

**ESTUDIO DE CASOS PARA LA ENSEÑANZA DE LA CATEDRA DE
LOGISTICA**

DANIEL PEÑALOZA FLOREZ

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA DOCENCIA EN LA UIS
-CEDEDUIS-
BUCARAMANGA
2012**

**ESTUDIO DE CASOS PARA LA ENSEÑANZA DE LA CATEDRA DE
LOGISTICA**

DANIEL PEÑALOZA FLOREZ

**Monografía para Optar al Título de:
ESPECIALISTA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA**

Director

Mag. CLARA FORERO BULLA

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA DOCENCIA EN LA UIS
-CEDEDUIS-
BUCARAMANGA
2012**

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por brindarme la dicha de la salud y bienestar físico y espiritual.

A mi esposa Nelcy Dayan por su gran amor, comprensión y apoyo incondicional.

A mis hijos Sergio Daniel y Ángel David a quienes amo y espero que este trabajo les sirva de ejemplo para su superación en la vida.

A mis docentes por brindarme su guía y sabiduría en el desarrollo de este trabajo.

A mi tutora la Dra. Clarita por toda su paciencia y amabilidad.

RESUMEN

TÍTULO: ESTUDIO DE CASOS PARA LA ENSEÑANZA DE LA CÁTEDRA DE LOGÍSTICA.*

AUTOR: DANIEL PEÑALOZA FLÓREZ**

PALABRAS CLAVES: Estudio de Casos, Método, Logística, Logística Empresarial, Competencias, Formación Integral.

DESCRIPCIÓN

En el desarrollo de la asignatura de Logística Empresarial se presenta un problema que repercute tanto para el docente como para los alumnos, y es el de integrar los conocimientos teóricos con la aplicación práctica. En la monografía se plantea la utilización de la estrategia de Estudio de Casos para potenciar los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación, de tal forma que ayude en la solución de este problema. Se describen los fundamentos teóricos relacionados con el estudio de caso, precisando cómo se desarrolla el camino y la aplicación de un caso (el método), de qué manera se recaba la información del caso, el rol que debe asumir el docente y el rol del estudiante y se cierra, situando cómo se organiza la información para su aplicación. Igualmente se hace referencia a los fundamentos de la logística y la logística empresarial, sus funciones básicas y las actividades estratégicas que ayudan a la competitividad de las compañías. Se propone un caso de aplicación para explicar cómo se pueden lograr conocimientos significativos y pertinentes que ayuden en el desarrollo de las competencias cognitivas, actitudinales, axiológicas y sociales, necesarias para que los estudiantes logren una formación integral y de esta forma en el ejercicio de sus profesiones contribuyan a la transformación del conocimiento y de la sociedad. Se concluye que esta estrategia permite la reflexión no sólo del estudiante sino del docente sobre su hacer pedagógica, con miras a un cambio.

* Proyecto de Grado Especialista en Docencia Universitaria

** Centro para el desarrollo de la Docencia. Director Clara Forero Bulla Mag.

ABSTRACT

TITLE: CASE STUDIES FOR TEACHING PROFESSOR OF LOGISTICS.

AUTHOR: Daniel PeñalozaFlórez

KEY WORDS: Case Study, Method, Logistics, Logistics Management, Skills, Training Integral.

DESCRIPTION

In the development of the chair of Business Logistics has a problem that affects both the teacher and students, and is to integrate theoretical knowledge with practical application. The paper proposes the use of the Case Study strategy to enhance the teaching, learning and assessment, so that helps in solving this problem. We describe the theoretical foundations related to the case study, explaining how it develops the way and the implementation of a case (the method), how is the information of the case, the role that the teacher must take and the role of student and closed, placing how to organize the information for your application. Also referred to the basics of logistic, its core functions and strategic activities that help the companies's competitiveness. We propose an application case to explain how they can achieve meaningful and relevant knowledge to assist in the development of cognitive, attitudinal, social and axiological necessary for students to achieve a integral education and in the exercise of their professions contribute to the transformation of knowledge and society. We conclude that this strategy allows for reflection not only the student but the teacher about their teaching to do in order to change.

* Project Specialist Degree in Higher Education

** Centre for development of Teaching.Director Clara Forero Bulla Mag.

CONTENIDO

INTRODUCCION	9
1. PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
2. FUNDAMENTACION TEORICA	15
2.1 ESTUDIO DE CASOS	15
2.2 CATEDRA DE LOGISTICA	25
3. PROPUESTA	35
3.1 LOGISTICA	37
3.2 DEFINICION UNIDAD DE NEGOCIO	38
3.2.1 Empaque, embalaje, unitarización, documentación y tramites de origen.	39
3.2.2 Tramites de origen	40
3.2.3 Competencias cognitivas	41
3.2.4 Competencias actitudinales	42
3.2.5 Competencias sociales	43
3.3 ROL DEL PROFESOR	44
3.4 ROL DEL ESTUDIANTE	47
3.5 LA EVALUACION EN LA TECNICA DEL ESTUDIO DE CASOS	47
4. CONCLUSIONES	49
5. BIBLIOGRAFÍA	50

INTRODUCCION

Nuestros padres, nosotros y nuestros hijos, hemos crecido en un país enmarcado por la violencia, resultado de la lucha de las diferentes clases sociales, las más favorecidas para mantener esta posición y las menos favorecidas para contar con las mismas oportunidades que aquellas. Esta situación ha generado una sociedad en la cual, algunos de sus sectores se ven como antagonistas y no como actores de un mismo proyecto. La universidad Colombiana también ha sido permeada por esta situación y de alguna manera ha tomado posición a favor de unos y en contra de otros.

La globalización ha cambiado la vida de todos nosotros y ahora nos vemos atropellados por circunstancias globales que nos están obligando a repensar nuestra sociedad. Ahora todos los sectores sociales sentimos que tenemos oportunidades y amenazas que provienen de países y personas que no conocemos y a veces ni siquiera entendemos. Esta situación ha generado una necesidad, que exige a la universidad actual cambiar su paradigma, de ser sólo un creador de conocimientos en las ciencias, obligándola a entender que como institución poseedora y creadora del conocimiento tiene un papel protagónico en la transformación y desarrollo de la sociedad. Es importante no perder de vista lo que afirma Corredor cuando señala: “La universidad como actor social importante para el desarrollo de una sociedad se desenvuelve en un contexto determinado dentro del cual ha de mantener relaciones con los diversos sectores de la sociedad para

responder adecuadamente a las interpelaciones que surjan de estos, pues de ello depende su pertinencia y el reconocimiento por la misma sociedad”¹.

Durante muchos años la enseñanza universitaria se ha centrado en la transmisión de conocimientos procurando crear en el estudiante conceptos que corresponden al contenido del campo disciplinar que se trate, sin presentar dispositivos pedagógicos que permitan abordar estos conceptos desde una perspectiva práctica. Para romper con este paradigma se puede utilizar el estudio de casos que empleado como una estrategia pedagógica, propone al estudiante abordar los conceptos a partir de problemas concretos y utilizarlos como herramientas que permitan desarrollar las diferentes competencias en los estudiantes a medida que encuentran el camino para la solución del problema planteado en el caso de estudio.

En el proceso educativo, la representación de una situación de la realidad como base para la reflexión y el aprendizaje ha sido utilizada desde tiempos remotos; el planteamiento de un caso es siempre una oportunidad de aprendizaje significativo y trascendente en la medida en que quienes participan en su análisis logran involucrarse y comprometerse tanto en la discusión del caso como en el proceso grupal para su reflexión.

El presente trabajo tiene como fin plantear el estudio de caso como una estrategia de orientar los procesos de enseñanza aprendizaje y evaluación desde una perspectiva social y educativa. Se inicia describiendo el problema que lleva a proponer el estudio de caso. El segundo capítulo hace referencia a los fundamentos teóricos relacionados con el estudio de caso, precisando cómo se

¹ CORREDOR, Martha. Universidad y Sociedad. Módulo de Especialización en Docencia Universitaria. Bucaramanga: CEDEDUIS, 2011, p.65.

desarrolla el camino y la aplicación de un caso (el método), de qué manera se recaba la información del caso y se cierra, situando cómo se organiza la información para su aplicación; igualmente se hace referencia a los fundamentos de la logística y la logística empresarial. En el tercer capítulo se plantea las características de una propuesta a partir del estudio de caso. Por último sea hace referencia a las conclusiones.

El trabajo es una invitación a aplicar el método del caso en la fundamentación de la teoría para la enseñanza de la cátedra de Logística, para facilitar esta tarea, se incluye una serie de recomendaciones sobre cómo facilitar los procesos en el aula. Además, se presentan los pasos de un estudio de casos, se describen los diseños más usuales, como método de enseñanza, aprendizaje y evaluación, y se especifican los conceptos y temáticas a desarrollar en la asignatura de Logística Empresarial.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro de la División de Ciencias Económicas Administrativas y contables en la facultad de Negocios Internacionales de una universidad privada, se imparte la asignatura de Logística Empresarial en la carrera de Negocios Internacionales.

