

Tema 2. Planeación y despliegue del proyecto

Introducción

En la segunda etapa de desarrollo de tu proyecto final de solución de casos, necesitarás un enfoque más colaborativo y estratégico. En la primera sesión, revisaste el caso de manera individual, identificando posibles rutas hacia la solución. Ahora, estás preparado para dar un paso adelante. Trabajarás en equipo utilizando herramientas clave como el diagrama de Ishikawa y la lluvia de ideas, técnicas que te ayudarán a explorar a fondo la raíz de los problemas planteados y a generar ideas creativas para abordarlos.

Durante esta etapa, aprenderás a aplicar el análisis y el pensamiento colectivo en la resolución de problemas. Con la guía de un facilitador, analizarás el caso desde diversas perspectivas y discutirás las soluciones propuestas. Estas habilidades son esenciales para cualquier profesional, ya que permiten abordar los desafíos complejos de manera efectiva y colaborativa en el entorno laboral.



Explicación



En esta experiencia educativa, avanzarás a la fase dos del método de casos, según lo delineado por el Centro Internacional de Casos del Tecnológico de Monterrey (2019). Esta etapa se enfoca en el análisis y el debate en equipo, dos elementos cruciales en la resolución de casos.

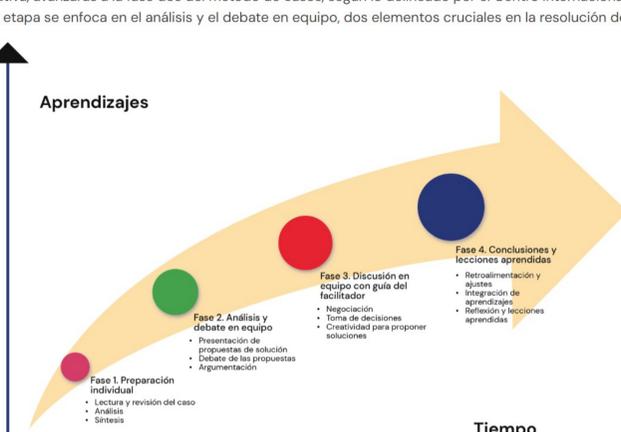


Figura 1. Fases del proceso del método de casos.

Comenzarás explorando las causas fundamentales del problema a través del diagrama de Ishikawa, identificando las variables clave que influyen en la situación. Luego, tendrás la oportunidad de presentar a tu equipo una serie de alternativas de solución respaldadas por argumentos sólidos, abriendo así la puerta a debates significativos.

Además, aprovecharás la dinámica de la lluvia de ideas con tu equipo, un proceso que te facilitará identificar similitudes y diferencias entre las propuestas, impulsando la creatividad y la eficiencia en la búsqueda de soluciones efectivas. ¡Prepárate para una experiencia de aprendizaje colaborativa y enriquecedora!

ABC de la problemática

Cisco Network Academy (s.f.) propone **seis pasos para la solución de problemas**. Los primeros tres están relacionados con los aspectos fundamentales de la problemática, a menudo denominados "ABC". Estos pasos te permitirán adentrarte en la comprensión del problema, su alcance y las metas involucradas. A partir de este análisis, estarás en posición de abordar el caso individualmente y formular soluciones pertinentes. Recuerda soportar tu análisis de causas raíz y alternativas de solución con el diagrama de Ishikawa. Los pasos restantes son esenciales para la discusión en equipo:



Figura 2. Seis pasos para solucionar problemas.

Recuerda en qué consiste el ABC de la problemática:

- A. **Identifica el objetivo o meta a lograr.** El objetivo constituye una herramienta valiosa, ya que proporciona indicios sobre los aspectos relevantes del caso de estudio. De igual manera, puede ayudarte a identificar el problema a resolver cuando no es del todo evidente.
- B. **Determina las causas raíz o los elementos a optimizar.** Descubrir las causas subyacentes de un problema es fundamental para el desarrollo de soluciones eficaces, ya que cada causa influye directamente en los objetivos a alcanzar. Para ello, recupera el diagrama de Ishikawa:

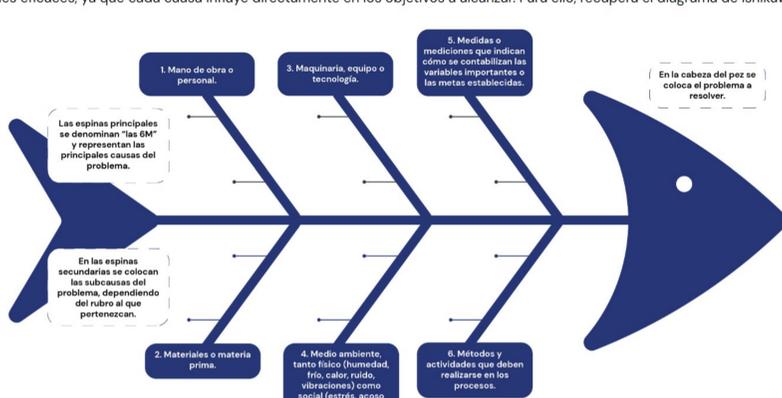


Figura 3. Diagrama de Ishikawa, de pescado o de causa y efecto.

- C. **Genera distintas soluciones.** A partir de la identificación de las subcausas, se plantean distintas soluciones para el problema, las cuales pueden incidir en varias de las 6M del diagrama.

Solución de casos en equipo

En esta etapa del método de casos, cada participante ha desarrollado sus propuestas de solución y de los argumentos para defenderlas; sin embargo, es importante establecer las dinámicas que permitan debatirlas y evaluarlas en equipo con el objetivo de identificar la mejor opción.

