



UTPL

La Universidad Católica de Loja

Modalidad Abierta y a Distancia

Prácticum 4.2: Examen Complexivo

Guía didáctica



Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Departamento de Ciencias Empresariales

Prácticum 4.2: Examen Complexivo

Guía didáctica

Carrera	PAO Nivel
▪ Administración de empresas	VIII

Autores:

Mahuad Buerneo María Dolores
Valverde Jaramillo Jackson Guillermo



ADM I _ 5 0 6 8

Asesoría virtual
www.utpl.edu.ec

Universidad Técnica Particular de Loja

Prácticum 4.2: Examen Complexivo

Guía didáctica

Mahuad Buerneo María Dolores

Valverde Jaramillo Jackson Guillermo

Diagramación y diseño digital:

Ediloja Cía. Ltda.

Telefax: 593-7-2611418.

San Cayetano Alto s/n.

www.ediloja.com.ec

edilocialtda@ediloja.com.ec

Loja-Ecuador

ISBN digital - 978-9942-39-404-0



Los contenidos de este trabajo están sujetos a una licencia internacional Creative Commons **Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 (CC BY-NC-SA 4.0)**. Usted es libre de **Compartir** — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato. **Adaptar** — remezclar, transformar y construir a partir del material citando la fuente, bajo los siguientes términos: **Reconocimiento**- debe dar crédito de manera adecuada, brindar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciante. **No Comercial**-no puede hacer uso del material con propósitos comerciales. **Compartir igual**-Si remezcla, transforma o crea a partir del material, debe distribuir su contribución bajo la misma licencia del original. No puede aplicar términos legales ni medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otras a hacer cualquier uso permitido por la licencia. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Abril, 2022

Índice

1. Datos de información.....	7
1.1. Presentación de la asignatura.....	7
1.2. Competencias genéricas de la UTPL.....	7
1.3. Competencias específicas de la carrera	7
1.4. Problemática que aborda la asignatura.....	8
2. Metodología de aprendizaje.....	9
3. Orientaciones didácticas por resultados de aprendizaje.....	10
 Primer bimestre	10
 Resultado de aprendizaje 1	10
Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje	10
 Semana 1 y 2	10
 Unidad 1. Generalidades y lineamientos del Examen Complexivo.....	10
1.1. Bases del examen complexivo para AE.....	11
1.2. Estructura del examen complexivo	13
Actividad de aprendizaje recomendada	13
 Semana 3	13
 Unidad 2. Teoría de contextos	13
2.1. ¿Qué es un contexto?.....	13
2.2. Propiedades de los modelos del contexto	14
2.3. Funciones de los modelos del contexto	15
 Semana 4	15
2.4. Contexto local.....	15
Actividad de aprendizaje recomendada	19
 Semana 5	20
2.5. Contexto Nacional.....	20
Actividad de aprendizaje recomendada	23
 Semana 6	25

2.6. Contexto global	25
Actividad de aprendizaje recomendada	27
Semana 7	30
Unidad 3. ¿Cómo desarrollar un caso?	30
Actividad de aprendizaje recomendada	33
Actividades de finales del bimestre.....	33
Semana 8	33
Segundo bimestre	34
Resultado de aprendizaje 2.....	34
Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje	34
Semana 9	34
Unidad 4. ¿Cómo desarrollar un caso?	34
4.1. Proceso del análisis del caso	34
Actividad de aprendizaje recomendada	37
Semana 10	37
Actividad de aprendizaje recomendada	38
Semana 11	38
Actividad de aprendizaje recomendada	39
Semana 12 y 13	39
Semana 14	40
Semana 15 y 16	41
Actividades de finales del bimestre.....	42
4. Referencias bibliográficas	44



1. Datos de información

1.1. Presentación de la asignatura



1.2. Competencias genéricas de la UTPL

- Vivencia de los valores universales del Humanismo de Cristo
- Comunicación oral y escrita
- Orientación a la innovación y a la investigación
- Pensamiento crítico y reflexivo
- Trabajo en equipo
- Compromiso e implicación social
- Comportamiento ético
- Organización y planificación del tiempo

1.3. Competencias específicas de la carrera

- Aplica fundamentos epistemológicos, modelos cuantitativos y cualitativos en la gestión e interrelación de la organización y los elementos del entorno empresarial, para el fomento de alternativas de solución a los problemas identificados.

- Aplica metodologías basadas en el proceso administrativo, gestión organizacional, gestión de recursos, uso de tecnologías prácticas de innovación y gestión del conocimiento para generar el desarrollo de emprendimientos y proyectos enfocados a la investigación y vinculación con los sectores agro-productivo, manufactura, comercio y servicios.
- Diseña proyectos empresariales a través de la epistemología basado en métodos, instrumentos y técnicas empresariales que potencien los sectores económicos del país.
- Fomenta valores, espíritu de equipo, actitud de gestión y liderazgo, humildad intelectual para contribuir a la consolidación de una sociedad.

1.4. Problemática que aborda la asignatura

Para iniciar el estudio de esta asignatura es de suma importancia que se identifique la problemática de nuestra sociedad en cuanto a la labor empresarial, esta está asociada a:

- La debilidad del tejido empresarial y limitado conocimiento de oportunidades y necesidades empresariales existentes en el país.

Para abordar esta problemática se trabajará en ambientes de aprendizaje que permitan la interacción del estudiante que desarrollen la capacidad de identificar oportunidades empresariales y buscar soluciones para fortalecer el tejido empresarial donde se desarrolla el proceso administrativo.

Por esta razón, la asignatura contribuirá a que el estudiante pueda manejar de manera integral las competencias adquiridas a lo largo de su formación profesional asumiendo el compromiso ético para la resolución de problemas, y desafíos en su vida profesional aplicando los conocimientos adquiridos a lo largo de su formación profesional.



2. Metodología de aprendizaje

Para el estudio de la asignatura Practicum 4.2 examen complejo se aplicará la metodología de aprendizaje basado en problemas o denominada como ABP, donde el estudiante revisa y analiza problemáticas reales (contextos) que le permiten desarrollar el conocimiento a través del análisis de diferentes escenarios posibles, aplicando los conocimientos adquiridos durante su formación y que admiten la formación de los campos conceptuales. El estudiante en este caso es un ente activo protagonista de su propio aprendizaje, apoyado de las distintas herramientas de aprendizaje y el docente como un facilitador para la revisión de los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación.

También se ha previsto utilizar la metodología basada en el análisis de contextos, es decir que se analizarán contextos mostrando las competencias adquiridas durante su carrera, para que luego el estudiante pueda aplicar estos conocimientos en el desarrollo de su examen complejo.

Por otro lado, se utilizará la metodología basada en análisis de estudio de caso, el mismo que se utilizará para abordar y conocer acerca de la aplicación de la metodología de la investigación cualitativa. Es decir, se analizará exhaustivamente un proyecto cuya metodología de abordaje sea cualitativa, para mostrar cómo su desarrollo ha logrado resolver un problema, las decisiones que ha conllevado y las técnicas y recursos implicados en este proceso. Se prevé que el hecho de buscar una comprensión e interpretación completa del caso, así como de las decisiones y posibles puntos de vista de su actor genere un aprendizaje activo, que trasciende los límites del propio espacio de enseñanza-aprendizaje, y sirve para generar soluciones, contrastarlas e, incluso, ejercitarse en procedimientos de solución (De Miguel, 2005).



3. Orientaciones didácticas por resultados de aprendizaje



Primer bimestre

Resultado de aprendizaje 1

- Demuestra el manejo integral de las competencias adquiridas a lo largo de su formación profesional asumiendo el compromiso ético.

