

Guía para redacción de Estudios de Casos Gestión Administrativa y Documental del Sena para herramienta tecnológica

Diana Edith Santamaría Rodríguez

dsantamariar@sena.edu.co

Boris Ferney Bernal días

bbernald@sena.edu.co

Edilberto Corredor Niño

ecorredorn@sena.edu.co

Lina Paola Cordoba Orjuela

lpcordobao@sena.edu.co

Rocio del Mar Rodriguez Parra

rrodriguezpa@sena.edu.co

Resumen

Este artículo presenta una guía para redacción de estudios de casos como resultado del proceso de desarrollo del proyecto **“Desarrollo de una herramienta tecnológica de simulación en procedimientos administrativos que fortalezca los procesos de enseñanza – aprendizaje del área de Gestión Administrativa y Documental del SENA–CEGAFE”**, el documento se construyó con el fin de facilitar al escritor, en la transcripción de estudios de casos como técnica didáctica en el proceso enseñanza – aprendizaje. Esta guía es una herramienta pedagógica en la formación profesional integral bajo el modelo constructivista y de aprendizaje significativo. El documento inicia con un glosario de términos, seguido se plantea un método y diseño de plan de investigación para la redacción de casos, y finalmente se elabora un mapa para guiar la escritura. Se validó los contenidos temáticos incluidos en el documento con dos pedagogos; Constanza Hurtado Peña, especialista en Pedagogía de los derechos humanos evaluadora externa de revista científica en el área de humanidades con una experiencia de ocho años de asesora pedagoga del CEGAFE SENA y el doctor José Antonio Nieva Chavez pedagogo SENA regional valle. La información obtenida en el documento ofrece al redactor una orientación desde el inicio de la redacción del estudio de caso al final de su escrito.

Palabras clave: *Estudios de casos, redacción, plan de investigación, método, enseñanza – aprendizaje,*

Introducción

Durante el desarrollo de un proyecto de investigación se diseñan diferentes instrumentos, formularios o documentos que ayudan a la recolección de la información, a los cuales se les debe dar su importancia, ya que soportan el proceso de investigación. Para los investigadores la utilización de estos instrumentos refleja la calidad del producto diseñado, y a su vez valida que el aporte de conocimiento sea significativo dentro del proceso que se esté abordando. Es así como el objetivo de este artículo es describir el proceso de elaboración de una guía para la redacción de estudios de casos, para los programas de Gestión Administrativa y Documental del Sena, exponiendo como resultado el producto final del proceso la "Guía metodológica, para la redacción de estudios de caso según modelo pedagógico del SENA". Los estudios de casos redactados bajo los parámetros de la guía serán incluidos en una herramienta tecnológica de simulación diseñada por un equipo multidisciplinario de instructores del Centro de Gestión Administrativo y Fortalecimiento Empresarial. El presente artículo empieza con algunos antecedentes históricos, epistemológicos y conceptuales de los estudios de caso, seguido el fundamento teórico que soporta la elaboración de la guía, la metodología utilizada para redactar los estudios de casos, resultado del proceso de elaboración de la guía, conclusiones y por último referencias bibliográficas.

Antecedentes históricos, epistemológicos y conceptuales de los estudios de caso

Existen antecedentes desde las distintas ciencias y según autores a saber; el "estudio de caso" tiene su origen en la investigación médica y psicológica, donde se utiliza para denominar el análisis minucioso de un proceso individual que explica la dinámica y la patología de una enfermedad. Este método supone que es posible conocer un fenómeno partiendo de la explicación intensiva de un solo caso (Becker, 1919), citado por Arzaluz, Socorro (2005).

Según S. A. Díaz, V. M. Mendoza & C. M. Porras (2011), El "estudio de caso" como estrategia para la gestión del conocimiento, nace con las ciencias sociales en el siglo XIX y tiene un desarrollo paralelo al avance del conocimiento en el área cultural. En este siglo, los estudios de caso primero incursionaron en el campo del derecho, medicina y otras disciplinas, en campos como la filosofía esta técnica se centró en lo relacionado con la moral y la religión de las personas en Europa.

El “estudio de caso” como recurso educativo tal como lo conocemos hoy en día cobró fuerza en la universidad de Harvard facultad de derecho Chicago desde el año 1900. Su objetivo fue formar a los estudiantes para el mundo laboral. Seguidamente el estudio de caso se desarrolló en la facultad de medicina, donde estos ayudaban al realizar los diagnósticos. De ahí paso finalmente a la escuela de negocios, Harvard ha sido líder en generar un número considerable de casos elaborados por profesores e investigadores con fines pedagógicos. Arzaluz, Socorro (2005) afirma que el periodo de 1900 a 1935, se caracterizó por la migración a los Estados Unidos de diferentes grupos y fue cuando surgieron los “estudio de caso” sobre cuestiones de pobreza, desempleo y otras condiciones derivadas del desplazamiento.

Arzaluz, Socorro (2005) afirma, que el método de caso en sociología también es llamado “estudio monográfico”, muestra un hecho tomado de un grupo de casos particulares para propósitos de investigación sociológica. Durante el periodo previo a 1935, hubo controversia pública entre los profesores de la universidad de Columbia que defendían las técnicas y metodologías científicas, y los profesores de la escuela de Chicago que defendieron el estudio de caso.

Epistemológicamente hablando, desde hace varias décadas se viene trabajando el método de “estudio de caso” en la enseñanza de la administración y otras disciplinas, a través de un diálogo organizado sobre una situación real, el método utiliza la experiencia para la trasmisión del conocimiento. Yacuzzi, Enrique (2005).

