GUÍA DE CLASES PRÁCTICA DE LA ASIGNATURA	
CARRERA: Comercio Internacional y Negocios Internacionales	**ASIGNATURA:** Gestión de la Calidad
UNIDAD 1: Gestión de la Calidad en el Comercio Internacional y los Negocios Electrónicos	
TÍTULO DE LA PRÁCTICA: Aplicación del Ciclo Deming (PHVA) en el Comercio Internacional	
OBJETIVO : Conocer los principales conceptos en referencia a los sistemas de gestión de calidad y excelencia empresarial.	
TIEMPO DE DURACIÓN: 7 Horas	

1. FUNDAMENTOS:

La gestión de la calidad constituye un elemento estratégico para las organizaciones que participan en el comercio internacional y los negocios electrónicos, debido a que les permite satisfacer los requisitos de clientes nacionales e internacionales, mejorar continuamente sus procesos y fortalecer su competitividad.

Uno de los modelos más utilizados para lograr la mejora continua es el Ciclo Deming o Ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), metodología que permite identificar problemas, implementar soluciones, evaluar resultados y estandarizar las mejoras alcanzadas.

En un entorno globalizado, donde las empresas deben cumplir estándares internacionales de calidad y responder rápidamente a las exigencias del mercado, la aplicación del ciclo PHVA facilita la optimización de procesos, la reducción de errores, la disminución de los costos de la no calidad y el incremento de la satisfacción del cliente.

2. OBJETIVOS A ALCANZAR:

- Identificar oportunidades de mejora en los procesos de una empresa dedicada al comercio internacional o los negocios electrónicos.
- Analizar los problemas que afectan la calidad de los procesos utilizando el enfoque de mejora continua.
- Aplicar correctamente las cuatro etapas del Ciclo Deming (PHVA).
- Proponer acciones de mejora orientadas a incrementar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.
- Valorar la importancia de la gestión de la calidad como ventaja competitiva en mercados internacionales.

3. BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS CAPACIDADES PRÁCTICAS A DESARROLLAR:

Habilidades de pensamiento:

El estudiante logra evaluar información, cuestionar supuestos y llegar a conclusiones basadas en evidencia. Visualizar el panorama general, establecer objetivos a largo plazo y desarrollar planes para alcanzarlos. Comprender cómo las diferentes partes de una organización interactúan y afectan el todo.

Destrezas sensoriales:

Aunque el análisis del Modelo EFQM es principalmente un proceso cognitivo, ciertas destrezas sensoriales pueden ser útiles como la observación que permite identificar patrones y tendencias en datos e información. La percepción porque puede entender el contexto y las implicaciones de la información

Destrezas motoras:

El estudiante documenta hallazgos, análisis y recomendaciones. Comunicar los resultados del análisis a otros.

4. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE:

El docente llevará a cabo esta evaluación mediante los siguientes parámetros:

- Casos de estudio
- Presentaciones grupales

A partir de los contenidos dictados en esta unidad, el alumno desarrollará un caso práctico por un puntaje de **15 puntos** a fin de conocer cómo se aplican los diferentes modelos de excelencia en las organizaciones.

5. PREPARACIÓN PREVIA DEL ESTUDIANTE:

Antes de asistir a la práctica, el estudiante deberá revisar la siguiente bibliografía básica:

González, Ó. y Arciniegas, J. (2020). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Ecoe Ediciones.

Lectura recomendada:

- Conceptos fundamentales de calidad.
- Evolución del concepto de calidad.
- Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Ciclo de mejora continua (PHVA).
- Modelos de Gestión de la Calidad.
- Beneficios de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Como actividad previa, el estudiante elaborará un organizador gráfico que sintetice los principios del Ciclo Deming y analizará un ejemplo de aplicación de la mejora continua en una

empresa exportadora o dedicada al comercio electrónico.