La **lluvia de ideas**, también conocida como tormenta de ideas o *brainstorming*, es una técnica creativa y participativa utilizada para generar ideas en grupo. De acuerdo con Licari (2023), consiste en un enfoque no riguroso empleado en grupos de trabajo con el fin de buscar soluciones para diversas situaciones a través de la creación espontánea de ideas.

En esta actividad, los participantes se reúnen y comparten libremente sus pensamientos, sugerencias y conceptos relacionados con un tema o problema específico. El objetivo es fomentar la generación de una amplia variedad de ideas, sin juzgar ni descartar ninguna durante la fase inicial.

Recuerda las principales características de esta técnica, según Licari (2023):



Figura 4. Características de la lluvia de ideas.

Para que una sesión de lluvia de ideas sea exitosa, el moderador debe seguir ciertos pasos que pueden adaptarse según las necesidades y el contexto del grupo. La clave está en fomentar un ambiente de colaboración y creatividad que permita la generación de soluciones innovadoras:

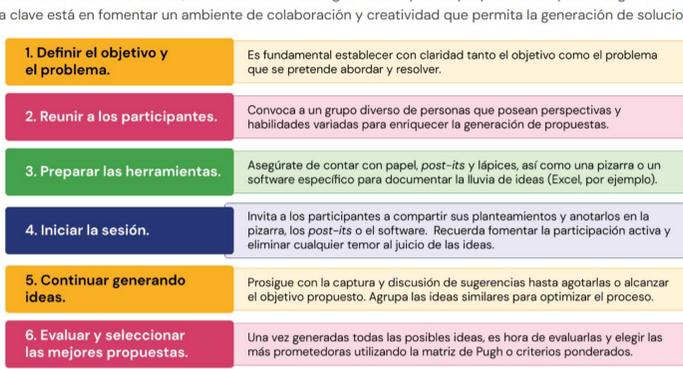


Figura 5. Pasos para moderar una sesión de lluvia de ideas. Elaboración propia con información de ConocimientosWeb: Aprendizaje en línea (2023). Recuperado de <https://conocimientosweb.net/zip/article7688.html>

Evidencia

Este módulo del debate en equipo sobre las alternativas de solución, es importante tener en cuenta que se entregará un trabajo en la tercera sesión de este módulo. Ello tiene como propósito iniciar la planificación y estructurar el entregable final del programa. Se sugiere comenzar a trabajar en un borrador del entregable para facilitar su finalización en la tercera sesión.

Descripción

En esta actividad, deberán formar equipos y seleccionar un caso para resolverlo utilizando la metodología del caso y las habilidades de pensamiento crítico y analítico.

Objetivo

Aplicar el método de casos para resolver problemas de índole profesional.

Requerimientos

1. Organizarse en equipos para llevar a cabo la solución del caso.
2. Seleccionar una problemática y resolverla utilizando la metodología del caso.
3. Elaborar un informe final en formato Word que integre los criterios de aceptación de la rúbrica y que tenga al menos cuatro cuartillas de extensión.

Cierre

Durante esta experiencia de aprendizaje, comprendiste la importancia de abordar un caso de manera individual antes de llevarlo en equipo. Además, obtuviste una base sólida para expresar tus puntos de vista y presentar alternativas de solución de manera más efectiva. No obstante, es fundamental recordar la necesidad de mantener la mente abierta. Esta actitud te permitirá fortalecer tus opiniones y soluciones, así como mejorarlas, complementarlas o, incluso, desecharlas en caso de ser necesario.

También viste el diagrama de Ishikawa para identificar las causas raíz del problema y la lluvia de ideas para debatir en grupo las alternativas de solución. La colaboración en equipo se nutre de diversas perspectivas y enfoques, y nos brinda la capacidad de descubrir soluciones más integrales y efectivas. ¡Prepárate para desplegar estas herramientas en tu análisis en equipo y continúa enriqueciendo tu experiencia de aprendizaje!

Referencias Bibliográficas

- Centro Internacional de Casos. (2019). *Método del caso*. Recuperado de <https://cic.tec.mx/cic/contents/metodoCaso.php>
- CISCO Network Academy. (s.f.). *Seis pasos para perfeccionar su capacidad de resolución de problemas*. Recuperado de <https://www.netacad.com/es/careers/career-advice/essential-skills/six-steps-becoming-better-solver>
- ConocimientosWeb: Aprendizaje en línea. (2023). *Las características de la lluvia de ideas*. Recuperado de <https://conocimientosweb.net/zip/article7688.html>
- Licari, S. (2023). *¿Qué es una lluvia de ideas? Ejemplos y técnicas eficaces*. Recuperado de <https://blog.hubspot.es/marketing/tecnicas-lluvia-de-ideas-creativas>
- Rodríguez, J. (2023). *Qué es el diagrama de Ishikawa, para qué sirve, cómo crearlo y ejemplos*. Recuperado de <https://blog.hubspot.es/sales/diagrama-ishikawa>

Checkpoints

Asegúrate de:

- Entender los seis pasos esenciales en la resolución de problemas para seguir un proceso estructurado y sistemático, y enfrentar desafíos complejos.
- Explicar el uso del diagrama de Ishikawa para identificar las causas de los problemas y visualizar cómo distintos factores están interconectados.
- Comprender cómo aplicar la lluvia de ideas de manera efectiva, fomentando la participación activa, para la construcción colectiva de alternativas de solución.

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier forma explotar a cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal o uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.