

Desarrollo directivo a través de casos en vivo

Los desafíos de Njambre y Arbusta

Desarrollo directivo... - Nuevas realidades y criterios directivos

¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta nuestra generación en general y los líderes formados en escuelas de negocios en particular? La lista es amplia, pero tanto los líderes de organismos internacionales como los gobiernos, las empresas y escuelas de negocios coinciden en que los grandes desafíos (*grand challenges*) se encuentran en la intersección de las dimensiones económicas, sociales y ambientales¹; algunos autores enfatizan el desarrollo humano integral y la dimensión de desarrollo comunitario como dos ejes adicionales, resaltando la dignidad de la persona humana como centro del desarrollo junto con las sociedades intermedias y comunidades de influencia².

¿Qué se requiere para transformar estos desafíos en oportunidades de desarrollo personal, organizacional y social? Dado que el eje de transformación es la toma de decisiones, se requiere entonces una mejora tanto en la persona como en el proceso de toma de decisiones. Y esta mejora se logra potenciando la experiencia de

¹ Ver NACIONES UNIDAS, *Objetivos de desarrollo sustentable*: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>; UN Global Compact www.unglobalcompact.org; Datar et al. (2010) *Rethinking the MBA. Business Education at the Crossroads*, Harvard Business Press.

² Ver Amartia Sen (1990) http://www.rioba.it/wvh/ec_08_annex_2.pdf; Rocha (2013) https://www.researchgate.net/publication/297732474_Dominant_Development_Paradigms_A_Review_and_Integration; Hollensbe et al. (2014) https://ink.library.smu.edu.sg/cgi/viewcontent.cgi?article=5623&context=lkcsb_research; Blue Print for Better Business <http://www.blueprintforbusiness.org/>; Laudato Si (2015) http://w2.vatican.va/content/francesco/es/encyclicals/documents/papa-francesco_20150524_enciclica-laudato-si.html; Banco Interamericano de Desarrollo (2017) Eco Integración: <https://www.iadb.org/es/noticias/bid-presenta-eco-integracion-un-nuevo-libro-inspirado-en-la-enciclica-del-papa-francisco>; Tucson (2018) <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs41463-017-0030-x>

Caso preparado por el Prof. Héctor Rocha en Pilar, Buenos Aires, Argentina, en mayo de 2019, editado bajo licencia Creative Commons. Para servir de base de discusión y no como ilustración de la gestión adecuada o inadecuada de una situación determinada.



estabilidad y cambio simultáneamente. La estabilidad la dan los criterios naturales o permanentes; el cambio, las metodologías innovadoras adecuadas a las nuevas realidades.

Los criterios naturales o permanentes son la llave para descubrir los desafíos en la toma de decisiones y para guiar las metodologías innovadoras para el desarrollo de líderes a través de la toma de decisiones transformadoras. No son dogmas sino pautas que guían la acción, que pueden ser descubiertas por dos vías: la experiencia acumulada o historia y la intuición de la naturaleza de las cosas que proveen la filosofía y las teorías.

Hay dos tipos de criterios naturales o permanentes en el desarrollo directivo: de contenido y de formación. Los de contenido especifican la tarea del líder, entre los cuales se encuentran la naturaleza del liderazgo, de la misión de la empresa y de la toma de decisiones³. En el caso de líderes de grandes corporaciones, redes inter-organizacionales, metaorganizaciones y de comunidades tanto locales (municipios) como nacionales (países), los criterios de liderazgo se relacionan con el fin último de toda comunidad política (bien común), sus fundamentos (la dignidad de la persona humana y la familia como célula básica de la sociedad) y el contexto necesario para la realización progresiva del propósito (criterios de subsidiaridad, participación, solidaridad, iniciativa privada, bienes universales o comunitarios y solidaridad). El **Apéndice I** contiene una síntesis de estos últimos criterios y evidencias de su impacto en la realidad actual. Respecto a los criterios de formación de líderes, los mismos se agrupan en tres niveles: el del conocimiento, el de las capacidades de hacer, y el de las actitudes. El desarrollo de líderes combina el saber más (conocimientos), el ser capaz de tomar mejores decisiones (capacidades) y mejorar, en definitiva, como persona (actitudes).

