

# HERRAMIENTAS PARA ANALIZAR, DECIDIR Y ACTUAR



**SKU:** PA39

**Horas:** 30

## OBJETIVOS

Al finalizar el curso, las personas participantes estarán capacitadas para diseñar un modelo racional y operativo de análisis de problemas y toma de decisiones.

En concreto, serán capaces de:

- Analizar los problemas desentrañando su complejidad, evaluando sus consecuencias, aislando las causas o factores de su origen, y planteando estrategias o medidas alternativas para procurar su solución, o bien, cuando esto no sea posible, atenuar sus efectos negativos.
- Adoptar la estrategia o la medida más conveniente para solucionar cada problema, tras evaluar la conveniencia de las diferentes opciones, establecidas a partir de un análisis riguroso del mismo y de las circunstancias concretas existentes.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

#### Módulo 1

- Tener una idea general de los diferentes tipos de problemas con los que puede encontrarse.
- Diferenciar el problema al que se enfrenta, para optar por la mejor estrategia de resolución

#### Módulo 2

- Conocer su grado de habilidad para resolver problemas.
- Recabar información para conocer el problema en profundidad.
- Decidir qué herramientas de las posibles son las indicadas para analizar las causas del problema.
- Aplicar diferentes métodos para analizar problemas.

### Módulo 3

- Conocer qué factores personales intervienen en el proceso de toma de decisiones.
- Conocer qué factores organizacionales intervienen en el proceso de toma de decisiones.
- Distinguir los factores tanto personales como organizacionales aplicables a su caso.

### Módulo 4

- Generar numerosas y variadas opciones de solución.
- Escoger entre diferentes técnicas de toma de decisiones aquella que consideren más apropiada para el problema que están enfrentando.
- Decidir grupalmente, aprovechando las aportaciones y puntos de vista de otras personas.
- Fomentar la flexibilidad y la creatividad en los problemas cotidianos.

### Módulo 5 –

- Priorizar entre diferentes acciones, aquella o aquellas más adecuadas para la resolución efectiva del problema.
- Realizar una primera estimación de los tiempos que les llevará aplicar las soluciones.
- Seguir el curso de las actividades mediante una herramienta de gestión simple de proyectos.

## DIRIGIDO A

## COMPETENCIAS

## CONTENIDO

### **Unidad Didáctica 1: Tipos de problemas, tipos de soluciones Introducción y objetivos**

#### 1. ¿Tenemos un problema?

##### 1.1. Definición

##### 1.2. Situaciones problemáticas

##### 1.3. Pasos para resolver un problema eficazmente

#### 2. Tipos de problemas

##### 2.1. Clasificación de los tipos de problemas

##### 2.2. Problemas en función de sus características

##### 2.3. Problemas en función de sus soluciones

Ejercicio

1.3. Tipos de decisiones

3.1. Decisiones

3.2. Decisiones racionales e inconscientes

3.3. Decisiones programadas y no programadas

3.4. Los cinco modelos de decisiones

3.5. Contextos de decisión

Ejercicio 2

Caso práctico 1

Resumen

Test 1

Evaluación 1

## **Unidad Didáctica 2: Herramientas de gestión de problemas Introducción y objetivos**

1. Conocer y analizar el problema

1.1. Introducción Caso práctico

2. Identificar las posibles causas

2.1. Introducción

2.1.2. Definir el problema los 5 Whys

2.2. Técnica de

2.2.1. ¿En qué consiste?

2.2.2. ¿Cómo usar esta técnica?

2.2.3. Otra aplicación de la técnica

Ejercicio 3

2.3. CATWOE

2.3.1. ¿Qué hacer con problemas grandes?

2.3.2. ¿Qué es CATWOE? 2.3.3. ¿Cómo funciona esta técnica?

