

Solución de problemas — los 5 pasos

La hoja que se usa en terapia de solución de problemas (D'Zurilla y Nezu). Sirve para un problema concreto de tu vida: definirlo con hechos, abrir alternativas sin juzgarlas, decidir con pros y contras, actuar y comprobar. Un problema por hoja. Si son varios, empieza por el que más te pesa hoy.

ANTES DE EMPEZAR

Es una herramienta de trabajo, no un tratamiento. Si el ánimo bajo o la ansiedad llevan más de dos semanas, o aparecen ideas de que no vale la pena seguir, pide ayuda profesional. En Chile: Salud Responde 600 360 7777 y la línea *4141.

SE USA	TIEMPO	CUÁNDO	SE REPITE
Un problema a la vez	20 a 30 minutos, sentado	Con la cabeza fría, no en la crisis	Hasta que el paso 5 diga «resuelto»

1 DEFINIR Qué pasa exactamente, con hechos, y qué quieres que pase.	2 ALTERNATIVAS Muchas, variadas y sin juzgar. Las tontas también.	3 DECIDIR Pros y contras de cada una, a corto y a largo plazo.	4 ACTUAR Plan concreto: qué, cuándo, qué necesito, plan B.	5 VERIFICAR ¿Se resolvió? ¿Cuánto? Si no, vuelve al paso que falló.
---	---	--	--	--

00 Antes del paso 1: párate, baja la velocidad, piensa, actúa

Un problema no se resuelve bien con el cuerpo acelerado. Cuando notes una emoción fuerte, una conducta que no te sirve o un pensamiento que da vueltas, tómallo como **la señal de que hay un problema**, no como el problema. Ahí entra la secuencia que enseña la terapia de solución de problemas:

Párate La emoción fuerte es la alarma. Nombra lo que sientes.	Baja la velocidad Respira lento, cuenta hasta diez, cambia de pieza. Un minuto basta.	Piensa Recién ahora, con la hoja: los cinco pasos, en orden.	Actúa Haz lo que decidiste en el paso 4. Después, verifica.
---	---	--	---

¿En qué área está tu problema? Marca una. Ver la lista completa ayuda a recordar que casi todos los problemas de la vida son frecuentes y tienen soluciones que otras personas ya encontraron.

- | | | |
|---|---|--|
| ☐ Pareja o relación íntima | ☐ Plata y deudas | ☐ Alcohol o drogas |
| ☐ Hijos, padres, hermanos, familia | ☐ Casa o departamento | ☐ Salud mental |
| ☐ Trabajo | ☐ Trámites o asuntos legales | ☐ Sexualidad |
| ☐ Estudios | ☐ Amistades | ☐ Una pérdida (pasada o que se viene) |

01 Paso 1 · Definir el problema con hechos

Escribe lo que pasa **como lo grabaría una cámara**: quién, qué, cuándo, dónde y cada cuánto. Mal: «mi jefa es imposible». Bien: «al menos dos veces por semana mi jefa me manda tareas a las 18:30 y yo las hago hasta las 21:00». Separa lo que viste de lo que supones. Y no confundas el problema con la solución: «necesito decirle que no» es una posible solución; el problema es que te quedas hasta las nueve.

EL PROBLEMA, EN HECHOS (quién, qué, cuándo, dónde, cada cuánto)

QUÉ SÉ CON CERTEZA / QUÉ ESTOY SUPONIENDO

POR QUÉ ES UN PROBLEMA PARA MÍ (qué se interpone entre la situación y lo que quiero)

MI META REALISTA (cómo quiero que esté la situación en un mes; medible)

02 Paso 2 · Lluvia de alternativas

Tres reglas: **cantidad** (mientras más ideas, más probable que una sea buena), **sin juzgar** (todavía no decides nada; anota también las que suenan tontas o exageradas) y **variedad** (mezcla caminos distintos, no diez versiones de la misma idea). Si te cuesta, pregúntate qué le sugerirías a un amigo con este mismo problema.

#	POSIBLE SOLUCIÓN
	una por fila, sin evaluarla todavía
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

03 Paso 3 · Decidir con pros y contras

Tacha primero las claramente inviables. Con las que quedan, responde cuatro preguntas: **¿resuelve el problema?** **¿puedo hacerlo de verdad?** **¿qué efectos tiene en mí, a corto y a largo plazo?** **¿y en los demás?** Puntúa de 1 a 5. No busques la solución perfecta: busca la mejor disponible. Y elige un plan B por si la primera falla.

ALTERNATIVA	A FAVOR	EN CONTRA	RESUELVE 1 a 5	PUEDO 1 a 5
			/5	/5
			/5	/5
			/5	/5
			/5	/5

ELIJO (una, o una combinación)

PLAN B SI LA PRIMERA NO FUNCIONA

04 Paso 4 · Plan de acción

Una decisión sin fecha es una intención. Baja la solución a pasos pequeños: **qué voy a hacer exactamente, cuándo, qué necesito antes y qué haré si aparece un obstáculo**. Si el primer paso te da miedo, hazlo más chico, no lo postergues.

