



## **Calidad Global**

3<sup>er</sup> semestre

Clave:

**TSU 10142316 / LIC 9141216**

## **Información general de la asignatura**

Contenido



**División de Ciencias  
Sociales y Administrativas**



## Índice

Ficha de identificación .....	3
Presentación.....	3
Competencia general .....	9
Contenidos nucleares .....	10
Metodología.....	11
Evaluación .....	15
Fuentes de consulta .....	18



### Ficha de identificación

<b>Nombre de la asignatura</b>	Calidad global
<b>Horas de estudio:</b>	72

### Presentación

En este mundo globalizado, las empresas e instituciones reconocen que la calidad es la clave del éxito en los negocios.

Actualmente, el estilo de vida de los consumidores y la eficiencia y eficacia de las organizaciones son factores que reflejan confiabilidad de los productos y servicios sin tolerar, además, tiempos perdidos ni costos por alguna falla. Sin duda, para las organizaciones la calidad global se ha convertido más que en una estrategia fundamental para la competitividad en un modo de vida y en una cultura de mejora continua.

En las últimas décadas, la economía mundial se ha caracterizado no sólo por los avances tecnológicos sino también por los fenómenos de globalización e integración, producto de numerosos acuerdos comerciales entre diversos países, lo que obliga a las empresas mexicanas a comprender mejor estos paradigmas comerciales para poder formular estrategias coherentes y lograr ser exitosas frente a dichos procesos.

Las empresas mexicanas, a fin de ser más competitivas y cumplir con los lineamientos de comercialización de sus productos tanto en mercados nacionales o internacionales, han adecuado los sistemas y procedimientos administrativos para que todos los integrantes de la organización participen y creen una cultura de calidad. Esto va desde el diseño del producto, hasta el servicio postventa para asegurar la satisfacción del consumidor. El propósito de la calidad es el de elaborar productos y servicios que



cumplan los requisitos del cliente, pues es éste quién orienta la calidad, además de ser factores determinantes que permiten posicionar exitosamente los productos mexicanos en el extranjero y que puede ser una ventaja competitiva.

El estudio de esta asignatura se abordará mediante la solución de situaciones que probablemente te encontrarás al incorporarte al campo laboral; todo ello con la finalidad de fortalecer tu actuación profesional al proponer alternativas de solución de situaciones específicas basadas en una investigación y conocimiento científico y obteniendo resultados confiables para contribuir a mejorar y transformar la realidad laboral, social y económica de la organización a la que pertenecerás como, por ejemplo, pequeñas y medianas empresas que se dedican a la comercialización de productos.