En la cátedra de logística se integran varios saberes tales como: Instrumentos de política comercial, Importaciones, Exportaciones, Distribución física internacional, Derecho aduanero. En el plan de asignatura se desarrollan otros saberes como el manejo de inventarios, servicio al cliente e incremento de la competitividad de las empresas; conceptos que deben desarrollarse desde la perspectiva del Comercio Exterior; generalmente los prerrequisitos teóricos y prácticos no han sido integrados y esta cátedra es el primer escenario donde se intenta hacerlo. Por esta razón, la expectativa de los alumnos es que esta asignatura sea totalmente práctica, lo cual genera una dificultad en el desarrollo del curso cuando se hace necesario abordar los fundamentos teóricos de los nuevos saberes. Se observa desencanto en algunos estudiantes, quienes la consideran como una cátedra teórica más, que no les proporciona herramientas de aplicación práctica en su carrera profesional.

Desde la actividad docente se les explica lo difícil de lograr un verdadero aprendizaje sin un fundamento teórico científico, y es, a partir de esta base teórica que se hace posible desarrollar las competencias de aplicación en el campo

profesional; pero la percepción es que no ha sido posible obtener el mismo grado de interés en este desarrollo teórico de la clase que el que se encuentra en las clases donde se establece la aplicación práctica.

Para el diseño de un buen proceso logístico en una empresa que maneja negocios internacionales, es necesario que el estudiante tenga la habilidad de interpretar las normas aduaneras que regulan los procesos de ingreso y salida de mercancías, bienes y servicios; así como la información asociada a estos procesos. Por esta razón en la primera unidad se estudian las siguientes teorías y conceptos:

Gestión Importadora: Se estudia el Estatuto Aduanero Colombiano decreto 2685 de 1999 y la Resolución 4240 de 2000. Normas que regulan entre otros, el proceso de ingreso de mercancías extranjeras al territorio nacional Colombiano.

Cambios Internacionales: Este tema comprende el reembolso de divisas por el pago de las importaciones realizadas, proceso para el cual es necesario comprender los fundamentos jurídicos establecidos en el Manual de Cambios Internacionales del Banco de la Republica (Circular DCIN-83).

En síntesis el problema también se debe a que como docente no he aplicado una estrategia de enseñanza adecuada y el estudiante no ve la importancia de la teoría, en la aplicación de la práctica, lo cual lleva a cometer errores en el diseño de las diferentes estrategias Logísticas que se manejan dentro de las empresas, disminuyendo la calidad de estos profesionales.

A partir de lo anterior se formula la siguiente pregunta: ¿Como incentivar la lectura de los fundamentos teóricos desde el estudio de casos?

¿Qué características tendrá una propuesta desde el estudio de casos que integre teoría y práctica en la cátedra de logística?

El objetivo de este trabajo será el de Implementar en el aula de clases la estrategia de estudio de caso que permita resolver la situación presentada, mantener el interés de los estudiantes por adquirir los conocimientos tanto teóricos como prácticos de la asignatura impartida. Que intrínsecamente muestre al estudiante que la teoría sin práctica es estéril y la práctica sin teoría es ciega; es decir, que el estudiante identifique una relación estrecha en el desarrollo de las competencias del saber y el saber hacer, como fundamentales en su proceso de desarrollo de conocimiento. Estrategia que desde su complementariedad brinde las herramientas adecuadas para que los estudiantes logren el desarrollo de competencias profesionales y que lleven la integración de la teoría con la práctica, además la formación integral que favorezca el trabajo en equipo.

Se buscará solucionar el problema a partir del avance lector del estudiante, de la actitud tomada por el estudiante, de la forma de llevarlo a la práctica; como docente desarrollar la cátedra a través de aplicar un método de enseñanza que brinde las condiciones necesarias para un aprendizaje significativo, ejerciendo una mediación adecuada. Para tal fin es necesario que como docente adquiera una buena fundamentación teórica propia del tema e incentivar su lectura comprensiva, de tal forma que se propicie un actuar práctico desde el conocimiento.

Para satisfacer esta finalidad se hará un estudio de las características del estudio de casos y su trayectoria en la pedagogía, así como sus características, beneficios, orientación de la lectura y composición de textos. Todo esto con el fin de poner de relieve la importancia que tiene ésta técnica como medio utilizado para la enseñanza de la cátedra de logística.

2. FUNDAMENTACION TEORICA

2.1 ESTUDIO DE CASOS

Desde hace varias décadas se viene trabajando con el método de los casos en la enseñanza de la administración y otras disciplinas relacionadas con las ciencias sociales tales como economía, historia o derecho.

Si se considera la palabra “caso” en su acepción más amplia, se afirma que en la educación siempre se ha utilizado en forma de ejemplo o problema práctico. *“La casuística, por ejemplo, típica de la filosofía escolástica medieval, no es sino la aplicación del caso para resolver problemas morales o religiosos, pero sin entrar en el análisis de la situación social o psicológica previa².”*

Al tratarse de resolver problemas que corresponden al “mundo de la vida” en contraste con el objeto de estudio de la filosofía escolástica medieval mencionada, se hace incluso necesaria la implementación del estudio de casos que conecten los conocimientos abstractos con el objetivo de la materia. Se puede entonces, afirmar con seguridad que no podría existir un verdadero proceso de aprendizaje eliminando por completo cualquier referencia al conocimiento que se adquiere mediante la experiencia práctica.

² RATTO, Jorge. La Casuística como Recurso Didáctico. Suplemento Docente del periódico Consudec. Año 4 No 40. 2005, p.4

Los conceptos suelen por el contrario estar anclados con el mundo físico, el saber material y en algunos casos, con el mundo de lo cotidiano. A lo largo de la historia se encuentran filósofos o líderes religiosos que han hecho uso de la parábola para “bajar” conceptos elevados al saber popular.

De la misma manera se pueden encontrar dentro del mundo de lo académico a educadores y estudiosos de la materia que se han planteado responder a la pregunta: cómo hacer para que sus discípulos puedan apropiarse de ideas que les son ajenas y que se han apropiado del método de estudio de casos para dar una respuesta eficaz a este problema.

Por lo general la respuesta ha sido, hacer en mayor o menor medida, uso del estudio de casos que no sólo lleva el conocimiento a un nivel más concreto y palpable, sino que es razonable afirmar que invitar a que se apliquen los conocimientos en un caso práctico, hacen que estos conocimientos sean más perdurables y que el estudiante entienda su utilidad y la necesidad de profundización.

El estudio de caso como una estrategia de enseñanza y aprendizaje, presenta a los estudiantes una situación real para que la analicen y examinen en forma sistemática, la comprendan, elaboren conclusiones y tomen decisiones en consecuencia. Favorece una relación de la teoría con la práctica y, por tanto, una relación más directa de los estudiantes con casos de la vida real³

Sin embargo, si se toma una acepción más estricta de la técnica en la cual, de manera deliberada se introduce ésta como método de enseñanza, es posible trasladarse a la facultad de Derecho de la universidad de Harvard, en cuyo

³CORREDOR, Op. Cit. Vitalia (2009). Estrategias de Enseñanza y Aprendizaje. Bucaramanga: p. 134

programa que data de 1914 se propuso lo que se denominó el "Case System", sistema que pretendía que los alumnos del área de leyes buscaran la solución a una historia concreta y la defendieran.

Sin embargo, sólo hasta el año de 1935 el método cristaliza en su estructura definitiva y se extiende, como metodología docente, a otros campos gracias a la asunción de técnicas tales como el "role-playing" (juego de roles) y el socio drama que son otras dos técnicas de enseñanza las cuales, en pocas palabras, consisten en representar o dramatizar una situación problemática concreta de la vida real.

El estudio de casos como estrategia didáctica también se utilizó en dicha universidad en la Escuela de Graduados en Administración. Gracias a las anteriores experiencias, la técnica de casos se ha venido desarrollando como método de enseñanza en diferentes áreas tan disímiles como el derecho, la administración de empresas y organización (dentro de la cual puede clasificarse la asignatura de logística), medicina y ciencias políticas, entre otros.

Como se ha resaltado en el planteamiento del problema del presente trabajo, al enmarcarse en la técnica de estudio de casos dentro de los métodos cualitativos de enseñanza, ésta tiene una significativa aplicación en el ámbito de las ciencias sociales.

En efecto, la técnica de estudio de casos ha venido siendo utilizada desde hace varias décadas en las que se ha incorporado dentro de la enseñanza de la administración y otras disciplinas, como el derecho. A través de un diálogo organizado sobre una situación real, el método utiliza la experiencia para la transmisión del conocimiento.

