



# Planificaciones

7158 - Análisis y Resol. de Probl. de Sistemas

Docente responsable: RAMOS SILVIA ADRIANA

## OBJETIVOS

Incrementar la capacidad de análisis de problemas que aparecen en la administración de sistemas complejos, que incluyen componentes económicos, administrativos y técnicos. Estimulando el estudio de los problemas desde distintas ópticas y buscando y desarrollando soluciones originales para esos problemas. Analizar las causas más comunes de errores en la resolución de problemas

## CONTENIDOS MÍNIMOS

-

### PROGRAMA SINTÉTICO

Marco Conceptual

- ¿Qué es un problema?
- Objetivos, Variables y Restricciones
- Soluciones óptimas vs. Soluciones satisfactorias.
- Sistemas Complejos

El Proceso Creativo de Solución de Problemas

- Análisis y Síntesis
- Creatividad y Pensamiento Lateral
- Evaluación y Selección
- Herramientas para la Solución de Problemas:
  - Análisis Causa-Efecto
  - El modelo de los Seis Sombreros
  - Diseño Ideal

Problemas que involucran Personas

- Negociación:
  - Competitiva
  - Colaborativa
- Trabajo en Equipo
- Decisiones en Grupo
- Liderazgo
- Decisiones Bajo Presión

### PROGRAMA ANALÍTICO

Marco Conceptual

¿Qué es un Problema? Contexto, visión de futuro, disconformidad, objetivos.

El Modelo de Ackoff: Objetivos, Variables (controlables, no controlables, y concernientes) y Restricciones

Soluciones óptimas vs. Soluciones satisfactorias. Criterios de aceptación.

Sistemas Complejos. Sistemas de soluciones.

El Proceso Creativo de Solución de Problemas

Lógica interna vs Contexto. Lenguaje de Dominio.

Análisis y Síntesis. Taxonomía de Bloom: niveles de análisis de un problema.

Creatividad y Pensamiento Lateral. Enfoque lúdico. Psicología de la creatividad.

Evaluación y Selección. Paradigmas. Modelos de Decisión.

Herramientas para la Solución de Problemas. Análisis Causa-Efecto (Ishikawa). El modelo de los Seis Sombreros (De Bono). Diseño Ideal (Ackoff).

Problemas que involucran Personas

Problemas del modelo de "Ente Racional". Sesgos cognitivos. Economía del comportamiento.

Negociación. Solución de conflictos entre personas. Negociación competitiva (valores de reserva, zona de posible acuerdo). Colaborativa (Método Harvard, Win-win, Intereses vs Posiciones, MAAN).

Trabajo en Equipo. Modelado de Equipos de trabajo. Conflictos. Desempeño. Comunicación. Presentaciones.

Entrevistas.

Decisiones en Grupo. Votación, Consenso. Influencia.

Liderazgo. Estilos. Ventajas y desventajas. Liderazgo Situacional. Gestión del Cambio.

Decisiones Bajo Presión. Organización y comunicación. Silos de responsabilidad.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- El arte de resolver problemas. R. Ackoff.
- Las fábulas antiburocráticas de Ackoff.
- Seis sombreros para pensar. Edward De Bono.
- Creatividad. Edward De Bono.
- Creative Problem Solving. M. y E. Lumsdaine, Ed. MacGraw Hill.
- Judgment in Managerial Decisión Making, Autor Max H.Bazerman, Ed. Wiley
- Cómo negociar sin ceder. Autor: William Ury
- El poder de un no positivo. Autor: William Ury
- Supere el No. Autor: William Ury
- Negotiation Analysis: The Science and Art of Collaborative Decision Making. Howard Raiffa.
- Pensar rápido, pensar despacio. Daniel Kahnemann.
- Fearless Change. Mary Lynn Manns y Linda Rising.
- Liderazgo situacional. Modelo de Kenneth Blanchard

## **RÉGIMEN DE CURSADA**

### **Metodología de enseñanza**

#### **Método de trabajo:**

La materia es cuatrimestral, con cuatro horas semanales de teórico -práctica y práctica grupal, además de dos horas de consulta semanales.

Se trabajará con el método de casos. Existirán tres tipos distintos de casos:

Casos ejemplo para desarrollar durante las clases teóricas.

Casos para análisis y planteo a trabajar en las clases prácticas.

Casos para análisis y planteo a resolver usando computadora. En estos casos se trabajará utilizando el equipamiento informático del Departamento de Gestión Industrial.

Los docentes actúan como coordinadores del aprendizaje, comenzando por el análisis del problema, basándose en la utilización de conocimientos anteriores, dando una oportunidad de aplicarlos. Se incentiva la búsqueda bibliográfica por parte de los alumnos y para el tratamiento de cada uno de los casos. Para cada caso de las clases prácticas se requiere lectura previa.

La evaluación final consistirá en un caso que se resolverá en forma individual.