La racionalidad de las tareas administrativas es una racionalidad práctica que utiliza instrumentos técnicos y estima con prudencia su validez y factibilidad, teniendo en mente las circunstancias culturales e históricas concretas y, sobre todo, la personalidad de quienes componen la firma. De allí que el método del caso aparezca como un procedimiento extremadamente apropiado para su enseñanza Crespo (2000).

Acercamiento conceptual del estudio de caso

Hablar acerca del concepto de estudio de caso implica la revisión de conceptos según la apreciación de diferentes autores, ya que existen actualmente fuentes diversas de acuerdo a la ciencias en las que se aplica y un sin número de técnicas utilizadas para recoger la información. Es así como a continuación se pretende un acercamiento al concepto.

Existen dos tipos de estudios de casos: caso de estudio aplicable a la enseñanza y el estudio de caso propio de la investigación social. El primero se utiliza para el aula, como recurso didáctico, y el segundo describe y analiza lo social, es decir, se explican resultados a partir de una teoría.

Para Yacuzzi, Enrique (2005)

...el caso de investigación difiere del caso de aprendizaje, aunque ambos comparten la conveniencia de ver a la empresa como una totalidad. Si bien los resultados de un caso de investigación se pueden utilizar como caso de estudio para el aula, el primero tiene otros objetivos, como la descripción de una situación, la explicación de un resultado a partir de una teoría, la identificación de mecanismos causales, o la validación de teorías. Según Brown (1977) los estudios de caso es el resultado de llevar a la práctica la creencia que todas las situaciones son únicas y de que, por tanto, el investigador realiza un estudio con una metodología única. Citado por J. Navarro, S. Hampshire, & F Martínez. (2004).

Por otro lado M. Muñoz y H Santoyo, (2007) definen que los estudios de casos son una situación de hecho, que viene descrito en un documento, trata sobre situaciones prácticas con las que tienen que verse todos los involucrados en la operación y ejecución de un proyecto, por ejemplo. Por tanto, un estudio de caso es la descripción estricta de un hecho real: no es un ejemplo, ni debe tomarse como tal. No es una situación buena o mala: es simplemente, lo que ocurre en una situación determinada. Es importante insistir que en un estudio de caso siempre ha de tratarse de situaciones reales, ante las cuales alguien tuvo alguna vez que enfrentarse, y situaciones análogas a las que otros muy probablemente tendrán que enfrentarse a futuro.

Para Robert Yin, el estudio de caso es "Una estrategia de investigación que comprende todos los métodos con la lógica de la incorporación en el diseño de aproximaciones específicas para la recolección de datos y el análisis de estos".

Según Peña, Wilmer. (2009). El estudio de caso es "Una de investigación empírica que se aplica a un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto real de la vida social. Wolcott en Rodríguez 1999), considera que el estudio de caso es "Una estrategia metodológica para el diseño de investigación y en sintonía con las definiciones y los avances metodológicos de finales del siglo". Denny en Rodríguez

(1999) nos dice que el estudio de caso es “Un examen completo e intenso de una faceta, una cuestión o quizá los acontecimientos que tienen lugar en un marco geográfico a lo largo del tiempo”

Según los diccionarios especializados de educación, el estudio de caso es una técnica o instrumento ampliamente utilizado en las ciencias humanas, tiene una doble utilidad: para el aprendizaje de la toma de decisiones y como una modalidad de investigación. Citado por S. A. Díaz, V. M. Mendoza & C. M. Porras (2011).

Autores predominantes

A mediados del siglo XX Robert K Merton (1972) fue quien puso los cimientos para marcar el origen del estudio de caso de manera formal dentro de las ciencias sociales. Autores como Aristóteles también pionero en el uso de estudios de caso afirmaba, “Debemos hacer un esfuerzo por encontrar, por medio de la teoría y del razonamiento, en todas estas cuestiones, la verdad, cuya demostración apoyaremos con el testimonio de los hechos y con ejemplos”. Él utilizó esta técnica en los casos políticos que estudiaba. Herbert Spencer fue el primer sociólogo que utilizó el estudio de caso, a su vez Max Weber también lo empleó en su obra “La ética protestante y el espíritu del capitalismo” explica el origen del capitalismo desde la perspectiva de casos en Alemania, India, China y Arabia.

También Marx y sus estudios sobre el capitalismo en Inglaterra junto a Weber y sus investigaciones sobre el caso de la ética protestante y el capitalismo -en específico sobre el calvinismo- que pusieron las bases para el desarrollo del estudio de caso. (2004). Otro de los pioneros en el uso de los estudios de casos fue el médico convertido en psicólogo Sigmund Freud, quien se basó en ellos para el posterior desarrollo de su teoría psicoanalítica. Su famosa paciente, Anna O., y sus observaciones detalladas acerca de su condición mediante el uso de la asociación libre como método para el tratamiento de la histeria y otras condiciones, dieron origen al estudio de caso en el campo de la psicología (Gunderman 2004).

Otro dato significativo lo aporta Patricia Young al analizar el recorrido histórico del concepto de “estudio de caso” como metodología de investigación, ésta nace en la sociología y, posteriormente, se desarrolla como un modelo particular en la investigación médica y psicológica, donde este término se utiliza para denominar la patología de una enfermedad. Citado por S. A. Díaz, V. M. Mendoza & C. M. Porras (2011).

Por otro lado, en monografías de historia de vida que influyeron como técnica los “estudios de caso” se encuentran en los escritos de Plutarco y Suetonio, y artistas como Vasari (1568), y la autobiografía de Cellini (1569). Citado por Peña, Wilmer. (2009).

