

Historia del programa

Lugar y fecha de elaboración	Participantes	Observaciones (Cambios y justificaciones)
Cancún Quintana Roo, a 17 de Diciembre de 2007.	M.M.T. Sergio Lagunas Puls M en GA. Gabriela Solis M. en C: Fernando Vecino Romero	Los cambios que se efectuaron al programa se basaron sobre, la experiencia profesional y docente. Se revisó y actualizó la bibliografía y sitios de Internet. Además, se pretende un enfoque pragmático.

Relación con otras asignaturas

Anteriores	Posteriores
NI0106 Administración moderna NI0423 Planeación Estratégica	NI3426 Administración de Empresas Exportadoras NI3429 Formulación y Evaluación de Proyectos de Exportación

Nombre de la asignatura	Departamento o Licenciatura
Normas internacionales de calidad	Negocios Internacionales

Ciclo	Clave	Créditos	Área de formación curricular
4 - 4	NI0421	6	Licenciatura Básica

Tipo de asignatura	Horas de estudio			
	HT	HP	TH	HI
Materia	0	48	48	48

Objetivo(s) general(es) de la asignatura

Objetivo cognitivo

Explicar la importancia de la aplicación de las normas internacionales de calidad en los Sistemas de Gestión de las empresas para considerarlos en la operación.

Objetivo procedimental

Formular un Sistema de Gestión para una empresa de Comercio Exterior que permita el desarrollo de habilidades de trabajo en equipo.

Objetivo actitudinal

Propiciar la crítica de la transformación y la responsabilidad bajo un ambiente de ética que permita la elaboración de la estructura y sistema de gestión de una empresa de comercio exterior que le permita administrarla de forma eficaz.

Unidades y temas

Unidad I. ANTECEDENTES Y PRINCIPALES APORTACIONES A LA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD

Explicar los antecedentes y principales aportaciones a la Administración de Calidad que sirvan como marco referencial para el establecimiento de objetivos congruentes con el desarrollo del Sistema de Gestión.

- 1) Orígenes del movimiento de la calidad
- 2) Control estadístico de procesos, E. Deming y J. Juran
- 3) Control de la calidad total, K. Ishikawa
- 4) Principios absolutos de la calidad y los 14 pasos, P: Crosby
- 5) Otras aportaciones a los modelos de calidad 4.2. Importaciones

Unidad II. EL ENFOQUE SISTEMÁTICO EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

Asociar un enfoque sistemático en el desarrollo de un Sistema de Gestión, para la valoración de su desarrollo y/o aplicación en las empresas.

- 1) La empresa como un sistema.
- 2) Insumos ¿ Procesos ¿ Productos.

- 3) Relaciones cliente ¿ proveedor.
- 4) Fronteras del sistema.
- 5) Diagramas de los subsistemas en la empresa.

Unidad III. LA PLANEACIÓN EN LA CALIDAD

Pronunciar los elementos básicos de la Planeación Estratégica para el desarrollo de un Sistema de Gestión.

- 1) La calidad: eje del proceso de planeación.
- 2) Misión, visión y valores consistentes con los procesos de calidad.
- 3) Declaración y difusión de los objetivos y políticas de calidad.
- 4) Integración de los planes de calidad de las diferentes áreas de la empresa.

Unidad IV. DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

Evaluar la documentación del Sistema de Gestión como requisito para la Certificación en Calidad.

- 1) Diseño del Sistema de Gestión de Calidad.
- 2) Documentación de los Procesos.
- 3) Diagramas, gráficos y matrices.
- 4) Indicadores del Sistema.

Unidad V. LAS NORMAS DE CALIDAD ISO

Verificar los requisitos de las normas de calidad para la certificación de los Sistemas de Gestión.

- 1) ISO 9000
- 2) ISO 9001

3) ISO 14000

4) ISO 14001

5) El Premio Nacional de Calidad

Actividades que promueven el aprendizaje

Docente

Exposición docente
Ideas previas
Trabajo en equipo
Discusión de casos prácticos

Estudiante

Investigación bibliográfica (DHP)
Trabajo en equipo (DAV)
Resolución de casos prácticos (DAV)
Experiencias de aprendizaje en Internet

Actividades de aprendizaje en Internet

Los estudiantes deberán buscar a través de Internet, dos Sistemas de Gestión de Calidad de empresas u organismos que les puedan servir como marcos referenciales para desarrollar el Sistema de Gestión de cada equipo.

Criterios y/o evidencias de evaluación y acreditación

Criterios

Porcentajes

Exámenes parciales (evaluación docente)	20
Exámenes parciales (evaluación docente)	20
Avances parciales del proyecto (evaluación docente)	30
Avances parciales del proyecto (evaluación docente)	30
Total	100

Fuentes de referencia básica

Bibliográficas

Gutiérrez Mario
Administrar para la Calidad
LIMUSA, 2006

James Paul
Gestión de la Calidad Total
Prentice Hall, 2006

Guía Interpretativa de ISO 9001:2000
Leprecht James
Panorama, 2002

Cantú Delgado Humberto
Desarrollo de una Cultura de la Calidad
Mc Grawhill, 2001

Web gráficas

Vínculos a páginas de Internet

www.imnc.org.mx
www.iso.ch
www.bsi.org.uk/iso-tc176-sc2

Fuentes de referencia complementaria

Bibliográficas

Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C.
ISO 9001:2000
IMNC, 2001

Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C.
ISO 9000
IMNC, 2007

Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C.
ISO 14001:1996
IMNC, 2001

Web gráficas

No aplica

Perfil profesiográfico del docente

Académicos

Licenciado en Administración, Licenciado en Comercio Internacional, Ingeniero Industrial o licenciaturas afines; preferentemente con maestría en las siguientes áreas: Calidad; Administración de Negocios; Administración de la Calidad; etc.

Docentes

Mínimo tres años de experiencia docente a nivel licenciatura en las áreas de Calidad, Administración de la Calidad, Sistemas de Gestión o Administración.

Profesionales

Experiencia profesional en el sector público o privado relacionadas a empresas que operen a través de la Administración por Procesos mediante un Sistema de Gestión de Calidad certificados bajo lineamientos de calidad. Preferentemente formación como auditor interno de calidad. Asesoría en la elaboración análisis y evaluación de Sistemas de Gestión.