



## HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

### INVESTIGACIÓN

# Método de casos como estrategia didáctica para desarrollar el pensamiento crítico en estudiantes de turismo

*Montiel Galindo, Martha Angélica; Charles Estrada, Deyra Guadalupe; Olivares Olivares, Silvia Lizett*

### Resumen

La finalidad del desarrollo del pensamiento crítico en los estudiantes es fundamental para que se desenvuelvan en el campo laboral. Esta investigación tuvo como objetivo identificar la contribución de la estrategia de método de casos en el desarrollo de pensamiento crítico en alumnos de turismo de educación superior. Para lograrlo se utilizó un método mixto con un diseño embebido y de tipo transaccional. Como instrumentos se utilizaron la sección de pensamiento crítico del Cuestionario de Competencias Genéricas Individuales de Olivares y Wong (2013) y una rúbrica de observación en aula. Se eligió caso de actualidad y durante el proceso de intervención se midieron habilidades de interpretación, análisis y evaluación. La población seleccionada fue de 20 estudiantes. Se realizó el análisis de triangulación de datos obteniendo como resultado que la estrategia de casos favorece el pensamiento crítico, especialmente en las dimensiones de interpretación y análisis.

**Palabras clave:** competencias; método de casos; observación; pensamiento crítico; turismo

---

Este artículo tiene su origen en un trabajo de investigación para obtener el título de Maestría en Educación que otorga el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, por parte de la alumna Martha Angélica Montiel Galindo, teniendo como co-autores a la Mtra. Deyra Guadalupe Charles Estrada como tutora y a la Dra. Silvia Lizett Olivares Olivares como titular de la materia de Proyectos de Investigación. Presentado el 06/11/2017 y admitido el 14/03/2018.

**Autoras:** Tecnológico de Monterrey.

**Contacto:** [solivares@itesm.mx](mailto:solivares@itesm.mx)



## **Case method as a teaching strategy to develop critical thinking in students of tourism**

### **Abstract**

The development of critical thinking in students is fundamental for them to develop in the workplace. The objective of this research was to identify the contribution of the case method strategy on the development of critical thinking for higher education tourism students. In order to achieve this, there was applied a mixed method approach with embedded and transactional design. The instruments were the critical thinking section of the Individual Generic Skills Test (Olivares and Wong, 2013) and an observation rubric across intervention process. An actual case was chosen to measure interpretation, analysis and evaluation skills. The population of this study was 20 students. The triangulation data analysis was performed to conclude that the case method does develop critical thinking especially on interpretation and analysis.

**Keywords:** competencies; case method; observation; critical thinking; tourism

## **Método do caso como estratégia didática para desenvolver o pensamento crítico em estudantes de turismo**

### **Resumo**

O propósito do desenvolvimento do pensamento crítico nos estudantes é fundamental para eles se desenvolverem no mercado de trabalho. O objetivo desta pesquisa foi identificar a contribuição da estratégia do método do caso no desenvolvimento de pensamento crítico em estudantes de turismo de ensino superior. Para conseguir isso foi utilizado um método misto com um desenho embebido e de tipo transaccional. Como instrumentos, utilizou-se a seção de pensamento crítico do Questionário de Competências Genéricas Individuais de Olivares e Wong (2013) e uma rúbrica de observação em sala de aula. Um caso atual foi escolhido e durante o processo de intervenção foram medidas as habilidades de interpretação, análise e avaliação. A população selecionada foi de 20 estudantes. A análise de triangulação dos dados foi realizada, obtendo-se como resultado que a estratégia do caso favorece o pensamento crítico, principalmente nas dimensões de interpretação e análise.

**Palavras-Chave:** competências; método do caso; observação; pensamento crítico; turismo

## I. Introducción

La finalidad del desarrollo del pensamiento crítico en los estudiantes es fundamental para su desenvolvimiento en el campo laboral. Esta capacidad les permite destrezas en la solución de problemas en los múltiples entornos que les rodea. Solbes y Torres (2012) mencionan que la promoción del desarrollo de pensamiento crítico en alumnos como una cuestión socio-científica ayuda a que los alumnos se quieran involucrar en discusiones públicas sobre situaciones de interés colectivo y social.

En cuanto a turismo, las empresas de servicio como los hoteles, restaurantes o agencias de viajes, requieren de personal altamente calificado, por lo que las escuelas de turismo han tenido que reforzar sus estructuras implementando el currículum por competencias. No ha sido sencillo, ya que se requiere un esfuerzo por parte de diversos factores que hacen posible la educación universitaria, profesores, directivos, alumnos y padres.

El currículum por competencias se aplica en muchas universidades que tienen una facultad de turismo, particularmente en la Universidad de Guadalajara, localizada en México. Gómez (2010) destaca el pensamiento crítico o pensamiento complejo y multidisciplinario dentro del desarrollo de competencias, además de otras como: desarrollo de estrategias, análisis de situaciones de riesgo, manejo y solución de problemas y conflictos, trabajo en equipo, liderazgo, alfabetismo en tecnología de la información, desarrollo de la inteligencia y dominio de por lo menos una lengua extranjera.

El pensamiento crítico es ese modo de pensar –sobre cualquier tema, contenido o problema– en el que el pensante mejora la calidad de su pensamiento al apoderarse de las estructuras inherentes del acto de pensar y al someterlas a estándares intelectuales (Paul y Elder, 2003: 4).

Aunque puede ser un consenso la importancia de desarrollar en los estudiantes dicha competencia, esto puede establecerse considerando diferentes estrategias. Existe el dilema para ciertos autores, como Mulnix (2012), que expresan si el desarrollo del pensamiento crítico es algo innato, moral o un proceso que se va logrando con la práctica. Ciertamente, para algunas personas será más fácil esta habilidad conforme se va adquiriendo experiencia en el ejercicio de realizarlo habitualmente.

Por ejemplo, Paul y Elder (2005) establecen algunas propuestas. La primera de ellas se refiere a estudiantes enseñando a estudiantes, que se conoce como educación entre pares, que tiene la ventaja de compartir conocimiento

de forma entendible entre interlocutores que dominan el mismo nivel de lenguaje. Otra estrategia es el diseño de exámenes con la consigna de desarrollar la competencia de pensamiento crítico, utilizando textos o situaciones que se deban analizar; conforme los estudiantes van adquiriendo experiencia a nivel básico se recomienda que se refuerce la competencia pasando a otros niveles más complejos.

Por su parte, otros autores también han ido apoyando la idea de la educación turística y la investigación, como es el caso de Villalón (2000), quien propone un criterio ideal basado en la educación e investigación turística, lo que daría como resultado una serie de beneficios, entre ellos la mayor capacidad de pensamiento crítico, mejores técnicas de enseñanza, mejores respuestas a la demanda de la actividad, mayor acercamiento con el sector.

Los estudiosos del tema turístico establecen que la calidad en la industria va de la mano de la educación, por lo que es necesario contar con personas calificadas y motivadas. La calificación comienza en la universidad. Sancho (1993) expresa como prioridad la elaboración de programas que contengan múltiples disciplinas, debido a que el turismo es una actividad que se involucra con diversos aspectos de la vida diaria. Para que las instituciones logren este objetivo, deben obtener la participación de las empresas, incluyéndolas en sus programas de estudio, de tal forma que la teoría y la práctica se complementen. Otro punto fuerte es fomentar la investigación en este sector, así como la educación continua de los egresados.