Para alcanzar el resultado de aprendizaje, se han determinado tres unidades de estudio que deben ser abordadas durante el primer bimestre. En la primera unidad se revisarán las generalidades y lineamientos del examen complejo que deben rendir los alumnos, así como la estructura. La segunda unidad se revisará la teoría de contextos, y los tipos de contextos, incluyendo el desarrollo de estos contextos. En la unidad 3 se abordará el desarrollo de casos de estudio, que servirá para que el estudiante pueda entender esta metodología la desarrolle en la parte correspondiente de su examen complejo. Mediante estas unidades se logra que los estudiantes demuestren el manejo de las competencias adquiridas a lo largo de su formación profesional.

Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje



Semana 1 y 2

Unidad 1. Generalidades y lineamientos del Examen Complexivo

Estimados estudiantes iremos desarrollando esta unidad explicando que es el examen complejo, sus las fases que debe tener en cuenta, las bases de calificación y aprobación, entre otros aspectos importantes, lo invito a revisar los contenidos de esta unidad.

1.1. Bases del examen complejo para AE

Estimado estudiante el examen complejo en general puede establecerse que corresponde a una evaluación teórico-práctica, también puede darse el caso de que se realice una evaluación de las dos formas una teórica y otra práctica, esto dependerá de cada una de las carreras.

Mediante este examen el estudiante demuestra el dominio metodológico de los problemas abordados desde la profesión.

Por lo indicado es necesario manifestar que el examen complejo sea teórico o práctico, guarda una relación con los resultados de aprendizaje y competencias adquiridos durante la carrera.

Para la carrera de Administración de Empresas, El Examen Complexivo corresponde a una evaluación integral, que guarda correspondencia con los resultados de aprendizaje de la Carrera. Procura la demostración de las competencias adquiridas por el estudiante durante su formación y tiene el mismo nivel de complejidad que el Trabajo de Titulación. El examen complejo está regulado por el artículo 25 del Reglamento de Régimen académico y por la Unidad de Titulación de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Con lo indicado en los párrafos anteriores, se puede manifestar que el estudiante deberá rendir una evaluación con instrumentos que midan el nivel de competencias de la carrera de Administración de Empresas.

Fase preparatoria.

Estimados estudiantes, la fase preparatoria del examen complejo ha iniciado con los contenidos desarrollados en el Prácticum 4.1 donde se han revisado los contenidos correspondientes a los campos conceptuales propuestos hasta el nivel abstracto, y, además, se han desarrollado algunos talleres.

La preparación para su examen complejo continúa con la asignatura Prácticum 4.2., aquí se revisarán los contextos, ejemplos de preguntas y el trabajo técnico escrito, para que puedan rendir sin problema su examen complejo.

Aprobación del examen complejo

Para la aprobación del examen complejo según lo establecido en el reglamento de régimen académico interno RR, es el 70% (7/10) del total de la nota (10/10), esta nota se obtiene de la sumatoria de las calificaciones ponderadas de cada una de las actividades de aprendizaje evaluadas y establecidas debidamente en el plan docente, para el primer bimestre (3/10), del examen complejo oral (3.5/10) y del examen complejo escrito (3.5/10). Esta información se muestra con detalle en la siguiente tabla.

Tabla 1.
Actividades de calificación del examen complejo

EVALUACIÓN			
ASIGNATURA	ACTIVIDADES	PONDERACIÓN	
PRACTICUM 4.2	Talleres: Actividades del componente en contacto con el docente	35%	30%
	Talleres: Actividades del componente práctico experimental	35%	
	Talleres: Actividades del componente autónomo	30%	
	Examen complejo oral (nota mínima 7/10)	35%	35%
	Examen complejo escrito (nota mínima 7/10)	35%	35%
	Total	100%	

Nota. Tomado de Lineamientos Unidad de Integración Curricular. Vicerrectorado Académico.



Para el Prácticum 4.2 se registrará una sola nota al final del ciclo académico según lo establecido en el calendario académico.

Para la exposición oral se conformará un tribunal de grado el cual deberá calificar la exposición del estudiante. El estudiante deberá enviar el trabajo a ser disertado mediante las herramientas tecnológicas que posee UTPL, previa la disertación ante el tribunal.

Para el examen complejo escrito, la Universidad convocará previamente para que los estudiantes se presenten a rendir esta evaluación.

1.2. Estructura del examen complejo

En el siguiente recurso, podrá visualizar que el examen complejo de la carrera de Administración de Empresas está compuesto de:

[Estructura del examen complejo.](#)



Actividad de aprendizaje recomendada

1. Revise el documento “Estructura del Examen complejo para Administración de Empresas”, el cual será compartido en la correspondiente aula del EVA por el docente tutor.
2. Revise el plan docente y analice la estructura de calificación del Practicum 4.2.

Estimado estudiante, una vez que hemos terminado con éxito la revisión de la primera unidad, por favor continúe con la siguiente unidad.



Semana 3

Unidad 2. Teoría de contextos

2.1. ¿Qué es un contexto?

De manera general, podemos decir que un contexto es el conjunto de combinaciones posibles que determinan el significado específico de un elemento concreto por su posición referida a ese conjunto. Lo explicado significa que los elementos singulares o particulares quedan definidos por sus relaciones con el conjunto de otros elementos que operan en su campo, es decir que tienen un referencial común.

Como lo indica Van Dijk (2013) tanto en la conversación cotidiana como en el discurso científico, con frecuencia usamos nociones generales como «lenguaje», «discurso», «acción», «mente», «conocimiento», «sociedad» o «poder», pero nos resulta difícil definir las de una manera más o menos

satisfactoria, lo mismo es cierto para la noción de «contexto». Quizás porque la vemos como medianamente más formal que conceptos relacionados como «situación», «circunstancias» o «escenario», utilizamos la idea de «contexto» siempre y cuando queremos indicar que un fenómeno, evento, acción o discurso tiene que verse o estudiarse en relación con su escenario, es decir, con las condiciones y consecuencias «circundantes». Así, no solo describimos, sino que también explicamos especialmente la incidencia o las propiedades de un fenómeno central en los términos de algunos aspectos de su contexto.

La teoría del contexto explica cómo los participantes son capaces de adaptar (la producción y la recepción/interpretación) del discurso a la situación comunicativa interpersonal-social (Van Dijk T. A., 2001).

2.2. Propiedades de los modelos del contexto

Apreciado estudiante para entender mejor las propiedades de un contexto, se puede asemejar a situaciones o eventos cotidianos, la comprensión de situaciones, es una representación individual subjetiva, que se forma, a esto se le puede denominar un modelo mental.

Ahora bien, según lo indica Van Dijk, D (2013), la estructura de los modelos mentales se define con un esquema que consiste en algunas categorías muy generales, como Escenario (Tiempo, Lugar), Participantes (y sus varios roles), y un Evento o Acción. Un modelo representa lo que informalmente se llama una 'experiencia'.

Entonces con lo manifestado se puede determinar que la representación mental de las situaciones se hace con un modelo mental específico que llamamos modelo del contexto o simplemente contexto, el contexto no es algo externo o visible, o fuera de los participantes de la situación dada, sino algo que construyen los participantes como representación mental.

Los modelos del contexto son una forma específica de los modelos que formamos como nuestras experiencias cotidianas: desde la mañana cuando nos despertamos (y nos damos cuenta de quiénes somos, dónde estamos, qué estamos haciendo, etc.), durante todos los actos/eventos del día hasta que nos dormimos por la noche (Van Dijk, 2001).

2.3. Funciones de los modelos del contexto

Los modelos del contexto sirven en general para que la gente (los participantes en una interacción o comunicación) tenga una representación más o menos adecuada y relevante de su entorno (Cabré i Castellví, Lorente Casafont, y Solé Solé, 2010).

