

# TALLER DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

**Elx, 17 de Julio de 2014**

# Objetivos:

- Dar herramientas para saber y detectar qué ocurre en la empresa
- Proporcionar medidas concretas para aplicarlas a la gestión de la empresa.

**PARA ACABAR CON LA MALA SITUACIÓN Y, SI ES  
POSIBLE, SALIR FORTALECIDO.**

**Debido a factores externos (que NO puede controlar) y/o factores internos propios de la empresa, nos podemos encontrar con una situación delicada que deberíamos resolver.**

**Posiblemente:**

- Las empresas no están cumpliendo sus objetivos de ventas.
  - Incluso está vendiendo menos que en el pasado.
    - Sus márgenes se han reducido.
    - Quizá ni siquiera ganan dinero.
    - Se les ha disminuido el crédito.
- Quizá incluso se les ha cerrado casi completamente.
  - No pueden continuar proyectos ya empezados.
    - No pueden empezar nuevos proyectos.
    - Están perdiendo competitividad.
    - Su tesorería está por los suelos.

Para ello, es necesario pensar, tomar decisiones y actuar...

**Tres pasos:**

**1. Análisis de la situación real de la empresa.**

- ¿En qué me afecta?
- ¿Qué síntomas tengo?

**2. Diagnóstico de los problemas internos.**

- ¿Cuáles son las razones internas que provocan o permiten la aparición de estos síntomas?

**3. Tratamiento a corto plazo para contrarrestar o eliminar esos problemas.**

- ¿Qué acciones hay que implantar para seguir “existiendo”?

# 1. Análisis de la situación real de la empresa. (I)

Primer consejo:

## ¡Acepta los problemas!

- No pasa nada por reconocer que tenemos problemas. Lo que hay que hacer es solucionarlos.
  - Las actitudes pasivas son perjudiciales.
    - Nada se va a solucionar solo.
- La rapidez y la anticipación son claves para superarlos.
  - No podemos esperar.

# 1. Análisis de la situación real de la empresa. (II)

**Analice cómo se está manifestando la crisis en su empresa. Los síntomas siempre van a ser los mismos:**

- La empresa no vende, o está vendiendo menos.
- La empresa no gana dinero o su rentabilidad ha bajado demasiado.
- La empresa no tiene ni dinero ni más capacidad crediticia.
  - La combinación de las anteriores alternativas.

(Esto son los SÍNTOMAS, no son los problemas, ni las causas de los problemas)

## 2. Diagnóstico de los problemas internos. (I)

<b>D</b> ebilidades	<b>A</b> menazas
<b>F</b> ortalezas	<b>O</b> portunidades

Esta tabla representa el “diagnóstico” de la empresa. Nos dirá cuál es la situación de la empresa, qué problemas tiene, dónde podríamos mejorar,...

## 2. Diagnóstico de los problemas internos. (II)

Con la información que hemos analizado:

### 1. Determinar las **D**ebilidades:

- Aspectos internos de la empresa (que la empresa puede controlar) que entorpecen el cumplimiento de los objetivos y dificultan a la empresa su situación en el mercado con respecto a la competencia, los clientes o los proveedores.

### 2. Determinar las **A**menazas:

- Aquellos aspectos externos a la empresa (y, por tanto, no controlables) que dificultan el cumplimiento de sus objetivos.

## 2. Diagnóstico de los problemas internos. (III)

Con la información que hemos analizado:

### 3. Determinar las **F**ortalezas:

- Son los aspectos internos de la empresa (que la empresa también puede controlar) que favorecen el cumplimiento de sus objetivos; y, además, sitúan a la empresa en una posición buena o excelente en el mercado con respecto a la competencia, los clientes o los proveedores

### 4. Determinar las **O**portunidades:

- Son aquellos aspectos externos a la propia empresa (tampoco son controlables), que favorecen el cumplimiento de sus objetivos.

## 2. Diagnóstico de los problemas internos. (IV)

... pero cuidado:

