

La gestión de la calidad total en el centro para la promoción del Comercio Exterior de Cuba

Presentada el 17 de julio de 2007 en la VI Jornada Nacional Bibliotecaria del IDICT. Capitolio Nacional

Lic. Marilyn Teresa Calleja Pérez

La sociedad actual transita por cambios constantes que exigen a las instituciones nuevos retos y metas en su que hacer cotidiano. Se trata de una revolución donde la calidad, la información y el conocimiento se muestran como recursos esenciales para la garantía de un correcto desempeño institucional. Sin embargo, poseer estos recursos constituye solo un paso para lograr estar en correspondencia con las nuevas exigencias de los entornos cambiantes.

La calidad, es una de las aspiraciones de mayor valor que puede ostentar una entidad, pues es un reflejo de las concepciones, valores y metas que la misma se traza y de los resultados que persigue. Genera el futuro de nuevos productos/ servicios y formas de concebir sus procesos, basados en la calidad y en cuyo caso es fundamental cambiar la percepción que se tiene de los procesos de la organización.

Sin embargo, para lograr este propósito, resulta de vital importancia la rectificación de los procedimientos de trabajo y la readaptación de los productos/servicios de información que brinda la institución.

En este ámbito la aplicación de la Calidad Total resulta una vía efectiva para que estos centros y sus productos/ servicios se adecuen a las profundas transformaciones que nos trae el futuro; donde la calidad se torna en una inquietud de todos.

Lo que es cierto es que tanto la calidad, la información como el conocimiento, se han convertido en indispensables para aquellas instituciones que opten por la excelencia en su que hacer cotidiano.

Para el estudio de la Gestión de la Calidad Total en una institución cubana, se escogió el **Centro para**

la Promoción del Comercio Exterior de Cuba (CEPEC) y del mismo el Departamento de Información Comercial. Se seleccionó el CEPEC por la importancia que tiene para el desarrollo económico del país y específicamente este departamento, debido a que el mismo se encuentra en el proceso de certificación.

La investigación aplicada al departamento de Información Comercial tiene como objetivo general: determinar la presencia de la Calidad Total en el CEPEC a partir del análisis y valoración del comportamiento de componentes de la Gestión de la Calidad Total enfocados a los procesos. Como objetivos específicos: identificar, seleccionar, determinar y valorar el comportamiento de componentes de la Gestión de la Calidad Total enfocados a los procesos en el Dpto. de Información Comercial del CEPEC.

Para la investigación realizada se utilizaron los siguientes procedimientos: se revisó la bibliografía existente, pues era necesario establecer cómo es entendido este nuevo enfoque de la Gestión de la Calidad Total y cuáles son sus límites de acción, se llevó a cabo el análisis de los datos obtenidos de un diagnóstico aplicado en el Dpto. de Información Comercial. Este nos permitió conocer la situación en que se encuentra el centro en relación con los componentes seleccionados (ver tabla 1) y los componentes de la GCT a valorar fueron sometidos a un proceso de selección, escogiéndose aquellos enfocados a los procesos. Se espera que el resultado del estudio provea información de interés para el centro y contribuya a perfeccionar su funcionamiento.

La **técnica** empleada para la recolección de datos fue las entrevistas a un grupo de representantes (dirigentes,

especialistas, y técnicos) de las diferentes áreas. Se entrevistó a un total de 13 personas.

- Del total de entrevistados el 100 % afirmó conocer su responsabilidad y autoridad en el Dpto. de Información Comercial y con respecto a este nuevo enfoque de la Gestión de la Calidad Total.

- El 75% de los entrevistados respondió que el éxito de su trabajo depende en mayor medida de ellos y de otros. El resto respondió que depende de ellos.

- El 85 % de los entrevistados respondió que se sienten satisfecho con su participación. El resto no se siente satisfecho.

Es necesario aclarar que estos resultados junto al diagnóstico del cual partimos fueron esenciales para el análisis y valoración realizada en el presente trabajo.