Para que el modelo de contexto funcione se debe asegurar que el modelo de contextos sea claro en función de la producción y de la recepción del discurso o contexto dado, de tal manera que su recepción y posterior interpretación sea adecuada a la situación interpersonal y social.

Los modelos del contexto controlan sobre todo la producción (variación) de las estructuras discursivas que pueden variar con la variación del contexto: la selección de tópico, el estilo (el léxico, algunas estructuras sintácticas como el orden de las palabras, la complejidad de las oraciones, etc.), el formato general (la organización global), etc. (Cabré i Castellví, Lorente Casafont, & Solé Solé, 2010).



Apreciado estudiante para un mejor entendimiento de las características de la teoría de contextos por favor remítase al siguiente REA, REA 1 [Teoría de contextos](#) este documento facilitará su comprensión del tema.



Semana 4

2.4. Contexto local

Al iniciar este apartado es importante que usted tenga claro qué son los contextos, aquí abordaremos el desarrollo de un contexto para que usted se pueda enfocar en el análisis de manera adecuada, revisaremos el contexto analizando en primera instancia el contexto local.

En forma le recomendamos algunas orientaciones didácticas para que usted pueda abordar este contexto de manera adecuada:

- Haga una lectura comprensiva del contexto dado
- Analice el contenido del contexto
- Identifique las ideas principales
- Realice un diagnóstico identificando causas, problemas y consecuencias
- Responda las preguntas dadas



A continuación, se proponen un ejemplo del contexto local con el cual usted tiene la oportunidad de desarrollarlo y continuar con la preparación para su examen complejo:

Le deseamos un buen estudio.

CAMPO. Gestión de Recursos Empresariales: (calidad en los procesos de producción y prestación de servicios...)

Empresa de manufactura artesanal - local de cerámica.

Fuente: Adaptación propia.

Elaborado por: Juan Figueroa

La planta de cerámica ARTECER se dedica a la producción de cerámica artística con el fin de promover la cultura étnica local. Entre sus principales procesos se detalla en orden secuencial:

- a. Preparación de pasta (primer proceso).
- b. Colado y generación de producto en cuero.
- c. Quema de bizcocho.
- d. Decorado.
- e. Esmaltación.
- f. Quema de vidrio (último proceso).

En el control de los productos se usan algunas técnicas, las cuales forman parte importante en el estudio, seguimiento y mejora de los procesos, entre los que se pueden mencionar el diagrama de Pareto y diagrama causa-efecto. Concretamente, el objetivo es poder disminuir el número de productos defectuosos, para lo cual se efectúa el seguimiento, análisis y diagnóstico del proceso, encontrando las causas de los defectos y estableciendo acciones para su tratamiento. Efectuando el seguimiento de

uno de los procesos de la planta, se levantó la información detallada en el siguiente caso:

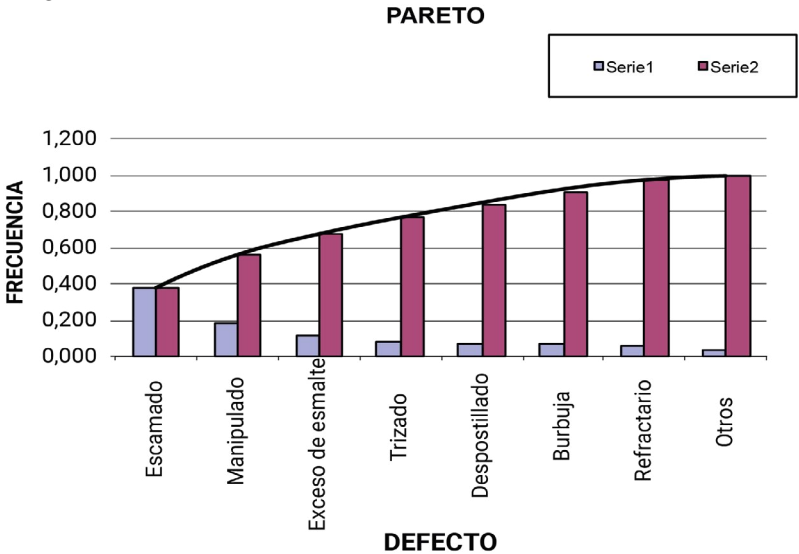
En la inspección final (al 100%) del proceso de quema de vidrio en el horno estacionario, en el último mes, se tienen los resultados de la tabla 1, con los que se obtuvo el diagrama de Pareto de la figura 1. El total de piezas inspeccionadas fueron 2630, de las cuales, piezas buenas fueron 2196, teniendo un índice de calidad = $\text{pzs buenas/pzs totales} = \text{del } 0.835$), y cada uno de los defectos estipulados se encuentra categorizado como crítico, por lo que la pieza defectuosa es rechazada.

Tabla 2.
Tipo de defecto, cálculo de frecuencias

EFFECTO	PIEZAS DEFECTUOSAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ACUMULADA
Escamado	166	0,063	0,382	0,382
Manipulado	79	0,030	0,182	0,565
Exceso de esmalte	50	0,019	0,115	0,680
Trizado	36	0,014	0,083	0,763
Despostillado	32	0,012	0,074	0,836
Burbuja	30	0,011	0,069	0,906
Refractario	27	0,010	0,062	0,968
Otros	14	0,005	0,032	1,000
TOTAL	434	0,165	1,000	
			SERIE 1	SERIE 2

Elaboración: Juan Figueroa

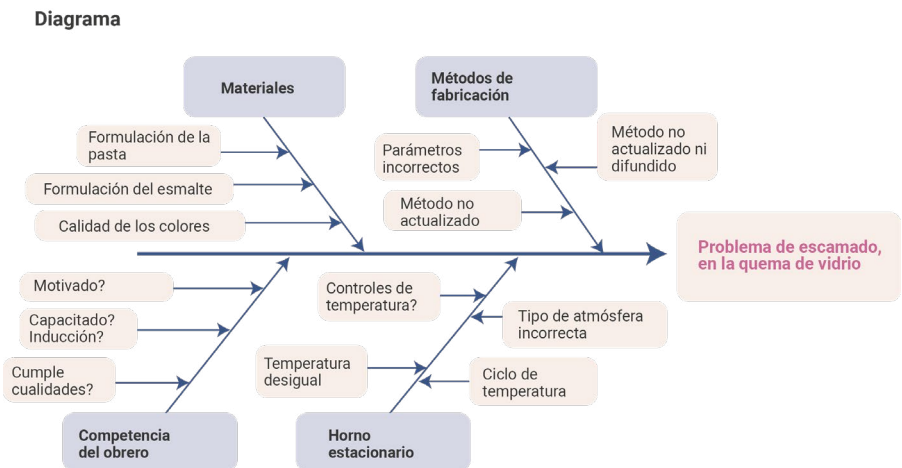
Figura 1.
Diagrama de Pareto.



Elaboración: Juan Figueroa

Del análisis del producto defectuoso en la QUEMA DE VIDRIO, se llegó a la conclusión de que el problema de ESCAMADO en las piezas, representa el de mayor incidencia en el producto defectuoso, por lo que se aplicó la técnica de diagrama CAUSA Y EFECTO al mismo, obteniendo la figura 2.

Figura 2.
Diagrama de Causa Efecto.



Elaboración: Juan Figueroa



Actividad de aprendizaje recomendada

Con base al contexto presentado, responda las preguntas planteadas de la 1 a la 5, en la hoja de respuestas.

