

## 1.- DATOS DE LA ASIGNATURA

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Nombre de la asignatura:</b>      | <b>SISTEMAS DE CALIDAD</b>               |
| <b>Carrera:</b>                      | <b>Ingeniería en Gestión Empresarial</b> |
| <b>Clave de la asignatura:</b>       | <b>CDD-1802</b>                          |
| <b>(Créditos) SATCA<sup>1</sup>:</b> | <b>2-3-5</b>                             |

## 2.- PRESENTACIÓN

La aportación de esta asignatura al perfil del Ingeniero en Gestión Empresarial se fundamenta principalmente en la adquisición de conocimientos y habilidades para la comercialización de los productos o servicios que se ofrecen en una empresa, y para ello debe desarrollar planes de comunicación empresarial que incluyan: publicidad, venta personal, promoción de ventas y relaciones públicas. Los tres primeros, le ayudan a informar acerca de sus productos y servicios a los mercados que tenga definidos, así como a promover la venta de los mismos y fomentar la lealtad de sus clientes. Las relaciones públicas le ayudan a crear, mantener o mejorar la imagen corporativa de su empresa, en los diversos sectores con los que tiene contacto y a cumplir con la responsabilidad social que como ente privado o público tiene para con la sociedad.

Esta asignatura debe cursarse después de haber aprobado: Mercadotecnia, Sistemas de información de la Mercadotecnia, Comercio Electrónico, de la retícula básica.

### **Intención Didáctica:**

A partir de la primera unidad, se pretende que el alumno aprecie la importancia de la función publicitaria en las actividades empresariales, que analice y evalúe las diferentes actividades publicitarias que efectúan las empresas y que diseñe un plan de medios publicitarios para una empresa en particular.

En la Segunda Unidad se promueve que el alumno investigue las diferentes formas de Promoción de Ventas utilizadas en los negocios y que pueda diseñar un programa de promoción de ventas para una empresa en particular.

En la Tercera Unidad el alumno a través de la investigación, entenderá la importancia de la función de la venta Personal con un enfoque relacional, así como el valor de contar con un manual de ventas que estandarice la actividad de sus vendedores, con el propósito de alcanzar los

objetivos de ventas, analizar y comparar los distintos métodos de ventas de diferentes empresas.

En la Cuarta Unidad se promueve que el alumno investigue la función de Relaciones Públicas destinada a fortalecer la imagen de la empresa en la comunidad, a crear y diseñar herramientas para finalmente estar en posibilidad de plantear un programa de Relaciones Públicas para una empresa determinada.

El enfoque sugerido con el que deben ser tratados los contenidos, debe centrarse, por un lado, en promover procesos intelectuales complejos como la inducción-deducción, análisis-síntesis, a través de actividades de investigación. Así mismo, propiciar el trabajo en equipo que fomente la construcción de conocimiento colaborativo.

El trabajo de profesor consistirá en guiar las actividades, permitiendo libertad al alumno de tomar las decisiones en cuanto a búsqueda de información y su procesamiento, que le permitan obtener el resultado que la competencia específica indique.

Se sugieren una serie de actividades de aprendizaje para ayudar al alumno a desarrollar el conocimiento y la competencia específica en cada uno de los temas tratados. La finalidad es que el alumno vaya adquiriendo habilidades profesionales en el área de comunicación mercadológica.

### 3.- COMPETENCIAS A DESARROLLAR

|   |   |
|---|---|
| <b>Analiza, diseña e implementa las estrategias de Comunicación Mercadológica</b> | <b>Competencias Instrumentales</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad de análisis y síntesis</li><li>• Capacidad para administrar el tiempo</li><li>• Conocimiento sobre el área de Mercadotecnia y de la profesión.</li><li>• Habilidades en el uso de tecnologías de la información.</li><li>• Habilidades de comunicación oral y escrita.</li><li>• Habilidades para buscar, analizar y procesar información de diversas fuentes.</li><li>• Habilidades para la solución de problemas</li><li>• Capacidad para la toma de decisiones.</li></ul> <b>Competencias Interpersonales</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad crítica y autocrítica</li><li>• Trabajo en equipo</li><li>• Habilidades interpersonales</li></ul> |
|---|---|