Respecto a las metodologías innovadoras, existe acuerdo entre los académicos y directivos en que las metodologías activas se encuentran entre las más adecuadas para el desarrollo directivo al combinar experiencias concretas con criterios generales. Esta combinación de experiencia y criterios es la base para el desarrollo de virtudes directivas clave, tales como la justicia y la prudencia⁴, y para la transformación de los desafíos en soluciones.

Estas metodologías van desde el tradicional método del caso en aula hasta fuera de esta (*outdoors*), pasando por educación a distancia o *e-learning* a través de foros virtuales. Todas ellas se basan en motivar a los participantes a que descubran criterios relevantes para la toma de decisiones directivas y los apliquen a situaciones reales. Se trata de descubrir desafíos directivos y desarrollar habilidades de toma de decisiones para enfrentarlos. El objetivo final es el desarrollo personal, profesional,

³ Ver Rocha, Carrera, Gomez, Rivarola y Willi (2012), *Ver-Hacer-Lograr: Nuevas realidades, paradigmas y metodologías activas de aprendizaje para el desarrollo directivo*, IAE Business School.

⁴ Ver Pieper (1994), *Las virtudes fundamentales*, Rialp.

organizacional y social tanto de quien toma la decisión como de quienes participan y/o se ven influenciados por la misma.

Desarrollo directivo a través de casos en vivo

Dentro de las metodologías activas, el método del caso es uno de los más utilizados. Un caso es una descripción de una situación que enfrenta un directivo en un momento y espacio determinado y su objetivo es servir de piloto de pruebas para la toma de decisiones.

Si bien el método del caso es el que domina actualmente el campo de las metodologías activas, se vienen desarrollando distintas variantes e incluso otras metodologías en las cuales no hay casos a discutir. Estas variantes surgen a partir de limitaciones propias de los casos escritos. En efecto, en los casos escritos el alcance temporal y espacial de los mismos viene acotado tanto por la información contenida en el caso como por el criterio de colocarse en el lugar de un decisor que no está presente en la sesión. Además, salvo en los casos en que el protagonista participe de la sesión, sea en persona o virtualmente a través de videoconferencias, no hay forma de poder identificar desafíos y proponer soluciones junto con el protagonista del caso.

El caso en vivo permite superar estas limitaciones, ya que consiste en la presencia del protagonista del desafío en la sesión, durante la cual describe, intercambia experiencias y, según la metodología, analiza y decide en conjunto con los participantes sobre una situación determinada de su experiencia directiva.

Existen distintos enfoques para el desarrollo de casos en vivo, los cuales aún no se encuentran sistematizados en la literatura. Entre esos enfoques se encuentran la presencia física o virtual del protagonista del caso, el cual es entregado anticipadamente a los participantes; la invitación de un directivo para que exponga su experiencia a los participantes sobre el tema a desarrollar, y modalidades similares.

En el presente caso se siguen las etapas y pasos para el desarrollo de casos en vivo abiertos, los cuales son presentados en otro artículo⁵. A continuación, se detalla la información necesaria previa al desarrollo de la sesión según la metodología sintetizada en el **Apéndice II**.

⁵ Rocha y Carrera (2012), *Desarrollo directivo a través de metodologías activas. El caso en vivo*, IAE Business School.

Los desafíos de Njambre y Arbusta

El caso en vivo Njambre/Arbusta está estructurado como entrevista a una de sus fundadoras, Paula Cardenau. El objetivo del caso es descubrir criterios para desarrollar el potencial de las empresas como fuerza para el bien común.

A continuación se detallan las preguntas y respuestas. Al final de las mismas se encuentran los *links* a fuentes de información.

¿Qué es Njambre?

Njambre nació como una comunidad que buscaba que hubiera más empresas de impacto en Latam. ¿Qué es una empresa de este tipo? Soluciones a problemas sociales y ambientales a través de modelos de negocios viables, tecnología, emprendedorismo, innovación, una mirada integrada sobre la realidad, generación de nuevos escenarios, abundancia y transformación social. Lo importante es que realmente puedan alcanzar escala y se transformen de modelos en soluciones para miles.

Acompañamos emprendedores, construimos emprendimientos, asesoramos a otros en áreas como cooperativas de recicladores urbanos, biotecnología, salud para personas de bajo ingreso, moda para personas con movilidad reducida, trabajo joven, energías renovables.

Jurídicamente, Njambre es una SA sin fin de lucro porque queríamos atraer a inversores al modelo.

