

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE UN CASO PRÁCTICO COMO OPCIÓN DE TITULACIÓN EN LA MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN.

Autor: Clotilde Hernández Garnica

1 ¿Qué es un caso práctico?

Es un método de investigación empírica en las ciencias que consiste en la **descripción escrita de una experiencia, situación o problemática profesional real ocurrida en una organización, con el objeto de analizar dicha problemática, realizar un diagnóstico, presentar alternativas de solución argumentadas que sirvan para la toma de decisiones y para elegir una solución fundamentada con argumentos teóricos y prácticos así como para evaluar los resultados de dicha solución, acontecidos o futuros.**

2 ¿Para qué sirve el caso práctico?

El objetivo del método de caso práctico es que el estudiante demuestre su capacidad de análisis, toma de decisiones, integración de experiencias, conocimientos y métodos de las disciplinas administrativas (o que estudia) para solucionar problemas. El caso práctico representa una oportunidad para analizar los problemas de una forma integral, considerando las disciplinas íntimamente relacionadas con el caso.

3 ¿Qué debe contener el caso práctico?

Esta pregunta se ha dividido en dos partes, lo que debe contener el protocolo y lo que debe contener el caso propiamente dicho:

El caso práctico debe contener:

1. Título
2. Índice
3. Introducción, presentación o descripción del caso práctico
4. Marco conceptual.
5. Marco referencial de la organización y de su entorno
6. Diagnóstico de la situación problemática
7. Análisis de las opciones y elección de la más conveniente.
8. Método para solucionar el caso y evaluar los resultados.
9. Conclusiones y líneas de investigación a seguir.
10. Fuentes bibliográficas, hemerográficas, estadísticas y/o documentales.
11. Anexos.

4. ¿Cuáles son los criterios para evaluar el caso práctico?

Los aspectos básicos a considerar en la evaluación del caso son: el proceso de elaboración y construcción de la propuesta y opciones, así como la solución tomada.

Los criterios fundamentales para evaluar un caso práctico abarcan los siguientes aspectos: presentación y contenido, elaboración del caso y, evaluación de la decisión presentada y sus repercusiones, analicemos cada uno.

4.1 Presentación y contenido

1. Tema y título. Indicar con claridad y acotar el tema del trabajo.
2. Índice. Numerar ordenadamente y asignar un número de página a cada elemento del contenido.
3. Introducción. Describir brevemente el área de estudio en la que se planea el caso, la relevancia del caso en el área de estudio y una breve descripción del contenido total del estudio. Además se requiere señalar el objetivo, los límites y alcances de la empresa objeto del caso.
4. Marco conceptual. Revisar la literatura existente con relación a los factores del área de estudio en la que se realiza el caso y fundamentar su selección.
 - Los contenidos deben tener coherencia teórica
 - Debe presentar información actualizada
 - El contenido conceptual debe responder al caso prácticoEsto significa que si el caso esta relacionado con la administración del capital humano, el marco conceptual planteará los elementos teóricos en los que se fundamentará la respuesta al problema de estudio.
5. Marco referencial de la organización y de su entorno. Se debe describir la situación imperante en el entorno de la organización. Por tanto, deben incluirse los datos económicos, demográficos, políticos, culturales, del ramo de actividad, etcétera, que se crean pertinentes para caracterizar el ambiente en el cual opera la organización. Se considerarán aquellos cuya presencia pueda influir en el problema planteado.

Se describirán los rasgos propios de la organización, dirección, departamento o sección; ubicación geográfica; donde se presente el problema. La información relevante incluirá de manera enunciativa:

 - Antecedentes históricos
 - Estructura propia, y en su caso estructura a la que pertenece
 - Recursos asignados
 - Desempeño actual
 - Proyecciones futuras
 - Describir el entorno de la organización.
6. Diagnóstico de la situación problemática
 - Identificar el problema general y sus componentes y, en su caso, el problema específico a solucionar

- Describir la situación actual y la deseada
 - Los posibles factores presentes que pueden estar relacionados con la diferencia entre la situación deseada y la actual
 - Los instrumentos administrativos con lo que se realizó el análisis de la situación problemática
7. Análisis de las opciones y elección de la más conveniente. A partir del diagnóstico y del marco conceptual y/o referencial, se visualizan las opciones para igualar la situación real a la deseada y las razones de la elección de uno o varios factores considerados como los más apropiados para llegar a la solución. Desde luego, esas posibilidades deben fundamentarse con el marco conceptual.
8. Método para solucionar el caso y evaluar los resultados
- Definir con claridad el método
 - Delimitar los factores a describir o analizar
 - Establecer los procedimientos para el análisis
 - Tomar en cuenta el marco conceptual
 - Indicadores de medición de resultados y evaluación seguida (se debe tener presente que los resultados de la aplicación de la solución pudieron haberse presentado ya o podrían darse en el futuro).
9. Conclusiones y líneas de investigación a seguir. Abordar la solución que se le dio al problema, si se lograron o no los objetivos, los criterios fundamentales por los que se eligió, ya que se espera tener al menos dos alternativas de solución, el método de solución, el impacto logrado con la solución adoptada y la forma de evaluarla.
- Un punto importante aquí es la plenitud de las posibilidades de solución, es decir, el grado en el cual se contemplan diversas disciplinas o puntos de vista diferentes. Generalmente un problema no es sólo económico, legal, político, humano, financiero o social, sino que presenta facetas de todas estas disciplinas, y otras más. Este punto está íntimamente ligado con el diagnóstico. Un aspecto importante aquí es la innovación posible al relacionar elementos aparentemente desligados o incursionar en facetas nuevas del área de estudio. Se incluyen las contribuciones del caso al campo del conocimiento en el que se llevo a cabo y/o de la práctica de la disciplina y las líneas de investigación a seguir.
- Es la síntesis de las ideas principales.
 - Presenta coherencia con los contenidos del trabajo.
 - Sugiere investigaciones futuras.
10. Fuentes bibliográficas, hemerográficas, estadísticas y/o documentales. Los trabajos de diversos autores consultados en el trabajo se especifican en este inciso, siguiendo alguno de los métodos, generalmente aceptados al respecto. Debe propiciarse la consulta de revistas técnicas y actualizadas en vez de recurrir sólo a los textos tradicionales; igualmente resulta valioso recurrir a diversos puntos de vista en lugar de poner atención a uno sólo.