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de trabajar en equipo interdisciplinario</li> <li>• Capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas</li> <li>• Apreciación de la diversidad y multiculturalidad</li> <li>• Habilidad para trabajar en un ambiente laboral</li> <li>• Compromiso ético</li> </ul> <p><b>Competencias Sistémicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica</li> <li>• Habilidades de investigación</li> <li>• Capacidad de aprender</li> <li>• Capacidad de adaptarse a nuevas situaciones</li> <li>• Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad)</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Conocimiento de culturas y costumbres de otros países</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma</li> <li>• Capacidad para diseñar y gestionar proyectos</li> <li>• Iniciativa y espíritu emprendedor</li> <li>• Preocupación por la calidad</li> <li>• Búsqueda del logro</li> </ul> |
|--|---|

#### 4.- HISTORIA DEL PROGRAMA

| Lugar y fecha de elaboración y revisión.                                | Participantes  | Observaciones<br>(cambios y Justificación)   |
|---|--|--|
| Instituto Tecnológico de Los Mochis<br><br>Del 2 al 6 de Julio de 2012. | Representantes de la Academia de Ciencias Económico-Administrativas. | Análisis y elaboración de los programas de estudio para la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial. |
| Instituto Tecnológico de Delicias<br>Noviembre de 2017                  | Representantes de la Academia de Ciencias                            | Análisis y elaboración de los programas de estudio   |

|  |                            |   |
|--|----------------------------|---|
|  | Económico-Administrativas. | para la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial. |
|--|----------------------------|---|

**5.- OBJETIVO(S) GENERAL (ES) DEL CURSO.** Conocer e implementar sistemas de calidad en empresas de cualquier tamaño.

**6.- COMPETENCIAS PREVIAS.**

- Analizar e interpretar los fundamentos de sistemas de calidad con el fin de diseñar estrategias de calidad.

**7.- TEMARIO**

| Unidad | Temas  | Subtemas  |
|--------|--|---|
| 1      | El sistema de calidad de la empresa              | 1.1 Introducción<br>1.2 Políticas y estrategias de calidad.<br>1.3 La función de calidad.<br>1.4 El sistema de calidad.<br>1.4.1 Principales componentes del sistema de calidad.<br>1.4.2 El manual de calidad: paginación, revisión y fechas.<br>1.4.3 Contenidos de las secciones del manual de calidad.<br>1.4.4 Recomendaciones para la elaboración. Implantación y mejora del manual de calidad.<br>1.5 Certificación de procesos y procedimiento de certificación.<br>1.6 La documentación de un sistema de control de calidad.<br>1.7 Terminología asociada a los sistemas de calidad.<br>1.8 Elementos esenciales de un sistema de calidad. |
| 2      | Auditorias del sistema de calidad de la empresa. | 2.1 Introducción.<br>2.2 Objetivos de las auditorias de calidad.<br>2.3 Ámbito de aplicación, beneficios y errores más recurrentes de las auditorias de calidad.  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <p>2.4 Causas desencadenantes de una auditoria de calidad.</p> <p>2.5 Principios básicos de las auditorias de calidad.</p> <p>2.6 Tipos de auditorías de calidad.</p> <p>2.7 Costos de una auditoria de calidad.</p> <p>2.8 Fases de una auditoria de calidad</p> <p>2.9 Proceso de implantación de las auditorias de calidad</p> |
| 3 | Certificación de empresas, productos y personas. | <p>3.1 Documentación y soportes para la certificación ISO 9000.</p> <p>3.2 Estructura de la norma ISO 9000.</p> <p>3.3 Implantación de un sistema de calidad ISO 9000.</p> <p>3.4 Empresas certificadoras.</p>  |
| 4 | Sistemas de calidad de clase mundial.            | <p>4.1 Modelos y normas de clase mundial.</p> <p>4.1.1 Modelo Malcon Baldrige.</p> <p>4.1.2 Modelo Deming.</p> <p>4.1.3 Modelo mexicano.</p> <p>4.2 El enfoque a clientes.</p> <p>4.3 El Liderazgo y la planeación estratégica.</p> <p>4.4 El desarrollo y la administración de recursos humanos.</p>                             |

