



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y ADMINISTRATIVAS

## NIVELACION METODOLOGIA DE CASOS

Hernán Palacios C.  
hpalacio@uc.cl


---

Nivelación Diplomas

Hernán Palacios C.

DESARROLLO EJECUTIVO

1



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y ADMINISTRATIVAS

## El “Coche Paraguas”

- Ud. es diseñador industrial y se acaba de independizar de la empresa en la cual trabajaba para distribuir un coche nuevo, diseñado por Ud.
- Su señora está feliz, ya que el negocio se haría en un país de Centro América, lugar de donde ella es oriunda. Se van a vivir allí.
- La fabricación la realizará un productor de India y es de excelente calidad.
- Un elemento clave para el negocio es la distribución. Para ello, visita a los dos distribuidores más importantes en el rubro con el fin de negociar los términos sobre los cuales a Ud. le gustaría poder comercializar el coche.
- Todo el concepto detrás de la identidad de la marca que Ud. y su señora se han esmerado en crear es *“para los nuevos niños que el mundo necesita”*.

---

Nivelación Diplomas

Hernán Palacios C.

DESARROLLO EJECUTIVO

2



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y ADMINISTRATIVAS

## El “Coche Paraguas”

- Su estrategia de marketing utiliza como centro de gravedad, una revista familiar (estilo “Hacer Familia”) y actividades especialmente diseñadas con centros cívicos, iglesias y colegios, idealmente colegios con proyectos de aprendizaje en línea con valores como la honestidad, el amor al prójimo, la disciplina, etc.
- El coche está especialmente diseñado para la familia actual, muy práctico, plegable y resistente, de bonitos colores y formas modernas.
- Los coches competidores se venden en un rango de precio de entre U\$20 a U\$30. Ud. considera razonable venderlo a precio público en unos U\$23.

Nivelación Diplomas

Hernán Palacios C.

DESARROLLO EJECUTIVO

3



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y ADMINISTRATIVAS

## El “Coche Paraguas”

- **Al visitar a ambos distribuidores, se presenta la siguiente situación:**
  - Ambos están encantados con el coche y la estrategia de marketing planteada.
  - Ambos gerentes de compras le solicitan un pago personal para “iniciar actividades”, es como “pagar el peaje” le dicen.
  - En un caso es de U\$2,500 y en otro, de U\$2,100.
- **¿Qué debe hacer Ud.?**

Nivelación Diplomas

Hernán Palacios C.

DESARROLLO EJECUTIVO

4



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y ADMINISTRATIVAS

## ¿En Qué Consiste el Método de Casos?

- Discusión de una situación de la vida real que ejecutivos han debido enfrentar.
- La idea es ponerse en los zapatos del protagonista, analizar la situación, decidir qué hacer y venir a clases preparado para defender sus conclusiones.

Nivelación Diplomas

Hernán Palacios C.

DESARROLLO EJECUTIVO

5



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y ADMINISTRATIVAS

## ¿Cómo nos ayudan los Casos?

- Mejorar nuestras capacidades analíticas, debemos apoyar conclusiones o recomendaciones con un análisis cualitativo y/o cuantitativo.
- Nos exponen a situaciones más diversas que aquellas que encontramos en el día a día de nuestro trabajo.
- Nos permiten aprender de la experiencia y forma de pensamiento de compañeros de curso: no siempre estaremos de acuerdo!

Nivelación Diplomas

Hernán Palacios C.

DESARROLLO EJECUTIVO

6



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y ADMINISTRATIVAS

## ¿Cómo nos ayudan los Casos?

- Quizás lo más importante, es que nos ayudan a entender cuál es el problema y a formular las preguntas correctas.
  - “90% de la tarea de un gerente de alto nivel es formular las preguntas clave. Las respuestas son relativamente fáciles de dar, pero hacer una buena pregunta es una habilidad crítica.”
- ¿Cuáles son los problemas que este gerente debe resolver?

Nivelación Diplomas

Hernán Palacios C.

DESARROLLO EJECUTIVO

7



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y ADMINISTRATIVAS

## ¿Cómo nos ayudan los Casos?

**En simple, el método de casos nos ayuda a aprender haciendo!!!**

Nivelación Diplomas

Hernán Palacios C.

DESARROLLO EJECUTIVO

8



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y ADMINISTRATIVAS

## ¿Cómo prepararnos para este tipo de aprendizaje?

1. Lea los primeros párrafos y luego rápidamente avance por el caso, intentando descubrir de qué se trata.
  - En términos generales, ¿de qué se trata este caso? ¿Qué tipo de información se me está entregando?
2. Lea cuidadosamente el caso, subraye los hechos clave y escriba notas al margen.
  - ¿Cuáles son los problemas básicos que se me piden resolver aquí? Póngase en el lugar del gerente o protagonista.
3. Anote los problemas clave en una hoja de papel.