- Deben ser suficientes.
- Deben ser actualizadas.
- Deben estar relacionadas con el trabajo.

11. Anexos. En caso de tener apéndices, éstos deben ser necesarios, relevantes y estar relacionados con el tema.

4.2 Elaboración del caso

Actualización. El marco conceptual y referencial debe incluir información contemporánea, es decir, de años recientes, así como otras anteriores. Deben incluirse además referencias del ámbito internacional.

Congruencia. Todos los elementos del caso deben mostrar conexiones lógicas y coherentes. Prestar especial atención a contradicciones entre las diversas secciones o textos.

Aportaciones. Un aspecto trascendente es la contribución que el sustentante aporta para ampliar los conocimientos teóricos y/o prácticos de la disciplina en cuestión.

Integridad. El caso debe contener no sólo puntos de vista divergentes de los autores consultados para elaborar el marco conceptual y/o referencial, sino también las repercusiones humanas, sociales y ecológicas de la solución.

Didáctica. A fin de perfeccionar la formación de los futuros graduados, el caso debe significar también una aportación a la enseñanza y el aprendizaje de la disciplina. Por tanto, debe estar construido de acuerdo con los cánones aceptados generalmente para tal efecto.

Nombres y datos. Si se menciona el nombre de una organización real debe contarse con su anuencia por escrito. En caso contrario, debe emplearse un pseudónimo, advirtiéndolo así en el texto. Lo mismo ocurre con los nombres de las personas si se incluyen en el caso.

Otro aspecto de importancia, es el relativo a los datos. Deben ser transformados mediante el empleo de una constante. Por ejemplo, los estados financieros pueden ser multiplicados por una proporción a fin de disfrazar las cifras reales, manteniendo las relaciones entre ellas. Debe advertirse este hecho en el texto, sin proporcionar la constante empleada.

4.3 Evaluación de la decisión presentada y sus repercusiones

Es importante señalar que en una investigación de un caso práctico la solución no necesariamente ha sido la que se tomó en realidad, por lo que el investigador tiene la posibilidad de elegir, entre las opciones posibles, la que en ese momento considere es la mejor, por lo tanto, es factible proponer una solución que aún no se ha tomado. Si la solución se ha tomado en realidad, entonces es necesario exponer el argumento de esa decisión y, en su caso, fundamentar o refutar la decisión tomada.

Es preciso evaluar las repercusiones al interior de la organización, las cuales pueden ser contables, financieras, administrativas, económicas, legales, etcétera. Así como las repercusiones externas a la organización por la decisión adoptada, las cuales pueden ser económicas, políticas, legales, ecológicas, entre otras.

Independientemente de la opción que se elija (tesis o caso práctico) se debe cuidar la **forma en que se encuentra escrito** el trabajo.

Ortografía. Se debe tener cuidado con esta ya que, el mal empleo de acentos, puntuación y de la ortografía en general, cambia el significado de las palabras y del texto.

Sintaxis. Se debe coordinar y unir las palabras correctamente para formar las oraciones y expresar conceptos con claridad; que el orden de las palabras se someta al orden de importancia de las ideas. La escritura confusa deriva de la carencia de claridad en el pensamiento, y esto, dificulta encontrar soluciones adecuadas a los problemas.

Evitar las **faltas de sentido** que resultan de no respetar el orden lógico-psicológico de nuestro pensamiento. Presentar congruencia entre sustantivos, adjetivos y verbos, como también de tiempo, género y número.

Bibliografía

Dieterich, Heinz, *Nueva guía para la investigación científica*, (1997). 1ª reimp., México: Planeta.

Eco, Humberto. *Cómo se hace una tesis. Técnicas y procedimientos de estudio, investigación y escritura*. (1992). 15ª reimp., México: Gedisa.

Galindo Cáceres, Jesús, coordinador, (1998). *Técnicas de investigación: en sociedad, cultura y comunicación*, México: Addison Wesley Longman.

Hernández Sampieri, Roberto; Carlos Fernández Collado y Pilar Bautista, Lucio, (1999). *Metodología de la Investigación*. 3ª ed., México: Mc Graw-Hill Interamericana.

López Cano, José Luis, (1994). *Método e hipótesis científicos*. 3ª ed., 1ª reimp., México, Trillas/ANUIES.

López Ruiz, Miguel, (1995). *Normas técnicas y de estilo para el trabajo académico*. México: UNAM.

Manzo, Abelardo, (1998). *Manual para la preparación de monografías. Una guía para presentar textos y tesis*, 2ª ed., México: edición del autor.

Méndez Álvarez, Carlos Eduardo, (1995). *Metodología. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*, 2ª ed., Bogotá: Mc Graw-Hill Interamericana.

Méndez Ramírez, Ignacio et al, (1996). *El protocolo de investigación*, México: Trillas.