



Universidad de
Estudios Superiores
Juventus

Universidad de
Estudios Superiores
Juventus



Materia: Seminario de Calidad Total

Profesor a cargo: Lic. José Carlos Hernández González

¡Conoce a tu profesor!

Te presentamos a tu profesor, el licenciado José Carlos Hernández González.

¿Qué le gusta hacer en su tiempo libre?

Disfrutar a mi familia, el cine y la activación física.

¿Cuál es su película o serie favorita?

La Vida es Bella, Cinema Paradiso, En Búsqueda de la Felicidad, Breaking Bad, El Lobo de Wall Street.

¿Cuál es su libro favorito?

El Amor en los Tiempos de Cólera (Gabriel García Márquez), El río de la Misericordia (Mauricio González de la Garza), El Príncipe (Maquiavelo).

¿Qué es lo que más disfruta de su carrera?

La interacción con las personas, la sinergia con mis compañeros y la aplicación permanente de los principios de calidad total en todas las actividades que realizo.





Introducción a la materia: ¿Qué necesito saber antes de comenzar?

Estimados Alumnos:

Por este conducto les doy la más cordial bienvenida a la materia de **SEMINARIO DE CALIDAD TOTAL**, espero que sus expectativas acerca de la materia y de su servidor sean satisfechas cabalmente. Mi compromiso con ustedes comienza desde hoy, planeando y organizando todo el material que vamos a conocer durante el curso. Espero que mis conocimientos y experiencia en la materia sean de mucha utilidad en su formación profesional. **¡BIENVENIDOS!**

INTRODUCCIÓN

El **entorno internacional** actual presenta varios retos, sobre todo, la calidad en las organizaciones, la cual nos permite enfrentar la alta competencia.

La Calidad Total es una cualidad que debe tener cualquier servicio o producto para obtener un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, y más, si este es **extranjero**.

La Calidad Total dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral. Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad para lograr entrar a competir en un **mercado internacional cada vez más exigente**; para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos. También se debe hacer que los diferentes departamentos de la empresa hagan de la calidad definiendo los objetivos que le corresponden buscando siempre la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo.

¿Por qué es importante la calidad en la formación del profesional del Comercio Internacional?

México es un país con importantes oportunidades y potencial. Su estabilidad macroeconómica es la piedra angular para fomentar las inversiones y el crecimiento del sector privado. Las mejoras en el crecimiento de la productividad, las instituciones más fuertes, **así como la calidad de la prestación de servicios y de la infraestructura**, junto con esfuerzos encaminados a reducir las desigualdades de ingresos regionales y familiares, traerán una prosperidad compartida. **Sus acuerdos comerciales, su posición geográfica envidiable y el creciente mercado interno hacen de México un destino principal para la inversión.**





Mi experiencia en la materia

Mi formación profesional como licenciado en comunicación y desarrollo organizacional, me han conducido a una actualización permanente en el tema de los Sistemas de Gestión de Calidad en las organizaciones. En las diferentes empresas donde he trabajado y en las Instituciones Públicas donde también he colaborado, he pertenecido a los Comités de Calidad, desempeñándome como Auditor Interno, Redactor de Manuales de Calidad, Capacitador interno en ISO 9001: 2015, Implementado programas como: Las cinco S japonesas, el Programa SOL, El programa TEAM WORK, ETC. También he sido Asesor Externo y he contribuido a la certificación de empresas en la Norma ISO 9001: 2015, Distintivo Guanajuato Crece y Crece Competitivo, GTO 2000, Distintivo H (higiene), Distintivo M (moderniza), Empresa Limpia, Empresa Segura y Empresa Socialmente Responsable (ESR).

Recomendaciones para tener éxito en la materia

Asistencia al 100% de las sesiones, Interactuar en clase, realizar en tiempo y forma cada una de las actividades que les asigne, actitud proactiva, compromiso con mi materia, dinamizar tus hábitos y métodos de estudio. Además de desarrollar a través de la práctica y *mejorando sobre cada retroalimentación* que se reciba por parte del profesor y compañeros, **habilidades digitales** como:

- Guardar, organizar, administrar y extraer información.
- Visitar los enlaces y recursos digitales para profundizar en cada tema.
- Localizar información.
- Comunicar y colaborar en ambientes digitales.
- Crear contenido.
- Desarrollo del pensamiento crítico sobre la gran información existente en la red.

