

Técnica: solución de problemas

Cristina Giménez y Juana M. Bretón

Colaboración: Iván Domínguez

Junio 2023

Aquest document s'ha creat en el marc del projecte [ProDigital](#) i es publica amb una llicència [Reconeixement-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](#) de Creative Commons (CC BY-NC-SA 4.0).



ÍNDEX

01 Qué es la solución de problemas.	1
02. Una puesta en práctica	3
03 Referencias	8

01 Qué es la solución de problemas.

La técnica de solución de problemas busca facilitar las herramientas necesarias para tomar decisiones a través de un método sistemático (Olivares y Mendez, 2010). Hay que tener en cuenta que el objetivo final de la técnica no es eliminar los problemas, sino analizar y evaluar las diferentes opciones con el fin de encontrar la solución más adecuada, teniendo en cuenta las limitaciones que existan.

De esta forma, la técnica creada por D’Zurilla y Goldfried (1971), busca incrementar la generación de alternativas de respuesta para que aumenten las probabilidades de escoger una eficaz. Este proceso consta de cinco fases secuenciales, pero flexibles, así que en ocasiones cabrá retroceder a fases anteriores, con el fin de reevaluar las decisiones y mejorar la elección. A continuación, se enumeran las fases que sería recomendable seguir para solucionar un problema de manera eficaz:

a) Orientación hacia el problema.

La manera en la que las personas se enfrentan a los problemas está altamente influenciada por las creencias, valores y expectativas previas del modo en el que situaciones conflictivas anteriores han evolucionado y se han resuelto.

La orientación al problema que favorece su resolución se basa en una actitud que conciba estas situaciones problemáticas como parte de la vida diaria. Esta actitud ayudará a reconocer los problemas en cuanto aparezcan y evitará reaccionar ante ellos de manera impulsiva o evitativa, en pos de un modo más calmado y meditado.

En esta fase se intenta que las personas se vean capaces de resolverlos y percibirlos como un reto, favorecer la reflexión evitando la impulsividad para resolverlos e identificar las causas del problema de manera objetiva, sin culpabilizaciones.

b) Formulación y definición del problema.

Es una de las fases más importantes ya que en ella se va a definir el problema operativamente y esto nos llevará a encontrar soluciones realistas y eficaces.

Por un lado, deberemos buscar toda la información relacionada con el problema que tengamos, definiéndolo operacionalmente con términos claros y concretos. A su vez, cabrá identificar las variables que son importantes en el mismo y las causas que hacen que el problema aparezca y se mantenga. Por último, se formularán los objetivos de la resolución del problema de una manera concreta que permita luego evaluar si se han alcanzado.

c) Generación de alternativas.

En esta fase se van a formular cuantas más alternativas posibles, para ello se emplea la técnica de la lluvia de ideas. Se trata de seguir una serie de principios para conseguirlo. El principio de cantidad (cuantas más alternativas, mayor será la probabilidad de encontrar la más conveniente), principio de aplazamiento de juicio (no se trata de tomar una decisión ahora, todas las opciones son válidas) y principio de variedad (no basarse en un par de alternativas, crear soluciones diferentes). A su vez, se debe dejar de lado la crítica y realizar combinaciones de alternativas para que aparezcan nuevas.

En esta fase es mejor si las alternativas son generales y cuando, posteriormente, se tome una alternativa como viable, se dividirá y crearán pasos más específicos para alcanzarla.

d) Toma de decisiones.

Para elegir la alternativa más adecuada se siguen una serie de pasos que facilitan la decisión. Lo primero es descartar aquellas alternativas que no pueden llevarse a cabo (por tiempo, dinero, infraestructura, etc.) o poseerían consecuencias negativas.

Una vez se tienen las alternativas viables, se deben valorar los pros y contras de cada una de ellas para después compararlos. También se debe tener en cuenta la probabilidad de ocurrencia de las consecuencias de cada una de las alternativas.

Hay una serie de criterios de utilidad que pueden ayudar en este proceso, como son: el de resolución de conflicto (si la alternativa puede solucionar el problema), el de bienestar emocional (cuánto voy a disfrutar o sufrir con esta alternativa), el de relación tiempo/esfuerzo y el de bienestar general personal y social (beneficios totales frente a costes totales, a corto, medio y largo plazo).

e) Puesta en práctica de la decisión tomada y verificación de los resultados.

En esta fase se debe poner en práctica la opción elegida y comprobar si se resuelve el problema. Para ello se comienza con la ejecución de la alternativa seleccionada. Es decir, una vez se ha escogido una alternativa, se deben generar las tareas concretas para llevarla a cabo, subdividiéndola en objetivos específicos y eligiendo un curso de acción.

A continuación, se realiza la autoobservación durante dicha ejecución, con el fin de tener conciencia de qué y cómo se hace. También se debe autoevaluar los resultados obtenidos y compararlos con los esperados para saber si la decisión ha sido correcta. Por último, es importante autorreforzarse por haber solucionado el problema o, en su caso, haberlo intentado de un modo adecuado.