Fundamento teórico

Para comenzar la elaboración de la “Guía metodológica, para la redacción de estudios de caso según modelo pedagógico del SENA”, se partió desde la perspectiva de los procesos formativos en el desarrollo de las competencias, resultados de aprendizaje y las áreas de desarrollo cognitivo, procedimental y valorativo actitudinal; los cuáles hacen parte del modelo pedagógico del SENA. Se tomó como base el documento “Proyecto Educativo Institucional SENA 2013”, el cual sustenta que el proceso de conocimiento en el SENA, se convierte en el medio propicio para la confluencia entre la teoría y la práctica de varias disciplinas, en función de resolver problemas, y potenciando la capacidad del aprendiz para la autonomía, autogestión y el empoderamiento en su proceso de aprendizaje.

El contexto del modelo pedagógico SENA, nace a partir del aprendizaje por proyectos cuya esencia es el enfoque de aprendizaje problémico, el cual es una aproximación a la realidad. Este enfoque lo constituye la teoría del constructivismo con aportes de Jean Piaget en conocimiento cognitivo, la ley de Vigotsky en interacción humana con el objeto, Jerome Bruner en representaciones humanas del conocimiento y David Ausubel con construcción de conocimientos. En este sentido define como:

Proyecto formativo: Se constituye en la estrategia Didáctica Activa que de manera más aproximada genera las condiciones propicias para la gestión sistémica y holística del conocimiento, propia de la formación integral en donde la actividad cognitiva, valorativo- Actitudinal y procedimental encuentran el escenario propicio para que, de manera articulada y sistémica propicien el desarrollo de habilidades de pensamiento de orden superior, de destrezas biofísicas acompañadas de actitudes y comportamientos que convaliden desempeños éticos y de calidad, como expresión del desarrollo de competencias.

Competencia: “se estructura con base a tres aspectos fundamentales coherentes con los principios de integralidad, equidad social, trabajo productivo y la formación permanente propios de la formación Profesional Integral. El primero se relaciona con el desarrollo integral (aprender a ser) gestor de su propio desarrollo, el segundo hace relación con el proceso de construcción de conocimientos (aprender a aprender), y el tercero al trabajo como escenario propicio para los desempeños (aprender a hacer)”

Resultados de aprendizaje: enunciados que están asociados a las Actividades de Aprendizaje y Evaluación, y que orientan al Instructor-tutor y al Aprendiz en la verificación de los procesos cognitivos, motores, valorativos, actitudinales y de apropiación de los conocimientos técnicos y tecnológicos requeridos en el aprendizaje.

El SENA ha adoptado tres tipos de competencias: específicas, que implican la aplicación de conocimientos técnico-tecnológicos capaces de dar respuesta a los requerimientos del sector productivo; básicas, que permiten comprender, argumentar y resolver problemas tecnológicos, sociales y ambientales; y, finalmente, transversales, que agrupan todas aquellas competencias necesarias para complementar los desempeños sociales y laborales del aprendiz (SENA, 2013). Citado por Rodríguez, R.M, Santamaría, D.E, Córdoba, L.P & Corredor E. (2017).

Por su parte Cruz (2013), define el área de desarrollo cognitivo:

...está constituida por todas las operaciones mentales necesarias para la actividad intelectual; esta área contempla el desarrollo de conocimientos, de conceptos, de significados, de criterios y de metodologías. Implica la apropiación de principios, leyes y teorías y la comprensión de los fenómenos de la naturaleza, de la sociedad y de la misma persona humana.

Área de desarrollo procedimental:

área que corresponde al aprender a hacer, teniendo en cuenta un conjunto coherente de acciones u operaciones orientadas hacia un fin y que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias contemplando el componente psicomotriz.

Área de Desarrollo Valorativa-Actitudinal:

se orienta hacia la construcción del aprendiz como Persona Humana buscando en los aprendices la apropiación y práctica de los Principios y Valores Éticos Universales, y el desarrollo de actitudes positivas no solo para el aprendizaje y el desempeño laboral sino para la gestión de su Proyecto de Vida, la participación ciudadana y la construcción de sociedad.

Para Rodríguez, R.M, Santamaría, D.E, Córdoba, L.P & Corredor E. (2017)

Los procesos de aprendizaje del SENA se definen por el uso de herramientas y estrategias didácticas desde la formación por proyectos, que permiten a instructores y aprendices desarrollar la interdisciplinariedad en la solución de problemas, mientras se estimula el trabajo colaborativo e investigativo para potenciar sus competencias, las cuales cumplen con tres aspectos: aprender a ser, aprender a aprender y aprender a hacer. Ellos generan en el aprendiz competencias laborales que surgen como respuesta a las necesidades planteadas por el sector productivo y los cambios demandados por los nuevos sistemas de producción.

Entiéndase por Técnica didáctica:

Procedimiento didáctico que se presta a ayudar a realizar una parte del aprendizaje que se persigue con la estrategia, determinando de manera ordenada la forma de llevar a cabo un proceso y sus pasos, definiendo claramente cómo ha de ser guiado el curso de las acciones para conseguir los objetivos propuestos en el proceso de formación. (Tecnológico de Monterrey, 2014).

Metodología

Para elaborar la Guía de redacción de estudios de caso se analizó los distintos conceptos abordados en el fundamento teórico y se realizó una adaptación metodológica según el modelo pedagógico SENA, tomando como documento fuente dos manuscritos a saber: "Guía metodológica para la elaboración de casos" de Muñoz Manrubbio y "Metodología para la estructuración y desarrollo de casos" de la Universidad EAN.