Nivelación Diplomas

Hernán Palacios C.

DESARROLLO EJECUTIVO

9



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y ADMINISTRATIVAS

## ¿Cómo prepararnos para este tipo de aprendizaje?

4. Organice la información relevante para cada tema que se la ha pedido resolver.
5. Haga análisis cualitativo y cuantitativo que corresponda.
6. Desarrolle un set de recomendaciones, apoyadas en el análisis realizado.

Nivelación Diplomas

Hernán Palacios C.

DESARROLLO EJECUTIVO

10



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y ADMINISTRATIVAS

## ¿Grupo de Estudio?

- Es algo personal, pero es altamente recomendable.
- No es la idea llegar a un consenso grupal, sino más bien ayudar a los participantes a ajustar, refinar y amplificar su propio pensamiento.
- Por ello, el análisis no se debe hacer en grupo sino en forma individual.
  - De lo contrario, no tenemos la oportunidad de practicar nuestra capacidad de análisis.

Nivelación Diplomas

Hernán Palacios C.

DESARROLLO EJECUTIVO

11



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y ADMINISTRATIVAS

## ¿Qué pasa en clases?

- El instructor guiará la discusión, haciendo preguntas y orientando la conversación en la línea de los objetivos de aprendizajes que se desean obtener.
- No es el objetivo llegar a un consenso o intentar descubrir “¿Cuál es la respuesta correcta?”
  - NO existen respuestas correctas, ni siquiera lo que realmente pasó lo es.

Nivelación Diplomas

Hernán Palacios C.

DESARROLLO EJECUTIVO

12



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y ADMINISTRATIVAS

## ¿Qué pasa en clases?

La administración no es una ciencia exacta. No existen, ni se pueden demostrar, respuestas correctas. Para el estudiante o gerente, no es la idea el mirar en un libro o en Internet la solución.

En los negocios, siempre existe la posibilidad de que la mejor respuesta no haya sido encontrada aún. Lo importante es saber cuáles opciones son más inteligentes que otras.

Nivelación Diplomas

Hernán Palacios C.

DESARROLLO EJECUTIVO

13



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y ADMINISTRATIVAS

## ¿Qué pasa en clases?

- Debido a ello, si bien es interesante saber qué pasó en realidad, es más importante saber
  - Qué haría yo como ejecutivo en esta situación y por qué.
  - Qué habilidades se han desarrollado para llegar a esas conclusiones.
- La verdadera ganancia proviene de la práctica al analizar situaciones de los negocios reales.

Nivelación Diplomas

Hernán Palacios C.

DESARROLLO EJECUTIVO

14



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y ADMINISTRATIVAS

## ¿Cómo sacarle mucho partido?

1. Preparación. Lectura y análisis.
2. Discuta el caso con sus compañeros. Pero venga preparado antes.
3. Participe en clases. Vaya con la discusión.
4. Comparta su experiencia personal.
6. Tome nota de lo que funciona.

Nivelación Diplomas

Hernán Palacios C.

DESARROLLO EJECUTIVO

15



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y ADMINISTRATIVAS

## ¿Cómo sacarle mucho partido?

6. Relacione constantemente el tópico del caso con su realidad de negocios actual.
7. Activamente aplique lo que aprenda a su propia realidad de negocios o en su empresa. Mejora la relevancia de cada caso.
8. Intente entender su estilo de liderazgo y mejórelo. Observando los diversos estilos de la discusión de clases, es posible entender el propio y mejorarlo.

Nivelación Diplomas

Hernán Palacios C.

DESARROLLO EJECUTIVO

16





ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y ADMINISTRATIVAS

## Mejorando la habilidad para hacer preguntas

1. ¿Quién es el protagonista?
2. ¿Cuáles son sus metas (implícitas o explícitas)?
3. ¿Qué decisiones debe hacer (implícitas o explícitas)?
4. ¿Qué problemas, oportunidades y riesgos enfrenta el protagonista (o yo)?
5. ¿Qué evidencia tengo para tomar decisiones? ¿Es ésta confiable? ¿Puedo mejorarla?
6. ¿Qué opciones tengo para decidir?
7. ¿Qué criterio debo usar para comparar caminos alternativos?
8. ¿Qué debo hacer? ¿Qué acciones debo tomar?
9. ¿Cómo debo convencer a otros (en la clase) para tener éxito?
10. ¿Qué aprendí en esta clase?
11. ¿Cómo se relaciona esto con mi propia experiencia?

Nivelación Diplomas

Hernán Palacios C.

DESARROLLO EJECUTIVO