6. PROCEDIMIENTOS A EMPLEAR:

Caso Práctico:

Aplicación del Ciclo Deming en una empresa exportadora

Fase 1. Análisis del caso

El docente presentará un caso relacionado con una empresa exportadora que presenta problemas de calidad, retrasos en las entregas internacionales y reclamos frecuentes de sus clientes.

Los estudiantes identificarán:

- Problema principal.
- Causas del problema.
- Consecuencias para la empresa.
- Impacto en la competitividad internacional.

Fase 2. Aplicación del Ciclo Deming

Planificar (Plan)

- Identificar las causas del problema.
- Definir objetivos de mejora.
- Establecer indicadores de calidad.
- Elaborar un plan de acción.

Hacer (Do)

- Proponer acciones de mejora.
- Diseñar procedimientos para corregir el problema.
- Asignar responsables y recursos necesarios.

Verificar (Check)

- Analizar los resultados esperados.
- Comparar los indicadores antes y después de la propuesta.
- Evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Actuar (Act)

- Proponer acciones correctivas y preventivas.
- Elaborar recomendaciones para mantener la mejora continua.
- Estandarizar las acciones implementadas.

Fase 3. Socialización

Cada equipo presentará:

- Diagnóstico del problema.
- Aplicación del Ciclo PHVA.
- Propuesta de mejora.
- Beneficios para la organización.

Finalmente, se realizará una discusión académica sobre la importancia de la gestión de la calidad en las empresas que participan en el comercio internacional.

7. NORMAS DE SEGURIDAD:

Seguridad: La seguridad es primordial. Los ambientes de práctica deben cumplir con regulaciones de seguridad y salud en el trabajo. Esto incluye la identificación de riesgos potenciales, la provisión de equipo de protección personal cuando sea necesario y la implementación de protocolos de seguridad.

Supervisión: Los estudiantes en prácticas suelen requerir supervisión adecuada para asegurarse de que están realizando las tareas de manera segura y correcta. Los docentes han de asumir la función de supervisores, por lo que deben estar disponibles para responder preguntas, proporcionar orientación y evaluar el progreso del estudiante.

8. FORMACIÓN EN VALORES Y DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS.

La presente práctica fortalece valores como la responsabilidad, la ética profesional, el compromiso con la calidad y la mejora continua, promoviendo una cultura organizacional orientada a la excelencia. Asimismo, desarrolla habilidades blandas como el pensamiento crítico, la comunicación efectiva, el liderazgo, la resolución de problemas, la toma de decisiones y el trabajo colaborativo, competencias fundamentales para gestionar procesos de calidad en organizaciones que participan en el comercio internacional y los negocios electrónicos.

9. CONCLUSIONES:

La aplicación del Ciclo Deming permite comprender que la mejora continua constituye un proceso permanente para incrementar la eficiencia organizacional, reducir errores, optimizar recursos y fortalecer la satisfacción del cliente. En el contexto del comercio internacional y los negocios electrónicos, esta metodología contribuye al cumplimiento de estándares internacionales de calidad y al fortalecimiento de la competitividad empresarial.

10. RECOMENDACIONES:

- Revisar previamente la bibliografía básica antes de desarrollar la práctica.
- Participar activamente en el análisis y discusión del caso práctico.
- Fundamentar las propuestas de mejora utilizando los principios de la gestión de la calidad.
- Trabajar de manera colaborativa respetando las opiniones de los demás integrantes del

equipo.
- Relacionar los resultados obtenidos con situaciones reales del comercio internacional y los negocios electrónicos.