Descripción del CEPEC

El CEPEC tiene como **misión fundamental** suministrar al sector empresarial vinculado a la actividad comercial externa, la información requerida, en la cantidad solicitada, al nivel de calidad precisa y en el momento oportuno para hacer más eficiente su gestión.

Por otra parte, su **visión** se enmarca a convertirse en un centro de atención por excelencia al exportador, disponiendo de recursos informativos de alto valor agregado y tecnología de punta que ayudan al exportador-importador cubano a incursionar en el Mercado Internacional.

Es una entidad creada en 1995 como parte del proceso de reordenamiento del comercio exterior cubano, devenida del Instituto Coyuntura y la dirección de Promoción de Exportaciones del Ministerio de Comercio Exterior que brinda un servicio de información especializado.

Dicha institución tiene como **objetivos**:

- Fortalecer los Sistemas de Información Comercial en la Rama del Comercio Exterior como base para las decisiones estratégicas de las empresas.

- Elevar la calidad de la información así como la atención a los usuarios.

- Propiciar el incremento de las exportaciones-importaciones y de sus niveles de eficiencia y competitividad internacional.

- Fortalecer y ampliar las regulaciones técnicas relacionadas con el comercio exterior.

- Evaluar, controlar y desarrollar las colecciones.

- Avanzar en la inserción de Cuba en la Economía Mundial Regional.

- Controlar las estadísticas del movimiento del fondo y los servicios.

- Tener fortalecido el trabajo archivístico del MINCEX como sustento de la historia del Comercio Exterior de Cuba.

- Lograr la Certificación del servicio de Información Comercial, cumpliendo con las normas ISO

- Tener fortalecido el trabajo archivístico del MINCEX como sustento de la Historia del Comercio Exterior Cubano

Los objetivos de trabajo son del conocimiento de todos los especialistas y técnicos. El cumplimiento de los mismos se verifica trimestralmente en los Consejos de Dirección.

Dentro de la Cartera de Productos se encuentran los servicios:

(Ver tabla 1)

- Servicios de información automatizada y consultas de Bases de Datos Nacionales e Internacionales.

- Servicio de INTERNET y correo electrónico.

- Diseminación selectiva de información y boletines especializados.

- Préstamos externo (máximo 7 días) e interno para consulta en sala.

- Servicio de Referencia de la Organización Mundial del Comercio (OMC) por Ser Centro Nacional de Referencia.

- Asesoría y capacitación en temas comerciales (Acuerdos comerciales, OMC, aranceles).

- TIPS – Oportunidades de Negocios (Ofertas y Demandas de Productos y Servicios).

- Servicio de promoción de la Oferta Exportable de Cuba.

- Edición de Publicaciones.

Tabla 1. Matriz de Producto. Procesos Clave.

MATRIZ DE PRODUCTO	
PRODUCTO	PROCESOS CLAVE
1- Consulta de información automatizada y de base de datos nacionales e internacionales	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recepción de fuentes de información ❖ Selección/Adquisición de fuentes ❖ Procesamiento ❖ Actualización de la base de datos SISDOC ❖ Evaluación de la satisfacción del cliente
2- Brindar Servicios de Internet	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Análisis y recepción de solicitudes ❖ Búsqueda bibliográfica/Recuperación de información ❖ Selección/adquisición de fuentes ❖ Evaluación de la satisfacción del cliente
3- Diseminación selectiva de la información	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recepción de fuentes de información ❖ Selección/adquisición de fuentes ❖ Procesamiento ❖ Envío de información por e-mail ❖ Evaluación de la satisfacción del cliente
Asesoría de información relacionada con el comercio exterior a través de Talleres, Seminarios y Conferencias	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Evaluación de la satisfacción del cliente

La misma proyecta sus acciones para la plena satisfacción de sus usuarios deseados, que son en primer lugar los empresarios de las empresas exportadoras e importadoras del país que constituyen un 63,1 % del total de la comunidad empresarial nacional que realiza operaciones de comercio exterior. Entre los usuarios deseados se incluyen además los representantes de las empresas productoras de fondos exportables.