La conclusión que ha sido arrojada ha resultado ser positiva. Como lo expresa Morris "al sostener que la discusión del caso es una mezcla de retórica, diálogo,

inducción, intuición y razonamiento la cual nos lleva a la recreación”⁴. En otras palabras, al hacer uso de la técnica del estudio de casos, el investigador realmente está haciendo uso de la metodología de la ciencia práctica. *“En este sentido se insiste que un caso que posibilita el aprendizaje es aquel que presenta un problema de la vida real que el estudiante debe resolver y para lo cual tiene normalmente limitaciones de tiempo e información, como suele suceder en la vida profesional”*⁵

Barnes afirma 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. De allí que el método del caso aparezca como un procedimiento extremadamente apropiado para su enseñanza*⁶.

Además de los casos de enseñanza existen los casos de investigación. Estos casos de investigación son aplicados en diferentes áreas del conocimiento tales como la sociología, la ciencia política, y, dentro de las disciplinas de la administración, en áreas como las operaciones, el marketing, la logística y los sistemas de información, donde es el método cualitativo de investigación más utilizado.

Señala Robert K. Yin⁷ que una investigación de estudio de caso trata exitosamente con una situación técnicamente distintiva en la cual hay muchas más

⁴ MORRIS, Tom. IfAristotleRan General Motors. New York: Editorial Doubleday, 1997, p.200

⁵ CORREDOR, Op. cit; p.135.

⁶ BARNES, Stuart. Sistema de Gestión del Conocimiento. Madrid: Diaz Santos, 2002, p 250.

⁷ YIN, Robert. Case Study Research Design and Methods. Beverly Hills: SAGE,2003, p.46.

variables de interés que datos observacionales; y, como resultado, se basa en múltiples fuentes de evidencia, con datos que deben converger en un estilo de triangulación y, también como resultado, se beneficia del desarrollo previo de proposiciones teóricas que guían la recolección y el análisis de datos.

La anterior afirmación busca marcar diferencia entre las investigaciones empíricas que abordan temas en los cuales no se conocen los límites de esta misma o sencillamente se trata de un conocimiento incipiente sobre el que se están realizando las primeras investigaciones. En cambio, se puede apreciar cómo una investigación de estudio de casos cuenta con una técnica propia y unos objetivos delimitados. Si bien, hace uso de los mismos elementos que una investigación empírica, recibe un enfoque diferente como explica Yin.

Precisamente, la técnica de estudio de casos, en su desarrollo busca proporcionar una serie de casos que representen situaciones problemáticas diversas de la vida real para que se estudien y analicen. Dentro de la presente investigación esto implicaría por lo tanto la presentación de casos de logística que ilustren los principios de la materia y que obliguen al estudiante o investigador a adoptar un criterio propio y desenvolverse satisfactoriamente en una situación propia del especialista en la materia.

En consecuencia, es necesario afirmar que el objetivo de la técnica como tal es entrenar a los alumnos en la generación de soluciones. Evidentemente, al tratarse de un método pedagógico activo, se exigen algunas condiciones mínimas. Por ejemplo, algunos supuestos previos en el profesor: creatividad, metodología activa, preocupación por una formación integral, habilidades para el manejo de grupos, buena comunicación con el alumnado y una definida vocación docente. También hay que reconocer que se maneja mejor el método en grupos poco numerosos. “Es decir que el profesor tenga en cuenta que el caso seleccionado

sea claro, comprensible, motivador, que despierte el interés del estudiante y aporte toda la información necesaria para un análisis adecuado”⁸

Es fundamental tener en cuenta que el estudio de casos no proporciona soluciones sino datos concretos para reflexionar, analizar y discutir en grupo las posibles salidas que se pueden encontrar a cierto problema. En otras palabras, con el estudio de casos no se ofrece las soluciones al estudiante, sino que se le entrena para generarlas. Le lleva a pensar y a contrastar sus conclusiones con las conclusiones de otros, a aceptarlas o refutarlas y expresar sus propias sugerencias y recomendaciones. De esta manera le entrena en el trabajo colaborativo y en la toma de decisiones en equipo.

Se considera por tanto, que la naturaleza metodológica de ésta técnica, no sólo no entra en choque con los principios de la logística sino que en general es un excelente complemento para la asignatura ya que nunca se van a encontrar respuestas absolutas dentro de tal campo de estudio y, a su vez, la argumentación y las capacidades propositivas del estudiante siempre son bien recibidas en la resolución de casos pertenecientes al área.

La aplicación del estudio de casos en la cátedra de logística, por tanto, sería vacía si no se tienen todas las herramientas que la asignatura brinda y que son imprescindibles para que el estudiante dé el siguiente paso que es requerido: indagar sobre el caso, proponer soluciones frente a un escenario conflictivo y hacer uso de sus conocimientos en logística para resolver el caso.

Habría pues que señalar por tanto como apreciación personal del autor que, a pesar de que los enfoques cualitativo es decir que se basa en el desarrollo de competencias y el enfoque cuantitativo que se basa en la cantidad de contenidos que el estudiante pueda adquirir; estos dos enfoques de la educación suelen ser

⁸ CORREDOR, Op. cit., p.135.

contrapuestos, esto no necesariamente es correcto. Tanto la enseñanza cuantitativa en la cátedra de logística es indispensable en el aprendizaje de conceptos propios de la especialidad como lo es el estudio de casos, que busca crear un investigador autónomo e independiente a la hora de hacer uso de todas las herramientas que la lectura de la materia le proporcionen.

Dentro del enfoque del estudio de casos como estrategia didáctica, se pueden considerar en principio tres modelos que se diferencian en razón de los propósitos metodológicos que específicamente se pretenden en cada uno:

En primer lugar, hacen mención de un modelo centrado en el análisis de casos que han sido estudiados y solucionados por equipos de especialistas. Este modelo pretende el conocimiento y la comprensión de los procesos de diagnóstico e intervención llevados a cabo, así como de los recursos utilizados, las técnicas empleadas y los resultados obtenidos a través de los programas de intervención propuestos. A través de este modelo, básicamente se pretende que los estudiantes, y/o profesionales en formación, conozcan, analicen y valoren los procesos de intervención elaborados por expertos en la resolución de casos concretos. Complementariamente, se pueden estudiar soluciones alternativas a la tomada en la situación objeto de estudio.

El segundo modelo pretende enseñar a aplicar principios y normas legales establecidas a casos particulares, de forma que los estudiantes se ejerciten en la selección y aplicación de los principios adecuados a cada situación. Se busca desarrollar un pensamiento deductivo, a través de la atención preferente a la norma, a las referencias objetivas y se pretende que se encuentre la respuesta correcta a la situación planteada. Este es el modelo desarrollado preferentemente en el campo del derecho.

Finalmente, el tercer modelo busca el entrenamiento en la resolución de situaciones que si bien, requieren la consideración de un marco teórico y la aplicación de sus prescripciones prácticas a la resolución de determinados problemas, exigen que se atienda la singularidad y complejidad de contextos específicos. Se subraya igualmente el respeto a la subjetividad personal y la necesidad de atender a las interacciones que se producen en el escenario que está siendo objeto de estudio. En consecuencia, en las situaciones presentadas (dinámicas, sujetas a cambios) no se da “la respuesta correcta”, exigen al profesor estar abierto a soluciones diversas.⁹

Atendiendo a los tres diferentes modelos dentro de los cuales puede aplicarse la técnica de estudio de casos, se puede concluir que en un primer estadio dentro del desarrollo de la cátedra de logística puede emplearse el primer modelo puesto que en ésta primera etapa, es importante que el estudiante tenga un modelo de solución a seguir, que le permita conocer cuál es la metodología aplicada por los expertos, cómo se utilizaron los recursos disponibles y cuáles fueron los resultados obtenidos. Es decir, echar mano de los casos que se han presentado anteriormente, no simplemente como un Marco de Antecedentes históricos sino como la presentación de verdaderos casos dentro de los cuales, el estudiante podrá juzgar bajo su propio criterio la solución logística elegida por los expertos y utilizarlas como un modelo a seguir. Esto es, determinar cuáles son sus justificantes, resultando beneficioso tanto para el aprendiz como para el desarrollo académico de la totalidad del grupo.

Al atenerse a la naturaleza de la cátedra de logística, el otro modelo de estudio de casos presentado que podría tener mayor aplicación para nuestra propuesta es el tercero, el que debe emplearse en etapas avanzadas dentro de la cátedra, pues se presupone que el estudiante comprende los conceptos más importantes que la materia le ha proporcionado para formarse un criterio propio y poder generar

⁹ CORREDOR, Op. Cit., El Estudio de Casos. Revista Docencia Universitaria. Noviembre de 2011 p. 99

soluciones frente a un caso práctico en el que deberá poner en práctica todo lo aprendido.

