



PAINT THE BIT

Rethinking artistic
and creative
competences and
job
profiles

PROYECTO PINTAR LA BROCA MÓDULO FORMATIVO

HABILIDADES DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

COMPETENCIA TRANSFERIBLE

ESCRITO POR: E-JUNIORS

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



RESUMEN

¿POR QUÉ LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS ES UNA HABILIDAD IMPORTANTE?	3
ACERCA DE LA HABILIDAD	5
ESTUDIO DE CASOS	8
IR MÁS ALLÁ	9
ESCALA DE AUTOEVALUACIÓN	11
SUGERENCIAS Y CONSEJOS	12
EJERCICIO	13
PARA SABER MÁS	14

Descargo de responsabilidad: El apoyo de la Comisión Europea a la producción de esta publicación no constituye una aprobación de los contenidos, que reflejan únicamente las

opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella.

¿POR QUÉ LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS ES UNA HABILIDAD IMPORTANTE?

Las habilidades de resolución de problemas son las habilidades blandas más buscadas de 2022. De hecho, el 86% de los empleadores buscan habilidades para resolver problemas en los currículums de los estudiantes, según la encuesta Job Outlook 2022 de la Asociación Nacional de Universidades y Empleadores.

No es de extrañar que los empleadores busquen esta habilidad: las empresas siempre necesitarán personas que les ayuden a encontrar soluciones a sus problemas. Alguien proactivo y exitoso en la resolución de problemas es valioso para cualquier equipo.

"Los empleadores buscan empleados que puedan tomar decisiones de forma independiente, especialmente con la prevalencia del trabajo remoto/híbrido y la necesidad de comunicarse de forma asíncrona", dice Eric Mochnacz, consultor senior de recursos humanos de Red Clover. "Los empleadores quieren ver a personas que puedan tomar decisiones bien informadas que mitiguen el riesgo, y que puedan hacerlo sin sufrir parálisis por análisis".

Ejemplos de habilidades de resolución de problemas

La resolución de problemas incluye tres partes principales: identificar el problema, analizar las posibles soluciones y decidir el mejor curso de acción.

Investigación

La investigación es el primer paso de la resolución de problemas porque te ayuda a entender el contexto de un problema. Investigar un problema le permite aprender por qué está ocurriendo el problema. Por ejemplo, ¿han disminuido los ingresos debido a una nueva táctica de ventas? ¿O por estacionalidad? ¿Hay algún problema con la persona a la que se dirige el equipo de ventas?

La investigación amplía su alcance a todas las posibles razones por las que podría estar ocurriendo el problema. Luego, una vez que lo descubras, te ayudará a reducir tu alcance para comenzar a resolverlo.

Análisis

El análisis es el siguiente paso de la resolución de problemas. Ahora que has identificado el problema, las habilidades analíticas te ayudan a ver qué posibles soluciones podría haber.

"El objetivo del análisis no es resolver un problema, en realidad, es comprenderlo mejor porque ahí es donde se encontrará la verdadera solución", dice Gretchen Skalka, propietaria de Career Insights Consulting. "Mirar un problema a través de

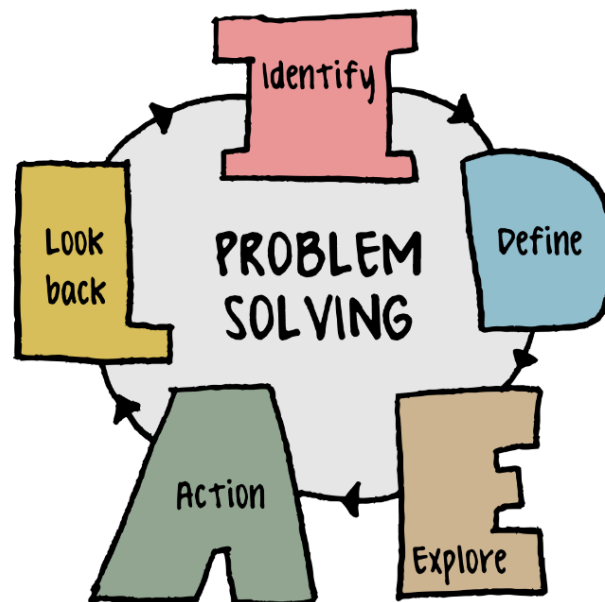
la lente de la imparcialidad es la única manera de obtener una verdadera comprensión del mismo desde todos los ángulos".