Fue fundada por Emiliano Fazio, Federico Seneildin y Paula Cardenau y enseguida se sumó Clemencia Nicholson y un equipo que fue haciendo realidad las múltiples versiones de Njambre.

Los tres fundadores jugamos un rol central en definir nuestra visión y nuestra estrategia, que se fue gestando a partir de la experiencia previa que cada uno de nosotros traía, con el profundo deseo de generar algo nuevo, una nueva realidad, la posibilidad de un paradigma nuevo vinculado a generar oportunidades de desarrollo económico a personas invisibilizadas por el sistema. Sentíamos que lo que veníamos haciendo hasta el momento nos quedaba un poco corto (Federico y Emiliano ya se habían dado cuenta que la RSE —de la que fueron pioneros en Argentina— no alcanzaba, y lo mismo me había pasado a mí con el modelo ONG en mis últimos años dirigiendo Ashoka, en donde había empezado a meterme con profundidad a acompañar a empresas sociales en otros países y geografías.

Fue interesante porque si bien teníamos clara la visión y estaba muy alineada, para bajar la visión a estrategia, tuvimos que atravesar tensiones y debates que a lo largo de los primeros años nos ayudaron a que emergiera un modelo nuevo, con una nueva

claridad. Definitivamente, necesitamos desafiar nuestras propias miradas para construir lo nuevo, y eso mismo es el ADN que tiene nuestra visión.

Uno de los mejores *feedbacks* que tuvimos en estos años sobre este proceso de tres es de un asesor cercano que nos dijo algo así como: «Una de las grandes innovaciones de ustedes es que se animaron a poner sobre la mesa trayectorias y saberes muy distintos para permitirse construir algo nuevo».

En estos 8 años, la empresa fue tomando diferentes formatos: aceleradora, *company builder*, ahora es una empresa de conocimiento que busca transferir nuestros aprendizajes y nuestra experiencia a otros —emprendedores, empresas, personas que quieren empezar a meterse en esta industria—.

Uno de nuestros principales aprendizajes tempranos fue que, si no sumábamos a personas mucho más jóvenes que nosotros al equipo, con una nueva mirada y, sobre todo, con una nueva forma de hacer, Njambre nunca se iba a poder desplegar en toda su esencia y posibilidades. Hoy Njambre está liderada y motorizada por un equipo talentosísimo que ya no está conformado por los fundadores: Milagro Pereyra/María Esquivel y un equipazo que ellas fueron construyendo. Llevan a Njambre a su nueva fase. Hoy estamos redefiniendo nuestros servicios, enfocándolos, pero algunos son:

- MIEL: es un proceso de incubación para emprendedores/pymes de impacto <http://www.njambre.org/miel/>
- ALT: es un curso para generar habilidades para el impacto <http://www.njambre.org/alt/>
- «Cómo emprender con impacto», un curso virtual.
- Asesoramientos y/o implementación de programas de emprendimiento de impacto en conjunto con universidades, empresas, fundaciones.

Nuestro deseo está puesto en que cada vez haya más personas en el mundo que, al integrar su ser, busquen diseñar o sumarse a generar nuevos escenarios para los problemas urgentes que hoy enfrentamos como humanidad en este planeta.

¿Cuáles son los principales desafíos de Njambre?

El GRAN desafío de Njambre hoy es cómo escalar este modelo, cómo transferir nuestro conocimiento a través de experiencias presenciales y virtuales, cómo ir nutriendo esas habilidades para el cambio de una forma no académica sino conectada con la realidad —que muchas veces no nos es cercana—, cómo llegar a nuestros diferentes usuarios. BB/BC- Foco en plataformas virtuales.

¿Qué es Arbusta?

Dentro de los proyectos de Njambre, nació Arbusta.

Arbusta es una empresa SRL. Operamos desde Buenos Aires, Rosario, Montevideo y Medellín brindando los siguientes servicios:

- QA y Testing,
- Data Services,
- Machine Learning Training,
- Digital Interaction.

Somos un equipo de 300 personas (30 % full time y 70 % part time), de los cuales el 95 % somos centenales y mileniales de alto potencial que no teníamos formación técnica ni experiencia previa de trabajo, que vivimos en situaciones socioeconómicas frágiles, e incluso muchos en barrios populares. El 58 % somos mujeres. Nuestro equipo es nuestro principal activo.