1. En el proceso de quema de vidrio en el último mes, se obtuvo un índice de calidad del:
 - a. 0.835
 - b. 0.165
 - c. 0.063
 - d. 0.937
2. De acuerdo al diagrama de Pareto se concluye que los defectos vitales que ocasionan el 68% de las piezas defectuosas corresponde a:
 - a. Escamado y manipulado
 - b. Escamado, manipulado, exceso de esmalte
 - c. Trizado, despostillado, burbuja y refractario
 - d. Trizado, despostillado y burbuja
3. El impacto en la solución de los problemas vitales en el proceso de quema de vidrio constituiría un incremento de piezas buenas del:
 - a. 12,6 %, subiendo el nivel de calidad a 94.7%
 - b. 80%, subiendo el nivel de calidad a 94.7%
 - c. 20%, subiendo el nivel de calidad a 94.7%
 - d. 68%, subiendo el nivel de calidad a 94.7%
4. Del análisis de causas del problema de ESCAMADO, se verificó que las características de los colores presentaban una variabilidad significativa, por lo que una acción correctiva es:
 - a. Al producto no conforme definirlo como de segunda categoría.
 - b. Solicitar al proveedor de los colores, características más ajustadas a las especificaciones.
 - c. Al producto no conforme desecharlo como desperdicio.
 - d. Solicitar al proveedor de los colores una auditoría de producto.

5. Con el fin de disminuir el riesgo de inconformidad en el proceso en cuestión, se determina:
- Incrementar la exigencia del control de especificaciones de colores.
 - Incrementar la exigencia en la inspección de producto terminado.
 - Definir un tratamiento especial del producto terminado no conforme.
 - Definir un tratamiento especial a los colores no conformes.



Apreciado estudiante ¿cómo le fue con el desarrollo de este contexto?, estamos seguros de que le ha ayudado para analizar los siguientes contextos.



Semana 5

2.5. Contexto Nacional

Estimado estudiante al iniciar este apartado es importante que usted tenga claro y haya analizado y desarrollado el contexto local, con ello ya tiene una base para desarrollar la siguiente actividad.

En forma le recomendamos algunas orientaciones didácticas para que usted pueda abordar este contexto de manera adecuada:

- Haga una lectura comprensiva del contexto dado
- Analice el contenido del contexto
- Identifique las ideas principales
- Realice un diagnóstico identificando causas, problemas y consecuencias
- Responda las preguntas dadas



A continuación, se proponen un ejemplo del contexto nacional con el cual usted tiene la oportunidad de desarrollarlo y continuar con la preparación para su examen complejo:

Le deseamos un buen estudio.

CAMPO: Administración: (aborda enfoques y teorías que han permitido que el proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control, se adapte a las condiciones de la administración en cada época, para dar solución a la problemática social)

PROBLEMA: la escasa gestión de modelos empresariales, enfocados en calidad, innovación y responsabilidad social (Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021).

Empresa de manufactura nacional de productos.

Fuente: Adaptación propia.

Elaborado por: Juan Figueroa

Usted desempeña el cargo de responsable del Sistema de Gestión Integral de una empresa de manufactura de productos. La empresa se dedica a la fabricación, distribución y venta de productos manufacturados, cuenta con una certificación de su Sistema de Gestión, que le ha permitido exportar sus productos a mercados internacionales. Esta certificación ha cumplido un ciclo más de vigencia, realizando la revisión gerencial del sistema, estipulado como requisito para evaluar la eficacia y efectividad del sistema. El informe de esta revisión concluye que:

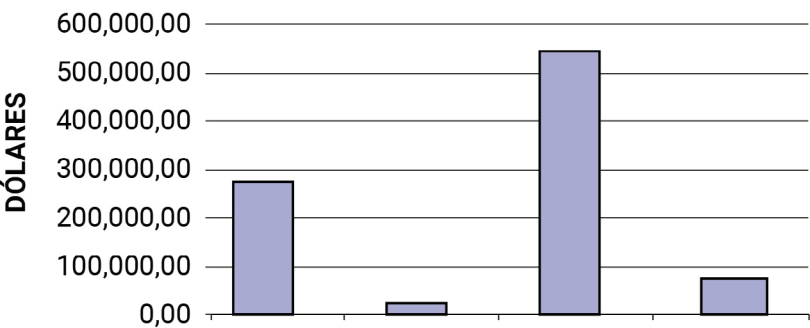
- Existe un grado de cumplimiento del 50 % de los objetivos previstos en la planificación, menor al del año pasado (60%).
- En cuanto a la capacitación, si bien se ha llegado al 100% de lo planificado, incluido el curso de auditores internos; sin embargo, se cuestiona su efectividad, denotado en la falta de cumplimiento de actividades y objetivos de la Planificación.
- Cabe recalcar que se ha obtenido un mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión, sin embargo, se cuestiona su eficacia, debido a una falta de efectividad en el Tratamiento de Quejas, existiendo un costo apreciable debido a reclamos de clientes (ver gráfico 3).

- Otro dato importante en la información a ser evaluada es la existencia de un alto costo por desperdicios y producto no conforme en los procesos de producción de la empresa, sin embargo, es positivo denotar la existencia de controles que persiguen asegurar la capacidad de los procesos de producción.

Como conclusión de este informe se señala la falta de eficacia en general de un Plan de Acción, Control y Seguimiento para la consecución de los objetivos planteados, requiriendo un fuerte impulso en la mejora de la efectividad del Sistema de Gestión. Frente a esto se resalta el compromiso de la Alta Dirección en la consecución de la efectividad del Sistema, para aumentar la capacidad de proveer productos que cumplan los requerimientos de los clientes y aumentar su satisfacción, siendo crucial también su compromiso con el medioambiente.

Como parte de este informe se adjunta la figura 3, correspondiente a los niveles de los costos de calidad, que incluyen: los costos de fallas externas, que se deben a las pérdidas que se originan debido a la mala calidad que le llega al cliente; los costos de fallas internas, que se deben a las pérdidas que se originan debido a la mala calidad dentro de la organización; los costos de evaluación, que corresponden a las actividades de medición y control; y finalmente los costos de prevención, que se relacionan con todas las actividades de carácter preventivo.

Figura 3.
Configuración de los costos de calidad.



Elaboración: Juan Figueroa



Actividad de aprendizaje recomendada

Con base al contexto presentado, responda las preguntas planteadas de la 1 a la 5, en la hoja de respuestas.

1. La empresa en cuestión cuenta con una certificación de su sistema de:
 - a. contratación y selección de personal
 - b. de gestión integral
 - c. de contabilidad
 - d. de costos
2. El informe señalado responde a la necesidad de evaluar:
 - a. el cumplimiento de la planificación en general
 - b. la eficacia y efectividad del sistema de gestión
 - c. la eficacia de las acciones de capacitación
 - d. la efectividad en la satisfacción del cliente
3. El principal problema que pone de relieve el informe es la falta de:
 - a. eficacia del Sistema de Gestión
 - b. efectividad en los procesos de capacitación
 - c. efectividad en las acciones correctivas y preventivas
 - d. eficacia en el cumplimiento de la planificación
4. La organización a partir del informe, debería plantearse en primera instancia el análisis de las causas del resultado, para establecer:
 - a. Las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el Sistema y las necesidades de recursos.
 - b. Las no conformidades del sistema, y establecer acciones correctivas y preventivas.
 - c. La adecuación de los recursos y de los procesos de capacitación.
 - d. Mejoras en los procesos de seguimiento y control.

