

---

# EXAMEN DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES EN LA GESTIÓN

---

MATERIAL PREVIO



Material Previo  
EPTD-G



CURSO: EPTD-G  
Avant Consultoría y Formación-  
[www.avantformacion.com](http://www.avantformacion.com)

Material Previo  
EPTD-G

## MATERIAL PREVIO

# “EXAMEN DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES”

3

**Avant**  
Consultoría y Formación



[www.avantformacion.com](http://www.avantformacion.com) / [contacto@emilio-aragon.com](mailto:contacto@emilio-aragon.com)

**Avant**  
Consultoría y Formación



## OBJETIVOS

Presentar y dar a conocer una metodología de trabajo que permita:

- ❖ Reforzar las habilidades analíticas y de síntesis individuales.
- ❖ Mejorar la capacidad de identificar, seleccionar y procesar las informaciones clave en la toma de Decisiones.
- ❖ Desarrollar habilidades que ayuden a un enfoque lógico y sistemático de las situaciones.
- ❖ Potenciar la calidad de las decisiones y aumentar la probabilidad del éxito en la realización.
- ❖ Mejorar la comunicación y la colaboración mediante la utilización de un «lenguaje común».
- ❖ Aumentar la satisfacción y la motivación personal en el trabajo, con mayor eficacia y mejor visibilidad de los resultados.

## METODOLOGÍA:

Sesiones interactivas, potenciando el «autodescubrimiento» de nuevas ideas y conceptos. Práctica en grupos de trabajo con «feed-back» de los resultados.

## DURACIÓN:

Una semana (40 horas).

# INTRODUCCIÓN

En funciones directivas y de responsabilidad, usted protagoniza acciones en las que se implican un gran número de personas y de recursos de su organización.

En cada una de estas acciones, a usted le mueve el deseo del éxito y de optimizar resultados, pero para ello, no siempre tiene la cantidad y calidad de información que usted precisa. Es más, el tiempo que usted posee, en la mayoría de las veces, es escaso. **Pero usted debe actuar.**

La información es la materia prima y usarla eficientemente es una habilidad básica de los buenos directivos. Cuando usted pide información, debe saber bien cómo puede obtenerla y cómo usarla más ventajosamente para su trabajo,

Este curso que usted va a iniciar, le ofrece un método que le ayudará a obtener **mejores resultados** en menos tiempo.

Si hiciéramos un listado de los distintos focos de atención de un directivo, obtendríamos que son tres los de mayor interés o preocupación:

1. Detectar las causas de los distintos problemas.
2. Tomar decisiones.
3. Evitar problemas en un futuro.

Aunque parezca mucho resumir, alrededor de estos tres factores gravita la preocupación de cualquier directivo en la grande, mediana y pequeña empresa. El éxito de cualquier directivo, pasa en principio, por tener éxito en estos tres factores.

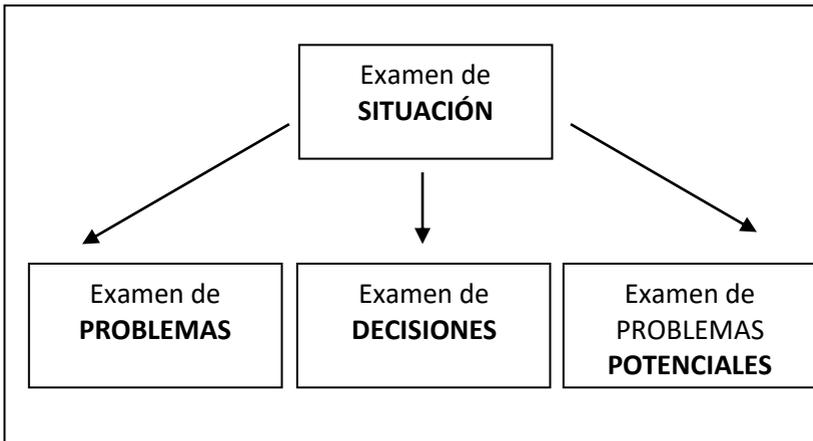
Llegados a este punto, debemos aclararle, que este método LE AYUDARA. No le proponemos la «panacea» del directivo. Como cualquier herramienta, le potenciará en su eficiencia y calidad, nunca podrá realizar su trabajo. Aunque, en ocasiones, poder contar con una herramienta

