

DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

IDENTIFICACIÓN

Nombre	Técnicas y herramientas para toma de decisiones y resolución de conflictos
Modalidades de Enseñanza	Presencial
Horas Disponibles	16
Código Sence	1237948618
Dirigido a	El programa está orientado a los cargos de jefaturas, ya que deben realizar funciones ligadas a la toma de decisiones y resolución de conflictos.
Objetivos Generales	Aplicar técnicas de resolución de conflictos y acciones de manejo en situaciones difíciles con el fin de poder tomar decisiones planificadas y racionalizadas.

INTRODUCCIÓN

Las empresas que comercializan productos y servicios de consumo masivo, tienen la necesidad de mejorar su gestión en sus procesos tanto internos como externo en materias de toma de decisiones y resolución de conflictos. La necesidad de impartir este curso surge en función de que nuestros clientes, consideran como una de las temáticas más importantes de abordar para solucionar las situaciones que se presentan.

CONTENIDOS

Conceptos	Proceso de solución de problemas y toma de decisiones	Herramientas y técnicas para toma de decisiones
<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de problema. - Concepto de solución. - Concepto de solución de problemas. - Concepto de decisión. - Concepto de toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación y selección del problema - Análisis del problema - Generar alternativas de solución - Evaluación de alternativas - Selección y planificación de la solución - Ejecución y Control - Estilos de toma de decisiones - Tipos de tomas de decisiones - Decisiones Programadas - Decisiones No programadas - Decisiones en grupo - Algunas ventajas de la toma decisiones en grupo - Algunas desventajas de la toma de decisiones en grupo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recolección de datos - Lluvia de ideas - Principales beneficios - Diagrama de Pareto - Diagrama de Gantt - Diagrama de Flujo - Diagrama de Ishikawa - Árboles de decisión - Modelos de toma de decisiones y solución de problemas - Modelo de D' Zurilla y Goldfried. - Modelo racional de L Taylee
Objetivos	Objetivos	Objetivos
Reconocer los conceptos, elementos y características en la toma de decisiones.	Aplicar los conceptos, elementos y técnicas en el proceso de resolución de problemas y toma de decisiones.	Utilizar conceptos, elementos, herramientas técnicas en la toma de decisiones.

DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS MODALIDAD PRESENCIAL

Adquisición de Conocimiento	Adquisición de Habilidades	Adquisición de Actitudes
<p>Las clases teóricas se desarrollaran a través de la exposición de los contenidos por parte del relator asistido con material escrito y audiovisual. Se realizará en forma individual con supervisión directa en donde se explicará los procesos técnicos relacionados a través de las herramientas informáticas descritas.</p>	<p>A través de guías de trabajo, el relator contextualizará el uso de las herramientas contables e informáticas con el objeto de dar soluciones prácticas y concretas a las reales necesidades de los trabajadores en el puesto de trabajo.</p>	<p>En general se fomentarán actitudes comunicacionales y de colaboración a través de las actividades prácticas relacionadas al contenido en las cuales se valoraran las opiniones tanto de los alumnos como la del relator.</p>

PERFIL DEL RELATOR

Profesional o técnico de las ciencias sociales con al menos 5 años de experiencia comprobable. Experiencia como docente o facilitador de procesos en la formación y capacitación en adultos. Mínimo 3 años.