5. Del análisis del gráfico 1: “Configuración de los costos de calidad”, donde se aprecia que la suma de los costos por fallas tanto internas y externas, son mayores que los de prevención y evaluación, se puede concluir que:
 - a. El tratamiento de quejas no es efectivo, existiendo el riesgo en el aumento de costos por fallas externas.
 - b. El control y seguimiento de defectos no son efectivos, existiendo el riesgo en el aumento de costos por fallas internas y externas.
 - c. El tratamiento de producto no conforme, no es efectivo, existiendo el riesgo en el aumento de costos por fallas internas y externas.
 - d. La prevención y evaluación de defectos no son efectivas, existiendo el riesgo en el aumento de costos por fallas internas y externas.
6. Para la situación de la empresa, una mejora de la efectividad del Sistema, debería reflejarse en la configuración de costos, como una disminución del costo total.
 - a. Aunque aumenten los costos de prevención, de fallas internas y de evaluación, los mismos que son compensados con una disminución de los costos por fallas externas.
 - b. Aunque aumenten los costos de prevención y evaluación, los mismos que son compensados con una disminución de los costos por fallas internas y externas.
 - c. Aunque aumenten los costos de prevención y fallas internas, los mismos que son compensados por una disminución de los costos por fallas externas y de evaluación.
 - d. Aunque aumenten los costos por prevención, los mismos que son compensados por una disminución de los costos por evaluación, fallas internas y externas.

7. Una oportunidad de mejora para la empresa, que resulta relevante a partir del informe en cuestión es:
- Mejorar la planificación para alcanzar los objetivos de ventas.
 - Aumentar la efectividad de la capacitación a la alta y media dirección, para una mejora de la planificación.
 - Mejorar el proceso de fabricación y control de los productos.
 - Mejorar la planificación, para abordar las amenazas y oportunidades de la organización.



Semana 6

2.6. Contexto global

Apreciado estudiante al iniciar este apartado es importante que usted tenga claro y haya analizado y desarrollado el contexto local y nacional, con ello ya tiene una base para desarrollar la siguiente actividad.

En forma le recomendamos algunas orientaciones didácticas para que usted pueda abordar este contexto de manera adecuada:

- Haga una lectura comprensiva del contexto dado
- Analice el contenido del contexto
- Identifique las ideas principales
- Realice un diagnóstico identificando causas, problemas y consecuencias
- Responda las preguntas dadas



A continuación, se proponen un ejemplo del contexto global con el cual usted tiene la oportunidad de desarrollarlo y continuar con la preparación para su examen complejo:

Le deseamos un buen estudio.

CAMPO: Administración: (aborda enfoques y teorías que han permitido que el proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control, se adapte a las condiciones de la administración en cada época, para dar solución a la problemática social)

PROBLEMA: Escasa gestión de modelos empresariales y de negocio, enfocados en emprendimiento, cultura y estructura organizacional, valor agregado, calidad, innovación, tecnología y responsabilidad social.

(Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021).

Fuente: Adaptación propia.

Elaborado por: Juan Figueroa

Usted ha sido contratado para desempeñar el cargo de Gerente en una empresa de fabricación, distribución y venta de repuestos automotrices.

Descripción de la empresa:

Creada en los años 70, en el Ecuador, uno de sus objetivos es proveer el “repuesto X automotriz” al mercado nacional, concretamente al mercado de reposición y mantenimiento. El proyecto industrial fue elaborado por técnicos nacionales, luego de la evaluación y aprobación legal en doce meses se construyó la planta, se adquirió maquinaria y se importó materia prima, iniciando la actividad industrial produciendo el repuesto mencionado. Por su calidad, el producto se impuso rápidamente en el mercado y se extendió la oferta a todo el país, cumpliendo en gran medida con las especificaciones de producto demandadas por el cliente en el parque automotor.

En los años 80 la demanda del producto creció significativamente por lo cual se debió proyectar su crecimiento, se compró más terreno, se amplió la planta, oficinas y bodegas. Con la asesoría de técnicos extranjeros se importó maquinaria controlada por sistemas computarizados. El parque automotor del país crecía y consecuentemente la demanda también, aumentó considerablemente la producción, logrando las primeras experiencias de exportaciones a Centroamérica, cumpliendo con normas internacionales de producto, conteniendo los requisitos mínimos a cumplir y los ensayos y procedimientos para su determinación.

En esta circunstancia, la empresa se planteó como objetivos estratégicos adicionales: asegurar la participación en el mercado nacional, y asegurar la exportación de los productos a mercados extranjeros, comenzando por aquellos con parque automotor similar, como los países que pertenecen al Pacto Andino (Colombia, Perú, Venezuela), para esto fue determinante la certificación del Sello de Calidad INEN de sus productos.

En los años 90 se considera la proyección de la empresa como parte de la globalización de la economía mundial y se resolvió iniciar un proceso de conversión industrial y tomar contactos con empresas internacionales dedicadas a la misma actividad. Para esto, la Alta Dirección ha concientizado la importancia y relevancia que tiene la confianza del mercado en la calidad de sus productos, estableciendo como estrategia el control, aseguramiento y mejora de la calidad de los mismos y de sus procesos.

Coherente con esta estrategia, la empresa se planteó como reto de calidad, el obtener una certificación de calidad, ISO 9000, como base para aumentar su capacidad de producir productos que cumplan con los requisitos de los clientes y lograr su satisfacción, consolidando su posición competitiva.



Actividad de aprendizaje recomendada

Una vez que hemos revisado los contenidos de esta segunda unidad, es hora de desarrollar las siguientes actividades recomendadas que tiene relación con lo estudiado, esto reforzará su entendimiento de esta unidad.

- Revise los contenidos de la unidad 2.
- Realice un cuadro explicativo de cada una de las etapas que constan el REA 1.
- Revise otras fuentes bibliográficas sobre la teoría de contextos

Con base al contexto presentado, responda las preguntas planteadas de la 1 a la 8, en la hoja de respuestas.

1. En la valoración de la calidad del producto por los clientes, la empresa cumple en gran medida con:
 - a. Procedimientos actualizados
 - b. Especificaciones de producto
 - c. Certificaciones de producto
 - d. Planes de inspección
2. Las primeras experiencias de exportación al mercado internacional, se logran gracias al cumplimiento de:
 - a. Una norma internacional vigente, que contiene los requisitos mínimos a cumplir por el producto, los ensayos y procedimientos para su determinación.
 - b. Un plan de inspección y control de calidad en la empresa de acuerdo a los objetivos de calidad de la misma.
 - c. Un contrato formal entre la organización y los clientes en donde se especifica los parámetros a cumplir del producto.
 - d. Un plan de aseguramiento de calidad en la empresa de acuerdo a los objetivos de calidad de la misma.
3. La certificación Sello de Calidad INEN es a:
 - a. Los productos de la empresa
 - b. Los procesos de producción de la empresa
 - c. Los obreros de la empresa
 - d. Los procesos de inspección de la empresa
4. Es importante que el Gerente de Calidad haga tomar conciencia a la Alta Dirección de que el desarrollo y mejora de calidad implica:
 - a. Una reducción de la productividad por el aumento de procesos de inspección y control.
 - b. Un aumento de los costos del producto debido al aumento de calidad y costos de la materia prima.
 - c. Una renovación del personal, debido al aumento de control y por ende sanciones y despidos.
 - d. Un aumento en la inversión para la formación y capacitación del personal de diferentes áreas en temas relativos a la calidad.

5. Para la empresa, la mejora en calidad significa:
 - a. Un aumento de procesos que no se consideraban anteriormente.
 - b. Un aumento de producto no conforme debido al mayor control de calidad que se efectuará.
 - c. Una mayor carga laboral en el personal de supervisión e inspección debido al aumento de procesos de inspección.
 - d. Una disminución de producto no conforme debido al aumento de acciones de prevención.
6. Para que la empresa genere confianza en sus clientes sobre la calidad de sus productos debe:
 - a. Tener capacidad para proporcionar productos que regularmente cumplan los requisitos de los clientes y demostrar que el sistema de gestión de calidad cumple con los requisitos especificados.
 - b. Tener capacidad en sus procesos para que sean eficaces y eficientes de acuerdo a los objetivos de la empresa.
 - c. Tener personal calificado en la gestión operacional y de fabricación del producto.
 - d. Tener capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de los clientes y capacidad en los procesos para cumplir los mismos.
7. Para que la empresa obtenga un certificado de su sistema de gestión de calidad, debería cumplir con los requisitos de la certificación:
 - a. ISO9001
 - b. Sello ambiental
 - c. Ensayo tipo
 - d. HACCP

8. Para abordar el reto de la certificación de calidad, el Gerente debe establecer en primera instancia:
- a. Un plan estricto de inspección y control de calidad.
 - b. Un plan de control de personal de operación, cuidando que se cumplan las normas y estándares de producción.
 - c. Un presupuesto de gastos de calidad.
 - d. Un plan de calidad que aborde el control, aseguramiento y gestión de calidad.



