

CRITERIOS BÁSICOS PARA IDENTIFICAR PROBLEMAS (Caballero, 2000)

1. ¿Algún Planteamiento Teórico (PT) \neq Realidad (R)?
Empirismos en la determinación de la dependencia de ...
2. ¿PT (A) \neq PT (B) : \Rightarrow : Realidad (R) ?
Discrepancias teóricas sobre como manejar al personal en la entidad ABC
3. ¿Algún PT \neq Alguna Norma (N) interna de la Realidad?
Empirismos normativos en la línea de mando
4. ¿Alguna Norma (N) \neq Realidad (R)?: **Incumplimientos** tributarios...
5. ¿N(A) \neq N(B) : \Rightarrow : Realidad (R) ?
Discrepancias normativas sobre las adquisiciones de insumos
6. ¿Objetivos \neq Carencias en la Realidad (R)?: **Carencias en...**
7. ¿Objetivos \neq Deficiencias en la Realidad (R)?: **Deficiencias en...**
8. ¿Objetivos \neq Restricciones o cuellos de botella internos en la Realidad (R)?
Restricciones en...
9. ¿Objetivos \neq Limitaciones externas en la Realidad (R)?: **Limitaciones en...**
10. ¿Objetivos \neq Distorsiones en la Realidad (R)?: **Distorsiones en...**
11. Preguntas a los responsables del manejo de esa parte de la realidad, que es objeto de estudio: ¿cuáles son los problemas aún no solucionados (nuevos), que no saben como solucionarlos?

Nota: Considerando objetivos a futuro, tendríamos 5 criterios más.

1.- ¿Algún Planteamiento Teórico (PT) \neq Realidad (R)?

¿Algún Planteamiento teórico atingente difiere con esa parte de la realidad?

Empirismos en la determinación de la dependencia de ...

Cuando un investigador se encuentra a una parte de la realidad operativa ya conoce o recuerda una serie de planteamientos teórico-científicos, como: conceptos, leyes científicas, axiomas, teorías, técnicas, procedimientos, algoritmos, sistemas, etc.; pues bien, aquellos de entre ellos que sean “atingentes”; es decir que estén directamente relacionados con una parte de la realidad tomada como objeto de estudio, nos permiten “ver” si, en esa realidad, son conocidos, si son respetados o si son bien aplicados.

Para aplicar este criterio, operativamente nos preguntamos:

¿Hay algo, en esta parte de la realidad, que difiere con algún planteamiento teórico atingente?

La respuesta puede ser: no o sí.

De ser no, es decir que no se sabe; o, no se “ve” ninguna diferencia entre esa parte de la realidad y ningún planteamiento teórico que se conozca o recuerde; entonces, no hay problema.

Pero si existe alguna diferencia, entre esos dos elementos, entonces hemos identificado un problema y debemos nombrarlo como tal: **empirismos en ...**

Un ejemplo:

Un investigador sabe que existe el: “Principio de Unidad de Mando”; que plantea que: “...*un subordinado depende directamente sólo de un jefe...*”, y, en la realidad que esta observando, encuentra que cuando menos un subordinado depende directamente de dos o más jefes; entonces, es evidente que la realidad operativa difiere del mencionado planteamiento teórico; en consecuencia, ha identificado un problema al que denomina: **empirismos en la determinación de la dependencia de...**

2.- ¿PT (A) ≠ PT (B) : ⇒ : Realidad (R) ?

¿Existen: un planteamiento teórico A, diferente a otro planteamiento teórico B; respecto a como manejar algo en la realidad?

Discrepancias teóricas sobre como manejar al personal en la entidad ABC

Al observar la realidad, el investigador identifica planteamientos teóricos contradictorios; que conocen y siguen diferentes ejecutivos de la entidad, para decidir respecto a algún aspecto o parte de la realidad; es decir que no hay unidad en la base de los criterios de decisión entre dos (o más) ejecutivos.

Para aplicar operativamente este criterio nos preguntamos:

¿Existen en esa entidad ejecutivos que están formados, conocen o siguen planteamientos teóricos contradictorios o diferentes, sobre cómo manejar esa parte de la realidad operativa?

Si todos los ejecutivos conocen y aplican planteamientos teóricos que no son contradictorios; entonces, no hay problema.

Pero, si dos o más ejecutivos, conocen o aplican planteamientos teóricos diferentes o contradictorios para decidir cómo se debe hacer algo en esa parte de la realidad, entonces hay un problema y el investigador debe nombrarlo; como: **discrepancias teóricas entre...**

Un ejemplo:

En la entidad ABC, el gerente central de recursos humanos, conoce y es partidario de aplicar la “Teoría X” sobre cómo manejar a los trabajadores; mientras que el gerente de capacitación, es partidario de la “Teoría Y”, sobre como manejar a los trabajadores; y, sus planteamientos son contradictorios; entonces hemos identificado el problema de: **“discrepancias teóricas sobre como manejar al personal en la entidad ABC”**.