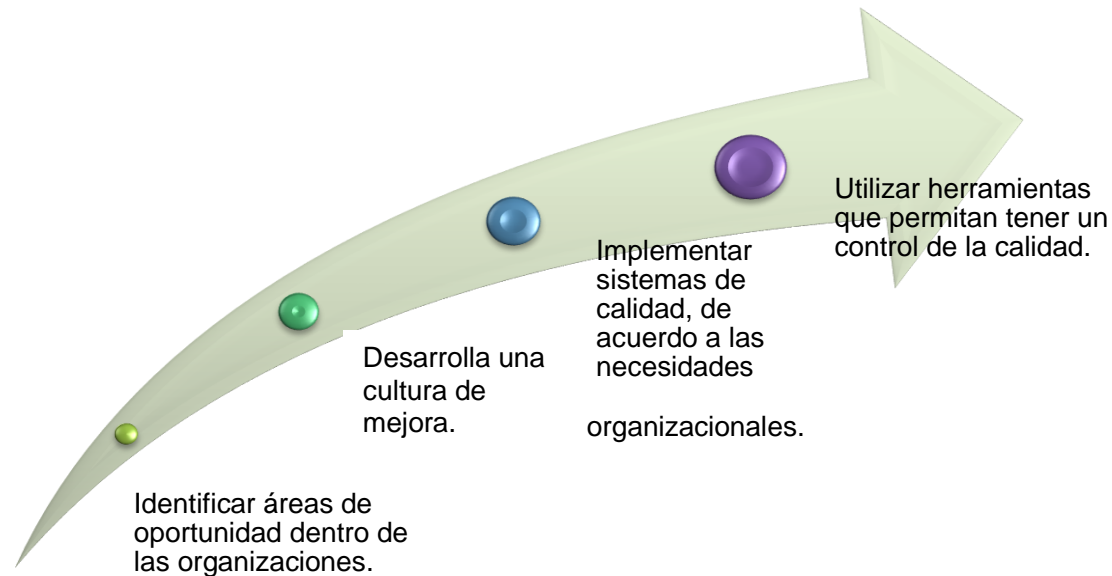


Título: ISO

Fuente: <https://anarpla.com/2015/revision->

Hoy día hay plena conciencia en las organizaciones de la importancia de la calidad y existen lineamientos que sientan sus bases, tal como lo señalan estándares internacionales como las series ISO 9000 e ISO 14000. La calidad se ha convertido en el agente de cambio de las organizaciones que quieren y desean transitar hacia la competitividad con eficiencia y eficacia a través de programas de calidad que sumen el conocimiento, habilidades, actitudes, valores y procedimientos de todos y en todos los niveles de la estructura organizacional.

La asignatura “Calidad global” se imparte en el tercer semestre tanto en la Licenciatura Mercadotecnia Internacional como en Técnico Superior Universitario de Mercadotecnia Internacional, la cual propicia que los estudiantes adquieran los conocimientos indispensables para que en el ejercicio de su desempeño profesional puedan:



La asignatura consta de tres unidades, cada una de ellas consiste en lo siguiente:

En la **Unidad 1. Generalidades y características de la calidad**, se presenta una introducción a la calidad, a las herramientas de la calidad y a los sistemas de gestión de la calidad, que en su conjunto permiten identificar los conceptos clave, las políticas de calidad y las herramientas para su control.

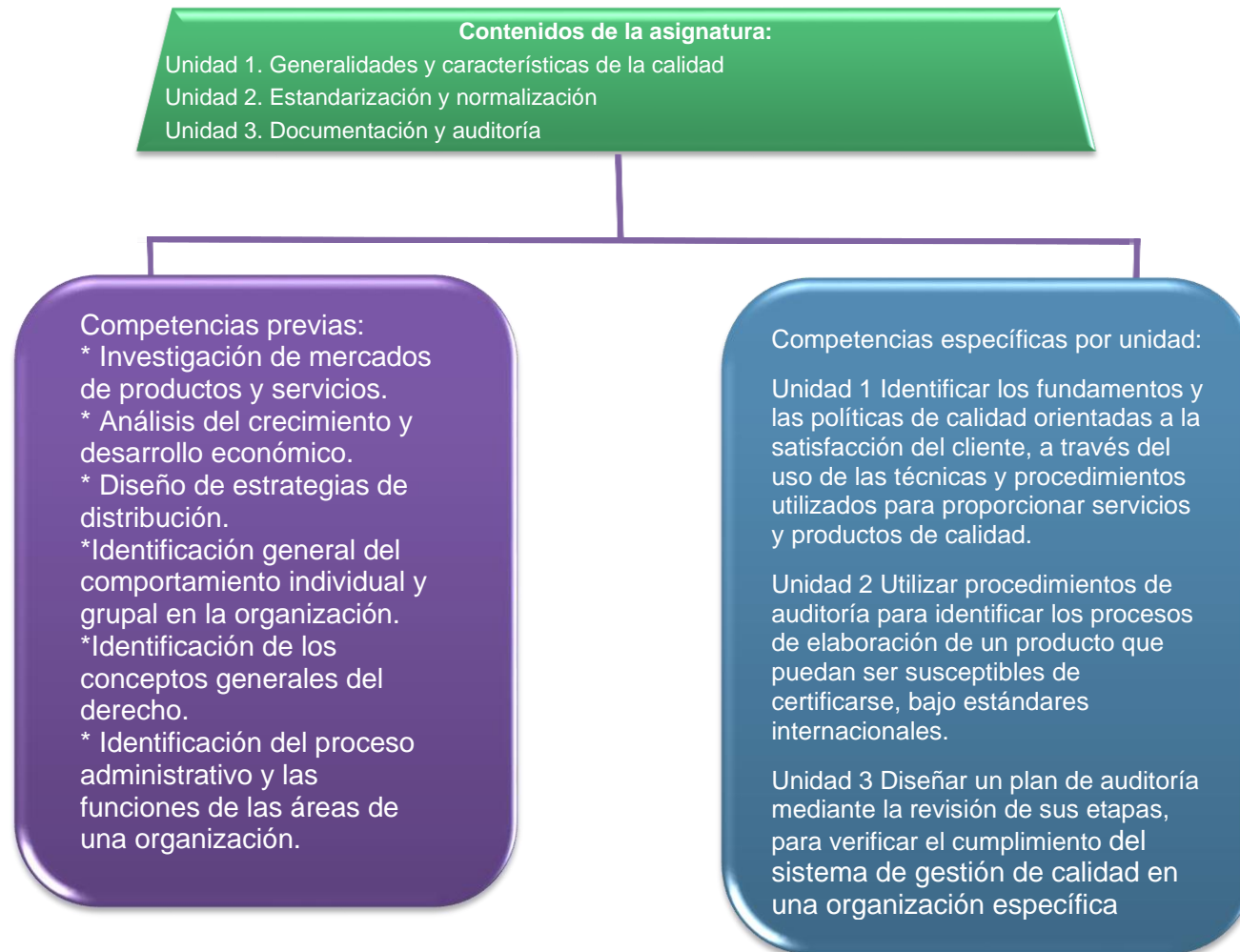
En la **Unidad 2. Estandarización y normalización**, se hace un estudio general de las normas ISO 9000 e ISO 14000, así como de sus procedimientos y la certificación de los mismos