Material Previo  
EPTD-G

apropiada supone finalizar o no una tarea. Como responsable de funciones dentro de su puesto directivo, usted dispone de recursos tanto materiales como humanos para conseguir unos objetivos. De la combinación adecuada de esos recursos depende su logro o su éxito. Usted debe decidir sobre el uso de esos recursos después de realizar un cuidadoso **examen de los problemas** que se le presentan, de un esmerado estudio de las **alternativas de decisión** que están a su alcance, y aplicando un método eficiente para evitar **problemas futuros**.

Este curso que denominamos **EPTD-G (Examen de Problemas y Toma de Decisiones en la Gestión)**, le ofrece la oportunidad de aprender a abordar, de una manera sistemática, las tres funciones básicas de un puesto directivo.

- Encontrar la verdadera **CAUSA** de un problema.
- Tomar la **DECISIÓN** más apropiada.
- Detectar los **PROBLEMAS POTENCIALES** al poner en práctica un plan de acción



## CARACTERÍSTICAS DEL CURSO

A lo largo de su desarrollo el énfasis será puesto en el uso eficiente de la información y en lograr el máximo provecho con la mínima inversión de tiempo y energía.

Para poder asimilar el contenido del curso, le pondremos a su disposición cuatro elementos básicos:

1. Información sobre las técnicas a usar en los distintos procesos.
2. Poner en práctica el método con casos ficticios de empresas típicas.
3. Analizar y discutir los resultados obtenidos en los ejercicios.
4. Practicar el método con situaciones de su problemática diaria.

La clave de este curso es la crítica, porque es aquí donde usted recibe la retroinformación necesaria para mejorar su desempeño. La sesión de crítica es la única

oportunidad de poder aprender de una experiencia sin arriesgarse a las consecuencias que acompañan al clásico método de prueba y error en el trabajo cotidiano.

Durante todo el curso tendrá la oportunidad de trasladar los conceptos y las situaciones a su propio trabajo. Gradualmente, podrá utilizar los procesos en situaciones cada vez más complicadas hasta conseguir un dominio total de las técnicas del **Examen de problemas, Toma de Decisiones y Prevención de problemas Potenciales.**

## RESUMEN DE LOS CONCEPTOS EPTD-G

Un concepto básico es el de **causa y efecto**. Si algo pasa, hay una **causa** para ello. Si el directivo quiere mejorar algo, **toma acciones** que producen **efectos**; para lograr los resultados que él desea y evitar los que no desea.

Tratándose de **causas y efectos**, el directivo puede remontarse hacia el pasado,



en cuyo caso estaría tratando de explicar un **efecto pasado o presente**. Otras veces, está en el **presente** y está tratando de elegir el **cambio** más apropiado que puede introducir para lograr los **efectos futuros** que desea. O, puede estar pensando en el **futuro** para evitar **efectos negativos potenciales**.

Estas son tres situaciones que tienen diferentes metas y por lo tanto diferente tratamiento.

**EXAMEN DE PROBLEMAS:** Es el proceso por el que vamos a dar explicación de un efecto que no esperábamos (positivo/negativo). Dado que anteriormente no había ocurrido, algo debe haber cambiado para que ahora se presente. La investigación de la causa es la busca metódica del cambio preciso y específico que produjo el resultado imprevisto.

**EXAMEN DE DECISIONES:** Es el proceso por el que vamos a elegir la acción que producirá los efectos deseados. El directivo puede usar el Examen de Decisiones en un

amplio abanico de situaciones, como, por ejemplo:

Selección de personal, decidir la acción más adecuada para corregir o mejorar un proceso, seleccionar un proveedor, etc.