La hipótesis sobre la que se creó Arbusta tiene dos premisas:

- Potencia digital milenial.
- Falta de oportunidades reales para el talento joven. En América Latina hay 21% de jóvenes que no están integrados en el sistema educativo ni trabajan de manera formal⁶. Su futuro es una de las grandes problemáticas globales. Los recursos y estrategias suelen enfocarse en capacitaciones, pero no en el punto neurálgico: la falta de oportunidades de trabajo. En el sector empresarial existe un prejuicio totalmente errado y basado en el desconocimiento acerca del enorme potencial y el compromiso de jóvenes que viven en barrios populares para tomar oportunidades laborales.

Impacto de Arbusta

Desde un punto de vista social, el principal impacto de Arbusta es lograr que jóvenes talentosos, pero no mirados por el mercado, se conviertan en ciudadanos con derechos plenos y se integren como trabajadores en la industria digital. Mucho más allá de generar ingresos o empleo formal en una familia en la que esto no existe, Arbusta incrementa radicalmente la posibilidad de ingresos futuros de los jóvenes que trabajan en nuestros equipos, porque la industria IT está en plena expansión. Al cambiar su capacidad de proyectarse, cambian los modelos de rol para sus hermanos y para sus hijos.

Algunos indicadores de transformación:

- 280 jóvenes actualmente trabajando.
- 180 jóvenes que trabajaron en Arbusta tienen en su LinkedIn experiencia de trabajo en IT, y la mayor parte de ellos se encuentra trabajando en empresas de tecnología de primera línea.
- USD 1,8 millones de facturación en 2019.

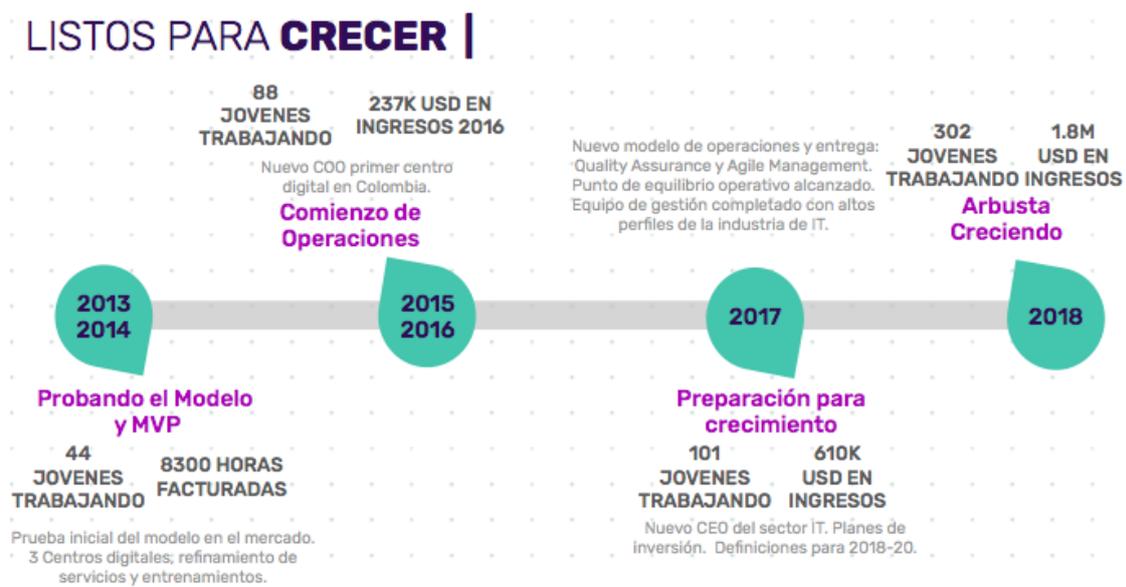
¿Cuáles son los principales desafíos de Arbusta?