Como lo manifiesta Martha V. Corredor¹⁰, éste modelo en el que se debaten ideas está abierto a diferentes puntos de vista y se debe evaluar por tanto el nivel de argumentación y la utilización de los recursos propios de la asignatura, como es evidente, no se busca imponer un único criterio de solución a éste tipo de problemas.

Por último pero no por eso menos importante, se tiene el segundo modelo que tiene un menor grado de aplicación dentro de nuestra asignatura. Sin embargo, mal se haría en rechazarlo de plano teniendo en cuenta que la normatividad nacional e internacional en materia comercial vive en constante actualización y que un cambio sustancial dentro de la normatividad, aplicable en el campo de logística obliga a la reevaluación de algunas de las áreas que interesan, académicamente hablando.

Para la aplicación de éste modelo de cátedra, es relevante desarrollar los procesos propios para el correcto desarrollo de las competencias de lectura y escritura, como lo señala Daniel Cassany¹¹ en los siguientes indicadores:

- Comprende a través de la lectura que existen variados significados.
- Busca el dialogo con los autores para construir interpretaciones sociales.
- Pone énfasis en la ideología.
- Comprende que a menudo lo más importante es lo implícito.
- Busca varias fuentes y las contrasta. Contrasta textos.
- Desarrolla las estrategias de predicción.

¹⁰ Ibid. p.99

¹¹ CASSANY, Daniel. La lectura y la escritura en un mundo cambiante (2009). Seminario del Departamento de Español, Universidad de Sofía, Tokio. Barcelona: Universidad Pompeu Fabra, 2009.

- Hace hipótesis.
- Tiene control sobre su lectura.

La lectura es un proceso interactivo entre el lector, el autor y el contexto por tanto requiere el esfuerzo deliberado del lector para interpretar el significado del texto. Esta comprensión lectora se va incrementando a medida que se vayan adquiriendo más conocimientos sobre los temas tratados en el texto. La lectura es una estrategia fundamental en los procesos de enseñanza y aprendizaje por tanto el alumno debe desarrollar la habilidad que le permita resolver sus dudas, cuando debe releer, cuando una conclusión es correcta.

Sin descuidar si elabora textos coherentes que responden a los fundamentos propios de las teorías y que den cuenta de su comprensión. Desde luego, los procesos de lectura y escritura de los estudiantes que ingresan a la universidad no han logrado buenos desarrollos, por lo tanto, demandan una buena orientación de parte del docente.

Retomando el método en correlación con el desarrollo de las anteriores competencias, en algunas instancias cuando está bien aplicado, permite avanzar en un aprendizaje significativo, avanzar en la meta cognición, analizar hipótesis rivales plausibles para fortalecer la inferencia causal. El origen del caso puede ser empírico, es decir, derivado del examen de datos, o hipotético; ahora bien, estas hipótesis y datos empíricos no se utilizan para confirmar o corroborar teorías, sino para examinar una red amplia de implicaciones que permiten, aunque de modo incompleto, un enfoque científico de los problemas. Es importante en los casos proponer explicaciones alternativas de un fenómeno y analizar su plausibilidad. Todas las alternativas relevantes, vinculadas o derivadas de las hipótesis, deben presentarse explícitamente y sujetarse a un examen crítico, eliminando las que no pasen pruebas cruciales.

Estos fundamentos destacan la importancia que ha tenido la enseñanza del estudio de casos fundamentada en unos procesos de lectura, escritura y comunicación oral como método de enseñanza, aprendizaje y evaluación; cómo la técnica ha sido desarrollada en diferentes campos. Se han mencionado algunas de las clasificaciones que han tenido lugar por parte de los especialistas en la materia así mismo, se ha hecho mención de las áreas de aplicación de la técnica de estudio de casos, buscando encaminar ésta teoría al desarrollo del presente trabajo.

2.2 CÁTEDRA DE LOGÍSTICA

Se da paso ahora al estudio de una aproximación histórica de los fundamentos de la asignatura objeto de estudio. Se pretende en éste aparte del presente trabajo hacer un breve resumen de los acontecimientos que permitieron la concepción de la asignatura, haciendo referencia a algunos de los contenidos estudiados por la disciplina que serán desarrollados en el cuerpo del trabajo.

El término logística¹² proviene del campo militar, está relacionado con la adquisición y suministro de los equipos y materiales que se requieren para cumplir una misión. Los Ingenieros Logísticos del campo militar siempre han coordinado la gestión de aprovisionamiento de los suministros y materiales y el reporte continuo de insumos para sus ejércitos, enfrentando las batallas sin contratiempos y con todo lo necesario para llevar a cabo exitosamente su misión. En la actualidad, cada vez es más frecuente la utilización de este término por parte de organizaciones que cuentan con un número elevado de puntos de suministro y de clientes geográficamente dispersos. Un ejemplo representativo de esta situación lo constituyen las empresas multinacionales que llevan a cabo el aprovisionamiento de materiales, la fabricación y la distribución de sus productos en distintos países.

¹² MORA, Luis Anibal. Gestion Logística Integral. Bogotá: Ecoe, 2008, p. 3.

Cuando se habla de logística de los negocios, muchos profesionales aún no tienen claridad sobre el concepto, algunos se refieren a las actividades de despacho y al personal que separa, consolida, carga y envía los pedidos de los clientes de una compañía, catalogándolas como rutinarias y carentes de agregar valor al producto.

Se suele considerar como "verdad absoluta" que el "mercadeo" y las "ventas" trajeron los pedidos y consiguieron convertir el inventario en dinero y con esto ya se ha cumplido con su función. Ahora bien el área logística mediante sus actividades básicas como compras, programación de producción, producción, distribución; tienen que conservar esos clientes mediante la satisfacción de sus necesidades. Se hace necesario planear y coordinar estas actividades para cumplir con el cliente, pero también con la organización: mediante Bajos costos, mayor rentabilidad y un nivel de servicio en proceso continuo de mejoramiento. Funciones básica del área Logística en una compañía.

El autor se permite señalar como otro de los orígenes de la logística el hecho de que en la antigüedad las personas tenían que trasladarse hasta el lugar donde se hallaba el producto que querían consumir, lo que a veces obligaba a irse hasta ese sitio y quedarse a vivir allí. O los que los producían y querían canjearlos o comercializarlos cargaban con esos productos, y los llevaban a los lugares de consumo, pero sólo en pequeñas cantidades por que no se contaban con los medios para conservar esos alimentos que eran perecederos.

Las personas que no estaban en condiciones de transportar alimentos, debían ir a vivir al lugar donde se producían los mismos al no existir transportes como los de hoy día. Al ir mejorando los sistemas de transporte, el consumo aumentó y posibilitó su distribución en otras zonas. Luego, los productores comenzaron a especializarse en lo que producían y cuando tenían bastante excedente, exportaban el mismo y así obtenían más ganancias.

La revolución industrial¹³ con todo el desarrollo tecnológico que produjo, se encargó de cambiar el concepto de logística. Con el desarrollo de las armas y de todos los medios, los problemas de abastecimiento, transporte, preparación del personal, sanidad y mantenimiento de los medios, necesitaban de una atención cada vez mayor; es así como la logística que consistía en una actividad de tipo doméstica empezó a transformarse en una disciplina de estudio compleja.

Uno de los más importantes precedentes de la logística moderna se dio en efecto, en la logística militar. En la logística militar se pensaba en cómo organizar las campañas militares, alojamiento, alimento y transporte. Una vez culminada la segunda guerra mundial, la demanda creció en los países industrializados y la capacidad de distribución era inferior a la de venta y producción. Algunos de estos mismos militares o profesionales que habían manejado la logística militar comenzaron a trabajar en grandes empresas, enseñándoles algo de sus anteriores prácticas. Nació de esta forma la Logística Empresarial o Moderna. Ésta situación llevó a la búsqueda de instrumentos que permitieran conciliar el potencial de distribución con las necesidades reales que existían.

En la lectura del texto historia de la logística se encuentra precisamente cómo ocurrió éste desarrollo final de la logística en los últimos tiempos:

A mediados de los sesenta, los empresarios comenzaron a comprender que la reducción de inventarios y cuentas por cobrar aumentaba el flujo de caja y vieron que la rentabilidad podía mejorar si se planeaban correctamente las operaciones de distribución. A finales de esta misma década, aparece el concepto de gestión de materiales, desarrollado a partir de una situación de escasez y discontinuidad de los suministros,

¹³ SANTOS, Eduardo. Historia de la Logística. Disponible en Internet: www.Mitecnologico.com/ain/HistoriaDeLaLogistica

pero cuyo fin era el mismo: proporcionar un determinado nivel de servicio con un costo social mínimo. Este período que va hasta 1979 se conoce como el de la “madurez” de la logística, porque la empresa se concientiza de la importancia de ella.¹⁴

A partir de 1980, se consolida la logística¹⁵ como consecuencia de la incertidumbre generada por la recesión económica característica de la década. Se hace indispensable una gerencia de todo el proceso de distribución, a pesar de todo, hoy día existen todavía organizaciones que no se han concientizado de la imperiosa necesidad de contar con la gerencia logística y el departamento de distribución. Para otras, continua siendo un “multienredo” sin orientador (Director Logístico), que coordine todas las actividades desde la compra de materia prima hasta el consumidor final.