Sus usuarios **reales** son:

- Representantes de las empresas exportadoras del país.
- Usuarios internos del MINCEX.
- Investigadores de centros de estudio de la economía.
- Funcionarios de entidades nacionales vinculadas con el comercio exterior.
- Estudiantes del Instituto de Comercio Exterior y de Centros de la Educación Superior.
- Operadores extranjeros de las zonas francas del país.

El CEPEC se encuentra estructurado como se muestra a continuación en la figura 1.

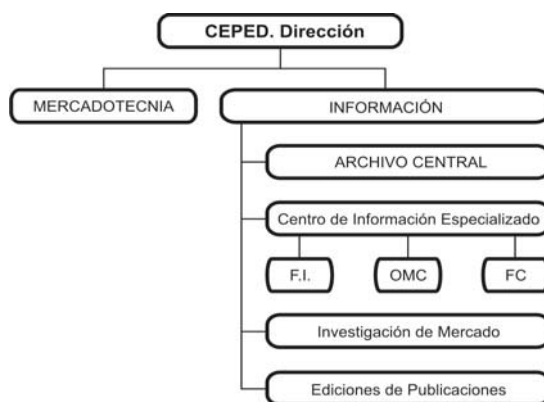


Fig. 1 Estructura Organizativa CEPED

Desarrollo

La Calidad Total funciona sobre diferentes componentes enfocados por una parte, a la mejora o el cambio de las personas (clientes, empleados, proveedores o suministradores) y por otra, a la mejora de los procesos de las instituciones. Estos componentes son:

Los principios vinculados con las **personas** recogen los aspectos relacionados a:

- Liderazgo
- Enfoque al cliente/usuario: los contactos con los clientes.
- Enfoque al empleado: el compromiso de los empleados, el adiestramiento, el reconocimiento y la recompensa.

Los principios vinculados con los **procesos** se refieren a:

- Diseño de productos y servicios.
- Planificación Estratégica.
- Gestión del proceso.
- Calidad de los suministros.
- Recolección de datos y su análisis.
- Responsabilidad corporativa.
- Evaluación del sistema.
- La transición o el cambio.
- Benchmarking.

Para determinar el comportamiento de algunos de los componentes de la Gestión de la Calidad Total (GCT) se parte de un diagnóstico realizado; tomando como referencia fundamental los requisitos de la NC-ISO 9001:2001. Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de Gestión de la Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

En el mismo se tomaron como principales principios algunos de los vinculados con los procesos. Se escogieron aquellos que eran aplicables y de interés para el centro. Dígase:

- **Planificación Estratégica del SGC:** Parte de la Gestión de la Calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

- **Responsabilidad Corporativa:** Implica que la alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con su desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

- **La recolección de datos y su análisis:** La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos; incluyendo aquellos generados de resultados de seguimiento y

medición, resultados de auditorías, informes y otros.

Es preciso aclarar que si bien estos componentes están expresados como entes independientes, están concebidos de forma que permitan integrar los resultados del estudio pues el vínculo entre ellos es la expresión de la Calidad Total.

A continuación se describen y valoran los **resultados** obtenidos del diagnóstico:

Sobre la **Planificación Estratégica** se determinó que:

- Objetivos de la calidad son:

1. Concluir la renovación de las tecnologías informáticas creadas para Mantener la calidad de los servicios en un 80% en el período 2006 - 2008.
2. Lograr que un 90% de los servicios brindados cumplan con la calidad requerida de manera continua y progresiva, para el 2007.
3. Obtener la certificación del SGC según norma NC-ISO 9001/01 para el último trimestre del año 2007.
4. Cumplir en un 95% con el plan de capacitación establecido durante el año 2006-2007.
5. Lograr que el por ciento de reclamaciones de los clientes no exceda el 10% de insatisfacción.

Los **objetivos de la calidad** ya están enunciados y se desplegarán en toda la organización. Se identificó que los mismos son coherentes con la política de la calidad aprobada.

