



## El Método de Casos para la calidad de la enseñanza-aprendizaje

The Case Method: a tool to enhance the quality of the teaching-learning process

Rosa Betty Rivero \*

### Resumen: Resumen

En este artículo se presenta una reflexión sobre la necesidad de utilizar métodos interactivos de enseñanza, específicamente el método de casos, y cómo influye este en el desarrollo de competencias en los estudiantes, así como la contribución del método, considerada por la autora, al proceso continuo de mejora de la calidad de la enseñanza en la educación superior. El artículo también establece cómo el proceso de globalización actual obliga a cambios radicales en las metodologías de enseñanza ya que implica la formación de un profesional global.

**Abstract:** This article presents a reflection on the need to use interactive teaching methods, and discusses the specific example of the Case Method. It argues how this method enhances the development of students' skills, as well as how this method contributes, in the opinion of the author, to the consistent betterment of the teaching quality in Higher Education. Additionally, this article discusses how the current globalization process forces radical changes in the teaching methodologies, considering that their goal nowadays is the formation of a global professional.

Desde el punto de vista empresarial, el concepto *calidad total* es una filosofía administrativa que permite encontrar soluciones a los problemas de cualquier tipo y establecer mejoras continuas de estas soluciones. Esta filosofía constituye una forma de vida laboral en la que participan todos los integrantes de la empresa a todos los niveles.

El concepto de calidad total aplicado a la educación implica la incorporación de todos los elementos del proceso educativo, es decir, los beneficiarios de este proceso: los estudiantes, la familia, los docentes, la comunidad y la sociedad en general. También conlleva un proceso continuo hacia la mejora, hacia la excelencia educativa.

Esto significa que los contenidos de las asignaturas de los p<sup>é</sup>nsum de las carreras ofrecidas por las instituciones de educación superior deben de hacer énfasis en los beneficiarios principales del proceso de enseñanza, estableciendo nuestro rol de docentes participantes y proporcionado, a través de las metodologías de aprendizaje, los conceptos de la calidad total aplicada a la formación

de profesionales de calidad. Esta aplicación de conceptos implica en principio dos elementos básicos: el conocimiento de las características de los participantes y los medios de comunicación de la enseñanza a utilizar para lograr el contacto y la interacción efectiva. Esto se puede visualizar estableciendo en los contenidos de los p<sup>é</sup>nsum de las carreras los siguientes puntos:

1. El rol del docente y del estudiante.
2. La metodología de aprendizaje o el procesamiento pedagógico para guiar el proceso de enseñanza-aprendizaje.
3. Las relaciones que se deben de dar entre los docentes y los estudiantes y las formas de establecer estas relaciones.
4. El trabajo en equipo de los docentes y los estudiantes.
5. Las actividades prácticas para la aplicación de contenidos de las asignaturas de los p<sup>é</sup>nsum de cada carrera en particular.

La UNESCO establece que la calidad en educación superior se puede definir teniendo en cuenta los siguientes factores:

### Palabras clave

estrategias de enseñanza-aprendizaje, método de casos, pensamiento crítico

### Key Words

teaching and learning strategies, case method, critical thinking

\* Magíster en Administración de Empresas y Especialista en Pedagogía Universitaria por la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra. Profesora por asignatura de los Departamentos de Administración de Empresas y Mercadeo de esta misma institución, Campus de Santiago. Para contactar a la autora: [rrivero@pucmmsti.edu.do](mailto:rrivero@pucmmsti.edu.do)

Encuentre el texto en, <http://www.pucmm.edu.do/STI/campus/CDP/ComunicacionPublicaciones/Paginas/CuadernodePedagogiaUniversitaria.aspx>

Cuaderno de Pedagogía Universitaria Año 9/ N. 18 / julio - diciembre 2012 / Santiago, Rep. Dom.: PUCMM / p. 17-19

1. Es un concepto de múltiples dimensiones que a su vez poseen diferentes niveles.
2. Es un concepto dinámico dentro de un modelo educacional.
3. Es un concepto que se relaciona con estándares de un sistema en específico.

La definición de calidad vista de esta manera implica procesos de enseñanza-aprendizaje interactivos, donde el estudiante sea un agente proactivo. Sin embargo, la utilización de estos métodos, tanto en el nivel medio como en el superior, se ve afectada por el modelo de enseñanza aprendizaje conductista, utilizado tradicionalmente en las escuelas y universidades de América Latina.