En la década de los 90. La logística es tal vez el proceso que más está utilizando los adelantos tecnológicos en áreas como la electrónica, la informática y la mecánica, ha simplificado la administración de la cadena de abastecimiento mediante el uso del intercambio electrónico de documentos para transacciones y contabilidad, el código de barras para identificar productos y servicios, sistemas de transporte de materiales para reducir tiempos de entrega y manipulación. De esta forma se reducen los ítems más importantes que conforman los costos operacionales que afectan la rentabilidad final del producto.

En consecuencia se originó una proliferación de productos en los departamentos de mercadeo, que optaron por vender cualquier artículo en cualquier lugar posible, y los canales de distribución comenzaron a ser obsoletos. Por tanto, la alta gerencia consiente que la distribución física tenía que ser eficiente y representar rentabilidad en lugar de gastos, comenzó a probar modificaciones sustanciales en

¹⁴ ARBONES, Eduardo. Logística Empresarial. Barcelona: Ed. Boixareau , p. 11.

¹⁵ SANTOS, Op. Cit.

los sistemas de distribución y esta comenzó a tener identidad propia dentro de la estructura de la organización. Es así como se dan los orígenes de la logística en los que el departamento de distribución controlaba el almacenamiento, el transporte y en parte el manejo de pedidos.

Como es lógico cualquier compañía ya sea pequeña, mediana o grande, tiene necesidades de organizarse para mantener un ritmo de trabajo uniforme y evitar así un desorden que pueda influir negativamente en sus negocios. Es aquí cuando aparece la Logística. Etimológicamente hablando, logística viene del griego *logos*, “palabra, pensamiento, idea, argumento, razón o principio” y en efecto, cualquier compañía debe coordinarse a sí misma lógicamente para ser exitosa¹⁶.

Por lo tanto, el significado de logística hace referencia a la metodología y medios para lograr una buena organización en cuanto a la distribución de mercancías e información se refiere. Además, en un comercio la logística empresarial es muy importante ya que el objetivo principal es colocar determinado producto en un lugar y momento específicos y satisfacer la demanda.

La Logística como asignatura, implica por lo tanto, estudiar el proceso de planificación, implementación y control del flujo y almacenaje de materias primas, productos semi-elaborados o terminados, y de manejo de la información relacionada desde el lugar de origen, hasta el lugar de consumo, con el propósito de satisfacer los requerimientos de los clientes.

La logística es un sistema con actividades interdependientes que pueden variar de una organización a otra, pero normalmente incluirán las siguientes funciones: transporte, almacenamiento, compras, inventarios planeación de producción, gestión de personal, embalaje y servicio al cliente. En otras palabras, la cátedra de

¹⁶LORA MUÑOS, Rosa Hilda. La Lógica formal en la ciencia y en el sistema educativo, Atlantic International Universit, North Miami,(2005), p. 7.

logística pretende proveer al estudiante con los elementos necesarios para que pueda señalar y proponer maneras de proveer el producto correcto en la cantidad requerida, en el lugar indicado, en el tiempo exigido y a un costo razonable.

A pesar de que la logística siempre es una parte esencial en cualquier actividad económica, sin embargo, gracias al desarrollo del interés frente a la logística que ha tenido lugar en estas últimas décadas, esta disciplina ha sido adoptada como herramienta gerencial en la mayoría de las empresas teniendo en cuenta los resultados positivos que arroja la aplicación.

La evolución en el mundo de la logística a través de los últimos tiempos lleva a profundizar como docentes en las siguientes actividades que han sido objeto de examen por parte de las empresas y debe serlo también para nosotros como investigadores:

- El principio de la planeación en el desarrollo de la logística empresarial.
- La gestión de activos y pasivos de la empresa en armonía con una adecuada planeación.
- El papel de la gerencia logística buscando la funcionalidad de los procesos de la empresa.
- La simplificación de los procesos buscando la reducción de procesos innecesarios y que perjudican la eficiencia de los procesos tendientes a satisfacer las necesidades de los clientes debidamente.

Por lo anterior se puede afirmar que el desarrollo del proceso logístico tuvo como punto máximo los años 90, década en la cual empezó a ser considerado como el proceso a seguir por las empresas que deseaban estar a la vanguardia en la

administración de la cadena de abastecimiento. Por otro lado, la tecnología está poniendo todos los elementos sobre la mesa para que las personas no tengan que salir de sus casas para adquirir productos

Los productos de consumo masivo poco diferenciados se venderán en forma telefónica, repartidos directamente a domicilio o haciendo uso de las nuevas tecnologías de la información que le revisten a estos procesos de una capacidad de inmediatez que hasta entonces no se había conocido. Las personas irán a las tiendas a mirar, tocar y probar productos que luego comprarán desde sus casas. En otros casos, irán sólo a comprar productos muy específicos ó diseñados especialmente para su gusto.

Existen muchos factores demográficos y sociológicos que hacen factible esta tendencia como: la creciente diversificación de gustos del consumidor, la incorporación de la mujer a la vida laboral con la consiguiente reducción de tiempos disponibles y las exigencias de disponibilidad y menores plazos de entrega.

Por tal razón es necesario cuestionarse sobre ¿Cuál es por tanto, el papel que se debe asumir como docentes de la cátedra de logística frente a éste nuevo entorno en el que se desarrollan las actividades logísticas tan cambiante pero así mismo tan prometedor?

Una alternativa es hacer uso de herramientas pedagógicas como lo es el estudio de casos, buscando de esta forma acercar a los estudiantes a entender la logística en un sentido más complejo. Esto es,: ver la logística no sólo como el arte de administrar la cadena de abastecimiento, sino también verla como el mecanismo idóneo para eliminar intermediarios que le agregan costo al producto. La logística ofrece el medio para que el consumidor pueda entrar en contacto con los productos, compararlos y si es necesario, demandar servicios anexos.

La importancia de la logística viene dada por la necesidad de mejorar el servicio a un cliente, mejorando la fase de mercadeo y transporte al menor costo posible. Algunas de las actividades que puede derivarse de la gerencia logística en una empresa son las siguientes:

- Aumento en líneas de producción.
- La eficiencia en producción, alcanzar niveles altos.
- La cadena de distribución debe mantener cada vez menos inventarios.
- Desarrollo de sistemas de información.

Viendo estas funciones así como los Antecedentes actualmente expuestos sobre la cátedra de logística y la conexión entre el método y sus contenidos, se puede concluir que la disciplina no sólo está vigente dentro de las dinámicas empresariales y mercantiles actuales, sino que también, debido a los cambios vertiginosos que pueden obligar a establecer un nuevo diseño y planeación de la estrategia logística a desarrollar; por lo tanto, se considera que existe una compatibilidad entre la materia y la técnica de estudio de casos como medio de enseñanza de la misma.

2.3 LA LOGISTICA EMPRESARIAL

Tras haber sido estudiado los antecedentes que originaron la técnica de estudio de casos como de la asignatura objeto del presente trabajo, sobre la cual se propone la aplicación de ésta como método principal de estudio, se propone en el siguiente apartado realizar un análisis descriptivo de los contenidos de la asignatura y su aplicación para luego hablar de la técnica de estudio de casos como tal haciendo énfasis en las ventajas encontradas al aplicarse ésta como método de enseñanza y sus singularidades.

Mucho se habla respecto a la logística en la literatura especializada en la materia y es natural que sea así ya que actualmente, la logística empresarial es la responsable del éxito o del fracaso de las organizaciones. Con todo, de lo que si es posible estar seguros, es del hecho de que el mercado sabe muy poco acerca de las actividades logísticas y la forma en que deben definirse en las organizaciones. Por esta razón se considera importante una vez más resaltar la definición que se debe tomar sobre logística empresarial, buscando evitar la confusión que debido al uso frecuente de éste concepto se pueda tener.

Así que en última instancia la pregunta sería, ¿Qué es realmente la logística empresarial?