Recomendaciones para alcanzar un aprendizaje significativo

Asociar los temas vistos en clase con la actividad del profesional en Comercio Internacional. Toda la información, todos los ejemplos y todos mis comentarios, apelarán únicamente a la Calidad Total en el ámbito y contexto del Comercio Internacional.





Planeación de la materia: Calendarización

Para apoyarte a desarrollar **habilidades de autogestión y productividad**, te brindamos el **CALENDARIO DE ACTIVIDADES** de la materia. Te recomendamos que uses una agenda para planificar y cumplir con la calidad y el tiempo que se exige en cada una de las entregas.

CALENDARIO DE ACTIVIDADES CUATRIMESTRE ENERO-ABRIL 2021

ENERO							
SEM	D	L	M	M	J	V	S
						1	2
1	3	4	5	6	7	8	9
2	10	11	12	13	14	15	16
3	17	18	19	20	21	22	23
4	24	25	26	27	28	29	30
5	31						

FEBRERO							
SEM	D	L	M	M	J	V	S
5		1	2	3	4	5	6
6	7	8	9	10	11	12	13
7	14	15	16	17	18	19	20
8	21	22	23	24	25	26	27
9	28						

MARZO							
SEM	D	L	M	M	J	V	S
9		1	2	3	4	5	6
10	7	8	9	10	11	12	13
11	14	15	16	17	18	19	20
12	21	22	23	24	25	26	27
13	28	29	30	31			

ABRIL							
SEM	D	L	M	M	J	V	S
13					1	2	3
14	4	5	6	7	8	9	10
	11	12	13	14	15	16	17
	18	19	20	21	22	23	24
	25	26	27	28	29	30	

 INICIO DE CLASES 09 DE ENERO DEL 2021

En letra roja: sesiones de la materia.

 CIERRE DEL PRIMER MODULO: 20 DE FEBRERO 2021
CIERRE DEL SEGUNDO MODULO: 10 DE ABRIL 2021

 FIN DE CUATRIMESTRE: 10 DE ABRIL 2021





Día y No. de Sesión	Temas y subtemas
Sábado 9 de enero	1° SESIÓN. BIENVENIDA E INTRODUCCIÓN A LA MATERIA.
Sábado 16 de enero	2° SESIÓN. LA CALIDAD TOTAL EN LAS EMPRESAS DE CLASE MUNDIAL
Sábado 23 de enero	3° SESIÓN. EVOLUCIÓN Y TEORÍA DE LA CALIDAD
Sábado 30 de enero	4° SESIÓN. DESARROLLO DE UNA CULTURA DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
Sábado 6 de febrero	5° SESIÓN. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. CALIDAD EN LOS SERVICIOS
Sábado 13 de febrero	6° SESIÓN. 5 ESES JAPONESAS, ISO 9001:2015, TEAM WORK, JUST AND TIME
Sábado 20 de febrero	7° SESIÓN. EXAMEN FINAL

Día	Entrega
Viernes 15 de enero	1° Entrega. Caso Práctico
Viernes 29 de enero	2° Entrega. Caso Práctico
Viernes 12 de febrero	3° Entrega. Caso Práctico

Referencias

Cantú, D. H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad* (Segunda edición.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.

Crosby, P. B. (1989). *La calidad no cuesta: El arte de asegurar la calidad*. México: CIA, Editorial Continental, S.A de C.V.

Crosby, P. B. (1994). *Calidad total para el siglo XXI*. México: McGraw-Hill Interamericana, S. A de C.V.

Feigenbaum, A. V. (1994). *Control Total de la Calidad* (Tercera Edición Revisada.). México: Compañía Editorial Continental, S. A de C. V.