Semana 7

Unidad 3. ¿Cómo desarrollar un caso?

El estudio de casos es una estrategia didáctica que favorece el aprendizaje de competencias y facilita la relación entre teoría y práctica. Aunque los casos pueden ser de distintos tipos, existen algunas consideraciones generales que tener en cuenta para su análisis.

El método del caso invita a discutir situaciones de la vida real que han tenido que enfrentar las empresas. Al momento de analizar el caso, es importante que se ponga en la posición de los administradores, directores o gerentes, analice las situaciones, decida lo que haría y prepárese para presentar y sustentar sus conclusiones (Hammond, 2006).

3.1. ¿Qué es un caso?

Según Martínez Sánchez (1995, p. 19) el origen del estudio de casos como estrategia didáctica se remonta a finales del siglo XIX, en la Universidad de Harvard. Desde entonces, ha sido una estrategia con un amplio desarrollo en la formación universitaria, especialmente en los campos del derecho, la medicina, la organización de empresas y las ciencias políticas.

Ellet (2007) indica que el análisis se deriva de una palabra griega que significa “una disolución”. En inglés, el análisis tiene dos definiciones estrechamente relacionadas: dividir algo en sus partes constituyentes; y estudiar las relaciones de las partes con el todo. Por lo tanto, para analizar un caso, necesita formas de identificar y comprender aspectos importantes de una situación y lo que significan en relación con la situación general.

Para Giné, Parcerisa y Piqué (2011), el estudio de casos se entiende como una estrategia didáctica consistente en presentar una situación contextualizada y de manera detallada para que el alumnado la analice.

Así mismo, Crespo (2000) sostiene que la discusión del caso es una mezcla de retórica, diálogo, inducción, intuición y razonamiento: la recreación, en suma, de la metodología de la ciencia práctica. Explica este autor que:

“La racionalidad de las tareas administrativas es una racionalidad práctica que utiliza instrumentos técnicos y estima con prudencia su validez y factibilidad, teniendo en mente las circunstancias culturales e históricas concretas y, sobre todo, la personalidad de quienes componen la firma allí de que el método del caso aparezca como un procedimiento extremadamente apropiado para su enseñanza” (Crespo, 2000).

En este sentido, una de sus mayores ventajas del método del caso, es que permite a los estudiantes aplicar sus conocimientos en un contexto de situaciones reales de la práctica profesional. Este método representa una buena oportunidad para que los estudiantes pongan en práctica habilidades analíticas, toma de decisiones, observación, escucha atenta y asertiva y diagnóstico. Otra ventaja es que activa el conocimiento previo de los estudiantes, puesto que les permite utilizarlo para abordar el problema que se les presenta. El conocimiento previo puede ser el determinante esencial de la naturaleza y la cantidad de nueva información que puede ser procesada. A medida que los estudiantes discuten el caso, elaboran con base en el conocimiento que ha sido presentado inicialmente y en el conocimiento nuevo que ha sido aportado como parte del caso. Los estudiantes crean nuevas asociaciones entre los conceptos y las múltiples líneas cognitivas de los conceptos viejos y los conceptos nuevos. (Dirección de Investigación e Innovación Educativa, s/f).

3.2. Modelos en el análisis del caso

Según la Dirección de Investigación e Innovación Educativa, del Tecnológico de Monterrey (s/f), dentro del enfoque del Estudio de Casos como estrategia didáctica existen tres modelos según los propósitos metodológicos que cada uno pretenda:

- **Modelo centrado en el análisis del caso:** a través de este modelo se pretende que los estudiantes conozcan, analicen, valoren los procesos de intervención elaborados por expertos en la resolución de casos concretos, que ya han sido resueltos.
- **Modelo de aplicación de principios y normas legales establecidos a casos particulares:** este modelo desarrolla un pensamiento deductivo a través de la aplicación de la norma, a las referencias objetivas y se pretende que se encuentre la respuesta correcta la situación planteada. Se utiliza principalmente en el campo del Derecho.
- **Modelo de entrenamiento en la resolución de situaciones:** exige que se atienda la singularidad y complejidad de contextos específicos, con las interacciones que se producen en el escenario del estudio. No se da la respuesta correcta.

Para cualquiera de los tres modelos, existen tres tipos de casos:

- **Casos centrados en el estudio de las descripciones:** Su objetivo es que los estudiantes analicen y describan un hecho o situación sin plantear soluciones.
- **Casos de resolución de problemas:** Su objetivo se centra en la toma de decisiones que requiere la solución de problemas planteados en el caso.
- **Casos centrados en la simulación:** Su objetivo es que los estudiantes se involucren en el ambiente en el que se desarrolla el caso dramatizando la situación y representando el papel de los personajes que participan en él.



Estimado estudiante, en relación con el caso de análisis que usted debe desarrollar, este se centrará en el tipo de caso de resolución de problemas.



Actividad de aprendizaje recomendada

Estimado estudiante, le invitamos a profundizar sobre este tema, para ello es importante que revise el REA: **REA 2: “[Aprender con el método del caso](#)”** metodología desarrollada por la Universidad de Harvard.

Lea detenidamente el artículo sobre “Aprender con el método del caso” y de respuesta a las siguientes preguntas: 1. ¿Qué implicación tiene el análisis del caso? 2. ¿Cuál es la importancia de trabajar en este método? 3. ¿Qué proceso se debe seguir para el análisis de un caso?

¡Muchos éxitos!



Semana 8



Actividades finales del bimestre



Estimado estudiante felicito su esfuerzo mostrado en todo este primer bimestre, en tal virtud, le invito a realizar una revisión de los temas abordados realizando una lectura comprensiva con el objetivo de mantener actualizados sus conocimientos, ayúdese en los resúmenes y actividades de aprendizaje recomendadas durante el bimestre.



Segundo bimestre

Estimado estudiante de seguro que en el primer bimestre le fue muy bien. Continuemos con el estudio del segundo bimestre, en el que abordamos cómo desarrollar un caso, y sus procesos.

Resultado de aprendizaje 2

- Demuestra el manejo integral de las competencias adquiridas a lo largo de su formación profesional asumiendo el compromiso ético.

Para alcanzar el resultado de aprendizaje, se han determinado actividades de preparación para su examen complejo tanto oral como escrito, que servirá para que el estudiante pueda poner en práctica las competencias adquiridas a lo largo de su formación profesional.

Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje



Semana 9

¿Cómo desarrollar un caso?

3.3. Proceso del análisis del caso

Según Pindado (s/f) el aprendizaje con la metodología del caso es un proceso que debe estar presidido por el principio del rigor. El principio del rigor exige que en el proceso de desarrollo de casos intervengan tres elementos:

- Docente
- Empresa / caso empresarial
- Alumno

El alumno debe pasar por 3 etapas o fases para analizar y desarrollar un caso: preparación, discusión y discusión general: La **primera etapa** es la **preparación individual**, en la que el alumno debe jugar el papel de quién debe tomar las decisiones del caso. Para ello debe familiarizarse con la información que tiene el caso. La **segunda etapa es la discusión** que proporciona el enlace entre la preparación individual y la discusión general. **La tercera etapa es la discusión general** en la que además de conseguir entender el caso, generar ideas de solución construye la solución o estrategias de mejora al problema identificado.

