

Contenido

INTRODUCCIÓN	11
UNIDAD 1. EL PROBLEMA	13
Lección 1. ¿Qué es un problema?	14
Definición de problema	14
Condiciones del problema	15
Distintos tipos de problemas (razonamiento, dificultad y conflicto)	16
Lección 2. Perspectivas ante los problemas	18
Lección 3. Filtros mentales	21
Filtros negativos	23
Pensamiento impulsivo	23
Pensamiento egocéntrico	24
Pensamiento arrogante	24
Pensamiento sujeto a prejuicio	24
Pensamiento apático	24
UNIDAD 2. ACTOS DEL HABLA	27
Lección 4. Influencia del medio social y los valores en la toma de decisiones	28
Habilidades sociales	30
El contraaprendizaje	32
Actos del habla y toma de decisiones básicas	33
Actos del habla	34
Afirmaciones	34
Solicitudes	34
Declaraciones	34
Promesas	35
Expresiones	35
Disculpas	35
Reclamos	35
Estados emocionales	35
Estado de resentimiento	35
Estado de resignación	37
Estado de ánimo de colaboración, optimismo y ambición	37
Mundos de comprensión	38
Mundo del yo fáctico	39
Mundo de la comprensión de los otros	39
Mundo de apertura	39
Mundo de lo trascendente	39

Lección 5. Actos del habla y resolución de conflictos	41
Actos del habla y resolución de conflictos	44
UNIDAD 3. PENTAGRAMA DE LAS DECISIONES EXITOSAS	45
Lección 6. Visión	46
Factores positivos en la toma de decisiones	46
Visión	46
Visión y sentido del tiempo: policronía y monocronía	51
Lección 7. Conocimiento y calidad	53
Conocimiento	53
El conocimiento de uno mismo	53
Conocimiento de los demás	53
Conocimiento de la especialidad	54
Conocimiento y aprecio de la cultura	54
Calidad	56
Lección 8. Creatividad y oportunidad	58
Creatividad	58
Oportunidad	60
UNIDAD 4. TOMA DE DECISIONES	65
Lección 9. El pensamiento estratégico en la toma de decisiones	66
El análisis estratégico	66
Clarificar la misión	67
Analizar las oportunidades externas	68
Analizar riesgos	69
Analizar fortalezas y debilidades	71
Generar opciones estratégicas y seleccionar las mejores	72
Establecer objetivos a mediano y largo plazo	74
Principios estratégicos	75
Verificar información y garantizar resultados	79
Verificar información	79
Garantizar resultados	79
Lección 10. Integración de un sistema	81
Integración del sistema	81
No hay problema	84
Cambios en los sistemas	84
Lección 11. El proceso para resolver problemas	87
Saber plantear problemas	87
Pasos del procedimiento	89
UNIDAD 5. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	91
Lección 12. Ampliación de la percepción del problema	92
Traslado de ideas	93
Lección 13. Organización de la información I	96
Diagramas de flujo	96
Gráfico de espina de pescado	101
Diagrama de funciones	104
Retroalimentación	105

Lección 14. Organización de la información II	108
Gráfico de racimo de uvas	108
Gráfico de red o malla	110
Lección 15. Resolución de problemas por simulación	112
UNIDAD 6. PROBLEMAS ESTRUCTURALES	119
Lección 16. Problemas de comparación y exclusión	120
Problemas de comparación	120
Problemas de exclusión	123
Lección 17. Problemas con inferencias	127
Problemas y análisis del mismo	127
Lección 18. Exploración sistemática	132
Lección 19. Búsqueda de información implícita	136
BIBLIOGRAFÍA	141