

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
LICENCIATURA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES



PROGRAMA DE ESTUDIOS

NORMAS INTERNACIONALES DE CALIDAD

Elaboró:	Dra. DA y D.C.E María de Jesús Téllez Barrera	Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli
	M. en E. Méx. EE.UU. Mary Cruz Gómez Cortés	Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli
	Dra. Leticia Angélica Maya Álvarez	Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli
	Dra. en A. Rocío Palma López	Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli
Asesoró:	M. en T.D.E. Fermín Alan Vences Rufino	Dirección de Estudios Profesionales

**Fecha de
aprobación:**

27 de octubre de 2025

Consejo Asesor de la Administración Central



Índice

	Pág.
I. Datos de identificación.	3
II. Presentación del programa de estudios.	4
III. Ubicación de la unidad de aprendizaje en el mapa curricular.	5
IV. Objetivos de la formación profesional.	7
V. Objetivos de la unidad de aprendizaje.	8
VI. Contenidos de la unidad de aprendizaje y su organización.	9
VII. Acervo bibliográfico.	12





I. Datos de identificación.

Espacio académico donde se imparte	Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli				
Estudios profesionales	Licenciatura en Negocios Internacionales, 2024				
Unidad de aprendizaje	Normas internacionales de calidad				
Carga académica	1 Horas teóricas	3 Horas prácticas	4 Total de horas	5 Créditos	
Carácter	Obligatoria	Tipo	Curso-taller	Periodo escolar	Sexto
Área curricular	Ciencias Jurídicas		Núcleo de formación	Sustantivo	
Seriación	Ninguna UA Antecedente		Ninguna UA Consecuente		



II. Presentación del programa de estudios.

La Unidad de Aprendizaje (UA) "Normas Internacionales de Calidad" está diseñada para proporcionar a los estudiantes una comprensión profunda y práctica de la gestión de la calidad en las organizaciones. Esta asignatura tiene como objetivo principal fortalecer las competencias de los estudiantes en el manejo de la gestión de la calidad, permitiéndoles comprender y aplicar los principios y prácticas esenciales para el éxito organizacional.

Al mismo tiempo, se enfoca en desarrollar habilidades prácticas en la gestión de la calidad, preparando a los estudiantes para enfrentar los desafíos del entorno empresarial global, para que desarrolle el dominio teórico, metodológico y axiológico necesarios para implementar el Sistema General de Calidad (SGC) en el ejercicio de su profesión.

De la misma manera, los estudiantes explorarán cómo la gestión de la calidad impacta directamente en el logro de los Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs) de una organización, comprendiendo los beneficios tangibles de implementar sistemas de calidad efectivos.

La UA adopta un enfoque práctico y aplicado, combinando teoría y práctica para asegurar que los estudiantes puedan aplicar sus conocimientos en situaciones reales. Aunado a lo anterior se explorarán las normativas internacionales más relevantes, proporcionando a los estudiantes una visión global de los estándares de calidad.

La UA se sienta sobre las bases de la base de ejecución práctica de un SGC eficiente subyace en la comprensión, implementación y evaluación de la normatividad internacional en materia de calidad en las diversas áreas en las que se desenvuelven los negocios internacionales.

Estratégicamente se inicia con el estudio de los fundamentos de los SGC y sus bases teóricas y filosóficas para dar paso al abordaje de la Norma ISO 9000 y se gestión, la cual se revisa a la luz de casos reales con la aplicación tendiente a la certificación empresarial, tema que es objeto de la tercera unidad que se orienta a implementar un SGC que asegure que los productos y servicios ofrecidos por la organización cumplan con los estándares de calidad establecidos.

Por lo anterior, el estudiante estará en posibilidad de comprender la estructura y metodología para implementación de la norma; así como la obtención de reconocimientos nacionales e internacionales de calidad; dando cuenta con ello de la importancia que tiene incorporar las herramientas de calidad como elementos necesarios que redundan en beneficio del servicio al cliente y la competitividad empresarial, además desarrollar una ventaja en el mercado global.





