UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
INSTITUTO CENTROAMERICANO DE ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA EDUCACIÓN-ICASE

Análisis de Casos, como estrategia metodológica en el Proceso de enseñanza – aprendizaje de la Licenciatura en Administración Pública Aduanera.

GEIDY GONZÁLEZ

8-265-120

TESIS PRESENTADA COMO UNO DE LOS REQUISITOS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA EN CURRICULUM.

PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ, 2018

INDICE GENERAL

Resumen.....vii

Summary viii

Introducción.....ix

Capítulo N° 1 – El Problema

1.1. Antecedentes.....1

1.2. Planteamiento del problema.....5

1.3. Justificación.....6

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General.....7

1.4.1.1. Objetivos Específicos.....8

1.5. Alcance, delimitación y limitaciones

1.5.1. Alcance.....8

1.5.2. Delimitación.....9

1.6. Hipótesis / Preguntas de Investigación.....9

Capítulo N° 2 – Marco Teórico

2.1. Conceptos.....11

2.2. Características del Análisis de Casos.....12

2.3. Función del Análisis de Casos.....13

2.4. Proyección.....14

2.5. Tipos de Estudios de Casos.....15

2.6. Componentes del Método Estudios de Casos.....17

2.7. Situación de la técnica de Análisis de Casos.....19

Capítulo N° 3 – Aspecto Metodológico

3.1. Tipo de Investigación.....23

3.2. Fuentes de Información

5.2.1. Materiales.....24

5.2.2. Población.....24

3.3. Variables.....26

Capítulo N° 4 – Análisis de los Resultados

4.1. Recopilación de datos y presentación de resultados.....32

Conclusiones.....52

Recomendaciones.....56

Referencias Bibliográficas.....57

Anexos.....61

INDICE DE CUADROS Y GRÁFICAS

CUADROS

Cuadro 1 Estrategias, recursos, técnicas utilizadas con mayor frecuencia en clases según los estudiantes de IV° año de la Licenciatura en aduanas.....33

Cuadro 2 Pregunta: ¿las estrategias en el ítem anterior son importantes para su formación.....34

Cuadro 3 Conocimiento de la técnica Estudio de Caso--.....35

Cuadro 4 Capacidades que se forman con la técnica Estudio de Caso.....36

Cuadro 5 Grado de responsabilidad.....39

Cuadro 6 Generalidades de los docentes encuestados.....,.....41

Cuadro 7 Estrategias metodológicas utilizadas por los docentes de la Escuela de Administración Pública Aduanera.....42

Cuadro 8 considera usted que son importantes para la formación de los alumnos, los indicadores arriba enlistados.....43

Cuadro 9 Beneficios obtenidos de utilizar la técnica Estudio de Caso.....45

Cuadro 10 Objetivo que se busca alcanzar cuando se utiliza la técnica Estudio de Caso.....46

Cuadro 11 Esta técnica contribuye a desarrollar capacidades como: 48

Cuadro 12 ¿Para enfrentar qué situaciones profesionales les sería útil estas capacidades a los egresados?.....49

Cuadro 13 Percepción del docente sobre la formación de los futuros aduaneros en cuanto a tomar decisiones basadas en leyes, códigos, entre otros y

las consecuencias de tomar una buena o mala decisión al resolver un problema.....50

GRÁFICAS

Gráfica N°1 Porcentaje de estudiantes según sexo, del cuarto año de la carrera de licenciatura en aduanas.....32

Gráfica N°2 Estrategias.....33

Gráfica N°3 Pregunta: ¿las estrategias en el ítem anterior son importantes para su formación.....34

Gráfica N° 4 Conocimiento de la Técnica Estudio de Caso.....35

Gráfica N° 5 Toma de decisiones.....37

Gráfica N° 6 Capacidad de análisis.....37

Gráfica N° 7 Resolución de Problemas.....38

Gráfica N° 8 Grado de responsabilidad.....40

Gráfica N° 9 Estrategias metodológicas utilizadas por los docentes de la Escuela de Administración Pública Aduanera.....43

Gráfica N° 10 Para qué son importantes los indicadores arriba enlistados.....44

Gráfica N° 11 Beneficios de utilizar la técnica Estudio de Caso en la enseñanza según los docentes.....45

Gráfica N° 12 Objetivo que busca alcanzar el docente al utilizar la técnica.....47

RESUMEN

El estudio de caso es una técnica de aprendizaje en la que el sujeto se enfrenta a la descripción de una situación específica que plantea un problema, que debe ser comprendido, valorado y resuelto por un grupo de personas a través de un proceso de discusión. Es por tanto una técnica grupal que fomenta la participación del alumno, desarrollando su espíritu crítico. Además lo prepara para la toma de decisiones, enseñándole a defender sus argumentos y a contrastarlos con las opiniones del resto del grupo.

Se presenta a continuación una investigación que tiene como objetivo conocer la importancia de la utilización del Análisis de Casos, como técnica de aprendizaje en los estudiantes de Administración Pública Aduanera; además, analizar si la técnica de análisis de caso se incorpora en las asignaturas del diseño curricular y si esta técnica responde al perfil del egresado de la Licenciatura en Administración Pública Aduanera, con la finalidad de propiciar el desarrollo de actitudes tendientes a facilitar la toma de decisiones en determinadas situaciones profesionales.

La investigación se llevó a cabo aplicando un cuestionario al total de estudiantes graduandos de la facultad, que ascienden a cuarenta (40) y a los quince (15) profesores de la Escuela de Administración Pública Aduanera. Con la aplicación del instrumento, se hizo evidente que tanto los estudiantes como los docentes de la carrera en Administración Pública Aduanera coinciden en que hay falencias en la formación de los estudiantes; principalmente en competencias como la capacidad de análisis, la toma de decisiones y la resolución de problemas.

En conclusión, se demuestra que es importante incluir la técnica de Estudio de Casos como parte de las estrategias didácticas pues con ésta se puede lograr que los estudiantes desarrollen capacidades para tomar decisiones de situaciones que se presenten en el campo profesional y puedan resolver los problemas con los que se enfrenten como profesionales aduaneros.

Palabras clave: estudio de caso, toma de decisiones, resolución de problemas.

SUMMARY

The case study is a learning technique in which the subject faces the description of a specific situation that poses a problema, which must be understood, valued and resolved by a group of people through a process of discussion. It is therefore a group technique that encourages student participation, developing their critical spirit. It also prepares him for decisions, teaching him to defend his arguments and to contrast them with the opinions of the rest of the group.

The investigation is presented below which aims to ascertain the importance of the use of Case Analysis as a learning technique in students of Customs Public Administration; in addition, to analyse whether the case analysis technique is incorporated into the subjects of curriculum design and whether this technique responds to the profile of the graduate of the degree in Customs Public Administration, with the aim of promoting the development of attitudes aimed at facilitating decision making in certain professional situations.

The research was carried out by applying a questionnaire to the total number of graduate students of the faculty, which number forty (40) and fifteen (15) teachers of the Customs Public Administration School. With the implementation of the instrument, it became clear that both students and teachers of the Customs Public Administration career agree that there are shortcomings in the training of students; mainly in areas such as analytical skills, decision making and problem solving.

In conclusion, it is shown that it is important to include the Case Study technique as part of the didactic strategies as this can enable students to develop capacities to make decisions in situations that are In the field of trade, they can solve the problems they face as customs professionals.

Keywords: case study, decision making, problem solving.

INTRODUCCIÓN

La Aduana panameña tiene entre una de sus funciones, facilitar el comercio, lo cual se refleja en la agilización de los trámites aduaneros, pues las demoras innecesarias, representan pérdida de recursos valiosos: tiempo y dinero.

Debido a esto, es importante que los servidores públicos que laboran en esta institución y quienes colaboran con ella como agentes económicos, efectúen sus labores de forma eficaz y eficiente. Estas labores requieren que se tomen decisiones acertadas, que beneficien al Estado, a sus contribuyentes y a todas las empresas y países que mantienen relaciones comerciales con Panamá. Es por esto que es relevante que los que colaboren con la Aduana sea como servidores públicos o como parte del sector empresarial, tengan una excelente formación que les haga tener la capacidad para tomar decisiones.

Atendiendo a lo arriba citado, el presente trabajo de investigación tiene la finalidad de presentar y recomendar el Análisis de Casos como una técnica efectiva para la formación de los estudiantes de la Licenciatura en Administración Pública Aduanera, de la Facultad de Administración Pública en cuanto a la toma de decisiones, la cual los hará capaces de desempeñarse con éxito en su vida profesional.

Este trabajo consta de cuatro capítulos que se detallan a continuación:

En el capítulo N°1 – El Problema - se hará una reseña histórica sobre los orígenes de la técnica Análisis o Estudio de casos y los acontecimientos que han llevado a que esta técnica se utilice en diversos campos del saber y del hacer profesional. También se

muestra cuál es la justificación del presente estudio, los objetivos que persiguen qué problema solucionará y hasta dónde se presente llegar con esta investigación.

El capítulo 2, Marco Teórico dará un vistazo de la literatura revisada a partir de la cual se obtuvo conocimiento de qué es el Análisis de Casos, sus características, funciones, cómo se proyecta y la situación actual en cuanto a su uso como técnica en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Al respecto del capítulo 3, que se titula Aspecto Metodológico, podemos decir que aborda lo relativo al tipo de investigación que se utilizará; es decir, la descriptiva por tratarse de aquella cuyo propósito es llegar a conocer las situaciones, costumbres y características predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. También se señala el universo y la muestra seleccionada, lo mismo que los métodos y técnicas que servirán de base para la recolección de datos. Igualmente se presenta el cuestionario, que es el instrumento que se utilizará en la investigación. Además, se hace énfasis en las preguntas de investigación y las variables que serán el soporte para la sistematización y aclaración del problema de investigación.

El Capítulo 4 presentará el análisis de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones de la investigadora.

CAPITULO N°1 – EL PROBLEMA

CAPITULO N°1 – EL PROBLEMA

En este capítulo se hará una reseña histórica sobre los orígenes de la técnica Análisis o Estudio de casos y los acontecimientos que han llevado a que esta técnica se utilice en diversos campos del saber y del hacer profesional.

También se muestra cuál es la justificación del presente estudio, los objetivos que persiguen, qué problema se ha detectado y hasta dónde se presente llegar con esta investigación.

1.1. Antecedentes

La educación tiene como objetivo integrar la teoría y la práctica a través de la aplicación de técnicas de enseñanza y de aprendizaje que vinculen eficazmente el conocimiento con el mundo real. Una de ellas es la técnica del estudio de caso.

En la medida en que los involucrados de ese proceso participen de su análisis y logren involucrarse y comprometerse tanto en la discusión del caso como en el proceso grupal para su reflexión, el planteamiento de un caso será siempre una oportunidad de aprendizaje significativo y trascendente.

El estudio de caso es una técnica de aprendizaje en la que el sujeto se enfrenta a la descripción de una situación específica que plantea un problema, que debe ser comprendido, valorado y resuelto por un grupo de personas a través de un proceso de discusión. Es por tanto una técnica grupal que fomenta la participación del alumno, desarrollando su espíritu crítico. Además lo prepara para la toma de

decisiones, enseñándole a defender sus argumentos y a contrastarlos con las opiniones del resto del grupo.

El Análisis, Método o Estudio de Casos, según la Guías rápidas sobre nuevas metodologías (2008) y según Martínez Sánchez (1999), se originó en la Universidad de Harvard (aproximadamente en 1914), con el propósito de que los estudiantes de Derecho, tuviesen la oportunidad de enfrentarse a **situaciones reales** y poder tomar decisiones, valorar actuaciones y emitir juicios fundamentados, entre otras acciones. El *"Case System"* pretendía (Martínez Sánchez 1999) que los alumnos del área de leyes buscaran la solución a una historia concreta y la defendieran

Sin embargo, hoy día se ha extendido a otros ámbitos, a otras ramas del saber y se ha utilizado como estrategia de enseñanza para que los estudiantes puedan desarrollar capacidades que serán útiles en los diversos campos profesionales en los que es muy importante la toma de decisiones efectivas.

