

H-124

Modelo de los ocho interrogantes

Esta guía de trabajo es especialmente útil para analizar en profundidad cualquier situación que se presente en el área de marketing, pero su uso más común es cuando se debe enfrentar una situación problemática.

La mecánica de su aplicación es muy sencilla. Basta con someter el asunto que se esté analizando a los **Ocho interrogantes básicos**; es decir:

- **¿Qué?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?. ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Cuál?, ¿Cuánto? y ¿Qué sucedería?**

Cada una de estos interrogantes se desglosa, a su vez, en múltiples preguntas, cuyo detalle veremos a continuación, aunque, claro está, se pueden añadir aquellas preguntas adicionales que sean necesarias para hacer coincidir las listas con las necesidades impuestas por las características de la empresa o sector de negocios. Veamos.

| | | |
|---|--------------|--|
| 1 | ¿QUÉ? | <p>¿En qué consiste, realmente, el asunto o tema que se está analizando? ¿Qué es? ¿De qué se trata? ¿Podría ser que el problema aparente fuese, en verdad, sólo un síntoma? ¿Debería abordarse de otra forma si sólo fuese un síntoma? El conocimiento de la situación, ¿se basa en opiniones o en hechos y datos fiables? ¿Es un problema interno o externo a la empresa? ¿Es un problema tangible o intangible? ¿Cuáles son sus características principales? ¿Cuáles son sus principales consecuencias? ¿Cuál es la situación global de la que forma parte el asunto bajo análisis? ¿Se puede dividir la situación en varias partes para facilitar su análisis? ¿Cuales son esas partes? ¿Existen otras situaciones relacionadas con la que se está analizando? ¿Cuáles son sus vinculaciones? ¿Cuál es la palabra clave que podríamos utilizar para definir la situación? ¿Qué es lo que está funcionando mal? ¿Se trata de un problema usual o es único, extraordinario? ¿Son confiables las informaciones que poseemos sobre la situación? ¿Existen actitudes de interés o prejuicio que pudiesen estar sesgando la información? Y similares.</p> |
|---|--------------|--|

| | | |
|---|-----------------|--|
| 2 | ¿CUÁNDO? | <p>¿En qué momento se produjo? ¿Cuándo se detectó? ¿Ha existido por algún tiempo? ¿Hay algo que antes funcionaba bien y que ahora no lo hace? ¿Es un problema permanente, ocasional, repetitivo? ¿Es una situación vieja que se está repitiendo? ¿Cómo se resolvió antes? ¿Dio resultado? ¿Por qué no funcionó? ¿Existen matices o características nuevas en esa vieja situación? ¿En qué momentos incide más la situación? ¿Cuándo debe estar resuelto el problema? ¿Implica un problema que podría repetirse en el futuro? ¿Cuáles son las probabilidades de que se resuelva por si solo? Y similares.</p> |
| 3 | ¿DÓNDE? | <p>¿En qué áreas de la empresa se está produciendo la situación? ¿En que área se originó? ¿Cuáles son las áreas más afectadas? ¿Dónde debemos buscar la solución? ¿Qué áreas deberíamos modificar para lograr la solución? Si la solución es eficaz, ¿cuáles serían las áreas que más se beneficiarían? Y similares.</p> |
| 4 | ¿QUIÉN? | <p>¿Quién es el responsable de la situación o del área en la que se está produciendo? ¿Quién es el responsable de darle solución? ¿A quién deberíamos consultar durante el proceso de búsqueda de la solución? ¿Debemos recurrir a personas externas a la empresa? Y similares.</p> |
| 5 | ¿CÓMO? | <p>¿Cómo se detectó la situación actual? ¿Cómo se inició? ¿Cuáles fueron los primeros síntomas? ¿Por qué no se reaccionó ante los primeros síntomas de la situación? ¿Es un problema técnico, operativo, humano, financiero? Y similares.</p> |
| 6 | ¿CUÁL? | <p>¿Cuáles son las causas y orígenes de la situación? ¿Cuáles son los resultados inesperados que se están produciendo? ¿Cuáles son los síntomas? ¿Cuales son los verdaderos problemas? ¿Cuántos grupos de problemas se podrían formar? ¿Cuál es la importancia de los problemas detectados? ¿Cuál es la mejor solución aparente? Y similares</p> |

| | | |
|---|------------------------|---|
| 7 | ¿CUÁNTO? | <p>¿Cuáles son las dimensiones de la situación?</p> <p>¿Cuál es su importancia?</p> <p>¿Se trata de un problema crítico?</p> <p>¿De qué forma afecta a los resultados del área donde se está produciendo?</p> <p>¿De qué forma afecta a los resultados de la empresa?</p> <p>¿Esta afectando el logro de las metas?</p> <p>¿Cuáles metas?</p> <p>Y similares.</p> |
| 8 | ¿QUÉ SUCEDERÍA? | <p>¿Qué sucedería si la situación se mantiene tal y como está ahora?</p> <p>¿Cuáles son sus principales consecuencias actuales?</p> <p>¿Cuáles serían sus peores consecuencias si no se hace nada para solucionar la situación?</p> <p>¿Qué tan pronto debe encontrarse una solución?</p> <p>¿Debería atacarse ahora sólo parte del problema?</p> <p>¿Qué se logra al resolver el problema?</p> <p>Y similares.</p> |