

## ESTUDIO DE CASO COMO ESTRATEGIA PEDAGÓGICA EN EL CURSO DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA

### CASE STUDY AS A PEDAGOGICAL STRATEGY IN THE COURSE OF ADMINISTRATIVE AND OPERATIONAL AUDIT

Robert Alexander Guzmán <sup>2</sup>

#### Resumen

El presente artículo describe la utilización del método de estudio de caso como estrategia pedagógica dentro del curso Auditoría Administrativa y Operativa del programa de Contaduría Pública, noveno semestre del Instituto Tolimense de Formación Técnica profesional (ITFIP) del Espinal Tolima; se pretende analizar las características, la forma y la utilidad que puede tener esta estrategia dentro del proceso de aprendizaje de los estudiantes, acercándolos al contexto empresarial en la unidad de negocio Global Contex SAS de la ciudad de Ibagué.

Como resultado de esta experiencia, los estudiantes generaron tres productos de la auditoría: el informe propiamente de la auditoría, un artículo para la revista institucional y un video informe donde se resume el proceso realizado durante el semestre A de 2017. Las reflexiones finales se centran en la discusión sobre esta estrategia y su utilización. Se evalúa la actividad realizada con los estudiantes con el fin de analizar el impacto que tiene esta estrategia y cómo aporta ésta en su proceso de formación.

#### Abstract

This article describes the use of the case study method as a pedagogical strategy within the Administrative and Operational Audit course of

the ninth semester Public Accounting program of the Tolimense Institute of Professional Technical Training (ITFIP) of Espinal Tolima; form and the usefulness that this strategy can have within the learning process of the students approaching them to the business context in the business unit Global Contex SAS of the city of Ibagué.

As a result of this experience the students generated three products of the audit: The report of the audit itself, an article for the institutional magazine and a video report summarizing the process carried out during the semester A of 2017. The final reflections focus on the discussion about this strategy and its use. The activity carried out with the students in order to analyze and L the impact of this strategy and how it contributes in its training process.

**Palabras claves:** Estrategia Didáctica, Estudio de Caso, Auditoría Administrativa.

**Keywords:** Didactic Strategy, Case Study, Administrative Audit.

#### Introducción

La labor docente requiere del desarrollo de estrategias que contribuyan al cumplimiento del proceso de aprendizaje en los estudiantes; este trabajo, desarrollado en el marco del núcleo de contenido Auditoría Administrativa y Operativa, parte de la necesidad de incorporar dentro del proceso de aprendizaje una metodología que facilite el proceso a los estudiantes, acercándolos al contexto empresarial en el cual se

<sup>2</sup> Contador Público. Magister en Educación. Docente Catedrático Institución de Educación Superior ITFIP. rogzman@itfip.edu.co

están formando; se plantea mediante la utilización del estudio de caso realizar una auditoría administrativa y operativa dentro de la organización Global Contex SAS, empresa en la cual los estudiantes desarrollaron el proceso que implica el ejercicio.

Este trabajo describe el estudio de caso como estrategia pedagógica, su definición, características, así como las ventajas y desventajas de su utilización; se expone el trabajo realizado por estudiantes de noveno semestre del programa de Contaduría Pública, en el desarrollo del núcleo de contenido señalado anteriormente. Su objetivo consiste en lograr una reflexión sobre las implicaciones del uso de esta metodología y el impacto que genera en el proceso educativo de los estudiantes.

Para (Divini, 2008), el docente tiene que pensar en enriquecer su acervo profesional y los fundamentos de su conocimiento: destrezas, métodos educativos y pedagógicos, puesto que a mayor educación del maestro, mayores serán los beneficios en el proceso de desarrollo educativo y cognitivo de sus estudiantes; por lo anterior y con la aplicación de la estrategia de estudio de caso, se busca analizar y reflexionar sobre el impacto de este y su aporte al proceso de aprendizaje de los estudiantes.

## REFERENTE TEÓRICO

El docente en su nuevo rol en el proceso de formación, debe promover un modelo de enseñanza que ayude a los estudiantes a desarrollar una comprensión más coherente, dinámica, organizada y crítica; por tanto, se deben establecer estrategias pedagógicas que aporten al proceso de formación.