III. Ubicación de la unidad de aprendizaje en el mapa curricular

LICENCIATURA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES, 2024

	PERIODO 1	PERIODO 2	PERIODO 3	PERIODO 4	PERIODO 5	PERIODO 6	PERIODO 7	PERIODO 8	PERIODO 9	
O B L I G A T O R I A S	Microeconomía 4 2 6 10	Economía industrial 4 2 6 10	Macroeconomía 4 2 6 10	Economía internacional 4 2 6 10	Acuerdos y tratados internacionales 4 0 4 8	Normas internacionales de calidad 1 3 4 5	Comercio exterior e inversiones 4 2 6 10	Instituciones y mercados financieros regionales 4 2 6 10		
	Contabilidad financiera 3 1 4 7	Matemáticas financieras 3 1 4 7	Sistema financiero global 3 1 4 7	Finanzas internacionales 3 1 4 7	Proyectos de inversión 2 4 6 8	Evaluación de riesgo financiero 3 1 4 7	Integrativa profesional * -- -- 8	Estrategias de negociación internacional 1 3 4 5		
	Cálculo diferencial e integral 4 2 6 10	Álgebra lineal 4 2 6 10	Probabilidad y estadística 4 2 6 10	Métodos estadísticos para el pronóstico 2 4 6 8	Métodos cuantitativos para la toma de decisiones 2 4 6 8	Software de sistemas estadísticos y administrativos 3 4 6 8	Negocios digitales 3 1 4 7	Geografía económica 1 3 4 5		**
	Administración y cultura organizacional 3 1 4 7	Emprendimiento y franquicias 1 3 4 5	Negocios internacionales 4 2 6 10	Mercadotecnia internacional 1 3 4 5	Gestión logística 1 3 4 5	Logística internacional 1 3 4 5	Ética de la persona y la comunidad 0 4 4 4	Investigación y proyectos de negocios 2 2 4 6		
	Derecho internacional 4 2 6 10	Legislación del comercio exterior I 3 1 4 7	Legislación del comercio exterior II 3 1 4 7	Formas de pago y financiamiento internacional 3 1 4 7	Propiedad intelectual e industrial 3 1 4 7	Contratos y arbitraje internacional 3 1 4 7				**
	Cultura de paz, igualdad de género e inclusión 0 3 3 3	Inglés 5 2 2 4 6	Inglés 6 2 2 4 6	Inglés 7 2 2 4 6	Inglés 8 2 2 4 6	Chino mandarín I 2 4 6 8	Chino mandarín II 2 4 6 8			
		Ética de la confianza como responsabilidad 0 4 4 4			Dirección estratégica 3 1 4 7					
							Optativa 1 1 3 4 5	Optativa 2 1 3 4 5	Optativa 4 1 3 4 5	
								Optativa 3 1 3 4 5	Optativa 5 1 3 4 5	
		HT 18 HP 11 TH 29 CR 47	HT 17 HP 15 TH 32 CR 49	HT 20 HP 10 TH 30 CR 50	HT 15 HP 13 TH 28 CR 43	HT 17 HP 15 TH 32 CR 49	HT 13 HP 19 TH 32 CR 45	HT 11 HP 17+** TH 28+** CR 47	HT 10 HP 16 TH 26 CR 36	HT -- HP ** TH ** CR 30

Práctica profesional
--
**
**
30
*



Proyecto curricular de la Licenciatura en Negocios Internacionales
Reestructuración, 2024

Dirección de Estudios Profesionales • Departamento de Desarrollo Curricular

SD

Secretaría de Docencia

DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE APRENDIZAJE OPTATIVAS

PERIODO 1	PERIODO 2	PERIODO 3	PERIODO 4	PERIODO 5	PERIODO 6	PERIODO 7	PERIODO 8	PERIODO 9
					Importaciones y exportaciones: 1, 3, 4, 5	Crédito y cobranza internacional: 1, 3, 4, 5	Chino mandarín técnico para negocios: 1, 3, 4, 5	
					Desarrollo sostenible en los negocios: 1, 3, 4, 5	Foreign exchange: 1, 3, 4, 5	E-commerce logistics: 1, 3, 4, 5	
					Presupuestos y costos: 1, 3, 4, 5	Tecnologías e inteligencia en los negocios: 1, 3, 4, 5	Gestión portuaria: 1, 3, 4, 5	

SIMBOLOGÍA

Unidad de aprendizaje (UA)	HT: Horas Teóricas
	HP: Horas Prácticas
	TH: Total de Horas
	CR: Créditos

→ 7 líneas de seriación.