Nos encontramos frente a cinco desafíos:

⁶ <https://www.forbes.com.mx/el-20-de-los-jovenes-en-latinoamerica-son-ninis/>

1. Desafío del crecimiento
 - financiero: hoy estamos en un punto de equilibrio —lo alcanzamos en octubre 19—, pero nos falta (a) terminar de consolidar el modelo, y (b) impulso de fondos para escalar.
 - desarrollo de talento: cómo refinar nuestros procesos de *recruiting* y de operaciones como para que la experiencia de cada persona que ingresa sea de pleno despliegue de su talento en todas las interacciones que vaya teniendo.
 - equipos: estamos pasando toda la operación a un modelo de trabajo ágil tipo Spotify, y venimos de una configuración más jerárquica.
 - cultural: ¿cómo mantener la cultura emprendedora ante las nuevas incorporaciones?
2. Desafío de sistemas:
 - implementación de un sistema integrado interno-externo.
3. Desafío de estructura:
 - ¿cómo pasar de un organigrama jerárquico a una holocracia? Hacer una *speak-up organization*, cuando a la mayoría de nuestros equipos (a) les cuesta hablar, y (b) si bien nunca trabajaron en una empresa, ni sus padres tampoco, vienen con una idea de empresa super jerárquica.
4. Desafío de negocio:
 - ¿como ofrecer servicios de mayor sofisticación y margen? ¿De testeo de *software* a programación e inteligencia artificial y servicios en inglés?
5. Desafío de comunicación:
 - ¿cómo sacarnos el estigma social asociado al voluntariado, falta de profesionalismo y baja calidad?

Arbusta - Hitos relevantes





Links a fuentes de información

<http://www.njambre.org/>

<https://arbusta.net/>

APÉNDICE I

DESARROLLO INTEGRAL SUSTENTABLE DE COMUNIDADES A TRAVÉS DE LA COOPERACIÓN PÚBLICO-PRIVADA

CRITERIOS E IMPACTO

Los criterios-guía de los procesos de transformación para el desarrollo integral sustentable de comunidades y su impacto se pueden sintetizar de la siguiente manera:

1. El fin último de una comunidad es el **bien común** o creación de las condiciones de vida para que las personas, familias y asociaciones intermedias que conforman la misma alcancen con mayor facilidad su propio bien y perfección. Hoy, el objetivo del bien común se traduce en términos de **desarrollo integral sustentable**, que tiene dos vertientes: los [Objetivos de Desarrollo Sustentable de Naciones Unidas](#)⁷, que resaltan lo integral en términos sociales, ambientales y económicos, y los objetivos de desarrollo humano, que resaltan lo integral en términos del desarrollo de toda la persona y de todas las personas⁸. Los aportes realizados por distintos premios Nobel de Economía, armonizados en un [Modelo holístico centrado en la persona](#)⁹, dan soporte a estas dos vertientes del desarrollo integral sustentable.
2. El bien común se apoya en un fundamento —la **dignidad humana**—, una comunidad básica —la **familia**—, un alineamiento de propósitos a tres niveles —**personas, familias y asociaciones intermedias**— y un contexto —**conjunto de condiciones necesarias** para el alcance de aquellos propósitos con mayor facilidad—.
3. La **dignidad humana** significa que la persona es fin en sí misma, no medio para otros fines. Este criterio está siendo reconocido como el eje de la relación entre

⁷ Ver NACIONES UNIDAS, *Objetivos de desarrollo sustentable*: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

⁸ Ver Amartia Sen (1990) http://www.rioba.it/wwh/ec_08_annex_2.pdf; Laudato Si (2015) http://w2.vatican.va/content/francesco/es/encyclicals/documents/papa-francesco_20150524_enciclica-laudato-si.html, Banco Interamericano de Desarrollo (2017) *Eco Integracion*: <https://www.iadb.org/es/noticias/bid-presenta-eco-integracion-un-nuevo-libro-inspirado-en-la-enciclica-del-papa-francisco>, Tucson (2018) <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs41463-017-0030-x>

⁹ Ver Rocha (2013) https://www.researchgate.net/publication/297732474_Dominant_Development_Paradigms_A_Review_and_Integration