En esta adaptación metodología SENA se describen los siguientes lineamientos: Matriz del programa, Formato de planeación pedagógica, Redactar caso por medio del mapa de escritura, Diseño de instrumentos (Anexos) PDF que soportan el caso, Elaboración del mapa de escritura, Nombre de la competencia, Resultado de aprendizaje, Título

del caso, Considerar el propósito y alcance del caso, Definir la audiencia, Seleccionar el enfoque a utilizar, Temas, Objetivos de enseñanza del caso, Conocimientos de conceptos y conocimientos del proceso, Competencias secundarias, Descripción del caso, Aspectos a tener en cuenta para redactar un buen caso, Análisis de hechos, Síntesis del diagnóstico del problema, Actividades de aprendizaje, Análisis de posibles soluciones, Evaluación de la opción seleccionada, Tés o cuestionario de conocimientos previos, Diseño de instrumentos (anexos) PDF que soportan el caso y Calidad de un Caso.

Como parte final de elaboración de la guía se validó su contenido temático técnico-pedagógico con dos pedagogos: Constanza Hurtado Peña, especialista en Pedagogía de los derechos humanos, evaluadora externa de revista científica en el área de humanidades con una experiencia de ocho años de asesora pedagoga del CEGAFE SENA, y el doctor en Ciencias Pedagógicas José Antonio Nieva Chavez pedagogo SENA regional valle, para asegurarnos que la construcción de saber en el manuscrito estuviera acorde a la pedagogía SENA.

Resultado del proceso de elaboración de la guía

Como resultado del proceso de investigación a continuación se presenta la "Guía metodológica para la redacción de estudios de caso según modelo pedagógico del SENA" Autores: Diana Edith Santamaría Rodríguez, Lina Paola Córdoba Orjuela Rocío del Mar Rodríguez Parra, Edilberto Corredor Niño, Boris Ferney Bernal. Instructores del Centro de Gestión Administrativa y fortalecimiento empresarial Tunja

Introducción

La información que contiene la presente guía, es parte del proceso que se desarrolla en el proyecto de investigación, "Desarrollo de una herramienta tecnológica de simulación en procedimientos administrativos que fortalezca el proceso formativo del área de gestión administrativa y documental del SENA – CEGAFE". Este documento está construido, con el fin de facilitar la elaboración de estudios de casos como técnica didáctica, que es una herramienta pedagógica en la formación profesional integral, bajo un modelo constructivista y de aprendizaje significativo, que Facilita el proceso de enseñanza, aprendizaje, evaluación de aprendices, en el área de Gestión administrativa y documental del Centro de Gestión Administrativa y Fortalecimiento Empresarial – CEGAFE.

Puede ser utilizada por cualquier instructor o docente que necesite, representar situaciones problemáticas para ser estudiadas y analizadas. Esta guía metodológica, se diseñó con el propósito de establecer el procedimiento a tener en cuenta, al momento de estructurar un estudio de caso para ejecutar procesos formativos desde las competencias, resultados de aprendizaje y las áreas de desarrollo cognitivo, procedimental, valorativo actitudinal y la metodología Harvard Incae. El presente documento, inicia con un glosario de términos que le permitirá al lector entrar en el contexto de la formación SENA y la estructura para la construcción de casos. A continuación se plantea el método y diseño de un plan de investigación, para la redacción de los casos y finalmente se elabora un mapa para guiar la escritura, el cual orientará al redactor del caso desde el inicio hasta el final de su escrito.

Glosario de términos

- **Competencia:** se estructura con base a tres aspectos fundamentales coherentes con los principios de integralidad, equidad social, trabajo productivo y la formación permanente propios de la formación Profesional Integral. El primero se relaciona con el desarrollo integral (aprender a ser) gestor de su propio desarrollo, el segundo hace relación con el proceso de construcción de conocimientos (aprender a aprender), y el tercero al trabajo como escenario propicio para los desempeños (aprender a hacer) (Proyecto Educativo Institucional SENA, 2013).

- **Conocimientos de concepto:** los saberes que el aprendiz debe aprender para darle la fundamentación a la actuación para el logro de los resultados de aprendizaje, se define con base a los criterio de desempeño, conocimientos esenciales y rangos de aplicación de la norma de competencia, los aportes de los expertos, de las áreas de las ciencias y de la política institucional, la selección de estos saberes debe ser mesurada, coherente y pertinente. Estos conocimientos pueden ser declarativos “saber que” dentro de los cuales pueden incluir conocimientos factuales y conocimientos conceptuales.

- **Conocimientos de proceso:** son los subprocesos, procedimientos o actividades de orden cognitivo y motriz, realizadas para el logro de los resultados de aprendizaje, se establecen por procesos desde la realidad del mundo del trabajo o la actuación cotidiana de la persona en el trabajo y en la vida en función de un desempeño competente.

- **Resultados de aprendizaje:** enunciados que están asociados a las Actividades de Aprendizaje y Evaluación, y que orientan al Instructor-tutor y al Aprendiz en la verificación de los procesos cognitivos, motores, valorativos, actitudinales y de apropiación de los conocimientos técnicos y tecnológicos requeridos en el aprendizaje (SENA, 2013).

- **Criterio de evaluación:** enunciado que expresa el grado y tipo de aprendizaje que se espera que sea alcanzado por el Aprendiz respecto a algún concepto, procedimiento o actitud concreta. El criterio puede representarse a través de indicadores o descriptores específicos. Proveen señales significativas para la evaluación, las cuales dan cuenta del estado de las competencias desarrolladas por el Aprendiz (SENA, 2013).