PASO	QUÉ HARÉ EXACTAMENTE	CUÁNDO	QUÉ NECESITO ANTES
1			
2			
3			

SI PASA ESTO (obstáculo probable) → ENTONCES HARÉ ESTO

FECHA EN QUE REVISARÉ CÓMO FUE

05 Paso 5 · Verificar (esto es lo que casi nadie hace)

Después de actuar, vuelve a la hoja. Una solución no tiene que ser perfecta para ser buena. Puntúa de 0 a 10 y compara con lo que esperabas en el paso 3. Si el resultado no alcanza, no es un fracaso: es información sobre en qué paso volver a entrar.

¿Cuánto se resolvió el problema?	0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	1	0
¿Qué tan conforme estoy con el efecto en mí?	0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	1	0
¿Qué tan conforme estoy con el efecto en los demás?	0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	1	0
¿Cuánto se pareció el resultado a lo que predije (bueno y malo)?	0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	1	0
En total, ¿qué tan satisfecho quedo?	0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	1	0

QUÉ APRENDÍ Y A QUÉ PASO VUELVO SI HACE FALTA (1 definir · 2 alternativas · 3 decidir · 4 actuar · plan B)

CUENTA COMO RESUELTO SI	NO PASA NADA SI
- La situación cambió en la dirección de tu meta del paso 1, aunque no del todo. - Puedes decir qué hiciste tú para que cambiara. - El costo para ti y para otros fue el que habías previsto, o menor.	- La primera alternativa falló: para eso está el plan B. - Descubres que el problema no tiene solución. Entonces el trabajo cambia: no es arreglarlo, es sobrellevarlo. - Necesitas más información antes de decidir. Conseguirla es tu paso 4.

06 Un ejemplo resuelto, para ver la hoja llena

Ejemplo inventado para ilustrar cómo se completa. No corresponde a ninguna persona real.

Problema en hechos	Desde marzo, mi mamá me llama todos los días de semana entre las 13:00 y las 15:00 para que la ayude con trámites (banco, isapre, farmacia). Yo corto el almuerzo, llego tarde a la oficina y ya me lo hicieron notar dos veces.
Hecho / suposición	Hecho: son llamadas diarias y he llegado tarde 6 veces este mes. Suposición: «si no contesto, se va a sentir abandonada» (nunca se lo he preguntado).
Por qué es problema	Quiero ayudarla y quiero conservar el trabajo; hoy las dos cosas chocan a la misma hora.
Meta realista	En un mes: que los trámites de mi mamá estén resueltos sin que yo llegue tarde ninguna vez.
Alternativas (8)	1 Dejar de contestar. 2 Renunciar. 3 Fijar un horario: la llamo yo a las 19:00. 4 Hacerle una lista semanal y resolverla el sábado. 5 Pedirle a mi hermano que se turne. 6 Enseñarle la app del banco. 7 Hablar con mi jefe para salir 30 min más tarde y entrar más tarde. 8 Contratar a alguien que la acompañe a los trámites.
Decisión	Se tachan 1 y 2 (no resuelven o cuestan demasiado). Puntúan alto 3 + 4 + 5 combinadas: resuelven (4/5), puedo hacerlo (5/5), efecto en mi mamá positivo si se lo explico. Plan B: la 8, si mi hermano no puede.

Plan de acción	Paso 1: domingo, conversar con mi mamá y proponerle la llamada de las 19:00 y la lista del sábado. Paso 2: lunes, escribirle a mi hermano para turnarnos los sábados. Paso 3: silenciar el celular entre 13:00 y 15:00 durante la semana. Si mi mamá insiste al mediodía → contesto un minuto para ver si es urgencia y le recuerdo la llamada de la tarde.
Verificación (a 3 semanas)	Se resolvió 8/10: llegué tarde 0 veces; mi mamá se quejó la primera semana y después se acostumbró a las 19:00. Mi hermano tomó dos sábados. Aprendí que la suposición de «se va a sentir abandonada» era mía, no de ella.

07 Los errores que hacen fallar la hoja

Definir con sentimientos	«Estoy sobrepasado» describe cómo te sientes, no qué pasa. Sin hechos no hay alternativas posibles.
Juzgar en el paso 2	Si descartas cada idea apenas aparece, terminas con dos opciones y eliges la primera que se te ocurrió. Eso es el estilo impulsivo que la técnica quiere corregir.
Buscar la solución perfecta	No existe. Esperarla es una forma elegante de postergar. Elige la mejor disponible y ponle plan B.
Saltarse el paso 5	Sin verificar, no sabes si funcionó ni qué aprendiste. La hoja se cierra con el paso 5, no con el 4.
Usarla para un problema sin solución	Una enfermedad, una pérdida o una decisión de otra persona no se «resuelven». Ahí la hoja sirve para definir qué sí depende de ti (cómo sobrellevarlo), no para arreglar lo que no está en tus manos.

Basada en: D'Zurilla, T. J., & Goldfried, M. R. (1971). Problem solving and behavior modification. *Journal of Abnormal Psychology*, 78(1), 107-126. · D'Zurilla, T. J., & Nezu, A. M. (1999). *Problem-solving therapy: A social competence approach to clinical intervention* (2.ª ed.). Springer. · Nezu, A. M., Nezu, C. M., & D'Zurilla, T. J. (2013). *Problem-solving therapy: A treatment manual*. Springer. · Tolin, D. F. (2024). *Doing CBT* (2.ª ed., cap. 12). Guilford. · Bell, A. C., & D'Zurilla, T. J. (2009). Problem-solving therapy for depression: A meta-analysis. *Clinical Psychology Review*, 29(4), 348-353.