- personas, del propósito de los negocios, del *management* en general y del desarrollo integral¹⁰.
4. Igualmente, la evidencia empírica demuestra que la **familia** es factor de desarrollo infantil¹¹ y social al generar mayor crecimiento económico, mayor movilidad, menor pobreza y menor desigualdad¹².
 5. El contexto o **conjunto de condiciones necesarias** para que las personas, las familias y las asociaciones intermedias logren su propia perfección con mayor facilidad está conformado por cinco criterios: **subsidiaridad, participación, iniciativa privada, solidaridad y bienes comunes**¹³:
 - **subsidiaridad** o promoción de una asociación menor por una asociación mayor o, en términos negativos, que esta última no realice lo que la asociación menor puede hacer por sí misma;
 - **participación** o cooperación para el bien común;
 - **iniciativa privada** como motor del desarrollo a través de la creación de valor y empleo, propósitos propios de la misma que van más allá de la responsabilidad social empresarial.
 6. Algunos desafíos no pueden ser resueltos en base a los criterios anteriores por diversos motivos, con lo cual es necesario recurrir a dos criterios complementarios:
 - **solidaridad** o subsidiaridad sustitutiva con aquellas personas y sectores que aún no tienen o no tendrán las capacidades para satisfacer sus necesidades básicas;
 - **bienes universales o comunitarios**, los cuales pertenecen a toda persona y comunidad en cuanto tal, tales como el medio ambiente, el espacio público y los bienes mínimos para la subsistencia.
 7. ¿Quién es el **responsable del bien común** y de la solución de los desafíos de desarrollo integral sustentable? Dos realidades nos dan la respuesta:
 - Los protagonistas de su promoción son los mismos destinatarios del bien común: las personas, familias y asociaciones intermedias. Así como el propósito personal o desarrollo de virtudes requiere repetición de

¹⁰ Ver Sison and Ferraro (2017); Hollensbe et al. (2014) https://ink.library.smu.edu.sg/cgi/viewcontent.cgi?article=5623&context=lkcsb_research; Blue Print for Better Business <http://www.blueprintforbusiness.org/>; Donaldson and Walsh (2015); Pirson (2017); Rocha and Ghoshal (2006) https://www.researchgate.net/publication/4993044_Beyond_Self-Interest_Revisited; Rocha (2013) https://www.researchgate.net/publication/297732474_Dominant_Development_Paradigms_A_Review_and_Integration; ver también la relación intrínseca entre negocios y desarrollo en los siguientes *links*: [La misión de las empresas](#); [Entrevista a Jay Cohen](#) (cofundador del movimiento B Corporations); [Entrevista a Enrique Shaw](#).

¹¹ Ver <http://www.childwellbeingchapter.org/>

¹² Ver <https://www.nationalreview.com/2015/10/family-structure-matters-w-bradford-wilcox/> y <https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.soc.34.040507.134549>

¹³ Ver <https://www.iae.edu.ar/es/Paginas/Hector-Rocha/Expertise.aspx>

decisiones virtuosas, el propósito social o bien común requiere de repetición de decisiones colectivas virtuosas.

- Los desafíos de desarrollo integral que enfrenta una comunidad son complejos y no pueden ser abordados por un solo protagonista.

Estas dos realidades muestran que la **participación** y la **cooperación público-privada** son los procesos o estrategias clave para el desarrollo. El gobierno o líder de una comunidad es el garante (no el responsable) del bien común, asegurando las condiciones necesarias para que el mismo se haga realidad en forma progresiva.

8. La **cooperación público-privada** como **estrategia** requiere, por parte de los gobiernos, ir más allá del objetivo del crecimiento económico y, por parte de las empresas, trascender el concepto de responsabilidad social empresarial. Esta transición permite llegar a una [Cooperación público-privada para el desarrollo local](#)¹⁴ como fin en sí misma; la cooperación es la esencia del Objetivo de Desarrollo Sustentable nro. 17, que establece como meta la creación de ámbitos de articulación para el alcance de los objetivos de la ONU para el 2030.
9. En términos de **organización para la colaboración público-privada**, esta hunde sus raíces en los [modelos de transformación colaborativos centrados en la persona](#)¹⁵, los cuales tienen tres características:
 - comienzan con un propósito común a resolver, como lo indican algunos premios Nobel de Economía¹⁶;
 - consideran el **trabajo no solo como proceso clave para promover la dignidad humana sino como el disparador del proceso de desarrollo integral local de regiones y ciudades**¹⁷;
 - consideran los [distritos productivos o clústeres](#)¹⁸ como la concreción geográfica de la cooperación pública para el desarrollo local.
10. Finalmente, la **transformación de desafíos en bien común o desarrollo integral sustentable a través de la cooperación público-privada** requiere la creación de **ámbitos de reflexión, diálogo y acción** con las siguientes características¹⁹:

¹⁴ Ver <https://www.iae.edu.ar/es/LaEscuela/IAEHoy/Paginas/De-la-RSE-al-Desarrollo-integral-local.aspx>; en los cuales la [cooperación público-privada es el proceso clave](#).