El pensamiento crítico «tiene su propia metodología, sus propios procedimientos, su propia perspectiva y sus propios puntos de vista» (Lipman, 2003: 26). Es un proceso que se puede desarrollar día a día con los modelos de enseñanza centrados en el estudiante a partir del método de casos. Aguaded y Fonseca (2007) mencionan que con esta estrategia didáctica los estudiantes, además de incrementar pensamiento crítico a través de las situaciones realistas, en el futuro podrán tomar decisiones fundamentadas para su vida laboral.

## **II. Estrategia didáctica del método de casos**

El uso del método de casos es una estrategia que ha aumentado en los últimos años debido a que puede ser aplicado a una gran rama de las disciplinas (Álvarez y San Fabián, 2012). Esta estrategia es adecuada para los estudiantes de turismo, ya que favorece el desarrollo de habilidades, como capacidad de análisis, síntesis y evaluación de la información y posibilita el desarrollo de pensamiento crítico (Bernal, 2006). Consiste en presentar un escenario de una situación actual, que incluye una decisión que debe ser tomada, convirtiéndose en

un vehículo por el cual una porción de la realidad es llevada al aula (Ramírez, 2012). Esta última idea es importante, porque en turismo se presentan muchos casos de los cuales el estudiante debe aprender para tomar las mejores decisiones cuando esté en su ámbito laboral. Aun así hay otras definiciones que se contradicen; para Merriam (1988, citado por Chavarría et al., 2004) la intención del estudio de casos sería obtener un profundo conocimiento de la situación, mientras que para otros autores, como Denzin (1970, citado por Chavarría et al. 2004), la estrategia va más dirigida a la toma de decisiones.

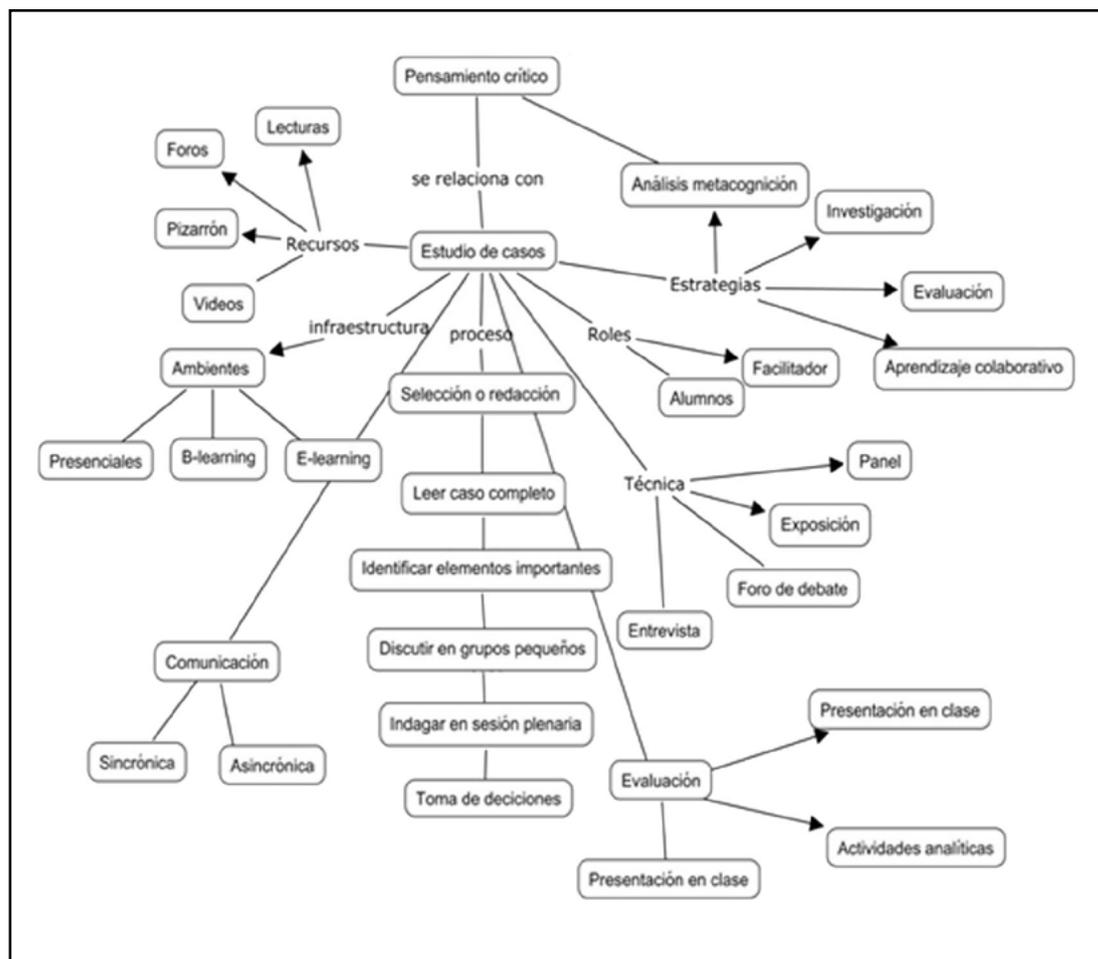
En cuanto a la metodología a seguir en el método de casos, López-Barajas (1995, citado por Lacosta, 2012) describe algunas características como: a) distribución del material y lectura personal; b) búsqueda de información; c) debate sobre decisiones que se deben tomar; d) decisión de cada persona y la redacción de la misma; e) trabajo en equipo; f) exposición y discusión general; g) debate para establecer conclusiones; h) conceptualización y fundamentación del problema; i) implementación y seguimiento, y por último j) valoración y retroalimentación. En base a estos pasos se puede construir un caso, estos pueden tener varias características, ya sea en función de la realidad que simulan, su finalidad didáctica, la actividad requerida del estudiante e inclusive estructuración de un caso propio.

El método de casos es un mecanismo para desarrollar habilidades cognitivas. Klebba y Hamilton (2007) sugieren utilizar ejercicios estructurados en un inicio para examinar la teoría y aumentar las habilidades de pensamiento crítico. Otros autores, como Brinkerhoff (2010), enmarcan el método de casos como una herramienta exitosa que acerca el plano laboral al aula para saber que tanto funciona una nueva iniciativa en una organización, ayuda a ejecutivos, consejeros o consultores.

De acuerdo a Espíndola Castro (1996), el método de caso debe considerar algunas características: se diseñan para crear disonancias cognoscitivas en los alumnos, generalmente son relatos que abordan situaciones críticas que motiven su indagación, permiten la identificación de los alumnos con el caso para que se involucre en la solución del mismo, requieren una serie de preguntas que detonan la discusión. El autor considera que el caso debe fomentar la búsqueda de información, el análisis de la misma y el debate entre los participantes.

Olivares y López (2017) presentan un modelo de tres dimensiones del pensamiento crítico: a) Interpretación y análisis de la información; b) inferencia de las consecuencias de la decisión; c) juicio de una situación con datos objetivos y subjetivos. Ellas describen cada una de las dimensiones tomando como partida la teoría de pensamiento crítico de diversos autores.