Se tomará la definición de Aníbal Mora en “Logística Empresarial”

La logística empresarial puede ser definida como la unión de cuatro actividades básicas: la adquisición, manipulación, almacenamiento y entrega de productos. Para la realización de estas actividades de trabajo, es imperativa la implementación de las actividades de planificación de la logística, ya sean materiales o procesos que están estrechamente relacionados con la fabricación y marketing.¹⁷

La logística es la clave para muchas empresas por muchas razones, entre las cuales es importante resaltar los altos costos de operación de las cadenas de suministro. Surge entonces otra pregunta ¿Por qué entonces se crea una demanda de actividades de logística?

La respuesta a la pregunta anterior se resume en dos palabras: Mercado globalizado. Dado que las empresas invierten en socios de negocios, se hace necesario aumentar el gasto en la planificación de toda la cadena. Al analizar la

¹⁷ MORA, Op. Cit. p.25.

situación de manera integral, se puede ver cómo hay una reducción de los costos. Más importante que esta reducción es el hecho de que la actividad logística permite añadir un valor al producto final mediante la mejora de los niveles de satisfacción del cliente.

Sin embargo, el cambio en la actividad logística a menos que sea acompañado por todos las organizaciones, tiende a quebrar a todo lo que no encajan. Queda una pregunta por resolver: ¿cómo se llega a la reducción en los costos?

Esta reducción, acompañada de un estudio de logística, se explica en razón de la especialización de los proveedores que repercute en beneficio de consumidor final. De este modo, la tendencia genera una reducción consecuente de costos, proporcionada por la ganancia de escala en la producción y el desarrollo la tecnología gracias a unos proveedores que ahora se centran en una determinada línea de productos.

Como puede verse, la actividad logística está incrustada en varios puntos de la organización y su correcta aplicación es necesaria para el buen progreso de las actividades.

3. PROPUESTA

Como se puede apreciar, la cátedra de logística está presente en todo el ciclo de producción por una parte y los problemas que trata siempre serán de actualidad para una empresa y requieren respuestas inmediatas, razón por la cual es fácil relacionar la presentación de la materia y de los temas de discusión con un enfoque pedagógico cuya herramienta de trabajo principal sea la técnica de estudio de casos. Existen muchas prácticas, programas y filosofías de gestión que permiten mejor performance logística y que, por lo tanto, pueden ayudar alcanzar mejoras significativas que se traduzcan en una mayor participación en el mercado, mayores ganancias de las empresas y mayor potencial de crecimiento y desde luego no podrían de ninguna manera ser obviados dentro de un programa de logística debidamente estructurado.

Trasladando estas apreciaciones al caso abordado en el presente trabajo quiero resaltar dos aspectos que justifican la escogencia del Estudio de Caso como el método de enseñanza, aprendizaje y evaluación más apropiado para la enseñanza de la cátedra de logística:

En primer lugar la cátedra de logística al igual que la cátedra de administración, cuenta con instrumentos técnicos que hacen viable el estudio de casos.

En segundo lugar, hay que resaltar que el devenir de los sujetos del mercado y del conocimiento que a través de la historia se ha venido perfeccionando le da elementos suficientes al Docente y a los Estudiantes para determinar el grado de validez y factibilidad de una respuesta sugerida frente al caso a estudiar.

La noción de ciencia viene a ser una ayuda fundamental si se tiene en cuenta que ciencia, es el conocimiento ordenado y mediato de los entes y sus propiedades, por medio de sus causas; esto implica, en este caso, conocer por medio de sus

causas o principios las propiedades de la empresa y de los fenómenos que ocurren en ella y que implican procesos logísticos. Además, éste proceso debe hacerse de un modo metódico, aplicando el rigor en la búsqueda de las causas. Esta exigencia es totalmente compatible con el análisis y estudio de casos.

Durante los últimos años se ha constatado no sólo un notable “debate” sobre la importancia de la logística en el seno de las empresas, sino también una serie de medidas estratégicas y operativas encaminadas a mejorar la gestión del flujo de materiales y de información en los procesos de aprovisionamiento, de fabricación y de logística de distribución.

Casi todas las empresas conviven en un entorno competitivo muy condicionado por el fenómeno, a todas luces imparables, de la globalización, la integración y la centralización de la logística. La facilidad de acceso a nuevos mercados obliga a rediseñar las redes de distribución y, cada vez con mayor frecuencia, a relocalizar las capacidades productivas y a definir un modelo global gestión de compras.

Por lo tanto, impartir una cátedra de logística fundamentada en la técnica de estudio de casos es deseable ya que, sería ilógico que el estudiante comprenda la logística sin asociarla a ése ambiente variable en donde el desafío de un caso imprevisto contribuye al refuerzo de los conceptos básicos (que nunca podrán ser obviados) y al desarrollo de las habilidades gerenciales del estudiante.

Es importante proponer los contenidos teóricos que forman parte de la enseñanza de la Logística, para crear un Marco Conceptual sobre el cual se sostiene la cátedra desarrollada, haciendo uso de la técnica de estudio de casos:

3.1 LOGÍSTICA:

Definición, función dentro de las empresas, actividades estratégicas, pronósticos, planeación de materiales, aprovisionamiento, inventarios, almacenamiento, selección de proveedores e Indicadores logísticos.

Este es un contenido de tipo Declarativo ya que aquí se establece todo el marco teórico. Este conocimiento declarativo inicialmente es de tipo conceptual ya que es necesario que el alumno asimile estos conocimientos y los comprenda integrándolos a su red de conocimientos que ya posee sobre los negocios internacionales. Debe construir los conceptos enmarcados en la utilidad de la compañía, la satisfacción del cliente y el cumplimiento de las normas internacionales establecidas; pilares fundamentales de los negocios internacionales.

El aprendizaje de contenidos actitudinal y de valores, está ligado al saber ser y presenta dos componentes: La Actitud compuesta por un factor cognitivo, un factor afectivo y un factor conductual. El otro componente es el Valor definido como el aprecio, admiración o estima que despierta una persona, un hecho o un objeto destacándose los valores morales los cuales representan un compromiso de conciencia. Partiendo de este concepto en esta asignatura en el momento de revisar los conceptos de logística hago especial énfasis en la Logística Verde y en la Logística Inversa. Las cuales se relacionan con la preservación del medio ambiente y con la disposición de los residuos y elementos contaminantes buscando la minimización de impactos ambientales negativos. Además en Aprovisionamiento se estudian técnicas y se establecen directrices para establecer relaciones de cooperación a largo plazo entre proveedores y clientes, las cuales se alcanzan solo mediante un beneficio mutuo y entendiendo que como empresa debo manejar integralmente mi Logística es decir desde mi proveedor hasta mi cliente. Este contenido a mi parecer ayuda a que el alumno desarrolle su dimensiones actitudinal y axiológica.

3.2 DEFINICIÓN UNIDAD DE NEGOCIO: Clasificación arancelaria, Incoterms.

Aquí se desarrolla un contenido de tipo declarativo en su dos taxonomias: el conocimiento de tipo conceptual ya que en el caso de los incoterms se definen las responsabilidades de comprador y vendedor en transacciones internacionales, las cuales asocian tramites aduaneros, impuestos, seguros y documentos requeridos para acogerse a tratados de comercio internacional. (Todos estos conocimientos manejados en asignaturas anteriores). Y el conocimiento de tipo factual ya que es necesario que el alumno memorice que incoterms se aplica dependiendo del medio de transporte y cuál es el lugar de cumplimiento de la entrega para cada uno de ellos.

Además se da un contenido procedimental ya que para el caso de la clasificación arancelaria es necesario que el alumno aprenda a ubicar un artículo o producto dentro del código arancelario para lo cual debe seguir unas reglas de clasificación, unas notas aclaratorias establecidas y aprender a manejar la estructura del texto arancelario en lo relativo a niveles jerárquicos y a la interpretación de los diferentes requisitos establecidos para cada código arancelario. Es claro que aquí el alumno mediante la correcta ejecución de un procedimiento puede lograr una eficaz clasificación de la mercancía lo que le permite establecer los requisitos de entrada y de salida de los bienes y el flujo financiero asociado a ello.

Además una vez el alumno asimila, comprende e interpreta los conceptos de Incoterms y de clasificación arancelaria, puede establecer el valor en aduanas de la mercancía el cual servirá como base para el pago de tributos aduaneros y estará en capacidad de establecer el costeo de la cadena logística para determinar precios de ventas de conformidad con un volumen de rentabilidad esperado. Así puede se espera determinar la factibilidad de un negocio de tipo

comercial. Es decir, se tipifican las características del aprendizaje de contenidos procedí mentales, donde se aplican unos procedimientos, técnicas y se demuestran habilidades específicas en este campo concreto.

3.2.1: Empaque y embalaje, unitarización, documentación y trámites en origen (declaración de importación, exportación y declaración de cambio).