Tal como se señaló en nuestra indagación encontramos algunas investigaciones que nos permitieron fortalecer la idea que hemos sostenido en cuanto a incentivar el estudio de casos como parte de la formación de los estudiantes que realizan estudios en la licenciatura de aduanas que ofrece la Universidad de Panamá a través de la facultad de administración Pública.

La investigación de Alfonso Rojas Li (2010), de la Universidad de Chile, Facultad de ingeniería industrial el estudio de caso realiza un análisis sobre la gestión fiscalizadora aduanera en el Servicio Nacional de Aduanas (SAN) de Chile, con el fin de determinar sus principales fortalezas y debilidades de manera de generar recomendaciones para esa institución, así como obtener hallazgos que eventualmente puedan ser aplicados como aprendizajes por otras administraciones aduaneras.

La metodología utilizada en este estudio fue de carácter descriptivo – analítico, la cual se dividió en tres etapas:1) análisis de temas como apertura de comercio, institucionalidad, nuevos ámbitos de fiscalización y facilitación comercial; 2) descripción y análisis de la estructura organizacional e institucional del SNA, enfatizando su labor fiscalizadora; 3) análisis integrado de la gestión fiscalizadora aduanera de Chile, a través de los principales actores y mediante las dimensiones de solidez institucional, facilitación del comercio y estructura funcional de la gestión fiscalizadora. Este estudio permitió señalar algunas conclusiones que salieron del debate reflexivo como estrategia que impera en este tipo de técnica así como platear algunas recomendaciones específicamente al sistema aduanero de Chile.

Por otro lado, en la Universidad Internacional del Ecuador, Facultad de Ciencias administrativas (2015) Estefanía Gabriela Fierro R. realiza una investigación denominada **Estudio de Caso para análisis de factibilidad de la aplicación del Modelo ECUA-PASS en la PYMES, caso IMAFEX y GEX Import Expresss**. El estudio analiza las ventajas y desventajas del sistema y su implementación desde la

perspectiva de los usuarios. La tesis aborda los cambios en la Aduana del ecuador y particularmente en la implantación del nuevo sistema EUA-PAD en las pequeñas empresas que brindan servicios aduaneros, a través del estudio de casos. Este estudio permitió profundizar el conocimiento de la realidad a estudiar, analizando los sistemas de gestión de cada una de las empresas seleccionadas y el empleo que están haciendo del sistema ECUA-PASS para identificar aspectos positivos y negativos de este proceso. El estudio de casos permitió comprender a partir de un caso particular, la realidad de las pequeñas empresas que han implementado EUA-PASS donde se realizaron entrevistas a profundidad a gerentes y funcionarios de las empresas seleccionadas cuyos resultados obtenidos a través del estudio de casos permitió detectar fortalezas y debilidades así como recomendar una propuesta que haga más ágil y llano el proceso de implementación de un sistema de cero papel que permitía mantener el medio ambiente y cuidar por ende el país.

1.2. Problema o Planteamiento del Problema

Es con mucha frecuencia que se escucha por parte de algunos empresarios, que los graduados de la Escuela de Administración Pública Aduanera, salen con algunas deficiencias notables, que muchas veces a los graduados les cuesta subsanar, pues son problemas de la formación que han recibido.

Una de las fallas recurrentes de los graduados, es la falta de decisión, para afrontar un problema y poder saber qué camino tomar, qué hacer frente a una determinada situación, actitud que es muy importante

para quien se desempeñe en el ámbito del comercio internacional (del cual la Aduana forma parte), ya sea como funcionario en la institución, como Agente Corredor de Aduanas o como Operador Logístico; siempre hay momentos en los cuales hay que tomar una decisión, contribuirá el fortalecimiento de las metodologías de enseñanza a que los estudiantes puedan tener una actitud ante estas situaciones?

Frente a los hechos antes citados, cabe el siguiente **planteamiento**:

¿Qué efecto tiene en el proceso de enseñanza - aprendizaje de los estudiantes de cuarto año de la Licenciatura en Administración Pública Aduanera, la aplicación de la técnica Análisis de Casos?

1.3. Justificación

Es necesario realizar este estudio ya que se busca comprobar la importancia que tiene la metodología de Análisis de Casos en la formación de los estudiantes de Administración Pública Aduanera, ya que los egresados, aunque al inicio de su carrera profesional, no ocupen puestos de jefatura, necesitarán durante toda su vida como profesionales, tomar decisiones relacionadas a las actividades en las que se desenvuelven o desempeñarán.

La formación de los estudiantes en este aspecto, beneficiará al Estado, porque se agilizan los procesos, se facilita el comercio; a la comunidad porque la institución brinda un servicio más eficiente.

El mundo del Comercio Internacional es un mundo cambiante, dinámico, no estático y que no debe, ni puede detenerse, pues eso repercutiría perjudicialmente en todas las actividades que se desarrollan en este campo a nivel mundial.

A fin de facilitar el comercio internacional, a diario los funcionarios de aduana y todo individuo que forme parte de este ámbito, debe tomar decisiones cruciales y saber qué vía es la mejor en un determinado momento. Estas decisiones, por muy insignificante que parezcan, afectan las transacciones de compra venta internacional que se llevan a cabo en Panamá y el resto del mundo y muchas de estas decisiones son a diario tomadas por egresados de la Escuela de Aduanas. Sería catastrófico que no pudiera tomarse una buena decisión y tomarla a tiempo, porque se sintiera el individuo incapaz de hacerlo por tener una actitud negativa al respecto.

Por otro lado, el estudio se justifica en la medida que permite analizar el perfil de la carrera y verificar si en las asignaturas que conforman el Plan de estudios de la licenciatura de aduanas hay rasgos de fortalecer la enseñanza con estudio de casos para formar un sujeto reflexivo y tomador de decisiones en aspectos que tienen que ver con la carrera.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

- Analizar si la técnica de análisis de caso se incorpora en las asignaturas del diseño curricular y si esta técnica responde al perfil del egresado de la Licenciatura en

Administración Pública Aduanera, con la finalidad de propiciar el desarrollo de actitudes tendientes a facilitar la toma de decisiones en determinadas situaciones profesionales.

1.4.1.1. Específicos

- Identificar las estrategias metodológicas utilizadas por los docentes de la Escuela de Administración Pública Aduanera.
- Establecer que el uso del Análisis de Casos es una de las técnicas **que solicitan** los alumnos.
- Especificar cuáles son las situaciones en el ámbito profesional más relevantes en las que el estudiante egresado debe tomar decisiones importantes.
- Definir el grado de responsabilidad que tiene un egresado en las decisiones tomadas en su lugar de trabajo.
- Verificar la percepción de los empresarios hacia egresados de la Licenciatura en Administración Pública Aduanera, capaces de tomar decisiones en situaciones cruciales.

1.5. Alcance, delimitación y limitaciones

1.5.1. Alcance

Se efectuará un estudio sobre las estrategias metodológicas utilizadas para impartir las clases de la Licenciatura en Administración Pública Aduanera centrando la atención al

estudio o Análisis de Casos como herramienta eficaz en el proceso de enseñanza aprendizaje.

1.5.2. Delimitación

La investigación se realizará con estudiantes de la Licenciatura en Administración Pública Aduanera de la Facultad de Administración Pública, en la Universidad de Panamá - Campus Central.

1.6. Hipótesis o Preguntas de Investigación

Para esta investigación se pretende tomar como punto de partida las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuánta efectividad en la formación académica de los estudiantes de Administración Pública Aduanera tiene la técnica de enseñanza "Análisis de Casos"?

2. ¿Fortalece la capacidad de toma de decisiones la aplicación de la técnica análisis de casos en el proceso de enseñanza - aprendizaje de la Licenciatura en Administración Pública Aduanera?

CAPÍTULO N°2 – MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO N°2 – MARCO TEÓRICO

En este capítulo se dará un vistazo de la literatura revisada a partir de la cual se obtuvo conocimiento de qué es el Análisis de Casos, sus características, funciones, cómo se proyecta y la situación actual en cuanto a su uso como técnica en el proceso de enseñanza aprendizaje.

2.1. Conceptos

Diversos autores han escrito sobre cómo definir la Técnica de Análisis o Estudio de casos:

- Oligastri, E. (1998) define la técnica como la descripción narrativa que hace un grupo de observadores de una determinada situación de la vida real, incidente o suceso, que envuelva una o más decisiones. Este debe contener además del hecho o problema, la información básica apropiada que conduzca a la decisión o decisiones que conlleven a una solución, o varias opciones.

- El estudio de casos (Martínez Sánchez 1999), puede definirse como una narración que proporciona información contextualizada sobre un determinado sujeto, realidad, acontecimiento o hecho, que tiene como finalidad enfrentar e implicar a un sujeto o grupo de personas, con el estudio de la información presentada de manera que se llegue a la elaboración de un diagnóstico de la situación, a la identificación de los problemas y a la propuesta de decisiones [...].

- La técnica de estudio de casos (I. Tec. De Monterrey 2004), consiste precisamente en proporcionar una serie de casos que

representen situaciones problemáticas diversas de la vida real para que se estudien y analicen. De esta manera, se pretende entrenar a los alumnos en la generación de soluciones.

- De Miguel (2006) destaca que el Análisis de Casos mezcla la teoría y la práctica en un proceso reflexivo que se convierte, a su vez, en aprendizaje significativo, al tener que mostrar y analizar cómo los expertos han resuelto o pueden resolver sus problemas, las decisiones que han tomado o podrían tomar y los valores, técnicas y recursos implicados en cada una de las posibles alternativas.

- Según Espinoza Silva (2009), la técnica es una forma de enseñanza, mediante la cual los alumnos intervienen directamente en la construcción de su aprendizaje, partiendo del análisis y discusión de experiencias y situaciones reales previamente resueltas.

2.2. Características del Análisis de Casos

De acuerdo a la literatura revisada, especialmente la Guías rápidas sobre nuevas metodologías (2008), se pueden distinguir algunas características relevantes de esta técnica:

- Favorece que los alumnos, por un lado, trabajen individualmente y que, posteriormente, contrasten sus reflexiones con sus compañeros, desarrollando un **compromiso** y un **aprendizaje significativo**.

- Se basa en **hechos reales**, en casos que los estudiantes se podrán encontrar fácilmente en su práctica profesional y que

otros profesionales han tenido, lo que aumenta la **motivación** hacia el tema de estudio, mejorando también *su autoestima y la seguridad en sí mismo.*

- Se centra en el razonamiento de los estudiantes y en su capacidad de **estructurar** el problema y el trabajo para lograr una solución.
- Requiere una mayor inversión de esfuerzo y dedicación, por parte del docente y de los alumnos, que otros métodos de enseñanza y aprendizaje más tradicionales. No obstante, los resultados de aprendizaje que se obtienen son más significativos, ya que permiten ser al alumno el verdadero protagonista de su aprendizaje.
- Despierta la habilidad del alumno de descubrir, analizar y debatir lo que aprende (valores, principios) y luego extrapolar lo aprendido a otras situaciones en las que se puede aplicar; todo esto con la ayuda del profesor (Espinoza Silva 2009).

2.3. Función del Análisis de Casos

La función del análisis de casos (Oligastri, E. 1998) es aproximar al individuo a las condiciones de la vida real, para prepararlo desarrollando talentos latentes de visión, autoridad, comunicación y liderazgo, que los capacite para la confrontación civilizada la comunicación ágil y efectiva, el procesamiento de la información racional y objetiva y la toma de decisiones en condiciones de incertidumbre.

