



**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 -<br>Requisito |
|-----------------------------------------------|----------------------|-------------|----------|----------------------------------------------------|-----------|------|--------------------|
| <b>GERENCIA DE LA CALIDAD Y LA PRODUCCION</b> |                      |             |          | GCP-032                                            |           | 3    | S/P                |
| Tipo de<br>Asignatura:                        | Nivelatoria          | Obligatoria | Electiva | <b>DENSIDAD HORARIA</b>                            |           |      |                    |
|                                               |                      |             |          | H.T                                                | H.P/H.L   | H.A  | THS/Trim           |
|                                               |                      |             |          | <u>48</u>                                          |           |      | 8 / 48             |
| <b>Profesores especialistas:</b>              |                      |             |          | <b>Elaborado por:</b>                              |           |      |                    |
| <u>Ing. Dionisio Rodríguez</u>                |                      |             |          | <u>Ing. Dionisio Rodríguez</u>                     |           |      |                    |
| Fecha de<br>última<br>revisión                | <b>Revisado por</b>  |             |          | <b>AUTORIZADO POR<br/>VICE RECTORADO ACADÉMICO</b> |           |      |                    |
|                                               | UNIDAD<br>CURRICULAR | DECANATO    |          | (FIRMA Y SELLO)                                    |           |      |                    |
| 1/11/2005                                     |                      |             |          |                                                    |           |      |                    |

## **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 PRODUCCIÓN 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 Producción, calidad y competitividad, se ha mantenido en los últimos años.

La asignatura Gerencia de la Calidad y Producción 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 Producción 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 PRODUCCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | DISTINGUIR LOS DIVERSOS ABORDAJES Y CONCEPTOS SOBRE LA CALIDAD, PRODUCCIÓN Y COMPETITIVIDAD. IDENTIFICANDO LAS CORRIENTES DEL PENSAMIENTO EMPRESARIAL Y LA EVOLUCION DE LOS MODELOS QUE SUSTENTAN LAS TÉCNICAS Y METODOS DE CALIDAD Y PRODUCCIÓN     |  |
| DURACION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| 8 HORAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| EVALUACION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| 15%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| OBJETIVOS ESPECIFICOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | CONTENIDO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ESTRATEGIAS DE INSTRUCCION                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <div>1. Distinguir los diversos abordajes y conceptos sobre la Calidad, Producción y Competitividad.</div> <div>2. Identificar las corrientes del pensamiento empresarial que subyacen en los modelos de Producción y calidad.</div> <div>3. Discernir sobre la concepción y evolución de los modelos empresariales que soportan a las técnicas y métodos de Calidad y Producción.</div>                                                                                                                                                                                                     | <div>• Marco Conceptual: Conceptos específicos sobre Calidad, Producción y Competitividad.</div> <div>• Indicadores, efectividad, eficiencia y eficacia.</div> <div>• Costo de la calidad. Calidad vs. Producción.</div> <div>• Corrientes del pensamiento del pensamiento empresarial y modelos: Lo Gurúes de la Calidad. Los aportes de Demming y Juran</div> <div>• Calidad: ¿Filosofía, técnica o método?</div> <div>• Trabajo en grupo virtual: Modelos empresariales.</div> <div>• Construcción de un glosario.</div> | <div>• Transferencia lineal</div> <div>• Trabajo en pequeños grupos.</div> <div>• Dinámicas y juegos.</div> <div>• Ensayos individuales.</div> <div>• Lecturas dirigidas.</div> <div>• Revisión bibliográfica.</div> <div>• Búsqueda en URL ´s</div> |  |
| ESTRATEGIAS DE EVALUACION:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| <div>• 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).</div> <div>• Actividades Grupales: Participación en Asignaciones en el Aula. Participación en asignaciones de investigación y exposiciones.</div> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                      |  |