La educación básica, media y superior en Latinoamérica todavía tiene mucho del método conductista, y por lo tanto el desarrollo del pensamiento crítico en los estudiantes no se fomenta. Aunque este concepto va cambiando y se está trabajando con docentes que en la mayoría de los casos enseñan basados en la metodología constructivista, todavía la memorización es una de las cosas en las que se hace mayor énfasis cuando el docente enseña.

El sistema educativo dominicano, basado en la teoría tradicional de enseñanza, fomenta poco el espíritu crítico y la creatividad en los estudiantes, debido a la utilización de métodos de enseñanza no interactivos, a la concepción y fomento de la autoridad del profesor sobre el estudiante y al establecimiento de una relación entre estos de dominio por el poder, no por el saber (Polanco, 2004).

Esto influye mucho en el nivel de emprendimiento que presentan nuestros profesionales, ya que el pensamiento crítico necesario para las iniciativas innovadoras no se fomenta en la medida en que se debe, mientras el individuo se está formando.

La Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) ha cambiado su filosofía de enseñanza hacia una enseñanza por competencias, pues el proceso de globalización incorpora cambios en las habilidades y conocimientos que se necesitan para lograr profesionales exitosos en una economía globalizada. Y como consecuencia de esto, el proceso de globalización establece una cultura de internacionalización del conocimiento que deben poseer los profesionales que entrega a la sociedad dominicana y al mundo.

La internacionalización del conocimiento representa de esta manera un reto para la enseñanza, sobre todo en las carreras de negocios, en tres vertientes: a) en la base teórica que las sustenta dentro de las Ciencias Administrativas y Sociales, b) en el perfil del profesional de estas y c) en el ejercicio práctico de la profesión. Estas tres vertientes tienen mucho que ver con la utilización de un método de enseñanza-aprendizaje interactivo que fomente la iniciativa, la participación, la creatividad y las habilidades de comunicación en los estudiantes.

El método de casos, que fomenta la investigación aplicada para la obtención objetiva de información en la toma de decisiones ante problemas planteados, ayuda a desarrollar la habilidad de crítica y de creatividad en los estudiantes, por lo tanto, es una respuesta

estratégica para realizar cambios en la manera de concebir la enseñanza en el aula que nos permita a los docentes “desarrollar en el estudiante otras habilidades y prácticas que van más allá de la teoría, que tienen que ver con valores, características de los tomadores de decisiones y con la interpretación de los conocimientos que se van adquiriendo en la educación formal, en un área determinada de estudio ...aumentando su capacidad de responder de manera rápida a situaciones adversas en ambientes cada vez más competitivos” (Rivero, 2003, p.19). De este modo, el profesional del área de negocios adaptaría de manera efectiva los conocimientos adquiridos con la internacionalización del conocimiento a su entorno local, sin la pérdida de su identidad cultural.

La universidad es el “espacio abierto” en que se forma el profesional de todas las áreas que necesita la sociedad donde se encuentra, pero el énfasis profesionalista, con la falta notable de investigación que caracteriza a las universidades en Latinoamérica, junto a los métodos de enseñanza no interactivos, hace que el perfil del egresado se establezca fomentando la transmisión del conocimiento sin fortalecer el uso del análisis crítico de los conocimientos adquiridos y sin incluir los valores propios de nuestra cultura y los de otras que ya se han internacionalizado como parte del nuevo orden económico.

La vinculación establecida por la PUCMM con la nueva filosofía de enseñanza adoptada incluye la adquisición de equipos y la creación de la infraestructura de apoyo, así como cambios en los programas de formación del profesorado. Todo esto es necesario para una docencia efectiva, acercando la institución a la acreditación internacional tan necesaria para lograr la competitividad, tanto en mercados locales como en los mundiales.

Sin embargo, la cuestión planteada sería: ¿los docentes han adoptado la nueva filosofía de enseñanza? ¿Cuáles han sido los cambios en los métodos de enseñanza aprendizaje utilizados en el aula, producto de esta adopción? ¿Cómo se medirán las competencias adquiridas por los estudiantes producto de métodos nuevos de enseñanza aprendizaje?

Las transformaciones necesarias para enseñar en el contexto de desarrollo de competencias e internacionalización del conocimiento deben de estar basadas en:

- Una metodología de enseñanza que propicie la formación de un profesional crítico de todo lo que aprende y re-aprende.
- La transmisión de valores que convierta al profesional en un agente transformador activo de sus circunstancias personales y locales.
- La posesión de la internacionalización del conocimiento que formen profesionales para cualquier nación del mundo.