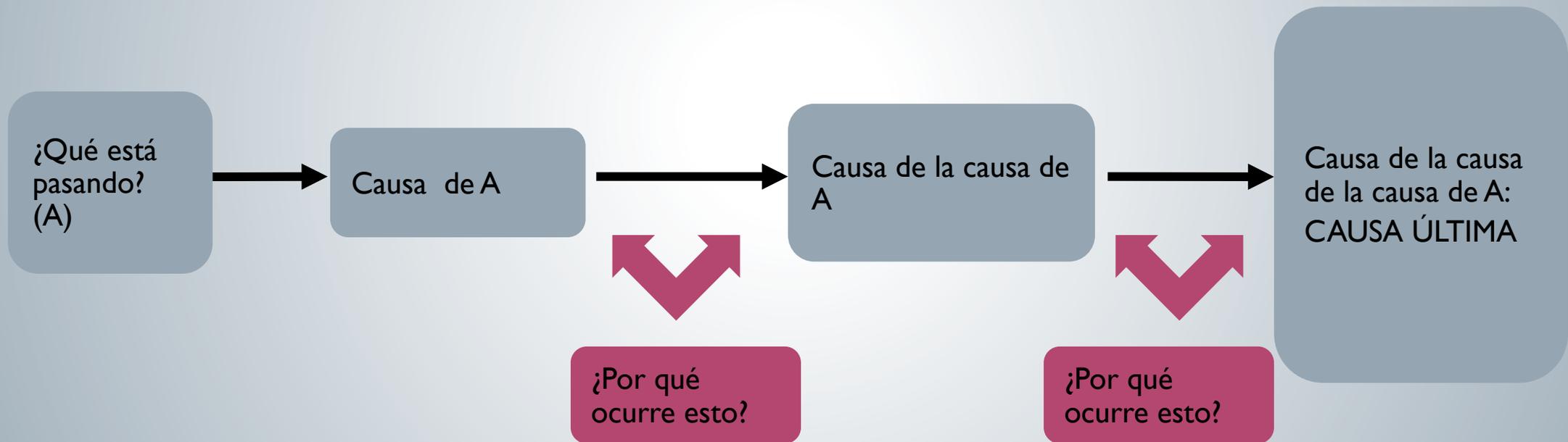
- No nos conformemos con ver simplemente las causas.
- Hemos de buscar **las causas últimas** que provocan o facilitan que los síntomas se manifiesten.
- No nos neguemos a ver las causas que no nos van a gustar, porque pensemos que no tienen solución o porque no nos atrevemos a “tocar” nada.
- No busquemos datos que nos den la razón y que avalen las decisiones que de antemano ya teníamos decidido tomar.
- Utilicemos poca información, pero que sea veraz y objetiva.  
(Ratios)
- Hemos de estar dispuestos a tomar cualquier decisión que se presente como conveniente y necesaria.

## 2. Diagnóstico de los problemas internos. (V)

**¿Cuáles son las razones internas que provocan mi situación actual?**

Hay que buscar las RAZONES ÚLTIMAS,  
las CAUSAS ÚLTIMAS.

Metodología para la búsqueda de la ÚLTIMA CAUSA, por lo tanto, el verdadero problema a solucionar:

