

## HERRAMIENTAS PARA ANALIZAR, DECIDIR Y ACTUAR (25 HORAS)

**MODALIDAD:** ONLINE

**CONTACTO:** campus@formagesting.com / +34 722 164 372

### OBJETIVOS DEL CURSO

#### **OBJETIVOS GENERALES**

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**

##### Unidad 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

##### Unidad 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.

##### Unidad 3

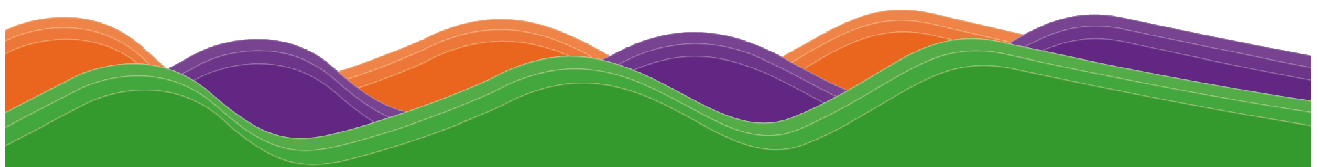
- Conocer qué factores personales intervienen en el proceso de toma de decisiones.
- Conocer qué factores organizacionales intervienen en el proceso de toma de decisiones.
- Distinguir los factores tanto personales como organizacionales aplicables a su caso.

##### Unidad 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.

##### Unidad 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.



## PROGRAMA

### UNIDAD 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.
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.

### UNIDAD 2. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE PROBLEMAS

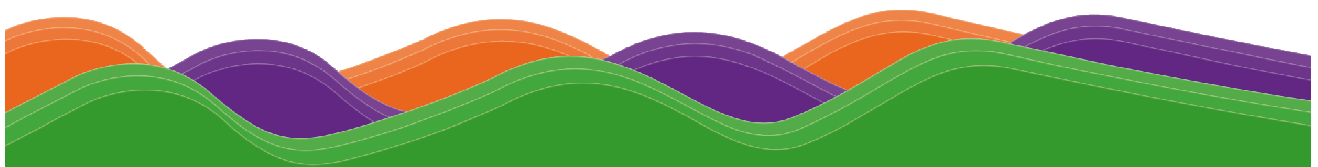
Introducción y objetivos.

1. Conocer y analizar el problema.
  - 1.1. Introducción.
  - 1.2. Definir el problema.
2. Identificar las posibles causas.
  - 2.1. Introducción.
  - 2.2. Técnica de los 5 Why's.
    - 2.2.1. ¿En qué consiste?
    - 2.2.2. ¿Cómo usar esta técnica?
    - 2.2.3. Otra aplicación de la técnica.
  - 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.
  - 2.5. Análisis de las Causas.
    - 2.5.1. Descripción.
    - 2.5.2. El proceso del Análisis de las Causas.

### UNIDAD 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.

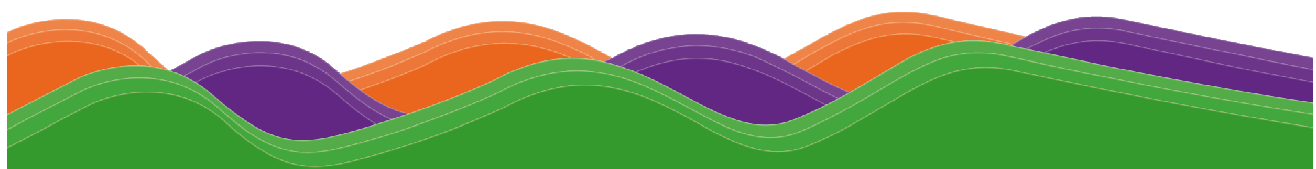


- 1.4.3. Autogestión emocional.
2. Factores organizacionales.
  - 2.1. Introducción.
  - 2.2. Cultura organizacional.
  - 2.3. Estilos de liderazgo.
  - 2.4. Comunicación y calidad de la información.
  - 2.5. Entorno.
  - 2.6. Riesgo e incertidumbre.

## UNIDAD 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?
  - 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?
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.
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?

## UNIDAD 5. IMPLEMENTACIÓN DE LAS DECISIONES

Introducción y objetivos.

1. Planificación de Acciones.
  - 1.1. Cuestiones básicas.
  - 1.2. Utilizando la Planificación de Acciones.
  - 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.
  - 3.3. Dibujando un Diagrama de Gantt.

## FORMACIÓN NECESARIA PARA ACCEDER CON ÉXITO AL CURSO

No requiere formación previa.

## ESPECIFICACIONES

Curso Scorm. Ejercicios y Evaluaciones integrados en temario.





