



## FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS

### ESCUELA DE ESTUDIOS INTERNACIONALES

#### 1. Datos generales

**Materia:** ESTANDARES INTERNACIONALES DE CALIDAD  
**Código:** CJU0070  
**Paralelo:** A  
**Periodo :** Marzo-2019 a Julio-2019  
**Profesor:** MALDONADO MATUTE JUAN MANUEL  
**Correo electrónico:** jmaldonado@uazuay.edu.ec

**Nivel:** 8

#### Distribución de horas.

| Docencia | Práctico | Autónomo:            |          | Total horas |
|----------|----------|----------------------|----------|-------------|
|          |          | Sistemas de tutorías | Autónomo |             |
| 4        |          |                      |          | 4           |

#### Prerrequisitos:

Código: CJU0101 Materia: LOGISTICA Y DISTRIBUCION FISICA INTERNACIONAL

#### 2. Descripción y objetivos de la materia

Se inicia con el análisis de la globalización, su influencia y los cambios que ésta ha generado en la Calidad, Productividad y Competitividad. Se estudian algunas estrategias administrativas. Herramientas Estadísticas y Técnicas de solución de problemas. Finalmente se da a conocer una serie de Estándares Normas Internacionales, buenas prácticas de manufactura, agrícolas que facilitan el intercambio comercial mundial.

Estándares Internacionales de Calidad pretende lograr que los estudiantes de Estudios Internacionales en general, y los que siguen esta asignatura en particular, adquieran conocimientos que faciliten la Gestión de Calidad y Productividad de las empresas Privadas y Públicas, de productos o servicios.

Esta materia muy práctica en la vida profesional tiene relación con Proyectos, Estadística, Administración Organizacional, Comercio Exterior, Emprendimiento, etc.

#### 3. Objetivos de Desarrollo Sostenible

#### 4. Contenidos

|      |                                                                                 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1. | Estrategias administrativas actuales utilizadas en la Gestión empresarial       |
| 1.2. | Los grandes cambios en la internacionalización de la Economía y Competitividad  |
| 2.1. | Ideas sobre la Calidad                                                          |
| 2.2. | Idiomas de la empresa y Calidad del diseño.                                     |
| 2.3. | Evolución de la Calidad                                                         |
| 3.1. | La Planeación Estratégica como base de las estrategias administrativas          |
| 3.2. | Primera etapa Diagnóstico de la situación actual                                |
| 3.3. | Segunda Etapa Planeación Estratégica                                            |
| 4.1. | Principios                                                                      |
| 4.2. | Modelo de control de calidad en toda la Compañía                                |
| 4.3. | El Ciclo o Ruta de la Calidad en la solución de problemas o proyectos de mejora |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.4.  | Inteligencia emocional                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4.5.  | Liderazgo                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5.1.  | Reingeniería                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5.2.  | Benchmarking                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5.3.  | Cuadro de Mando Integral                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5.4.  | Teoría de las Restricciones                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.1.  | Herramientas Estadísticas Básicas para la Calidad                                                                                                                                                                                                           |
| 6.2.  | Técnicas de solución de problemas                                                                                                                                                                                                                           |
| 7.1 . | Familia de ISO 9000. Requisitos de la norma ISO 9001:2008                                                                                                                                                                                                   |
| 7.2.  | El premio Nacional a la Calidad Malcom Baldrige                                                                                                                                                                                                             |
| 7.3.  | Sistemas integrados de Gestión ISO 9001, ISO 14001, ISO 18000                                                                                                                                                                                               |
| 7.4.  | Otros modelos: Gestión Ambiental (sellos ecológicos, Producción más limpia), Seguridad y Salud Ocupacional, HACCP, Buenas Prácticas (Manufactura, Agrícolas, EUREPGAP-GLOBALGAP), Responsabilidad Social (Comercio justo, ISO 26000 Guía de Responsabilidad |

## 5. Sistema de Evaluación

### Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

#### Resultado de aprendizaje de la materia

#### Evidencias

#### am. Promocionar la oferta exportable del Ecuador a través de los centros de información comercial ubicados en el exterior

|                                                                                                           |                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| -Conocimiento de estrategias para la promoción de ofertas exportables.                                    | -Evaluación escrita<br>-Informes<br>-Investigaciones<br>-Resolución de ejercicios, casos y otros |
| -Ética profesional: asociada a los estándares y modelos internacionales de gestión y de buenas prácticas. | -Evaluación escrita<br>-Informes<br>-Investigaciones<br>-Resolución de ejercicios, casos y otros |
| -Resolución de problemas utilizando las herramientas de calidad y estadísticas.                           | -Evaluación escrita<br>-Informes<br>-Investigaciones<br>-Resolución de ejercicios, casos y otros |