El método de casos desarrolla en los participantes un amplio conocimiento de la naturaleza humana y de su psicología que es la materia prima del individuo, con la característica de desarrollar gradualmente la capacidad de comunicarse.

Lo esencial es descubrir los principios que rigen los casos en estudio, desentrañar el sentido de las palabras y términos utilizados, a efecto de llegar a la comprensión de los motivos que llevaron al juzgador a resolver en ese sentido, lo cual resulta importante para el derecho, y que precisamente por esta importancia trasciende del caso particular para incrustarse a otros casos similares.

2.4. Proyección

El Análisis o Estudio de casos, se proyecta como una técnica que contribuye a que el estudiante adquiera competencias o destrezas en diferentes aspectos de su aprendizaje y de su desempeño profesional.

Mediante esta técnica el estudiante será capaz de observar, identificar y evaluar situaciones y casos reales; podrá analizarlas y a partir de un razonamiento coherente, tomar decisiones.

El estudiante tendrá la habilidad para generar, diseñar e implementar conocimiento aplicado e instrumental que se ajuste a las necesidades de los casos y del mundo real.

La técnica también contribuye a que el estudiante interprete los casos desde la óptica del conocimiento específico de una materia,

enmarcándolos en enfoques teóricos o en soluciones aplicadas; de esta manera se le ayuda a generar nuevo conocimiento de la materia a partir del estudio de casos y utilizar lo aprendido en el campo profesional.

2.5. Tipos de Estudios de Caso

Estudios de casos como técnica didáctica (2004) menciona que además de los casos más frecuentes centrados en la resolución de un problema o en la toma de una decisión, existen otros documentos útiles que complementan a éstos. La tipología de casos, en general, contempla los siguientes:

- los casos-problema o casos-decisión
- los casos-evaluación
- los casos-ilustración

2.5.1. Casos-problema o casos-decisión

Es el tipo más frecuente. Se trata de la descripción de una situación problemática de la realidad sobre la cual es preciso tomar una decisión. La situación es interrumpida justo antes del momento de la toma de decisión o del inicio de una acción pero con todos los datos necesarios para su análisis y, posteriormente, la toma de decisiones.

Por ejemplo, la situación de la construcción de un nuevo puerto deportivo en un municipio costero en un lugar determinado (A o B).

2.5.2. Casos- evaluación

Estos casos permiten adquirir práctica en materia de análisis o de evaluación de situaciones, sin tener que tomar decisiones y emitir recomendaciones para la acción. En este grupo podríamos incluir los sucesos o accidentes medioambientales en los que se trata de evaluar el impacto generado y su alcance.

2.5.3. Casos-ilustración

Se trata de una situación que va más allá de la toma de decisiones, en la que se analiza un problema real y la solución que se adoptó atendiendo al contexto; lo que permite al grupo aprender sobre la forma en que una determinada organización o profesional ha tomado una decisión y el éxito de la misma.

El sistema de casos puede contribuir grandemente al desarrollo de las habilidades del ser humano en la medida en que vincula al participante con hechos reales y le permiten desarrollar su propio análisis y adoptar una solución que considere adecuada.

En este sentido los casos presentan las siguientes características:

- Permiten la aplicación de conceptos teóricos y técnicos probados en la vida real.
- Ayudan al participante a desarrollar habilidades tanto para resolver problemas, como para tomar decisiones.
- Requiere de una participación activa y favorecen al desarrollo de las facilidades de comunicación.

- Pueden replicar situaciones de crítica, de riesgo o incertidumbre, que son propios de la vida real.
- Contribuyen a dar un enfoque práctico y pragmático a situaciones diversas y variadas.
- Descargan en el participante la responsabilidad de su propio aprendizaje, y lo motivan a permanecer informado y activo en su profesión.

De lo anterior se desprende que el Método de Estudio Casos puede ser altamente formativo pero requiere una gran disciplina y una enorme preparación por parte del profesor en todo sentido.

2.6. Componentes del Método de Estudio de Casos

Según Mauri Majós (2012), el Método de Estudio de Casos tiene los siguientes componentes:

2.6.1. El Alumno: el cual debe ser participante, cada cual tiene un baúl único de sentimientos, experiencias, percepciones, tradiciones y valores que lo llevan a interpretar las cosas de una manera única, a dar valor a una cosa a desestimar otra.

Cada individuo es único y es posible que en unas situaciones represente la uniformidad y en otras el contraste, esta diversidad es la que hace que este método se enriquezca y se convierta en un proceso activo.

2.6.2. El Caso: No es un mecanismo para transmitir reglas o principios; su propósito principal es servir como base de la discusión.

2.6.3. El Profesor: El cual tiene su propio sistema de referencia, basado en su propia formación, su experiencia particular y es afectado por el entorno económico, social, cultural. Suponer que el profesor sabe más y mejor que nadie todo lo relacionado con un caso determinado equivaldría a optar por el principio de subordinación que da al traste con la interdependencia que es la tendencia actual.

Este debe jugar un papel dinamizador y brindar los siguientes aspectos:

- Proporcionar instrumentos y servicios requeridos para la discusión.
- Mantener el orden del procedimiento.
- Orientar la discusión para evitar posiciones simplistas
- Motivar la participación y estimular planteamiento de tesis novedosas.
- Correlacionar los aportes individuales.
- Mantener el ritmo de la discusión de tal modo que permita el adecuado uso del tiempo y la comprensión de los asistentes.
- Actuar como preceptor y consejero para mantener la discusión dentro de un ambiente ideal.
- Mantener el interés de los participantes en el tema en el curso aportando autoridad, dirección, humor para procurar un ambiente cálido dinámico y agradable.

2.6.3. La Asignatura: Proporciona los conceptos, temas, métodos, herramientas cuya validez y vigencia serán sometidos a prueba en la discusión del caso.

2.7. Situación de la Técnica de Análisis de Casos

Actualmente la técnica de Análisis o Estudio de Casos es útil para formar futuros profesionales capaces de encontrar para cada problema particular la solución experta, personal y adaptada al contexto social, humano y jurídico dado.

Se trabaja desde un enfoque profesional los problemas de un dominio determinado. El enfoque profesional parte de un problema real, con sus elementos de confusión, a veces contradictorios, tal como en la realidad se dan y se pide una *descripción profesional, teóricamente bien fundada, comparar la situación concreta presentada con el modelo teórico, identificar las peculiaridades del caso, proponer estrategias de solución del caso, aplicar y evaluar los resultados.*

De esta manera se crean contextos de aprendizaje que faciliten la construcción del conocimiento y favorezcan la verbalización, explicitación, el contraste y la reelaboración de las ideas y de los conocimientos. Todo esto conlleva un tipo de razonamiento, tal como lo expresa Cázares González (1999), ya que este autor considera que cuando se va a resolver un problema, analizar una situación, tomar una decisión o emitir un juicio, se utiliza un patrón de pensamiento basado en el razonamiento inductivo, deductivo, hipotético o analógico.

El razonamiento inductivo parte de casos particulares en los que se establecen relaciones que producen inferencias de valor general, las cuales contribuyen a ampliar el conocimiento.

Con el razonamiento deductivo se procesa la información partiendo de lo general a lo particular, utilizando afirmaciones o ideas que se produjeron por el método inductivo.

El razonamiento hipotético se establece utilizando los razonamientos inductivo y deductivo. Para este razonamiento se necesita la estructura del razonamiento inductivo, desde la observación hasta la clasificación.

El razonamiento analógico requiere cuatro ámbitos de información; se seleccionan dos de ellos para realizar una observación, se establece una relación y se genera una nueva idea. Luego, se realiza el mismo proceso con los otros dos ámbitos, se establece la relación entre las relaciones, para poder establecer el pensamiento tanto inductivo, como deductivo de la información.

También la técnica de Análisis o Estudio de Casos es útil para la resolución de problemas y la toma de decisiones. Cuando hablamos de problemas, nos referimos, según Nieto Gil (2011) a las situaciones problemáticas a las que nos enfrentamos a diario y para resolver problemas se requiere del análisis de alternativas de solución, desde conocimientos y capacidades de pensamiento con los que ya se

cuenta, hasta la toma de decisiones y la evaluación de cuan eficaz para solucionar el problema, es la acción elegida.

Nieto Gil (Op. Cit) comenta que para resolver un problema es necesario conocer conceptos y procedimientos; contar con habilidades cognitivas que permitan encontrar una opción que resulte ser la mejor alternativa para solucionar el problema que se presenta, tomando en cuenta las ventajas y desventajas de la opción que se ha seleccionado.

CAPÍTULO N°3 – ASPECTO METODOLÓGICO

CAPÍTULO N°3 – ASPECTO METODOLÓGICO

En este capítulo se aborda lo relativo al tipo de investigación que se utilizará; es decir, la descriptiva por tratarse de aquella cuyo propósito es llegar a conocer las situaciones, costumbres y características predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. También se señala el universo y la muestra seleccionada, lo mismo que los métodos y técnicas que servirán de base para la recolección de datos. Igualmente se presenta el cuestionario, que es el instrumento que se utilizará en la investigación. Además, se hace énfasis en las preguntas de investigación y las variables que serán el soporte para la sistematización y aclaración del problema de investigación.

3.1. Tipo de Investigación

Descriptiva: Se considera que esta investigación es la más apropiada pues tiene objetivo llegar a conocer las situaciones, costumbres y características predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Precisamente, el propósito de la presente investigación es establecer que el Análisis o Estudio de Casos como técnica de enseñanza es eficaz para la formación de los estudiantes de la Licenciatura en Administración Pública Aduanera de la Universidad de Panamá, principalmente en el desarrollo de capacidades como la toma de decisiones, que les ayudarán en su vida profesional.

3.2. Fuentes de Información

3.2.1. Fuentes Materiales

Para la elaboración de esta tesis se necesitó de la recopilación de datos a través de literatura relacionada con el tema central de la investigación: el Estudio de Casos como técnica eficaz en el proceso enseñanza aprendizaje. Se consultó libros, revistas indexadas, entre otros.

También se consultó información especializada sobre metodología de la investigación, el diagnóstico que sirvió de base para la actualización del plan de estudios de la Licenciatura en Administración Pública Aduanera.

3.2.2. Población

La componen los quince (15) profesores que conforman la Planta Docente de la Escuela de Administración Pública Aduanera y los doscientos cincuenta (250) estudiantes que conforman el estudiantado de esta escuela.

3.2.2.1. Muestra

N [tamaño del universo] 250

p [probabilidad de ocurrencia]0.7

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0.05	1.64
95%	0.025	1.96
97%	0.015	2.17
99%	0.005	2.58

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_o = p*(1-p)*\left(\frac{Z\,(1-\frac{\alpha}{2})}{d}\right)^2$$

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 250 con una p de 0.7										
Nivel de Confianza	**d** [error máximo de estimación]									
	10.0%	**9.0%**	**8.0%**	**7.0%**	**6.0%**	**5.0%**	**4.0%**	**3.0%**	**2.0%**	**1.0%**
90%	46	55	65	79	96	119	146	179	212	239
95%	61	71	84	99	118	141	167	195	222	242
97%	71	82	95	112	131	153	178	204	227	244
99%	90	102	117	133	152	173	194	215	233	246

3.2.2.1.1. Tipo de Muestra

El tipo de muestra es probabilística, dónde

$n=Z^2 * P^* Q^* N/e^2 (N-1) + Z^2 * P^* Q$

n=Número de elemento de la muestra

N=Número de elemento del universo

P/Q=Probabilidad con la que se presenta el fenómeno

Z^2 =Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido.

E=Margen de error

3.3 Variables

VI=Técnica de análisis de casos

VD=Capacidad de toma de decisiones

3.3.1Conceptualización

VI=Técnica de enseñanza Análisis de Casos:

Técnica de aprendizaje en la que el sujeto se enfrenta a la descripción de una situación específica que plantea un problema, que debe ser comprendido, valorado y resuelto por un grupo de personas a través de un proceso de discusión.