## HARDWARE NECESARIO Y PERIFÉRICOS ASOCIADOS

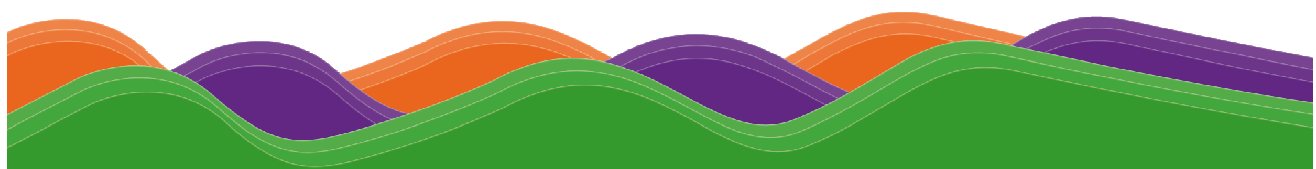
Ordenador y conexión a Internet:

- **PC o Portátil** : Pentium II, CPU 3GHz, 512 MB de memoria RAM.
- **MAC**: Power Mac 64, Power Mac 65 ó Apple con procesador Intel 16 GB RAM.
- **Conexión a Internet**: ADSL mínimo 1MB o conexión 3G con una velocidad superior a 128 Kbps/seg.

## SOFTWARE NECESARIO

El campus virtual funciona en los siguientes navegadores:

-  **Internet Explorer**: a partir de la versión 8.0.
-  **Google Chrome**: a partir de la versión 22.0.
-  **Mozilla Firefox**: a partir de la versión 15.0.
-  **Safari**: a partir de la versión 5.0.



Además, será necesario tener instalado:

- **Acrobat Reader**, versión 6.0 o superior, o **Foxit Reader**, versión 2.3.
- **Flash Player**.
- **Java Sun** (Google Chrome requiere la actualización 10 de la versión de Java).
- **Reproductor de Windows Media Player** a partir de la versión 9.

## TIEMPO DE RESPUESTA

Los tutores pedagógicos atenderán a los alumnos en un plazo de 24 horas y los tutores de contenido en un plazo máximo de 48 horas en días laborables.

## SERVICIOS DEL CAMPUS VIRTUAL

- **Guía didáctica.** En ella se marcan y explican las pautas, orientaciones y recomendaciones necesarias para el seguimiento y aprovechamiento adecuado del curso.
- **Contenidos.** Los contenidos de este curso han sido realizados por un equipo multidisciplinar, entre los que se encuentran expertos en la materia que se desarrolla, pedagogos, docentes y técnicos informáticos en desarrollos multimedia.

En este curso se ha buscado un equilibrio entre el necesario rigor técnico de los contenidos y una presentación atractiva e intuitiva que facilite el seguimiento del curso y que constituya una clara opción de aprendizaje, de manera que todo aquél que lo realice vea satisfechas sus expectativas: comprensión y asimilación de todo lo relacionado con las unidades desarrolladas y capacidad para aplicar estos conocimientos a la práctica diaria.

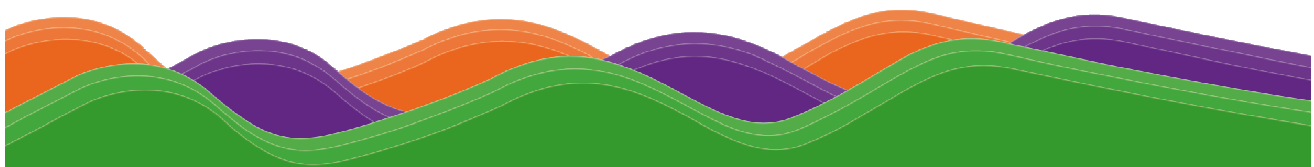
El temario de este curso tiene un formato dinámico e interactivo, en base al cual podrás participar activamente en tu aprendizaje. En la construcción del mismo se han utilizado una serie de iconos y links, que requieren tu participación en el descubrimiento de los contenidos, ya que deberás interactuar con los mismos para ver la información. De esta manera, el seguimiento del curso se convierte en una experiencia dinámica que requiere de una participación activa del alumno, lo que facilita la rapidez en la comprensión y uso de la información. Ello contribuye a conseguir que el curso resulte más entretenido y no debemos olvidar que el entretenimiento acrecienta el interés, el cual, a su vez, favorece la atención y concentración, que se traducen en mayores niveles de aprendizaje.

- **Actividades.** Hemos desarrollado ejercicios y casos prácticos interactivos, integrados en los contenidos, que fomentan la participación e interacción continua de los alumnos y permiten que vayan afianzando los conocimientos al mismo tiempo que los adquieren, con el fin de que lleguen totalmente preparados a la evaluación final y la superen sin dificultades.

- **Tutores a disposición del alumno:**

Un tutor de contenido experto en la materia que resolverá las dudas concretas sobre el temario y los ejercicios.

Un tutor pedagógico que le ayudará y motivará a lo largo del curso. Se pondrá en contacto periódicamente con los alumnos informándoles de su estado de evolución y animándoles a finalizar con éxito el curso. También les informará de todo lo relativo al curso (información de interés, inclusión de documentación adicional en la biblioteca, etc.).



Un tutor técnico o web máster que resolverá cualquier problema técnico de acceso a la plataforma, registro de notas, etc.

- **Otros servicios.** Estos cursos disponen de tutorías, correo electrónico, biblioteca (donde se encuentran documentos formativos complementarios, como el manual del curso), chat, FAQ's, agenda y calendario, foro y otros servicios incluidos en el Campus Virtual.

## DIPLOMA

Al finalizar el curso los alumnos recibirán un **Diploma** o **Certificado**. “Enseñanza que no conduce a la obtención de un título con valor oficial”.