En la **Unidad 3. Documentación y auditoría**, se estudian los tipos de auditoría, su estructura, los auditores, procedimientos y beneficios.

En forma específica la asignatura “Calidad global” dentro del plan de estudios de Técnico Superior Universitario tiene relación directa con las asignaturas: “Comportamiento organizacional”, “Fundamentos de administración”, “Ética”, “Fundamentos de mercadotecnia”, “*E-commerce*”, “Administración de ventas”, “Mercadotecnia internacional” y “Promoción de ventas”.

Para el caso del plan de estudios de la Licenciatura en Mercadotecnia Internacional, la asignatura “Calidad global” tiene relación directa con las asignaturas: “Comportamiento organizacional”, “Fundamentos de administración”, “Ética”, “Fundamentos de mercadotecnia”, “*E-commerce*”, “Administración de ventas”, “Mercadotecnia internacional”, “Promoción de ventas”, “Comportamiento del consumidor”, “Administración de las relaciones con clientes”.





## Competencia general



Calidad  
Fuente: <http://goo.gl/x44gH0>

Aplicar los principios y procedimientos de calidad global mediante el análisis e implementación de estándares y normas de calidad que permita posicionar con ventajas competitivas a las organizaciones mexicanas en el mercado global.



## Contenidos nucleares

### Unidad 1. Generalidades y características de la calidad

#### Conceptos generales

- Enfoque centrado al cliente
- Costos de la calidad
- Principios de la calidad

#### Herramientas de la calidad

- Diagrama de Ishikawa o de causa-efecto
- Diagrama de Pareto
- Planillas de inspección
- Gráficos de control
- Diagramas de flujo
- Histogramas
- Diagramas de dispersión
- Método de ciclo de mejora continua