Por otro lado, Ellet (2007) propone que el análisis debe realizarse tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

- El punto de partida para la comprensión
- Pensar no leer, es la clave

La clave del proceso es la lectura activa. La lectura activa es interrogativa y propositiva. Debe realizar preguntas sobre el caso y buscar respuestas. Las preguntas dan un propósito para la lectura; dirigen y centran el estudio en aspectos importantes de una situación. La lectura activa también es iterativa, lo que significa que realiza varias pasadas a través de un caso. Con cada iteración, el propósito de la lectura cambia: está buscando nueva información o mirando información antigua de una manera nueva. Tres conceptos contribuyen a la lectura activa: una meta, un punto de vista y una hipótesis.

Así mismo, la Dirección de investigación e innovación educativa, del Tecnológico de Monterrey (s/f) propone varias fases para resolver un caso las mismas que se detallan a continuación:

Fases para resolver un caso.

Como puede observar los autores concuerdan con las fases para el proceso del desarrollo o análisis del caso. Para ello es importante considerar su rol como estudiante, su compromiso con el trabajo de gran capacidad de aprender por cuenta propia, y el de desarrollar su autogestión, ya que es necesario que tenga conocimientos previos sobre el tema, que busque documentarse, que sepa trabajar individualmente, que formule preguntas relevantes para la solución del caso, participe mediante la expresión de sus opiniones, juicios, y posibles soluciones; y que sepa reflexionar sobre los aprendizajes logrados.



El proceso a seguir para el desarrollo y análisis de caso como parte de su examen complejo se centrará en 3 fases: Evaluación o identificación del problema, Análisis del contexto/ entorno y Solución / Propuesta y toma de decisiones.

3.3.1. Fase 1: Evaluación o identificación del problema

Para Ellet (2007) el principal objetivo de analizar un caso es entenderlo. Aunque esto parezca obvio, indica que, el problema al analizar un caso es que la “comprensión” es demasiado vaga. Otra forma de pensar en el objetivo es, ¿Cómo saber cuándo concluir el estudio de un caso? Esta es una pregunta importante. Si no tiene un límite concreto, puede ir a la deriva. Así mismo debe preguntarse: ¿está familiarizado con la información en el caso?

La parte más difícil de un análisis de caso parece ser el comienzo. Hay que cerrar la brecha entre el no conocimiento sobre el caso y el conocimiento suficiente para formar una hipótesis. Esa brecha puede parecer muy amplia a medida que comienza a leer un caso lleno de detalles; puede parecer que son todas partes y ningún todo. Para comenzar, puede estructurar el análisis con una serie de preguntas. El proceso que definiendo es subestimar el panorama general primero y luego completarlo con detalles. Comience por hacer esta pregunta: ¿Cuál es la situación?

En relación con lo indicado por la Dirección de investigación e innovación educativa del Tecnológico de Monterrey (s/f) conocer la situación le permite hacer preguntas pertinentes a un problema, una decisión o una evaluación. Se presentan algunas preguntas específicas para determinar el problema.

Preguntas para identificar el problema

¿Quién o qué es el tema del problema (por ejemplo, un gerente, una empresa, un país)? ¿Cuál es el problema? ¿Estoy tratando de explicar un fracaso, un éxito o algo más ambiguo? ¿Cuál es el significado del problema para el sujeto? ¿Quién es responsable del problema (por lo general es el protagonista) y ¿qué podría necesitar saber para hacer algo al respecto? (Ellet, 2007).



Actividad de aprendizaje recomendada

Estimado estudiante lo invito a leer el caso de Blockbuster en el siguiente link: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5771019> y a través del REA: REA 3 [Guía para diagnosticar el problema](#), identifique los principales problemas del caso propuesto.



Semana 10

3.3.2. Fase 2: Análisis del contexto / entorno

Esta es la fase más importante del trabajo en el caso. A través de un estudio detallado de secciones y exhibiciones de alto valor, armado con una lista de cosas que quieres saber sobre la situación. Haga estas preguntas: ¿Qué evidencia tengo? ¿Qué evidencia adicional necesito?

Aquí hay algunas otras sugerencias para estructurar su trabajo en este punto:

- Asegúrese de conocer el problema que necesita ser diagnosticado. Considere si las características del problema sugieren causas.
- Persiga el diagnóstico mirando la información del caso a través de la lente de la causa de la que está más seguro. Para cada causa, busque evidencia de ello.
- Mire la información que ha recopilado e identifique la evidencia que respalda la hipótesis. Su primera prioridad debe ser agregar a la evidencia que tiene. ¿Cuál es la evidencia más sólida? ¿Puedes agregarle más?
- Si el caso tiene mucha evidencia cuantitativa, ¿para qué causa es más relevante? Si no tiene una causa relevante para la evidencia cuantitativa, formule una. Elabore tanta evidencia cuantitativa relevante y de alto valor como pueda.
- ¿Cuáles serán los términos de la evaluación (por ejemplo, fortalezas / debilidades)? ¿Alguno se destaca en el caso (por ejemplo, una fuerza obvia de un individuo)? (Ellet, 2007)

Pindado, propone algunos pasos para el proceso de análisis y resolución del caso los mismos que se detallan en la tabla 3.

Tabla 3.

Ficha de caso

Ficha del Caso	
1.	Tema
2.	Información del caso
3.	Información no disponible
4.	Hipótesis asumidas (si existieran)
5.	Generación de alternativas
6.	Valorar las alternativas
7.	Alternativa Preferida

Nota. Tomado de Pindando, J. (s/f)



Actividad de aprendizaje recomendada

Estimado estudiante en base al [caso analizado de Blockbuster](#) en el siguiente link: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5771019> y a través de la ficha presentada en la tabla 1 y en relación al REA: REA 4 [Guía de escenarios de decisiones](#), desarrolle el análisis con base en el caso propuesto.



Semana 11

3.3.3. Fase 3: Toma de decisiones y Propuesta final

La última fase del análisis debería ser cuestionar su propia hipótesis o decisiones analizadas: ¿Cuál es la mayor debilidad? ¿Cuál es la alternativa más fuerte?

Con la información que ha recopilado identifique la evidencia que respalda la hipótesis. ¿Cuál es la evidencia más sólida? También piense un poco en el contenido procesable de su posición. ¿Cómo implementarías la decisión que estás recomendando? ¿Qué acciones requiere su diagnóstico o evaluación? Piensa en términos prácticos, del mundo real, no del mundo ideal.

Finalmente, piense un poco en el orden de las acciones. Un plan de acción es un programa en el que se toman medidas en un momento determinado por una razón. No es una lista de tareas pendientes.



Actividad de aprendizaje recomendada

Estimado estudiante con base en el caso analizado de [Blockbuster](#) y a través del REA: REA 5 [Guía de evaluación de escenarios](#), desarrolle la propuesta al caso propuesto.



Semana 12 y 13



Estimado estudiante, luego de estudiar y aplicar el proceso de análisis del caso, durante las semanas 12 y 13 usted deberá desarrollar el caso de estudio dado por la Carrera de Administración de Empresas como parte de su examen complejo. Por favor, considere las siguientes estrategias de trabajo. Buena suerte.

