

LICENCIATURA EN COMERCIO INTERNACIONAL

CONTROL DE LA CALIDAD

Profesores

Titular: Arq. Eduardo Carcavallo

Adjunto: Cpn. Romina Cordo

2024

Carrera: Licenciatura en Comercio Internacional

Materia: Control de Calidad

2do. Cuatrimestre - ciclo

Comisión: TNA

FUNDAMENTOS

Esta asignatura incorpora valor diferencial a la carrera aportando información sobre las mejores prácticas vinculadas a gestionar escenarios de cambio e innovación permanentes, y cómo, desde la perspectiva del **comercio internacional**, se pueden implementar acciones con impacto sistémico a través de un modelo de gestión de clase mundial con una visión holística de los procesos organizacionales hacia la excelencia.

El marco de la materia es la Gestión Total de la Calidad, conocido históricamente como TQM – Total Quality Management, del cual se despliegan herramientas de cambio cultural y competitividad tales como la Mejora Continua o Kaizen o Lean Manufacturing.

Los clientes son el foco de todo el proceso de conversión, que, disponiendo de más información, su poder de negociación aumenta. La competencia se ha hecho más intensa, los rivales introducen nuevos productos a gran velocidad, el ritmo de cambio es creciente, lo que provoca un acortamiento en el ciclo de vida de los productos y servicios.

El valor agregado de los servicios del comercio internacional se evidencian también, en incorporar normas, gestión e indicadores de la calidad en los procesos, tales como: logística, transportes marítimos, terrestre, aéreo, importación y exportación, proveedores, seguros, despachos aduaneros, coordinación portuaria, documentación de exportación: facturas, certificados, manejo de stock en depósito, embalajes, zonas francas, servicios en general. Esto redundará en el fortalecimiento de la oferta exportadora para el país.

Los propósitos de conocer y aplicar un modelo para una gestión de excelencia son:

- Ayudar a mejorar los procesos de la organización proponiendo un conjunto de factores de desempeño integrados y orientados a los procesos y los resultados.
- Servir de referencia para la autoevaluación, detectando Fortalezas y Oportunidades de Mejora de la organización y realimentando el planeamiento estratégico.
- Poseer una evaluación externa con posibilidades de presentarse al premio argentino e iberoamericano con un gran reconocimiento en el mercado.

- Considerar esta herramienta de la calidad, como un método que permite diagnosticar, planear, ejecutar, ajustar y mejorar continuamente de una manera integral.
- Posicionar a las organizaciones y empresas vinculadas al comercio internacional en un nivel acorde a las exigencias de una competitividad global.

Se puede definir que la calidad de la gestión de una organización estará determinada por los niveles de satisfacción que logre en cada uno de los sectores que tienen un interés común en el desempeño de la organización (partes interesadas o “stakeholders”): los clientes, los accionistas, el personal, los proveedores y la comunidad, integrados de una manera dinámica y creativa.

Desde esta perspectiva, una empresa/organización que logra la máxima satisfacción de cada uno de ellos de manera permanente, habrá alcanzado la excelencia.

Ello es lo que plantea de manera clara y sencilla el modelo de gestión:

- Una empresa excelente es la que muestra **Resultados** de manera continuada a lo largo del tiempo.
- Para alcanzarlos y mantenerlos, se sustenta necesariamente en un eficiente y eficaz **Sistema de gestión**.
- Logra implementar, sostener y mejorar permanentemente dicho sistema de gestión a través de un efectivo **Liderazgo** ejercido desde su máxima conducción y desplegado a través de toda la organización.

OBJETIVO

Generar valor agregado al conocimiento del alumnado a través de conceptos, herramientas y metodologías para comprender el impacto del cambio cultural, la innovación, en todos los procesos de una empresa u organización, hacia un desempeño exitoso en un contexto globalizado.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Que los alumnos sean capaces de:

- Comprender el impacto que genera la decisión de la implementación de esta metodología en el área de comercio internacional y en toda la organización.
- Conocer la metodología más avanzada como mejor práctica de auto evaluación desde el modelo PyME de las Bases del Premio Nacional a la Calidad.
- Introducir conceptos de las herramientas clásicas de la calidad.