#### Sistemas de gestión de calidad

- El enfoque sistémico
- Elementos del sistema de calidad
- Modelo de proceso

### Unidad 2. Estandarización y normalización

#### Generalidades

- Historia
- Terminología
- Beneficios

#### Normas internacionales

- ISO 9000
- ISO 14000

#### Certificación

- Esquema de certificación
- Procedimientos

#### Certificación del Sistema General de Calidad

### Unidad 3. Documentación y auditoría

#### Auditoría de sistemas de calidad

- Tipos de auditoría
- Estructura de una auditoría
- Calificación de auditores

#### Documentación

- Políticas y objetivos
- Procedimientos

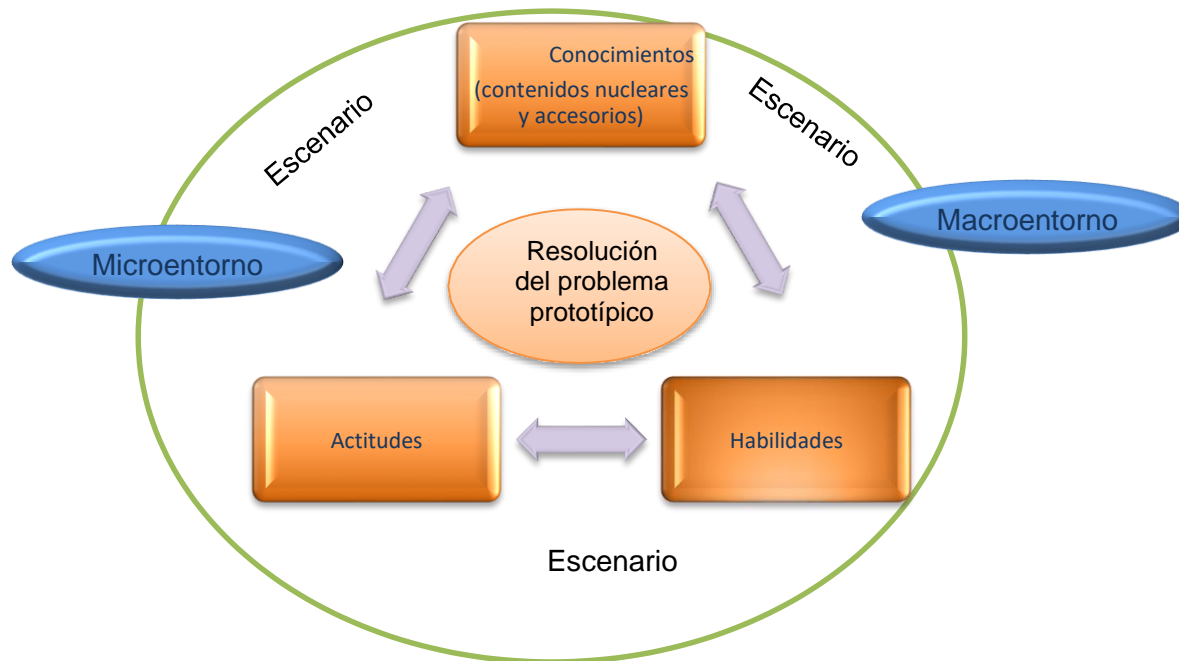
#### Implantación de un sistema de gestión de calidad

- Beneficios
- Metodología
- Seguimiento



## Metodología

Para facilitar el tratamiento de los contenidos de la asignatura, se utilizará el aprendizaje basado en proyectos (ABP) y aprendizaje basado en casos (ABC) ambas metodologías te permitirán emplear las competencias que has desarrollado, no sólo en esta asignatura sino tanto en tu vida académica como en la cotidiana y, si fuera el caso, en tu desempeño laboral. En la actualidad, las empresas requieren personal que tome decisiones y resuelva situaciones problemáticas, basándose en investigaciones del macro y microentorno y utilizando conocimientos científicos.





Resolverás actividades de aprendizaje, las cuales en su mayoría están diseñadas por el (la) docente en línea, quien enviará casos específicos para que apliques los principios y procedimientos de calidad global mediante el análisis e implementación de estándares y normas de calidad que permita posicionar con ventajas competitivas a las organizaciones mexicanas en el mercado global.

En cada actividad que realices, en la mayoría de los casos, obtendrás un producto que será la evidencia del aprendizaje adquirido durante el desarrollo de la asignatura.