Estrategias de trabajo

- Lea y analice el caso dado.
- Identifique cuáles son realmente los problemas a resolver.
- Responda estas preguntas ¿de qué trata el caso?, ¿de qué tipo de información dispongo para analizarlo?
- Identifique ¿cuáles son los problemas a resolver?
- Subraye los hechos claves y anote los problemas o asuntos clave.
- Extraiga las condiciones más destacadas en cada área de problema
- Haga un análisis apropiado cualitativo y cuantitativo, en el contexto interno y externo de la empresa.
- Desarrolle estrategias con base en los lineamientos dados en el caso.



Estimado estudiante para poder presentarse a la exposición oral del examen complejo debe enviar a su tribunal de examen complejo: parte oral el desarrollo del caso de forma escrita, para lo cual debe considerar la estructura a presentar.

Hemos llegado con éxito al término de las unidades en donde usted pudo desarrollar el análisis del caso dado por la universidad como parte de su examen complejo. Le recomendamos preparar su presentación para que pueda defenderla ante el tribunal de examen complejo: parte oral.

Le deseo el mayor de los éxitos.



Semana 14



Estimado estudiante, durante esta semana usted debe presentar su exposición oral del examen complejo ante el tribunal asignado por la universidad. Analice los lineamientos dados desde la carrera.

¡Mucha suerte!

El examen complejo oral se receptará de acuerdo con los lineamientos dados por la Carrera de Administración de Empresas de la UTPL en el horario y tiempo establecido, las fechas están establecidas de acuerdo con el calendario académico, y no existe la posibilidad de solicitar cambios de fecha.

El estudiante debe estar al menos 15 minutos antes de la hora indicada para evitar cualquier contratiempo. En caso de retraso, el tribunal esperará un tiempo máximo de 10 minutos de la hora fijada. Transcurrido este tiempo el estudiante será considerado como no presentado.

Cuando el estudiante no rindiere el examen complejo oral por retraso o no presentación, o cuando repruebe dicho examen, deberá ser convocado al examen complejo oral de gracia. En caso de reprobación o no presentarse a este último, no tendrá derecho a rendir otro examen en este periodo académico, reprobando su opción de titulación.

El examen complejo oral tiene una valoración de 3.5 puntos que representa el 35% de la nota final (revisar tabla de evaluación). Para la aprobación del examen complejo oral debe tener un puntaje mínimo de 7 puntos.



Semana 15 y 16

Apreciado estudiante luego de haber rendido el examen complejo oral, es necesario centrar su atención en el examen complejo escrito. Este examen constituye una evaluación integral que guarda correspondencia con los resultados de aprendizaje definidos en el perfil de egreso de la carrera, es muy importante indicar que el examen complejo procura la demostración de las competencias adquiridas por el estudiante durante su formación, y las capacidades para abordar y resolver problemas estudiados desde la carrera, es decir que el examen complejo será capaz de valorar de forma efectiva el aprendizaje integral y no busca estimar la mera memorización. La intención es que se valore el desarrollo de las habilidades de reflexión, observación, análisis, el pensamiento crítico y la capacidad para resolver problemas.

Usted ya se ha venido preparando desde el prácticum 4.1 para la realización de su examen complejo, por ello es necesario revisar la guía didáctica, y en general todo el material abordado en esa asignatura, a fin de prepararse adecuadamente.

Revise los contenidos del campo conceptual de Administración y Gerencia y prepárese para el examen complejo, tenga en cuenta que debe este campo conceptual aborda los conocimientos epistemológicos de la administración y la evolución del pensamiento administrativo y su adaptación a cada época, sus distintos enfoques y teorías sobre las cuales se construye el proceso administrativo que incluye la planificación, organización, dirección y control. Este conceptual aporta al perfil profesional del administrador conocimientos relacionados con Administración, Habilidades Gerenciales, Administración de Talento Humano, Administración Estratégica; componentes que permitirán fundamentar los principios y lineamientos primordiales para la gestión empresarial.



Estimado estudiante ¿cómo le fue en la revisión de este campo conceptual? ¡Muy bien!, esperamos que su preparación haya sido satisfactoria, y le invitamos a que revise los contenidos del campo conceptual de Gestión de recursos empresariales y prepárese para el examen complejo.

Revise los contenidos del campo conceptual de Gestión de Recursos Empresariales y prepárese para el examen complejo, que este campo conceptual le permite al administrador lograr la gestión de recursos dentro de la organización, a través de los conocimientos que se relacionan con el uso eficiente de los recursos que son necesarios para el funcionamiento eficiente de la empresa, es decir recursos financieros, técnicos, humanos y materiales, para el desarrollo efectivo de los procesos de producción de bienes y servicios para lograr la integración de todas las áreas de la empresa mediante la incorporación de sistemas automatizados de gestión administrativa. En este sentido, este campo conceptual se aborda a través de las asignaturas de Finanzas Operativas, Marketing, Emprendimiento (workshop- solo para la sección de ensayo), Gestión de la Calidad, Gestión del Conocimiento y Responsabilidad Empresarial.

Semana 17



Actividades finales del bimestre

Apreciado estudiante, concluimos el segundo bimestre, y debe estar listo para rendir su examen complejo escrito, por lo que, agradeciéndoles por su esfuerzo y compromiso.

Antes de rendir su examen complejo es necesario tomar en cuenta que el estudiante debe presentar su cédula de ciudadanía o pasaporte como documento habilitante para rendir el examen. El examen se receptará de acuerdo a los lineamientos dados por la UTPL y en las fechas y el tiempo establecido, las fechas están establecidas de acuerdo al calendario académico, y no existe la posibilidad de solicitar cambios de fecha. El estudiante debe acudir a rendir su examen complejo en la fecha y hora fijadas en la convocatoria emitida por la Universidad al estudiante. El estudiante debe estar al menos 30 minutos antes de la hora indicada para evitar cualquier contratiempo. Cuando el estudiante no se rindiere el examen complejo por retraso o no presentación, o cuando repruebe dicho examen, deberá ser convocado al examen complejo de gracia. En caso de reprobación o no presentarse a este último, no tendrá derecho a rendir otro examen en este periodo académico, reprobando su opción de titulación.



Estimado estudiante cuando rinda su examen complejo tenga en cuenta lo siguiente.

- Revise los lineamientos dados por la Universidad para el examen complejo.
- Revisar los contenidos de los ejes temáticos y contextos.
- Leer detenidamente los contextos dados.
- Destine el tiempo suficiente para revisar cada una de las preguntas planteadas.
- De respuesta a las preguntas planteadas por cada contexto.
- Tenga en cuenta que solo una respuesta es correcta, y que el tiempo es limitado para su participación.

Suerte en esta actividad

Hemos llegado al final de la asignatura, gracias por su esfuerzo y compromiso con el desarrollo de esta asignatura.



4. Referencias bibliográficas

Cabré i Castellví, M. T., Lorente Casafont, M., & Solé Solé, E. (2010).
vLingüística Aplicada: Cicle de conferències i seminaris 98-00. Barcelona:
Documenta Universitaria.

Dirección de Investigación e Innovación Educativa. (s/f). Método de casos.
Técnicas didácticas. Programa de Desarrollo de Habilidades docentes.

Ellet, William. (2007). How to analyze a case. Harvard Business School
Press. Boston, Massachusetts.

Hammond, Jhon. S. (2006). Cómo aprender con el método del caso. Harvard
Business School Press. Boston, Massachusetts.

Pindado, Julio. (s/f). Guía para aprender con casos. Dirección financiera
I. <chrome-extension://efaidnbmninnibpcajpcgclcfndmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fimeusal.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2019%2F09%2FGuia-para-Aprender-con-casos-DFI.pdf&clen=184774&chunk=true>

Van Dijk, T. A. (2001). Algunos principios de una teoría del contexto . *Revista latinoamericana de estudios del discurso* , 69-81.

Van Dijk, T. A. (2013). *Discurso y Contexto un enfoque sociocognitivo* .
Barcelona: Gedisa, S.A.