¹⁵ Ver los [modelos de transformación colaborativos centrados en la persona distritos productivos o clústeres](#).

¹⁶ Ver, por ejemplo, Mechanism Design: https://en.wikipedia.org/wiki/Mechanism_design

¹⁷ Ver en el siguiente *link* el [desarrollo integral local de regiones y ciudades](#).

¹⁸ Ver en el siguiente *link* el desarrollo integral local basado en [distritos productivos o clústeres](#).

¹⁹ Ver, por ejemplo, el chapter Bienestar Infantil: <http://www.childwellbeingchapter.org/>



- focalizados en la solución sustentable e integral de desafíos de alto impacto,
- holísticos metodológicamente: identificación de desafíos, investigación, formación y transformación,
- neutros, diverso y plural,
- a largo plazo (inicialmente, 3 años),
- público-privado o multisectorial,
- integradores y potenciadores de iniciativas existentes o nuevas que resulten de la cocreación entre los *stakeholders*,
- basados en los criterios permanentes desarrollados en los puntos 1 al 9 y en la investigación rigurosa basada en evidencias.

APÉNDICE II

CASOS EN VIVO. ETAPAS

Las etapas para el desarrollo del caso en vivo abierto son tres: preparación antes de la sesión, desarrollo del caso en vivo durante la sesión, capitalización de experiencias y seguimiento posterior a la sesión.

A continuación, se detallan las etapas y pasos dentro de cada una de ellas, las cuales tienen el objetivo de crear las condiciones para reflexionar, decidir y actuar a partir del caso en vivo.

A. Previo a la sesión – Preparación

1. Definición del caso en vivo, el tema y los objetivos

El caso en vivo se focaliza en un tema en particular, el cual depende del área académica y/o programa dentro del cual se desarrollará. Estos temas pueden variar en su alcance, yendo desde temas tan amplios como *desafíos directivos* y *propuestas* hasta temas específicos como formulación estratégica a través de redes interorganizacionales, la cooperación público-privada en el sector vitivinícola argentino o temas similares.

Asimismo, es necesario definir los objetivos específicos del caso en vivo. Estos se definen simultáneamente con el tema escogido y se concretan al momento de entrevistar al directivo antes de la sesión.

En síntesis, el primer paso es definir los temas y objetivos a partir de los cuales se quiere aprender de la experiencia y criterios directivos utilizando el caso en vivo.

2. Entrevista con el directivo

En esta entrevista se acuerda con el directivo el tema y objetivo del caso en vivo a partir del conocimiento del programa y la audiencia. Finalmente, se acuerda el envío de un resumen de hitos clave del caso con *links* a información externa, para que los participantes puedan contar con cierta información de base antes del desarrollo de la sesión.

3. Envío de información base para el desarrollo del caso

Para el alcance de los objetivos planteados, la clave estará en la dinámica propia del caso en vivo y sus características distintivas, tales como la presencia del protagonista del caso, la experiencia y criterios de los participantes del taller de trabajo

y el aporte del facilitador del IAE, cuyo perfil combina la experiencia directiva con una rigurosa formación académica.

En el caso en vivo abierto, se envía por anticipado un breve resumen de hitos clave con *links* a fuentes de información adicionales a fin de que el participante cuente con una idea del contexto dentro del cual se desarrolla el caso en vivo.

El objetivo es lograr un equilibrio armonioso entre contar con cierta información de base y no estructurar demasiado el caso, lo cual puede limitar los espacios de libertad en el proceso decisorio y desaprovechar la presencia del directivo en la sesión. Esto último es clave, ya que los casos escritos tienden a sesgar la definición del desafío y la información por limitaciones propias de quien escribe el caso, y esto puede apreciarse en las sesiones en las que generalmente el desafío concreto que está explícito o implícito en el caso escrito es distinto al desafío real que enfrenta el directivo.

B. Durante la sesión – Identificación de desafíos y propuestas de solución

El caso en vivo es utilizado en las distintas áreas académicas y programas, cada uno de ellos con su metodología de análisis específica. Sin embargo, el común denominador de los desafíos en las distintas áreas es que en todos ellos está involucrado el directivo, quien toma decisiones para encarar el desafío definido. Por este motivo, durante la sesión, el caso en vivo se desarrolla en base a los criterios del sistema de toma de decisiones presentados en el artículo «Desarrollo directivo a través de metodologías activas. El caso en vivo» que acompaña el presente caso.