El profesional de cualquier área es un tomador de decisiones; necesita más que nadie conocer el proceso de obtener y construir información. Es imprescindible, pues, que al formar este profesional, se establezca en los programas que conforman el pènsum de las carreras, la base de conocimientos y prácticas sobre el proceso de investigación, el cual es usado en la metodología interactiva del Método de Casos.

Para nuestro Rector, "La educación de este siglo se fundamentara cada vez más en un aprendizaje permanente que le permita al profesional insertarse con éxito en el mundo del trabajo y en las nuevas exigencias de la misma sociedad." (Núñez Collado, 2003. p. 17). Sin métodos interactivos de enseñanza es muy difícil lograrlo.

En las carreras del área de negocios, la toma de decisiones gerenciales es hoy en día, como lo ha sido desde el inicio de la práctica empresarial, una de las condiciones básicas por la cual se evalúa el desempeño exitoso de un gerente en las empresas del mundo bajo cualquier situación de mercado y cualquiera que sea su naturaleza.

Este criterio de evaluación gerencial se hace más evidente dentro del proceso de globalización y de la economía de la información que se vive en la actualidad, donde los líderes empresariales en todos los niveles necesitan cada vez más información objetiva, obtenida rápidamente, para responder a los cambios que se presentan en el medio ambiente empresarial.

Estos cambios ameritan que la gerencia esté ocupada por profesionales críticos, capaces de analizar hechos, de evaluar informaciones de manera objetiva y oportuna para la toma de decisiones, que faciliten el aprovechamiento de oportunidades y la solución de problemas o amenazas que pueden significar la apertura de la ventana estratégica necesaria para obtener una ventaja competitiva sostenible en mercados cada vez mas globalizados. Es decir, el gerente del mundo empresarial actual requiere ser un evaluador efectivo de las informaciones que recibe, para poder realizar una toma adecuada de decisiones (Rivero, 2003). Pero esto implica ser educado mentalmente, haber sido entrenando en los métodos de busca de información y en la evaluación de esta.

Estas exigencias del medio empresarial se traspasan a la enseñanza de las carreras de negocios. Es imprescindible desarrollar prácticas didácticas en el aula que le permitan al estudiante conocer y familiarizarse con las situaciones en las cuales se desenvuelven las empresas, el mundo donde tendrán que realizar la evaluación de alternativas de solución para la toma de decisiones.

Estas evaluaciones de alternativas a los problemas que se presenten están basadas en informaciones procedentes del medio ambiente interno y externo de las empresas, del entorno de trabajo, de manera que el estudiante de negocios debe conocer diferentes técnicas, procedimientos, métodos, a través de los cuales puede obtener y evaluar información para la solución de problemas, con eficiencia y efectividad.

La metodología de casos proporciona al estudiante los siguientes beneficios:

1. Aprender el uso de la terminología de un área en particular.
2. Desarrollar la capacidad de establecer las relaciones que se dan en las variables que interactúan en un problema o situación determinados.
3. Desarrollar la capacidad de realizar síntesis de conceptos.
4. Redactar de manera clara y coherente propuestas de alternativas de solución basadas en hechos.
5. Aplicación de los conocimientos adquiridos a situaciones concretas.
6. Resolución de problemas con ideas innovadoras propias.
7. Fomento del trabajo colaborativo.

La metodología de casos permite que la actitud del estudiante proyecte cambio, innovación basada en investigación, ajuste a las situaciones locales, virtudes cristianas que propicien la ayuda mutua, soberanía, libertad, responsabilidad social en el manejo de las empresas, capacidad para utilizar el conocimiento como el aspecto determinante de su productividad.

Si se logra esto entonces "el problema del desarrollo económico será un problema de dominio del conocimiento en expansión y de crecimiento de las capacidades de la población para emplearlo eficazmente, que ya se han convertido en los países desarrollados en un factor aún mas dinamizador que la misma acumulación de capital" (Mayorga, 1999, p. 25).

### Bibliografía consultada

- Núñez Collado, A. (2003). *Presentación de las Memorias del año académico 2002-2003*. Santiago de los Caballeros: PUCMM
- Polanco, F. (2003). *La Universidad en América Latina y República Dominicana. En: Normativa que rige la Educación Superior en la Republica Dominicana*. Santiago de los Caballeros: PUCMM.
- Rivero, R. B. (2003). *Influencia del método de casos en el pensamiento crítico de estudiantes que cursan la materia Mercadeo I (MCT-211) en el semestre 2-2002-2003*. Tesis no publicada. Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra.