
El estudio de caso cognitivo con un enfoque hacia las Ciencias Administrativas y Empresariales

Raúl Manuel Arano Chávez, Francisco Espinosa Mejía y Georgina Arroyo Grant *

RESUMEN

En la administración, la experiencia es un elemento de vital importancia, por ello el planteamiento del estudio de casos sin duda es una oportunidad para el aprendizaje significativo, logrando involucrarse en situaciones de la realidad empresarial, de manera individual o grupal.

En este artículo pretendemos establecer que es de vital importancia vincular en la administración, la teoría con la práctica, llevando a los principales actores del proceso en cuestión, a intervenir en la empresa y trasladar los conocimientos adquiridos en el aula coadyuvando a establecer una cultura organizacional. Se intenta por lo tanto un intercambio de experiencias y un aprendizaje multidisciplinario orientado a la Ciencia Administrativa.

I. INTRODUCCIÓN

El estudio de casos es una técnica basada en un hecho real o inclusive en la simulación, que consiste en el análisis, la discusión y la propuesta a posibles soluciones que se realiza sobre un conflicto, incidente, experiencia o problema, refiriéndose tanto a una empresa, una persona, una comunidad, etc.

En el caso de la Ciencia Administrativa y considerando las condiciones que rodean al currículo, no siempre es posible trasladar a los alumnos a las situaciones reales, por lo que se hace necesario contar con una herramienta que a manera de instrumento mediador, vincule los aprendizajes del aula y de un escenario real de trabajo. Esta herramienta, consideramos, es la utilización del estudio de casos cognitivo.

No obstante la práctica empresarial reviste una importancia singular ya que a través de ella se ven reforzados muchos de los conocimientos adquiridos en el aula.

Con la aplicación de esta herramienta con la base en entornos reales, el estudiante de cualquier programa del área de conocimientos de la Ciencia Administrativa, podrá estar en posibilidad de aplicar los conocimientos adquiridos en el aula. Con ello, se pretende reforzar el desarrollo de las competencias, a fin de contribuir a una formación más completa que le permita una mejor integración al campo laboral donde piense integrarse.

II. CONCEPTUALIZANDO EL ESTUDIO DE CASOS

El estudio de casos "es la técnica en la cual los

alumnos participan activamente en el análisis de un conjunto de hechos que se refieren a situaciones o problemas producidos en la realidad, a efecto de que discutan las causas de los mismos, prevean sus consecuencias, con el fin de que apliquen a su vida personal las habilidades y los conocimientos derivados de la reflexión y las conclusiones de grupo" (Mendoza Núñez, 2003, p.17)

El centro virtual de técnicas didácticas del Tecnológico de Monterrey define al estudio de casos como "el proceso de enseñanza-aprendizaje basado en el análisis y discusión de un caso"

Desde nuestro punto de vista definimos al caso como cualquier evento que mediante su análisis, permite fomentar el aprendizaje personal o en equipo, provocando la discusión, toma de decisión y distintos tipos de soluciones, adaptables a la vida real o simulada.

Los anteriores conceptos denotan al caso desde la óptica cognitiva. Cabe señalar que así hay casos de enseñanza, también existen los casos de investigación a lo cual Yin (1994, p.13) define:

"Una investigación de estudio de caso trata exitosamente con una situación técnicamente distintiva en la cual hay muchas más variables de interés que datos observacionales; y, como resultado, se basa en múltiples fuentes de evidencia, con datos que deben converger en un estilo de triangulación: y, también como resultado, se beneficia del desarrollo previo de proposiciones teóricas que guían la recolección y análisis de datos."

El caso de investigación difiere del caso cognitivo, aunque ambos integran e interrelacionan conocimientos. En este artículo nos concentraremos en el estudio de casos con un enfoque cognitivo, como herramienta de aprendizaje en el área de las ciencias administrativas.

III. EL ESTUDIO DE CASOS UN ENFOQUE COGNITIVO EN LA ADMINISTRACIÓN

En el desarrollo de la Administración se ha hecho totalmente necesario complementar la teoría con la práctica. Por ello se debe generar en el estudio de la administración un acercamiento a la problemática real que presentan las empresas. Desde esta perspectiva es necesario adquirir la suficiente experiencia, el juicio crítico, la capacidad de analizar información, así como de generar soluciones y

* Académicos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales de la Universidad Veracruzana. Correo Electrónico: rarano@uv.mx, fraespinoza@uv.mx y garroyo@uv.mx

toma de decisiones utilizando herramientas que proporcionen contacto con la realidad. Lo anterior trae como consecuencia desarrollar mejor las capacidades mentales evaluando una situación concreta de la realidad empresarial, con el fin de que se analicen y se propongan soluciones a casos planteados.