Créditos mínimos 22 y máximos 50 por periodo escolar.

* Actividad académica.

** Las horas de la actividad académica.

† UA optativa que debe impartirse, cursarse y acreditarse en el idioma inglés.

PARÁMETROS DEL PLAN DE ESTUDIOS

Núcleo básico:	45
cursar y acreditar	32
16 UUAA	77
obligatorias	122

Total del núcleo básico:
acreditar 16 UUAA para
cubrir 122 de créditos

Núcleo sustantivo:	52
cursar y acreditar	44
21 UUAA	96
obligatorias	148

Total del núcleo
sustantivo: acreditar 21
UUAA para cubrir 148 de
créditos

Núcleo integral:	19
cursar y	25+**
acreditar 9 UUAA	44+**
+ 2* obligatorias	101

Núcleo integral:	5
cursar y	15
acreditar 5 UUAA	20
optativas	25

Total del núcleo integral:
acreditar 14 UUAA + 2*
para cubrir 126 de
créditos

TOTAL DEL PLAN DE ESTUDIOS

UUAA obligatorias	46 + 2 Actividades académicas
UUAA optativas	5
UUAA a acreditar	51 + 2 Actividades académicas
Créditos	396



Departamento de Desarrollo Curricular

Programa de Estudios
Aprobado por el Consejo Asesor
de Administración Central



IV. Objetivos de la formación profesional.

Objetivos del programa educativo:

Analizar los factores que determinan el contexto de desarrollo de los negocios internacionales mediante la búsqueda y tratamiento de información económica, financiera, política, social y de otro tipo con la finalidad de identificar los mercados de oportunidad para invertir.

Analizar las variables macroeconómicas mediante el conocimiento de precios, crecimiento económico y empleo para aprovechar oportunidades de negocios.

Proponer la mejor alternativa de financiamiento empresarial mediante el conocimiento, análisis y ejecución de los distintos activos financieros presentes en el mercado bursátil mexicano para potenciar el desarrollo y desempeño de las empresas en México.

Diseñar estrategias de negociación internacional a través de la economía, la administración y las finanzas para lograr acuerdos que procuren el crecimiento económico de las organizaciones.

Desarrollar proyectos de negociación internacional socialmente sustentables a través de variables tecnológicas, políticas y sociales propias del entorno para el beneficio de las organizaciones.

Desarrollar planes de comercialización mediante el establecimiento de estrategias basadas en aspectos normativos aduaneros, logísticos y financieros para la toma de decisiones en la organización.

Evaluar las actividades logísticas y de flujos de materiales mediante los procedimientos y trámites necesarios para llevar a cabo las transacciones comerciales internacionales.

Interpretar la realidad internacional a través de métodos matemáticos y técnicas estadísticas para guiar los procesos empresariales.

Resolver los principales problemas que enfrenta la gestión internacional de las organizaciones mediante estrategias corporativas, competitivas y funcionales para la inserción internacional de las mismas.

Desarrollar habilidades de comunicación mediante el conocimiento del idioma inglés y chino mandarín para la negociación con otros países y organizaciones.

Objetivos del núcleo de formación:

Desarrollará en el alumno el dominio teórico, metodológico y axiológico del campo de conocimiento donde se inserta la profesión.

Comprenderá unidades de aprendizaje sobre los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para dominar los procesos, métodos y técnicas de trabajo; los principios disciplinares y metodológicos subyacentes; y la elaboración o preparación del trabajo que permita la presentación de la evaluación profesional.



Objetivos del área curricular o disciplinaria:

Analizar la regulación de las operaciones comerciales que mejoran la competitividad mediante la revisión del marco jurídico de los negocios en el intercambio con otros países para contribuir en el desarrollo de México.

Evaluar las normas internacionales de calidad que mejoran la productividad mediante el análisis de la legislación del comercio exterior en México y reglamentos complementarios en la actividad comercial internacional y tratados de libre comercio para la desgravación en el intercambio comercial con otros países.

