Universidad de Navarra

Estudios de casos I

Guía docente 2025-26

PRESENTACION

Introducción y objetivos de aprendizaje

"Todo problema complejo tiene una solución que es simple, directa, plausible -e incorrecta.." – H.L. Mencken (1920)

"La capacidad de la mente humana para formular y resolver problemas complejos es muy pequeña en comparación con el tamaño del problema cuya solución se requiere para un comportamiento objetivamente racional en el mundo real o incluso para una aproximación razonable a dicha racionalidad objetiva." – Simon (1957: 198)

En 2018, el Foro Económico Mundial publicó un informe sobre "El futuro del trabajo". El informe muestra que la resolución de problemas complejos (identificar problemas complejos, revisar información relacionada para desarrollar y evaluar opciones y vender e implementar soluciones) se encuentra entre las 10 habilidades principales para los trabajadores actuales y futuros. Además, según Zenger y Folkman (2014), la resolución de problemas es la segunda competencia más importante para los directivos.

En la vida, como en los negocios, nos enfrentamos a una amplia gama de problemas y situaciones que requieren que actuemos. Algunos problemas son relativamente simples o estructurados. En problemas simples, se puede seguir y repetir una fórmula con relativamente poca experiencia y se espera que produzca resultados estándar (Glouberman y Zimmerman, 2002). En problemas simples, se puede seguir y repetir una fórmula con relativamente poca experiencia y se espera que produzca resultados estándar.

Sin embargo, en los negocios la mayoría de los problemas no son tan fáciles. A menudo implican cuestiones económicas, técnicas y humanas que pueden ser bastante complejas y desestructuradas. Los problemas no tienen una solución única "correcta". Soluciones similares (diferentes) en diferentes contextos (por ejemplo, tiempo y espacio) pueden producir resultados muy diferentes (similares). Además, la presencia de riesgo e incertidumbre suele desempeñar un papel clave en cualquier solución elegida. Resolver problemas tan complejos y desestructurados es en gran parte lo que hacen los directivos y la capacidad de resolverlos es a menudo lo que distingue a los grandes del resto.

Con el objetivo de prepararlo para convertirse en un mejor directivo y resolver problemas complejos, los principales objetivos del curso son desarrollar sus habilidades en:

1. Comprender qué y cómo los sesgos cognitivos pueden afectar y distorsionar la forma en que interpretamos, definimos y abordamos problemas complejos.
2. Identificar y definir el problema correcto.
3. Estructurar el problema para comprender sus causas profundas.
4. Probar las hipótesis o examinar las causas para proponer soluciones sólidas al problema.
5. Presentación y venta de la solución.

- **Programa**: Bachelor in Business Administration (BBA)
- **Modulo/asignatura:** 7. Elective/ 7.2. Program specific elective
- **ECTS**: 3
- **Año/ Semestre**: 2° año, Semestre otoño

Universidad de Navarra

- **Tipo de Curso**: Requerido
- **Lenguaje**: Español
- **Coordinator**: José Antonio Alfaro (jalfaro@unav.es)
- **Professor**: María Galarza (mgalarza@unav.es)
- **Horario del Curso**: Viernes, 17:00-18:30, P0 Aula 04 (Amigos)
- **Office:** Edificio amigos, Torre. Piso 3, 3060.
- **Office hours by appointment,** sending email.

COMPETENCIAS

Este curso brindará a los estudiantes la oportunidad de desarrollar las siguientes competencias BBA:

SSOP7: Analizar las tendencias actuales en el diseño de objetivos y/o estrategias en la empresa.

SSOP8: Desarrollar objetivos, estrategias y/o proyectos en el ámbito de la producción, logística y marketing.

SSOP9: Identificar nuevas tendencias en el campo del marketing, operaciones y/o modelos de negocio.

SSOP10: Desarrollar casos prácticos que describan la estrategia de una empresa y los factores clave en la competitividad de las empresas.

SSOP11: Desarrollar casos prácticos que describan la estrategia de una empresa y los factores clave en la competitividad de las empresas.

PROGRAMA

1. Introducción al método del caso
2. Competencia de Casos 1 - Diagnóstico
3. Planteando el Problema
4. Estructurando el Problema: Pirámides y árboles
5. Estructurando el Problema: Marcos analíticos
6. Resolviendo el Problema
7. Vendiendo la Solución
8. Competencia de Casos 2 – Evaluando el Aprendizaje

ACTIVIDADES FORMATIVAS

Trabajo Individual: 15 horas

Trabajo en equipo: 30 horas

- Discusión de temas/casos en clase: 30 horas

EVALUACIÓN

Universidad de Navarra

CONVOCATORIA ORDINARIA

La calificación final se compone de las siguientes:

- Asistencia y Participación (Individual) - 20%

- Quizzes (individuales) - 30%

- Informes de Casos (Preparados en equipos) - 20%

- Competencia de Casos 2 (en equipos) - 30%

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

(De acuerdo con la política de exámenes de la Universidad de Navarra).

Este porcentaje se aplicará a un examen de contenido teórico y práctico.

HORARIOS DE ATENCIÓN

Instructor: Dra. María Galarza (mgalarza@unav.es)

- Oficina: 3060, Edificio Amigos, Torre, 3060
- Horas de Oficina: Martes. Para reservar cita favor de enviar email.

BIBLIOGRAFÍA

Libro de texto:

Garrette, B., Phelps, C., Sibony, O. (2018). Cracked it! How to solve big problems and sell solutions like top strategy consultants. Palgrave Macmillan, UK. Recurso electrónico

Artículos y casos de estudios estarán disponible vía Plataforma deHarvard Business Publishing Platform