- **Técnica didáctica:** es un procedimiento didáctico que se presta a ayudar a realizar una parte del aprendizaje que se persigue con la estrategia, determinando de manera ordenada la forma de llevar a cabo un proceso y sus pasos, definiendo claramente cómo ha de ser guiado el curso de las acciones para conseguir los objetivos propuestos en el proceso de formación (Tecnológico de Monterrey, 2014).

- **Área de desarrollo cognitivo:** está constituida por todas las operaciones mentales necesarias para la actividad intelectual; esta área contempla el desarrollo de conocimientos, de conceptos, de significados, de criterios y de metodologías. Implica la apropiación de principios, leyes y teorías y la comprensión de los fenómenos de la naturaleza, de la sociedad y de la misma persona humana (Cruz, 2013).

- **Área de desarrollo procedimental:** área que corresponde al aprender a hacer, teniendo en cuenta un conjunto coherente de acciones u operaciones orientadas hacia un fin y que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias contemplando el componente psicomotriz (Cruz, 2013).

- **Área de Desarrollo Valorativa-Actitudinal:** se orienta hacia la construcción del aprendiz como Persona Humana buscando en los aprendices la apropiación y práctica de los Principios y Valores Éticos Universales, y el desarrollo de actitudes positivas no solo para el aprendizaje y el desempeño laboral sino para la gestión de su Proyecto de Vida, la participación ciudadana y la construcción de sociedad (Cruz, 2013).

- **Proyecto formativo:** se constituye en la estrategia Didáctica Activa que de manera más aproximada genera las condiciones propicias para la gestión sistémica y holística del conocimiento, propia de la formación integral en donde la actividad cognitiva, valorativo- Actitudinal y procedimental encuentran el escenario propicio para que, de manera articulada y sistémica propicien el desarrollo de habilidades de pensamiento de orden superior, de destrezas biofísicas acompañadas de actitudes y comportamientos que convaliden desempeños éticos y de calidad, como expresión del desarrollo de competencias (Proyecto Educativo Institucional SENA, 2013).

- **Programa de formación:** Es definido con el proceso de diseño curricular y se constituye en el conjunto de condiciones de ingreso y salida del proceso de formación, sujeto a aplicar estrategias metodológicas para desarrollar unas competencias expresadas en unos contenidos. En todos los casos, el programa traduce en un Título en el marco de la formación titulada (Monsalve, León, Lizarazo & López, 2009).

Aspectos generales para estructurar un caso:

Se inicia con la definición de ¿qué es un caso?, para luego dar respuesta a: ¿cómo escoger el tema del caso que se va a escribir? y ¿cómo escoger el caso? con esta base metodológica, se selecciona el método para redactarlo, y se da inicio a Redactar el caso. A continuación se describe cada uno de los pasos mencionados.

¿Qué es un caso?

Un caso es

Una descripción documentada de hechos y situaciones problemáticas concretas, presentadas con sus detalles reales diseñado para provocar en quienes lo utilicen, procesos de análisis, toma de conciencia equitativa a la situación y conceptualización experiencial para una búsqueda de soluciones eficaces. Los casos son situaciones problemas que exigen un diagnóstico o una decisión o ambas cosas. (Silva, 2009).

Es importante clarificar que un caso debe estar descrito en un documento que oscile mínimo entre 5 y máximo 30 páginas. Lo que se busca al escribir un conjunto de casos es plasmar situaciones reales ante las cuales alguien tuvo alguna vez que enfrentarse, y situaciones análogas a las que otros muy probablemente tendrán que enfrentarse (no se trata de inventar situaciones para redactar casos), con el fin de ser analizadas para identificar y evaluar cauces alternativos de acción para la toma de decisiones. (Muñoz, 2007).

Considerando que existen diferencias significativas, entre el modelo pedagógico tradicional y el modelo pedagógico constructivista, reflejadas en los procedimientos de ejecución de la formación en la utilización de herramientas pedagógicas en el estudio de caso, se hace necesario presentar la tabla 1. Presenta un paralelo frente a los espacios de formación tradicional y constructivista, a través de la técnica que atañe esta propuesta, y toca aspectos como la memorización, eficiencia, eficacia y pertinencia.

Tabla 1. Cuadro comparativo. Fuente: Metodología para la estructuración y desarrollo de casos, EAN

ENSEÑANZA TRADICIONAL	METODO DE CASOS
Prima la memoria sobre el juicio.	Se entrena para actuar.
Es eficiente y económico en el tiempo.	Sostiene que el pensamiento esta en permanente innovación.
Es magistral sobre lo que ha estudiado el profesor.	
Se toman apuntes.	Exige investigar.
Hay poco desgaste de energía.	Exige madurez y buen juicio.
No agota la paciencia del instructor.	Exige más trabajo de las partes.
El instructor utiliza una sola vía de comunicación.	El proceso puede ser largo en tiempo, muchas vías de comunicación.
El instructor utiliza conocimientos de segunda mano y de fuentes secundarias.	Exige visión analítica con soportes conceptuales y conocimientos de fuentes primarias y secundarias
El estudiante así entrenado es: Seguro, preciso y firme en sus apreciaciones.	Exige capacidad para escoger alternativas. Las respuestas son abiertas y relativas. No hay verdad absoluta.
El estudiante es pasivo, solo recibe, no aporta.	Exige participación activa del estudiante.
Busca formar un "hombre erudito"	Busca formar un ser competente.
Asume que educar consiste en repasar hechos y experiencias pasadas.	Educar basándose en casos, es prepararse para la acción, integrando áreas.
Se puede trabajar en solitario.	Exige integración grupal.
El profesor expositor se queda corto, al igual que el alumno memorizador.	Hay mayor exigencia para el facilitador en conocimiento y experiencia.
Lo que dice el instructor es "verdad"	Toda afirmación debe sustentarse.
Las decisiones las toma el instructor por el estudiante	Se permite tomar decisiones a los estudiantes.
El actor principal es el profesor.	Exige interacción bilateral dinámica. Los actores son el facilitador y el estudiante

¿Cómo escoger el tema del caso que se va a escribir?