#### ap. Conocer las normas y estrategias de negociación de los diferentes países y bloques con el fin de establecer criterios para la toma de decisiones

|                                                                                                                                  |                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| -Conocimiento de normas, estándares y códigos profesionales nacionales e internacionales                                         | -Evaluación escrita<br>-Informes<br>-Investigaciones<br>-Resolución de ejercicios, casos y otros |
| -Conocimiento del entorno contemporáneo para estructurar estrategias de negocios en base a estándares internacionales de calidad | -Evaluación escrita<br>-Informes<br>-Investigaciones<br>-Resolución de ejercicios, casos y otros |

#### aq. Conocer los lineamientos que las empresas deben seguir para entrar en un proceso de internacionalización

|                                                                                                        |                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| -Procesos de internacionalización relacionados con la calidad, productividad, medio ambiente y entorno | -Evaluación escrita<br>-Informes<br>-Investigaciones<br>-Resolución de ejercicios, casos y otros |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|

Desglose de evaluación

| Evidencia                               | Descripción                                      | Contenidos sílabo a evaluar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Aporte   | Calificación | Semana                                   |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------|------------------------------------------|
| Investigaciones                         | Investigación capítulo 2                         | LA CALIDAD UNA ESTRATEGIA PARA LA COMPETITIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | APORTE 1 | 2            | Semana: 4 (01-ABR-19 al 06-ABR-19)       |
| Evaluación escrita                      | Evaluación escrita capítulos 1,2 y 3             | LA CALIDAD UNA ESTRATEGIA PARA LA COMPETITIVIDAD, LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN UN MUNDO GLOBALIZADO, PLANEACIÓN ESTRATÉGICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | APORTE 1 | 6            | Semana: 6 (15-ABR-19 al 18-ABR-19)       |
| Resolución de ejercicios, casos y otros | Casos de estudio y ejercicios capítulos 1, 2 y 3 | LA CALIDAD UNA ESTRATEGIA PARA LA COMPETITIVIDAD, LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN UN MUNDO GLOBALIZADO, PLANEACIÓN ESTRATÉGICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | APORTE 1 | 2            | Semana: 6 (15-ABR-19 al 18-ABR-19)       |
| Investigaciones                         | Investigación capítulo 5                         | ESTRATEGIAS O HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | APORTE 2 | 2            | Semana: 9 (06-MAY-19 al 08-MAY-19)       |
| Evaluación escrita                      | Evaluación escrita capítulos 4 y 5               | ESTRATEGIAS O HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL, GESTIÓN DE CALIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | APORTE 2 | 6            | Semana: 11 (20-MAY-19 al 23-MAY-19)      |
| Resolución de ejercicios, casos y otros | Casos de estudio y ejercicios capítulos 4 y 5    | ESTRATEGIAS O HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL, GESTIÓN DE CALIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | APORTE 2 | 2            | Semana: 11 (20-MAY-19 al 23-MAY-19)      |
| Resolución de ejercicios, casos y otros | Casos de estudio y ejercicios capítulo 6         | HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS BÁSICAS Y TÉCNICAS DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | APORTE 3 | 2            | Semana: 15 (17-JUN-19 al 22-JUN-19)      |
| Evaluación escrita                      | Evaluación escrita capítulos 6 y 7               | HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS BÁSICAS Y TÉCNICAS DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS, MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, AMBIENTE, SEGURIDAD, SALUD, BUENAS PRÁCTICAS MANUFACTURA, AGRÍCOLAS COMERCIO JUSTO Y SISTEMAS INTEGRALES DE GESTIÓN EMPRESARIAL                                                                                                                                                                                                                     | APORTE 3 | 5            | Semana: 16 (24-JUN-19 al 28-JUN-19)      |
| Investigaciones                         | Investigación capítulo 7                         | MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, AMBIENTE, SEGURIDAD, SALUD, BUENAS PRÁCTICAS MANUFACTURA, AGRÍCOLAS COMERCIO JUSTO Y SISTEMAS INTEGRALES DE GESTIÓN EMPRESARIAL                                                                                                                                                                                                                                                                                            | APORTE 3 | 3            | Semana: 16 (24-JUN-19 al 28-JUN-19)      |
| Evaluación escrita                      | Evaluación escrita todos los contenidos          | ESTRATEGIAS O HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL, GESTIÓN DE CALIDAD, HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS BÁSICAS Y TÉCNICAS DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS, LA CALIDAD UNA ESTRATEGIA PARA LA COMPETITIVIDAD, LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN UN MUNDO GLOBALIZADO, MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, AMBIENTE, SEGURIDAD, SALUD, BUENAS PRÁCTICAS MANUFACTURA, AGRÍCOLAS COMERCIO JUSTO Y SISTEMAS INTEGRALES DE GESTIÓN EMPRESARIAL, PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | EXAMEN   | 15           | Semana: 17-18 (30-06-2019 al 13-07-2019) |
| Informes                                | Informe libro asignado                           | ESTRATEGIAS O HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL, GESTIÓN DE CALIDAD, HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS BÁSICAS Y TÉCNICAS DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS, LA CALIDAD UNA ESTRATEGIA PARA LA COMPETITIVIDAD, LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN UN MUNDO GLOBALIZADO, MODELOS DE GESTIÓN DE                                                                                                                                                                  | EXAMEN   | 5            | Semana: 17-18 (30-06-2019 al 13-07-2019) |

