



UNIVERSIDAD FERMIN TORO
VICE RECTORADO ACADEMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRIA EN COMUNICACIÓN CORPORATIVA

PROGRAMA INSTRUCCIONAL

Nombre de la asignatura:				Código	Trimestre	U.C.	Pre - Requisito
GERENCIA DE LA CALIDAD Y LA PRODUCTIVIDAD				GCP-032	2º	3	S/P
Tipo de Asignatura:	Nivelatoria	Obligatoria	Electiva	DENSIDAD HORARIA			
				H.T	H.P/H.L	H.A	THS/Trim
				<u>48</u>			8 / 48
Profesores especialistas:				Elaborado por:			
<u>Ing. Dionisio Rodríguez</u>				<u>Ing. Dionisio Rodríguez</u>			
Fecha de última revisión	Revisado por			AUTORIZADO POR VICE RECTORADO ACADÉMICO			
	UNIDAD CURRICULAR	DECANATO					
1/11/2005							
(FIRMA Y SELLO)							

FUNDAMENTACION

El ejercicio de la gerencia empresarial ha venido exigiendo la capacidad de actualización, reflexión y sistematización por parte de sus actores, con el objetivo básico de garantizar la supervivencia de la empresa, como base para etapas superiores. En ese tránsito, la velocidad, magnitud y variedad de los cambios de arquitectura socio-técnica, generan presiones sobre los niveles estratégicos y tácticos, entre los cuales el gerente es pieza crítica: La capacidad para percibir la dinámica de nuevas realidades sociales, económicas y políticas se convierte en una ventaja competitiva.

En este contexto se ha hecho insuficiente el dominio preciso de comprobadas técnicas y de herramientas apegadas al método de gestión tradicionalmente exitoso. Las competencias del gerente para reconocer la racionalidad y modelos que subyacen en las diferentes propuestas científicas, tecnológicas y técnicas, habrán de facilitarle la evaluación de su consistencia y adaptabilidad para aplicarlas creativamente en su realidad empresarial.

Los temas de la Productividad y la Calidad empresarial han ocupado un amplio espacio en la investigación y la gerencia a partir de la postguerra, y más recientemente con la eclosión del pensamiento japonés y sus considerables logros en cuanto al posicionamiento competitivo en importantes sectores y ramas de la industria. La desregulación, apertura comercial y mundialización de la economía han convertido a la calidad en el requisito de entrada al mercado internacional y, bajo ese marco referencial, los gerentes venezolanos y latinoamericanos se ven en la necesidad de cubrir la brecha del rezago que, en aspectos básicos de productividad, calidad y competitividad, se ha mantenido en los últimos años.

La asignatura Gerencia de la Calidad y Productividad pretende identificar las tendencias mundiales y locales en estos temas, como base para el análisis de las metodologías y técnicas de mayor aceptación y aplicación en el mundo empresarial, sin desestimar su contextualización y comprensión crítica. Finalmente se promueve un espacio de reflexión sobre la pertinencia e impacto cognitivo y motivacional en los participantes y en el entorno educativo, social y económico.

OBJETIVO GENERAL DE LA ASIGNATURA

Valorar la importancia de la Calidad y Productividad en el fortalecimiento de la capacidad productiva de la empresa, en su posicionamiento competitivo en el mercado y en la supervivencia dentro del actual contexto económico.

UNIDAD I		OBJETIVO TERMINAL
MARCO CONCEPTUAL PARA LA GERENCIA DE LA CALIDAD Y LA PRODUCTIVIDAD		DISTINGUIR LOS DIVERSOS ABORDAJES Y CONCEPTOS SOBRE LA CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD. IDENTIFICANDO LAS CORRIENTES DEL PENSAMIENTO EMPRESARIAL Y LA EVOLUCION DE LOS MODELOS QUE SUSTENTAN LAS TÉCNICAS Y METODOS DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
DURACION		
8 HORAS		
EVALUACION		
15%		
OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDO	ESTRATEGIAS DE INSTRUCCION
1. Distinguir los diversos abordajes y conceptos sobre la Calidad, Productividad y Competitividad. 2. Identificar las corrientes del pensamiento empresarial que subyacen en los modelos de productividad y calidad. 3. Discernir sobre la concepción y evolución de los modelos empresariales que soportan a las técnicas y métodos de Calidad y Productividad.	• Marco Conceptual: Conceptos específicos sobre Calidad, Productividad y Competitividad. • Indicadores, efectividad, eficiencia y eficacia. • Costo de la calidad. Calidad vs. Productividad. • Corrientes del pensamiento del pensamiento empresarial y modelos: Lo Gurúes de la Calidad. Los aportes de Demming y Juran • Calidad: ¿Filosofía, técnica o método? • Trabajo en grupo virtual: Modelos empresariales. • Construcción de un glosario.	• Transferencia lineal • Trabajo en pequeños grupos. • Dinámicas y juegos. • Ensayos individuales. • Lecturas dirigidas. • Revisión bibliográfica. • Búsqueda en URL ´s
ESTRATEGIAS DE EVALUACION:		
• Actividades Individuales: Ensayos Temáticos Individuales. Un ensayo por cada sesión de actividades. Contenido de 150 palabras (20% de variación) hasta 10 ensayos con valor máximo de 5 puntos cada uno. Ensayos inéditos o Papers publicables en INTERNET (Mínimo 3 páginas en letra arial 12, interlineado sencillo, a un espacio entré párrafos). Intervenciones relevantes, máximo 5 intervenciones (5 puntos máximo cada una). • Actividades Grupales: Participación en Asignaciones en el Aula. Participación en asignaciones de investigación y exposiciones.		

