



# SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES

## PRESENTACIÓN

---

Cada día es más evidente que la capacidad y la formación técnica no es suficiente para abordar problemas complejos en los que las variables intervinientes no son fáciles de controlar.

Nuevos escenarios llenos de volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad (VUCA) demandan nuevas capacidades de cara a enfrentar y solucionar situaciones complejas. El World Economic Forum sitúa a la capacidad de solucionar problemas complejos como la tercera más importante del Top 10 de habilidades profesionales demandadas para 2025.

En un entorno profesional cada vez más cambiante y sobrecargado de información se hace día a día más necesario conseguir tener la capacidad de visualizar el bosque entre los árboles. Saber distinguir los datos relevantes de los banales, lo importante de lo accesorio a la hora de tomar decisiones.

El presente curso trata de dotar de metodología para el procesamiento de la información y la generación de soluciones en entornos complejos, mediante un abordaje procesual y sistemático de los problemas y la toma de decisiones a la hora de seleccionar las alternativas de solución más convenientes.

## MODALIDAD Y DURACIÓN

---

**TELEFORMACIÓN - 15 horas de duración**

Plataforma, contenidos y sistema tutorial adaptado a Bonificaciones de Fundae con acceso a:

- Contenido Multimedia.
- Videotutoriales
- Recursos Adicionales
- Foros de Debate
- Tutorías por Aula Virtual
- Pruebas de evaluación

Este curso es bonificable ante Fundae.

Desde BAI ofrecemos realizar la gestión sin coste adicional para la empresa.

## OBJETIVOS

---

- Proporcionar conocimientos, habilidades y actitudes que permitan analizar y entrenar la competencia de resolución de problemas para actuar de forma eficiente y con método ante el reto de resolver problemas complejos y tomar decisiones sobre las alternativas más adecuadas en función de los criterios óptimos definidos.
- Estimular un procesamiento de la información de forma objetiva e intelectualmente entrenada en la toma de decisiones y en la valoración de opciones de cara a aportar soluciones de calidad.

## DIRIGIDO A

---

- Personal que tenga que trabajar en la solución de situaciones complejas, inesperadas o desestructuradas.
- Personal que tenga que trabajar con información compleja, discriminar datos y argumentos válidos y tomar decisiones en entornos con información cambiante o contradictoria.
- Responsables de negocio, cargos directivos, responsables de marketing, responsables de innovación, comerciales, y todas las personas que quieran abordar situaciones de alta complejidad con recursos y metodologías que optimicen la búsqueda e implantación de soluciones.

# CONTENIDOS

## 0. Introducción: Un mundo confuso, una mente limitada.

- 0.1. ¿No hay problema?
- 0.2. El mundo necesita personas preparadas para afrontar los problemas.
- 0.3. ¿Qué nos limita?
- 0.4. Creencias limitadoras en la solución de problemas.
- 0.5. El reto del entorno VUCA.

## 1. Heurística y Solución de problemas

- 1.1. El término heurística.
- 1.2. Tipos de problemas.
  - 1.2.1 Problemas estructurados.
  - 1.2.2 Problemas no estructurados.
- 1.3. La solución de problemas complejos.

## 2. Pensamiento, funcionamiento y obstáculos

- 2.1. Racional o emocional.
- 2.2. Pensar rápido, pensar despacio.
- 2.3. Percepción de la realidad.
- 2.4. Bases del pensamiento crítico, sistemas y proceso.

## 3. Barreras para el pensamiento

- 3.1. Barreras para pensar correctamente.
- 3.2. Sesgos cognitivos.
  - 3.2.1 Sesgos sociales.
  - 3.2.2 Sesgos de memoria.
  - 3.2.3 Sesgos de toma de decisiones.
  - 3.2.4 Sesgos de probabilidad y creencias.
- 3.3. Filtrar barreras del pensamiento.
- 3.4. Más acciones para filtrar información.
  - 4.4.1 Contrastar y valorar fuentes.
  - 4.4.2 Posiciones perceptivas.

## 4. Proceso de solución de problemas: Necesidad y definición del problema

- 2.1. Fase 1 Identificación.
  - 2.1.1 Focus Group.
  - 2.1.2 Diagrama Causa-Efecto.
  - 2.1.3 Ley de Pareto.

## 5. Proceso de solución de problemas: Búsqueda y selección de soluciones

- 3.1. Fase 3 Búsqueda de alternativas de solución.
- 3.2. Fase 4 Selección de alternativas de solución.
- 3.3 Métodos objetivos de toma de decisiones.  
Selección de criterios y ponderación.

## 6. Proceso de solución de problemas: Puesta en práctica y control

- 4.1. Fase 5 Aplicación de la solución.
- 4.2. Fase 6 Control de los resultados.
- 4.3. Revisión General del proceso.
- 4.4. Resumen ejemplo de aplicación general del proceso.
- 4.5. El proceso sigue y la mejora continúa.
- 4.6 Análisis DAFO – CAME.

## EL TUTOR

### Juan Valera Mariscal

- Consultor Senior y Coach profesional, ha desempeñado cargos de responsabilidad en el área de Recursos Humanos en diversas empresas del sector tecnológico.
- Blogger, divulgador y escritor, ha publicado varios libros sobre habilidades directivas y gamificación. Psicólogo Experto en Coaching (PsEC) Certificado por el Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Ha entrenado a más de 5000 profesionales en habilidades directivas y de comunicación: liderazgo, negociación, presentaciones con valor, inteligencia emocional, PNL, coaching, gestión del tiempo, creatividad, comunicación interna, gamificación y nuevas tecnologías aplicadas a la gestión de recursos humanos (e-learning, e-assessment, RRSS, ...).



## FECHAS

**Del 4 de noviembre al  
16 de diciembre de 2024**

## PRESUPUESTO

Hasta 9 participantes	De 10 a 25 participantes	De 26 en adelante
112,5 €/persona	105 €/persona	90 €/persona
(7,5 €/h/persona)	(7 €/h/persona)	(6 €/h/persona)

La facturación tendrá el siguiente desglose:

- Tutorización de los cursos: 88% de la venta (exento de IVA).
- Contenidos Multimedia: 8% de la venta (+ IVA).
- Plataforma: 4% de la venta (+IVA)