- Relacionar el Liderazgo, el Sistema de Gestión y los Resultados y la Mejora continua, como componentes inter vinculados.
- Analizar la relación entre un diagnóstico/evaluación sistémica para un FODA integral como realimentación para el Planeamiento Estratégico.
- Comprender el impacto de la gestión total de la calidad considerando la responsabilidad social y su extensión a los stakeholders o grupos de interés de la organización en la que se desempeñe.

METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA

Se realizan exposiciones conceptuales y con ejemplos, buscando la participación activa de los alumnos, con ejercicios individuales y grupales, invitando incluso a exponer a los alumnos sobre temas y experiencias, vinculando la materia con su vida laboral y vivencias diarias, agregando proyecciones de videos cortos seleccionados para el desarrollo del pensamiento crítico, lateral, comentarios y conclusiones.

Se trata de verificar en cada tema la comprensión del alumno en cuanto a importancia, prioridad, enfoque sistémico y aplicación en la actualidad o proyección de escenarios de su vida laboral y personal.

La cátedra envía artículos actualizados, especialmente publicados en medios de comunicación, en forma semanal para que se comenten en la siguiente clase y se extraigan conclusiones.

Se invita a los alumnos a buscar, investigar y compartir artículos en medios de comunicación, para análisis como casos cortos, que se relacionen con los contenidos, construyendo la materia en conjunto, tanto desde el rol del docente, como facilitador o coordinador de contenidos y los alumnos como productores de conocimiento, alineados con enfoques actuales del campo educativo.

Esta modalidad de compartir artículos actualizados, permite una conexión directa entre los contenidos conceptuales y las experiencias en la vida laboral y personal.

METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN

Pautas generales

La evaluación hace foco en el proceso de enseñanza - aprendizaje durante el desarrollo de cada clase y etapa, focalizando en pautas de: presentismo, participación y aportes de los alumnos como productores de conocimiento, análisis de casos cortos,

evaluación intermedia, trabajo práctico de campo y examen final, habiendo expuesto desde el inicio estas pautas y logrado el consenso del grupo.

Parcial obligatorio: la evaluación intermedia consiste en preguntas conceptuales sobre los contenidos de la materia y se toma entre la semana diez y hasta la doce, de acuerdo al reglamento vigente.

En clases posteriores se realizan devoluciones de los trabajos para su revisión y aclaraciones. La evaluación parcial debe aprobarse para acceder al examen final, existiendo una instancia para recuperatorio.

Trabajo de campo: como aplicación de los conceptos, los alumnos deben presentar un trabajo de campo sobre una empresa u organismo de acuerdo a la Guía PYME del Modelo de Excelencia explicarlo en cuanto a su proceso y resultados, en clase.

PROGRAMA ANALÍTICO

UNIDAD 1. La Gestión Total de la Calidad.

Principios de la calidad, normas internacionales, aportes de los gurúes de la calidad: Deming, Crosby, Ishikawa. Desde la calidad artesanal hasta la robótica, relación con normas ambientales y de higiene y seguridad.

UNIDAD 2. Autoevaluación y modelo para una gestión de excelencia.

La gestión de la calidad en nuestro país. Ley Nacional 24.127: Bases del Modelo de Gestión Empresaria de Excelencia del Premio Nacional a la Calidad, Sectores Privado y Público y para OSFL y EDUCACIÓN.

UNIDAD 3. La implementación del modelo de gestión de excelencia.

- Tres Componentes: Liderazgo, Sistema de Gestión y Resultados.
- Criterios, Factores y 200 aspectos/indicadores para una evaluación sistémica.
- Glosario fundamental. Tablero de control integral.
- Guía PyMe de autoevaluación y su aplicación como trabajo práctico.

UNIDAD 4. El cambio de paradigma y la percepción.

Ejercicios de concentración y demostración de distorsiones en la percepción de los procesos naturales y productivos. El proceso de cambio cultural en las organizaciones y la implementación de mejoras e innovaciones.