GUÍA DE CLASES PRÁCTICA DE LA ASIGNATURA	
CARRERA: Comercio Internacional y Negocios Internacionales	**ASIGNATURA:** Gestión de la Calidad
UNIDAD 2: **Implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad en Empresas de Comercio Internacional y Negocios Electrónicos**	
TÍTULO DE LA PRÁCTICA: Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una Empresa de Comercio Internacional	
OBJETIVO : Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001, fortaleciendo la eficiencia de los procesos, la satisfacción del cliente y la competitividad de organizaciones dedicadas al comercio internacional y los negocios electrónicos.	
TIEMPO DE DURACIÓN: 7 Horas	

1. FUNDAMENTOS:

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) constituye una estrategia que permite a las organizaciones mejorar continuamente sus procesos, incrementar la satisfacción de los clientes y fortalecer su competitividad en mercados nacionales e internacionales.

En el comercio internacional y los negocios electrónicos, las empresas deben garantizar el cumplimiento de estándares internacionales de calidad que les permitan acceder a nuevos mercados, generar confianza en clientes y proveedores, reducir errores operativos y optimizar la gestión de sus procesos.

La Norma ISO 9001 proporciona un marco de referencia para planificar, implementar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la Calidad, mediante un enfoque basado en procesos, gestión de riesgos y mejora continua.

2. OBJETIVOS A ALCANZAR:

Al finalizar la práctica, el estudiante será capaz de:

- Identificar los elementos que conforman un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Analizar el contexto organizacional de una empresa dedicada al comercio internacional.
- Elaborar la política y los objetivos de calidad.
- Identificar los procesos necesarios para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Diseñar una propuesta básica de implementación conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001.

3. BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS CAPACIDADES PRÁCTICAS A DESARROLLAR:

Habilidades de pensamiento:

- Comprensión de los requisitos de la Norma ISO 9001.
- Análisis del contexto organizacional.
- Identificación de procesos y partes interesadas.
- Relación entre la calidad y la competitividad internacional.

Destrezas sensoriales:

- Elaboración de una política de calidad.
- Definición de objetivos de calidad.
- Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Identificación de riesgos y oportunidades.
- Elaboración de una propuesta de implementación.

Destrezas motoras:

- Liderazgo.
- Trabajo colaborativo.
- Pensamiento analítico.
- Responsabilidad.
- Compromiso con la mejora continua.

4. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE:

El docente llevará a cabo esta evaluación mediante los siguientes parámetros:

- Cuestionario

A partir de los contenidos dictados en esta unidad, el alumno desarrollará una evaluación escrita por un puntaje de **15 puntos** a fin de evaluar los conocimientos de los requisitos de la Norma ISO 9001.

5. PREPARACIÓN PREVIA DEL ESTUDIANTE:

El estudiante deberá revisar previamente la siguiente bibliografía básica:

González, Ó. y Arciniegas, J. (2020). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Ecoe Ediciones.

Lectura recomendada

- Principios de la gestión de la calidad.
- Requisitos de la Norma ISO 9001.
- Contexto de la organización.
- Liderazgo.
- Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Información documentada.

- Mejora continua.

Como actividad preparatoria, el estudiante elaborará un cuadro resumen sobre los requisitos de la Norma ISO 9001 e investigará una empresa certificada en calidad que participe en operaciones de comercio internacional.

6. PROCEDIMIENTOS A EMPLEAR:

Evaluación teórica mediante "Formulario de Google".

1. **Revisar el contenido:** El estudiante debe leer y analizar los contenidos propuestos en el material bibliográfico de la asignatura.
2. **Abrir el enlace del cuestionario:** En el classroom encontrarás en la primera unidad un formulario de Google sobre los contenidos abordados en esta.
3. **Leer las instrucciones**: Antes de comenzar a responder el cuestionario, lee atentamente las instrucciones proporcionadas por el profesor o el autor del cuestionario. Asegúrate de entender qué se espera de ti y cómo debes completar el formulario.
4. **Revisar el formulario:** Tómate un momento para revisar todas las preguntas del cuestionario y asegurarte de entenderlas correctamente. Presta atención a cualquier requisito específico, como el tipo de respuesta requerida (texto, opción múltiple, casilla de verificación, etc.).
5. **Responder las preguntas:** Comienza a responder las preguntas del cuestionario una por una. Asegúrate de leer cada pregunta cuidadosamente y proporcionar la respuesta más adecuada según tu conocimiento o experiencia.
6. **Revisar las respuestas:** Una vez que hayas completado todas las preguntas, tómate un momento para revisar tus respuestas y asegurarte de que estén correctas y completas. Asegúrate de no haber omitido ninguna pregunta y de haber proporcionado respuestas claras y precisas.
7. **Enviar el formulario:** Una vez que estés satisfecho con tus respuestas, haz clic en el botón "Enviar" o "Submit" al final del formulario para enviar tus respuestas al profesor o al autor del cuestionario. Una vez enviado, ya no podrás realizar cambios en tus respuestas, así que asegúrate de revisarlas cuidadosamente antes de enviar el formulario.