**EXAMEN DE PROBLEMAS POTENCIALES:** Es el proceso que le va a permitir asegurar el éxito de una acción que vaya a emprender. Usted podrá conocer técnicas para detectar áreas de alto riesgo y prever problemas potenciales. Aquí podrá hacer uso de su valiosa experiencia para detectar anticipadamente las dificultades.

Estos conceptos que desarrollará en el curso, serán más útiles en la medida que los adopte como forma de pensar y actuar. Esto lo conseguirá con la práctica y el esfuerzo diario hasta conseguir que sean un acto reflejo en su estilo de dirección.

## TRABAJO PREVIO AL CURSO

Para que su esfuerzo durante el curso sea recompensado y obtenga un alto aprovechamiento, le pedimos

su colaboración seleccionando algunas preocupaciones de su trabajo diario para que podamos analizarlas durante el curso.

En su elección, usted deberá tener presente tres criterios:

**a) En cuanto a problemas:**

«Los resultados obtenidos no son o fueron lo que esperaba y quiero conocer la causa».

**b) En cuanto a decisiones:**

«Quiero elegir la opción más adecuada entre varias alternativas».

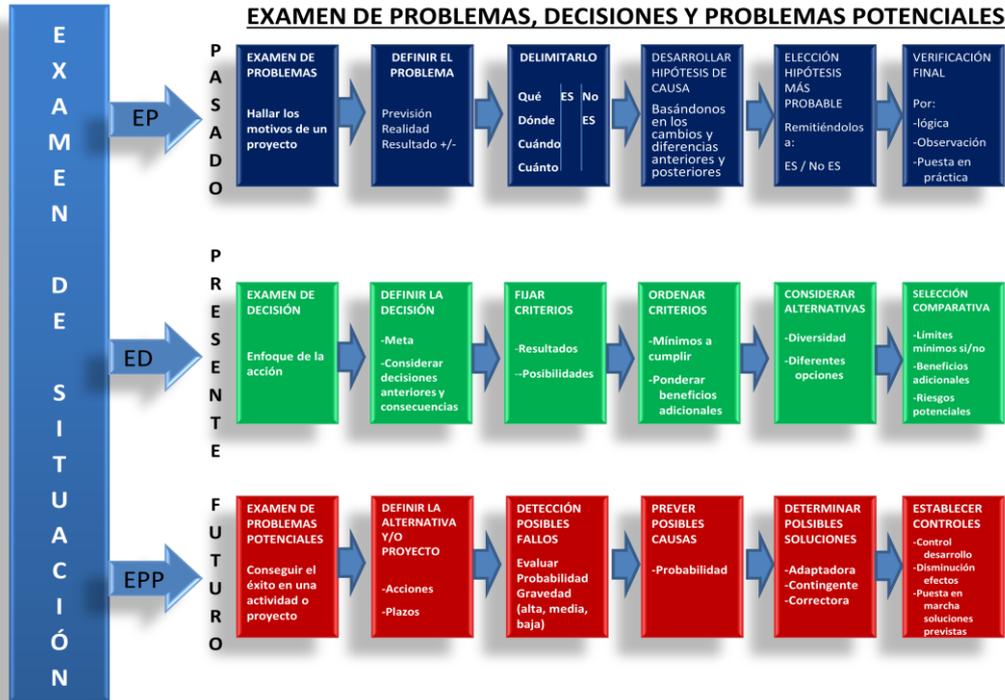
**c) En cuanto a prevención de problemas:**

«Quiero poder implantar tal asunto de modo que tenga garantizado el éxito».

**TEMAS PROPUESTOS:**

- Organización y procedimientos de trabajo.
- Reclamaciones, atención al cliente.
- Personal.
- Máquinas y herramientas.
- Estándares, calidad.
- Otro/s que a usted también le preocupen.

Material previo  
EPTD-G





# Avant

Consultoría y Formación

*Avant Consultoría y Formación*

[contacto@avantformacion.com](mailto:contacto@avantformacion.com)

<https://www.emilio-aragon.com>