Para entender cómo la estrategia de casos desarrolla el pensamiento crítico, a continuación se presenta la **Figura 1**, que explica diversos puntos importantes como: los recursos a utilizar, la infraestructura que detalla el lugar donde se llevará a cabo, los procesos, los roles que juegan los diferentes actores: alumno, instructor, equipo, así como las técnicas y estrategias a que se llevarán a cabo. También se considera el tipo de comunicación que se puede usar y la forma sobre cómo se puede evaluar.



**Figura 1.** Relación entre pensamiento crítico y casos (elaboración propia)

### III. Estudios donde se ha aplicado la estrategia didáctica de método de casos para determinar su efecto en el aprendizaje

De acuerdo a Espíndola Castro (1996) el método de casos desarrolla el pensamiento crítico debido a que en el proceso el alumno requiere realizar análisis y reconocimiento de la información, compara y contrasta referencias, discute

conocimientos en base a ciertos argumentos, e inclusive puede presentar inferencias de tipo estratégico. Diversos autores han utilizado el método de casos para indagar sobre su impacto en diversas competencias incluyendo el pensamiento crítico.

En el área de turismo Scott (2008) propone la evaluación de los efectos del uso de método de casos en los resultados del aprendizaje de los estudiantes en un curso de Planificación Estratégica de Turismo. Los autores mencionan que el objetivo de la investigación es la evaluación a la introducción del método de casos, como contexto de la política de turismo. Los casos se utilizan como una enseñanza y un método de evaluación. Los resultados indican una mejora general en las evaluaciones del curso.

Por su parte, Hernández (2014) utilizó un método cualitativo para indagar el beneficio del estudio de casos en estudiantes de enfermería. La implementación de la estrategia se realizó en un grupo de estudiantes de sexto semestre, donde el docente socializó los casos con los alumnos, quienes en equipo iniciaron la resolución de los casos. La autora identificó tres beneficios de esta estrategia didáctica asociada con el pensamiento crítico: a) mejora en la habilidad para interpretar el significado de la teoría; b) fomenta la habilidad de construir y fundamentar argumentos y c) promueve la toma de decisiones justificada.

De forma similar, Klebba y Hamilton (2007) realizaron un análisis de casos estructurado para desarrollar habilidades de pensamiento crítico en un curso de mercadotecnia. El objetivo del estudio fue proponer un marco de aprendizaje progresivo que dejara a los instructores desarrollar y seguir la teoría del contenido específico y las correspondientes habilidades de pensamiento crítico. Los instrumentos utilizados fueron ejercicios estructurados para examinar la teoría y aumentar las habilidades de pensamiento crítico. Los resultados planteados indican que el método implementado favorece la toma de decisiones y el pensamiento crítico relacionado con la temática del curso.

Arias-Gundín, Fidalgo y García (2008) realizaron un estudio con 150 estudiantes de la diplomatura de Magisterio en la Universidad de León para identificar el beneficio del Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) y el método de caso en el desarrollo de competencias genéricas transversales, incluyendo el razonamiento crítico. Los autores contrastan los resultados de las competencias y encontraron mayor desarrollo en los alumnos utilizando el ABP que el método de casos.

Ramos *et al.* (2010) realizaron un estudio en México que tuvo como objetivo analizar los recursos de aprendizaje móvil para identificar el desarrollo de habilidades cognitivas en los estudiantes a partir del estudio de casos. Los

resultados indican que el uso de recursos *e-learning* modifican el ambiente de aprendizaje al convertir cualquier escenario en un ambiente innovador y colaborativo favoreciendo las habilidades cognitivas, tales como el pensamiento crítico.

#### **IV. Planteamiento del problema**

El contexto a investigar son alumnos de turismo de nivel superior, quienes se ha detectado que en el ingreso carecen de formación en pensamiento crítico. En gran parte los estudiantes necesitan trabajar para poder costear sus estudios. La universidad cuenta con tutorías para nivelarlos en algunas materias básicas. Existen herramientas como laboratorios de inglés y software hotelero, y un taller gastronómico para materias de alimentos y bebidas. Sin embargo, es necesario que los estudiantes aprendan a desarrollar pensamiento crítico, pudiéndose obtener también en las materias transversales de la estructura curricular.

Es difícil saber si el pensamiento crítico se puede enseñar, según Mulnix (2012) se puede adquirir, desarrollar y ejercer con la ayuda de algunos medios eficaces. Broom (2011) define que para poder llevar a cabo el pensamiento crítico el individuo debe estar en sintonía con mente, cuerpo y espíritu. Otros estudiosos del pensamiento crítico como Wells (2009) demuestran que la enseñanza del mismo es un intento de dar herramientas al alumno para regular sus creencias con sus limitaciones internas y externas. Mientras que para Papastephanou y Angeli (2007) investigan las posibilidades de las concepciones del pensamiento crítico más allá del marco educativo, haciendo énfasis en las habilidades. Los autores refuerzan la relevancia de indagar sobre sus beneficios particulares del pensamiento crítico.

Según los estudios presentados el método de caso podría favorecer el desarrollo de competencias a través de sus características y etapas de intervención, por lo que surge la pregunta ¿Cuál es el cambio en el desarrollo del pensamiento crítico a partir de una intervención con método de casos en alumnos de turismo de educación superior?

##### **IV.1. Objetivos**

El objetivo general es evaluar el cambio en el desarrollo del pensamiento crítico a partir de la implementación del método de casos en alumnos de turismo de educación superior.

Objetivos particulares:

- 1.** Evaluar el cambio en la predisposición al pensamiento crítico en alumnos que participaron en la estrategia didáctica del método de casos.

2. Establecer fortalezas y debilidades que se puedan presentar en la aplicación de casos en alumnos de turismo a nivel superior.

#### **IV.2. Metodología**

Las investigaciones en ciencias sociales abarcan diversas disciplinas, como sociología, psicología y antropología, así como ámbitos profesionales: educación, negocios y salud. Se enfrentan a una gama de preguntas y problemas cada vez más complejos y, por lo tanto, se esfuerzan por elegir los mejores enfoques para investigar. Dichas investigaciones tienden a adoptar métodos de investigación que son compatibles con sus ideas sobre el mundo, la naturaleza del conocimiento y la realidad social (Savin y Howell, 2013).

Para resolver la pregunta planteada se utilizó el método de investigación mixta, debido a su naturaleza que facilita la indagación de procesos educativos (Pereira, 2011). De acuerdo a Valenzuela González y Flores Fahara (2012), este diseño colecciona y analiza datos cuantitativos y cualitativos para contar con la oportunidad de demostrar en forma analítica y subjetiva el desarrollo de pensamiento crítico en alumnos de turismo de nivel superior.

Se trató de un diseño embebido, ya que de acuerdo a Creswell y Plano (2011) los diseños son aquellos en los que se entretrejen las mediciones cualitativas y cuantitativas, antes, durante y después de la intervención. Para este estudio se eligieron participantes del área de turismo, siendo un muestreo por conveniencia. Para Bernal (2006), un diseño cuasi-experimental se utiliza para un grupo con medición antes y después (pre y post-test) Se justificó la elección de métodos mixtos debido a lo enriquecedor de los componentes: cuantitativo con el Cuestionario de Competencias Genéricas Individuales y para complementar la observación en el aula en lo cualitativo, triangulándose posteriormente la información para ayudar a cuantificar y analizar los datos que se desprendieron de la estrategia de casos para el desarrollo de pensamiento crítico.