## 8.- SUGERENCIAS DIDÁCTICAS (desarrollo de competencias genéricas)

El profesor debe:

- Propiciar actividades de búsqueda, selección y análisis de información en distintas fuentes.
- Propiciar el uso de las nuevas tecnologías en el desarrollo de los contenidos de la asignatura.
- Propiciar actividades de planeación y organización de distinta índole en el desarrollo de la asignatura.
- Fomentar actividades grupales que propicien la comunicación, el intercambio argumentado de ideas, la reflexión, la integración y la colaboración de y entre los estudiantes.
- Propiciar, en el estudiante, el desarrollo de actividades intelectuales de inducción-deducción y análisis-síntesis, las cuales lo encaminan hacia la investigación, la aplicación de conocimientos y la solución de problemas.
- Llevar a cabo actividades prácticas que promuevan el desarrollo de habilidades para la experimentación, tales como: observación, identificación manejo y control de de variables y datos relevantes, planteamiento de hipótesis, de trabajo en equipo.
- Desarrollar actividades de aprendizaje que propicien la aplicación de los conceptos, modelos y metodologías que se van aprendiendo en el desarrollo de la asignatura.

- Propiciar el uso adecuado de conceptos, y de terminología científico-tecnológica
- Proponer problemas que permitan al estudiante la integración de contenidos de la asignatura y entre distintas asignaturas, para su análisis y solución.
- Relacionar los contenidos de la asignatura con el cuidado del medio ambiente; así como con las prácticas de una ingeniería con enfoque sustentable.
- Observar y analizar fenómenos y problemáticas propias del campo ocupacional.

## 9.- SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN

- Considerar a la evaluación como un proceso continuo de comprobación y contrastación de los resultados de aprendizaje.
- Exámenes escritos
- Tareas individuales y grupales, tales como: monografías, resúmenes, esquemas (mapas conceptuales, diagramas de flujo, discusiones grupales, entre otros.
- Realización de informes
- Análisis de casos prácticos
- Exposiciones de Temas
- Investigaciones documentales, bibliográficas, de campo, exploratorias y otras.
- Presentación de un trabajo final que integre los conocimientos aportados por la materia.
- Esta propuesta de evaluación considera que la presentación de trabajos y proyectos deberá ser entregado con los requisitos previamente establecidos, con calidad y en el tiempo señalado.

## 10.- UNIDADES DE APRENDIZAJE

### Unidad 1: El sistema de calidad de la empresa.

| Competencia específica a Desarrollar   | Actividades de Aprendizaje   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para apreciar la importancia del sistema de calidad en la empresa.</li> <li>• Capacidad para identificar los principales componentes de un sistema de calidad..</li> <li>• Capacidad para analizar y evaluar los diferentes sistemas de calidad que existen en la actualidad tanto locales, nacionales o internacionales.</li> <li>• Capacidad para Diseñar un manual de calidad en una empresa.</li> </ul> | <p>1.- En forma individual Investigar diferentes conceptos de sistemas de calidad en la empresa de tres autores diferentes, compararlos, e identificar sus diferencias y similitudes, y en equipo, construir un concepto.</p> <p>2.- En equipo, Identificar diversos sistemas de calidad en las empresas, realizar un análisis de las mismas para identificar: su objetivo, sus políticas y estrategias utilizados.</p> <p>3.- Investigar los elementos esenciales de un sistema de calidad, el cual será utilizado en la actividad 4.</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | 4.- En equipo, elaborar un manual de calidad para una empresa. |
|--|--|

