

## 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
  - 3.4.1 Contrastar y valorar fuentes
  - 3.4.2 Posiciones perceptivas

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

- 4.1 Fase 1 Identificación
- 4.2 Fase 2 Investigación
  - 4.1.1 Focus Group
  - 4.1.2 Diagrama Causa-Efecto
  - 4.1.3 Ley de Pareto

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

- 5.1 Fase 3 Búsqueda de alternativas de solución
- 5.2 Fase 4 Selección de alternativas de solución
- 5.3 Métodos objetivos de toma de decisiones
- 5.4 Selección de criterios y ponderación

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

- 6.1 Fase 5 Aplicación de la solución
- 6.2 Fase 6 Control de los resultados
- 6.3 Revisión General del proceso
- 6.4. Resumen ejemplo de aplicación general del proceso
- 6.5 El proceso sigue y la mejora continúa
- 6.6 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 28 de octubre al 17  
de diciembre de 2025**

## PRESUPUESTO

| Hasta 9 participantes                | De 10 a 25 participantes         | De 26 en adelante               |
|--------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| 112,5 €/persona<br>(7,5 €/h/persona) | 105 €/persona<br>(7 €/h/persona) | 90 €/persona<br>(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).