

# Tema 5. Reporte final y cierre de casos

## Introducción

Una vez examinado minuciosamente el caso, primero de manera individual y luego grupal (con la asistencia de un facilitador o moderador), es momento de documentar tanto el proceso como las soluciones, las recomendaciones o los cursos de acción que abordarán y resolverán la problemática o situación planteada.

En este segmento, explorarás los elementos esenciales del reporte final del estudio de un caso, así como las mejores prácticas aplicables a cada una de las etapas del análisis. Tu capacidad para capturar y comunicar de manera efectiva el análisis, los resultados y las propuestas de solución constituye un aspecto esencial en el proceso de resolución de problemas y la toma de decisiones.



## Explicación

Para finalizar un caso, se debe presentar un reporte o informe final que cumpla con ciertos requisitos. El objetivo no es solo documentar las soluciones propuestas, sino también resaltar los procesos y razonamientos detrás de las decisiones tomadas.

En la práctica profesional, dominar la habilidad de comunicar eficazmente los resultados de un análisis es tan esencial como el propio proceso de resolución de problemas. ¿Cómo elaborar un reporte final completo y efectivo para presentar tus análisis de casos de manera profesional y persuasiva? Calfulaf (s.f.), de la Universidad de Chile, propone la siguiente estructura:



Figura 1. Estructura del reporte de estudio de caso.

**1. Introducción:** brinda una visión general del caso, ofreciendo un breve resumen de la problemática y la metodología que se siguió para su análisis.

Por ejemplo: el objetivo es mejorar la productividad laboral con enfoque en la revisión de reportes de producción y políticas de trabajo.

**2. Perspectiva teórica y analítica:** se resaltan los supuestos teóricos que orientaron el análisis, así como las perspectivas cuantitativas y cualitativas. El propósito, según Calfulaf (s.f.), radica en establecer los conceptos clave que se emplearon, mientras que el análisis en sí se realiza posteriormente.

- Datos cuantitativos: métricas a cumplir, tablas, gráficas, presupuestos, entre otros.
- Datos cualitativos: procedimientos, políticas, estrategias de trabajo, manuales de operación, etc.

**3. Análisis:** es el segmento más significativo del reporte, ya que establece la conexión entre el caso y la discusión teórica seleccionada, a la vez que resuelve las inquietudes planteadas en la introducción. De acuerdo con Calfulaf (s.f.), es esencial que en esta sección demuestres las siguientes habilidades:

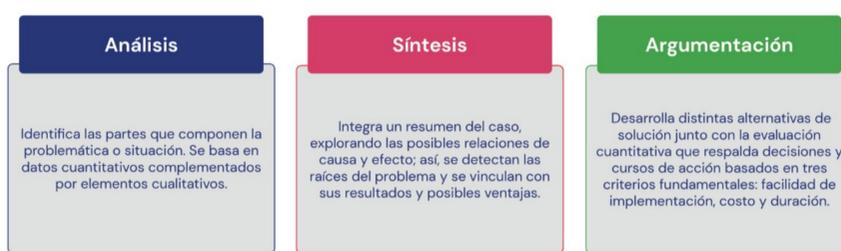


Figura 2. Habilidades requeridas para el método de casos.

**4. Conclusiones:** se presentan los resultados del caso, incluyendo:

- Las causas del problema y sus consecuencias.
- Las alternativas de solución y las mejores soluciones evaluadas mediante la matriz de Pugh.
- Los beneficios que derivarán de la implementación de las soluciones óptimas a corto, mediano y largo plazo.
- El registro de lecciones aprendidas para evitar la reincidencia de errores.
- La documentación de los éxitos, los desafíos enfrentados y las buenas prácticas, junto con recomendaciones para futuros casos y el agradecimiento al equipo involucrado.

**5. Fuentes consultadas:** finalmente, se incluyen los libros, páginas web, videos, podcasts y todas las fuentes consultadas.

## Recomendaciones finales

Para terminar este proceso de análisis con base en el método de casos, ten en cuenta las siguientes recomendaciones que potenciarán tu experiencia y resultados:

- 1. Realiza una revisión inicial exhaustiva del caso**
  - Identifica las problemáticas o situaciones clave.
  - Localiza tanto la información cualitativa como cuantitativa que respaldará tus análisis y argumentos.
  - Fundamenta y respalda tus argumentos con base en esta revisión detallada.
- 2. Define alternativas de solución**
  - Las propuestas de solución deben abordar las causas fundamentales del problema y generar mejoras a corto, mediano y largo plazo.
  - No subestimes tus conocimientos o soluciones, ya que podrás evaluarlos y medir su relevancia más adelante.
  - Elabora, si es posible, un plan para la implementación de tus soluciones que incluya tareas, posibles costos y plazos generales.
- 3. Durante el debate por equipos**
  - Defiende tus alternativas y susténtalas con datos cualitativos y cuantitativos sólidos.
  - Identifica alternativas similares a las tuyas y compara los análisis para fortalecer tu enfoque y generar sinergia.
  - Mantén una actitud objetiva al evaluar y escuchar alternativas contrarias o diferentes; la combinación de distintas propuestas puede llevar a soluciones óptimas.
- 4. Contribuye al reporte final**
  - Presenta conclusiones y lecciones aprendidas que puedan enriquecer futuros análisis de casos y, posiblemente, generar nuevos casos de estudio.
  - Explora la posibilidad de aplicar el caso como piloto para resolver problemáticas similares en otras áreas, departamentos o divisiones.
  - Define buenas prácticas y promueve su implementación y estandarización en toda la organización.
- 5. Comparte esta metodología de trabajo**
  - Aplica esta metodología en tu área con tus equipos de trabajo; no retengas la información solo para ti. Sé proactivo y generoso, beneficiando así a tu entorno y fomentando un ambiente colaborativo y de aprendizaje constante.



## Cierre

Como pudiste apreciar, el método de casos ofrece una gran ventaja al permitir evaluar situaciones reales o hipotéticas. Por medio de este enfoque, se desarrolla tanto la capacidad individual como grupal para resolver problemas y abordar situaciones que pueden beneficiar el rendimiento de la organización. Implica, asimismo, habilidades como el análisis, la síntesis, la argumentación y la negociación, además de la creatividad en la generación de soluciones y la toma de decisiones respaldadas por datos concretos.

Las decisiones basadas en datos facilitan la resolución integral de problemas y permiten documentar buenas prácticas y prevenir errores que podrían resultar costosos o causar incidentes, quejas de los clientes o un entorno laboral negativo en la organización.

Al aplicar las habilidades y los enfoques aprendidos en el método de casos, contribuyes al fortalecimiento de tu capacidad para abordar desafíos reales y lograr un impacto positivo en el entorno laboral y en la toma de decisiones de la organización.

## Referencias Bibliográficas

- Calfulaf, N. (s. f.). *¿Cómo escribir un informe de estudio de caso?* Recuperado de <https://aprendizaje.uchile.cl/recursos-especificos-por-areas-disciplinarias/ciencias-sociales/instituto-de-asuntos-publicos/administracion-publica/como-escribir-un-informe-de-estudio-de-caso/#1545667657417-b27568db-2a06>

## Checkpoints

Asegúrate de:

- Describir los componentes esenciales del reporte final de un análisis de casos para comunicar eficazmente los resultados y las soluciones.
- Reconocer la capacidad del método de casos para abordar y resolver problemas al aprovechar el análisis de datos cuantitativos y cualitativos.
- Comprender cómo el método de casos puede contribuir al proceso de toma de decisiones basadas en evidencias para el fortalecimiento de la eficacia organizativa.

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educativo de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.