#### **IV.3. Participantes**

El contexto educativo corresponde a Educación Superior, institución privada ubicada en la Ciudad de Bogotá, Colombia. La universidad cuenta con dos jornadas educativas: el turno matutino, con un rango de edades de 18 a 24 años, con el tiempo y apoyo de sus padres para estudiar. En la jornada vespertina, los alumnos en su gran mayoría trabajan por la mañana, pagan sus estudios por la tarde y ya están vinculados al campo laboral, el rango de edad varía de entre los 22 hasta los 24 años.

Los participantes fueron 20 estudiantes de nivel superior, con un rango de edad entre los 22 y 24 años de la carrera de Administración de Empresas Tu-

rísticas, séptimo semestre. Se trató de un muestreo por conveniencia, debido a que se tuvo acceso a la clase. Entre sus ventajas se encuentran, como señala Navarrete (2014), el obtener una muestra de forma rápida y sin costo. Para autores como Bernal (2006), es un método no probabilístico. Sin embargo, para efectos de este estudio es conveniente debido a que la población tiene conocimientos en turismo y resultó más eficiente al momento de aplicar la estrategia e instrumentos.

#### IV.4. Instrumentos

El primer instrumento que se incluyó fue cuantitativo, la sección de pensamiento crítico del Cuestionario de competencias Genéricas Individuales diseñado por Olivares y Wong (2013) el cual se presenta en la **Tabla 1**. Los cuestionarios son tal vez uno de los instrumentos más usados para la recolección de datos, según lo afirma Hernández *et al.* (2010). Las autoras reportaron un Alpha de Cronbach (0.730) como medida de confiabilidad. Debido a que es una herramienta cuantitativa se interpreta numéricamente con la escala Likert de 1 a 5, lo que es más favorable como respuesta para los alumnos. Se aplicó en pre-test el 5 de marzo 2015 y el post-test el 19 de marzo 2015.

**Tabla 1. Sección de pensamiento crítico del Cuestionario de Competencias Genéricas Individuales (Olivares y Wong 2013)**

Dimensión asociada a <i>Interpretación y análisis de información</i>	1. Entro en pánico cuando tengo que lidiar con algo muy complejo. 9. Prefiero aplicar un método conocido antes de arriesgarme a probar uno nuevo.
Dimensión asociada al <i>Juicio de una situación específica con datos objetivos y subjetivos</i>	2. Puedo explicar con mis propias palabras lo que acabo de leer. 3. Puedo hacer comparación entre diferentes métodos o tratamientos. 4. Utilizo mi sentido común para juzgar la relevancia de la información. 8. Expreso alternativas innovadoras a pesar de las reacciones que pueda generar. 10. Sé distinguir entre hechos reales y prejuicios.
Dimensión asociada al <i>Inferencia de las consecuencias de la decisión basándose en el juicio autorregulado</i>	6. Puedo determinar un diagnóstico aunque no tenga toda la información. 7. A pesar de los argumentos en contra, mantengo firmes mis creencias.

Cabe señalar que el cuestionario constaba en su totalidad de 74 reactivos de los cuales se usaron solo los correspondientes a la sección de pensamiento crítico, quedando en 10 de 13 ítems posterior al proceso de validación. Para esta investigación se omite el ítem 5 por tratarse de medicina basada en evidencia, quedando fuera de contexto.

La investigadora o facilitadora entregó el cuestionario a cada uno de los alumnos para que lo realizaran antes de la aplicación de la estrategia. Este instrumento ayudó a diagnosticar el nivel promedio de predisposición al pensamiento crítico que tenían los alumnos asociados a cada una de las tres dimensiones. Una vez efectuada la estrategia se volvió a aplicar el cuestionario a cada alumno para analizar los resultados comparativos.

El segundo instrumento de tipo cualitativo fue la observación en el aula, la que según Valenzuela González y Flores Fahara (2012) puede ser utilizada para investigaciones tanto cualitativas como mixtas. Autores como Bernal (2006) mencionan que mediante la observación se obtiene información directa y confiable, mientras sea sistematizada. Middendorf y McNary (2011) añade que es fundamental elaborar una rúbrica o registro estructurado de la observación, para que ésta sea exitosa y se puedan obtener los resultados en una forma estructurada. Aguaded y Fonseca (2007) establecen la importancia de las rúbricas en la estrategia de casos y define rúbrica como «un listado del conjunto de criterios específicos que permiten valorar el aprendizaje, los conocimientos y/o competencias logrados por el estudiante».

Para valorar las habilidades del pensamiento crítico durante la aplicación de la estrategia de casos, la facilitadora evaluó las respuestas dadas en cuanto a interpretación de eventos, análisis de innovaciones y evaluación de áreas de oportunidad del caso. Se especificó a través de una rúbrica, la cual fue diseñada por la investigadora basada en las habilidades del pensamiento crítico de Facione (2011), como se presentan en la **Tabla 2** con el nivel de desempeño alto, medio y bajo de las subcompetencias.

**Tabla 2. Rúbrica de valoración para las habilidades del pensamiento crítico durante la aplicación de estrategia de casos**

Habilidades del pensamiento crítico establecidas por Facione (2011)	Nivel de valoración		
	Alto	Medio	Bajo
Interpretación	Demuestra comprensión total de los eventos del caso	Muestra comprensión parcial de los eventos del caso	No comprende los eventos del caso
Análisis	Es capaz de usar la lógica y pensamiento abstracto para comprender innovaciones del caso	Usa parcialmente la lógica para comprender innovaciones del caso	No utiliza pensamiento abstracto para comprender innovaciones del caso
Evaluación	Es capaz de valorar las áreas de oportunidad del caso usando razonamiento deductivo e inductivo	Usa parcialmente razonamiento deductivo o inductivo para evaluar áreas de oportunidad	No es capaz de tener acceso a la calidad de argumentos razonados para evaluar áreas de oportunidad

## V. Intervención con la estrategia didáctica de método de casos

Se aplicó la estrategia didáctica al caso Hoteles RIU obtenido de López y Peralta (2013). Específicamente se trató de la lectura del desarrollo que ha tenido la cadena de Hoteles RIU y cómo ha sido su historia a través del tiempo, dejando algunas preguntas al final para debatir. Durante diferentes etapas de la estrategia se observaron a los diferentes equipos las manifestaciones de las habilidades de interpretación, análisis y evaluación.

### V.1. Estrategia de análisis de datos

Debido a la elección de métodos mixtos en esta investigación, se aplicó en lo cuantitativo el Cuestionario de Competencias Genéricas Individuales en pre y post test, en una población dependiente por tratarse de los mismos sujetos mediante la prueba *t-student* (con un nivel de confianza de 95 %) para comparar las medias del grupo antes y después de la intervención.

El segundo instrumento de tipo cualitativo midió las habilidades de interpretación, análisis y evaluación en estudiantes de turismo durante la estrategia de método de casos con la rúbrica de observación y codificando los resultados por equipo a partir de estadística descriptiva.

Posteriormente se realizó una triangulación que para Valenzuela González y Flores Fahara (2012) asegura la validez de la investigación y apoya un resul-

tado utilizando varias fuentes. Para esto se confrontaron los resultados con autores que han hecho trabajos de investigación parecidos y resaltando las más importantes contribuciones, similitudes, inconsistencias y contradicciones.