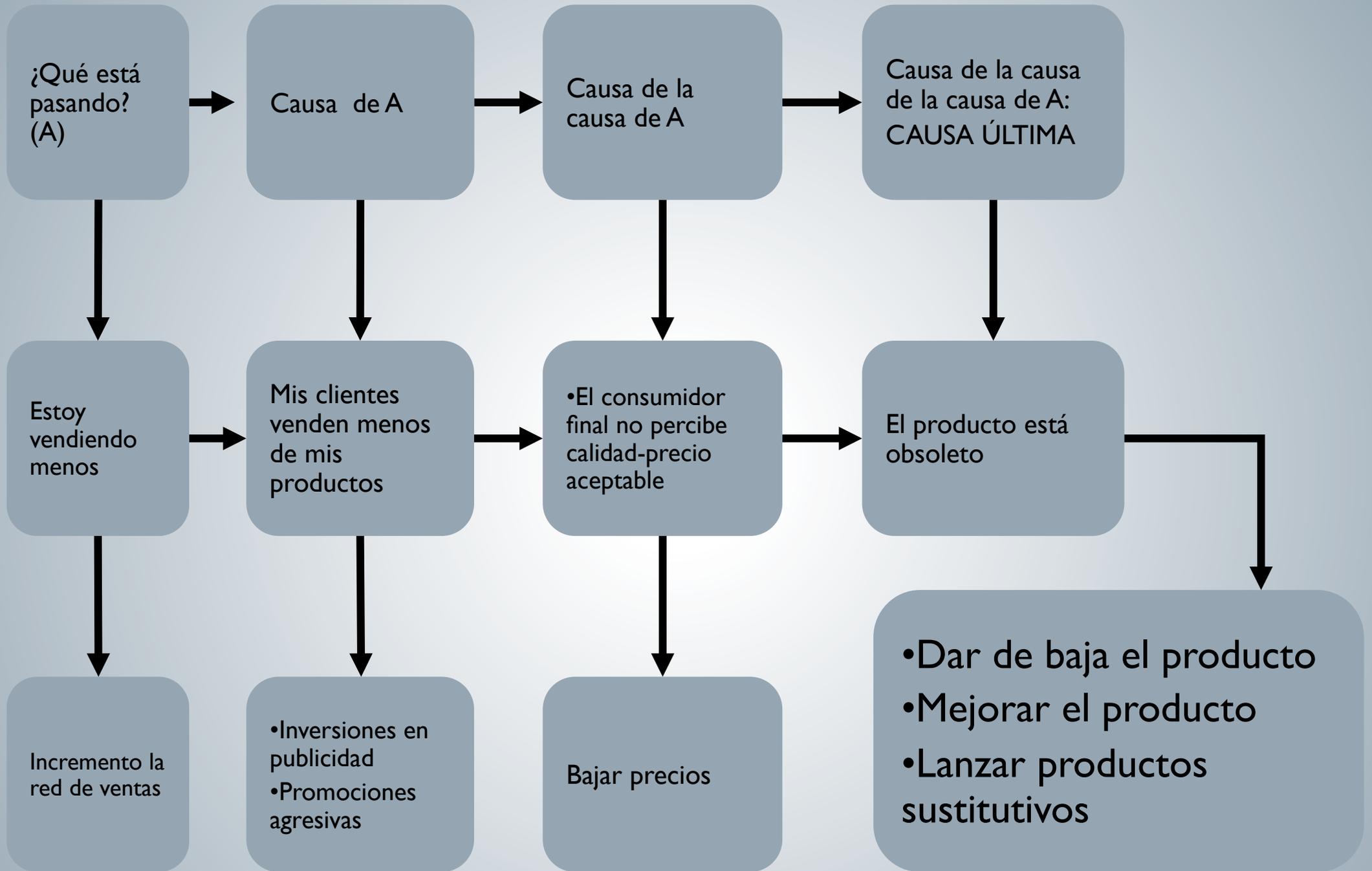


3. Tratamiento a corto plazo para contrarrestar o eliminar los problemas detectados.

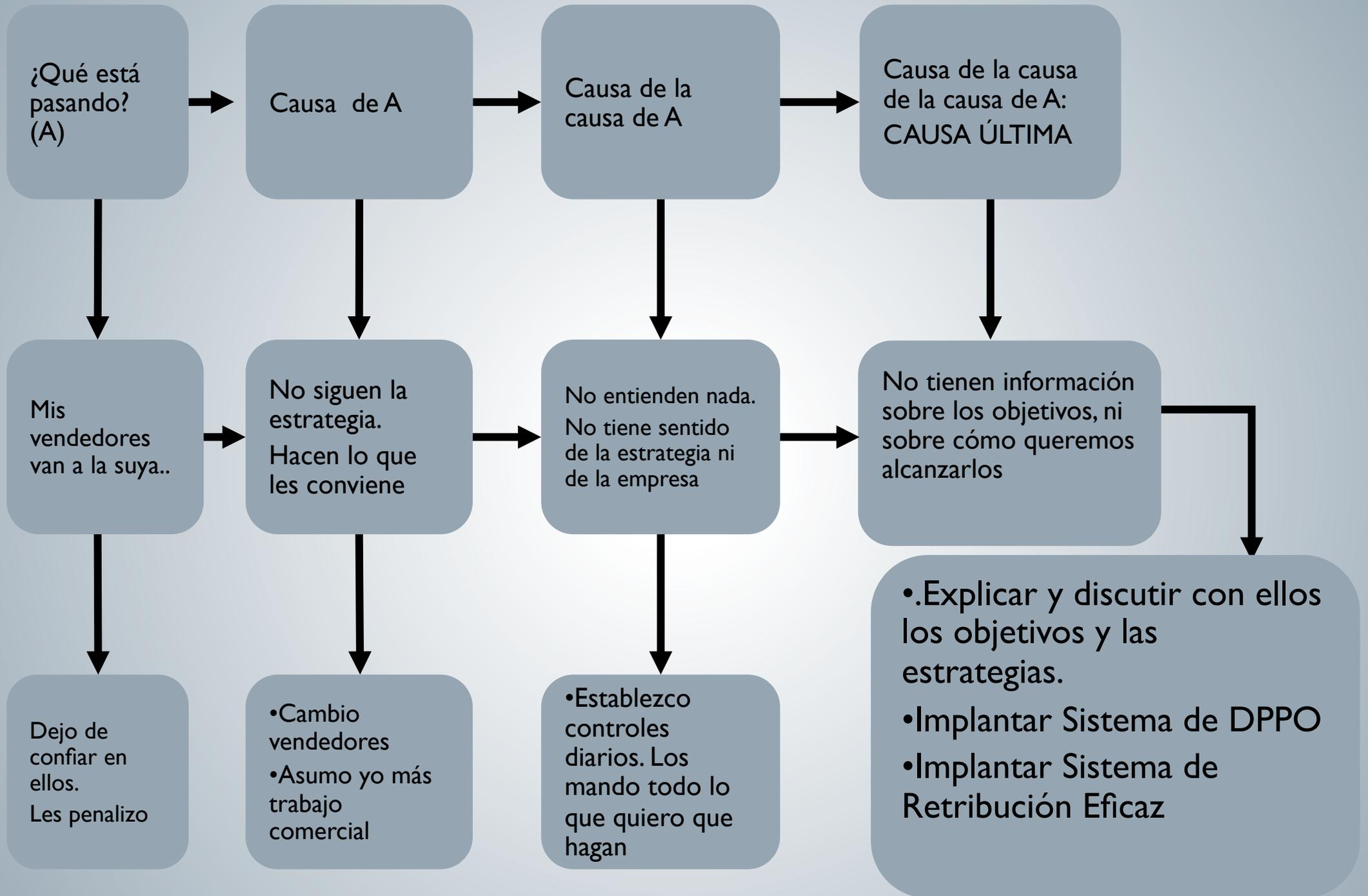
# Aspectos con los que suelen estar relacionadas las causas