El redactor de casos debe reunir un conjunto de hechos o situaciones reales del entorno empresarial, que sean interesantes, que produzcan curiosidad, de los que se tenga información de todas las partes involucradas y que sean pedagógicamente útiles para los estudiantes. Debe ser analítico (aquel que permite un análisis detallado de diferentes elementos) y de decisión (requiere una síntesis de información y tomar una opción).

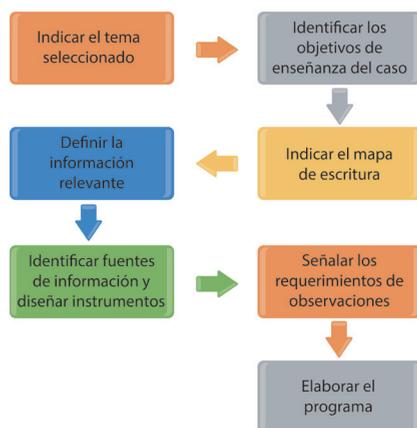
¿Cómo escoger el caso?

El redactor, en primer lugar, debe pensar en el contexto del caso y cuestionarse: ¿para qué y cómo se podría aplicar el caso?, ¿para qué temas se podría aplicar el caso?, ¿cuáles serían las posibles soluciones del caso?

Seleccionar el método para redactar el caso

Existen diversos métodos para la redacción de casos, unos surgen en el proceso de investigación por parte del redactor del caso cuando se enfrenta ante una situación que le parece interesante y lo lleva a documentarse, y otra mediante un método sistémico en el cual el redactor plantea el caso en un orden y con el propósito de trabajar los resultados de aprendizajes previamente definidos en el programa de formación. La presente guía se desarrolla bajo un método sistémico, usando el diseño del plan de investigación el cual enmarca 7 grandes pasos descritos a continuación Tabla 2.

Tabla 2. Plan de investigación



Redactar el caso

La redacción del caso se debe realizar por medio de un mapa de escritura, el cual deberá contener aspectos importantes a tratar en el caso.

Plan de investigación

Para el desarrollo del plan de investigación se debe diligenciar inicialmente una matriz (anexa) la cual debe contener los siguientes aspectos: identificar la competencia del programa de formación que se abordara en el caso, número de horas, citar los resultados de aprendizaje de la competencia, tiempo de duración del resultado, relacionar los conocimientos del concepto dispuesto en el programa de formación que abarcan los resultados de aprendizaje de la competencia, citar los conocimientos del proceso dispuesto en el programa de formación que abarcan por resultado de aprendizaje de la competencia y relacionar los criterios de evaluación que abarca el resultado de aprendizaje de la competencia.

Redactar el caso por medio del mapa de escritura

Diseñar los instrumentos

(Anexos PDF) que soportan el enunciado del caso.

Elaboración del mapa de escritura

Un mapa de escritura sirve, precisamente, para guiar el redactor de casos desde la primera palabra con la que inicia un caso hasta que se termina el manuscrito completo. Este mapa de escritura lo deberá realizar el redactor de manera individual sin importar las competencias que interrelacionen, deberá contener la siguiente información:

Nombre de la competencia

Esta será de acuerdo al programa de formación

Resultado de Aprendizaje

Citar el/los resultados de aprendizaje de la competencia seleccionada del programa de formación en el cual se va a desarrollar el caso.

Título del caso

Al seleccionar el título del caso se debe tener en cuenta que este contenga la síntesis del caso, informando lo que se incluirá en el escrito, así mismo debe omitir aquellas cosas que no van a ser incluidas. Aunque puede parecer una tarea sencilla requiere un poco de esfuerzo.

Considerar el propósito y alcance del caso.

El redactor debe determinar el propósito del caso acercando al aprendiz al contexto productivo mediante un caso simulado de una situación real que le permita adquirir habilidades en la toma de decisiones y trabajo en equipo. Para definir el alcance del caso es necesario que el redactor establezca la competencia y la fase del proyecto formativo, según el programa de formación que va a pertenecer, y a su vez, poder articular el caso con las demás competencias. Debe tener en cuenta siempre que éstas deben estar en las fases anteriores o dentro de la misma fase del proyecto formativo del caso redactado.

Definir la audiencia

El redactor del caso deberá considerar a los aprendices potenciales que leerán el caso, para lo cual deberá cuestionarse lo siguiente: ¿qué aprendices leerán el caso?, ¿qué información y conocimientos previos de los resultados competencia deben tener los aprendices?, ¿cuál es el nivel educativo (Técnicos o Tecnólogos) de los aprendices y la fase en la que se encuentran?, ¿cuál es la capacidad para tomar decisiones?, ¿Qué tanto interés tienen los aprendices sobre el tema a tratar?

Seleccionar el enfoque a utilizar

La redacción del caso se puede realizar siguiendo el método secuencial, método lógico o método psicológico. Seleccione el método a seguir siguiendo los requerimientos del caso.

