

**Caso 3. ¿Se eligió la mejor solución para el proceso?**

# AGENDA

Actividad	Duración
1. Explicación y revisión de conceptos generales	20 min
2. Instrucciones para la dinámica	10 min
3. Lectura del caso	10 min
4. Receso	10 min
5. Revisión individual del caso	10 min
6. Análisis grupal	30 min
7. Presentar solución elegida	20 min
8. Cierre	10 min

En esta experiencia de aprendizaje, revisarás un tercer caso de estudio que te permitirá evaluar si la elección realizada sobre un proceso fue realmente la mejor. Esta evaluación es la guía para determinar:



Figura 1. Aspectos que se determinan a partir de la evaluación de la solución.

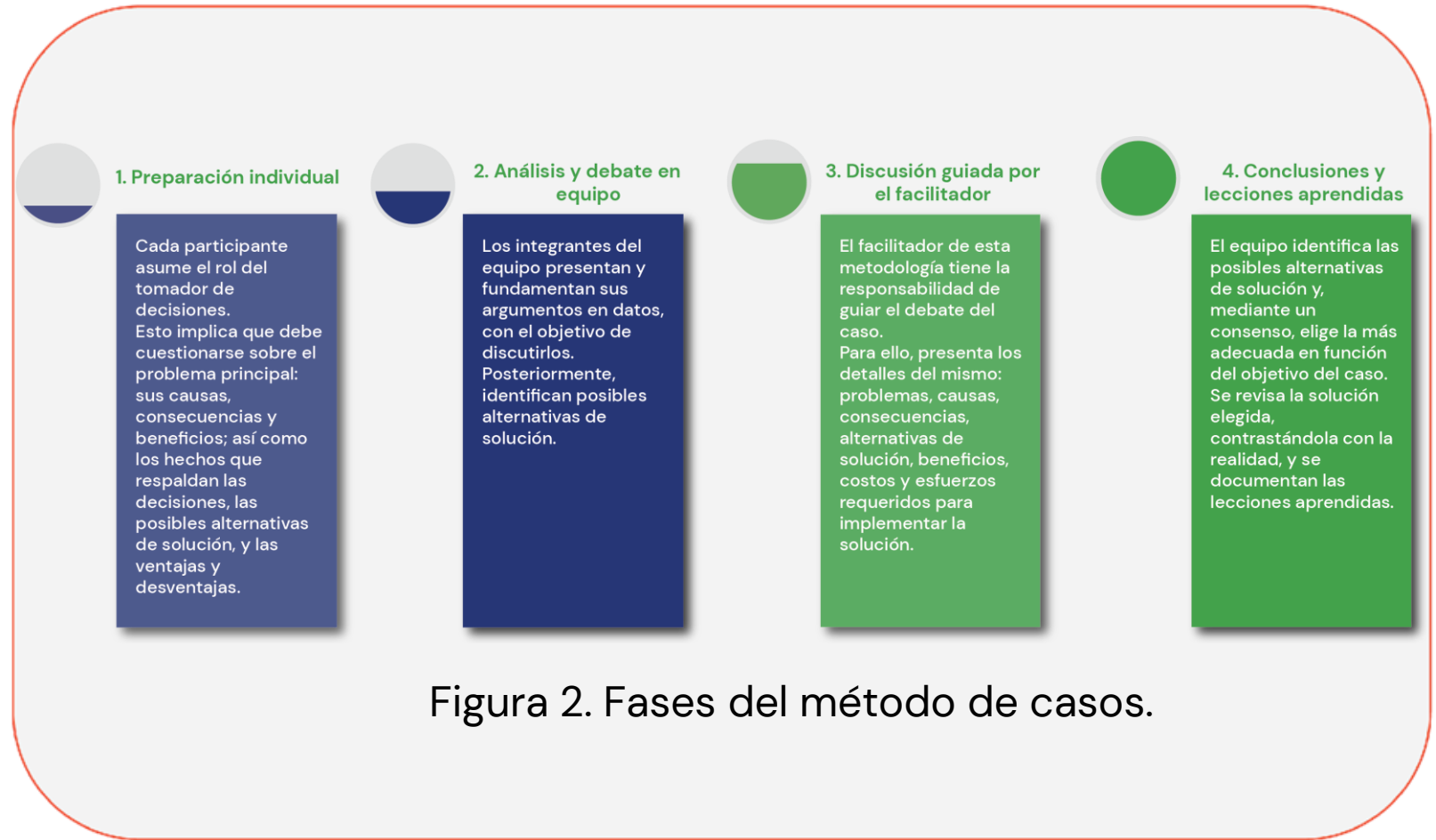


Figura 2. Fases del método de casos.