- I. Gestión de CLIENTES
- II. Gestión del TALENTO
- III. Gestión de las OPERACIONES
- IV. Gestión de los RECURSOS FINANCIEROS
- V. Gestión de la INNOVACIÓN
- VI. Gestión de la INTERNACIONALIZACIÓN
- VII. Gestión de la COMUNICACIÓN

# I. GESTIÓN DE CLIENTES



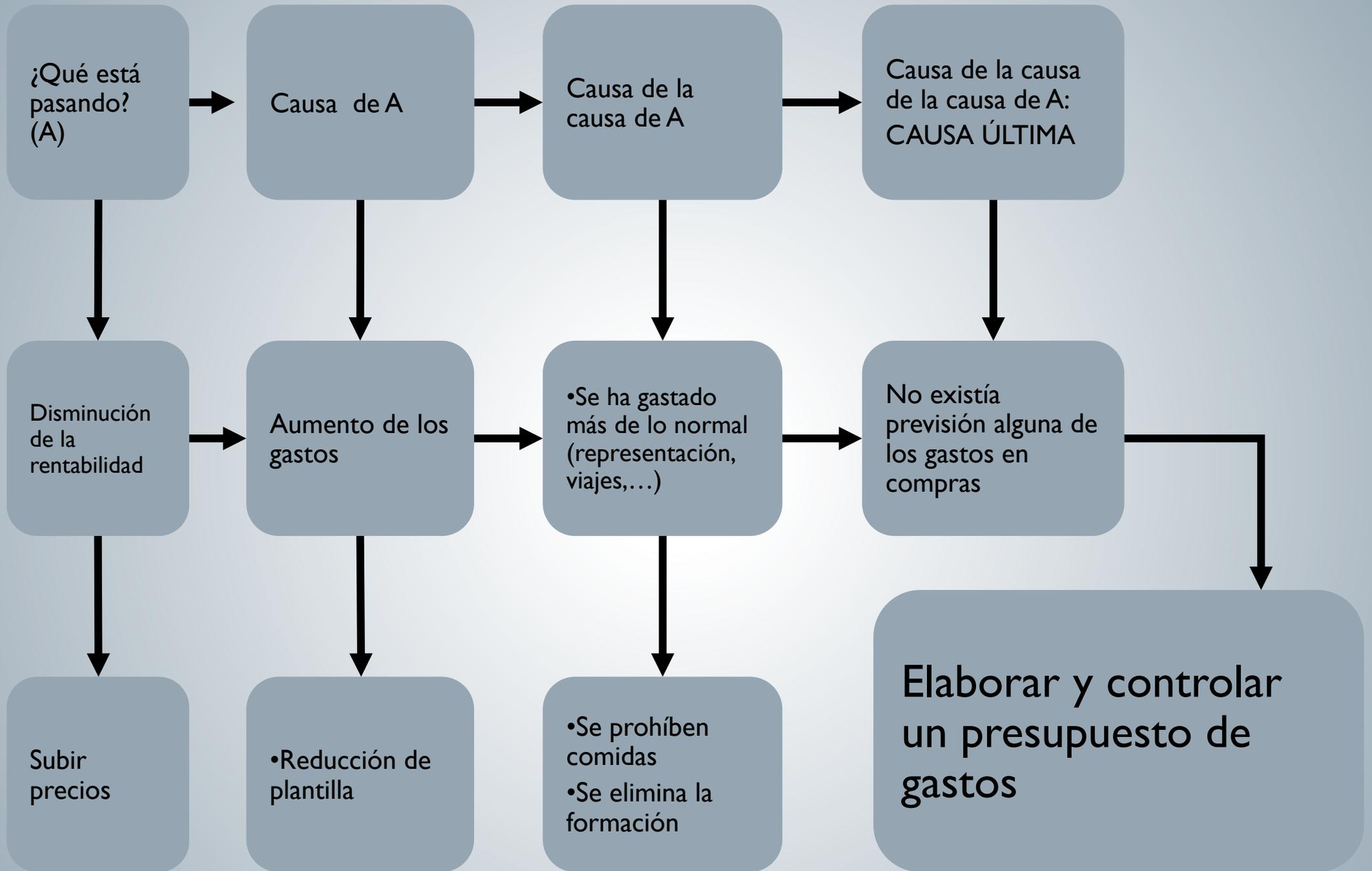
## II. GESTIÓN DEL TALENTO

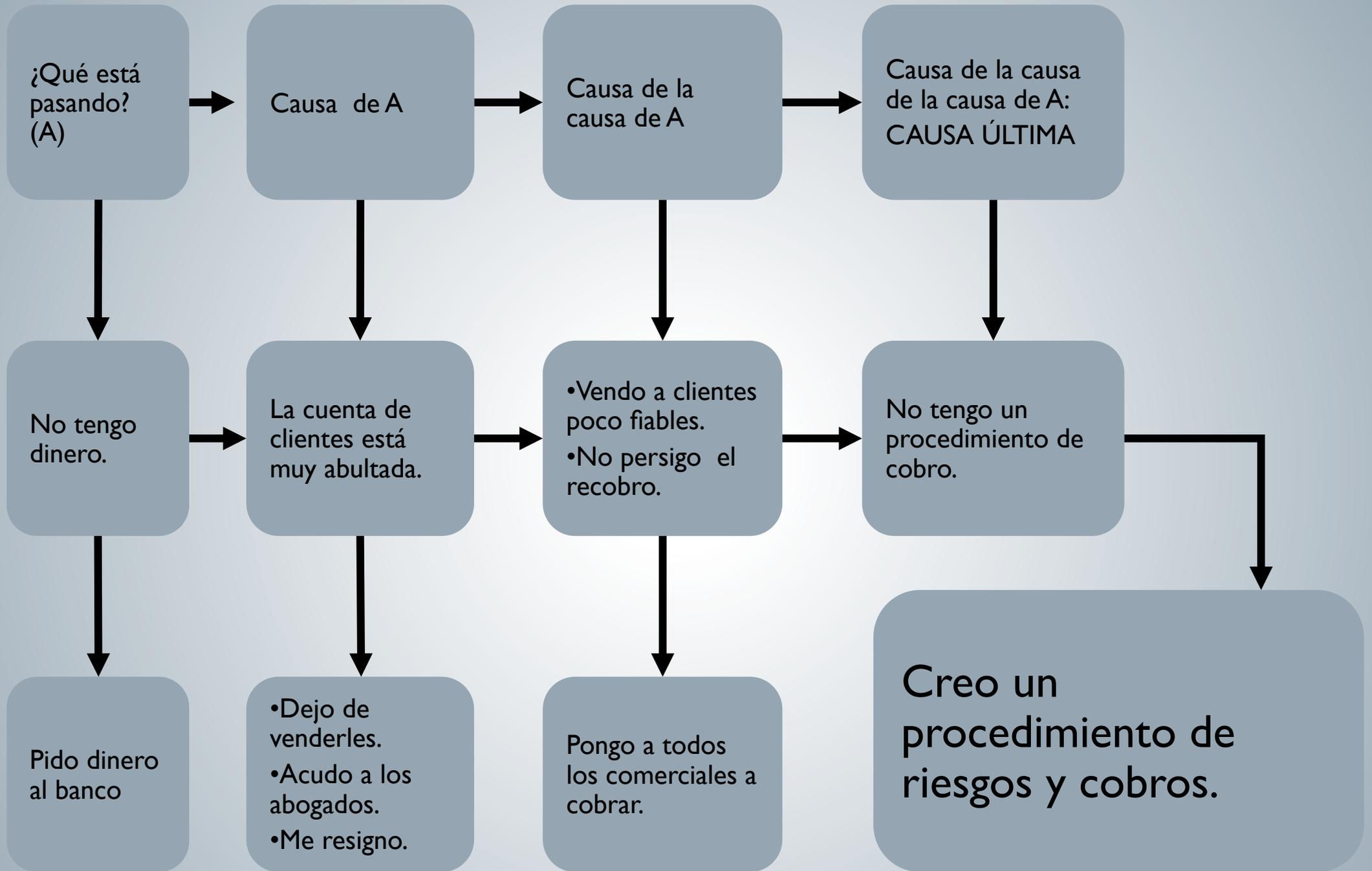