## V.2. Resultados del cuestionario

Se establecen dos hipótesis:

1. Ho (Hipótesis nula): la estrategia de casos no desarrolla la competencia (general y cada una de sus dimensiones) de pensamiento crítico. Para ello la media del pre-test y post-test deberán ser iguales.
2. Hi (Hipótesis alternativa): la estrategia de casos si desarrolla el pensamiento crítico (en general y para sus dimensiones). Para lo cual las medias serán diferentes, siendo mayor la del post-test.

Los resultados más relevantes obtenidos del cuestionario cuantitativamente ayudaron a medir el nivel de pensamiento crítico que cada alumno tenía en la etapa de pre-test, mientras que en el post-test se observa el resultado obtenido una vez aplicada la estrategia de casos. En el segundo instrumento cualitativo, los resultados midieron con la observación en aula las capacidades de interpretación, análisis y evaluación de los alumnos por equipo.

Los resultados obtenidos del cuestionario fueron valiosos para determinar el nivel de pensamiento crítico que poseían los alumnos de turismo y el desarrollo de esta competencia por medio de la estrategia de casos.

Una vez aplicado el cuestionario en pre- y post- test se procedió a la codificación de la información; el cuestionario se midió en la escala de Likert siendo 1 totalmente de acuerdo y 5 totalmente en desacuerdo, se asignaron valores para rangos 1 y 2 = 1 pensador crítico, 3=0 como un valor neutro y por último 4 y 5= -1 no pensador crítico. Cabe señalar una salvedad en las preguntas 1, 4, 7 y 9, ya que son consideradas negativas por lo que los valores asignados fueron inversos durante la codificación (ver **Tabla 3**).

**Tabla 3. Codificación de puntajes por nivel para cada ítem del cuestionario**

Dimensión	Ítem	Escala Likert				
		TA	A	N	D	TD
Interpretación y análisis de información	1. Entro en pánico cuando tengo que lidiar con algo muy complejo.	5	4	3	2	1
	9. Prefiero aplicar un método conocido antes de arriesgarme a probar uno nuevo.	5	4	3	2	1
Juicio de una situación específica con datos objetivos y subjetivos	2. Puedo explicar con mis propias palabras lo que acabo de leer.	1	2	3	4	5
	3. Puedo hacer comparación entre diferentes métodos o tratamientos.	1	2	3	4	5
	4. Utilizo mi sentido común para juzgar la relevancia de la información.	5	4	3	2	1
	8. Expreso alternativas innovadoras a pesar de las reacciones que pueda generar.	1	2	3	4	5
	10. Sé distinguir entre hechos reales y prejuicios.	1	2	3	4	5
Inferencia de las consecuencias de la decisión basándose en el juicio autorregulado	6. Puedo determinar un diagnóstico aunque no tenga toda la información.	1	2	3	4	5
	7. A pesar de los argumentos en contra, mantengo firmes mis creencias.	5	4	3	2	1

Donde TA significa Total Acuerdo, A: Acuerdo, N: Neutro, DA: Desacuerdo y TD: Total Desacuerdo

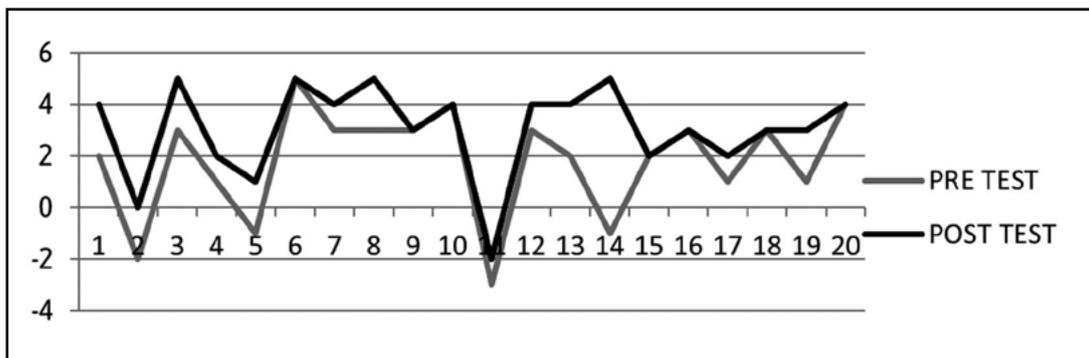
Una vez que se tuvieron los parámetros cuantificables se procedió a realizar la prueba de hipótesis, utilizando la prueba *t-student* y apoyados posteriormente por el software Minitab, arrojando los siguientes resultados, los que se muestran en la **Tabla 4** y la **Figura 2**.

**Tabla 4. Análisis prueba t-student para probar hipótesis**

Instrumento	Muestra	Media	Desviación estándar	Valor de prueba	Valor de alfa
Pre-Test	20	1.8	2.1179	3,9427	0.05
Post-Test	20	3.05	1.820		

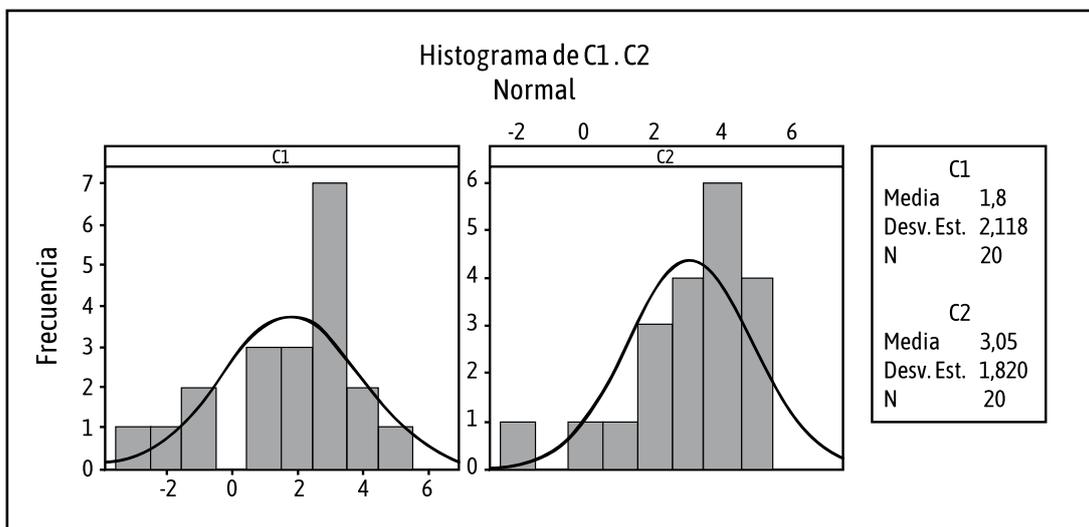
Los resultados indicaron que el valor de la prueba arrojó un 3,9427, teniendo como referencia un valor crítico de 1,7247 para hacer válida la hipótesis. Por lo tanto, al arrojar una diferencia positiva de 2,2180 se procede a rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa, la que indica que

la estrategia de casos promueve el desarrollo del pensamiento crítico como competencia general. Para ampliar la información en la **Figura 2** se muestra la diferencia significativa que corresponde a 0,00082823, donde se muestran los resultados del pre-test y post-test.



**Figura 2.** Nivel de significancia de la prueba

Para una mejor evidencia, en la **Figura 3** se muestran gráficamente los valores ayudados con la herramienta Minitab, donde el valor de prueba 3,9427 queda fuera de la zona de rechazo, por lo tanto con un nivel de significancia de 0,05 o 95 % de confianza, es adecuado afirmar que a través de la estrategia de casos se puede desarrollar pensamiento crítico en alumnos de turismo.



