienes están involucrados con el problema a diario.

## **¿Debería invertir más dinero para reducir el tiempo que se requiere para solucionar este problema?**

Si usted tiene el dinero, puede conseguir las herramientas y contratar a las personas que necesite para reducir el tiempo que se necesita para solucionar el problema.

Algunos problemas son tan críticos que se deben resolver de inmediato, por tanto requieren más inversión de dinero; por ejemplo, un incendio en una refinería petrolera que está quemando incontables galones de combustible cada minuto. Otros problemas pueden esperar.

Y, por supuesto, algunos problemas requieren más tiempo a pesar de las fuentes y ayudas que emplee. Por ejemplo, tener un bebe requiere nueve meses, sin importar el número de madres que designe para esa tarea.

## **De todas las posibles soluciones, ¿Cuál tiene el mayor potencial para ser la correcta? ¿Cuál requiere tomar menos riesgos?**

Ponga *todas* las posibilidades en una balanza antes de tomar una decisión. Luego, elija la mejor.

## **¿Qué política evitaría que este problema se repita?**

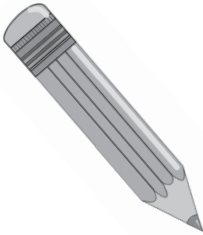
Pocas personas tienen una definición clara de lo que es una política. Una definición que podría funcionar sería la siguiente: una política es *algo que siempre hacemos o algo que nunca hacemos*. En el proceso de resolución de problemas, aprenda lo que sea necesario para evitar reincidir en los problemas.



## GUIA DE ESTUDIO CAPITULO 26

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_



### **Lea Colosenses 3:23**

#### **Recuerde**

Cuando tenga inconvenientes con un problema, saque este libro, vea este capítulo y hágase estas preguntas:

♦ ¿Cómo le daría prioridad a los problemas que enfrente en este momento? \_\_\_\_\_

---

---

---

♦ En una oración, ¿cuál es el problema? \_\_\_\_\_

---

---

---

♦ ¿De qué manera mi equilibrio o desequilibrio personal afecta mi capacidad para resolver este problema? \_\_\_\_\_

---

---

---

♦ ¿Cuáles son los hechos relacionados con este problema? \_\_\_\_\_

---

---

---

♦ ¿Por qué tengo este problema? \_\_\_\_\_

---

---

◆ ¿Cuáles son los tres grandes recursos a los que puedo acudir para solucionar este problema? \_\_\_\_\_

---

---

◆ ¿Quién me puede ayudar a resolver este problema? \_\_\_\_\_

---

---

◆ ¿Debería invertir más dinero para reducir el tiempo que se requiere para solucionar este problema? \_\_\_\_\_

---

---

◆ De todas las posibles soluciones, ¿Cuál tiene el mayor potencial para ser la correcta? ¿Cuál requiere tomar menos riesgos?

---

---

◆ ¿Qué política evitaría que este problema se repita? \_\_\_\_\_

**Saber y hacer las preguntas correctas lo lleva a encontrar las soluciones correctas y aumentar su confianza como líder.**