# III. GESTIÓN DE LAS OPERACIONES



# IV. GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS



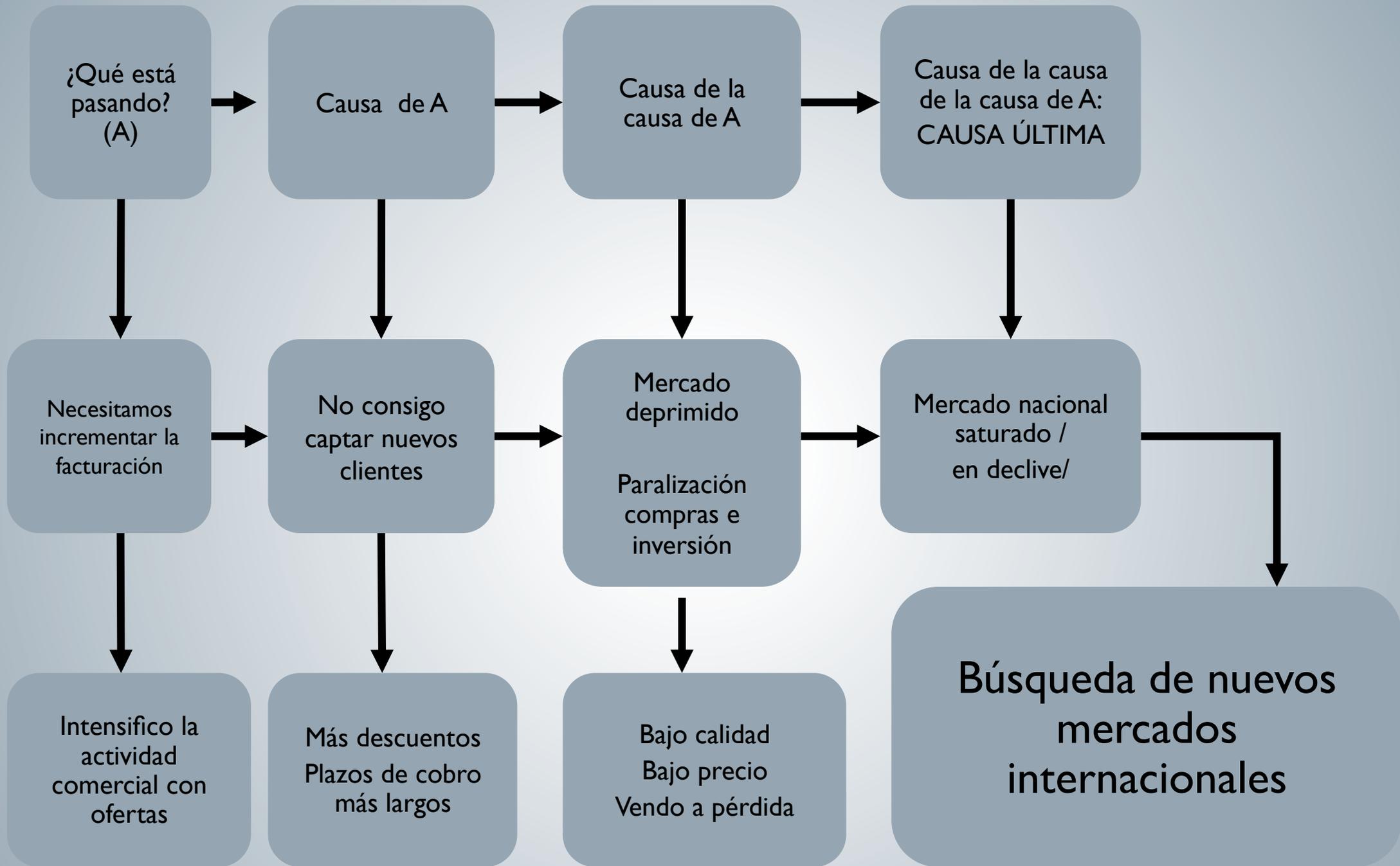