8. **Confirmar el envío:** Algunos formularios de Google pueden solicitar una confirmación adicional antes de enviar las respuestas. Si aparece un mensaje de confirmación, léelo cuidadosamente y confirma que deseas enviar tus respuestas.
9. **Confirma la entrega en el classroom**: Revisar que la actividad esté marcada como "ENTREGADA", en algunas ocasiones se envía el formulario, pero no se marca la actividad y el docente no puede calificar.

7. NORMAS DE SEGURIDAD:

Seguridad: La seguridad es primordial. Los ambientes de práctica deben cumplir con regulaciones de seguridad y salud en el trabajo. Esto incluye la identificación de riesgos potenciales, la provisión de equipo de protección personal cuando sea necesario y la implementación de protocolos de seguridad.

Supervisión: Los estudiantes en prácticas suelen requerir supervisión adecuada para asegurarse de que están realizando las tareas de manera segura y correcta. Los docentes han de asumir la función de supervisores, por lo que deben estar disponibles para responder preguntas, proporcionar orientación y evaluar el progreso del estudiante.

8. FORMACIÓN EN VALORES Y DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS.

La práctica fortalece valores como la responsabilidad, la ética profesional, la transparencia y el compromiso con la calidad y la mejora continua. Asimismo, desarrolla habilidades de liderazgo, planificación, comunicación efectiva, trabajo colaborativo, análisis crítico y toma de decisiones, indispensables para la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad en organizaciones dedicadas al comercio internacional y los negocios electrónicos.

9. CONCLUSIONES:

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad permite a las organizaciones estandarizar sus procesos, mejorar continuamente su desempeño y fortalecer su competitividad en mercados nacionales e internacionales. El diseño del sistema facilita la comprensión de los requisitos de la Norma ISO 9001 y su aplicación en empresas de comercio internacional y negocios electrónicos.

10. RECOMENDACIONES:

- Revisar previamente los requisitos de la Norma ISO 9001.
- Participar activamente en el desarrollo del caso práctico.
- Fundamentar las propuestas en los principios de gestión de la calidad.
- Elaborar una propuesta de implementación coherente con la realidad de la empresa analizada.
- Promover la mejora continua como elemento estratégico para el desarrollo organizacional.

GUÍA DE CLASES PRÁCTICA DE LA ASIGNATURA	
CARRERA: Comercio Internacional y Negocios Internacionales	**ASIGNATURA:** Gestión de la Calidad
UNIDAD 3:Gestión de Procesos en el Comercio Internacional y los Negocios Electrónicos	
TÍTULO DE LA PRÁCTICA: Elaboración del Mapa de Procesos y Diagrama de Flujo de una Empresa de Comercio Internacional	
OBJETIVO :Aplicar el enfoque basado en procesos como herramienta para mejorar la eficiencia, la calidad y la competitividad de las organizaciones dedicadas al comercio internacional y los negocios electrónicos, mediante el diseño, análisis y mejora continua de sus procesos.	
TIEMPO DE DURACIÓN: 7 Horas	

1. FUNDAMENTOS:

La gestión por procesos constituye uno de los principios fundamentales de los Sistemas de Gestión de la Calidad, ya que permite identificar, organizar, controlar y mejorar las actividades que agregan valor dentro de una organización.