Entre los tipos de investigación de tipo cualitativo existen los estudios de caso; mediante este método, se recogen de forma descriptiva distintos tipos de informaciones cualitativas, que no se reflejan en números sino en palabras. Lo esencial en esta metodología, es poner de relieve incidentes claves en términos descriptivos mediante el uso “de en-

trevistas, notas de campo, observaciones, grabaciones de vídeo documentos” (Cabreiro Lopez, 2004).

Por su parte (Bernal, 2016), clasifica los tipos de investigación y dentro de estas, menciona el estudio de caso, el cual tiene como objetivo estudiar en profundidad o en detalle, una unidad de análisis específica (sistema integrado), que interactúa en un contexto específico con características propias; esta unidad puede estar constituida por una persona, una institución o empresa, un grupo etc. Describe el autor frente al estudio de caso como estrategia pedagógica, que es un proceso de enseñanza y aprendizaje y que consiste en presentarle al estudiante información sobre una situación real para su análisis, reflexión y propuesta de alternativas de solución a la situación presentada y aplicable al caso al que se refiera la información. De igual forma para Bernal (2016) el uso de esta estrategia:

Favorece al desarrollo de habilidades como capacidad de análisis, síntesis y evaluación de la información, a la vez, posibilita el desarrollo del pensamiento crítico y el trabajo en equipo, pero de igual manera afirma rasgos personales como actitudes y valores éticos, si el caso es bien conducido. (p. 151).

Por su parte (Álvarez Álvarez & San Fabián Maroto, 2012), describen como características de los estudios de casos y que le diferencian de otros métodos:

- Realizan una descripción contextualizada del objeto de estudio. El principal valor de un estudio de caso consiste en develar las relaciones entre una situación particular y su contexto

- Son estudios holísticos. El investigador deberá observar la realidad con una visión profunda y asimismo tratará de ofrecer una visión total del fenómeno objeto de estudio reflejando la complejidad del mismo.

-Reflejan la peculiaridad y la particularidad de cada realidad/situación a través de una descripción densa y fiel del fenómeno investigado.

-Son heurísticos. Los estudios de caso tratan de iluminar la comprensión del lector acerca del fenómeno social objeto de estudio.

-Su enfoque no es hipotético. Se observa, se sacan conclusiones y se informa sobre ellas.

-Se centran en las relaciones y las interacciones y por lo tanto, exigen la participación del investigador en el devenir del caso.

-Estudian fenómenos contemporáneos, analizando un aspecto de interés de los mismos, exigiendo al investigador una permanencia prolongada en el campo.

-El razonamiento es inductivo. Las premisas y la expansión de los resultados a otros casos surgen fundamentalmente del trabajo de campo, lo que exige una descripción minuciosa del proceso investigador seguido.

De igual forma es necesario describir las principales ventajas y desventajas que tiene el estudio de caso, como indica (Arzaluz Solano, 2005):

Entre las principales ventajas:

-Permite la posibilidad de estudiar eventos humanos y acciones en sus escenarios naturales.

-Provee información de varias fuentes y durante un periodo que permite el estudio holístico de redes sociales, sus complejidades en la acción social y sus significados.

-Proporciona al investigador un panorama de los vaivenes de la vida social en el tiempo y del despliegue de los patrones de la vida cotidiana tal como esta cambie.

-Permite la generalización teórica lo cual favorece

el surgimiento de nuevas interpretaciones y conceptos o la reexaminación de otras definiciones e interpretaciones de forma innovadora.

Entre las principales desventajas:

-La tendencia del investigador a generalizar, aun cuando no existan las suficientes evidencias empíricas ni una utilización ordenada del método (problema también inherente a otra clase de métodos).

-Se trata de una técnica que por sus características resulta onerosa en cuanto a tiempo y dinero, ya que cada uno de los casos elegidos constituye en sí mismo, una investigación que requiere tiempo y esfuerzo.

Teniendo en cuenta las anteriores características, definiciones, ventajas y desventajas del estudio de caso como estrategia pedagógica para el curso de noveno semestre Auditoría Administrativa y Operativa del programa de Contaduría Pública, se planteó su aplicación en la empresa Global Contex SAS (unidad de análisis) en la cual, los estudiantes desarrollaron las etapas requeridas para la aplicación de una auditoría, hecho que les permitió un acercamiento a la realidad empresarial.