## Unidad 2: Auditoría del sistema de calidad de la empresa.

| Competencia específica a desarrollar   | Actividades de aprendizaje  |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para entender y valorar el concepto de Auditoría del sistema de calidad de la empresa.</li> <li>• Capacidad de análisis y comparación de Auditorías del sistema de calidad de diferentes empresas.</li> <li>• Capacidad para diseñar un proceso de implantación de una auditoría de calidad.</li> </ul> | <p>1.- En forma individual Investigar diferentes conceptos y objetivos de las auditorías de calidad, compararlos, e identificar sus diferencias y similitudes, y en equipo, construir un concepto.</p> <p>2.- En equipo, Identificar diversas causas que puede desencadenar una auditoría de calidad, realizar un análisis de las mismas para identificar: que tipo de auditoría puede aplicarse.</p> <p>4.- Continuar con el trabajo de la unidad anterior, y en equipo, preparar una implantación de auditoría de calidad en una empresa de la localidad.</p> |

## Unidad 3: Certificación de empresas, productos y personas.

| Competencia específica a desarrollar   | Actividades de aprendizaje   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para entender y valorar el concepto de Certificación en todos sus ámbitos</li> <li>• Valorar la documentación y soportes para la certificación ISO 9000, como está estructurado y requisitos para su implantación en una empresa..</li> <li>• Analizar y comparar las políticas de diversas empresas certificadoras, cuales son los beneficios y como desarrollar los requisitos de certificación de la Norma ISO 9000..</li> </ul> | <p>1.- En forma individual Investigar como está estructurada la norma ISO 9000., identificar la documentación y soporte requerida y en equipo compararlos, e identificar sus diferencias y similitudes y llegar a una sola conclusión.</p> <p>2.- Investigar y comentar en sesión plenaria, la finalidad de diferentes empresas certificadoras</p> <p>3.- En equipo, analizar y comentar la razón de</p> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>ser y los beneficios que trae consigo la certificación.</p> <p>5.- Investigar el Proceso de certificación y Exponerlo en el Aula para su discusión y análisis.</p> <p>6.- Analizar los requisitos de certificación para comprender como se presentarán los beneficios que se tendrán en la empresa, producto o personas.</p> <p>7.- Realizar una Mesa Redonda para discutir la importancia de la Certificación de la Norma ISO 9000.</p> |
|--|---|

#### Unidad 4: Sistemas de calidad de clase mundial.

| Competencia específica a desarrollar  | Actividades de aprendizaje   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de entender la importancia de los Modelos y normas de calidad de clase mundial</li> <li>• Capacidad de analizar y evaluar la importancia de la creación de los modelos de calidad.</li> <li>• Analizar y comparar el modelo mexicano de calidad con los modelos y normas de clase mundial.</li> <li>• Capacidad de diseñar y construir un sistema de calidad y su aplicación.</li> </ul> | <p>1.- En forma individual Investigar diferentes sistemas de calidad aplicados a nivel nacional y mundial de tres países diferentes y compararlos, e identificar sus diferencias y similitudes, y en equipo..</p> <p>2.- En equipo, Investigar bibliográficamente los diferentes filósofos de la calidad, que modelos implementaron sus ventajas y desventajas, su enfoque, y como influye en el desarrollo de la administración de los recursos humanos.</p> <p>Presentarlos en Equipo, en sesión plenaria, para su discusión y análisis.</p> <p>3.- En equipo, Identificar diversos sistemas de calidad de clase mundial e investigar si son aplicados en empresas mexicanas. realizar un análisis de los mismos para identificar sus ventajas y desventajas. Presentar los resultados en sesión plenaria, por equipo.</p> <p>4.- En equipo, construir un sistema de calidad</p> |



|  |   |
|--|---|
|  | <p>y aplicarlo en una empresa. Presentarlo en plenaria.</p> <p>5.- Analizar y discutir la importancia de las nuevas tendencias de los sistemas de calidad de clase mundial.</p> |
|--|---|