En las empresas dedicadas al comercio internacional y los negocios electrónicos, el enfoque basado en procesos facilita la integración de todas las áreas involucradas en las operaciones de importación, exportación, atención al cliente, gestión documental, logística, comercialización y servicio postventa.

El mapa de procesos representa gráficamente la interacción entre los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, mientras que los diagramas de flujo permiten visualizar de forma secuencial las actividades necesarias para desarrollar un proceso específico, facilitando la identificación de oportunidades de mejora y la optimización del desempeño organizacional.

2. OBJETIVOS A ALCANZAR:

Al finalizar la práctica, el estudiante será capaz de:

- Identificar los procesos que conforman una organización dedicada al comercio internacional o los negocios electrónicos.
- Clasificar los procesos en estratégicos, operacionales y de apoyo.
- Elaborar el mapa de procesos de una organización.
- Diseñar diagramas de flujo utilizando la simbología correspondiente.
- Identificar oportunidades de mejora aplicando el enfoque basado en procesos.

3. BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS CAPACIDADES PRÁCTICAS A DESARROLLAR:

Habilidades de pensamiento:

- Analizar la estructura organizacional desde un enfoque basado en procesos.
- Interpretar la interacción entre procesos estratégicos, operacionales y de apoyo.
- Identificar indicadores para el control y mejora de procesos.

Destrezas sensoriales:

- Elaborar mapas de procesos.
- Diseñar diagramas de flujo.
- Aplicar herramientas para el análisis de procesos.
- Formular propuestas de mejora continua.

Destrezas motoras:

- Trabajo colaborativo.
- Pensamiento crítico.
- Comunicación efectiva.
- Organización del trabajo.
- Responsabilidad profesional.
- Orientación hacia la mejora continua.

4. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE:

El docente llevará a cabo esta evaluación mediante los siguientes parámetros:

- Caso Práctico

Se evalúa los conocimientos sobre mapas de procesos y diagramas de flujo a través de un caso práctico enfocado en la identificación, análisis y mejora de procesos organizacionales. Este caso práctico tiene un valor total de **20 puntos.**

- Identificación de procesos (5 puntos)
- Diseño del mapa de procesos (5 puntos)
- Elaboración del diagrama de flujo (5 puntos)
- Análisis de mejora de procesos (5 puntos)

5. PREPARACIÓN PREVIA DEL ESTUDIANTE:

Antes de desarrollar la práctica, el estudiante deberá revisar la bibliografía básica de la asignatura:

González, Ó. y Arciniegas, J. (2020). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Ecoe Ediciones.