- Política de la Calidad

Como respuesta a un nuevo entorno del Sistema de Comercio Exterior Cubano, es política del Centro para la Promoción de las Exportaciones de Cuba (CEPEC) el logro de resultados por la excelencia en la promoción de las exportaciones, cumpliendo con las normas nacionales y requisitos establecidos a nivel internacional; basados en una gestión transparente, eficiente y responsable que permita ampliar la oferta exportable cubana y los servicios requeridos para el desarrollo del Comercio Exterior de las empresas exportadoras nacionales.

El cumplimiento de esta política avalada por la satisfacción creciente de nuestros usuarios, la mejora

continua del Sistema de Gestión de la Calidad y el desempeño de su personal altamente calificado, ético y profesional, así como por la transparencia en los resultados obtenidos, es nuestra mejor contribución al progreso de la sociedad, de nuestros usuarios y trabajadores.

Esta política que será revisada por la dirección para su constante actualización, constituirá un marco de referencia para la fijación y revisión de los objetivos de la calidad del centro. Además se velará porque sea difundida a todos los niveles.

Respecto a la **Responsabilidad Corporativa** se determinó que:

Se conocen las funciones del personal asignadas a su puesto de trabajo.

Las responsabilidades y autoridades de cada nivel en materia de calidad se han definido a partir de una entrevista aplicada a un grupo de representantes (dirigentes, especialistas, y técnicos) de las diferentes áreas del departamento de Información Comercial. (Ver fig. 1)

- Representante de la dirección.

La dirección cuenta formalmente con el Representante de la Dirección que tendrá la responsabilidad y autoridad de informar a la dirección del Ministerio sobre el funcionamiento, implantación y desempeño del SGC, así como asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

- Comunicación interna.

La comunicación dentro de la organización se efectúa a través de: una reunión departamental mensual, el balance anual de trabajo, persona a persona, en consejos de dirección, despachos por temáticas, se disemina información por las computadoras a través de la intranet del CEPEC, hay contacto de despachos diarios y un plan de trabajo mensual.

- Revisión por parte de la dirección.

La dirección y jefa de Dpto. se encuentran involucradas constantemente en la ejecución de todos los flujos de procesos de la organización. (Ver fig. 1)

· Al no estar estructurado un sistema de gestión de la calidad, las revisiones por la dirección no se realizan de manera formal y planificada según se establece