02. Una puesta en práctica

Este proceso tiene como objetivo ayudarte a ver el problema como algo resoluble a la vez que se analizan las diferentes soluciones posibles, de manera que la decisión tomada haya sido meditada, viendo las diferentes opciones de una manera guiada y progresiva.

Orientación al problema

Con anterioridad, a lo largo de tu vida, seguro que has tenido que tomar decisiones en diferentes momentos.

¿Qué decisiones te resultaron difíciles? ¿Qué emociones sentiste cuando aparecieron los problemas?

¿Cuál es el balance después de haber decidido? ¿Cómo te hizo sentir el ser capaz de tomar la decisión?

¿Crees que podrías volver a hacerlo?

Formulación del problema

Si tuvieras que definir el problema con una sola frase ¿Cuál sería?

¿Qué dos o tres elementos componen dicho problema?

1. _____

2. _____

3. _____

¿Qué te gustaría conseguir tomando esta decisión?

Generación de alternativas

Describe todas aquellas alternativas que se te ocurran para solucionar el problema. Recuerda, no juzgues, toda opción es buena y no es el momento aún de escoger.

Una vez que hayas anotado todas, ve a los componentes del problema que has descrito anteriormente y haz combinaciones entre ellos con el fin de analizar si todas las opciones posibles han sido tenidas en cuenta.

Por último, analiza las opciones, ¿algunas pueden fusionarse?, si es así, combínalas para obtener más posibilidades.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

7. _____

8. _____

Toma de decisiones

El primer paso es descartar las alternativas que no son realizables. Mira toda la lista que has creado y elimina las que no puedan llevarse a cabo.

Lo siguiente es analizar el grado de posibilidad/probabilidad de aquellas que crees que se pueden llevar a cabo. Si crees que una es posible pero que sería muy complicado realmente que ese escenario sucediera, puedes eliminarla.

Ten en cuenta los criterios de utilidad que se han explicado y aplícalos uno a uno a cada una de las alternativas restantes.

- **Resolución de conflicto.** Es algo que ya has pensado, pero, vuelve a plantearte si la alternativa puede solucionar el problema.
- **Relación tiempo/esfuerzo.** Es decir, si el tiempo y/o esfuerzo que te va a llevar, compensa el grado de solución que vas a alcanzar.
- **Bienestar emocional.** Cuánto voy a disfrutar o sufrir con esta alternativa. Escuchar lo que sientes es importante ya que a veces nos centramos demasiado en consideraciones cuantitativas.
- **Bienestar general, personal y social.** Explora los beneficios totales frente a costes totales, teniendo en cuenta los mismos a corto, medio y largo plazo.

Tras este análisis deberás tener muy pocas opciones o puede ser que te hayas quedado sin ninguna, si esto ha sucedido, vuelve al primer punto viéndolo con esta nueva perspectiva, ahora sabes más cosas y podrás analizar el problema más eficientemente. Vuelve a buscar los aspectos que componen el problema y vuelve a sacar opciones. No es extraño que esto suceda, la toma de decisiones es dinámica y nos permite volver a pasos previos cuando hemos aprendido cosas.

Si por el contrario aún son varias las alternativas que tienes, deberás realizar un balance de pros y contras de cada una de ellas. Toma la siguiente tabla y rellénala con cada una de las opciones. Después, numera en orden de importancia cada uno de los argumentos de 0 (ninguna importancia) a 10 (muchísima importancia) y suma el resultado de cada columna.

Intenta tener en cuenta si el argumento tiene peso a corto y medio plazo, y en qué medida te implica directamente o también a otras personas.

PROS	CONTRAS

Tras esto, ya estarás en situación de tomar una decisión, puede ser que sea difícil, por supuesto, por eso es necesario realizar este proceso estructura, pero tienes en tus manos una secuencia y análisis de datos que te ayudan a saber qué decisión, aunque ninguna será infalible, es la mejor que puedes tomar en este momento.

Puesta en práctica de la decisión tomada y verificación de los resultados.

En este punto lo que debes hacer es tomar la opción elegida y recapacitar sobre el proceso para llevarla a cabo. Si se trata de una acción que debe ser llevada a largo plazo, divídela en una lista de tareas secuenciales que debes realizar.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

Comienza por la primera, de la que todas las demás dependen, y a medida que las vas haciendo, explora cómo las haces y cómo te sientes.

- ¿Te está resultando sencillo?
- ¿Estás obteniendo los resultados que esperabas?
- ¿En qué son iguales o en qué se diferencian?
- ¿Cómo te sientes?

Recuerda que en cualquier punto puedes decidir volver al primer paso, reevaluar la situación y volver a tomar otra decisión, cambiando el contexto o la especificación, pero las decisiones siempre son tuyas para poder tomarlas.

Por otro lado, descansa y recompensarte, tomar una decisión es, a veces, difícil, pero implementarla y actuar también, puedes tener dudas, y es normal, por lo que el autocuidado es fundamental.

03 Referencias

Olivares, J. y Mendez, F. X. (2010). Técnicas de modificación de conducta (6º Ed.). Biblioteca nueva.