VD= Capacidad de toma de decisiones

Se conoce como toma de decisiones al proceso que consiste en realizar una elección entre diversas alternativas

3.3.2 Operacionalización

- **Técnica de enseñanza Análisis de Casos**: esta variable se medirá a través de encuestas de opinión donde se evidencie:
- Trabajo en equipo.
- · Capacidad de aprender por cuenta propia.
- · Capacidad de análisis, síntesis y evaluación.
- · Pensamiento crítico.
- · Capacidad de identificar y resolver problemas.

- · Creatividad.
- · Capacidad para tomar decisiones.
- · Comunicación oral y escrita.

Capacidad de toma de decisiones

- Generar conductas alternativas posibles
- Extrapolar los resultados asociados a cada conducta Generada.
- Capacidad de Análisis
- Resolución de Problemas
- Extraer las consecuencias de cada resultado.
- Elegir la acción que se va a llevar a cabo
- Evaluar los resultados obtenidos

3.3.3 Instrumentalización

Para el estudio se utilizó una encuesta dirigida a estudiantes del último año de la carrera y los profesores que pertenecen a la escuela de aduanas.

3.4 Descripción de los Instrumentos

Para la investigación se estructuró dos (2) instrumentos (encuestas) dirigidas a estudiantes y profesores de la carrera de aduanas.

Cuadro N°1 Relación de los objetivos específicos con los ítems que corresponden a los instrumentos de estudiantes y profesores

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ITEMS DE ENCUESTA A ESTUDIANTES	ITEMS DE ENCUESTA A PROFESORES	OBSERVACIONES
Identificar las estrategias metodológicas utilizadas por los docentes de la Escuela de Administración Pública Aduanera.	1	1	
Establecer que el uso del Análisis de Casos es una de las técnicas mejor asimiladas por los alumnos	3	3, 4,6	
Especificar cuáles son las situaciones en el ámbito profesional más relevantes en las que el estudiante egresado debe tomar decisiones importantes.	5,6,7,8	9, 10,	

Definir el grado de responsabilidad que tiene un egresado en las decisiones tomadas en su lugar de trabajo	**4,5,6,7,8**	**9, 10,**	
Verificar la percepción de los empresarios hacia egresados de la Licenciatura en Administración Pública Aduanera, capaces de tomar decisiones en situaciones cruciales.			**Se realizó una entrevista a cuatro personas que representan el campo laboral en el que se desempeñan los egresados.** **Dos (2) Corredores de Aduana (empresarios); una (1) Jefa de Recinto Aduanero y la Directora de Gestión Técnica de la Autoridad Nacional de Aduanas**

La encuesta está estructurada con diez (10) preguntas, entre las cuales habrá preguntas dicotómicas, preguntas abiertas y preguntas de opción múltiple.

El propósito del cuestionario será conocer la percepción de los estudiantes en cuanto a las técnicas de enseñanza-aprendizaje que utilizan los docentes, si es posible para ellos definirlas. También servirá para conocer las técnicas que utilizan los docentes, cuáles son las más efectivas a su juicio, principalmente para cultivar en ellos la capacidad de toma de decisiones.

Validez y confiabilidad del instrumento

El instrumento fue sometido a 2 expertos y a 3 profesionales en aduana quienes realizaron modificaciones y sugerencias para hacerlo más comprensible al usuario; luego se llevó a cabo una prueba piloto para evaluar la validez en 5 usuarios de la propia Universidad de Panamá que cursan la carrera de aduanas y a partir de ésta se hicieron modificaciones para mayor comprensión del usuario.

3.3.3.2 Tipo de análisis: Análisis estadístico, utilizando el Programa Excel a través de la elaboración de gráficas y cuadros.

CAPÍTULO N°4 – ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

CAPÍTULO N°4 – ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

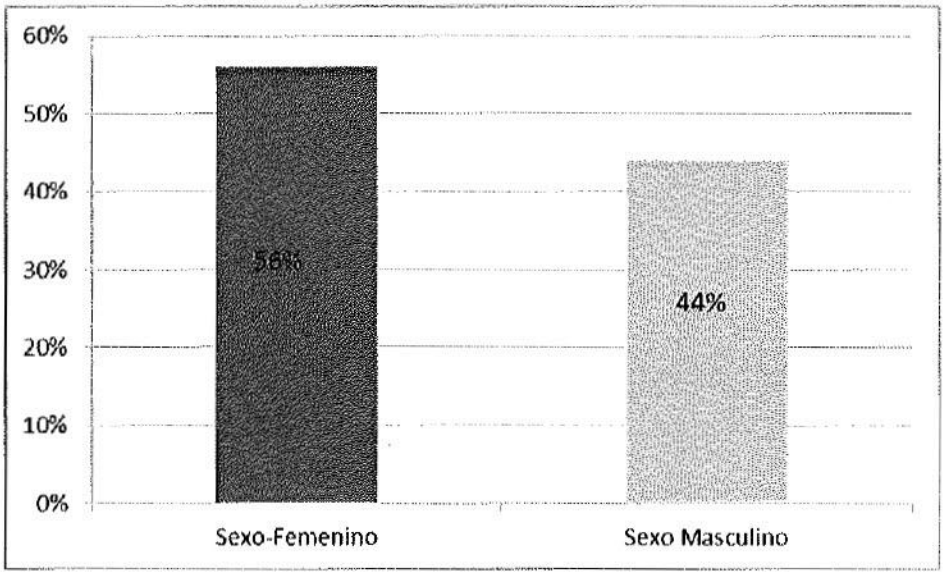
Este capítulo está constituido por la recopilación de los datos de acuerdo a cada uno de los ítems del cuestionario; la presentación de los resultados a través de los cuadros, de gráficos de los puntos más relevantes y su interpretación de acuerdo a las respuestas de los estudiantes y docentes encuestados; las vinculaciones de variables encontradas; las explicaciones dadas por la literatura revisada, entre otras.

A. Recopilación de Datos y Presentación de Resultados:

Encuesta a estudiantes:

GRÁFICA 1

GRÁFICA N°1 Porcentaje de estudiantes según sexo del cuarto año de la carrera de licenciatura en aduanas



Se aplicó la encuesta a 40 estudiantes de último año, de los cuales el 56% (aproximadamente 22) son mujeres y un 44% (18) son hombres.

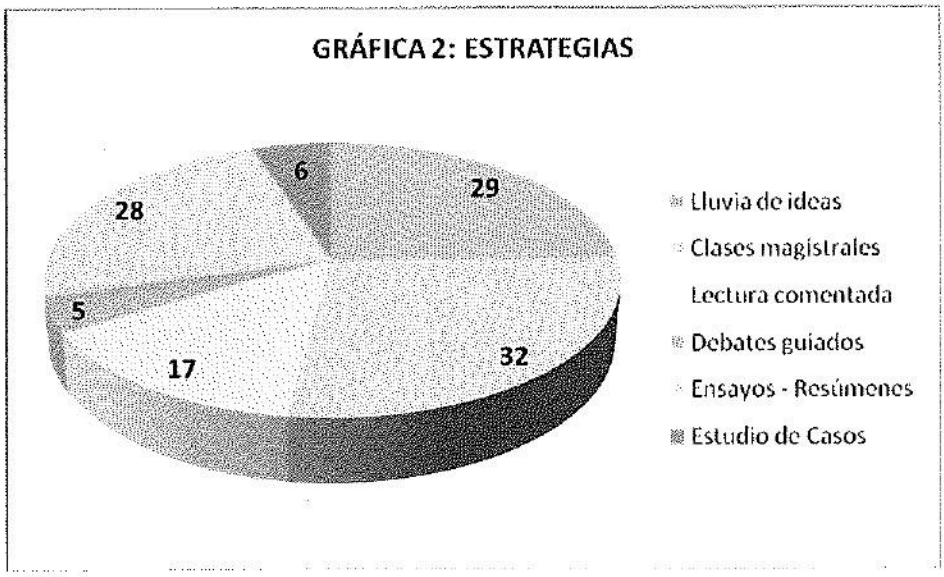
CUADRO 1

Estrategias, recursos, técnicas utilizadas con mayor frecuencia en clases según los estudiantes de IV año de la licenciatura en aduanas.

Estrategias	SI	Porcentaje	NO	Porcentaje	Le gustaría	Porcentaje
Lluvia de ideas	**29**	72.5	**4**	10	**1**	2.5
Clases magistrales	**32**	80	**1**	2.5		
Lectura comentada	**17**	42.5	**13**	32.5	**4**	10
Debates guiados	**5**	12.5	**29**	72.5		
Ensayos – Resúmenes	**28**	70	**6**	15	**0**	0
Estudio de Casos	**6**	15	**26**	65	**3**	7.5

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora Geidy González a estudiantes de último año de la Licenciatura en Administración Pública Aduanera de la Facultad de Administración Pública, de la Universidad de Panamá.

Al responder pregunta de las estrategias, técnicas y recursos utilizados por los docentes en clases, la mayoría de los estudiantes seleccionaron tres de éstas, a saber: lluvia de ideas, clases magistrales y ensayos. Entre las estrategias menos utilizadas por los docentes en clases, están los debates guiados y el estudio de casos.



CUADRO 2

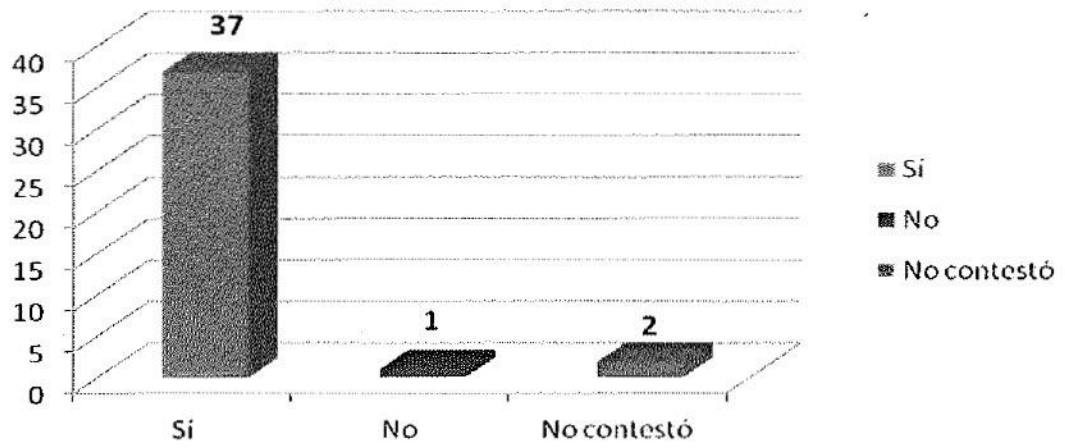
Pregunta: ¿las estrategias enlistadas en el ítem anterior son importantes para su formación?

	Cantidad	Porcentaje
Sí	37	93%
No	1	3%
No contestó	2	4%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora Geldy González a estudiantes de último año de la Licenciatura en Administración Pública Aduanera de la Facultad de Administración Pública, de la Universidad de Panamá.

Unos 37 estudiantes, que representan el 93% respondieron que sí son importantes, solo un (1) estudiante contestó que no son importantes y otros dos (2) no contestaron. Esto muestra que la mayoría de los estudiantes están conscientes de la importancia de estas estrategias de enseñanza para su formación como futuros profesionales.

GRÁFICA 3: Estrategias son importantes para su formación



Para una formación de calidad, debe haber una docencia comprometida, que ayude a construir un aprendizaje permanente y estimular a que éste no sea estático, sino, continuo, a fin de que el

profesional se actualice. De ahí la relevancia de seleccionar estrategias de enseñanza que contribuyan con estos fines.