Método secuencial

Se comienza con la redacción del caso desde el principio y se presenta la información de acuerdo a la ocurrencia de los hechos a lo largo del tiempo. Alguno de los inconvenientes presentados en la redacción del caso por medio del método secuencial es que éste no enfatiza ninguna de la partes de la escritura, y no permite utilizar buena parte de la información que posee el escritor.

El método lógico

Se realiza en orden cronológico (primero, segundo, tercero, cuarto, etc.), este método tiene la ventaja de permitir incorporar detalles que el método secuencial no permite. Sin embargo, también tiene sus limitaciones. Este método no permite enfatizar en algún punto específico, ni permite cambiar de una parte la explicación a una sección no relacionada sin confundir al lector.

Método psicológico

Permite presentar la información en orden creciente o decreciente, así mismo, permite enfatizar en las diferentes partes de la escritura.

Temas

Se deben listar las palabras claves que identifiquen el estudio de caso según la competencia y resultados involucrados en la redacción del mismo.

Objetivos de enseñanza del caso

El redactor define el impacto que se pretende en la toma de la decisión de acuerdo al caso planteado y la competencia seleccionada en el ámbito empresarial.

Conocimientos del concepto y conocimientos del proceso de acuerdo al método que se ha seleccionado.

Después de realizar la matriz en el plan de investigación, el redactor debe seleccionar los conocimientos del concepto y conocimientos del proceso del o los resultados seleccionados. Debe colocarlos dentro la secuencia que ha decidido utilizar, es de aclarar que la secuencia depende del propósito del caso, la audiencia y el alcance. Tenga en cuenta: seleccionar los conocimientos del concepto dispuesto en el programa de formación que abarcan el resultado de aprendizaje identificado, y clasificar los conocimientos del proceso dispuesto en el programa de formación que abarcan el resultado de aprendizaje identificado.

Competencias secundarias

Se debe enunciar las competencias que se van a ver interrelacionadas en el caso, teniendo como base la audiencia, el alcance y que se encuentre dentro de la fase del proyecto formativo del caso redactado.

Descripción del caso

Para la descripción del caso a continuación se enuncian algunas recomendaciones que el redactor puede tener en cuenta al momento de realizarla y, a su vez, le permita que esta sea suficiente para los conocimientos del concepto y conocimientos del proceso del programa seleccionado.

Aspectos a tener en cuenta para redactar un caso técnicamente

El redactor de un caso debe considerar que un caso se hace para que sea leído y usado para orientar la toma de decisiones, por consiguiente, un caso es aquél que guarda un adecuado equilibrio en tres grandes aspectos: análisis de hechos, síntesis del diagnóstico del problema, y análisis de posibles soluciones. Es importante tener en cuenta que las posibilidades para que en un caso se incluyan simultáneamente los tres aspectos mencionados anteriormente, depende de la madurez del tema seleccionado. Si el caso describe una situación cuyo tiempo de existencia no permite aún identificar las posibles soluciones a los problemas planteados por los protagonistas directos, es muy probablemente el caso sólo quede a nivel del análisis de

hechos y síntesis del diagnóstico del o los problemas. Otros casos, sin embargo, sí incluirán los tres aspectos, debido a que la complejidad y madurez de la trama lo permite. A continuación se describe cada aspecto:

Análisis de hechos. En este punto el redactor de un caso identifica objetivamente los hechos más significativos de la situación que se pretende plasmar en el caso, haciendo una ruptura entre los hechos reales y las opiniones personales de quienes dan la información para su redacción. Evita así la subjetividad en la toma de decisiones que se desean alcanzar con el desarrollo del caso planteado y facilitando el aprendizaje esperado. Cuando se vayan a emitir opiniones expresadas directamente por los protagonistas del caso, deberán citarse entre comillas o ser atribuidas directamente a ellos. Algunas reglas establecidas sobre este proceso de selección de hechos son:

- La mayoría de los casos describen uno o más eventos que ocurren.
- La mayoría de los casos presentan antecedentes de las personas, el problema, la organización o institución.
- Es aconsejable incluir en el caso todos los datos de primera instancia disponibles sobre los eventos presentes claves.
- Los datos sobre antecedentes pueden usarse en menor cuantía que los hechos que describen la situación actual.
- El redactor del caso tiene que decidir cuánto material necesita como antecedente para proporcionar una ubicación y un contenido, sin proporcionar tanto que impida a los lectores y tomadores de decisiones profundizar en la solución de los problemas presentados por los eventos actuales.
- Es importante tener en cuenta que un caso debe redactarse en tiempo pasado por tres razones: se debe proteger a las fuentes de información, se impide cualquier inferencia de que los hechos de un día en particular serán los mismos en una fecha posterior y los casos escritos en tiempo pasado suelen mantener su utilidad didáctica por más tiempo que los casos escritos en tiempo presente. Si no se usa el tiempo pasado quizás sea necesario indicar que el caso fue escrito en una fecha específica.

Síntesis del diagnóstico del problema. En la redacción del caso se debe evitar que el redactor hable de un problema con un nombre específico tal como: problema comercial, problema del área de talento humano, problema financiero u otro, puesto que dondequiera que aparezca un problema, debe mirarse desde el mayor número de puntos de vista posible antes de elegir la manera de resolverlo. El mejor lugar para resolver el problema no es necesariamente aquel donde se ha manifestado. El redac-

tor del caso tendrá que emprender una ardua tarea para identificar a las personas que cuando ocurrieron los hechos descritos en el caso fueron clave e influyeron en forma determinante en la definición del o los problemas, pues las soluciones posibles a dichos problemas fueron o serán influenciadas en forma decisiva por dichas personas.