Toma de decisiones

Una vez que haya descubierto de dónde proviene el problema y cuáles son las soluciones, es hora de decidir cuál es la mejor manera de seguir adelante. Las habilidades de toma de decisiones le ayudan a determinar qué recursos están disponibles, qué implica un plan de acción factible y qué solución es probable que conduzca al éxito.

Ejemplos de uso de habilidades de resolución de problemas en el lugar de trabajo incluyen:

- Investigar patrones para entender por qué los ingresos disminuyeron el último trimestre
- Experimentar con un nuevo canal de marketing para aumentar las suscripciones al sitio web
- Lluvia de ideas sobre tipos de contenido para compartir con clientes potenciales
- Probar las llamadas a la acción para ver cuáles generan más ventas de productos
- Implementación de un nuevo flujo de trabajo para automatizar un proceso de equipo y aumentar la productividad



Fuente: Instituto Tecnológico de Massachusetts

Este módulo se centra en cómo desarrollar habilidades de resolución de problemas a través de:

- La definición del término "resolución de problemas" y sus beneficios en el ámbito personal y profesional.
- El desarrollo de una mentalidad de resolución de problemas y el camino a seguir para abordar un problema en la vida diaria.
- Las mejores formas de garantizar un buen trabajo en equipo y el éxito de la empresa/organización en la que estás trabajando.
- La influencia y el apoyo de la tecnología y las herramientas digitales para resolver problemas.

ACERCA DE LA HABILIDAD

La resolución de problemas es uno de los puntos importantes que deben entenderse en una empresa u organización. Allí se puede encontrar una multitud de personas con diversos antecedentes, perspectivas y conjuntos de habilidades. Si bien esta diversidad es un activo valioso, un tapiz tan rico de características puede ocasionalmente dar lugar a diferencias de opinión, lo que puede conducir a conflictos y problemas. La resolución de problemas es un método que ayuda a alguien a comprender cómo resolver problemas de manera óptima.

Esta es una de las habilidades blandas importantes que necesita alguien, incluidos los empleados de la empresa. Especialmente para un líder y gerente en casi todas las profesiones, esta habilidad es muy útil cuando uno tiene que tomar decisiones cuando se enfrenta a situaciones y problemas difíciles y desafiantes en el lugar de trabajo.

La resolución de problemas es la capacidad de identificar problemas, hacer una lluvia de ideas y analizar respuestas, e implementar las mejores soluciones. Un empleado con buenas habilidades para resolver problemas es tanto un emprendedor como un compañero de equipo colaborativo; Son proactivos en la comprensión de la raíz de un problema y trabajan con otros para considerar una amplia gama de soluciones antes de decidir cómo avanzar.

Para abordar un problema, debe desarrollar una mentalidad de resolución de problemas, lo que significa que: usted es capaz de identificar el problema para encontrar una solución. Es indiscutible afirmar que los empleados que son «solucionadores de problemas» son muy valiosos para las empresas. No te preocupes, no significa que esta actitud sea siempre de alguna manera natural o que hayas nacido con ella o no. Es una habilidad que necesitas practicar durante tu vida.

¿Cuáles son los beneficios de las habilidades de resolución de problemas?

Las habilidades de resolución de problemas son muy útiles en la vida, ya que te permiten pensar en problemas, evaluarlos y resolverlos. Con estas habilidades, puedes pensar analíticamente, reconocer problemas lógicos y centrarte en nuevos patrones que acabarán beneficiando tu rendimiento laboral. Son habilidades que permiten a las personas reconocer y resolver problemas de manera más eficiente. A continuación se enumeran algunos de los beneficios asociados con estas habilidades.



Fuente: www.digits.co.uk

1. Las habilidades de resolución de problemas desarrollan su capacidad de pensar críticamente

Las habilidades de resolución de problemas desarrollan su capacidad de pensar críticamente. Cuando aplicas estas habilidades en el aula, eres más capaz de responder a situaciones novedosas y adaptarte a las condiciones cambiantes, lo que lleva a un mayor rendimiento académico en general.

También ayudan a desarrollar su capacidad para pensar críticamente y encontrar soluciones innovadoras, mejorando su vida personal, así como su educación y perspectivas profesionales.