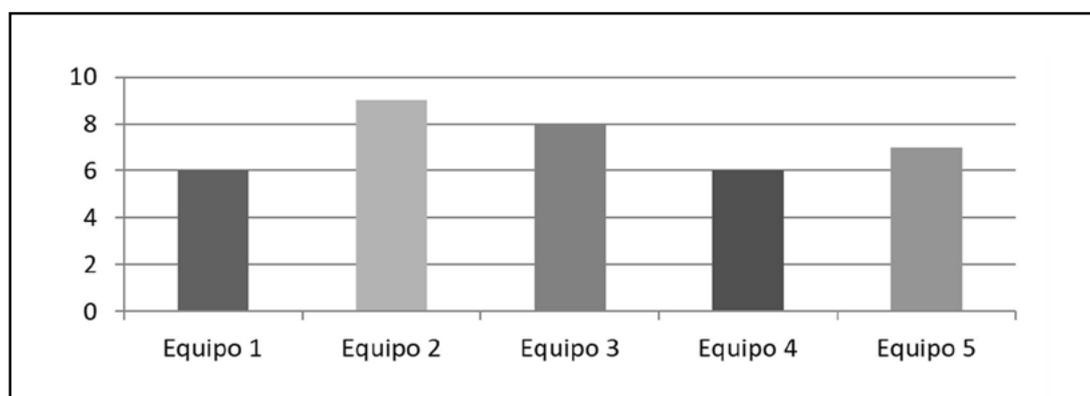
**Figura 3.** Desviación estándar

Con estos resultados se atendió el primer objetivo específico de evaluar el cambio en la predisposición al pensamiento crítico en alumnos que participaron en la estrategia didáctica del método de casos.

### V.3. Resultados del instrumento observación en el aula

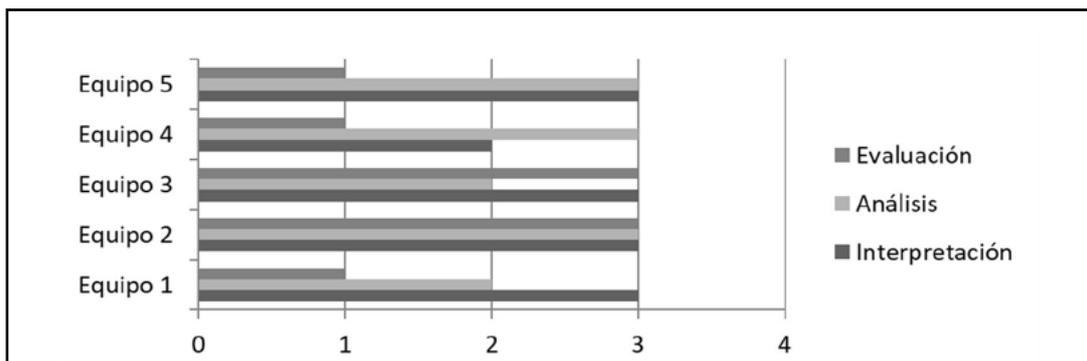
Por tratarse de un grupo de la carrera de Administración Turística, se seleccionó por parte del investigador un caso que fuera actual y que estuviera relacionado con la administración de hoteles, para lo cual se tomó el caso de Hoteles RIU, que pertenece a una prestigiosa empresa española que tiene 62 años de funcionar en el mercado y que sigue innovando (López y Peralta, 2013). Los alumnos denotaron su interés por saber la historia de éxito de esta empresa.

Para poder medir cuantificablemente la rúbrica de valoración para las habilidades del pensamiento crítico presentados en la **Tabla 2**, se codificaron los valores Alto= 3, Medio = 2, Bajo = 1, para poder medir cuantitativamente y tener un número promedio de cada equipo de trabajo después de la aplicación de la estrategia de casos. Se debe tomar en cuenta que la máxima puntuación que un equipo pudo tener es 9 y la mínima 0. Se contaron con 5 equipos de trabajo con 4 integrantes cada uno, dando como resultado las siguientes cifras de la **Figura 4**.



**Figura 4. Resultados por equipo sobre rúbrica de valoración para las habilidades de pensamiento crítico**

En esta gráfica de barras presentada en la **Figura 4** se pueden observar los resultados de cada equipo correspondiendo el 1=6 puntos, 2=9 puntos, 3=8 puntos, 4=6 puntos y 5=7 puntos en el global de las respuestas, en tanto que visualizando cada una de las secciones quedaría de la forma que se muestra en la **Figura 5**.



**Figura 5. Resultados por sección sobre rúbrica de valoración para las habilidades de pensamiento crítico**

En la **Figura 5** se aprecia el tratamiento de cada una de las habilidades de pensamiento crítico, siendo el equipo 2 el que tuvo la mayor puntuación en las 3 categorías; el equipo 5 también obtuvo un buen puntaje en análisis e interpretación, el resto de los equipos alcanzó su puntuación más alta en la interpretación.

Así mismo se realizó un análisis de las respuestas dadas por los alumnos en la aplicación de la estrategia de casos ilustrados en la **Tabla 5**.

**Tabla 5. Respuestas de alumnos en la aplicación de estrategia casos**

<b>1ª CATEGORÍA</b> Interpretación
Indicador: Interprete la importancia de los eventos en la historia de Hoteles RIU
La importancia radica en las alianzas estratégicas y gracias a ello su expansión por el mundo. El negocio ha pasado por las manos de 3 generaciones de la familia RIU y sigue manteniendo la ideología de su fundador. Pioneros en la industria turística gracias a la medición de la satisfacción del cliente.
<b>2ª CATEGORÍA</b> Análisis
Indicador: Analice en su criterio cuáles son las innovaciones que Hoteles RIU ha aportado a la hotelería.
Su importancia radica en las alianzas estratégicas. Su expansión hacia nuevos destinos exóticos a nivel mundial. Creación de un sistema de fidelización de agencias de viaje. Incorporación del sistema todo incluido y su sistema de organigrama.
<b>3ª CATEGORÍA</b> Evaluación
Indicador: ¿Cuáles son las áreas de oportunidad que Hoteles RIU tiene para un futuro?
Crear más hoteles o investigar más destinos turísticos a los cuales llegar. Adaptación al país que se llega con atención personalizada para así brindar una experiencia única. Enfocarse a desarrollar un plan para atraer a un tipo de cliente según el tipo de hotel. Trabajar más en responsabilidad social.

El segundo de los objetivos particulares fue establecer fortalezas y debilidades que se puedan presentar en la aplicación de casos en alumnos de turismo a nivel superior, se pudo medir mediante la observación constante ya que se pudieron apreciar paso a paso todas las acciones de los estudiantes desde que se les entregó el caso hasta que llegaron a la toma de decisiones, como fortalezas se encontró: a) la estrategia de casos permite a los alumnos explorar sus habilidades de pensamiento crítico especialmente en las dimensiones de interpretación y análisis, b) los alumnos demuestran interés por el caso, c) los estudiantes desarrollan sus cualidades participativas y colaborativas, d) el caso se presta a debate sobre pros y contras de las propuestas presentadas, e) el proceso ayuda a adquirir conocimientos propios de su profesión, f) el cierre y conclusión favorece la metacognición. Las debilidades observadas fueron: a) el tiempo de la ejecución de la actividad fue muy corto, b) la capacidad de evaluar las áreas de oportunidad en sentido amplio.