CUADRO 3

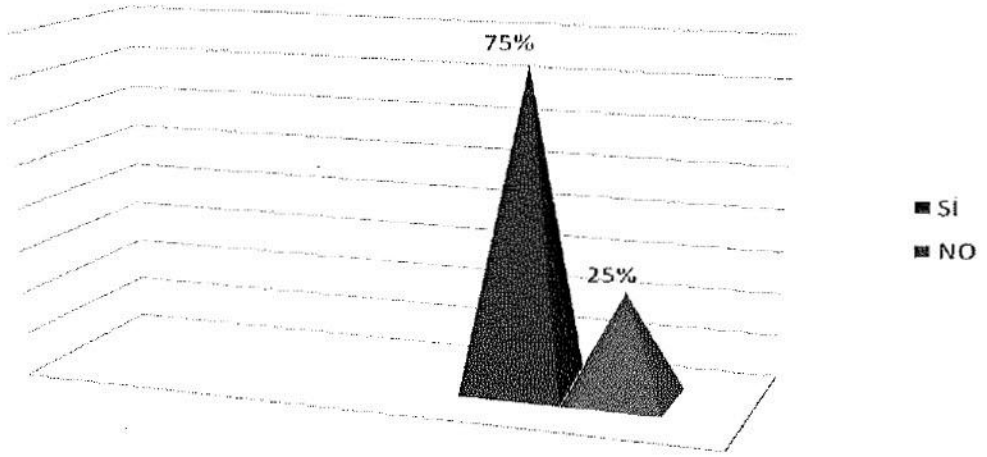
Conocimiento de la Técnica Estudio de Caso

	Cantidad	Porcentaje
SÍ	**30**	**75 %**
NO	**10**	**25 %**
TOTAL	40	100 %

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora Geidy González a estudiantes de último año de la Licenciatura en Administración Pública Aduanera de la Facultad de Administración Pública, de la Universidad de Panamá.

A la pregunta: ¿tienen conocimiento de la técnica Estudio de Caso? El 75% de los estudiantes (30) respondió que sí la conoce, mientras que diez (10) estudiantes, que representan el 25% de la muestra representativa, dijeron que no la conocen.

GRÁFICA 4: Conocimiento de la Técnica Estudio de Caso



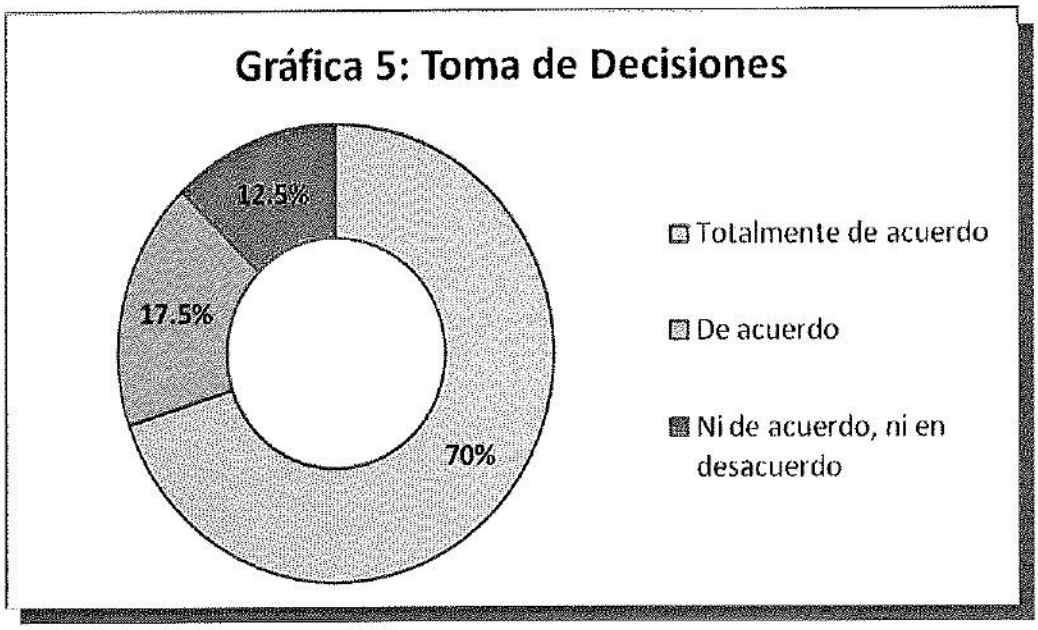
Dado el hecho que algunos estudiantes expresaron conocer la técnica, éstos aportaron comentarios que motivan a proponer a los docentes de la escuela de aduanas a utilizar la técnica y si la utilizan, hacerlo de forma eficiente, ya que es una excelente herramienta didáctica en diferentes campos del conocimiento, siendo el aduanero uno de ellos.

CUADRO 4

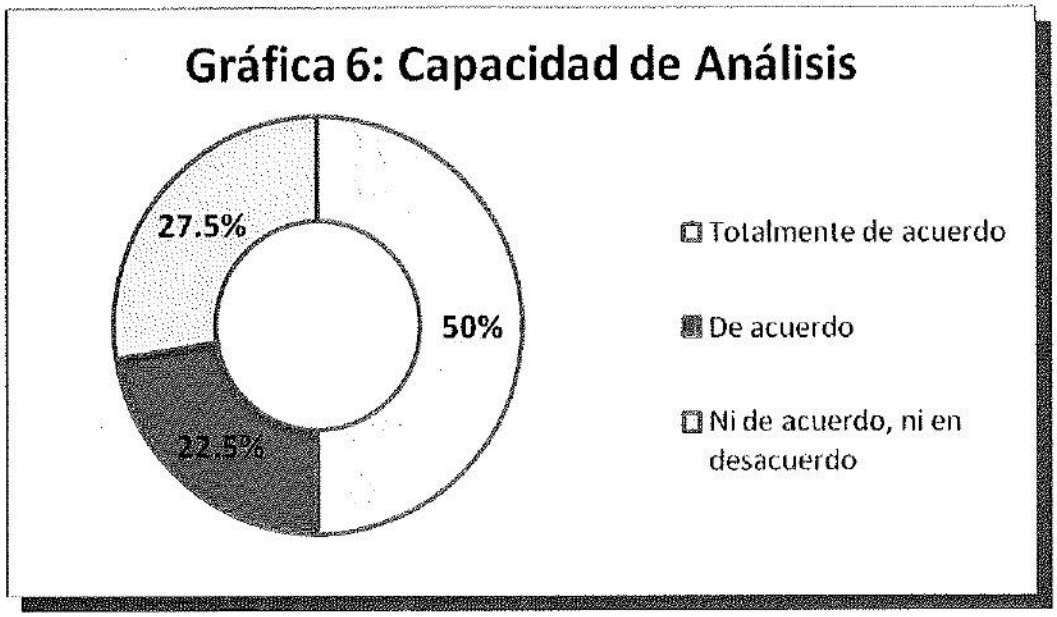
CAPACIDADES que se forman con la técnica Estudio de Caso	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
Toma de decisiones	28 (70%)	7 (17.5%)	5 (12.5%)
Capacidad de análisis	20 (50%)	9 (22.5%)	11 (27.5%)
Resolución de problemas	18 (45%)	14 (35%)	8 (20%)

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora Geidy González a estudiantes de último año de la Licenciatura en Administración Pública Aduanera de la Facultad de Administración Pública, de la Universidad de Panamá.

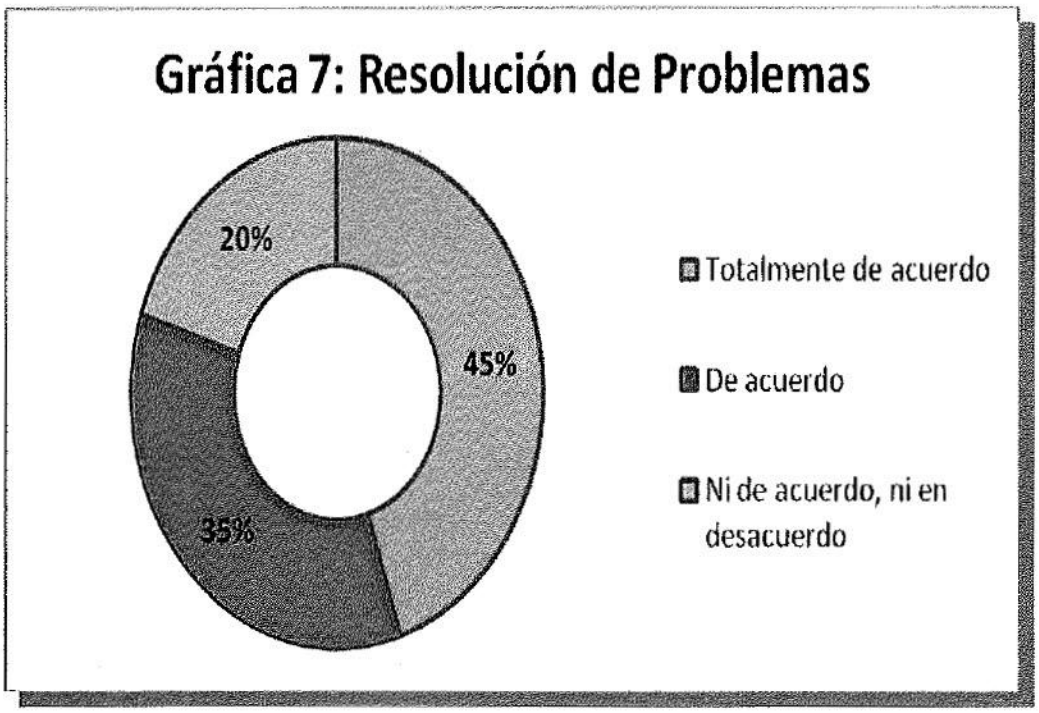
Los resultados reflejados en este cuadro demuestran que la mayoría de los estudiantes están conscientes del beneficio que tiene en su formación el uso de la técnica Estudio de Caso, en su enseñanza. El 70% está Totalmente de acuerdo que la técnica sirve para desarrollar la capacidad de toma de decisiones; el 50% Totalmente de Acuerdo que también contribuye a tener mejor capacidad de análisis y el 45% afirma que esta técnica los ayuda a tener capacidades de resolución de problemas que se presenten en el campo profesional.



En el campo aduanero, siempre el profesional debe tomar decisiones, sea que se trate de un ejecutivo o de un empleado o funcionario de nivel medio o bajo, he ahí la importancia de tener una excelente formación que contribuya a desarrollar estas capacidades.



Los procesos aduaneros, como el establecimiento del valor de la mercancía, la clasificación arancelaria, la revisión de la documentación, entre otros, requieren de un análisis, en ocasiones minucioso, con el fin de evitar posibles delito que lesionan no solo el patrimonio de una empresa, más importante aún, el patrimonio del Estado, por lo que es muy importante que el docente procure utilizar técnicas didácticas que permitan una formación en estas competencias, como lo es el Estudio de Caso, talc cual lo está reflejando el resultado de la encuesta aplicada a los estudiantes.



La técnica de Estudio de Caso es muy útil y tal vez una de las más eficaces, por no decir la más eficaz, para capacitar y formar a los estudiantes con el propósito que sepan cómo actuar y qué camino tomar para resolver y enfrentar las situaciones del campo laboral y profesional. La actividad aduanera no es estática; todo lo contrario, es dinámica, cambiante, pues es parte del campo del Comercio

Internacional, por lo que es importante que el profesional de esta área esté preparado para afrontar los diferentes escenarios que se presenten y saber cómo solucionar los problemas.