La auditoría administrativa es considerada una herramienta, específicamente una técnica de control, de carácter revisor y evaluativo. Esto significa que pertenece al marco teórico de la ciencia administrativa; que se utiliza en la función de control y que básicamente consiste, en revisar aspectos administrativos/operativos con la finalidad de evaluarlos, llegar a conclusiones y sugerir cambios pertinentes. (Mancillas Pérez, 2004).

Una auditoría administrativa y operativa permite, dentro de la organización, un examen sistemático e integral tendiente a evaluar, tanto el grado de eficacia en el logro de los objetivos de las distintas áreas de la organización, como el de la eficiencia en el uso y manejo de los recursos, las cuales, dentro de las empresas - en especial las

industriales- cobran gran importancia; un buen uso de recursos, maximiza la rentabilidad en una operación.

El grupo de auditoría en el proceso aplicado identifica las etapas que plantea Mancillas Pérez, (2004) las cuales implican diagnóstico administrativo e investigación previa, elaboración del programa de auditoría, obtención de la información, clasificación y análisis de la información e informe de auditoría.

### REFERENTE TEÓRICO

Durante el semestre A de 2017 y en el marco del curso de Auditoría Administrativa y Operativa del programa de Contaduría Pública en noveno semestre del ITFIP, se plantea con el curso formado por siete estudiantes, la aplicación de la auditoría administrativa y operativa dentro de la empresa Global Contex SAS, de la ciudad de Ibagué; Global Contex se dedica a la fabricación y comercialización de prendas de vestir en tejido de punto y cuenta con diez años de operación en el sector textil. El proceso será orientado y guiado por el docente del curso, mediante la metodología de estudio de caso y dentro de esta metodología de acuerdo a Stake (1994), citado de Arzaluz Solano (2005) por el tipo de caso que se desarrolló, es un estudio de caso de tipo instrumental:

En el estudio instrumental, un caso particular se examina para proveer ideas en torno a un problema o refinar una teoría. El caso tiene un interés secundario, desempeña un papel de apoyo, facilitando el entendimiento de algún problema. Frecuentemente es explorado a fondo, sus contextos son examinados, sus actividades ordinarias son detalladas, pero porque esto ayuda a perseguir los intereses externos. (p. 121).

Como técnicas de recolección de información se aplicaron entrevistas, observación de los procesos operativos y administrativos de la organización y revisión documental; como objetivo de la actividad se establece que los estudiantes, a partir de los elementos teóricos guiados en las sesiones

presenciales, apliquen estos elementos durante el desarrollo de la auditoría.

### REFERENTE TEÓRICO

El Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional (ITFIP), como institución de educación superior, forma integralmente al ser humano por competencias a través de programas académicos y servicios para generar, transformar, aplicar y difundir conocimientos y tecnologías en la solución de necesidades del entorno regional y nacional (PEI 2014, p. 11).

En el ITFIP, la Contaduría Pública, es un programa de educación superior que se desarrolla en modalidad de educación presencial por ciclos propedéuticos. El programa orienta a los estudiantes para que adquieran competencias ubicadas en las áreas de formación básica, profesional y formación socio-humanística.

A partir de lo anterior y dentro de la planeación del núcleo de contenido Auditoría Administrativa y Operativa, se establece como estrategia pedagógica durante el semestre, guiar a los estudiantes durante el proceso de aplicación de este tipo de auditoría en un contexto empresarial, para lo cual la empresa Global Contex SAS, permite a los estudiantes de este curso llevar a cabo dicha aplicación.

Los estudiantes elaboraron un plan de trabajo pactado con la organización en el cual se establecen fechas y actividades a desarrollar durante el semestre. Dentro de este plan de trabajo se establecieron las siguientes etapas:

-Diagnóstico administrativo e investigación previa: durante esta etapa, el grupo auditor realizó visitas físicas a la organización con el fin de identificar su estructura administrativa e identificar los diferentes procesos en el desarrollo de su objeto social. Se revisó la documentación de la empresa y se hizo análisis de su situación financiera durante los años 2015 y 2016.

De esta etapa, el grupo estructuró y elaboró el siguiente mapa de procesos propuesto para la organización. Aquí se destaca el análisis que elaboran los estudiantes frente al crecimiento económico que ha tenido la organización y la importancia de la aplicación de este tipo de auditoría, encaminada a evaluar el uso de los recursos en los procesos operativos de la empresa.

