

Case study no. 1

Título	Un paso adelante para JJ Electronics
Palabras clave	Decisión, resolución de problemas, encontrar soluciones
Creado por	Institute for Financial Research and Analyses/University of Information Technology and Management en Rzeszow
Idioma	Español
Caso de estudio	<p>John Smith es el CEO de JJ Electronics. Su empresa tiene el monopolio en la producción de piezas para grabadoras de casetes y cintas estándar. Smith tenía miedo de ver una revolución de la tecnología digital que azotaba el mercado de los reproductores de compact discs y tenía que resolver el problema de llevar a JJ a la era digital.</p> <p>Por otro lado, los reproductores de Cintas digitales tenían obstáculos legales en el mercado americano, mientras que el mercado europeo y japonés empezaban a crecer</p> <p>Todo el equipo de JJ Electronics se tuvo que involucrar para resolver el problema. Primero, Smith se reunió con el departamento de marketing de la empresa. Algunas personas pronosticaron que todos los elementos de audio serían digitales al finalizar el siglo. En cambio, otros creyeron que la fama incluso de los reproductores de compact disc pasarían a formar parte del pasado. Todos estuvieron de acuerdo en que la empresa necesitaría una investigación de mercado en profundidad que incluyera: realización de consultas, recopilación de datos, y estudio de qué tipo de productos demandaba la gente y que tipo de precios estaba dispuesto a pagar la posible clientela.</p> <p>A su vez, el equipo de investigación y desarrollo tenía un enfoque completamente diferente. Estaban agotados de realizar pequeñas mejoras en los productos. Ellos habían estado leyendo material técnico sobre las cintas digitales. En su opinión, es una nueva tecnología excitante que brindará la oportunidad de crear un desarrollo dinámico. El tiempo era un factor crucial. Si JJ Electronics se iba a convertir en un proveedor relevante de piezas para los nuevos tiempos, tenía que tener toda la maquinaria a punto.</p> <p>Una reunión de todos los CEO creó un escenario que para Smith era demasiado familiar. Previamente, estos ejecutivos habían descubierto que no podían elevarse quejas entre unos y otros, pero que tenían fe en los conocimientos de sus equipos para conseguir el éxito donde antes habían fallado. Antes de que Smith entrara a la sala, sabía qué tipo de sugerencias recibiría: crear un comité de representantes de cada departamento y permitirles explorar a fondo las características de su elección.</p> <p>Intelectualmente, Smith pensó que era justo. Los primeros treinta años demostraron que los americanos tenían un gran apetito por los dispositivos electrónicos. Los discos cuadrafónicos de sonido y vídeo eran la única exclusión que podía imaginar de la regulación de que, si alguien creaba un sistema mejorado de duplicar imágenes o sonido, alguien más querría comprarlo.</p>

Pero obviamente, Smith no estaba seguro. Tenía un mal presentimiento sobre esta nueva tecnología. El suponía que las compañías discográficas, que habían perdido la batalla contra los productores de cintas, podrían unirse con los proveedores de dispositivos de audio para evitar que la tecnología digital invadiera el mercado estadounidense. Hasta ahora, ninguna empresa americana había capitalizado significativamente la tecnología, por tanto, nadie había tenido la curiosidad de financiar la lucha legal para eliminar las barreras de las nuevas máquinas.

Preguntas:

1. Definir las características del problema (sencillo, complicado o complejo)
2. ¿Qué pasos hay que tener en cuenta para encontrar posibles soluciones al problema?
3. Determinar posibles resultados positivos y negativos de la decisión.

Enlace de referencia (si lo hubiera)

Tipo de material

CASO DE ESTUDIO

(Respuestas sugeridas en la página siguiente)

Respuestas sugeridas

1. El problema a considerar se puede entender como complejo. El problema de la entrada de una nueva tecnología debería contemplarse de manera individual. Aunque la solución de un problema proviene de la experiencia, esto no garantiza el éxito en la resolución de otro problema. La experiencia no basta. En el caso de presentar una nueva tecnología en JJ Electronics, la intuición y el conocimiento de las previsiones del mercado son importantes. Por tanto, los resultados de las medidas a tomar para resolver nuestro problema siguen siendo inciertos.

2. Las consideraciones deberían incluir los siguientes pasos:
 - a) Identificación del problema y sus causas
 - b) Considerar el efecto de un problema definido
 - c) Brainstorming
 - d) Verificación del impacto de las soluciones propuestas
 - e) Elección de la solución óptima al problema

3. Efectos positivos de la decisión:
 - a) Incremento de las ventas de los productos de la empresa tras la introducción de la nueva tecnología
 - b) Incremento de la fidelización de los clientes
 - c) Creación de una marca fuerte
 - d) Incremento de los ingresos de las ventas
 - e) Que JJ Electronics sea un pionero y líder de mercado

Efectos negativos de la decisión:

- a) Invertir una gran cantidad de dinero y en caso de fracaso, asumir la pérdida
- b) Barreras económicas, legales y políticas
- c) En caso de fracaso, pérdida de confianza de los clientes