Apoyados en estos criterios, los pasos a seguir son los siguientes:

1. Presentación del caso e identificación de desafíos

Durante la primera parte de la sesión, se dedican unos minutos al planteamiento del caso. De la interacción con los participantes y la facilitación del profesor, surgirán varios desafíos de distinta prioridad y nivel. Es la etapa de lluvia de ideas y debate libre.

Luego se pasa a la identificación y priorización de los desafíos clave, presentándose una síntesis de estos.

2. Análisis y debate de propuestas de acción ante los desafíos planteados

Durante la segunda parte, los directivos presentes se abocan al análisis de los desafíos, criterios y alternativas a fin de elaborar propuestas de acción.

Luego se debaten las propuestas de solución a estos.

3. Aprendizajes, criterios y capitalización de experiencias

El caso en vivo se cierra con los principales aprendizajes, tanto del directivo que presenta el caso como de los directivos participantes en la sesión. El facilitador resume estos puntos y los relaciona con los objetivos del caso y los criterios y modelos conceptuales relacionados.

C. Luego de la sesión – Implementación, aprendizaje y desarrollo de relaciones continuo

1. Implementación de propuestas

Luego de la sesión, el directivo que presentó el caso en vivo cuenta con un plan de acción con propuestas a cada desafío planteado.

Por su parte, los participantes cuentan con los criterios, modelos y experiencias concretas vividas durante el caso en vivo a fin de poder implementarlos tanto en su propia experiencia como a los otros casos a analizar durante el curso.

2. Aplicación de criterios a la propia experiencia

Este es el punto clave no solo de los casos en vivo en particular, sino de las metodologías activas en general.

En efecto, estas se caracterizan por crear ambientes de reflexión, participación y acción a partir de los cuales se descubran criterios para la toma de decisiones. Estos últimos serán finalmente aprendidos al momento de su aplicación al caso del propio directivo que participó en la sesión.

3. Desarrollo de relaciones profesionales que se forjaron antes y durante el caso en vivo

Finalmente, el ambiente social creado durante la sesión y el esfuerzo por implementar propuestas y criterios al propio caso crean las condiciones para un aprendizaje continuo en forma comunitaria, sea a través de contactos puntuales o de la realización de casos sucesivos para seguir aprendiendo de la experiencia.



IAE Business School adhiere a la política de acceso abierto al conocimiento y pone a disposición de la comunidad académica parte de su producción intelectual, a través del uso licencias *Creative Commons*.

Creative Commons es una organización sin ánimo de lucro, que promueve el intercambio y utilización legal de contenidos cubiertos por los derechos de autor. Para ello, entre otras actividades, brinda un set de herramientas legales estandarizadas: las licencias Creative Commons, que se basan en el derecho de autor.

El IAE aplica estas licencias a sus trabajos en acceso abierto:



Atribución (*Attribution*): En cualquier explotación de la obra autorizada por la licencia será necesario reconocer la autoría (obligatoria en todos los casos).



No Comercial (*Non commercial*): La explotación de la obra queda limitada a usos no comerciales



Compartir Igual (*Share alike*): La explotación autorizada incluye la creación de obras derivadas siempre que mantengan la misma licencia al ser divulgadas.



```
<a rel="license" href="http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/"></a><br /><span xmlns:dct="http://purl.org/dc/terms/" href="http://purl.org/dc/dcmitype/Text" property="dct:title" rel="dct:type">Desarrollo directivo a través de casos en vivo Los desafíos de Njambre y Arbusta Desarrollo directivo... - Nuevas realidades y criterios directivos</span> por <a xmlns:cc="http://creativecommons.org/ns#" href="http://www.iae.edu.ar" property="cc:attributionName" rel="cc:attributionURL">Héctor Rocha</a> se distribuye bajo una <a rel="license" href="http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/">Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional</a>.<br />Basada en una obra en <a xmlns:dct="http://purl.org/dc/terms/" href="http://www.iae.edu.ar" rel="dct:source">www.iae.edu.ar</a>.<br />Permisos más allá del alcance de esta licencia pueden estar disponibles en <a xmlns:cc="http://creativecommons.org/ns#" href="http://www.iae.edu.ar" rel="cc:morePermissions">www.iae.edu.ar</a>.
```