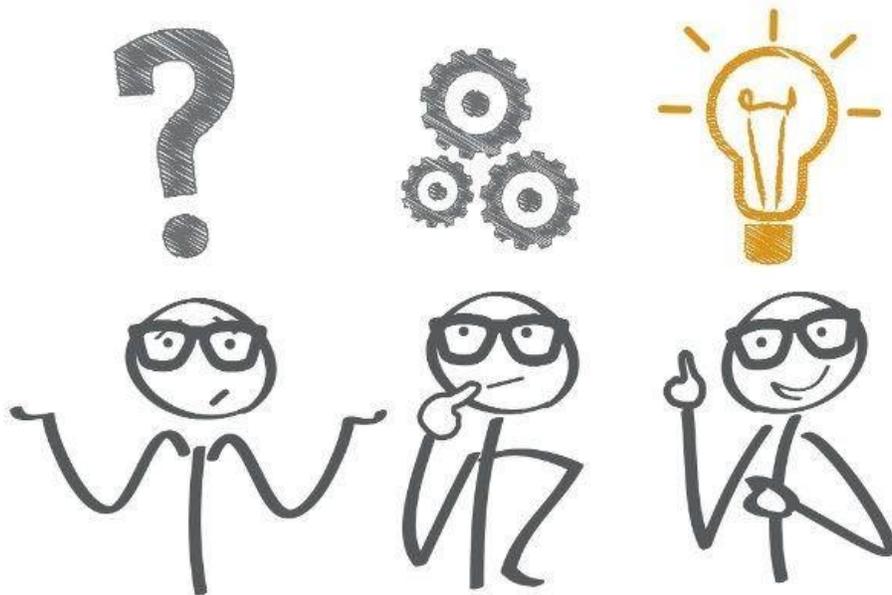


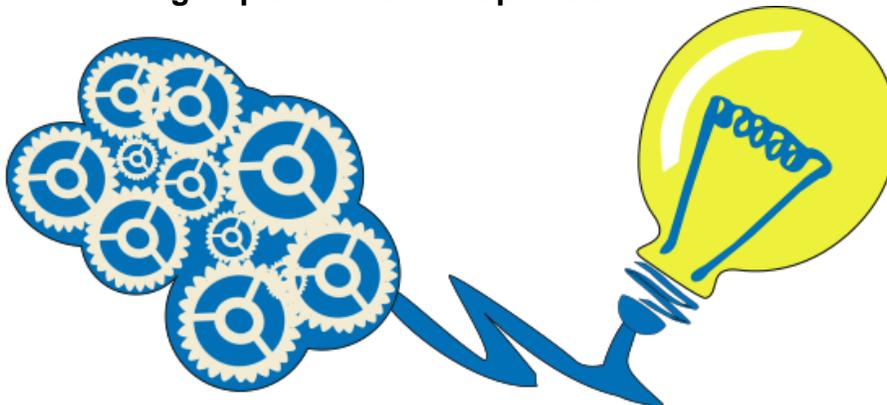
**La capacidad para resolver los problemas que surgen en la ejecución de las actividades.**



Las personas que destacan esta alta capacidad para la resolución de problemas son capaces de actuar de forma proactiva, sin perder el tiempo, encontrando las soluciones más adecuadas para cada caso que pueda presentarse.

El Sistema de Gestión de Calidad de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, a través de los siguientes pasos le enseñará como puede dar solución a un problema y como puede entrenar esta competencia.

**¿Qué pasos debe seguir para resolver un problema?**



Para resolver un problema debe tener en cuenta 5 pasos esenciales:

1. **Identificar el problema:** presentar una definición del problema claramente comprensible para los miembros del equipo.
2. **Describir el problema:** tenga en cuenta cuál es la situación actual, es decir, de donde parte y que quiere conseguir. En este paso será necesario recopilar

información de calidad, veraz y actualizada para poder describirlo correctamente.

3. **Buscar todas las posibles soluciones:** El objetivo es crear una lista de alternativas posibles, buscar estrategias que se dirijan hacia la causa original. Uno de los ejercicios recomendados por el SGC-VAF es usar el **método de los 5 porqués**.
4. **Valorar las consecuencias tanto positivas como negativas de cada una de las posibles soluciones:** selecciona al detalle todas las posibles soluciones pensando en los pros y los contras, el tiempo de solución y si existen los recursos necesarios. En este paso se debe que ser muy objetivo y realista, además se deberá llegar a un acuerdo común entre todo el equipo de trabajo.
5. **Elegir la que más se adapte y sea más conveniente:** Elige la solución que más se adapte a la respuesta del problema, en este paso es conveniente realizar un plan de acción, con fechas, procesos, objetivos, seguimiento etc.

### ¿Cómo puede entrenar esta competencia?

Para entrenarse en esta competencia debe tener en cuenta:

1. **Lo importante es la solución, no el problema:** Existe un estudio el cual dice que el cerebro no puede encontrar soluciones si está centrado en el problema, cuando el cerebro esta solo concentrado en el problema solo estará consiguiendo alimentar la negatividad ante la situación presentada, si las emociones negativas se activan bloquearan todas las posibles soluciones. Busca las respuestas, no los responsables.
2. **Mantén la mente abierta:** No elimine ninguna de las ideas que se le ocurran por la mente, aunque puedan parecer en ocasiones imposibles. Estas ideas impulsan el pensamiento creativo y así podrá llegar a otras posibles soluciones.
3. **Simplifica:** Haz las cosas sencillas. En la sencillez muchas veces está la solución.