Lectura recomendada

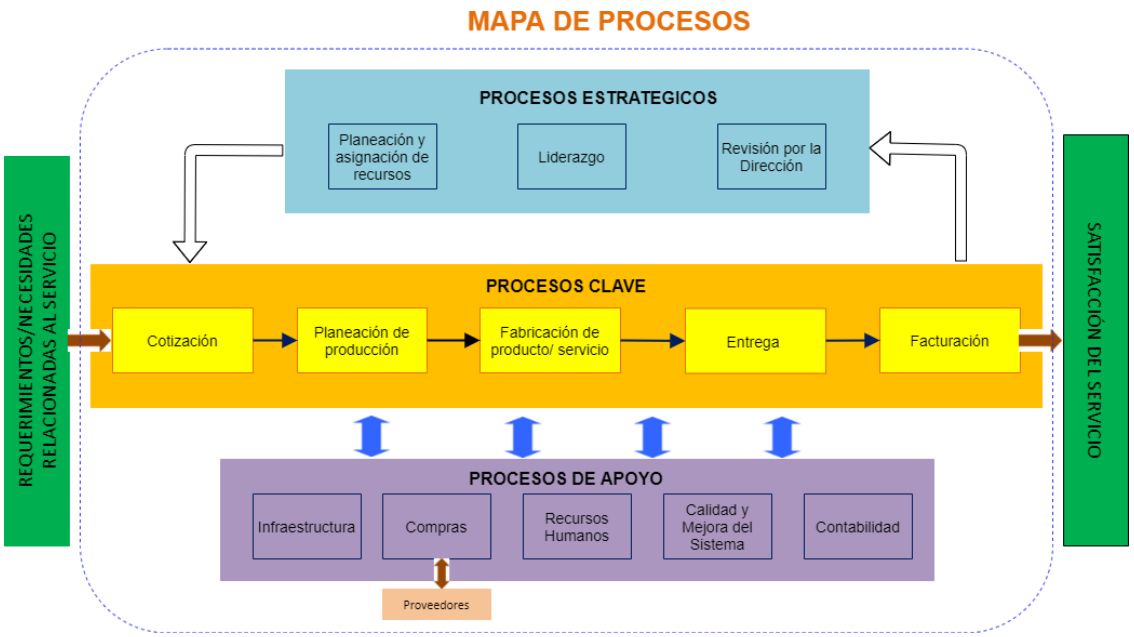
- Gestión basada en procesos.
- Enfoque por procesos.
- Ciclo de mejora continua (PHVA).
- Mapa de procesos.
- Caracterización de procesos.
- Indicadores de gestión.
- Mejora continua.

Como actividad preparatoria, el estudiante elaborará un cuadro comparativo sobre los tipos de procesos (estratégicos, operacionales y de apoyo) e investigará un ejemplo de mapa de procesos utilizado por una empresa exportadora o de comercio electrónico.

6. PROCEDIMIENTOS A EMPLEAR:

Para elaborar un mapa de procesos se debe seguir los siguientes pasos:

1. **Establecer el punto de partida.** Tienes que definir varios aspectos en función de las características de tu empresa y el mercado en el que se mueva: qué actores están involucrados, qué objetivos quieres conseguir, a qué grupos de interés te diriges, etcétera. De esta manera habrá una base para saber por dónde empezar.
2. **Seleccionar los procesos clave.** Son los que responden a la pregunta "¿a qué se dedica tu empresa?", los que proporcionan un valor al cliente, y en torno al cual se articulará todo lo demás.
3. **Identificar los procesos de apoyo**. Son los que, en sí mismos, no aportan valor al cliente, pero son imprescindibles para que los procesos clave detectados antes puedan completarse con éxito. Por ejemplo: obtención de materias primas, logística, recursos humanos, etcétera.
4. **Definir los procesos estratégicos**. En esta categoría se incluyen los que no tienen la consideración de procesos productivos, pero aun así tu empresa los necesita para poder funcionar. Aquí se incluyen áreas como la gestión corporativa, el marketing, la contabilidad, la I+D…
5. **Detallar las tareas que incluye cada proceso.** Esto incluye tanto la importancia jerárquica como el orden en que se han de desarrollar.
6. **Colocar los procesos en el mapa y establecer relaciones entre ellos. Este** paso es la creación del mapa de procesos propiamente dicho, mientras que los anteriores eran etapas previas para saber qué poner en él y en qué lugar debe ir cada uno. Conviene que uses una simbología clara (cajas, flechas, líneas de puntos, etcétera) para que sea fácil de entender de un golpe de vista.



Pasos para elaborar el diagrama de flujos:

1. Definir el objetivo del diagrama de flujo

Antes de comenzar, es importante tener claro el propósito del diagrama. ¿Qué proceso deseas representar? ¿Qué se espera lograr con este diagrama (mejorar la eficiencia, identificar cuellos de botella, mejorar la comunicación, etc.)? Esto guiará la creación del diagrama.

