



A.N.E.P.

Consejo de Educación Técnico Profesional
(Universidad del Trabajo del Uruguay)

	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
TIPO DE CURSO	Curso Técnico Terciario	050
PLAN	2013	2013
ORIENTACIÓN	Logística	52A
SECTOR DE ESTUDIOS	Comercio y Administración	012
AÑO	---	0
MÓDULO	4	4
ÁREA DE ASIGNATURA	Logística	1745
ASIGNATURA	Sistemas de Calidad de Gestión	38850
ESPACIO CURRICULAR	-----	-----

TOTAL DE HORAS/CURSO	64
DURACIÓN DEL CURSO	16 semanas
DISTRIB. DE HS /SEMANALES	4

FECHA DE PRESENTACIÓN	04-11-2013
FECHA DE APROBACIÓN	
RESOLUCIÓN CETP	

**PROGRAMA PLANEAMIENTO EDUCATIVO
ÁREA DISEÑO Y DESARROLLO CURRICULAR**

1-ANTECEDENTES

En la actualidad es posible conceptualizar a la logística¹ como el arte y la técnica que se ocupa de la organización de los flujos de mercancías, energía e información con el fin de gerenciar estratégicamente la adquisición, el movimiento, el almacenamiento de productos y el control de inventarios, así como todo el flujo de información asociado, a través de los cuales la organización y su canal de distribución se encauzan

En el año 2009 el Cluster de Logística y Transporte, dentro del programa PacPymes, realizó un estudio de la oferta y demanda de capacitación en el sector logístico. De dicho estudio surge la existencia clara de carencias de capacitación en diversos niveles, pero especialmente en el nivel de mandos medios, con visión integradora del proceso.

En el estudio se destaca además la importancia del entrenamiento práctico complementario a la formación general.

El Consejo de Educación Técnico Profesional-Universidad del Trabajo del Uruguay (CETP-UTU) viene desarrollando una serie de políticas educativas que apuntan a la concreción de los lineamientos estratégicos propuestos en el marco del Proyecto del Presupuesto 2010-2014 del CETP-UTU, que fueron iniciados en el quinquenio anterior pero que se profundizarán en este periodo. En ese marco aspira a acompañar las propuestas educativas al ritmo de cambio del mundo de la cultura y del trabajo.

Con relación al sector logístico en particular, el C.E.T.P viene instrumentando una serie de acciones tendientes a acompañar y ponerse en consonancia con el crecimiento del flujo comercial en la región, donde el Uruguay es visualizado como un puente para el MERCOSUR. Entre dichas acciones se destacan, la reciente aprobación del curso de Capacitación en logística “*Gestión de almacenes y control de stock*” y la creación de una Tecnicatura.

La oferta educativa en logística y particularmente de creación de un Curso Técnico Terciario de Logística constituye una oportunidad fundamental para la formación de

¹ El término “*logística*”, originalmente utilizado en el ámbito militar ha sido adoptado en el ámbito empresarial con diversos alcances.

Derivado del término inglés “*logistics*”, es definido por la Real Academia Española como el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución.

Distintos autores han ensayado diferentes definiciones poniendo el acento en alguna de sus características: Ronald Ballou la definió como “... *todo almacenamiento que facilite el flujo de productos desde el punto de compra de los materiales hasta el punto de consumo, así como los flujos de información que se ponen en marcha, con el fin de dar al consumidor el nivel de servicio adecuado a un costo razonable*”; Marcelo Méndez, como “... *la cualidad estratégica de los Estados y empresas modernas para potenciar la eficiencia y eficacia de todo proceso operativo, gestión administrativa y flujo de información para satisfacer todo requerimiento y necesidad del cliente en el tiempo, lugar y cantidad apropiados*”; Douglas Lambert, como “*la parte de la gestión de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla el flujo eficiente y efectivo de materiales y el almacenamiento de productos, así como la información asociada desde el punto de origen hasta el consumo, con el objeto de satisfacer a los clientes*”; Edward Frazelle pone el acento en “... *el flujo de información, materiales y dinero entre los consumidores y los proveedores*”.

profesionales calificados en uno de los sectores que presenta mayor dinamismo en la economía nacional.

2-FUNDAMENTACIÓN

El aumento de la población mundial, y en especial el aumento del bienestar y poder de compra de los países asiáticos y otros países emergentes, empujan un aumento sostenido del comercio internacional e influyen fuertemente en la demanda y en los precios de los principales productos agropecuarios para los que nuestro país está en condiciones naturales de producir de manera competitiva. En la última década, por ejemplo, la producción agropecuaria nacional incrementó su volumen más de 4 veces, siendo más del 70 por ciento de este volumen destinado al exterior.