## 11.- FUENTES DE INFORMACION

- 1.- Alexander Servat, Alberto G. Manual para documentar sistemas de calidad. Prentice Hall Hispanoamericana.
- 2.- Alvear Sevilla, Celina. Calidad total: conceptos y herramientas prácticas. Limusa.
- 3.- Arquillo Chamorro, Ana Maria. Cómo mejorar la calidad en un pequeño comercio. Madrid . AENOR.
- 4.- Cantú Delgado, José Humberto. Desarrollo de una cultura de calidad. Segunda edición. McGraw-Hill Interamericana.
- 5.- Alfredo Esponda, Jaime Palavicini, Roció Cuentas, Guillermo Navarrete, Gerardo Castellanos, marco Antonio Esparza, Gerardo Peñalva . Hacia una calidad más robusta con ISO 9000. Panorama.
- 6.- AENOR Guía para la aplicación de la Norma UNE-EN ISO 9000:2000 EN LA EDUCACIÓN. Madrid.
- 7.- Guía para los sistemas de calidad, Parte 5. Guía de la norma de sistemas de calidad AS/NZS ISO 9001 :1994 para la educación y la capacitación
- 8.- IBARRA, Agustín, Formación Profesional y calidad. Hacia un nuevo paradigma". Presentado en la Semana de la Calidad, SENATI, Lima, 2001. <http://www.cinterfor.org.uy>
9. - Ryan Thomas P. "Statistical Methods for Quality Improvement". Primer edición, John Wiley y Sons.
- 10.- Estévez, Ramirez Fausto, Dr. "Las normas ISO 9000 e ISO 14000 del nuevo Milenio Sistemas globales de gestión de calidad y ambiental. Editorial Qualitec Internacional.
- 11.- Juran, J. M., Gryna, F. M., "Análisis y Planeación de la Calidad. Mc Graw Hill, México.
- 12.- NMX-CC-9000-IMNC-2000 ( ISO 9000 : 2000). Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario.
- 13.- Vilar Barrio, José Francisco. La auditoria de los sistemas de gestión de la calidad. Fundación Confemetal.

- 14.- Rosales González, Roberto, Lic. La norma ISO 9000: 2000 El milenio de la mejora continua.
- 15.- REDPYME, Introducción a la norma ISO 9001:2000. [http://www.redpyme.net/calidad/calidad\\_iso.htm](http://www.redpyme.net/calidad/calidad_iso.htm)
- 16.- VAN DEN BERGHE, Wouter. Aplicación de las normas ISO 9000 A LA enseñanza y la formación, CEDEFOP, Thessaloniki.
- 17.- HUMBERTO GUTIÉRREZ PULIDO, ROMÁN DE LA VARA Salazar, Control estadístico de calidad y seis sigma. Mc Graw Hill.
- 18.- JAMES R. Evans y William M. Lindsay. The Management and Control of Quality. South-Western College Publishing. Fourth edition. USA. ISBN 0-538-88242-5.

## **12.- CONSULTAS EN INTERNET**

[www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/27/pasos.htm](http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/27/pasos.htm)  
[www.mgar.net/soc/sosis.htm](http://www.mgar.net/soc/sosis.htm)  
[www.dekker.com](http://www.dekker.com)

## **13.- PRACTICAS PROPUESTAS**

- 1.- Elaborar un Manual de Calidad para una empresa determinada, de la localidad.
- 2.- Implementar un proceso de auditoría de calidad para una empresa de la localidad.
- 3.- Definir estrategias para lograr la certificación de ISO 9000 una empresa de la localidad.
- 4.- Analizar una empresa certificada y proponer las actividades necesarias para la mejora continua.
- 5.- Diseñar un Sistema de calidad aplicando modelos de clase mundial en una empresa de la localidad.