2. Determinar el proceso a mapear

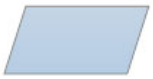
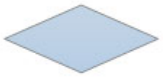
Elige el proceso específico que deseas diagramar. Puede ser un proceso completo o una parte del mismo. Es importante que el proceso esté bien definido, con un inicio y un final claros.

3. Reunir información sobre el proceso

Recopila toda la información relevante sobre las actividades que componen el proceso. Esto incluye conocer las tareas, decisiones, insumos, productos, responsables y tiempos asociados. Para esto, puedes realizar entrevistas, observar el proceso en acción o revisar documentación existente.

4. Definir los símbolos estándar del diagrama de flujo

Familiarízate con los símbolos más comunes utilizados en los diagramas de flujo:

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Linea de Flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción.
	Entrada / Salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso

5. Dibujar el diagrama de flujo

Comienza a crear el diagrama de flujo utilizando los símbolos definidos. Inicia con el símbolo de inicio (óvalo) y sigue el flujo del proceso de manera secuencial. Coloca los rectángulos para las actividades, rombos para las decisiones y las flechas para conectar cada parte del proceso de manera clara.

6. Incluir las decisiones y alternativas

En los puntos donde se toman decisiones, utiliza un rombo para representar cada una de ellas. Asegúrate de identificar las diferentes alternativas y sus consecuencias, con flechas que muestren hacia dónde va el flujo según cada decisión.

7. Revisar y validar el diagrama

Una vez creado el diagrama de flujo, es fundamental revisarlo con las partes involucradas en el proceso para asegurar que todas las actividades estén

representadas correctamente. Verifica que el flujo sea lógico y que no falten pasos importantes.

8. Ajustar y optimizar el diagrama

Después de la revisión, haz los ajustes necesarios para mejorar la claridad o precisión del diagrama. Si se identifican pasos redundantes, ineficientes o mal definidos, actualiza el diagrama para reflejar los cambios.

7. NORMAS DE SEGURIDAD:

Seguridad: La seguridad es primordial. Los ambientes de práctica deben cumplir con regulaciones de seguridad y salud en el trabajo. Esto incluye la identificación de riesgos potenciales, la provisión de equipo de protección personal cuando sea necesario y la implementación de protocolos de seguridad.

Supervisión: Los estudiantes en prácticas suelen requerir supervisión adecuada para asegurarse de que están realizando las tareas de manera segura y correcta. Los docentes han de asumir la función de supervisores, por lo que deben estar disponibles para responder preguntas, proporcionar orientación y evaluar el progreso del estudiante.

8. FORMACIÓN EN VALORES Y DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS.

La presente práctica fortalece valores como la responsabilidad, la ética profesional, la organización y el compromiso con la mejora continua de los procesos organizacionales. Asimismo, promueve el desarrollo de habilidades blandas como el liderazgo, el pensamiento crítico, la comunicación efectiva, el trabajo colaborativo, la resolución de problemas y la toma de decisiones, competencias esenciales para gestionar procesos de calidad en organizaciones dedicadas al comercio internacional y los negocios electrónicos.

9. CONCLUSIONES:

El enfoque basado en procesos constituye una herramienta esencial para la gestión de la calidad, ya que permite comprender la interacción entre las diferentes actividades de la organización, optimizar el uso de los recursos y promover la mejora continua. La elaboración de mapas de procesos y diagramas de flujo facilita la identificación de oportunidades de mejora, contribuyendo a incrementar la eficiencia, la satisfacción del cliente y la competitividad de las empresas que participan en el comercio internacional y los negocios electrónicos.

10. RECOMENDACIONES:

- Revisar previamente la bibliografía recomendada antes del desarrollo de la práctica.
- Participar activamente en la identificación y análisis de los procesos organizacionales.
- Elaborar el mapa de procesos y el diagrama de flujo utilizando la simbología técnica correspondiente.
- Fundamentar las propuestas de mejora mediante el uso de indicadores de desempeño (KPI) y el ciclo PHVA.