La localización geográfica del Uruguay, le otorga condiciones muy favorables para actuar como lugar de tránsito de este comercio creciente, sirviendo como pasaje de productos de los países sin salida al mar, así como entrada y salida de regiones de los países vecinos que encuentran ventajas en el uso de las infraestructuras del Uruguay menos saturadas que las propias. En el presente, el movimiento de mercaderías en tránsito representa más del 50 por ciento de toda la actividad de comercio exterior, superando en valores absolutos al volumen de importaciones y exportaciones.

Además, los regímenes legales existentes como las zonas francas, el puerto libre y aeropuerto, han permitido agregar ventajas a lo anterior, haciendo del país una excelente opción para actuar como centro de almacenaje y distribución para la región. Asimismo, la seguridad institucional, el ambiente de negocios y la apertura a la inversión extranjera han convertido al Uruguay en un destino seguro de inversiones.

A ello se suma la creciente tendencia de las empresas a jerarquizar sus procesos de distribución en el mercado local, de manera de satisfacer el también creciente nivel de consumo y la necesidad de posicionar los productos de manera competitiva y permanente en los puntos de venta.

La formación de profesionales en el área logística es hoy un requerimiento de todas las empresas y de todos los sectores económicos del país, que buscan integrar personas capaces de resolver las tareas operativas diarias y que logren llevar a cabo planificaciones incrementando las oportunidades de mejoras de cada sector. Profesionales con la capacidad necesaria para relacionar y articular los distintos sectores de la empresa; sabiendo interactuar entre clientes internos y externos.

En el mundo de hoy, la alta competitividad tanto de una empresa como de un Estado, requieren de estándares de calidad que garanticen los servicios o los productos comercializados. Los sistemas calidad se han convertido en una exigencia y requisitos en los diferentes nichos comerciales; contar con una certificación y una gestión de calidad amplía el abanico de oportunidades de negociaciones e inversiones nuevas. Las reglas del mercado mundial promueven la implementación de un sistema de calidad para lograr cubrir y abarcar todos los frentes comerciales estableciendo nuevos conceptos de derecho y obligación de ingresar a mercados internos y externos. Los sistemas de calidad se han convertido en parte de la naturaleza de una empresa o Estado.

La propuesta de secuenciación de las diferentes unidades de contenidos será la siguiente:

Unidad 1: Teoría de Gestión de Procesos.

Unidad 2: Historia de la calidad.

Unidad 3: Normas de Calidad.

Unidad 4: Procesos de Implementación del SGC.

Unidad 5: Sistemas integrados de gestión.

Para su posterior desarrollo cada unidad se subdividen en unidades temáticas menores, según su importancia, grado de dificultad y extensión relativa, con un carácter abierto y flexible por parte de los docentes. En cada unidad temática se indican:

- Competencias a desarrollar por el alumno.
- Contenidos Conceptuales.
- Sugerencias Metodológicas.

Unidad 1: Teoría de Gestión de Procesos.

Antes de sumergirnos en el mundo de la “Calidad” es sumamente importante conocer el sentido de gestión de proceso y implementación de procesos. Se puede decir que introducirnos al mundo de “los procesos” es quedar en el umbral de una puerta gigante del universo de la Calidad.

Competencias específicas:

- ✓ El alumno conocerá el sentido crítico y “científico” de la idea de los procesos; de esta forma, comenzar a identificar los conceptos aplicados a la calidad.

Contenidos Conceptuales:

1.1 Teoría de Gestión de Procesos.

- Concepto de Sistema de Gestión de Calidad
- Concepto de Calidad
- Definición de Gestión de Calidad
- 📌 Un sistema de gestión de calidad es la integración de una serie de procesos operacional de trabajo; en el cual, los procesos deben y tienen que estar bien documentados e integrados a los procedimientos técnicos, tácticos y gerenciales.
- 📌 Componentes de un sistema de calidad: Recursos, procedimientos, documentos, organización, etc.

Unidad 2: Historia de la Calidad.

La historia de la calidad nos permite analizar su evolución a lo largo de contextos, momentos y necesidades diferentes con las cuales el hombre fue lidiando según el presente que le toca vivir. La calidad también a sufrido sus propios procesos de cambio y mejoras, adaptando su alcance a las urgencias de hombres, empresas y Estados.

Competencias específicas:

- ✓ Es apropiado conocer como ha sido el surgimiento y desarrollo, sabiendo que todo proceso de cambio comienza con una necesidad a satisfacer. La calidad fue retocando y revolucionando sus propios sistemas para alcanzar horizontes en permanente cambios.

Contenidos Conceptuales:

2.1 Historia de la Calidad.

- Historia antigua (Código de Hammurabi, los finicios, etc.)
- Las Revoluciones Industriales
- La administración Científica
- La división del trabajo (Platón, A.Smith, Tylor, Fordismo, Toyotismo, etc.)
- La división del trabajo desde una perspectiva Durkheniana
- Impacto de la IIGM
- La calidad Japonesa
 - ✚ Walter A. Shewhart
 - ✚ Edwards Deming
 - ✚ La calidad japonesa; la productividad y la competitividad comercial (Nissan, Toyota, Hitachi, etc)
- Hacia la Calidad total
- Mejora de la Calidad (Proceso de mejora continua)

Unidad 3: Normas de Calidad.

