

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS
ESCUELA DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN COMERCIO,
MENCIÓN EN EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN
Gestión de la Innovación
Profesor: Fernando Del Vecchio, Ph.D

Trabajo Nro. 2: Identificación de problema.

Grupo Nro.:

Fecha:

Última versión: v.1. Junio 26, 2019.

Milton Friedman fue un economista norteamericano, ganador del Premio Nobel de Economía en el año 1976. En su rol docente, habitualmente realizaba preguntas en clase, y cuando un estudiante respondía, él le preguntaba: ¿y cómo lo sabe? Lo que Friedman quería identificar era si el estudiante respondía lo que sabía, lo que creía o lo que deseaba.

Esto es importante, porque en la identificación de problemas – para su posterior administración y/o resolución – consideraremos únicamente una de esas frecuencias de percepción de la realidad: lo que el estudiante sabe. Lo que sabe, es consecuencia del análisis de situación. Es el diagnóstico que realiza el analista, antes de planificar lo que hará, cuya meta es el logro de los objetivos que se haya propuesto.

Para identificar un problema, es necesario – primeramente – conocer los hechos (los datos). Y a través de la generación de preguntas, podemos discriminar entre los importantes y los no tan importantes.

Es habitual que, frente a una situación problemática en la empresa u organización en la que trabajamos, los encargados de resolver el problema comiencen a lanzar opciones de solución, sin – necesariamente – comprender cuál es el problema que se intenta resolver. Se entiende lo que sucede (el síntoma); no necesariamente se comprende el problema.

Descripción de la tarea: lean el caso El Corral; describan el problema a resolver.

Tengan en cuenta que no todos los involucrados en el caso ven (o sufren) el mismo problema. Cada rol identifica un problema diferente, relacionado con su responsabilidad ejecutiva. Desde qué posición leen el caso y definen el problema: ¿desde la posición de gerente general, de gerente de marketing, de analista externo a la empresa, u otro?

Entrega de la tarea: documento formato Word, tipo y tamaño de letra similar al original (Century Gothic, 12). Título del documento: Grupo_Nro_X_TP2

Bibliografía:

Thiell, M., Orozco, L., Sinisterra, D. (2017). *Hamburguesas El Corral: ¿Es importante el servicio de entrega a domicilio?* Harvard Business School, Case AN0039.

Borghino, M. (2017). *El arte de hacer preguntas*. México: Penguin Random House Grupo editorial.

Del Vecchio, F. (2019). *La gestión del presente*. Apuntes de clase.