Durante esta fase, el grupo de auditoría realizó visitas físicas a la empresa para la observación y análisis de los procesos; de igual forma, recolectaron la información por medio de entrevistas a los responsables de cada una de las áreas.

-Elaboración del programa de auditoría: posterior al diagnóstico inicial, los estudiantes se dividieron

Figura 1. Mapa de Proceso. Unidad de Análisis



Fuente: Grupo de Auditoría. Estudiantes IX Semestre de Contaduría Pública ITFIP

en tres grupos y seleccionaron tres áreas de la organización; estas fueron el área de Estampación, área de Empaque y área de Facturación y Despachos. Seleccionada el área, cada grupo elaboró su programa de auditoría, el cual fue aplicado al proceso pactando con cada uno de los responsables de cada área, la fecha de la aplicación del ejercicio auditor.

-Obtención de la información, clasificación y análisis de la información: con la aplicación del programa

de auditoría elaborado para cada área, se analizó y se permitió identificar hallazgos y formular recomendaciones, frente a las situaciones encontradas en el desarrollo de los procesos administrativos y operativos de estas áreas.

-Informe de auditoría. Finalmente el proceso desarrollado y los resultados encontrados, fueron consolidados en el informe de auditoría que los grupos entregaron y presentaron a la empresa Global Contex SAS.

**RESULTADOS**

De la aplicación de la estrategia pedagógica de estudio de caso y en el marco del desarrollo del curso Auditoría Administrativa y Operativa, se lograron con los estudiantes, los siguientes productos:

-Informe, que contiene el desarrollo de la auditoría administrativa y operativa en la empresa Global Contex SAS; en éste, los estudiantes consolidaron los programas de auditoría aplicados en las áreas seleccionadas, los hallazgos encontrados y las recomendaciones a la dirección de la empresa.

-Del trabajo se elaboró un artículo que fue entregado a la revista institucional OIKOS para su publicación en el semestre A de 2017; este artículo fue construido por los estudiantes del curso el cual titularon: Auditoría administrativa y operativa como apoyo al crecimiento económico de las empresas y constó de elementos tales como Resumen, Introducción, Fundamentación teórica, Diseño metodológico, Resultados, Discusión de Resultados, Conclusiones y Referencias.

-Finalmente para la presentación del trabajo, los estudiantes organizaron la información recolectada a través de un producto audiovisual, el cual resumió el proceso de la auditoría y se puede visualizar en el siguiente link <https://youtu.be/HF1gK-K6kOA>

Frente al desarrollo de la estrategia pedagógica para el desarrollo del núcleo de contenido se evi-

denciaron el trabajo en equipo y la motivación por parte de los estudiantes en el desarrollo de las visitas a la unidad de análisis; los acercamientos al contexto empresarial y un contacto de los estudiantes con la realidad de la empresa, asocian sus conocimientos y conceptos frente a situaciones reales en procesos administrativos.

Del trabajo en equipo y colaborativo se destaca la unión, organización y asignación de tareas y actividades en cada grupo de auditoría; el grupo general tiene en cuenta que los productos finales debían entregarse en forma grupal.

Al finalizar la actividad, a los estudiantes se les indagó frente a la metodología desarrollada durante el curso y qué aporte dejaba a su formación profesional.

Analizando las respuestas, los estudiantes destacan los siguientes elementos:

Se facilitó un acercamiento al funcionamiento real de una empresa: “en pocas ocasiones realizamos trabajos dentro de empresas reales”; éste ejercicio permitió a los estudiantes estar en contexto y aplicar conocimientos (no solo de este, sino de otros cursos).

“Hubo un cambio en la rutina de las clases” por cuanto esta metodología no fue desarrollada en su mayor parte dentro del aula (diapositivas, videos y lecturas); la aplicación con el estudio de caso, complementó elementos teóricos y prácticos.

“Se fortalecieron habilidades, teniendo en cuenta que debimos elaborar entrevistas a personal profesional y con experiencia laboral”; la aplicación de las entrevistas y los desplazamientos a la empresa, permitieron a los estudiantes interactuar con personal profesional, hecho que les aportó conocimiento y seguridad en su perfil laboral de cara al futuro.

“Para mi formación profesional me aporta seguridad, experiencia, creatividad; acercarme a la realidad

empresarial”; los estudiantes destacan que la metodología empleada le aportó a su crecimiento profesional, los indujo a trabajar en equipo, de forma coordinada y sin abandonar el plan de trabajo trazado por el docente al inicio del curso.