3.- ¿Algún PT ≠ Alguna Norma (N) interna de la Realidad?

¿Algún planteamiento teórico atingente es contravenido por alguna norma de la entidad?

Empirismos normativos en la línea de mando

Si el investigador revisa las normas que la entidad debe cumplir; y, ninguna de ellas difiere con ningún planteamiento teórico atingente que conozca o recuerde; entonces no hay problema; pero si alguna norma difiere con algún planteamiento teórico, entonces hay un problema; y, debemos nombrarlo como: **empirismos normativos en...**

Para aplicar operativamente este criterio nos preguntamos: ¿Algún planteamiento teórico es contravenido o no ha sido considerado en la formulación de alguna norma que la entidad debe cumplir?

Si la respuesta es sí; es decir que existe alguna norma que la entidad debe cumplir que difiere o contradice a un planteamiento teórico, entonces hemos identificado un problema de: contradicción de la norma (A) con el planteamiento teórico (B); y debemos nombrarlo como: **empirismos normativos en...**

Un ejemplo:

Si encontramos que una norma de la entidad dispone que un subordinado tenga dos o más jefes con mando inmediato o directo sobre él, mientras que el Principio de Unidad de Mando teóricamente plantea que “... *un subordinado directamente sólo debe depender de un jefe inmediato...*”; entonces tenemos un problema de **empirismos normativos en la línea de mando**.

4.- ¿Alguna Norma (N) ≠ Realidad (R)?: Incumplimientos tributarios...
¿Alguna norma, que la entidad debe cumplir, no cumple en la realidad?

Si todas las normas que la entidad debe cumplir se cumplen en la realidad operativa de esa entidad; entonces, no hay problema; pero basta que una norma sea incumplida para que exista problema; y, debemos nombrarlo, como: **incumplimientos...**

Un ejemplo:

Si una norma dispone que se debe pagar un tributo, con una determinada tasa o porcentaje, y en tal fecha; y, esa disposición no ha sido cumplida, entonces, hemos encontrado un problema; de: **incumplimientos tributarios...**

5.- ¿N(A) ≠ N(B) : ⇒ : Realidad (R)?

¿Concurren dos normas, diferentes en sus disposiciones, sobre qué o como hacer o aplicar algo en la realidad?

Discrepancias normativas sobre las adquisiciones de insumos

Si se presentan juntas o existen simultáneamente dos normas diferentes, contrapuestas, incompatibles o no concordadas respecto a que o como decidir o ejecutar algo de la realidad operativa; entonces, hemos encontrado un problema y debemos nombrarlo; como: **discordancias normativas entre...**

Un ejemplo

El manual de adquisiciones o compras de la entidad, precisa las condiciones, requisitos y características que debe satisfacer un insumo para ser comprado; pero, un acuerdo del Directorio de la entidad ordena comprar dicho insumo a una determinada empresa o proveedor, aunque no cumpla con alguna de las condiciones, requisitos o características; hemos identificado un problema y debemos nombrarlo; como: **discrepancias normativas sobre las adquisiciones de insumos**

6.- ¿Objetivos ≠ Carencias en la Realidad (R)?: Carencias en...

¿El lograr algún objetivo de la entidad se ve dificultado por alguna(s) carencia(s)?

Un ejemplo

Se tiene como objetivo que nuestro producto tenga un nivel de precisión determinado, pero carecemos de la tecnología, maquinaria o equipo que nos permita lograrlo; y, debemos nombrarlo como: **carencias en...**

7.- ¿Objetivos ≠ Deficiencias en la Realidad (R)?: Deficiencias en...

¿El lograr algún objetivo de la entidad se ve dificultado por alguna(s) deficiencia(s)?

Un ejemplo

Se tiene como objetivo hacer algo en la entidad; y, se hace; pero con algunas fallas o errores, en consecuencia tenemos un problema; y, debemos nombrarlo, como: **deficiencias en...**

EFICACIA Y EFICIENCIA

Eficacia. De manera general se acepta que ser eficaz significa: que lograr su propósito; y, él o lo que se logra posee eficacia. Sabemos además que la eficacia es categórica; es decir que se logra o no, sin puntos intermedios; que en ella no valen los ¡casi lo logró!

Así, una llave es eficaz, respecto al propósito de abrir una cerradura, sí y sólo sí, la abre.

Ya que: se es eficaz o no; no existen, como palabra o concepto, las deficiencias.

EFICIENCIA. Este concepto presupone y entraña al de eficacia; ya que la eficiencia es la manera, la forma, el ¿cómo se logró lo logrado?; ¿cómo se ha hecho lo hecho?.
Le eficiencia no es categórica, es gradual. Para medirla existen indicadores; y sus fallas o errores se conocen como deficiencias. Deficiencia es toda falla o error al hacer lo que se ha hecho, al lograr lo logrado.