2. Te permite lidiar con los problemas diarios

Las habilidades de resolución de problemas le permiten lidiar con los problemas diarios de manera efectiva y eficiente. Con estas habilidades, puede buscar ayuda de otros, analizar el problema cuidadosamente y resolverlo.

Los usas cada vez que necesitas averiguar cómo manejar una situación complicada o cuando te encuentras con un problema. Mientras que los problemas pequeños se pueden resolver por impulso, los complejos requieren soluciones complejas.

3. Tendrás mejores relaciones con los demás

Casi todos los trabajos en estos días requieren una gran cantidad de comunicación¹. Sin embargo, no se puede trabajar eficazmente con los demás si no se entiende el estilo de comunicación del otro y cómo trabajar con ellos.

Todos enfrentamos problemas, ya sea en nuestro lugar de trabajo, en casa o en otro lugar. Nos ocupamos de diferentes tipos de problemas. No es que los

¹ Puede encontrar detalles de esta habilidad en un módulo dedicado titulado "Técnicas de colaboración" o "Trabajo en equipo para artistas"

problemas se limiten a un área específica. Es posible que se enfrente a diferentes problemas en diferentes entornos.

Debe tener habilidades de resolución de problemas para lidiar con los problemas de una manera adecuada, lo que solo ayuda a mejorar sus relaciones con los demás y crear un mejor entorno para todos.

4. Te ayuda a aprovechar tu creatividad

Las habilidades de resolución de problemas pueden ayudarte a encontrar formas nuevas e innovadoras de abordar situaciones cotidianas y es una habilidad particularmente importante en el lugar de trabajo.

Desde recomendar soluciones hasta solucionar disputas y generar ideas rentables, estas habilidades te ayudan a aprovechar tu creatividad y aumentar tu productividad. *(Puede encontrar detalles de esta habilidad en un módulo dedicado titulado "Habilidades de creatividad").*

5. Tendrás mejores habilidades de gestión del tiempo

Las habilidades de resolución de problemas te ayudan a priorizar los problemas que deben resolverse primero. Con demasiada frecuencia, las personas se sienten abrumadas por una lista cada vez mayor de problemas que deben solucionarse primero.

Sin embargo, estas técnicas de resolución y habilidades de gestión del tiempo van de la mano. Si puedes resolver un problema rápidamente con poco esfuerzo y tiempo, habrás adquirido habilidades valiosas.

Además, desarrollar esas habilidades desde el principio tendrá un gran impacto en tu capacidad para administrar tu tiempo a medida que te conviertes en adulto.

6. Te hace más empleable

Las habilidades para resolver problemas te hacen más empleable. También puede aplicarlos a diferentes solicitudes de empleo o escenarios que muestren su capacidad para resolver problemas bajo presión. Esto proporciona grandes beneficios en el lugar de trabajo.

Además, tenerlos es una parte esencial de cualquier carrera exitosa. Ya que le dan la confianza para manejar los desafíos todos los días, resolver problemas rápidamente y trabajar en soluciones.

7. La resolución de problemas te ayuda a tomar decisiones seguras

La resolución de problemas le ayuda a tomar decisiones seguras, resolver problemas, manejar situaciones confusas y le permite evaluar sus opciones.

Puede ayudarte a tomar decisiones seguras mediante el análisis de todos los aspectos de un problema.

8. Las habilidades de resolución de problemas aumentan sus posibilidades de éxito profesional

Estas habilidades aumentan tus posibilidades de éxito profesional al ayudarte a encontrar soluciones a las dificultades que encuentras en el lugar de trabajo.

La resolución de problemas también es una habilidad crítica en una variedad de trabajos, desde ingenieros de software hasta contadores y representantes de servicio al cliente. Cuanto más fortalezcas tus habilidades para resolver problemas, mejor preparado estarás para una carrera exitosa.

9. Mejoran tus técnicas de razonamiento y argumentación

Estas habilidades mejoran tus técnicas de razonamiento y argumentación, lo que te permite comunicarte con mayor claridad para defender tus opiniones.

Además, son valiosos tanto en las entrevistas de trabajo como en el entorno laboral y requieren que los empleados propongan soluciones a los problemas dentro de un período de tiempo específico.

10. Puedes delegar tareas más fácilmente

Las habilidades de resolución de problemas son un activo vital. También puede delegar tareas más fácilmente y formular un plan para objetivos a corto y largo plazo. Hacen que sea más fácil lidiar con los problemas, ya sean problemas personales o relacionados con los negocios.