En este módulo es posible identificar dos tipos de contenidos. Inicialmente se da un contenido de tipo Declarativo de aprendizaje de conceptos ya que inicialmente se estudia el marco legal en el cual se dan las operaciones de importación y exportación, este marco legal requiere una asimilación y relación con lo conocimientos previos de Incoterms y Clasificación Arancelaria y se debe formar una red conceptual de la aplicación del estatuto aduanero para que el alumno realice los documentos aduaneros con el cumplimiento de la legislación vigente. Además aplicando la legislación el alumno debe realizar el proceso de una importación donde diligencia el formulario e integra los conceptos legales y los procedimientos logísticos de manejo de agentes portuarios y de transporte para garantizar el flujo continuo de los materiales. De esta forma aplica los conocimientos adquiridos y los lleva a la práctica configurándose el aprendizaje de contenido tipo Procedimental.

Planeación De La Distribución: Medios de transporte nacional y análisis de rutas, legislación de transporte nacional, seguros nacionales, manipulación, selección de la aduana de despacho, operación portuaria, aeroportuaria y fronteriza.

Este contenido es de tipo Declarativo de conocimiento conceptual en el que se tiene una comprensión de los diferentes tipos de pólizas de seguros para escoger la más adecuada a un proceso en particular, así como las diferentes tipos de transportes y sus ventajas. Las políticas operativas de puertos y aeropuertos; es decir, un contenido que no es memorístico al contrario se requiere crear un concepto que permita tomar las decisiones acertadas dependiendo del tipo de

transacción a utilizar en cada caso en particular. Se constituye entonces, un contenido de tipo Declarativo con un conocimiento conceptual.

Además el objetivo final del curso es que el alumno esté en capacidad de diseñar una cadena logística sostenible. Para lo cual debe aplicar los conocimientos y conceptos formados, así como la realización de tareas específicas en cuanto a planeación, coordinación de recursos y cumplimiento de normas legales y ambientales que garanticen la eficiencia y eficacia del proceso. Por lo cual este contenido estimula los aprendizajes de tipo Declarativo de conocimiento Conceptual, los aprendizajes de tipo Procedimental y aprendizajes de contenidos Actitudinal y de valores.

Para trabajar estos conceptos y relacionarlos con un uso práctico en el campo profesional propongo el siguiente caso de estudio:

3.2.2 Caso de Estudio. La Empresa Forjandes compra anualmente 160 toneladas de acero para fabricar ejes de lavadora. El costo administrativo de colocar un pedido de U\$300= y el costo anual de mantenimiento del inventario es de U\$ 240= por tonelada. El precio FOB Riogrande Brasil, ofrecido por la Siderúrgica GERDAU es de U\$1000= por tonelada. El proveedor ofrece barras laminadas o extruidas en caliente de aceros aleados diámetro de la barra 28 Mm. Además el proveedor ofrece a este precio cortar el acero a cualquiera de estas tres longitudes 3 mts, 6 mts, 9 mts. El peso de una barra de 9 mts es de 27 kgs.

Forjandes contrata el operador logístico para que le presente una propuesta de gestión de costos de la cadena logística. Teniendo en cuenta que se deben entregar mensualmente 5.000 ejes. El costo de fabricación es de U\$2= por eje y debe pagar al operador logístico el 3% del valor de la materia prima.

El precio de venta establecido por Forjandes es de U\$10= por eje y dará el negocio al operador que le de mayor margen de rentabilidad.

Rentabilidad: Precio Venta – (v/r materia prima + costo fabricación + costo inventario + costo financiero + costos logísticos + impuestos).

Hacer oferta con ruta logística, tiempos en cada eslabón, Lead time total.

El operador debe indicar al proveedor cómo facturar qué documentación es requerida para la importación en Colombia.

Si me ofrecen comprar en Simec a un precio de U\$900= FOB BUSAN COREA pero con pedido de 40 toneladas.

El costo del valor financiero del dinero invertido es 0.9% mensual.

Es importante recordar que en la universidad estamos formando jóvenes profesionales que se desempeñen con éxito en el mundo laboral, social y familiar como ciudadanos ejemplares. A pesar que el mayor énfasis se hace en los logros cognitivos es necesario desarrollar también las demás competencias Actitudinales y axiológicas, El método del estudio de casos es fundamental en un desarrollo integral porque ayuda a desarrollar todas las competencias. Las competencias que podemos desarrollar y evaluar aplicando este caso de estudio son las siguientes:

3.2.3 Competencias Cognitivas: Desarrolla políticas de manejo de materiales (almacenamiento, empaques, embalajes, inventarios, transportes, rutas) y diseña la cadena logística más eficiente para las diferentes unidades de negocio.

Comprende los requisitos legales para el ingreso y salida de mercancías, servicios y divisas en el ámbito de los negocios internacionales y las tecnologías electrónicas y logísticas que se aplican para mejorar la eficiencia y eficacia de estos procesos.

Capacidad de análisis para la implementación de indicadores de gestión, liderazgo para enfocar recursos y trabajar en equipo, y desarrollo de la capacidad de planear, evaluar y estandarizar estrategias para mejorar los procesos.

El estudiante a través de la lectura de la bibliografía existente en la materia será introducido a varios conceptos, todos ellos apuntando a la mejora de la competitividad entre los cuales podemos destacar: El concepto Justo a Tiempo como una filosofía de gestión, de Reingeniería, La Administración Total de la Calidad o Total Quality Management (TQM), las prácticas conocidas como Respuesta Eficiente al Consumidor o Efficient Consumer Response (ECR), la Tercerización de la distribución cuando esta estrategia sea viable y conveniente y ¿cuándo detectar la necesidad de tercerizar?. El Crossdocking, la Tecnología de Grupos, las técnicas de Postponement facilitan el flujo de bienes y servicios y el uso de estrategias tales como los Diagramas de Flujo de Procesos, el Gráfico de Gozinto y las Hojas de Ruta para una mejor visualización del sistema de producción en su conjunto.

Es importante señalar que la mayoría de las técnicas y filosofías de gestión abordados tienen un marco conceptual común: el enfoque en el cliente, la generación de valor, la orientación hacia los procesos, la reducción de ineficiencias y despilfarros.

3.2.4 Competencias Actitudinales: Para dar resolución a esta situación planteada el estudiante debe demostrar que es una persona equilibrada para vivir e interactuar con sus demás compañeros y si es posible liderarlos hacia la solución del caso. Este método de enseñanza y aprendizaje favorece aprendizajes para la convivencia porque este proceso el estudiante debe ser autónomo para decidir por las mejores alternativas de solución y para lograrlo debe administrar el uso del tiempo, la dedicación, el esfuerzo, la motivación, el interés, etc. El estudiante a través de su discurso debe ser capaz de explicar su desempeño en el proceso de

solución del caso y que las concepciones que fundamenten sus actitudes sean concientes, elaboradas y explicativas de sus sentimientos. Es importante resaltar que mediante este caso se busca que el estudiante asuma el reto de solución ante el colectivo de compañeros y sea mediante la interacción con este colectivo, sus experiencias y conocimientos que logre el desarrollo de las competencias actitudinales. Mediante la resolución se desarrollara el aprendizaje colaborativo donde cada uno de los miembros del grupo debe preocuparse por subsanar las debilidades de algunos integrantes y convertirlas en fortalezas. Cuando el caso se discuta en el grupo será este colectivo quien dará fe de las competencias desarrolladas y se aprenderá a ver al otro no como un competidor sino más bien como un referente que permita evolucionar y mejorar.

3.2.5 Competencias Sociales: Este método permite que el estudiante viva la experiencia del aprendizaje en el contexto en el cual se desempeña en su salón de clases, en la universidad y en la sociedad misma. Es importante porque el estudiante para lograr dar un desarrollo al caso y obtener resultados satisfactorios desde el punto de vista académico, debe aprender a interactuar con sus compañeros y debe aprender a comunicar sus ideas y respetar las de los demás logrando interactuar con éxito con los integrantes del grupo. Este ejercicio le ayudara a desarrollar competencias que le permitan desarrollarse como ciudadano. Par alcanzar una solución del caso que involucre y satisfaga a todos los miembros del salón de clase es necesario que el estudiante colabore con sus compañeros de forma comunicativa y constructiva, mostrando un comportamiento orientado al grupo y un entendimiento interpersonal. Así podemos concluir que el estudio de casos es un facilitador del desarrollo de las competencias sociales. Las cuales desde mi punto de vista son factor fundamental en el desarrollo de las competencias laborales que permitirán a los futuros profesionales alcanzar sus objetivos de vida y a su vez influenciaron positivamente en el alcance de los objetivos de vida de las personas con las cuales tienen la oportunidad de interactuar.

El método de estudio de casos debe diseñarse de forma tal que posibilite el desarrollo de las competencias anteriormente mencionadas y es fundamental dejar claro cual es el Rol que debe asumir tanto el docente como el estudiante para potencializar las bondades de este método como estrategia de enseñanza y de aprendizaje.

