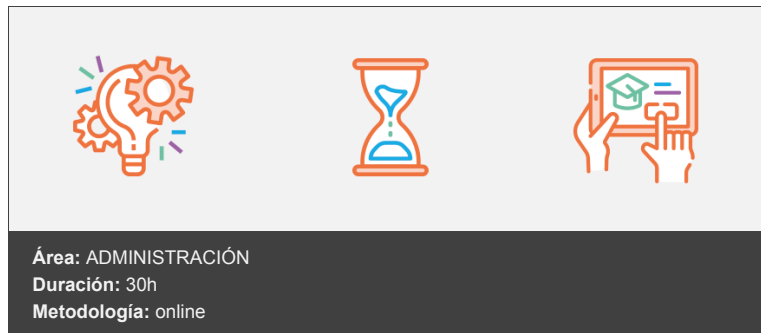


## Análisis de problemas y tomas de decisiones



### Objetivos

#### Objetivo General

- Adquirir conocimiento en cuando a la observación y análisis de problemas, toma de decisiones y comprobación de la marcha normal de las situaciones.

#### Objetivos Específicos

- Conocer los distintos tipos de problemas que se pueden dar en el contexto laboral.
- Entender las causas que pueden provocar estos distintos tipos de problemas y ver qué solución requiere cada uno de ellos.
- Entender qué se entiende por problema en general, no sólo en el contexto laboral, y ver qué causas tienen los problemas.
- Aprender a aceptar los problemas como una parte inevitable de la vida.
- Aprender a ver el conflicto desde una perspectiva positiva, como una oportunidad de mejora de nuestras habilidades.
- Entender la importancia de transformar los conflictos destructivos en conflictos constructivos.
- Comprender que la planificación, gestión y control para la solución de problemas es un proceso complejo al que hay que dedicar tiempo y esfuerzo.
- Entender qué hay que hacer a lo largo del proceso, que se divide en diferentes fases, cada una de las cuales tiene unos objetivos concretos.
- Aceptar el conflicto como parte inevitable del día a día y comprender que los conflictos bien gestionados pueden representar nuevas oportunidades de cambio y evolución mientras que los conflictos mal gestionados pueden tener consecuencias negativas.
- Profundizar en el análisis de la situación para descubrir cómo afecta el conflicto en el rendimiento, cómo se relacionan los implicados entre sí y establecer el punto actual en el que se encuentra el conflicto.
- Conocer las causas de los conflictos más habituales y aprender a identificar el motivo inicial de la disputa.
- Aprender en qué consiste la gestión de conflictos y aprender a utilizar unas pautas básicas de resolución de conflictos.
- Analizar cinco estilos diferentes de resolución de conflictos que puede utilizar un directivo.
- Saber reconocer que existe un problema y que existen unos riesgos y unos posibles efectos negativos asociados a él.
- Aprender los diferentes tipos de conflictos con los que nos podemos encontrar, clasificados según diferentes criterios.
- Saber qué condiciones hacen que surjan los problemas y cuáles son los diferentes elementos de los que se componen los conflictos.
- Saber utilizar nueve herramientas diferentes de análisis de conflictos para determinar las causas del problema.
- Aprender a establecer bien unos objetivos que serán los que guíen hacia la toma de una decisión acertada para la solución de un problema.
- Aprender a realizar la generación de alternativas, definiendo bien los requisitos de implementación y las consecuencias en caso de su puesta en marcha para cada una de las alternativas.
- Aprender a tomar decisiones adecuadas para la solución de problemas.

- Comprender la influencia que pueden tener los factores personales y grupales en la toma de decisiones durante el proceso de resolución de conflictos.
- Conocer las condiciones básicas que deben darse para convertir, siempre que sea posible, los conflictos disfuncionales en conflictos funcionales.
- Saber promover una actitud crítica constructiva que ayude a generar un ambiente cordial propicio para el intercambio de opiniones.
- Entender que la incertidumbre, el riesgo y el conflicto son factores inherentes en el proceso de toma de decisiones.
- Aprender a tomar decisiones en función del perfil de riesgo de las diferentes alternativas de manera que se minimicen las consecuencias negativas todo lo posible.
- Conocer los diferentes enfoques que se pueden tomar cuando se toman decisiones en grupo y ver cuándo son adecuados.
- Aprender distintas técnicas de trabajo en grupo que pueden ayudar durante el proceso de toma de decisiones.

## Contenidos y estructura del curso

### Unidad 1: Identificación del problema (5 horas)

- Tipos de problemas.
- Identificando problemas.

*Examen UA 01*

### Unidad 2: La planificación, gestión y control para la solución de problemas.

- Fase de diagnóstico.
- Fase de planificación.
- Fase de preparación.
- Fase de implantación.
- Fase de retroalimentación.

*Examen UA 02*

### Unidad 3: La gestión de conflictos (4 horas)

- Gestión de conflictos.
- Causas de los conflictos.
- Pautas básicas de resolución de conflictos.
- Estilos de resolución de conflictos.

*Examen UA 03*

### Unidad 4: Análisis estratégico en la solución de problemas para la toma de la decisión (8 horas)

- Reconocer el problema.
- Detectar las causas.
- Claves para generar alternativas eficaces y decisiones adaptadas a cada situación.

*Examen UA 04*

### Unidad 5: Factores personales y grupales en la toma de decisiones.

- La actitud crítica.
- Tolerancia al riesgo.
- Los roles funcionales.
- Toma de decisiones en grupo.

*Examen UA 05*

**Examen final:** 1 hora

**TOTAL CURSO:** 30 HORAS

## Metodología

En Criteria creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, videos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

## Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