### **Modalidad de Evaluación Parcial**

Los alumnos desarrollarán un trabajo práctico en forma individual. La nota que obtengan en el mismo y la nota que obtengan por su desempeño en clase determinarán la nota de cursada que se promediará con la nota que obtengan en el coloquio para determinar la calificación que figurará, finalmente, en la libreta.

## CALENDARIO DE CLASES

Semana	Temas de teoría	Resolución de problemas	Laboratorio	Otro tipo	Fecha entrega Informe TP	Bibliografía básica
<1> 27/08 al 01/09	Presentación de la Materia. ¿Qué es un Problema? Contexto, visión de futuro, disconformidad, objetivos. Primer Caso de Estudio.	Caso de la Prepara		Campus: Escena Dog in Pool	Presentación de la Actividad	El arte de resolver problemas. Ackoff
<2> 03/09 al 08/09	El Modelo de Ackoff: Objetivos, Variables (controlables, no controlables, y concernientes) y Restricciones.	Caso del Cruce de Rutas		Campus: Charla TED: Ken Robinson dice que las escuelas matan la creatividad	Consultas elección del tema	El arte de resolver problemas. Ackoff
<3> 10/09 al 15/09	El Proceso Creativo de Solución de Problemas			Campus: Decadencia de los Clubes de barrio: causas y propuestas.	Consultas elección del tema	Creative Problem Solving M. y E. Lumsdaine
<4> 17/09 al 22/09	Problemas del modelo de "Ente Racional". Sesgos cognitivos. Economía del comportamiento.	Caso de la parrilla			Fecha Final para la Presentación del Tema de Trabajo Práctico	Judgment in Managerial Decision Making, Max H. Bazerman, Ed. Wiley Pensar rápido, pensar despacio. D. Kahneman
<5> 24/09 al 29/09	Herramientas para la Solución de Problemas. Análisis Causa-Efecto (Ishikawa). El modelo de los Seis Sombreros (De Bono). Diseño Ideal (Ackoff).	Caso de los inventarios				Idealized Design. R. Ackoff. Seis Sombreros para Pensar. Edward De Bono.
<6> 01/10 al 06/10	Negociación I: Solución de conflictos entre personas. Negociación competitiva (valores de reserva, zona de posible acuerdo).	Caso del Bentley		Campus: Escena El Padrino: Reunión familias	Primera entrega TP: Definición del Problema	Negotiation Analysis: The Science and Art of Collaborative Decision Making. Howard Raiffa.
<7> 08/10 al 13/10	Negociación II: Colaborativa (Método Harvard, Win-win, Intereses vs Posiciones,	Caso Tecnologías Rosarinas		Campus: Actividad Seis Sombreros para Pensar I		Cómo negociar sin ceder. William Ury. Supere el no. William Ury. El poder de un no positivo. William Ury.

Semana	Temas de teoría	Resolución de problemas	Laboratorio	Otro tipo	Fecha entrega Informe TP	Bibliografía básica
	MAAN).					
<8> 15/10 al 20/10	Comunicación. Presentaciones. Entrevistas.	Caso Consultorio para Nora		Campus: Actividad Seis Sombreros para Pensar II	Segunda entrega TP: Modelado del Problema	
<9> 22/10 al 27/10	Trabajo en Equipo. Modelado de Equipos de trabajo. Conflictos. Desempeño.					
<10> 29/10 al 03/11	Decisiones en Grupo. Votación, Consenso. Influencia.	Coloquio Estacionamiento en complejo		Campus: Escena de El Padrino II - "Perro"		
<11> 05/11 al 10/11	Liderazgo I: Estilos. Ventajas y desventajas. Liderazgo Situacional.	Caso Mad Men			Tercera entrega de TP: Alternativas de solución	Liderazgo situacional. Modelo de Kenneth Blanchard
<12> 12/11 al 17/11	Liderazgo II: Gestión del Cambio.					Fearless Change. Mary Lynn Manns y Linda Rising.
<13> 19/11 al 24/11	Decisiones Bajo Presión. Organización y comunicación. Silos de responsabilidad.			Campus: Escena El Padrino: Reunión Sollozo	Entrega Final Carpeta de TP	
<14> 26/11 al 01/12		Caso Nada como en Familia			Presentación Trabajo Práctico	
<15> 03/12 al 08/12		Coloquio Director de ONG			Presentación Trabajo Práctico	
<16> 10/12 al 15/12		Cierre del curso				

## CALENDARIO DE EVALUACIONES

### Evaluación Parcial

Oportunidad	Semana	Fecha	Hora	Aula
1º				
2º				
3º				
4º				
Observaciones sobre el Temario de la Evaluación Parcial				
Se realiza un estudio de casos (llamado Trabajo Práctico) y aplicacion en forma individual				
Otras observaciones				
Se realiza un Estudio de caso (llamado Trabajo Práctico) y aplicacion en forma individual en lugar de una evaluación parcial				