# V. GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN



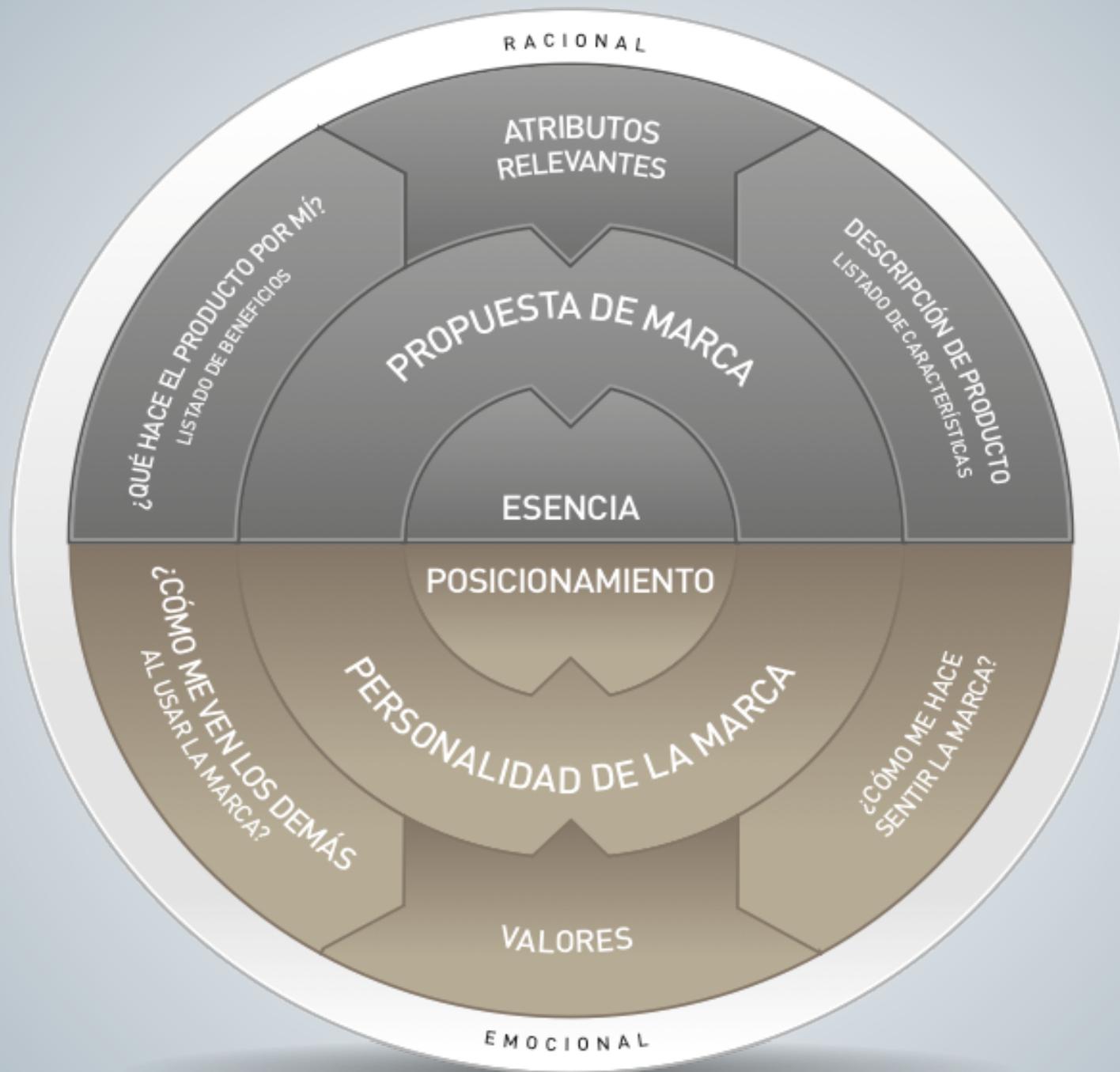


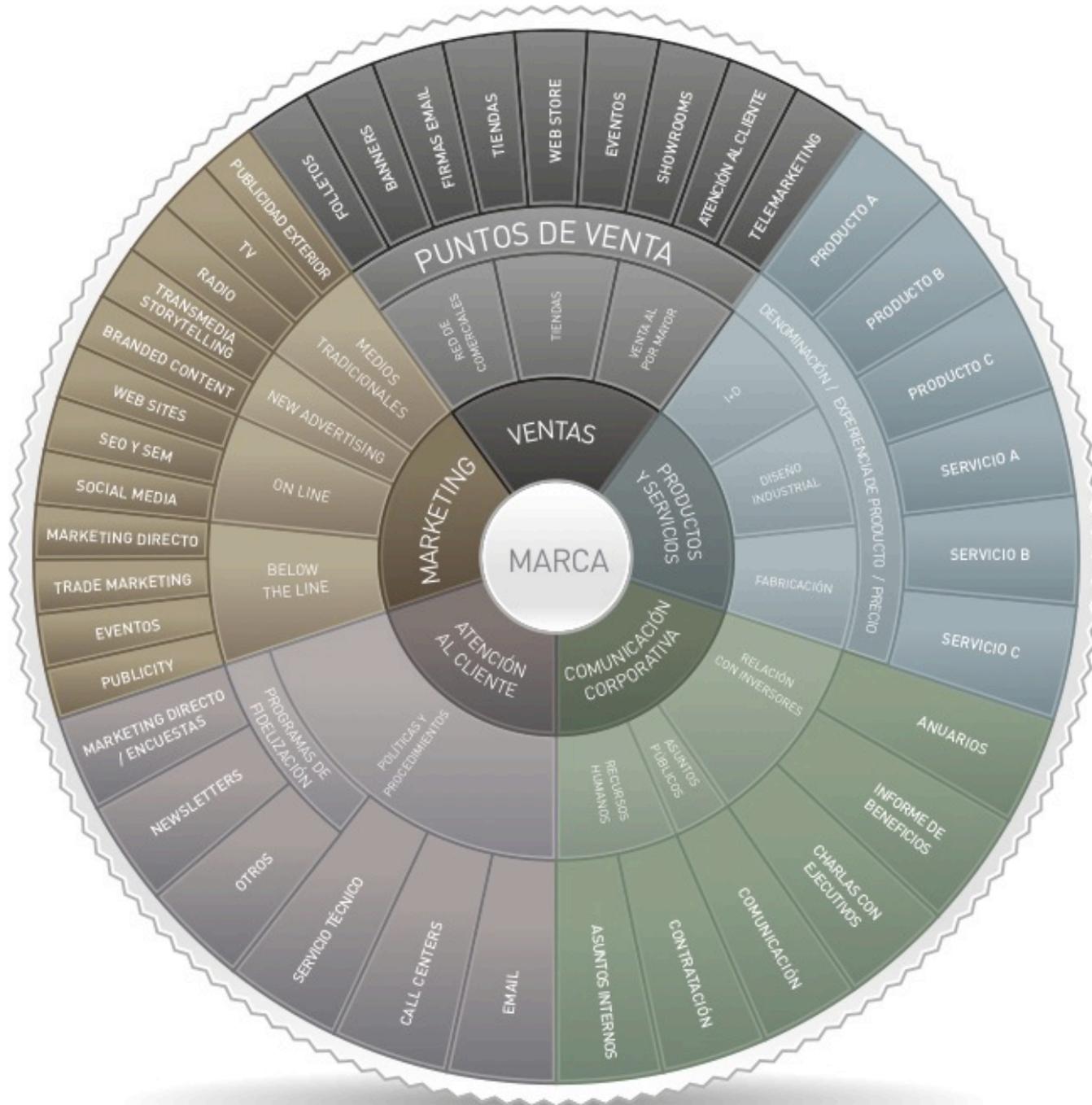
# VI. GESTIÓN DE LA INTERNACIONALIZACIÓN

