

Definición del problema

Para que una pregunta sea investigable, ésta debe ser de naturaleza tal que la observación y la recopilación de datos en el mundo real puedan dar una respuesta. La identificación real de un problema en la ciencia administrativa no es simple. Por ejemplo, a veces el problema se presenta cuando Los estudiantes reprueban constantemente o un nuevo competidor entra en el mercado. Tampoco es tan obvio identificar el problema. Por ejemplo, cuando aumenta el número de estudiantes descontentos con la institución, cuando la calidad del servicio es baja, cuando hay descontento entre los docentes, etcétera.

Para el investigador es importante estar muy relajado con las prioridades, para ser más eficiente en sus funciones. Antes de tomar cualquier acción en la investigación, es importante conocer el problema claramente y tener los mismos conceptos que tienen los directivos de la institución; es decir, entender perfectamente la terminología que usan tanto el administrador como el investigador; entonces, la parte fundamental de toda investigación es el problema.

El problema consta de dos partes:

1. **Título del problema.** Es la presentación racional de lo que se investigará, precede al plan de la investigación y debe presentar una idea clara y precisa del problema.
2. **Planteamiento del problema.** Se origina a partir de una necesidad de tomar decisiones. El planteamiento establece la dirección del estudio para lograr ciertos objetivos, de manera que los datos pertinentes se recopilen teniendo en mente esos objetivos a fin de darles el significado que corresponda.

Un elemento clave para definir el problema es distinguir los síntomas de su situación. Es decir, es más fácil dedicar esfuerzos a detener una hemorragia nasal, que tratar su causa. El error ocurre porque el investigador estipula el síntoma en vez del problema que lo provoca.

Ejemplos:

1. **Problema enunciado.** Mejorar la motivación de la fuerza de venta.
Problema real. Las inscripciones han caído por debajo de las cuotas, a causa de la combinación de dos problemas:
 - Fallas de control de calidad en el servicio.
 - Actividades dinámicas de la competencia.
2. **Problema enunciado.** Evaluar métodos usados en la capacitación docente.
Problema real. Los docentes no asisten a los cursos de capacitación. Se tenía que decidir entre:
 - a. Continuar el desarrollo de cursos tal cual.
 - b. Establecer que días y horarios serían los más atractivos para los cursos.
 - c. Hacer una propuesta de cursos de capacitación.

Basado en:

Navas Mónica. Métodos y técnicas de investigación. Recuperado de

<http://investigacionmnavas.blogspot.mx/2010/11/unidad-5-lectura-arbol-de-problemas.html>