3.3 ROL DEL PROFESOR

El éxito de este método está ligado a la habilidad que tenga el profesor para la organización del trabajo en grupos colaborativos, así como para seleccionar casos que despierten el interés y motivación de los estudiantes. Para lograr este objetivo el profesor debe ser capaz de presentar y justificar el caso seleccionado para que de este modo los estudiantes se sientan motivados a actuar activamente en la resolución del caso planteado. Es necesario que el docente deje claro a los alumnos los propósitos de esta actividad educativa.

El docente debe preparar todas las etapas de resolución del caso para lo cual es recomendable que prepare el caso, defina su aplicación y determine el modo de evaluación. El docente debe asegurarse que individualmente cada estudiante está participando activamente en la actividad de resolución del caso y los aprendizajes que está logrando con el desarrollo del mismo. El profesor debe dinamizar la actividad del grupo colaborativo y del grupo en general y debe autorregular los procesos para en caso de no alcanzar los resultados esperados con la actividad plantee un plan de mejora que ayude a alcanzar los objetivos planteados al inicio de la actividad.

El éxito de este método depende de la dinámica que el docente cree alrededor del análisis del caso para lo cual no debe olvidar planificar un procedimiento que tenga en cuenta: la lectura y el análisis del caso por parte de cada uno de los estudiantes, el análisis y la discusión del caso en grupos colaborativos para compartir lo analizado individualmente y llegar a acuerdos del enfoque y resolución que se debe dar al caso y por último realizar una discusión de todo el grupo donde se socializaran las conclusiones de cada grupo.

El docente debe conocer muy bien el método del Estudio de Casos y estar seguro de la efectividad que este método tiene para el logro de los fines educativos. En conclusión podemos definir el rol del docente en las diferentes etapas del método del estudio de casos, así:

Antes

- Elaborar el caso.
- Tener experiencia en dirección activa de grupos y psicología.
- Tener una actitud honesta y científica.
- Motivar tanto al análisis riguroso como a la toma de decisiones (individual y en equipo).
- Proporcionar el caso a analizar.
- Facilitar el proceso de estructuración de un caso, análisis de: Personajes, Empresa, Situación. Solución.
- Determinar claramente el problema o los problemas que plantea el caso.
- Analizar sus causas y posibles consecuencias.
- Determinar las posibles alternativas de acción que podrían considerarse.
- Tomar una decisión ante los hechos.
- Saber justificarla perfectamente.

Durante

- Formular buenas preguntas.
- Conceder la palabra a los alumnos.
- Hacer que todos participen.
- Evitar que un participante sea inhibido por otro.
- Evitar exponer sus propias opiniones.
- Utilizar el pizarrón.
- Administrar el uso tiempo.

Después

- Sintetizar lo que descubra el grupo.
- Reformular las buenas intervenciones.
- Promover la reflexión grupal sobre los aprendizajes logrados.

3.4 ROL DEL ESTUDIANTE

En la resolución del caso el estudiante debe comprender, valorar y resolver el caso mediante un dialogo abierto y argumentado con el grupo de trabajo. El estudiante debe analizar los hechos, identificar las variables implicadas, las relaciones entre estas. Debe tomar una decisión planteando hipótesis defendiendo sus argumentos claramente y debe contrarrestar sus posiciones con la de los demás compañeros. El estudiante debe entender que para la resolución del caso debe realizar tareas individuales y grupales para poder argumentar sus planteamientos ante el grupo.

En las etapas del método podríamos definir el rol del estudiante así:

Antes

- Entender y asimilar el método del caso.
- Tener conocimientos previos sobre el tema.
- Trabajar individualmente y en equipo.
- Formular preguntas relevantes para la solución del caso.

Durante

- Participar mediante la expresión de sus opiniones, juicios, hechos y posibles soluciones.
- Escuchar atenta y abiertamente las opiniones de los demás.

Después

- Llegar a un consenso global.
- Reflexionar sobre los aprendizajes logrados.

3.5 LA EVALUACION EN LA TECNICA DEL ESTUDIO DE CASOS

A los estudiantes se les dice que no hay respuestas correctas o incorrectas al analizar y resolver casos. También se les menciona que no traten de convencer al maestro de ejecutar los cursos de acción o soluciones que ellos proponen. Aquí el trabajo del profesor consiste en ayudar a los estudiantes a identificar y desarrollar contextos basados en prácticas específicas partiendo de teorías o modelos.

Cuando los estudiantes analizan un caso, definen los problemas, clarifican dudas, ponderan las alternativas y escogen un curso de acción. Estas habilidades integran la reflexión crítica. Se requiere que los estudiantes utilicen conocimiento práctico y teórico para analizar minuciosamente y reestructurar un caso. El responder a las

preguntas sobre un caso hace que el proceso de pensamiento de los estudiantes sea explícito.

Para evaluar el progreso de los estudiantes, es útil dividir las habilidades de un análisis de casos en tres partes: identificación de los hechos, identificación del problema y solución del mismo, por lo tanto, la evaluación del estudiante se establece en la medida en que haga explícitas sus preguntas, su proceso de información y sus soluciones.

Con relación a la evaluación de los aprendizajes de los alumnos al trabajar con el método de casos se puede señalar lo siguiente:

- Los alumnos deben tener claros objetivos de aprendizaje que se desean lograr al discutir el caso correspondiente.
- El profesor debe indicar qué aspectos se tomarán en cuenta para la evaluación tales como:
 - ✓ Elaboración de alguna actividad previa a la discusión del caso, Entrega de alguna tarea previa al inicio del análisis del caso (resumen, reporte, cuadro sinóptico, mapa conceptual, etc.)
 - ✓ Participación de los alumnos en la discusión (intervenciones, planteamiento de dudas, aporte de información, motivación a los compañeros para participar).
 - ✓ Actividades posteriores a la discusión del caso (tarea, resumen, consulta, conclusión individual o de equipo, etc.).
- Es recomendable para el profesor elaborar un formato que le permita registrar la evaluación a lo largo del proceso.

4. CONCLUSIONES

El trabajo realizado en esta monografía ha contribuido de manera importante a identificar y resaltar los puntos claves que hay que cubrir y considerar para llevar a cabo una implementación exitosa del método de Estudio de Casos para la enseñanza y aprendizaje de la cátedra de Logística Empresarial. Nos deja muchas cosas que reflexionar y muchas otras las ha reforzado como puntos angulares para llevar a cabo la utilización de este método.

De acuerdo al objetivo de este estudio de caso, se ha logrado explorar cómo un docente puede abordar la enseñanza de la logística mediante este método y usarlo para lograr una formación integral de sus alumnos, mediante el aseguramiento del desarrollo no solo de las competencias cognitivas, sino también logrando desarrollar competencias actitudinales y axiológicas.

Considero que el estudio de casos es una estrategia de aprendizaje de mucha aceptación dadas sus características; por ser un modelo que involucra investigación en equipo. Es parte de la cultura, porque los estudiantes pueden analizar los hechos, evaluarlos y considerar a su vez las diferentes opciones y consecuencias de la decisión o decisiones que ellos deben proponer para emitir opiniones; y con esta acción, ellos podrán mejorar su aprendizaje en relación con desarrollar las habilidades comunicativas básicas; además de conocer hechos de la vida real sobre problemas que afectan a las comunidades humanas, de los que ellos no saben si en un futuro también los tendrán que enfrentar en forma personal, familiar o laboral. Ya que a este tipo de situaciones nos enfrentamos en la vida cotidiana.

BIBLIOGRAFIA

ARBELAEZ LÓPEZ , Ruby. Evaluación Del Aprendizaje En Educación Superior. Bucaramanga: Ediciones UIS, 2010.

BARNES, Stuart. Sistema De Gestión Del Conocimiento. Madrid: Editorial Díaz Santos, 2002.

ARBONES MALISANI, Eduardo A. Logística Empresarial. Barcelona: Editorial Boixareau, 1990.

CORREDOR MONTAGUT, Martha Vitalia. Estrategias de Enseñanza y Aprendizaje. Bucaramanga: Ediciones UIS, 2009.

MORA GARCIA, Luís Aníbal. Gestión Logística Integral. Bogota: Editorial Ecoe, 2009.

MORRIS, Tom. Sí Aristóteles Dirigiera General Motor. New York: Editorial Doubleday, 1997.

MALAGON PLATA, Luís Alberto. Universidad y Sociedad. Bogota: Cooperativa Editorial Magisterio, 2005.

PÉREZ ANGULO, Martha ILCE. Concepciones sobre competências. Bucaramanga: Editorial UIS, 2009.

RATTO, Jorge. La casuística Como Recurso Didáctico. Buenos Aires: Editorial Sage, 2010.

YIN, Robert. Caso de Estudio Diseño y Métodos. Beverly Hills: Editorial Sage, 2003