

# Identificación del Problema o Necesidad

www.scineu.com

## Definición

Problema según el Diccionario de la RAE (Real Academia Española):

- Del lat. problēma, y este del gr. πρόβλημα problēma.
- m. Cuestión que se trata de aclarar.
- m. Proposición o dificultad de solución dudosa.
- m. Conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin.
- m. Disgusto, preocupación. U. m. en pl. Mi hijo solo da problemas.
- m. Planteamiento de una situación cuya respuesta desconocida debe obtenerse a través de métodos científicos.

Problem según Concise Oxford Dictionary (1995):

- "A doubtful or difficult matter requiring a solution".  
(Una cuestión dudosa o difícil que requiere solución).
- and  
"Something hard to understand or accomplish or deal with".  
(Algo difícil de entender o lograr o tratar).

**Precisa la situación actual** del entorno donde se está produciendo el problema o la oportunidad de mejoramiento, como ser:

- Operación As-Is. Procedimientos. Reglas de Negocios.
- Procesos de Negocios afectados.
- Personal involucrado.
- Estructura organizacional: Gerentes, Supervisores y Operativos.
- Sistemas o aplicaciones computacionales.
- Infraestructura, Tecnología.
- Países donde se opera.
- Adquisición de otra empresa.
- Apertura de una nueva locación.
- Obligaciones Legales.
- Clientes afectados.
- Sobre gastos, mermas, pérdida de venta, etc.
- -

Para ello debes ejecutar entrevistas y/o talleres a las Partes Interesadas, con o sin interés en resolver el problema, esto permite comprobar si el problema es una necesidad del negocio, o un requerimiento personal.



### ¿Por qué son importantes?

Las Partes Interesadas –Stakeholders– son personas, grupos, u organizaciones que pueden afectar a la solución del problema, o al proyecto, o pueden ser afectadas por la solución del problema, o perciben que puede ser afectadas por decisiones, actividades, o resultados del proyecto, cuyo objetivo es resolver el problema.

### ¿Quiénes son las Partes Interesadas?

Tienes que individualizar y calificar a las Partes Interesadas considerando:

- Si son internas o externas a la organización.
- Si tienen una actitud positiva o negativa respecto del proyecto.
- Si participarán en forma activa o como consejero.

### Generar la Lista de Necesidades

Compila una Lista de Necesidades detectadas en las distintas Entrevistas y Talleres, teniendo en cuenta que estas necesidades pueden corresponder a un problema complejo, a un cuello de botella, a indefiniciones, a puntos de mejoras o carencias.

### Validar la Lista de Necesidades

Distribuye a todos los entrevistados y/o participantes de los Talleres la Lista de Necesidades y pídeles que las validen.

### Generar la Definición del Problema

A partir de las listas devueltas genera un ranking de Necesidades, y considerando aquellas que ocupan los primeros lugares establece una primera formulación del problema.

Si un problema no está bien definido, los encargados de tomar decisiones tendrán información inadecuada para trabajar y las posibilidades de que la inversión tenga éxito son mucho menores. Aguas abajo, las soluciones pueden ser menos que adecuadas para su propósito, inadecuadas o incluso dañinas. Existe el riesgo de utilizar demasiados recursos para resolver problemas de baja prioridad o mal definidos, o muy pocos recursos para resolver los principales.

[New Zealand Transport Agency](#)

Para mayores detalles sobre este método ver [La Identificación del Problema o Necesidad](#).

SCineu | © 2020