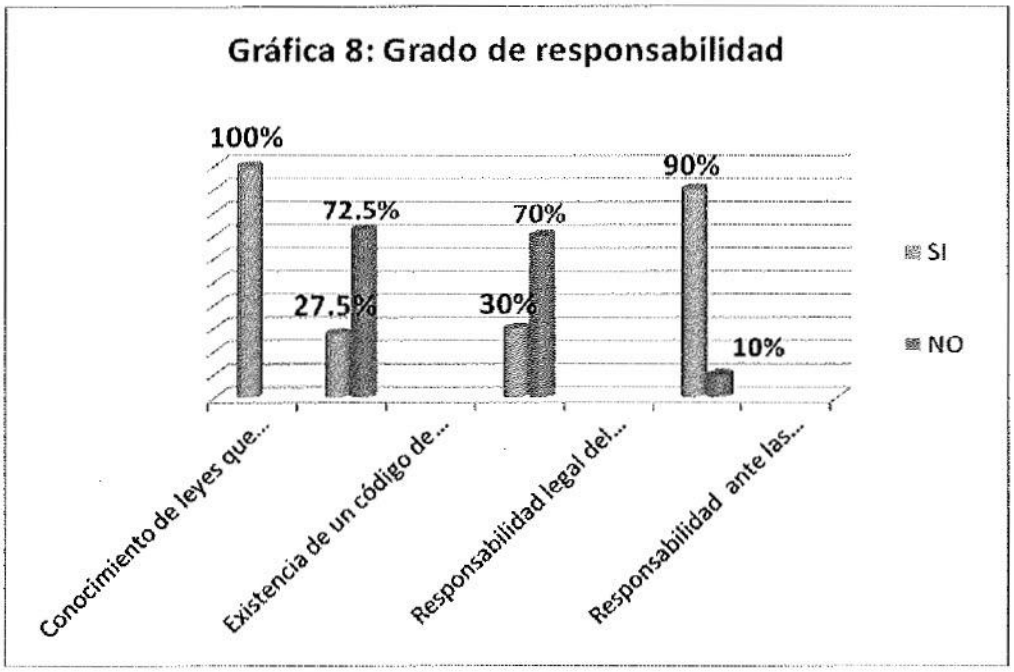
CUADRO 5

GRADO DE RESPONSABILIDAD	SI	NO
Conocimiento de leyes que regulan los procedimientos aduaneros	40 (100%)	0
Existencia de un código de ética	11 (27.5%)	29 (72.5%)
Responsabilidad legal del funcionario	12 (30%)	28 (70%)
Responsabilidad ante las autoridades	36 (90%)	4 (10%)

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora Geldy González a estudiantes de último año de la Licenciatura en Administración Pública Aduanera de la Facultad de Administración Pública, de la Universidad de Panamá.

En cuanto a si los estudiantes conocen el grado de responsabilidad ético y legal que tienen al ser profesionales del campo aduanero, la encuesta arroja lo siguiente: con relación a conocer las leyes que regulan los procesos aduaneros, todos los cuarenta (40) estudiantes encuestados expresaron conocerlos; por otro lado, un 90% de los estudiantes, sabe que tienen responsabilidad antes las autoridades competentes. Sin embargo, parece un poco ilógico que aunque expresen conocer que existe responsabilidad ante las autoridades, un 70% diga que desconoce que el funcionario público también tiene responsabilidad legal.

Es preocupante un 72.5% afirmen desconocer de la existencia del Código de Ética que regula la gestión aduanera. Esto tal vez tenga relación con lo que han expresado los cuadros anteriores en cuanto a que los estudiantes sienten que los docentes no aplican las técnicas de enseñanza de forma apropiada y esto afecta la calidad del aprendizaje.



Es muy importante que el futuro profesional aduanero, sea que se dedique a las funciones públicas o sea colaborador del sector privado, conozca que sus actuaciones conllevan responsabilidades legales, no solo para los que ocupan cargos de jefaturas, sino también para todo el que realice un procedimiento aduanero.

Encuesta a docentes:

CUADRO 6

GENERALIDADES DE LOS DOCENTES ENCUESTADOS

Sexo	
F	M
2	13

Años de servicio				
Años	+20	10	5	1
Cantidad	6	2	2	5

Dedicación	
T/C	T/P
3	12

Categoría	
Regular	Especial
2	13

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora Geidy González a los docentes de la Escuela de Administración Pública Aduanera de la Facultad de Administración Pública, de la Universidad de Panamá.

Fueron quince (15), de los dieciséis (16) que componen la planta docente de la Escuela de Administración Pública Aduanera (la investigadora forma parte de este grupo y por razones obvias no se le aplicó el instrumento), los docentes a los que se les aplicó la encuesta.

De éstos seis (6) cuentan con más de veinte (20) años de servicio; dos (2) con diez (10) años; dos (2) con cinco (5) años y cinco (5) con un (1) año.

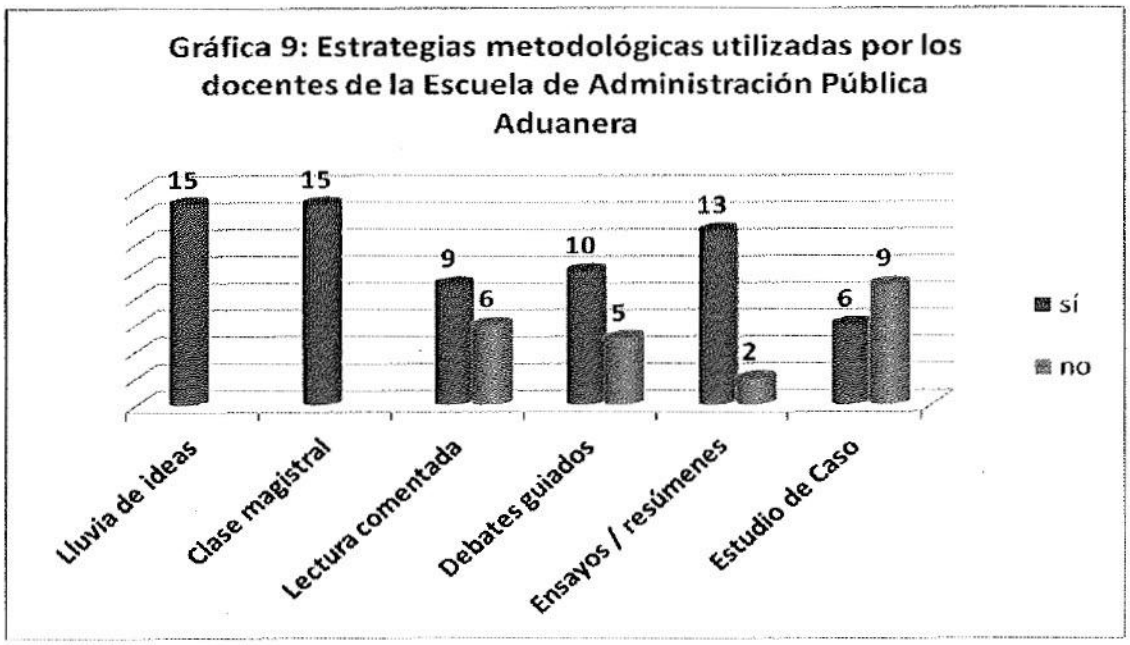
CUADRO 7

Estrategias metodológicas utilizadas por los docentes de la Escuela de Administración Pública Aduanera

	sí	no
Lluvia de ideas	15 (100%)	
Clase magistral	15 (100%)	
Lectura comentada	9 (60%)	6 (40%)
Debates guiados	10 (67%)	5 (33%)
Ensayos / resúmenes	13 (87%)	2 (13%)
Estudio de Caso	9 (60%)	6 (40%)

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora Geidy González a los docentes de la Escuela de Administración Pública Aduanera de la Facultad de Administración Pública, de la Universidad de Panamá.

Se refleja en este cuadro que las estrategias que más utilizan los docentes, según lo han expresado, son la Lluvia de Ideas y la Clase Magistral. El Estudio de Caso, que es la técnica objeto de estudio de la presente investigación, es utilizada por el 60% de los docentes, mientras que un 40% expresa no utilizarla.



Estos resultados revelan que las respuestas de los estudiantes, cuando se les hizo esta misma consulta, no están alejadas de la realidad; por lo que es importante prestar atención de esta situación y tomar las medidas que sean necesarias para fortalecer la enseñanza que se brinda a los estudiantes de la escuela de aduanas.

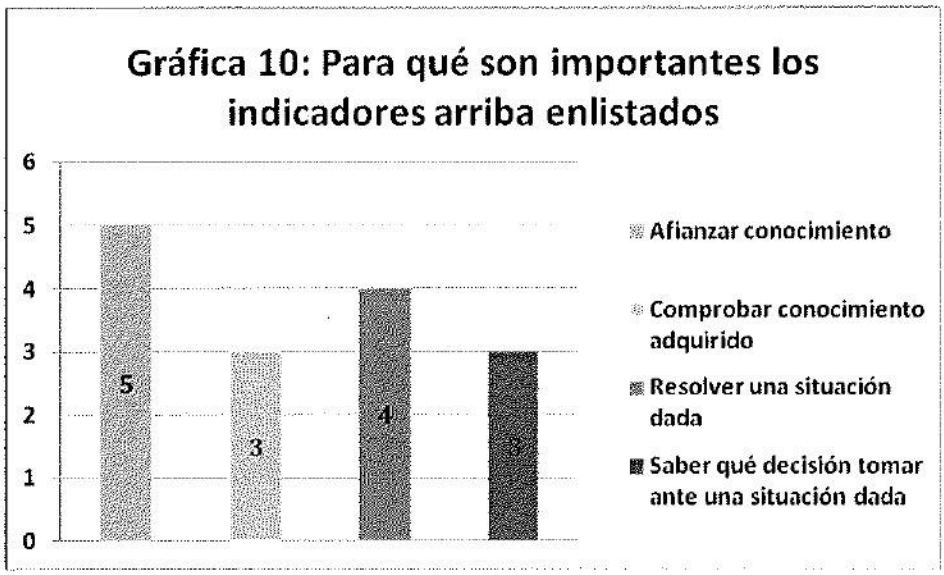
CUADRO 8

Considera usted que son importantes para la formación de los alumnos, los indicadores arriba enlistados

Afianzar conocimiento	**5 (33%)**
Comprobar conocimiento adquirido	**3 (20%)**
Resolver una situación dada	**4 (27%)**
Saber qué decisión tomar ante una situación dada	**3 (20%)**
	(100%)

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora Geldy González a los docentes de la Escuela de Administración Pública Aduanera de la Facultad de Administración Pública, de la Universidad de Panamá.

Los docentes de la escuela de administración pública aduanera están conscientes de la importancia de utilizar las estrategias antes mencionadas en la en enseñanza, pues como lo expresa el 33% de los encuestados, éstas contribuyen a afianzar el conocimiento, un 27% dice que son útiles para resolver una situación dada y un 20% afirma que son importantes para que el estudiante esté bien formado y sepa qué decisión tomar cuando se enfrente a diferentes circunstancias en el campo profesional.



Como se demuestra en algunos estudios realizados, expuestos en capítulos anteriores de esta investigación, el Estudio de Caso es una técnica didáctica que puede utilizarse para desarrollar todas las capacidades que se resaltan en el cuadro y gráfica anterior. Es importante entonces que los docentes la conozcan mejor, sepan cómo utilizarla y cuál es el procedimiento a seguir para su aplicación.