#### **V.4. Triangulación e interpretación**

Para Valenzuela González y Flores Fahara (2012) la triangulación se trata de confrontar los resultados con la teoría encontrada relacionada a la temática del estudio, por lo que en esta sección se explican e interpretan los datos a la luz de la teoría buscando contribuciones, similitudes, inconsistencias y contradicciones encontradas. Los autores recomiendan presentarlos en figuras, tablas, etc., por lo que a continuación, en la tabla 6, se presenta la comparación de los resultados de ambos instrumentos Cuestionario de Competencias Genéricas Individuales de (Olivares y Wong, 2013) y la rúbrica de valoración para las habilidades del pensamiento crítico elaborada por la investigadora en base a las competencias de Facione (2011).

**Tabla 6. Comparación de resultados de ambos instrumentos**

1ª CATEGORÍA		
Dimensión asociada a la interpretación y análisis de la información		
Indicador: Interpretación de importancia de eventos		
Resultados	Instrumento	Estudiantes
<p>En el cuestionario el ítem «entro en pánico cuando tengo que lidiar con algo complejo» y «prefiero aplicar un método conocido antes de arriesgarme a probar uno nuevo» quedaron por encima del valor crítico con un 2,236, con lo cual se rechazó la hipótesis nula, aceptando por consiguiente la hipótesis alternativa, que indica que la estrategia de casos promueve el desarrollo del pensamiento crítico (Valor crítico 1,7247) en la dimensión de interpretación y análisis de la información.</p> <p>Mientras que en la rúbrica de valoración para las habilidades de pensamiento crítico fue la sección en la cual la mayoría de los equipos sacó el más alto puntaje 9, por lo que podemos concluir que hay afinidad o similitud entre ambos instrumentos y los resultados coinciden.</p>	Cuestionario	20
	Observación	20
2ª CATEGORÍA		
Dimensión Asociada al juicio de una situación específica con datos objetivos y subjetivos		
Indicador: Análisis de innovaciones		
Resultados	Instrumento	Estudiantes
<p>En esta dimensión de <i>Juicio de una situación específica con datos objetivos y subjetivos</i> en la fase del cuestionario correspondió a varias preguntas como: «Puedo explicar con mis propias palabras lo que acabo de leer, puedo hacer comparación entre diferentes métodos, utilizo mi sentido común para juzgar la relevancia de la información, expreso alternativas innovadoras a pesar de las reacciones y se distinguir entre hechos reales y prejuicios». Los resultados indican que se aceptó la hipótesis alternativa, que pasó el nivel crítico con un 1,9259.</p> <p>En el instrumento de observación de la rúbrica, fue la segunda con más puntuación en los equipos, así mismo demostraron su capacidad de analizar innovaciones identificando muy bien lo realizado por la empresa del caso.</p>	Cuestionario	20
	Observación	20
3ª CATEGORÍA		
Dimensión Inferencia de las consecuencias de la decisión basándose en el juicio		
Indicador: Evaluación áreas de oportunidad		
Resultados	Instrumento	Estudiantes
<p>Esta última dimensión del cuestionario se refería a si el alumno puede «determinar un diagnóstico aunque no se tenga toda la información» y «a pesar de los argumentos en contra mantengo firmes mis creencias» tuvo una tendencia negativa y se rechazan las hipótesis por tener un valor crítico de 1,5050 cuando el parámetro era 1,7247. Coincidentemente en la observación solo 2 equipos obtuvieron un puntaje alto en esta categoría y el resto no, pero las ideas innovadoras para el futuro de la empresa son creativas y van de la mano con sus conocimientos.</p>	Cuestionario	20
	Observación	20

El conocimiento que se deriva del presente estudio es la contribución del método de casos en el desarrollo del pensamiento crítico como lo fue establecido en el objetivo general. Las dimensiones de interpretación y análisis del pensamiento crítico fueron las mayormente favorecidas a partir del método de casos.

De acuerdo a Facione (2011) la interpretación se asocia con la capacidad del estudiante de comprender y expresar el significado de experiencias, juicios y creencias. En este sentido, el método de casos requiere que los alumnos asocien los fundamentos teóricos del caso que ayuden a su comprensión y resolución (Arias-Gundín et al., 2008). Así mismo, Espíndola Castro (1996) coincide en que los alumnos logran extraer del caso la información relevante y las decisiones ejecutadas interpretando lo solicitado por el profesor.

La habilidad de análisis incluye la revisión de ideas, identificación de argumentos y análisis de dichos argumentos (Facione, 2011). Como parte del método de casos se requiere que los alumnos determinen los aspectos básicos a analizar considerando los puntos más importantes para desarrollar posibles soluciones alternas (Arias-Gundín et al., 2008). Hernández (2014) también encontró que el método del caso fomenta la habilidad de reconocer, construir y fundamentar argumentos a partir de una dinámica rigurosa.

Olivares y López (2017) consideran que la interpretación y análisis de la información integra la capacidad de expandir la información a detalle, para compararla y sintetizarla. En el método de casos se requiere esta fase para poder buscar los argumentos adecuados como paso previo a la defensa de las mejores alternativas (Arias-Gundín et al., 2008).

Sobre la dimensión de evaluación del pensamiento crítico no se identificaron contribuciones evidentes debido al método de casos. De acuerdo a Facione (2011) la evaluación consiste en la valoración de argumentos y posturas a partir del uso del pensamiento inductivo y deductivo. En el modelo de Olivares y López (2017) el pensamiento crítico requiere la capacidad del estudiante para inferir en las consecuencias de la decisión tomada. Estos resultados contrastan con el estudio de Klebba y Hamilton (2007) quienes encontraron el beneficio del método de casos para desarrollar una adecuada toma de decisiones. Así mismo contrasta con el estudio de Scott (2008) en el área de turismo, quien encontró que se favorecían las evaluaciones en los estudiantes.

A nivel general de la competencia de pensamiento crítico, el presente estudio encuentra que los alumnos perciben un beneficio en su desarrollo a partir del método de casos considerando un diseño de investigación embebido (Creswell y Plano, 2011). El caso planteado permitió a los estudiantes analizar e interpretar conocimiento disciplinar en forma individual y colaborativa en un proceso que los acerca al contexto laboral.

Además de la aplicación del cuestionario, los autores de la presente investigación proponen una rúbrica de valoración de las habilidades del pensamiento crítico a partir de la teoría de Facione (2011), que puede orientar a los docentes sobre el diseño y evaluación de sus alumnos considerando competencias genéricas, tales como el pensamiento crítico.

## **VI. Conclusiones**

Si bien el estudio de casos como estrategia didáctica aporta valor al desarrollo del pensamiento crítico, es relevante influir en su diseño para lograr que los estudiantes no sólo identifiquen alternativas de solución útiles para un propósito correctivo temporal. Las preguntas de reflexión del caso deben dirigir a los estudiantes a identificar decisiones innovadoras y sustentables que tomen en consideración diferentes perspectivas, por ejemplo: económicas, humanas y políticas, entre otras. Aunque los resultados se muestran alentadores para el uso de la estrategia didáctica, es posible potenciar las competencias genéricas de los alumnos a través de preguntas detonadoras que promuevan el pensamiento lateral para obtener propuestas diferentes a lo convencional.