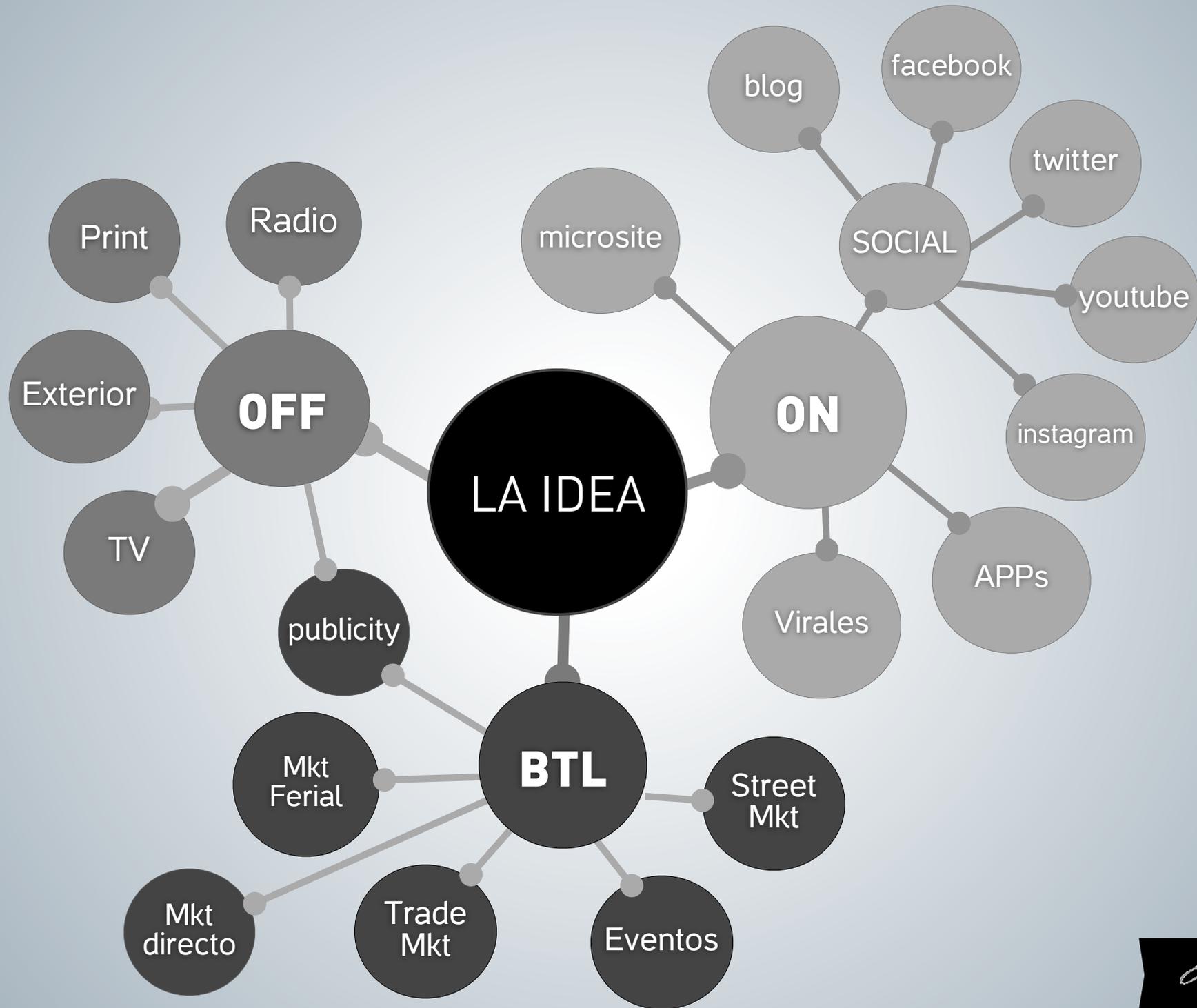


# VII. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN









GRACIAS  
POR SU  
PARTICIPACIÓN