CUADRO 9

CUADRO 9

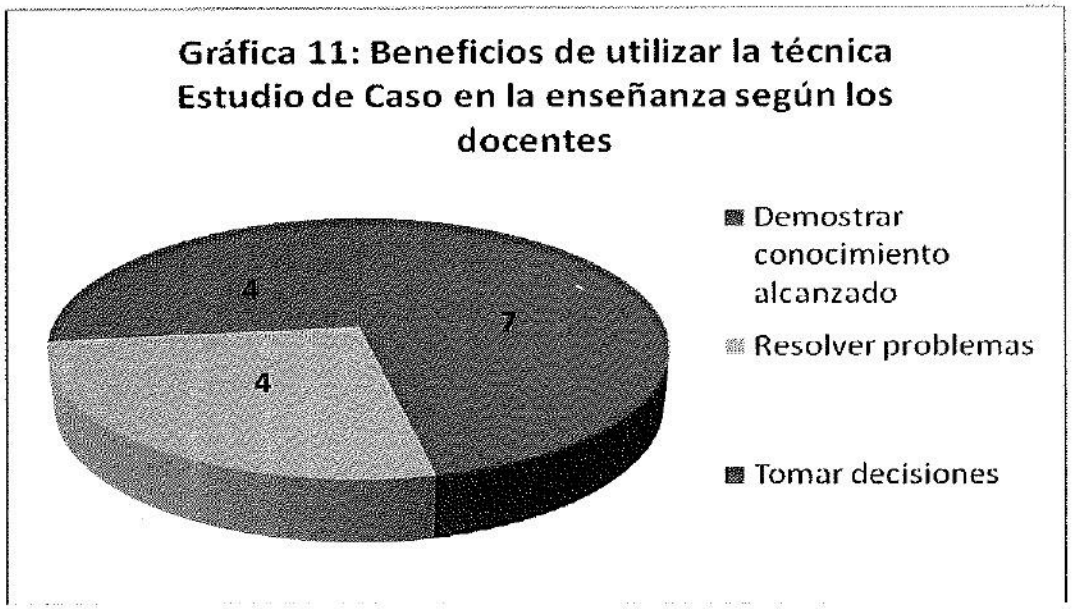
Beneficios obtenidos de utilizar la técnica Estudio de Caso

Demostrar conocimiento alcanzado	7 (48%)
Resolver problemas	4 (26%)
Tomar decisiones	4 (26%)
	15 (100%)

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora Geldy González a los docentes de la Escuela de Administración Pública Aduanera de la Facultad de Administración Pública, de la Universidad de Panamá.

Aunque no todos los docentes utilizan el Estudio de Caso como técnica didáctica, un 48% manifestó que es útil para que el estudiante demuestre el conocimiento alcanzado sobre un tema específico.

Un 26% declaró que contribuye a la formación de capacidades para la resolución de problemas y otro 26% para la toma de decisiones.



Estos resultados reflejan que los docentes reconocen la eficacia de la técnica de Estudio de Caso y los beneficios que se pueden obtener al utilizarla.

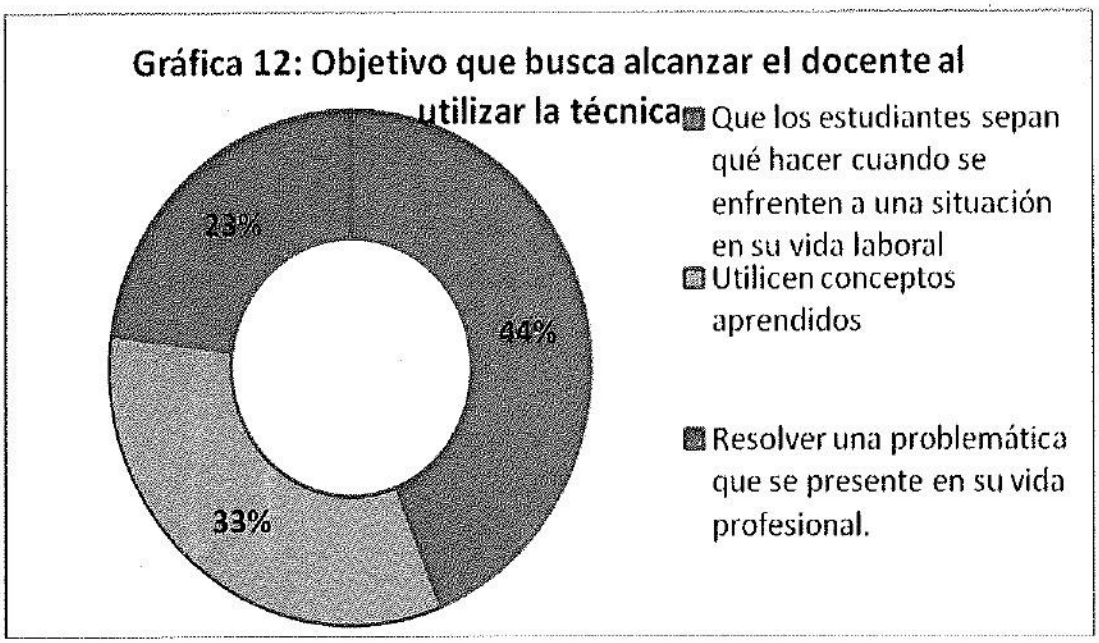
CUADRO 10

Objetivo que se busca alcanzar cuándo utiliza la técnica Estudio de Caso

Que los estudiantes sepan qué hacer cuando se enfrenten a una situación en su vida laboral	**4 (44%)**
Utilicen conceptos aprendidos	**3 (33%)**
Resolver una problemática que se presente en su vida profesional	**2 (23%)**

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora Geidy González a los docentes de la Escuela de Administración Pública Aduanera de la Facultad de Administración Pública, de la Universidad de Panamá.

De los nueve docentes que manifestaron utilizar la técnica de Estudio de Caso (véase Cuadro 7 y Gráfica 9), el 44% expresan que la utilizan para que los estudiantes sepan qué hacer cuando se enfrenten a determinada situación en su vida laboral; el 33% respondió que les es útil para que los alumnos utilicen conceptos aprendidos y un 23% manifestó que la aplican para fortalecer capacidades de resolución de problemas.



Es evidente que los docentes reconocer el valor y utilidad de esta técnica para los estudiantes de la escuela de administración aduanera, por lo que vale la pena planificar capacitaciones para los docentes con el objetivo de que aprendan cómo utilizarla eficazmente en atención a lo expresado por los estudiantes en cuanto a que si bien es cierto que algunos docentes utilizan la técnica, no lo hace de forma eficaz.

CUADRO 11

Esta técnica contribuye a desarrollar capacidades como:

	Totalmente De Acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Toma de decisiones	7 (47%)	8 (53%)	–	–	–
Capacidad de Análisis	9 (60%)	6 (40%)	–	–	–
Resolución de Problemas	15 (100%)	–	–	–	–

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora Geidy González a los docentes de la Escuela de Administración Pública Aduanera de la Facultad de Administración Pública, de la Universidad de Panamá.

La mayoría de los docentes está convencido que la técnica didáctica de Estudio de Caso, contribuye a desarrollar las capacidades de Toma de decisiones, Análisis y Resolución de Problemas.

CUADRO 12

¿Para enfrentar qué situaciones profesionales les sería útil estas capacidades a los egresados?

SITUACIÓN	CAPACIDAD	
	Toma de decisiones	Resolución de un problema
a. Al asignar una clasificación arancelaria a una mercadería.	**9 (60%)**	**6 (40%)**
b. Al detectar una discrepancia cuando se efectúa el aforo documental de una importación.	—	**15 (100%)**
c. Al ordenar la retención de un contenedor de mercancía.	**10 (67%)**	**5 (33%)**
d. Al definir el trámite a seguir para importar determinada mercancía.	**15 (100%)**	—
e. Al determinar el método más adecuado para establecer el valor de la mercancía en Aduana.	**7 (47%)**	**8 (53%)**
f. Al asesorar a un cliente sobre a qué Tratado de Libre Comercio le es ventajoso acogerse en su importación.	**15 (100%)**	—
g. Cuando se sugiere al cliente qué INCOTERM es más conveniente.	**6 (40%)**	**9 (60%)**

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora Geidy González a los docentes de la Escuela de Administración Pública Aduanera de la Facultad de Administración Pública, de la Universidad de Panamá.

La información reflejada en este cuadro demuestra una vez más que los docentes manifiestan que la Técnica es muy útil para el futuro

profesional aduanero, ya que continuando con la pregunta que antecedía a ésta, ellos consideran que las capacidades que se desarrollan al utilizar la técnica de Estudio de Caso, son importantes para diferentes facetas de la vida profesional egresado de la escuela de aduanas.

CUADRO 13

Percepción del docente sobre la formación de los futuros aduaneros en cuanto a tomar decisiones basadas en leyes, códigos, entre otros y las consecuencias de tomar una buena o mala decisión al resolver un problema.

	sí	no
7. Considera usted que cuando un estudiante egresa de la Escuela de Aduanas conoce las leyes que regulan los procedimientos aduaneros y las repercusiones legales que esto conlleva?	5 (33%)	10 (67%)
8. La formación le permite tomar en cuenta que existe un Código de Ética específico para funcionarios, contribuyentes y agentes corredores de Aduana y que debe aplicarse al tomar una decisión y resolver los casos que se le presenten en su vida profesional?	4 (27%)	11 (73%)
9. Se les ayuda a desarrollar la capacidad de asumir las responsabilidades legales y éticas que adquieren al ser profesionales en el ámbito aduanero?	1 (7%)	14 (93%)
10. Considera que se debe reforzar la formación, utilizando la técnica de Estudio de Caso para que los egresados puedan tomar decisiones y resolver los problemas que enfrenten como aduaneros?	15 (100%)	–

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora Geidy González a los docentes de la Escuela de Administración Pública Aduanera de la Facultad de Administración Pública, de la Universidad de Panamá.

Finalmente, los resultados que muestra este cuadro son evidencia de que la formación de los estudiantes de la escuela de aduanas de la Facultad de Administración Pública tiene graves debilidades en cuanto a capacidades que son relevantes para su buen desempeño en el campo profesional. Es interesante que todos los docentes que conforman la planta docente de esta escuela, coinciden en que es necesario fortalecer la formación de los estudiantes en estas capacidades, utilizando el Estudio de Casos.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

1. El análisis de casos o estudio de caso es una técnica de aprendizaje excelente para los estudiantes de Administración Pública Aduanera, de acuerdo a lo expresado por ellos, **el 93 %** considera que la técnica puede contribuir en la formación de capacidades que los ayuden a ser mejores profesionales.

2. La técnica de análisis de casos se incorpora muy poco en el diseño curricular de la Licenciatura en Administración Pública Aduanera, lo cual es lamentable, pues como lo muestra el perfil de egreso, el profesional que se forma debe ser un individuo capaz de tomar decisiones y sepa cómo actuar en determinadas circunstancias, capacidades que se pueden lograr utilizando la técnica de estudio de casos.

3. Al revisar los programas de las asignaturas se pudo identificar estrategias como la lluvia de ideas, lectura comentada, clases magistrales, debates, trabajo en equipo que se usan con más frecuencia **por los docentes** y muy poco el estudio de casos, **sólo un 20%.**

4. De acuerdo al resultado del cuestionario aplicado a estudiantes y docentes, quedó establecido que la técnica de Análisis de Casos es bien asimilada por los alumnos y

muchos manifestaron que debe ser más utilizada por los docentes.

5. Se estableció que situaciones como el establecimiento del valor de la mercancía en aduanas, la clasificación arancelaria, la verificación física de la mercancía y de la documentación que la acompaña, son algunas de las situaciones a las que se enfrenta el profesional aduanero en las cuales debe saber qué decisión tomar.

6. Las decisiones que tome el profesional aduanero deben tomarse con conocimiento de causa, pues hay responsabilidad legal en sus actuaciones; es por ello que es importante que esta persona conozca lo que hace y sea capaz de tomar una decisión sin temor.