Indicadores de eficiencia. Pueden ser cuantificados y cada uno de ellos ponderado con distinto peso; ellos permiten precisar diversos grados de eficiencia en lo hecho, en lo logrado. Los indicadores de eficiencia son diversos y múltiples, dependiendo su adecuación, de cada campo, función o actividad. Entre los más conocidos y de uso más general, podemos mencionar:

El indicador del uso o empleo de recursos. Se entiende que se es más eficiente, en la medida en que se logra lo mismo, pero con menos recursos.

El indicador del tiempo empleado. Se entiende que se es más eficiente, en la medida en que se logra lo mismo, pero en menos tiempo.

El indicador de la obtención de apoyo o colaboración. Se entiende que se es más eficiente, en la medida en que se logra algo con la mayor ayuda o apoyo de otros.

El indicador de la menor resistencia, oposición o conflicto. Se entiende que se es más eficiente, en la medida en que se logra algo sin generar resistencias, oposiciones o conflictos con otros.

8.- ¿Objetivos ≠ Restricciones o cuellos de botella internos en la Realidad (R)?

¿El logro de algún objetivo de la entidad se ve dificultado por alguna restricción o “cuello de botella” interno?

Restricciones en...

Un ejemplo

Dentro del proceso de producción tenemos máquinas que pueden producir como 100, pero cuyos trabajos, para estar terminados tienen que pasar por otra que sólo puede producir como 60; pues bien el ritmo de producción total, de embarque para entrega al cliente o de venta; nunca será mayor que 60. Ese es un problema de “cuello de botella” o restricción interna; y, debemos nombrarlo como: **restricciones en...**

9.- ¿Objetivos ≠ Limitaciones externas en la Realidad (R)?: Limitaciones en...

¿El logro de algún objetivo de la entidad se ve dificultado por alguna limitación externa?

Un ejemplo

El Dpto. de marketing de una empresa presenta un proyecto con un presupuesto de US. \$ 50,000; pero, el Dpto. de Finanzas, informa en reunión del comité Gerencial que sólo se dispone de 30,000 para ese propósito; entonces, el Gerente General, le pide al Dpto. de Marketing que reformule su proyecto con esa limitación externa al Dpto; allí identificamos un problema y debemos nombrarlo, como: **limitaciones en...**

**10.- ¿Objetivos ≠ Distorsiones en la Realidad (R)?: Distorsiones en...
¿El logro de algún objetivo de la entidad se ve dificultado por alguna distorsión?**

Un ejemplo

Un jefe da una orden, un lineamiento, una estrategia, o una técnica, etc. Y, el subordinado que tiene que cumplirla o aplicarla, consciente o inconscientemente, voluntaria o involuntariamente; no lo entiende, o no lo capta, o incumple, o aplica mal. Es una falla o error de tipo racional o mental; que constituye un problema; y debemos nombrarlo, como: **distorsiones en...**

11.- Este no es propiamente un criterio, pero es una pauta que nos puede ayudar a identificar problemas nuevos para la ciencia; y consiste en:

Preguntar a los responsables del manejo de esa parte de la realidad, que es objeto de estudio:

¿Cuáles son los problemas aún no solucionados (nuevos), que no saben como solucionarlos?

Recuerde que; si en una realidad, los responsables no saben como solucionar un problema, pese a su experiencia; entonces, es posible que en otras realidades o entidades tampoco lo sepan; y, también es posible, que ese problema sea nuevo para la ciencia, es decir para toda la humanidad.

Nota: Considerando objetivos a futuro, tendríamos 5 criterios más.

PAUTAS PARA NOMBRAR BIEN UN PROBLEMA

Si aplicamos los criterios para identificar problemas a una realidad, entonces tendremos una lista de problemas que afectan esa parte de la realidad.

A esta lista de problemas se le llama **PROBLEMÁTICA**; pero, para que los nombres sean adecuados, debemos tener en cuenta, entre otras cosas las siguientes pautas básicas:

El nombre del problema debe empezar por lo negativo en plural

Recuerde que es problema, o lo percibimos como problema, porque constituye una diferencia (≠) entre lo que ES y lo que DEBERÍA SER; y, esa diferencia es negativa.

En el nombre del problema no deben figurar las causas del mismo

Porque, si realmente ya conocemos sus causas, ya no es problema; estará solucionado y habrá pasado a ser un antecedente; tampoco deben aparecer o figurar como posibles causas, porque ellas corresponderán a las hipótesis.

El nombre del problema debe claro y preciso

Se es claro, cuando, no se deja dudas; y, se es preciso, cuando se es categórico.

El nombre del problema debe ser breve

Para aclarar y precisar requerimos de más palabras; pero, debemos de considerar sólo las indispensables, para que, simultáneamente, el nombre sea breve.

Referencia

Caballero, A. (2000) Metodología de la Investigación Científica: Diseños con Hipótesis Explicativas. Udegraf S.A., Lima.