Recuerda que la matriz de Pugh es una herramienta valiosa para evaluar las distintas alternativas de solución de manera cuantitativa y objetiva.

Al aplicarla, se logra una evaluación más informada, ya que se basa en criterios previamente establecidos.

Esto, a su vez, facilita la selección de la solución más adecuada para abordar la problemática en cuestión.

## Fase 3. Discusión guiada por el facilitador

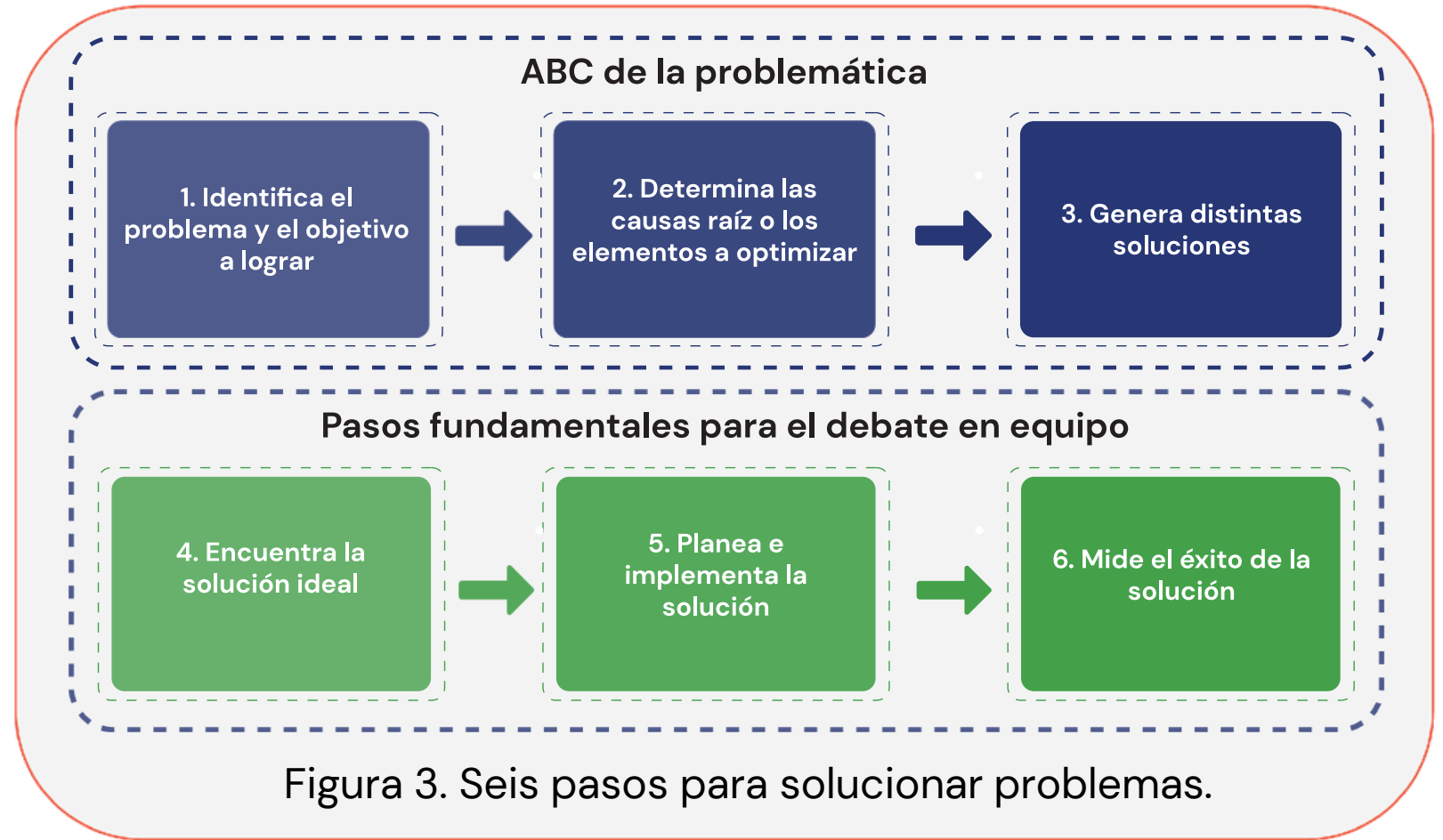


Figura 3. Seis pasos para solucionar problemas.