7. Se efectuó una entrevista informal a algunos empresarios en la cual manifestaron que es muy importante que los egresados de la Licenciatura en Administración Aduanera sean capaces de tomar decisiones y resolver problemas que se presentan a diario. Todos comentaron que la gran mayoría de los egresados que han sido sus empleados al principio temen tomar decisiones, por lo que debe mejorar la formación de los estudiantes en este sentido.
8. Es necesario proponer el diseño de un curso en el que como estrategia didáctica principal se utilice la Técnica de Estudio de Caso. En dicha propuesta plantear cómo diseñar la clase, cómo deben ser los casos, los cuales deben contar

con una intervención mayoritaria por parte de los estudiantes y aportes del docente.

El objetivo de la participación del docente en este punto es crear un ambiente participativo, pleno de mucho análisis, en el cual se estimule al estudiante a encontrar las soluciones, emita su opinión, tome decisiones y argumente y defienda su postura.

Para el diseño del curso se debe establecer objetivos de aprendizaje: qué se quiere lograr con el estudiante; es decir, definir qué formación quiere alcanzarse, a saber: desarrollo de capacidades de toma de decisiones, capacidad de análisis y resolución de problemas.

Diseñar el curso en términos de modulo: Esta es una forma idónea para integrar la teoría con la práctica y de escalonar el curso en grados de dificultad.

Seleccionar los casos para cada módulo y establecer una secuencia: para la selección de casos se deben tener en cuenta tres dimensiones, analítica, conceptual y de síntesis o presentación.

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

1. Para una formación de calidad, debe haber una docencia comprometida, que ayude a construir un aprendizaje permanente y estimular a que éste no sea estático, sino, continuo, a fin de que el profesional se actualice. De ahí la relevancia de seleccionar estrategias de enseñanza que contribuyan con estos fines.
2. Dado el hecho que algunos estudiantes expresaron conocer la técnica, éstos aportaron comentarios que motivan a proponer a los docentes de la escuela de aduanas a utilizar la técnica y si la utilizan, hacerlo de forma eficiente, ya que es una excelente herramienta didáctica en diferentes campos del conocimiento, siendo el aduanero uno de ellos.
3. La técnica de Estudio de Caso es muy útil y tal vez una de las más eficaces, por no decir la más eficaz, para capacitar y formar a los estudiantes con el propósito que sepan cómo actuar y qué camino tomar para resolver y enfrentar las situaciones del campo laboral y profesional. La actividad aduanera no es estática; todo lo contrario, es dinámica, cambiante, pues es parte del campo del Comercio Internacional, por lo que es importante que el profesional de esta área esté preparado para afrontar los diferentes escenarios que se presenten y saber cómo solucionar los problemas.
4. Como se demuestra en algunos estudios realizados, expuestos en capítulos anteriores de esta investigación, el Estudio de Caso es una técnica didáctica que puede utilizarse

para desarrollar todas las capacidades que se resaltan en el cuadro y gráfica anterior. Es importante entonces que los docentes la conozcan mejor, sepan cómo utilizarla y cuál es el procedimiento a seguir para su aplicación.

5. De acuerdo a lo evidenciado por los resultados, los docentes reconocen el valor y utilidad de la técnica estudio de casos para los estudiantes de la escuela de administración aduanera, por lo que vale la pena planificar capacitaciones para los docentes con el objetivo de que aprendan cómo utilizarla eficazmente en atención a lo expresado por los estudiantes en cuanto a que si bien es cierto que algunos docentes utilizan la técnica, no lo hace de forma eficaz.

Referencias Bibliográficas

1.1. Libros

- CÁZARES GONZÁLEZ, Fidel G. (1999). **Integración de los procesos cognitivos para el desarrollo de la inteligencia**. México, D.F. Editorial Trillas.

- De MIGUEL, Mario (2006). ***Metodologías de enseñanza y aprendizaje para el desarrollo de competencias. Orientaciones para el profesorado universitario ante el Espacio Europeo de Educación Superior.*** Madrid, España. Alianza Editorial.

- DÍAZ BARRIGA ARCEO, Frida y Gerardo Hernández Rojas (2002). **Estrategias docentes para un aprendizaje significativo–Una interpretación constructivista**. México, D.F. McGraw-Hill -2ª Ed. Cap. 2.

- MAURI MAJÓS, Ana Teresa (2012). **EL ANALISIS DE CASOS COMO HERRAMIENTA DE FORMACIÓN PROFESIONAL**. Editorial UOC. Barcelona, España.

- NIETO GIL, Jesús Ma. (2011). **NEURODIDÁCTICA. Aportaciones de las neurociencias al aprendizaje y la enseñanza**. Alcalá (Madrid), España. Editorial CCS.

- WASSERMAN, Selma (1999). **El Estudio de Casos como método de enseñanza**. Buenos Aires. Amorrortu Editores. Cap. 3.

1.2. Revistas indexadas

- DELGADO FERNÁNDEZ, Marianela y Arlyne SOLANO GONZÁLEZ (2009). **Estrategias didácticas creativas en entornos virtuales para el aprendizaje.** Revista Actualidades Investigativas en educación. ISSN 1409-

4703, volumen 9, N°2. Universidad de Costa Rica, C.R. pp. 1-21.

- DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EDUCATIVO (2004). Vicerrectorado Académico, Instituto Tecnológico y Estudios Superiores de Monterrey. ***El Estudio de Casos como técnica didáctica.***

- ESPINOZA SILVA, Francisco (2009). **Métodos y estrategias para la enseñanza-aprendizaje del derecho. -El Estudio de Casos-.** International Journal of Good Conscience. N°4. ISSN 1870-557X., pp. 31-74.

- FERNÁNDEZ MARCH, Amparo (2006). **Metodologías activas para la formación de competencias.** Revista Educatio Siglo XXI, N° 24. Universidad Politécnica de Valencia, España. Pp. 35- 56.

- MARTÍNEZ CARAZO, María Cristina (2006). **El método de estudio de caso Estrategia metodológica de la investigación científica**. Revista Pensamiento y Gestión N°20 165-193

- MARTÍNEZ SÁNCHEZ, Amparo (1999). **El Estudio de Caso como técnica didáctica**. – Estudio de una experiencia en la enseñanza universitaria.- Universidad de Valencia. Revista Innovación Educativa N°9. Valencia, España. Pp. 25-53.

- OGLIASTRI, Enrique (1998). **El método de casos**. Serie cartillas para el docente de la Universidad ICESI. Publicaciones del Centro de Recursos para el Aprendizaje. Cali, Colombia.

- UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID, Servicio de Innovación Educativa (2008). **El Método del Caso** – Guías rápidas sobre nuevas metodologías.

ANEXOS

Cuadro N°1: CARACTERÍSTICAS DE LOS CONTENIDOS DE LOS PROGRAMAS SEGÚN ÁREA DE DOMINIO Y ASIGNATURA.
FACULTAD: **Administración Pública** CARRERA: **Lic. en Administración Pública Aduanera.**

Área de Dominio del perfil de la carrera y sus asignaturas (1)	Contenidos de los programas de aula elaborados por los docentes									Vinculación entre el programa oficial y el programa de aula % (11)
	Contenidos vinculados al desarrollo			Contenidos demuestran		Contenidos con niveles de pensamiento dirigidos al				
	Conceptual (2)	Procedi-mental (3)	Actitudi-nal (4)	Secuencia (5)	Temporali-dad (6)	Análisis (7)	Síntesis (8)	Evaluación (9)	Interpreta Ción (10)	
Dominio **Administración Aduanera**										
• Introducción al Sistema Aduanero.	x							x	x	
• Tributación Aduanera		x			x			x		
• Política Aduanera	x	x						x		
• Seminario de Administración Aduanera y Portuaria I	x	x	x	x		x		x	x	
• Seminario de Administración Aduanera y Portuaria II	x	x	x	x		x		x	x	
Dominio **Procedimiento Aduanero**										
• Procedimientos Aduaneros I	X			x	x	x				
• Procedimientos	X			x	x	x				

Aduaneros II										
• Tramitación Aduanera I	x			x		x	x	x		
• Tramitación Aduanera II	x			x		x	x	x		
• Auditoría Aduanera	x		x			x	x	x	x	
• Seminario Taller Aduanero	x	x	x	x		x		x	x	
Dominio **<u>Nomenclatura, Merciología y Valoración</u>**										
Merciología I	x			x		x	x	x	x	
Merciología II	x			x		x	x	x	x	
Merciología III	x			x		x	x	x	x	
Nomenclatura Arancelaria I	x			x		x		x	x	
Nomenclatura Arancelaria II	x			x		x		x	x	
Valor Aduanero I	x			x		x	x	x	x	
Valor Aduanero II	x			x		x	x	x	x	

Análisis: Se encontró con programas que carecen de secuencia, a pesar de tratarse de asignaturas que tienen varias partes (a, b, c) y que se dictan en semestres consecutivos. Otro agravante es que las asignaturas que se han analizado son todas "Fundamentales de la Especialidad"; si no existe secuencia, traerá como consecuencia que no se alcancen los objetivos ni las competencias necesarias para el eficiente ejercicio de la profesión. Cabe destacar que asignaturas puramente técnicas como (Merciología I, II y III, Valor Aduanero I y II y Nomenclatura Arancelaria I y II) sus contenidos no estimulan el desarrollo procedimental, ni actitudinal. Esto explica por qué dentro de las estrategias metodológicas no se encuentran aquellas que estimulen el análisis, la toma de decisiones y la resolución de problemas. Estas capacidades son sumamente importantes, ya que un profesional del campo aduanero que carezca de ellas, estará en peligro de meterse en problemas legales y tomar decisiones que lesionen la economía del país.

CuadroN°2 CARACTERÍSTICAS DE LAS ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PLANIFICADAS PARA EL AULA, POR EL DOCENTE DE LA FACULTAD DE **Administración Pública** CARRERA DE **Lic. En Admón Pública Aduanera**, SEGÚN ÁREAS DE DOMINIO Y ASIGNATURA.

Área de Dominio y sus asignaturas	Características de las estrategias metodológicas							
	Estrategias metodológicas			Estimulan el pensamiento				Estimulan la relación teoría práctica
	Para la formación Integral	Motivadoras	Contextualizadas	Crítico	Reflexivo	Proactivo	Constructivo de su aprendizaje	
Dominio **Administración Aduanera**								
• Introducción al Sistema Aduanero.	X		X				X	
• Tributación Aduanera			X			X	X	
• Política Aduanera	X		X	X				
• Seminario de Administración Aduanera y Portuaria I	X	X	X			X		X
• Seminario de Administración Aduanera y Portuaria II	X	X	X			x		X
Dominio **Procedimiento Aduanero**								
• Procedimientos Aduaneros I	X		X		X	X	X	
• Procedimientos Aduaneros II	X		X		X	X	X	

• Tramitación Aduanera I	X		X			X		
• Tramitación Aduanera II	X		X			X		
• Auditoría Aduanera	X		X	X	X		X	X
• Seminario Taller Aduanero	x	X	X	X	X	X	X	X
Dominio **<u>Nomenclatura, Merciología y Valoración</u>**								
Merciología I	X		X				X	X
Merciología II	X		X				X	X
Merciología III	X		X				X	X
Nomenclatura Arancelaria I	X		X				X	X
Nomenclatura Arancelaria II	X		X				X	X
Valor Aduanero I	X		X				X	X
Valor Aduanero II	X		X				X	X

Análisis: Los programas de las asignaturas de la Licenciatura en Administración Pública Aduanera, en su mayoría carecen de estrategias didácticas motivadoras, que estimulen el pensamiento crítico y la relación teórica-práctica.
Solo unas cuantas asignaturas cuentan con estrategias didácticas como el Estudio de Caso que contribuye a formar capacidades de Toma de Decisiones, Análisis y Resolución de Problemas, entre otras. Esto es preocupante dado el hecho que el profesional del campo aduanero a diario se encuentra con situaciones en las que debe tomar decisiones relevantes en las que están implicadas leyes, acuerdos comerciales internacionales, los cuales afectan directa o indirectamente la actividad comercial y fiscal del país.