UNIDAD II		OBJETIVO TERMINAL	
LOS PARADIGMAS TECNOLÓGICOS		INTERPRETAR LOS ALCANCES DEL ABORDAJE PARADIGMÁTICO PARA LA COMPRENSIÓN DE LA REALIDAD Y DINÁMICAS EMPRESARIALES.	
DURACION			
10 HORAS			
EVALUACION			
15%			
OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDO	ESTRATEGIAS DE INSTRUCCION	
1. Interpretar la transición paradigmática como fuerza de cambio en las esferas socio institucional y tecnoeconómica. 2. Interpretar la propuesta de Carlota Pérez en cuanto al nuevo paradigma empresarial y la propuesta de Luis M. Abad en cuanto a los paradigmas en la PYMES venezolanas. 3. Caracterizar los modelos de apoyo vigentes y su relación con el perfil de la PYMES regionales.	• La transición paradigmática y los cambios de época. • El enfoque Shumpeteriano de la innovación. • Alcances de la propuesta paradigmática: La tecnología como motor de la historia y las ondas de Kondratieff. • La propuesta de Carlota Pérez y la Dimensión Tecnológica. • Trabajo en grupo virtual: Caracterización de las PYMES venezolanas. • Los paradigmas de la PYME: El paradigma produccionista y el paradigma innovador. • Los modelos de apoyos vigentes.	• Transferencia lineal. • Trabajo en pequeños grupos. • Dinámicas y juegos. • Ensayos individuales. • Lecturas dirigidas. • Revisión bibliográfica. • Búsqueda en URL ´s	
ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN:			
• Actividades Individuales: Ensayos Temáticos Individuales. Un ensayo por cada sesión de actividades. Contenido de 150 palabras (20% de variación) hasta 10 ensayos con valor máximo de 5 puntos cada uno. Ensayos inéditos o Papers publicables en INTERNET (Mínimo 3 páginas en letra arial 12, interlineado sencillo, a un espacio entré párrafos). Intervenciones relevantes, máximo 5 intervenciones (5 puntos máximo cada una). • Actividades Grupales: Participación en Asignaciones en el Aula. Participación en asignaciones de investigación y exposiciones.			

UNIDAD III		OBJETIVO TERMINAL	
RACIONALIZACIÓN DE PROCESOS Y ESTRUCTURAS		DISTINGUIR LOS APORTES DE LA INGENIERÍA DE MÉTODOS A LOS PRINCIPIOS Y HERRAMIENTAS PARA LA RACIONALIZACIÓN DE PROCESOS Y ESTRUCTURAS EMPRESARIALES.	
DURACION			
10 HORAS			
EVALUACION			
20%			
OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDO	ESTRATEGIAS DE INSTRUCCION	
1. Analizar los conceptos básicos relacionados con la racionalización de procesos y estructuras. 2. Describir los aportes de la ingeniería industrial a los principios de racionalización. 3. Comparar el alcance y aplicabilidad de algunas herramientas básicas para la racionalización.	• Conceptos básicos sobre procesos, estructuras, racionalización, desperdicio. • Aportes de la ingeniería industrial a la racionalización como principio. • Herramientas técnicas para la racionalización: Justo a tiempo, 5S, programa SOL. Trabajo en grupo virtual.	• Transferencia lineal. • Trabajo en pequeños grupos. • Dinámicas y juegos. • Ensayos individuales. • Lecturas dirigidas. • Revisión bibliográfica. • Búsqueda en URL ´s	
ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN:			
• Actividades Individuales: Ensayos Temáticos Individuales. Un ensayo por cada sesión de actividades. Contenido de 150 palabras (20% de variación) hasta 10 ensayos con valor máximo de 5 puntos cada uno. Ensayos inéditos o Papers publicables en INTERNET (Mínimo 3 páginas en letra arial 12, interlineado sencillo, a un espacio entré párrafos). Intervenciones relevantes, máximo 5 intervenciones (5 puntos máximo cada una). • Actividades Grupales: Participación en Asignaciones en el Aula. Participación en asignaciones de investigación y exposiciones.			

