

Teoría General de Sistemas

Unidad 2: Enfoque sistémico y sus metodologías

Sesión 8: Problemología -¿Qué es un problema? Tipos de problemas (duros y suaves). Condiciones básicas para el buen planteamiento de problemas. Análisis de problemas.

Docente: Carlos R. P. Tovar

INICIO

Objetivo de la Sesión

Al finalizar la sesión el estudiante identifica los diferentes tipos de problemas y aplica criterios básicos para su planteamiento y análisis en el contexto organizacional.



UTILIDAD

¿Por qué son importantes los temas de la sesión?

- Permite comprender que no todos los problemas son iguales ni se resuelven con las mismas metodologías.
- Ayuda a estructurar correctamente los problemas para encontrar soluciones efectivas.
- Sirve de base para aplicar metodologías sistémicas en el diagnóstico y la toma de decisiones.

TRANSFORMACIÓN

¿Qué es un problema?

Una situación en la que el estado actual es diferente al estado deseado.

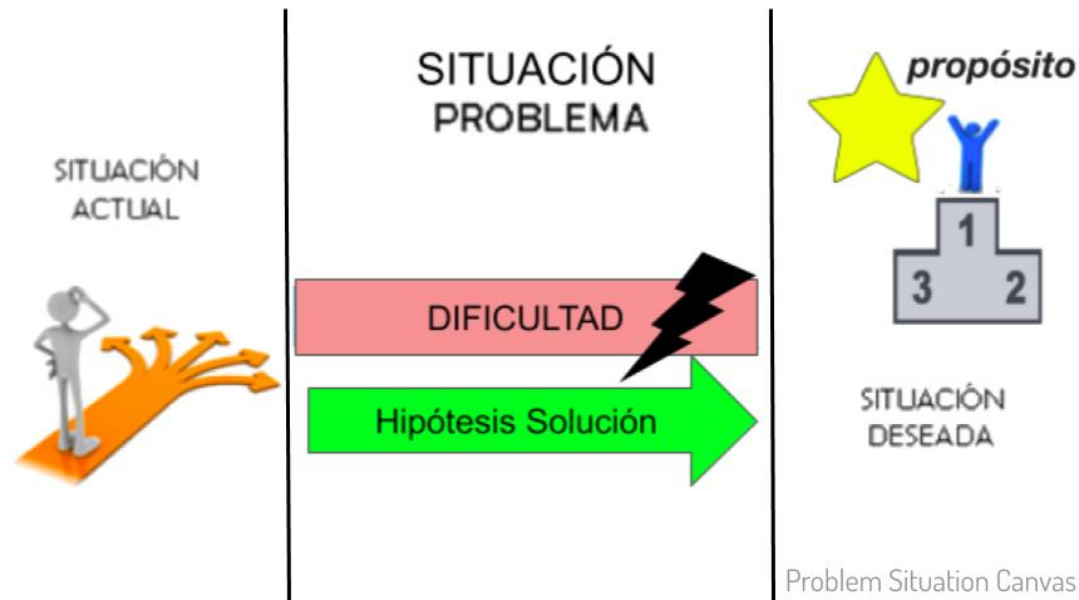
Surge cuando existen obstáculos o condiciones que dificultan alcanzar un objetivo.

Se define por tres elementos: estado actual, estado deseado, barreras u obstáculos.

¿Qué es un problema?

Definición sistémica:

"Brecha entre un estado actual y un estado deseado, en un contexto con restricciones"



Tipos de problemas

Problemas duros:

- Bien estructurados, cuantificables.
- Soluciones técnicas o matemáticas.
- Ejemplo: optimización de inventario, programación de producción.

Problemas suaves:

- Mal estructurados, con alto grado de subjetividad.
- Relacionados con aspectos humanos, culturales o sociales.
- Ejemplo: clima organizacional, conflictos entre áreas, resistencia al cambio.

Condiciones básicas para el buen planteamiento de problemas

Claridad en la definición.

Contextualización (interno y externo).

Identificación de actores involucrados.

Evitar confundir síntomas con causas.

Formular preguntas clave: ¿qué?, ¿dónde?, ¿cuándo?, ¿quién?, ¿por qué?, ¿cómo?

Análisis de problemas

Identificación:

- detectar el problema real.

Clasificación:

- duro o suave.

Exploración:

- causas y consecuencias.

Representación:

- uso de herramientas (árbol de problemas, diagramas causa-efecto).

Definición:

- planteamiento preciso y alcanzable.

PRACTICA

- **Ejercicio 1:** Identificar un problema en tu universidad o entorno laboral y clasificarlo como duro o suave.
- **Ejercicio 2:** Formular el problema aplicando las condiciones básicas.
- **Ejercicio 3:** Elaborar un árbol de problemas sencillo mostrando causa, problema central y efectos.

CIERRE

Conclusiones

- Un problema es la diferencia entre la situación actual y la deseada.
- Pueden ser duros (cuantificables, estructurados) o suaves (subjetivos, sociales).
- El planteamiento correcto es clave para no confundir causas con síntomas.
- El análisis sistemático permite diseñar soluciones más efectivas.



**Universidad
Tecnológica
del Perú**