| Evidencia          | Descripción                             | Contenidos sílabo a evaluar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Aporte     | Calificación | Semana            |
|--------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|-------------------|
|                    |                                         | CALIDAD, AMBIENTE, SEGURIDAD, SALUD, BUENAS PRÁCTICAS MANUFACTURA, AGRÍCOLAS COMERCIO JUSTO Y SISTEMAS INTEGRALES DE GESTIÓN EMPRESARIAL, PLANEACIÓN ESTRATÉGICA                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |              |                   |
| Evaluación escrita | Evaluación escrita todos los contenidos | ESTRATEGIAS O HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL, GESTIÓN DE CALIDAD, HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS BÁSICAS Y TÉCNICAS DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS, LA CALIDAD UNA ESTRATEGIA PARA LA COMPETITIVIDAD, LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN UN MUNDO GLOBALIZADO, MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, AMBIENTE, SEGURIDAD, SALUD, BUENAS PRÁCTICAS MANUFACTURA, AGRÍCOLAS COMERCIO JUSTO Y SISTEMAS INTEGRALES DE GESTIÓN EMPRESARIAL, PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | SUPLETORIO | 20           | Semana: 20 ( al ) |

## Metodología

## Criterios de evaluación

## 6. Referencias

### Bibliografía base

#### Libros

| Autor                                                                               | Editorial    | Título                                                                          | Año  | ISBN |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Thomas Wheelen                                                                      |              | Administración Estratégica                                                      | 2013 |      |
| GOODSTEIN LEONARD D.;<br>NOLAN TIMOTHY M;<br>PFEIFFER J. WILLIAM                    | McGraw Hill  | Planeación Estratégica Aplicada                                                 | 1988 |      |
| Robert S. Kaplan; David P. Norton                                                   | Gestión 2000 | El cuadro de mando integral: the balanced scorecard                             | 2013 |      |
| IVANCEVICH, JOHN M.;<br>LORENZI, PETER; SKINNER,<br>STEVEN J.; CROSBY, PHILIP<br>B. | Irwin        | Gestión calidad y competitividad                                                | 1995 |      |
| J. M. Juran; Frank M. Gryna                                                         | McGraw Hill  | Organización para la calidad/ Manual de control de calidad                      | 1983 |      |
| Humberto Cantú Delgado; Harold Koontz                                               | McGraw Hill  | Calidad para la globalización                                                   | 2005 |      |
| ISO (International Organization for Standardization)                                | ISO          | Normas ISO 9000, ISO 14000, ISO 18000, ISO 26000 actualizadas y demás asociadas | 2011 |      |

#### Web

#### Software

#### Revista

### Bibliografía de apoyo

#### Libros

| Autor                                  | Editorial        | Título                                 | Año  | ISBN              |
|----------------------------------------|------------------|----------------------------------------|------|-------------------|
| Evans, James R.<br>Lindsay, William M. | Cengage Learning | Administración y Control de la Calidad | 2015 | 978-607-519-376-2 |

Web

---

Software

---

Revista

---

---

Docente

---

Director/Junta

Fecha aprobación: **28/02/2019**

Estado: **Aprobado**