V. Objetivos de la unidad de aprendizaje.

Analizar los criterios de un Sistema de Gestión de Calidad utilizando los principios de gestión de calidad que incluyen un fuerte enfoque en el cliente, la motivación e implicación de la alta dirección, el enfoque de procesos y la mejora continua con prácticas escolares fuera del espacio académico de adscripción referentes a certificaciones para garantizar que los clientes obtengan productos y servicios consistentes y de buena calidad, lo que a su vez aporta beneficios comerciales.





VI. Contenidos de la unidad de aprendizaje, y su organización.

Unidad temática 1. Sistemas de Gestión de Calidad

Objetivo: Evaluar los fundamentos de los Sistemas de Gestión de Calidad y su relación con las Normas Internacionales de Calidad mediante el análisis de diferentes posturas filosóficas, para su aplicación en las organizaciones considerando la planeación estratégica y normas internacionales.

Temas:

- 1.1 Introducción a la calidad
 - 1.1.1. Antecedentes de la calidad
 - 1.1.2. Definición de la calidad
 - 1.1.3. Calidad total
- 1.2 Calidad en las organizaciones
 - 1.2.1. Calidad en la manufactura
 - 1.2.2. Calidad en los servicios
 - 1.2.3. Calidad en las pequeñas empresas y organización
- 1.3 Filosofías y marco de referencia
 - 1.3.1. Filósofos de la Calidad
 - 1.3.1.1 Filosofía de Juran
 - 1.3.1.2 Filosofía de Deming
 - 1.3.1.3 Filosofía de A.V. Feigenbaum
 - 1.3.1.4 Filosofía Kaoru Ishikawa
- 1.4 Gestión de la Calidad
 - 1.4.1 Teoría general de Sistemas
 - 1.4.2 Enfoque a Procesos
 - 1.4.3 Planeación estratégica y los Sistemas de Gestión de la Calidad
 - 1.4.4 Normas Internacionales de Calidad ISO





Unidad temática 2. Normas Internacionales de Calidad.

Objetivo: Analizar la evolución, metodología, estructura y principios de la Norma ISO 9000, con énfasis en la ISO 9001:2015 y su gestión basada en riesgos, por medio de la revisión de casos, para aplicar estos conocimientos en la implementación y certificación de sistemas de calidad en diferentes sectores.

Temas:

- 2.1 Norma ISO 9000
 - 2.1.1 Evolución de la norma ISO
 - 2.1.2. Formación y funcionamiento
 - 2.1.3. Familia de la norma ISO
 - 2.1.4. Proceso de estructuración
 - 2.1.5. ISO 9001:2015 y la gestión basada en riesgos
- 2.2. Serie ISO 9000
- 2.3. Metodología de las normas ISO 9000
 - 2.3.1. Implementación en diferentes sectores
 - 2.3.2. Diferencias entre certificación y cumplimiento
- 2.4. Estructura y principios de ISO 9001
- 2.5. Estructura y principios de ISO 9004
 - 2.5.1. Modelos internacionales (EFQM y Premio Deming)

Unidad temática 3. Certificación de Sistema de Calidad

Objetivo: Implementar la certificación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) conforme a normas internacionales, como la ISO 9001, para garantizar que los productos y servicios ofrecidos por la organización cumplan con los estándares de calidad establecidos.

Temas:

- 3.1. Ventajas de certificar un sistema de calidad
- 3.2. Niveles de implementación en un sistema de calidad
- 3.3. Tipos de auditoría
 - 3.3.1. Auditorías internas, de certificación y seguimiento
 - 3.3.2. Auditorías remotas y digitales
- 3.4. Metodología de auditoría
- 3.5. Preparación de un SGC para auditoría de certificación
 - 3.5.1. Uso de inteligencia artificial y big data en auditorías



Unidad temática 4. Reconocimientos de Calidad

Objetivo: Evaluar los principales reconocimientos de calidad internacionales y nacionales, mediante el estudio de sus criterios, modelos de evaluación y beneficios, para que las organizaciones puedan implementar estrategias de mejora continua, aumentar su competitividad y fortalecer su gestión empresarial.