Delegar tareas es una habilidad que es absolutamente necesario tener. Esto permite a los gerentes tratar a sus trabajadores como iguales. Debes tener la capacidad de dejar de lado el trabajo difícil y luego pasárselo a alguien que pueda terminarlo.

ESTUDIO DE CASOS

A continuación encontrará un escenario de estudio de caso real.

¿Alguna vez te has preguntado cómo es que grandes marcas como Honda Motors entran en nuevos mercados? ¿Cómo fue que Honda entró en el mercado estadounidense?

Hubo muchos problemas en el camino:

- Corría el año 1950 y el mercado estadounidense ya estaba dominado por otras marcas (Harley Davidson es solo un ejemplo);
- Los estadounidenses no estaban familiarizados con las marcas japonesas en ese momento, por lo que los clientes potenciales eran bastante sospechosos;
- El mercado era nuevo para la marca japonesa
- Los primeros productos introducidos en el mercado estadounidense por Honda (motocicletas) fueron percibidos como demasiado pequeños y débiles
- No hay una estrategia clara al principio.

➤ *¿Qué se ha hecho para resolver esta situación?*

La respuesta:

- Kihachiro Kawashima (presidente de la filial americana de la empresa) y su asistente fueron enviados a los Estados Unidos para analizar y observar el mercado.
- Los primeros productos introducidos por Honda en el mercado estadounidense (motocicletas) atrajeron la atención de las comunidades locales.
- Creación de un nuevo valor para el cliente: las motocicletas comenzaron a atraer a jóvenes que no estaban en la cultura de la "chaqueta de cuero negro" y no querían ser percibidos como "extraños" (ya que esta era la idea/asociación común en ese momento).
- La aparente debilidad de los nuevos productos japoneses se convirtió en un activo considerable y ayudó a ganar clientes.
- Los ejecutivos mostraron humildad y replantearon su estrategia.

Conclusión: Puedes encontrarte con muchos problemas a lo largo de tu carrera. Lo importante es encontrar una solución. El ejemplo de Honda demuestra que incluso un gran problema puede redefinirse y convertirse en un activo importante.

IR MÁS ALLÁ

En esta parte, queremos mostrarte cómo usar la tecnología para resolver problemas.

Hay un artículo interesante de Jess Amy Dixon que se publicó en julio de 2019 titulado '[4 formas de resolver cualquier problema usando habilidades digitales](#)'. Se podría argumentar con el propio título: ¿a qué se refiere el autor con resolver "cualquier" problema? ¿Significa que Internet encontrará una solución para mí? ¿Existe alguna herramienta digital que haga desaparecer todos mis problemas? Bueno, la respuesta a estas preguntas es muy probablemente: "No". Internet no cambiará el mundo por nosotros, no nos dará una solución prefabricada. ¡PERO definitivamente puede ayudar a encontrar uno! Veamos cómo podemos beneficiarnos de la tecnología para que nos ofrezca algunas soluciones:

El poder de Internet

Dixon señala en su artículo que "casi cualquier información que puedas necesitar está disponible en Internet si sabes dónde buscar. Internet es una enorme base de datos en la que se puede encontrar todo tipo de información necesaria. La base de datos parece interminable, sigue creciendo y no tiene límites. Siempre que tenga un problema en el trabajo, digamos que necesita algunos datos o información, puede buscar datos en línea. Todo lo que necesitas es un motor de búsqueda. Hay bastantes de ellos, pero los dos populares que recomendamos son [Google](#) y [DuckDuckGo](#). Todo lo que necesita hacer es iniciar el motor de búsqueda en su dispositivo (computadora portátil, PC, teléfono inteligente) y comenzar a escribir. Puede escribir palabras sueltas o frases completas y puede modificar su consulta tantas veces como desee hasta que encuentre la información correcta: "No se preocupe por escribir oraciones completas o usar una gramática perfecta: los motores de búsqueda son inteligentes y extraerán las palabras más importantes [...] de su término de búsqueda".