En el transcurso del estudio de la asignatura, encontrarás actividades individuales y colaborativas las cuales tienen el propósito de recopilar las evidencias para demostrar:

- El aprendizaje obtenido
- El desarrollo de competencias

Cabe señalar que las actividades colaborativas tienen una función adicional: promover la interacción con tus compañeros ya sea bajo la modalidad asíncrona (que permite que reconozcas las aportaciones de los demás, reflexiones sobre ellas y construyas tus aportaciones según tu propio estilo y ritmo de aprendizaje e incluso en algunos casos las podrás evaluar) o en modalidad síncrona (en la que se genera un intercambio de ideas en tiempo real con tus compañeros y con el (la) docente en línea).



La interacción grupal que se espera obtener fluye en varios sentidos:



Para desarrollar dichas actividades contarás con las herramientas que ofrece el aula virtual tales como:



Para ampliar tus conocimientos acerca de cómo funcionan las herramientas, puedes consultar el documento *Recursos de plataforma* que se encuentra en el material de apoyo, o bien, puedes verificarlo directamente en el aula virtual.



El desarrollo de la asignatura se realizará a través de actividades que permitan la integración del portafolio de evidencias, apoyado en el aprendizaje basado en problemas, para ello se requiere de una actitud totalmente proactiva, ya que la estrategia seleccionada requiere encontrar el problema, más que ser una estructura dada.

Las actividades de interacción y formativas se diseñaron para permitir la ejercitación de los procedimientos que la asignatura demanda, ya que son necesarias para el desarrollo de una solución al problema que se trabajará durante la asignatura.

Para los contenidos conceptuales, se realizarán actividades de reforzamiento conceptual, en conjunto se requerirá desarrollar habilidades para la gestión de la información en forma detallada, así como habilidades de esquematización.

El problema que se requerirá desarrollar tendrá que implementarse en una PyME de la localidad, por lo tanto, desde el inicio, la proactividad se convierte en un elemento fundamental, para ello el facilitador como pieza principal en el seguimiento y acompañamiento, podrá marcar la pauta para el desarrollo, esquematización e implementación del mismo, así como la gestión de propuestas de información y actividades que complementen la didáctica.



## Evaluación

En el marco del programa de la Universidad Abierta y a Distancia de México (UnADM), la evaluación se conceptualiza como un proceso participativo, sistemático y ordenado que inicia desde el momento en que el estudiante ingresa al aula virtual, por lo que se le considera desde un enfoque integral y continuo.



Por lo anterior, para aprobar la asignatura, se espera tu participación responsable y activa, así como una comunicación estrecha con el (la) docente en línea para que pueda evaluar objetivamente tu desempeño. Para lo cual es necesaria la recolección de evidencias que permitan apreciar el proceso de aprendizaje.

En este contexto, la evaluación es parte del proceso de aprendizaje en el que la retroalimentación permanente es fundamental para promover el aprendizaje significativo y reconocer el esfuerzo. Por tal motivo, es requisito indispensable la entrega oportuna de cada una de las tareas, actividades y evidencias, así como la participación en foros y demás actividades programadas en cada una de las unidades, y conforme a las indicaciones dadas. La calificación se asignará de acuerdo con la rúbrica establecida para cada actividad, por lo que es importante que la revises antes de comenzarlas.



El esquema general de evaluación es:

Actividades	Ponderación	Descripción
Unidad 1	20 %	Realizarás actividades individuales y colaborativas y desarrollarás las evidencias de aprendizaje.
Unidad 2	35 %	
Unidad 3	35 %	
Asignación a cargo del (de la) docente en línea	10%	Realizarás actividades enviadas por el (la) docente en línea para fortalecer tu aprendizaje y alcanzar la competencia, o bien, para contribuir a la resolución del problema prototípico.

Cabe señalar que, para aprobar la asignatura, se debe de obtener la calificación mínima indicada por la UnADM.



En este momento que has conocido de manera general como está estructurada la asignatura, cuáles son las competencias que vas a desarrollar, en qué consiste el problema prototípico que debes resolver, qué recursos vas a utilizar y de qué forma se va evaluar, es importante que plantees las expectativas que tienes de la asignatura. Para ello se solicita:

 **Resolver** la Actividad de integración



## Fuentes de consulta

### Unidad 1

- “Calidad” (2015). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de <http://www.rae.es/>
- Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Feigenbaum, A. V. (2009). *Control total de la calidad*. México: Patria.
- *Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC)*: <http://www.imnc.org.mx/>
- *International Organization for Standardization (ISO)*: <http://www.iso.org/iso/home.html>
- Izar, J. M. y González, J. H. (2004). *Las 7 herramientas básicas de la calidad*. San Luis Potosí: Universidad Autónoma de San Luis.

