

Guía 3 - Estudio de Casos

Auxiliares: Rodrigo Garay y Mauricio Vargas
Ayudantes: Maite Araya, Marcela Quintanar y Santiago Ventura

24 de enero de 2012

¿Qué es un caso?

- Es una descripción de una situación de negocios relacionada a uno o más problemas que requieren decisiones y planes de acción por parte de los actores involucrados.
- En algunas situaciones se presenta información detallada, y en otras, la información es limitada (situación real).

Los objetivos de resolver un caso son los siguientes:

- Aplicación de conceptos
- Generación de una lógica sólida en la resolución de problemas reales.

Las características de este método son:

- Los casos son informes profesionales o corresponden a artículos de prensa, quienes los escriben pueden haber estado involucrados con el problema o con determinada organización.
- Los casos conducen a apreciar una gran variedad de sucesos y fenómenos al interior de las organizaciones o de un problema puntual.
- Busca desarrollar el pensamiento crítico, plantear ideas y definir supuestos y estrategias de resolución adecuadas.
- Permite asociar a situaciones de problemas reales los conocimientos teóricos adquiridos en clases.

¿Cómo resolver un caso?

Sugerimos los siguientes pasos:

- 1) Describir la Situación: Se debe realizar una breve reseña de los aspectos relevantes del caso, para contextualizar el escenario descrito.
- 2) Definición del (los) Problema(s): Definir clara y concisamente el o los problemas, señalando sus principales causas y consecuencias. Además se debe señalar o destacar la principal decisión que debe tomarse.
- 3) Análisis de la Situación: Se debe utilizar la información provista en el caso para analizar aspectos relevantes de la situación (mercado, competidores, fallas de mercado como las externalidades, etc.)
- 4) Identificación de Alternativas de Solución: considerando lo anterior, identificar las posibles alternativas o cursos de acción para solucionar el o los problemas definidos.
- 5) Evaluación de las Alternativas de Solución: Siguiendo lo anterior, deben evaluarse los aspectos a favor y en contra de cada una de las alternativas propuestas.
- 6) Recomendaciones y Sugerencias: plantear un curso de acción (distinguiendo corto y largo plazo), seleccionando una o más de las alternativas propuestas en la etapa 4.

Errores comunes

- Repetir la información de los antecedentes contenidos en el caso.
- Excesiva tendencia a ser analítico por sobre emitir un juicio o asumir un rol evaluador.
- Desestimar antecedentes proporcionados en el caso, por ejemplo, números o cifras.
- Mencionar las variables sin una orientación definida, sin establecer cuales son más importantes o como se correlacionan o sin dar fundamento de su incidencia en el problema.
- Incongruencia entre el desarrollo del caso y las conclusiones o recomendaciones finales.
- Presentar alternativas que no son viables o cuya relación costo-beneficio es desfavorable.
- Carencia de recomendaciones o decisiones finales.

Sugerencias

- Enfocarse en las ideas principales de la información entregada.
- Esforzarse por realizar un análisis y aplicación de conceptos. No se debe entregar un resumen de la situación sino que una análisis y posibles soluciones.
- Si es necesario, acudir a fuentes de información complementarias, considerando el contexto adecuado.