Temas:

- 4.1 Premio Deming (Japón): Enfoque en la gestión de la calidad total (TQM).
- 4.2 Premio Malcolm Baldrige (EE. UU.): Excelencia en liderazgo, estrategia y gestión de clientes.
- 4.3 Premio EFQM (Europa): Modelo de excelencia basado en la mejora continua.
- 4.4 Premios Nacionales de Calidad: Comparación de distintos países y sus enfoques.
- 4.5 Empresas certificadas en Latinoamérica y su impacto en la competitividad

Unidad temática 5. Otros temas en materia de calidad

Objetivo: Evaluar las características de las normas internacionales en materia ambiental, de seguridad en el trabajo y del manejo de la información, así como de las herramientas de la calidad; por medio de la recopilación de datos reales de algunas empresas en México, para reconocer la importancia que tiene para las empresas el conocimiento y gestión de estándares en dichas áreas, redundando en beneficio del servicio al cliente y la competitividad empresarial.

Temas:

- 5.1 Herramientas de la calidad
 - 5.1.1 Diagrama de Ishikawa
 - 5.1.2 Diagrama de Pareto
 - 5.1.3 Hojas de verificación
 - 5.1.4 Gráficas de control
 - 5.1.5 Histogramas
 - 5.1.6 Diagrama de correlación
 - 5.1.7 Muestreo estratificado
- 5.2 La familia ISO
 - 5.2.1 Gestión ambiental (14001)
 - 5.2.2 Gestión de Seguridad y salud en el trabajo (45001)
 - 5.2.3 Normalización en la industria 4.0 (ISO/IEC27001)



VII. Acervo bibliográfico.

Básico:

- Cuatrecasas, L. (2010) *Gestión Integral de la Calidad, Implementación, control y certificación*.
- Garro, E. (2017). *7 herramientas de calidad*. School of Excellence. Disponible en <https://blog.pxsglobal.com/wp-content/uploads/2017/06/Siete-herramientas-de-la-Calidad.pdf>
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015. Quality management systems—Requirements*. ISO. <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- James R. Evans, William M. Lindsay, (2008). *Administración y Control de la Calidad*. (7a. Edición). México: Cengage Learning Editores.
- European Foundation for Quality Management. (2020). *The EFQM model*. EFQM. <https://www.efqm.org>
- Müller de la Lama, E. (2008) *Cultura de la Calidad del servicio*. Editorial Trillas, México. 127 p.
- National Institute of Standards and Technology. (2023). *Baldrige excellence framework: Leadership and management practices for performance excellence*. U.S. Department of Commerce. <https://www.nist.gov/baldrige>
- ISO (2018). "ISO 9004:2018 Quality management—Quality of an organization—Guidance to achieve sustained success". International Organization for Standardization.
- Dale, B. G., Van der Wiele, T., & Van Iwaarden, J. (2013). "Managing Quality". John Wiley & Sons.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (2016). "Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality". Pearson.
- Oakland, J. S. (2014). "Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases". Routledge.
- Hoyle, D. (2017). "ISO 9000 Quality Systems Handbook: Using the Standards as a Framework for Business Improvement". Routledge.
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999). "Juran's Quality Handbook". McGraw-Hill.
- Deming, W. E. (1986). "Out of the Crisis". MIT Press.
- EFQM (2020). "EFQM Model 2020". European Foundation for Quality Management.
- Crosby, P. B. (1979). "Quality is Free: The Art of Making Quality Certain". McGraw-Hill.

Complementario:

- ISO 9004, *Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad*
- ISO 10001, *Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones*



- ISO 10002, Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones
- ISO 10003, Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones
- ISO 10004, Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for monitoring and measuring
- ISO 10005, Sistemas de gestión de la calidad — Directrices para los planes de la calidad
- ISO 10006, Sistemas de gestión de la calidad — Directrices para la gestión de la calidad en los proyectos
- ISO 10007, Sistemas de gestión de la calidad — Directrices para la gestión de la configuración
- ISO 10008 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions
- ISO 10012, Sistemas de gestión de las mediciones — Requisitos para los procesos de medición y los equipos de medición
- ISO/TR 10013, Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad
- ISO 10014, Gestión de la calidad — Directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos
- ISO 10015, Gestión de la calidad — Directrices para la formación