### Unidad 2

- Alarcón D y Gayoso J. (1999). *Manual de gestión ambiental de una empresa forestal*. Programa de producción forestal y medio ambiente. Universidad Austral de Chile. Facultad de ciencias forestales. Valdivia. <http://goo.gl/0ZvpZ8>
- Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad (3ª ed.)*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- *Diseño de un sistema de Gestión de Calidad de una empresa dedicada a la elaboración y comercialización de frituras.*(2009). (Ponencia).Instituto tecnológico de Sonora. México. <http://goo.gl/m3Loum>
- Feigenbaum, A. V. (2009). *Control total de la calidad*. México: Patria.
- Hoyle, D. (2009). *ISO 9000 Quality System Handbook*. Oxford, Gran Bretaña: Elsevier Science Publishers.
- Instituto de formación, evaluación y desarrollo INLAC. (2016). <http://www.inlac.org>.
- International Organization for Standardization ISO: ISO 14001:2004. (2016). *Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso*. <http://www.iso.org/iso/home.html>



- International Organization for Standardization ISO: ISO 14050:2009. (2016). *Sistemas de gestión ambiental — Vocabulario*. <http://www.iso.org/iso/home.html>
- International Organization for Standardization ISO: ISO 9000:2000. (2016). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. <http://www.iso.org/iso/home.html>
- International Organization for Standardization ISO: ISO 9001:2008. (2016). *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*. [http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso\\_9000.htm](http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm)
- International Organization for Standardization ISO: ISO 9004:2009. (2016). *Gestión para el éxito sostenido de una organización - Un enfoque basado en la gestión de la calidad*. <http://www.iso.org/iso/home.html>
- Motivaciones para implementar un sistema de gestión de la calidad. Análisis empírico en el sector turístico español. <http://goo.gl/oqhrkZ>
- Oakland, J. S. (2009). *Administración por calidad total*. México: Patria.
- Peach, R. (2001). *Manual de ISO 9000*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Plata I. y Ruíz I. (2009). *Diagnóstico y plan de implementación de un sistema de gestión de calidad en microempresas de comercialización del sector eléctrico. Caso: Cidina Ltda.* (tesis). Universidad la Salle. Bogotá. <http://goo.gl/hW2RrR>
- Secretaría de economía. (2016). <http://goo.gl/u79N86>
- Servicio nacional de sanidad agraria. (s/f) *Sistemas de gestión de la calidad para la comercialización de frutas – Certificación*. Perú. <http://goo.gl/JJN7r0>

## Unidad 3

- Arter, D. (2003). *Auditoría de calidad para mejorar la productividad*. ASQ. Quality Press. Milwaukee, Wisconsin. <http://goo.gl/8FGPpY>
- Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- *Club Deportivo Guadalajara* (2014): <http://www.chivasdecorazon.com.mx/>

# Calidad global

Unidad. Información general de la asignatura

Fuentes de consulta



- Dimerca. (2015). Ejemplos de políticas de calidad. <http://goo.gl/QDNKH>
- Fernández M. (2011). *Propuesta de un manual de procedimientos para una empresa textilera*. (Tesis). <http://goo.gl/SvrY30>
- Fondo de Cultura Económica. (2014). *Manual de organización, políticas y procedimientos de comunicación*. (Documento interno). <http://goo.gl/KnP20R>
- Guerra. M. (2014). *Manual de procedimientos área ventas*. (Prezi). <https://goo.gl/RTi7Oa>
- Hoyle, D. (2009). *ISO 9000 Quality System Handbook*. Oxford, Gran Bretaña: Elsevier Science Publishers.
- Parsowit, B. S. (1999). *Principios básicos de las auditorías de calidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Peach, R. (2001). *Manual de ISO 9000*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Telmex (2016). Misión. [www.telmex.com](http://www.telmex.com)