En casi todo orden de la vida en la cual el hombre debe y tiene que interactuar; las normas son parte de la existencia, ser y debe ser del medio social. Las normativas de calidad establecen criterios de operaciones y tareas en un sentido bien amplio.

Competencias específicas:

- ✓ Es fundamental que el alumno conozca el significado, el cómo, el para qué, el cuándo y el porqué de las normas de calidad; para qué se usan, sus fines y sus alcances.

Contenidos Conceptuales:

3.1 Normas de Calidad.

- Definición de normas de calidad
- Qué son las normas ISO
- Características y alcance de las ISO
 - ✚ Las 20 cláusulas de ISO 9000
- Familia de normas de calidad
- Importancia y aplicabilidad

Unidad 4: Procesos de Implementación del SGC.

Conceptualmente, una empresa debe saber cuándo estar preparada para la implementación de un proceso de calidad; es un trabajo planificado que debe estar alineado con todas las áreas involucradas.

Competencias específicas:

- ✓ El alumno debe conocer que la implementación de un proceso de calidad lleva todo un tiempo de análisis y comportamiento de la organización. Se van atravesando distintas etapas y facetas de conocimiento interno que permitan la construcción de un sistema de calidad.

Contenidos Conceptuales:

4.1 Procesos de Implementación del SGC.

- Porqué certificarse en normas técnicas?
- Proyecto de certificación y áreas de cualidades y características a desarrollar:
 - ✓ Entender y comprender los requerimientos normativos
 - ✓ Análisis de la organización de la empresa
 - ✓ Construir un Sistema de Gestión de Calidad
 - ✓ Documentar
 - ✚ Manual de Calidad
 - ✚ Procedimientos
 - ✚ Plan de Calidad
 - ✚ Perfil de Cargos
 - ✚ Instrumentos de Trabajo
 - ✚ Evidencias
 - ✓ Metodología de la Información
 - ✚ Recolección de la información
 - ✚ Procesamiento de la información
 - ✚ Análisis de la información
 - ✓ Capacitación del personal y departamentos específicos de la empresa
 - ✓ Implementar simulacros de auditorías internas
 - ✓ Implementación de un SGC
- El fin de la certificación y su impacto en el mercado
- Implementación y mantenimiento de la certificación
- Proceso de auditorías internas y externas
 - ✓ Observaciones
 - ✓ Discrepancias
 - ✓ No Conformidad
 - ✓ Cómo se procesan los hallazgos : métodos y tiempos
- Responsabilidad institucional hacia la calidad

Unidad 5: Sistemas integrados de gestión.

Básicamente cuando mencionamos a un Sistema Integrado de Gestión estamos hablando de procesos operacionales estructurados de operaciones bien documentadas; en los cuales, las bases técnicas y gerenciales se establecen en base a procedimientos escritos.

Competencias específicas:

- ✓ El alumno deberá conocer cuáles son las características específicas de un procedimiento operativo escrito, plasmando cada instante de la cadena operativa de forma escrita siguiendo pautas establecidas.
- ✓ Se trata de una especie de sistematización de procesos, de forma detallada y profunda que coordina las distintas actividades. Es claro y sabido la idea de “aquello que no está escrito, es porque no se hace”.

Contenidos Conceptuales:

5.1 Sistemas Integrados de Gestión

- ISO 9000
- ISO 14000
- OHSAS 18000

Pautas metodológicas:

Hoy en día, el docente se ha transformado en animador y conductor del grupo de alumnos. Estos se han convertido en protagonistas activos de su propio aprendizaje. El hilo conductor de la metodología a emplear es el fomento del trabajo autónomo, crítico y reflexivo del alumno, elementos fundamentales para “aprender a pensar” y “aprender a actuar” con responsabilidad y eficiencia.

Esta forma de trabajo comporta replanteo en la dinámica de aula tradicional, lo que hace que el alumno cambie de rol, convirtiéndose en sujeto activo de su propio aprendizaje y el docente se convierte, a su vez, en el facilitador de un proceso educativo en el cual los estudiantes abordan y van descubriendo conjuntamente el objeto de conocimiento. La trasmisión de conocimientos y experiencias retroalimenta el propio planto pedagógico y contenido de las asignaturas; el proceso educativo gana terreno con cada aporte, cada exposición de casos y cada discusión de criterios y puntos de vistas ante las situaciones presentadas.

El docente pasa a ser un sujeto más en el proceso. Su tarea será, sobre todo, la de acompañar, coordinar, promover y desencadenar procesos cognitivos; utilizando para ellos el diálogo, el debate y la práctica profesional. Más que dar respuestas deberá plantear preguntas, a fin de que la respuesta surja de los propios alumnos; en este caso, la interpelación se transformará en una herramienta sumamente valiosa.