## Explicación

Una vez examinado minuciosamente el caso, primero de manera individual y luego grupal (con la asistencia de un facilitador o moderador), es momento de **documentar tanto el proceso como las soluciones, las recomendaciones o los cursos de acción que abordarán y resolverán** la situación planteada.

## Reporte del caso



Figura 4. Seis pasos para solucionar problemas propuestos por Calfulaf (s. f.).

### Caso 3. ¿Se eligió la mejor solución para el proceso?

#### Instrucciones:

1. Formen tres equipos y elijan un moderador.
2. Revisen individualmente los datos del caso (10 min).
3. En equipo, evalúen las soluciones con la matriz de Pugh (10 min).
4. Por equipo, presenten su respuesta y argumenten su decisión (20 min).

Duración de la actividad: 60 minutos.







Tecmilenio no guarda relación alguna con las marcas mencionadas como ejemplo. Las marcas son propiedad de sus titulares conforme a la legislación aplicable, se utilizan con fines académicos y didácticos, por lo que no existen fines de lucro, relación publicitaria o de patrocinio.

La empresa líder en la fabricación de harina de trigo, La Espiga de Oro, automatizó por completo su proceso de producción debido al crecimiento de la demanda.

En un principio, eligieron el proceso 3 como la opción óptima. Sin embargo, después de seis meses de operación, el director general comenzó a tener dudas sobre esta elección. Ahora, les ha pedido que demuestren por qué seleccionaron el proceso 3 entre las opciones originales.

Para tomar esta decisión, se considerarán los siguientes criterios:

1. Costos operativos por turno.
2. Costos relacionados con las toneladas de harina defectuosa.

Colaboren para brindar al director general de La Espiga de Oro la claridad que necesita sobre la elección del proceso.



## Dinámica 1

### Caso 3. ¿Se eligió la mejor solución para el proceso?

En este caso, se tenían tres alternativas de proceso. Se eligió el tercero como el óptimo. ¿Están de acuerdo?

Conceptos	Proceso 1	Proceso 2	Proceso 3
Capacidad de producción (toneladas/turno)	430	400	600
Tiempo ciclo (en minutos)	5.00	4.50	4.90
Porcentaje de aceptación	95%	94%	93%
Costos operativos por turno	\$125,000.00	\$130,000.00	\$130,000.00
Costos por tonelada defectuosa	\$5,300.00	\$5,300.00	5,300.00

Figura 5. Datos del caso.



Receso

**Toma un descanso de 10 minutos**



### Caso 3. ¿Se eligió la mejor solución para el proceso?

De manera individual:

- Revisen los datos del caso (10 min).

En equipo:

- Identifiquen las causas y subcausas del problema (10 min).
- Evalúen las soluciones con la matriz de Pugh (10 min).
- Presenten su respuesta y argumenten su decisión (20 min).



- El método de casos permite evaluar situaciones reales o hipotéticas y desarrollar habilidades individuales y grupales para resolver problemas.
- Implica capacidades como el análisis, la síntesis, la argumentación, la negociación y la creatividad en la toma de decisiones basadas en datos concretos.
- La toma de decisiones basada en datos facilita la resolución integral de problemas y previene errores e incidentes costosos.
- Aplicando las habilidades del método de casos, se fortalece la capacidad para enfrentar desafíos reales y tener un impacto positivo en el entorno laboral y las decisiones organizacionales.

### Asegúrate de:

- Reconocer la capacidad del método de casos para abordar y resolver problemas al aprovechar el análisis de datos cuantitativos y cualitativos.
- Comprender cómo el método de casos puede contribuir al proceso de toma de decisiones basadas en evidencias para el fortalecimiento de la eficacia organizativa.
- Describir los componentes esenciales del reporte final de un análisis de casos para comunicar eficazmente los resultados y las soluciones.

## Referencias

- Calfulaf, N. (s. f.). *¿Cómo escribir un informe de estudio de caso?* Recuperado de <https://aprendizaje.uchile.cl/recursos-especificos-por-areas-disciplinarias/ciencias-sociales/instituto-de-asuntos-publicos/administracion-publica/como-escribir-un-informe-de-estudio-de-caso/#1545667657417-b27568db-2a06>