El estudio de casos como señalan Maufette-Leenders (2005), ofrece la oportunidad de practicar el arte y la ciencia de la Dirección y la Administración de Empresas, en un entorno laboratorio.

IV. CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS DESDE UN ENFOQUE ADMINISTRATIVO

Por su parte, Antonio Colom (1994, pp.199-200) clasifica los casos en tres categorías, considerando un enfoque puramente administrativo: casos problema o decisión, casos evaluación y casos ilustración

“Los casos problema son aquellos que se centran en una situación que se interrumpe en el momento de la toma de una o varias decisiones. Este tipo de casos ejercitan el análisis, la visión de conjunto de una empresa, la toma de decisiones y la planeación de acciones.

Los casos evaluación describen circunstancias en las que están involucrados una serie de factores y/o personas, para que los alumnos realicen el diagnóstico o la apreciación de lo que está sucediendo en un momento dado.

Los casos ilustración muestran situaciones acabadas, plenamente resueltas, ya que persiguen dar a conocer a los grupos experiencias o modos de proceder exitosos dentro de un contexto en particular.

V. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL ESTUDIO DE CASOS

El estudio de casos (Mendoza Núñez, 2003,) presenta ventajas, como a continuación se mencionan:

1. Desarrolla la capacidad analítica de los estudiantes.
2. Resulta de interés para el grupo, dado que tiene que involucrarse directamente con el caso, analizar los problemas y tomar decisiones por sí mismos.
3. Permite que se apliquen los conocimientos adquiridos previamente a situaciones de la vida real
4. Integra e interrelaciona conocimientos.
5. Proporciona el ambiente favorable para mejorar habilidades de comunicación al exponer y fundamentar sus propias ideas.
6. Los casos pueden utilizarse también para diagnosticar el nivel inicial de conocimiento y habilidades del grupo, así como evaluar

los resultados logrados.

7. Estimular la destreza de metacognición (Capacidad de aprender y replicar su propio conocimiento)

Desventajas del estudio de casos

1. La elaboración de casos exige tiempo
2. Los casos, pese a lo detallado o extenso de su presentación, simplifican las situaciones de la vida real.
3. Puede encauzar al grupo a formular soluciones forzadas.
4. Su aplicación exige tiempo, en especial cuando los alumnos empiezan a trabajar con esta técnica.

VI. LA IMPORTANCIA DEL ESTUDIO DE CASO EN LAS CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

El estudio de casos tiene una amplia aplicación para enseñar y modificar tanto actitudes, como valores, así como de mostrar habilidades cognitivas como lo es el análisis de problemas, toma de decisiones, razonamiento, etc. Por ello podemos mencionar que existe lo siguiente:

- Aplicación de conceptos teóricos y técnicas probadas en la vida real.
- Desarrolla la capacidad de comunicación.
- Ejercita la habilidad para procesar la información.
- Propicia el trabajo en grupo
- Desarrolla la capacidad de argumentación
- Supone un proceso democrático, participativo, dinámico, ágil, flexible y riguroso del análisis.
- Hacen del estudiante el actor principal del proceso y el responsable de su propio aprendizaje, motivándolo a permanecer informado y activo en su profesión

VII. CONCLUSIONES

El estudio de casos satisface en buena medida los principios del aprendizaje pues es motivador, estimula la participación activa, proporciona retroalimentación acerca de su desempeño y facilita considerablemente la transferencia del aprendizaje a situaciones de la vida diaria que se viven en las empresas. También es una herramienta para darle realismo a la enseñanza y aprovechar la dinámica de grupo.

Para finalizar el estudio de caso exige enfrentarse a situaciones reales, las cuales conducen a fomentar la toma de decisiones, participación grupal o personal

propiciando que los alumnos lleguen por sí mismos a conceptos y principios en un contexto práctico, pues se apoyan en hechos, y aprovechan la capacidad sinérgica de los grupos para llegar a análisis de mayor profundidad y a mejores soluciones.

VIII. REFERENCIAS

Colom, Antonio y Cols. (1994). Estrategias de formación en las empresas, Narcea, Madrid.

Tecnológico de Monterrey/Centro virtual de técnicas didácticas. Obtenido el 25 de noviembre de 2010 http://www.itesm.mx/va/dide2/tecnicas_didacticas/casos/preguntas.htm

Maufette-Leenders, L (2005). *Aprende con casos*. Richard Ivery School of Business. The University of Western Ontario.

Mendoza Núñez, Alejandro (2003). *El estudio de casos un enfoque cognitivo*. Editorial Trillas, México.

Pigors, Paul (1981). *El método de casos*. Editorial Diana, México.

Touzard H. (1971). *El método de casos*. Editorial Kapelusz, Buenos Aires, Argentina

Yin R.K. (1994). *Case study research design an methods*. U.S.A. Sage.