## CONCLUSIONES

Es interesante ver que la experiencia de enseñanza-aprendizaje del grupo de estudiantes en el curso Auditoría Administrativa y Operativa fue altamente positiva.

Es posible concluir, a partir de los resultados y los análisis realizados, que el curso orientado al desarrollo de actividades de aprendizaje contextualizadas, situadas y basadas en la colaboración comunicativa y de trabajo en equipo, aportan al proceso, generando situaciones de reflexión, discusión y posición crítica de los estudiantes.

Como señala (Divini, 2008, p. 116) el método de estudio de caso desarrolla el proceso natural de entender, interpretar e intervenir en la realidad y lo sistematiza para la enseñanza. De esta forma se apunta a vincular el conocimiento a la realidad y a las prácticas, a través de la presentación de situaciones de la vida real.

De acuerdo con Perkins (1993):

Los estudios de casos constituyen un “kit de construcción”: incluyen una descripción del caso o situación y del contexto en el que ocurre, el intercambio con el grupo generando preguntas y debate. Según sea el caso, se puede buscar informaciones sobre aspectos críticos de la situación (incluyendo posibles consultas bibliográficas” o a bases de datos), agregar entrevistas a otros actores o especialistas, recoger información sobre otros casos semejantes, clasificar las distintas visiones sobre el problema y diferentes testimonios, etc., dependiendo del grado de amplitud o profundidad de la situación. (Citado por Divini 2008, p. 120).

Los estudiantes se enfrentaron a situaciones que requirieron de análisis y propuestas de mejoras y

preguntas pertinentes a los hallazgos identificados en la aplicación del programa de autoría. Debieron además, apoyarse en la síntesis de explicaciones con base en análisis e información para la elaboración del video informe sobre el trabajo realizado. Los estudiantes consideran que la metodología empleada, satisface sus expectativas de formación y en sus comentarios resaltan la importancia de esta estrategia pedagógica. Describen que se fortalecen; que aquella desarrolla habilidades de aprendizaje independiente, que aprenden a tener una mente abierta y que recuerdan e interiorizan lo aprendido por más tiempo.

El estudio de caso es un reto para los estudiantes: sin ser muy complejo, requirió un balance de habilidades y desafíos, los cuales generaron experiencias agradables en su aprendizaje.

Frente al curso, los estudiantes identifican la importancia de la aplicación de una auditoría administrativa y operativa dentro de la organización teniendo en cuenta que esta se encamina a medir el logro de los objetivos (eficacia) mediante el mejor uso de los recursos (eficiencia); de la misma forma, establecen diferencias de este tipo de auditoría frente a otras que habían visto en el desarrollo de su formación profesional.

Por último, desde la labor docente, se debe ser un facilitador (dominador de su disciplina) que a través de metodologías activas, ofrezca las herramientas necesarias para que los estudiantes comprendan el mundo desde diversos lenguajes, aprendan a vivir con los demás y sean productivos; por lo tanto, la planeación de estrategias pedagógicas no debe centrarse únicamente en impartir contenidos de una disciplina; también debe esforzarse por guiar a los estudiantes empleando otras metodologías que favorezcan su aprendizaje.

### Referencias Bibliográficas

- Álvarez Álvarez, C., & San Fabián Maroto, J. L. (2012). La elección del estudio de caso en investigación educativa. *Gazeta de Antropología*, N° 28, Artículo 14. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10481/20644>
- Arzaluz Solano, S. (2005). La utilización del estudio de caso en el análisis local. *REGIÓN Y SOCIEDAD / VOL. XVII / NO. 32.*, 108-114.
- Bernal, C. (2016). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, ADMINISTRACIÓN ECONOMÍA, HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCALES*. Bogota: Pearson.
- Cabreiro Lopez, B. &. (2004). *Diccionario encicopedico de Didactica: Estudios de Casos*. Malaga: Aljibe.
- Divini, M. C. (2008). *Métodos de enseñanza: didáctica general para maestros y profesores*. Buenos Aires: Santillana.
- ITFIP. (2014). *Plan Educativo Institucional. Educacion integral, innovadora, incluyente y con pertinencia social*.
- Mancillas Pérez, E. J. (2004). *La Auditoría Administrativa: Un Enfoque Científico*. Academia de Ciencias Administrativas, A.C., 18.