UNIDAD 5. Mercados y clientes

- Conocimiento de clientes y mercados.
- Gestión de las relaciones con los clientes.
- Gestión de la cadena de comercialización
- Manejo de quejas y reclamos.

- Determinación de la satisfacción y lealtad de los clientes.

UNIDAD 6. Planeamiento Estratégico

- Desarrollo de la estrategia.
- Planes operativos

UNIDAD 7. Gestión de procesos.

Toda actividad desarrollada por la empresa puede definirse en términos de procesos: la combinación de recursos humanos y materiales en una serie de actividades repetitivas y sistemáticas para obtener un producto o servicio que satisfaga los requisitos del cliente. El éxito en la gestión se fundamenta en la medición sistemática de los resultados y en la introducción continua de mejoras.

- Enfoque de la gestión de procesos.
- Proceso de diseño de productos y servicios
- Procesos de producción, servicio y de apoyo
- Procesos relativos a proveedores

UNIDAD 8. Gestión de las personas.

- Organización de las personas y del trabajo
- Educación, capacitación y desarrollo
- Satisfacción de las personas

UNIDAD 9. COMPONENTE Liderazgo

- Dirección Estratégica
- Vocación y Compromiso del Equipo de Dirección,
- Responsabilidad social,
- Gobierno de la empresa.

UNIDAD 10. Gestión de los recursos.

- Gestión económico - financiera
- Gestión de la información y de los conocimientos
- Gestión de la tecnología, la infraestructura y las asociaciones de soporte tecnológico
- Gestión de los recursos naturales

UNIDAD 11. Componente Resultados.

- Relación entre el Liderazgo como impulsor del Sistema de Gestión que produce.
- Resultados y realimentación del sistema.
- Resultados por cada Factor.

UNIDAD 12. Herramientas de la calidad para la solución de problemas.

Exposición sintética sobre principales herramientas tales como: Control de Procesos, Hoja de registros, Diagrama de Causa Efecto, Tormenta de Ideas, Análisis de Pareto, Diagrama de flujo, CINCO W, CINCO ESES, Círculo del Progreso. Reingeniería, JIT.

UNIDAD 13. Costos en la gestión de la calidad.

Cadena de valor, cliente interno, proveedor interno, nociones de costos de la no calidad y los 7 desperdicios.

CRONOGRAMA

1-	2-	3-	4 –	5-	6-	7-	8-
-PRESENT. -PAUTAS Y NIVELACI ÓN	Calidad principio s	-Clientes 1ra.p	Clientes 2da.p	Procesos	Gestión procesos 2ª.parte	Gest. Personas 1ra.p	Gest. Personas 2da.p
9-	10-	11-	12-	13-	14-	15-	16-
G. Recursos 1ra.p.	G.Recurs os 2da.p	Cambio cultural	EVALUAC . ALUMNO S	-Planeam. Estratégic o Liderazgo	Herramient as De la calidad	Costos en en TQM-	Recuperat . conclusion es

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía Obligatoria:

- *Documentos publicados en MI UMSA*
- *Guía Modelo de Excelencia para Pymes*
<http://www.exc.org.ar/premio-nacional-a-la-calidad-edicion-2018/>

Bibliografía Complementaria:

- *Bases del Premio Nacional a la Calidad- Sectores privado.*
<http://www.exc.org.ar/premio-nacional-a-la-calidad-edicion-2018/>
- *Premio Nacional a la Calidad Sector Público*
<https://www.argentina.gob.ar/premionacionalcalidad>
- *Artículos actualizados enviados por la cátedra.*
- *Artículos actualizados enviados por participantes de la materia*

Otras referencias

- Mejoramiento de los procesos en la empresa. - J. Harrington.
- Out of Crisis – E. Deming,
- Calidad sin lágrimas – P. Crosby.
- Control de la Calidad – K. Ishikawa.
- Calidad Total de Servicio- K. Albrecht.
- Calidad de servicio. – L. Berry
- Normas ISO
- La máquina que cambió el mundo. – J. Womack-D. Jones y D. Roos.