2.3.4. El análisis de Pareto: cómo buscar los elementos que tienen mayor impacto.

2.4. Diagrama Causa-Efecto

Caso práctico 3

2.5. Análisis de las Causas

2.5.1. Descripción

2.5.2. El proceso del Análisis de las Causas

Ejercicio 4

Resumen

Test 2

Evaluación 2

### **Unidad Didáctica 3: Factores que intervienen en el proceso de toma de decisiones**

#### **Introducción y objetivos**

1. Factores personales

1.1. Personalidad y temperamento

1.2. Rasgos de personalidad facilitadores de la toma de decisiones

1.3. Responsabilidad sobre los resultados que obtenemos

1.4. Factores emocionales en la toma de decisiones

1.4.1. Toma de decisiones e inteligencia emocional

1.4.2. Competencias de autoconocimiento

1.4.3. Autogestión emocional

Ejercicio

5.2. Factores organizacionales

2.1. Introducción

2.2. Cultura organizacional

2.3. Estilos de liderazgo

2.4. Comunicación y calidad de la información

2.5. Entorno

2.6. Riesgo e incertidumbre

Ejercicio 6

Caso práctico 4

Resumen

Test 03

Evaluación 3

#### **Unidad Didáctica 4: Técnicas para tomar decisiones Introducción y objetivos**

1. Técnicas para fomentar el acierto

1.1. Evaluación numérica de riesgos

1.1.1. ¿En qué consiste?

1.1.2. ¿Cómo funciona la técnica?

Supuesto Práctico

1.2. El árbol de decisiones

1.2.1. ¿En qué consiste?

1.2.2. ¿Cómo funciona la técnica?

1.2.3. Evaluación del Árbol de decisión

1.2.4. Cálculo de los valores del Árbol

1.3. El método DAFO

1.3.1. ¿En qué consiste?

1.3.2. ¿Cómo funciona la técnica?

1.4. Comparación de pares

1.4.1. ¿En qué consiste?

1.4.2. ¿Cómo funciona la técnica?

Caso práctico 5 2. Técnicas para mejorar las decisiones del grupo

2.1. Elementos del proceso de toma de decisiones grupal

## 2.2. Técnicas de "Grupo Nominal"

2.2.1. ¿En qué consiste?

2.2.2. ¿Cómo funciona la técnica?

2.3. Técnica Delphi 2.3.1. ¿En qué consiste?

2.3.2. Cómo funciona el Método Delphi.

2.4. Diagramas de afinidad

2.4.1. ¿En qué consiste?

2.4.2. Cómo funciona la técnica

## Ejercicio 6

3. Técnicas para fomentar la creatividad

3.1. ¿Qué es la creatividad?

3.2. Brainstorming o tormenta de ideas

3.2.1. ¿En qué consiste?

3.2.2. ¿Cómo funciona la técnica?

3.3. Input arbitrario

3.3.1. ¿En qué consiste?

3.3.2. ¿Cómo funciona la técnica?

3.4. Matriz de reenfoque

3.4.1. ¿En qué consiste?

3.4.2. La perspectiva de las 4Ps

3.4.3. La perspectiva de las profesiones

3.5. Diagrama "Cómo-Cómo"

3.6. Mapas mentales

3.6.1. ¿En qué consiste?

3.6.2. ¿Cómo se construye un Mapa Mental?

## Ejercicio 8

Caso práctico 6

Resumen

Test 04

Evaluación 4

## **Unidad Didáctica 5: Implementación de las decisiones Introducción y objetivos**

1. Planificación de Acciones

1.1. Cuestiones básicas

1.2. Utilizando la Planificación de Acciones

Ejercicio 9

1.3. Aprendiendo de la Planificación de Acciones

2. Estimación de tiempos

2.1. Claves para gestionar tu tiempo

2.2. Cómo estimar los tiempos

2.3. Imprevistos

2.3.1. Registrar imprevistos

2.3.2. Visitas

2.3.3. Llamadas

2.3.4. Emails

3. Diagrama de Gantt.

3.1. Funcionalidad

3.2. Actividades secuenciales y paralelas

Ejercicio 10

3.3. Dibujando un Diagrama de Gantt

Caso práctico 7

Resumen

Test 05

Evaluación 5

Caso práctico final 1

Caso práctico final 2

Evaluación Final