| 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                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <div>1. Interpretar la transición paradigmática como fuerza de cambio en las esferas socio institucional y tecnoeconómica.</div> <div>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.</div> <div>3. Caracterizar los modelos de apoyo vigentes y su relación con el perfil de la PYMES regionales.</div>                                                                                                                                                            | <div>• La transición paradigmática y los cambios de época.</div> <div>• El enfoque Shumpeteriano de la innovación.</div> <div>• Alcances de la propuesta paradigmática: La tecnología como motor de la historia y las ondas de Kondratieff.</div> <div>• La propuesta de Carlota Pérez y la Dimensión Tecnológica.</div> <div>• Trabajo en grupo virtual: Caracterización de las PYMES venezolanas.</div> <div>• Los paradigmas de la PYME: El paradigma produccionista y el paradigma innovador.</div> <div>• Los modelos de apoyos vigentes.</div> | <div>• Transferencia lineal.</div> <div>• Trabajo en pequeños grupos.</div> <div>• Dinámicas y juegos.</div> <div>• Ensayos individuales.</div> <div>• Lecturas dirigidas.</div> <div>• Revisión bibliográfica.</div> <div>• Búsqueda en URL ´s</div> |  |
| ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| <div>• 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).</div> <div>• Actividades Grupales: Participación en Asignaciones en el Aula. Participación en asignaciones de investigación y exposiciones.</div> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                       |  |

| 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.<br>2. Describir los aportes de la ingeniería industrial a los principios de racionalización.<br>3. Comparar el alcance y aplicabilidad de algunas herramientas básicas para la racionalización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Conceptos básicos sobre procesos, estructuras, racionalización, desperdicio.</li><li>• Aportes de la ingeniería industrial a la racionalización como principio.</li><li>• Herramientas técnicas para la racionalización: Justo a tiempo, 5S, programa SOL. Trabajo en grupo virtual.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Transferencia lineal.</li><li>• Trabajo en pequeños grupos.</li><li>• Dinámicas y juegos.</li><li>• Ensayos individuales.</li><li>• Lecturas dirigidas.</li><li>• Revisión bibliográfica.</li><li>• Búsqueda en URL ´s</li></ul> |  |
| ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• 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).</li><li>• Actividades Grupales: Participación en Asignaciones en el Aula. Participación en asignaciones de investigación y exposiciones.</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |

| 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                                                                                                                                                                                                                                |  |
| <ol style="list-style-type: none"><li>Contextualizar la noción de sistemas de gestión de la calidad en el marco del análisis competitivo, sectorial y global de la economía.</li><li>Definir los elementos que integran un sistema de gestión de la calidad.</li><li>Identificar la importancia del aseguramiento de los sistemas de calidad.</li><li>Analizar algunos métodos y técnicas asociadas a los sistemas de calidad total.</li><li>Contextualizar la importancia de la calidad en los servicios.</li></ol>                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>Noción de sistemas de gestión de la calidad.</li><li>Elementos de un sistema de gestión de la calidad.</li><li>Importancia del aseguramiento de los sistemas de calidad.</li><li>Métodos y técnicas asociadas a los sistemas de calidad total.</li><li>Importancia de la calidad en los servicios.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Transferencia lineal.</li><li>Trabajo en pequeños grupos.</li><li>Dinámicas y juegos.</li><li>Ensayos individuales.</li><li>Lecturas dirigidas.</li><li>Revisión bibliográfica.</li><li>Búsqueda en URL´s</li></ul> |  |
| ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>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).</li><li>Actividades Grupales: Participación en Asignaciones en el Aula. Participación en asignaciones de investigación y exposiciones.</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                           |  |

| 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.<br>2. Analizar los alcances básicos de las normas COVENIN y de las normas ISO.<br>3. Distinguir los aspectos técnicos y estratégicos para el abordaje de procesos de normalización y certificación ISO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>Los principios de calidad en el marco de las estrategias competitivas.</li><li>Conceptos básicos de normalización, certificación, estandarización.</li><li>Aseguramiento de los sistemas de calidad.</li><li>Normas COVENIN, ISO.</li><li>Certificación y la estrategia empresarial.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Transferencia lineal.</li><li>Trabajo en pequeños grupos.</li><li>Dinámicas y juegos.</li><li>Ensayos individuales.</li><li>Lecturas dirigidas.</li><li>Revisión bibliográfica.</li><li>Búsqueda en URL ´s</li></ul> |  |
| ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>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).</li><li>Actividades Grupales: Participación en Asignaciones en el Aula. Participación en asignaciones de investigación y exposiciones.</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                            |  |

## 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.