Encontrar expertos en línea

¿Quieres hablar con la gente sobre tus problemas? ¿Sueles pedir consejo a un experto? No hay ningún problema, ¡todo está en línea! Puedes encontrar expertos en Internet, ponerte en contacto con ellos para concertar una cita o incluso llamarlos a través de una plataforma de comunicación en línea como [Skype](#) o [Zoom](#). La elección es tuya. En Internet también se pueden encontrar listas de expertos con opiniones de sus clientes. Esto te ayudará a ponerte en contacto con la persona adecuada para obtener asesoramiento profesional. Además, a menudo se puede encontrar incluso la gama de precios allí. Esto hace que Internet sea una herramienta muy útil.

Uso de cuadros de chat

Otra forma de cómo Internet puede ayudarnos con los problemas cotidianos es el servicio de atención al cliente y los chats en línea. Vale la pena notar que cada vez más empresas tienen la ventana/cuadro de chat en sus sitios web. De esta manera, al hacer clic en él, puede escribir y hacer preguntas. Un representante de la empresa escribirá la respuesta. De esta manera, puedes hablar con una persona real, que te explicará cualquier problema que tengas en tiempo real".

Consejo: la próxima vez que tenga un problema con un proveedor de electricidad o gas, intente encontrar el cuadro de chat en el sitio web de la empresa. Se sorprenderá de la rapidez con la que responde la empresa y de lo eficaz que es realmente esta herramienta.

Ver tutoriales

El tutorial en línea es otra herramienta poderosa hoy en día. ¿Tu dispositivo está roto? ¿O tal vez necesita cambiar los neumáticos porque no vio vidrios rotos en la carretera? Bueno, cualquier problema que tenga allí seguramente hay un tutorial en línea que puede usar. Puede ser un sitio web o un blog donde alguien describe el problema y explica cómo resolverlo. De esta manera, Internet puede ofrecerle una solución lista. Todo lo que necesita hacer es encontrar la información correcta.

Consejo: no es necesario que los tutoriales en línea sean preparados por expertos en un campo determinado. Puede ser cualquiera, ¿tal vez tu vecino? Lo que importa aquí es el hecho de que te ayuda a resolver un problema.

ESCALA DE AUTOEVALUACIÓN

Nivel 1 :

- **Lo sé:** ¿qué es la resolución de problemas?
- **Soy capaz de:** entender por qué es importante resolver problemas

Nivel 2 :

- **Lo sé:** cómo Internet puede ayudarme a resolver problemas
- **Soy capaz de:** aplicar consejos que me ayuden a desarrollar una mentalidad de resolución de problemas

Nivel 3 :

- **Lo sé:** cómo desarrollar la habilidad
- **Soy capaz de:** probar diferentes herramientas en línea para encontrar información y resolver mis problemas

SUGERENCIAS Y CONSEJOS

En esta sección, te daremos 6 consejos para ayudarte a adquirir habilidades de resolución de problemas.

CONSEJO 1 : PRÁCTICA

Practica tus habilidades de resolución de problemas: recuerda que las empresas valoran a los empleados que intentan resolver un problema individualmente. Puede usar Internet para hacer preguntas y encontrar respuestas.

CONSEJO 2 : SÉ CONCRETO

Cuando busque datos en línea, trate de ser específico. En lugar de escribir una sola palabra, es mejor utilizar componentes específicos de su consulta, por ejemplo, en lugar de 'ideas', intente poner una consulta más específica: 'técnicas para generar ideas'.

CONSEJO 3 : INVESTIGACIÓN

No tengas miedo de investigar: investiga los datos y encuentra mucha información que te ayude a encontrar muchas soluciones posibles a un problema.

CONSEJO 4 : ESTÉ ATENTO A LAS NOTICIAS FALSAS

Verifique sus fuentes en línea: intente usar sitios web conocidos (especialmente periódicos reales y sitios web oficiales). Ten cuidado con las noticias falsas: ¡también puedes encontrarlas en línea!

CONSEJO 5 : COMPARAR OPINIONES

"Recuerde que no todos los consejos son iguales: lea antes de intentar hacer algo basado en lo que ha leído en Internet. ¡Obtén varias opiniones y verifica más de una fuente antes de sumergirte!" (Dixon, 2019)

CONSEJO 6 : HAZ LO MEJOR QUE PUEDES

"Si puedes resolverlo tú mismo en línea, las cosas volverán a moverse mucho más rápido. Si no puedes, aún impresionarás al jefe cuando vea que has tomado medidas activas para tratar de resolver el problema tú mismo". (Dixon, 2019)