Actividades de Aprendizaje. Al final de la descripción del caso se debe enunciar las acciones que el lector debe realizar para tomar la decisión acertada las cuales se llaman “Actividades de aprendizaje”. Si es necesario, incluya las notas que considere importantes para que el lector pueda elegir la posible solución.

Análisis de posibles soluciones. Es necesario considerar que el caso debe tener diversas soluciones, puesto que cualquier problema real responde siempre a más de una solución. Cuando ante un problema detectado el evaluador o redactor del caso presenta una única solución, muy probablemente es porque el análisis de la situación no fue suficientemente profundo. Quién redacta el caso deberá indagar en todas las soluciones posibles que imaginaron en su momento los protagonistas del caso, estipulando finalmente cuatro opciones de respuesta, evitando señalar las posibles soluciones sino describiendo las más realistas al caso.

Evaluación de la opción seleccionada. El redactor después de enunciar las posibles soluciones deberá realizar la evaluación del impacto al futuro de cada una de las posibles soluciones planteadas.

Test de cuestionario de conocimientos previos. El redactor deberá elaborar un cuestionario de conocimientos previos el cual le permita validar que el lector cuenta con los conocimientos básicos para seleccionar y dar solución a cualquiera de las actividades de aprendizaje planteadas en el caso. Deberá contener mínimo 10 preguntas con opción de respuesta tipo selección múltiple, mínimo 10, máximo; las que el redactor considere necesarias.

Diseñar los instrumentos (Anexos PDF) que soportan el enunciado del caso. El redactor deberá realizar todos los documentos anexos que debe tener el cuanta el lector para la toma de decisión del caso planteado. Estos documentos anexos deben realizarse de manera individual y en formato PDF.

Calidad de un Caso:

Una vez que el redactor concluye el caso, éste puede y debe ser sometido a un proceso de evaluación de calidad, para ello, se sugiere tener respuesta a las: ¿es realista?, ¿cree que el caso es verdadero? Una vez que la lectura del caso termina, ¿se pueden definir los objetivos que pretende alcanzar el caso? ¿Está bien estructurado el caso, de modo que puede entenderse su lógica? ¿Qué tan relevantes son los temas presentados en el caso alrededor del problema? ¿Está disponible toda la información que se necesita para entender el caso? ¿La complejidad del caso se adapta a la audiencia? ¿Está escrito el caso de tal forma que todos sus componentes se integran? ¿El tema del caso es suficiente reto para estimular el interés en buscar soluciones?

Conclusiones

Actualmente existe poca literatura documentada que le permita a un redactor guiarse para construir un estudio de caso.

Se hace necesario establecer una guía para la redacción de los estudios de casos, ya que establece secuencia al cual el aprendiz y el redactor del estudio de caso se familiarizan permitiendo entender y contextualizar la descripción del caso bajo metodología SENA.

También, se hace necesario un buen diseño de una guía para la redacción de casos, que esté incorporada al proceso enseñanza-aprendizaje en el caso de estudio.

Los estudios de caso basados en la toma de decisiones que incluyen la metodología por competencias, desarrollada en una herramienta tecnológica, fortalecen habilidades de conceptos básicos de la temática administrativa y documental.

Hasta lo aquí visto, se puede afirmar que la “Guía metodológica para la redacción de estudios de caso según modelo pedagógico del SENA” hace parte de una técnica didáctica para ser utilizada por los instructores en el proceso de formación; para generar un aprendizaje significativo en los aprendices SENA.

Referencias

Díaz de salas, S.A., Mendoza V.M., & Porras Morales, C.M. (2011). Una Guía para la Elaboración de Estudios de Caso. Revista Razón y Palabra. (75)

Peña Collazos, W. (2009). El estudio de caso como recurso metodológico apropiado a la investigación en ciencias sociales. Revista Educación y Desarrollo Social. 3(2) 180- 195.

Yacuzzi, E. (2005). El estudio de caso como metodología de investigación: Teoría, mecanismos causales, validación. Universidad del centro de estudios macroeconómicos de argentina (UCEMA), Buenos Aires. 296.

Arzaluz Solano, S. (2005). La utilización del estudio de caso en el análisis local. Revista Región y sociedad. 17(32)107- 144.

Santamaría Rodríguez, D.E, Parra Rodríguez, R. Córdoba Orjuela, L.P, & Corredor Niño, E. (2017). Caracterización de grupos para el desarrollo de una herramienta tecnológica de simulación, que fortalezca el proceso formativo en programas de gestión administrativa y documental CEGAFE. Revista de rutas de formación. 4 68-73.

Pérez Uribe, R. I. (2011). Metodología para la estructuración y desarrollo de casos, Universidad EAN Bogotá D.C – Colombia

Manrubbio Muñoz Rodríguez V. Horacio Santoyo Cortés (2007). Guía metodológica para la redacción de estudios de casos

Malcom, P. Menair 1962. The case method at the Harvard Business School. McGraw- Hill

Proyecto Educativo Institucional, PEI, SENA, (2013) versión 01. Bogotá Colombia

Manrubbio Muñoz Rodríguez V. Horacio Santoyo Cortés (2007). Guía metodológica para la redacción de estudios de casos. 1-19

Msc. Nieva Chaves, José Antonio. Servicio Nacional de Aprendizaje. Palmira valle. Republica Colombia

Msc. Hurtado Peña, Constanza. Servicio Nacional de Aprendizaje. Palmira valle. Republica Colombia

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. (2013). Proyecto Educativo Institucional. Versión 01. Bogotá Colombia