Un alumno de turismo debe capitalizar en su vida laboral los llamados momentos de verdad y con ayuda de estrategias de aprendizaje centradas en el estudiante como el método de casos, podrían resolver favorablemente las múltiples situaciones que se presenten. Con la presente investigación se pretende aportar valor y conocimiento nuevo a la comunidad académica por los constructos y estrategia debido a que sólo esporádicamente convergen: casos, pensamiento crítico y turismo en una misma investigación.

### **Alcance y limitaciones de la investigación**

Los resultados se limitan a lo evaluado mediante autopercepción de los estudiantes y lo observado por la investigadora principal durante el periodo de la investigación en la ciudad de Bogotá, Colombia. No se pretende extrapolar las conclusiones para otros entornos educativos diferentes a los presentados en este estudio.

## Referencias bibliográficas

- AGUADED, J.; Fonseca, m. (2007). *Enseñar en la universidad experiencias y propuestas de docencia universitaria*. La Coruña, España: Netiblio, S.L.
- ÁLVAREZ, C.; San Fabián, J. L. (2012). La elección del estudio de caso en investigación educativa. *Gazeta de Antropología (España)*, 28(1): 1-12.
- ARIAS GUNDÍN, R.; Fidalgo, R. y García, J.N. (2008). Desarrollo de las competencias transversales en el magisterio mediante el Aprendizaje Basado en Problemas y el Método de Caso. *Revista de Investigación Educativa, (México)*, 26(2): 431-444.
- BERNAL, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: Pearson Prentice Hall.
- BRINKERHOFF, R. (2010). *The success Case Method: Find out quickly what's working and what's not*. San Francisco, California, USA: Berrett-Koehler Publishers, Inc.
- BROOM, C. (2011). From Critical Thinking to Critical Being. *Encounter (England)*, 24(2): 16-27.
- CRESWELL, J., y Plano, V. (2011). *Designing and conducting mixed methods*. Research. California: Sage.
- CHAVARRÍA, X.; Hampshire, S. y Martínez, F. (2004). Una aproximación a los estudios de caso desde la práctica. *Revista de Investigación Educativa (España)*, 22(2): 443-458.
- FACIONE, P. (2011). Critical Thinking: What it is and why it counts. *Insight Assessment (USA)* [En línea] Recuperado de [http://www.student.uwa.edu.au/\\_data/assets/pdf\\_file/0003/1922502/Critical-Thinking-What-it-is-and-why-it-counts.pdf](http://www.student.uwa.edu.au/_data/assets/pdf_file/0003/1922502/Critical-Thinking-What-it-is-and-why-it-counts.pdf)
- ESPÍNDOLA CASTRO, J. L. (1996). Métodos para fomentar el pensamiento crítico. *Reingeniería Educativa. (México)* ANUIES. Recuperado de [https://www.uv.mx/dgdaie/files/2012/11/\\_CPP-DC-Espindola-Metodos-para-fomentar.pdf](https://www.uv.mx/dgdaie/files/2012/11/_CPP-DC-Espindola-Metodos-para-fomentar.pdf)
- GÓMEZ, S. (2010). La experiencia de un diseño curricular en turismo basado en un modelo de competencias profesionales. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 1(19): 139-156.
- HERNÁNDEZ, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- HERNÁNDEZ, Z. (2014). Estrategia pedagógica-estudio de caso para fomentar pensamiento crítico en estudiantes de enfermería. *Revista UNIMAR*, 32(1): 167-179.
- KLEBBA, J.; Hamilton, J. (2007). Structured Case Analysis: Developing Critical Thinking Skills in a Marketing Case Course. *Journal of Marketing Education (USA)*, 29(2): 123-139.
- LACOSTA, I. (2012). *Las ciencias en el aula: Aprendizaje basado en estudio de casos*. Zaragoza, España: Pressas Universitarias de Zaragoza.
- LIPMAN, M. (2003). *Thinking Education*. Cambridge, UK: Press Synducate of The University of Cambridge.
- LÓPEZ, F.; Peralta, J. (2013). *Hoteles RIU: El cliente a los mandos*. Barcelona, España: Libros de cabecera.
- MULNIX, J. (2012). Thinking Critically about Critical Thinking. Educational. En *Philosophy & Theory (USA)*, 44(5): 64-479. doi:10.1111/j.1469-5812.2010.00673.
- NAVARRETE, J. M. (2014). El muestreo en la investigación cualitativa. *Revista del Institu-*

- to de Investigaciones Histórico Sociales, (Perú), 4(5):165-180.
- OLIVARES, S.; López, M. (2017). Evaluación de la autopercepción del pensamiento crítico en estudiantes de medicina. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 19(2): 67-77.
- OLIVARES, S.; Wong, M. (2013). Medición de la autopercepción de la disposición al pensamiento crítico en estudiantes de medicina. XII Congreso Nacional de Investigación Educativa. Guanajuato, Guanajuato: COMIE.
- PAPASTEPHANOU, M.; Angeli, C. (2007). Critical Thinking beyond skill. En *Educational Philosophy & Theory (USA)*, 39(6): 604-621. doi:10.1111/j.1469-5812.2007.00311.x.
- PAUL, R.; Elder, L. (2003). *La mini-guía para el Pensamiento Crítico. Conceptos y herramientas*. Estados Unidos: Fundación para el Pensamiento Crítico.
- (2005). *Una guía para los educadores en los estándares de competencia para el Pensamiento Crítico*. Estados Unidos: Fundación para el Pensamiento Crítico.
- PEREIRA, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: una experiencia concreta. *Revista Electrónica Eduque*, 1(5).
- RAMÍREZ, M.S. (2012). *Modelos y estrategias de enseñanza para ambientes innovadores*. Monterrey, N.L.: Instituto Tecnológico de Monterrey.
- RAMOS, A.; Herrera, J. y Ramírez, M. S. (2010). Desarrollo de habilidades cognitivas con aprendizaje móvil: un estudio de casos. *Revista Científica de educocomunicación (México)*, 1(1):288.
- SAVIN, M.; Howell, C. (2013). *Qualitative Research: The essential guide to theory and practice*. New York, USA: Routledge.
- SANCHO, A. (1993) Calidad y educación: un reto para el sector turístico. En *Estudios Turísticos*, (119-120):23-28.
- SCOTT, N. (2008). An Evaluation of the Effects of Using Case-Method on Student Learning Outcomes in a Tourism Strategic Planning Course. En *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 7(2): 21-34.
- SOLBES, J.; Torres, N. (2012). Análisis de las competencias de pensamiento crítico desde el abordaje de las cuestiones sociocientíficas: un estudio en el ámbito universitario. *Didáctica de las ciencias experimentales y sociales*, 26(24): 247-269.
- VALENZUELA GONZÁLEZ, J.; Flores Fahara, M. (2012). *Fundamentos de investigación educativa: el proceso de investigación educativa*. México: Editorial Digital del Tecnológico de Monterrey.
- VILLALÓN, P. (2000). Un criterio ideal: reflexiones para la educación turística. *Revista Turismo em Análise*, 11(2): 7-13.
- WELLS, K. (2009). Learning and Teaching Critical Thinking: From a Peircean Perspective. *Educational Philosophy & Theory*. 41(2): 201-218. doi:10.1111/j.1469-5812.2007.00376.x.