UNIDAD IV		OBJETIVO TERMINAL	
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		CONCEPTUALIZAR LOS ALCANCES DE LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD, INTERPRETANDO SUS IMPACTOS ESPECÍFICOS EN LAS ORGANIZACIONES.	
DURACION			
10 HORAS			
EVALUACION			
30%			
OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDO	ESTRATEGIAS DE INSTRUCCION	
- Contextualizar la noción de sistemas de gestión de la calidad en el marco del análisis competitivo, sectorial y global de la economía. - Definir los elementos que integran un sistema de gestión de la calidad. - Identificar la importancia del aseguramiento de los sistemas de calidad. - Analizar algunos métodos y técnicas asociadas a los sistemas de calidad total. - Contextualizar la importancia de la calidad en los servicios.	- Noción de sistemas de gestión de la calidad. - Elementos de un sistema de gestión de la calidad. - Importancia del aseguramiento de los sistemas de calidad. - Métodos y técnicas asociadas a los sistemas de calidad total. - Importancia de la calidad en los servicios.	- Transferencia lineal. - Trabajo en pequeños grupos. - Dinámicas y juegos. - Ensayos individuales. - Lecturas dirigidas. - Revisión bibliográfica. - Búsqueda en URL´s	
ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN:			
- Actividades Individuales: Ensayos Temáticos Individuales. Un ensayo por cada sesión de actividades. Contenido de 150 palabras (20% de variación) hasta 10 ensayos con valor máximo de 5 puntos cada uno. Ensayos inéditos o Papers publicables en INTERNET (Mínimo 3 páginas en letra arial 12, interlineado sencillo, a un espacio entré párrafos). Intervenciones relevantes, máximo 5 intervenciones (5 puntos máximo cada una). - Actividades Grupales: Participación en Asignaciones en el Aula. Participación en asignaciones de investigación y exposiciones.			

UNIDAD V		OBJETIVO TERMINAL	
NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN		IDENTIFICAR, LOS ALCANCES DE LA NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN EN EL CONTEXTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL.	
DURACION			
10 HORAS			
EVALUACION			
20%			
OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDO	ESTRATEGIAS DE INSTRUCCION	
1. Diferenciar los conceptos básicos de normalización y certificación. 2. Analizar los alcances básicos de las normas COVENIN y de las normas ISO. 3. Distinguir los aspectos técnicos y estratégicos para el abordaje de procesos de normalización y certificación ISO.	• Los principios de calidad en el marco de las estrategias competitivas. • Conceptos básicos de normalización, certificación, estandarización. • Aseguramiento de los sistemas de calidad. • Normas COVENIN, ISO. • Certificación y la estrategia empresarial.	• Transferencia lineal. • Trabajo en pequeños grupos. • Dinámicas y juegos. • Ensayos individuales. • Lecturas dirigidas. • Revisión bibliográfica. • Búsqueda en URL ´s	
ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN:			
• Actividades Individuales: Ensayos Temáticos Individuales. Un ensayo por cada sesión de actividades. Contenido de 150 palabras (20% de variación) hasta 10 ensayos con valor máximo de 5 puntos cada uno. Ensayos inéditos o Papers publicables en INTERNET (Mínimo 3 páginas en letra arial 12, interlineado sencillo, a un espacio entré párrafos). Intervenciones relevantes, máximo 5 intervenciones (5 puntos máximo cada una). • Actividades Grupales: Participación en Asignaciones en el Aula. Participación en asignaciones de investigación y exposiciones.			

BIBLIOGRAFIA

- Álvarez A. **La Medición de la Eficiencia y la Productividad**. Ediciones Pirámide, SA. Caracas. 2.001.
- Barba y Boix. **Seis Sigma. Una Iniciativa de Calidad Total**. Ediciones Gestión 2000 S.A. 2.001.
- Berlinches A. **Calidad**. Editorial Paraninfo – Thomson Learning. México. 2.002.
- Cavassa C. **Administrando la Calidad para el Cambio**. Editorial Limusa. México. 2.005.
- Cavaza R. **Economía y Productividad**. Editorial Limusa. México. 2.002.
- Cuatrecasas L. **Gestión Integral de la Calidad**. Ediciones Gestión 2.000 SA. Madrid. España. 2.005.
- Demming W. **Calidad, Productividad y Competitividad**. Ediciones Díaz de Santos. Madrid. España. 1.999.
- Evans y Lindsay **Administración y Control de la Calidad**. 4ª edición. International Thomson Editores. México. 2.000
- Fundación para el Desarrollo Sostenible **Formación Empresarial**. Metodología FUNDES. Serie Diálogos N° 10. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana. Santiago de Chile. 2.000.
- Gutierrez H. **Calidad Total y Productividad**. Editorial Mc-Graw Hill Interamericana. México. 2.005.
- Gutiérrez. M. **Administrar para la Calidad**. Editorial Limusa. México. 2.001.
- Ishikawa K. **¿Qué es el Control Total de la Calidad?** Editorial Norma. Bogotá. 2.003.
- Jiménez M. **Aseguramiento de la calidad en la micro y la pequeña empresa**, Editorial Panorama. México. 2.000
- Senlle A. **Evaluar la Gestión y la Calidad**. Ediciones Gestión 2.000. Madrid. (s/f).
- Trischler W. **Mejora del Valor Añadido en los Procesos**. Ediciones Gestión 2.000. S.A. Madrid. España. 2.003.