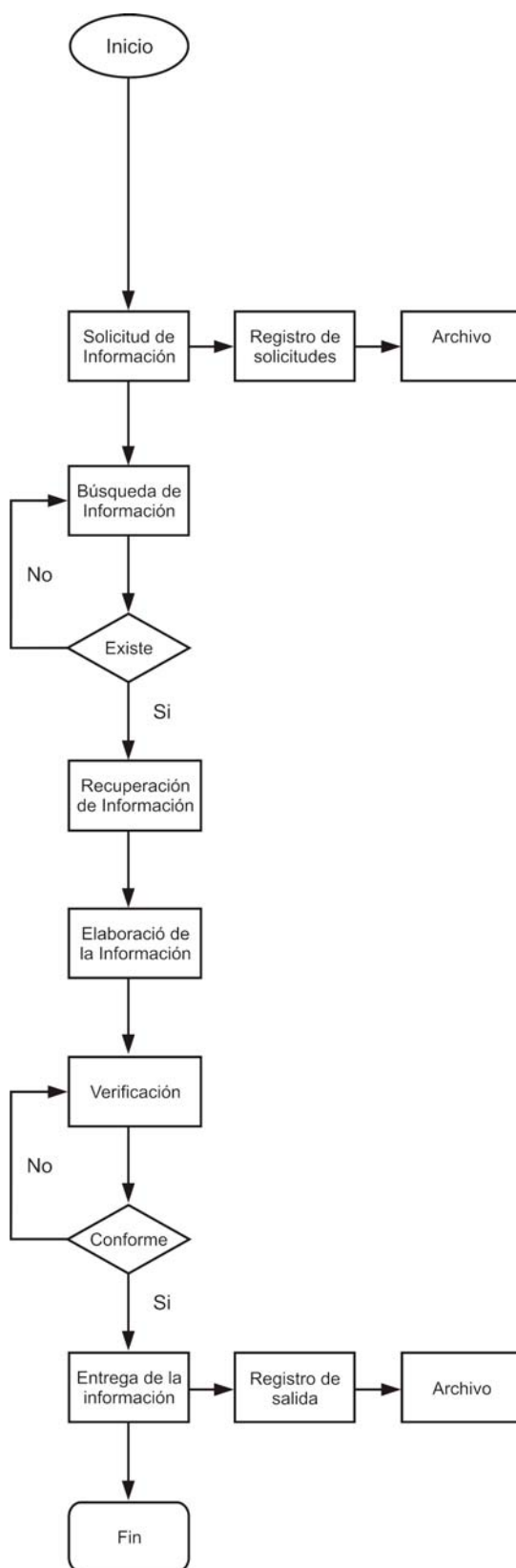


Fig. 2 Diagrama de flujo de los servicios de información Comercial.

en la norma NC ISO 9001: 2001 (acápites 5.6), las que permitirían monitorear y discutir temas de calidad, tomar decisiones estratégicas, implementarlas y darle seguimiento.

En cuanto al **Análisis de datos** se determinó que:

Se dispone de muchos datos acerca de las actividades que se realizan. Se elabora un informe estadístico mensual, trimestral y anual, sobre los servicios prestados por el Centro de Información, que incluye: títulos adquiridos, solicitud realizada, cantidad de títulos consultados, de préstamos realizados, actividades realizadas y usuarios atendidos.

No obstante:

· Se utiliza el análisis de la información con vistas a determinar tendencias y prevenir problemas, así como a medir la eficacia del mismo.

Conclusiones.

Se determinó la presencia de la Calidad Total en el CEPEC luego de haber realizado un análisis y valoración de determinados componentes. El mismo reflejó que:

1. La institución cuenta con una Planificación Estratégica adecuada, ya que tienen elaborados los objetivos en materia de Calidad los cuales les permitirán seguir los pasos correctos hacia la Calidad Total; guiándose por la política de la Calidad que también ha sido elaborada.

2. Se encuentran definidas las responsabilidades y autoridades de cada representante en el área enmarcada lo que permitirá una mayor y mejor organización en la realización de sus funciones dentro de la misma; logrando una mejora continua en la eficacia.

3. Todos los trabajadores implicados en la Calidad están actualizados sistemáticamente con respecto a los pasos por los que transita la institución y su participación activa está evidenciada. Esto propiciará un mayor acercamiento, disposición y aceptación de los mismos ante los cambios.

Recomendaciones:

Luego de haber efectuado el presente estudio, se exponen a continuación un conjunto de recomendaciones relacionadas con cada una de estas dimensiones investigadas. Se espera que pueda contribuir a perfeccionar el funcionamiento del CEPEC

1. Lograr la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. Continuar el análisis de la información con el propósito de analizar las tendencias y prevenir problemas; así como medir la eficacia del mismo.

3. Trabajar en la organización y registro de los costos de calidad como vía para comprobar la efectividad del SGC.

Bibliografía

Albala, A. Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad Total: El Vínculo Faltante en línea. Consulta 20 de junio. Parte .1- Lazos Conceptuales. <http://www.dii.vehile.el/>

Bernillón, A. Implantar y Gestionar la Calidad Total. Barcelona: Gestión 2000, 1989. 207p. ISBN 84-86582-17-2.

Betancourt, J. R. Gestión Estratégica Navegando Hacia el Cuarto Paradigma. Venezuela: TG Red Ediciones, 2002. 172p

Conceptos Generales de la Calidad Total. 5p. En: Villadefrancos, M.C. Selección de lecturas: Gestión de la Calidad Total y Tecnología de Información CD ROM.

Ponjuan, G., Villadefrancos, M.C. y M. León. Principios y métodos para el mejoramiento organizacional.

Recibido: 9 de octubre del 2007.

Aprobado en su forma definitiva: 25 de diciembre del 2007.

Lic. Marilyn Teresa Calleja Pérez
Ministerio de Comercio Exterior (MINCEX)
Centro para la Promoción del Comercio
Exterior de Cuba
Correo electrónico:
<marilyn.perez@mincex.cu>
