



ACTUALIZACION DE LÍNEA DE INVESTIGACIÓN EN EL DECANATO DE EDUCACIÓN AVANZADA

IDENTIFICACIÓN DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	
Nombre de la Línea	Gestión de Calidad (GESCAL)
Fecha de Creación	Año 2002 para pregrado. Registrada 2007 en de Postgrado Núcleo Maracay. Registrada 2009 en Dirección de Investigación de Postgrado
Núcleo	Maracay
Programa de Postgrado	Pregrado
Coordinador (es):	Mst. Rosanna Díaz Flores
Localización de la línea	Sala de profesores
	Teléfonos:
	Correo: turdesu@yahoo.es

DESCRIPCIÓN DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	
Denominación y caracterización	<p>De acuerdo a lo expresado en La Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad, en sus artículos 3, 6, 14, 15 y 19, la Universidad, como entidad que forma parte del Sistema Venezolano de Calidad, tiene el deber de adiestrar, formar y actualizar los recursos humanos en materia de calidad, con el objeto de asegurar la formación de personal con el conocimiento adecuado para las actividades que se desarrollen en dicho sistema.</p> <p>Tomando en cuenta que en el artículo 41, de la ley citada, se establece como referencia básica, las Normas Venezolanas COVENIN, para determinar la calidad de los productos y servicios de que se trate, particularmente para la protección, educación y orientación de los consumidores. La necesidad de esta línea surge en el hecho de que las líneas adscritas a los estudios de postgrados enunciados, están dirigidas mas hacia las áreas operativas, porque históricamente han sido estudiadas desde hace más de 25 años a escala mundial y nacional; lo que se desea en su aplicación en las áreas administrativas y educación, tomando como base las carreras que se dan en el núcleo.</p> <p>La norma ISO 9000 del año 1994, hacia énfasis en la calidad del producto y se dirigía al Sistema de Control de Calidad de ese producto, llamándolo Aseguramiento de la Calidad; para el año 2000 hace énfasis sobre el proceso y asume la calidad del producto como una consecuencia lógica de tener un sistema orientado a la Calidad de Gestión de los Procesos de la Organización con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente, demostrando su evolución hacia el Enfoque de Sistemas.</p>



Cuando se profundiza en dicho enfoque, hay áreas que se han mantenido al margen de la dinámica de esta evolución, estas áreas son las administrativas y ha resultado difícil establecer, por ejemplo, una estructura de costos de calidad que ayude a la toma de decisiones gerencial, esto implica cambiar paradigmas, ya que se acostumbraron a oír que la calidad era aplicable solamente al área técnica operativa, y muchos costos se asumen como gasto y no como inversión.

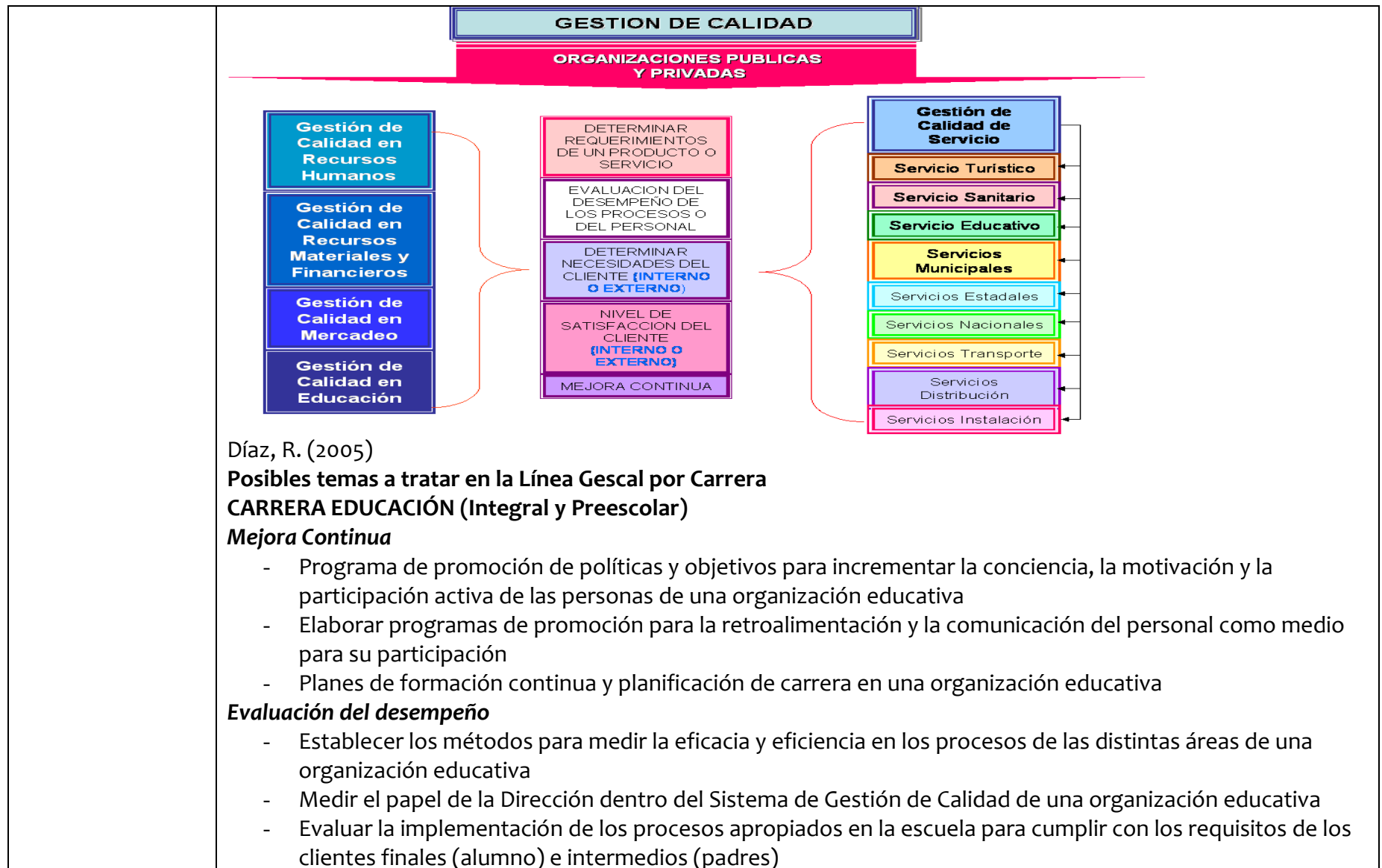
En términos concretos, esta Línea de Gestión de Calidad sería una Línea Compleja de Investigación que se funda, nutre y desarrolla a través de sublíneas y de microlíneas, detalladas en la sección áreas temáticas de la investigación, a manera de espacios de conocimiento sistemáticamente subordinados a un todo integral que corresponde al Objeto de Estudio; vale resaltar que el foco común de todas las investigaciones será la comprensión y mejoramiento de los procesos de gestión en las organizaciones públicas y privadas, de manufactura o de servicio, asociadas al ejercicio del trabajo humano y los contextos institucionales donde éste se lleva a cabo.

La formulación de la línea, además de orientar la formación de investigadores, permite impulsar el conocimiento en el Sistema Venezolano para la Calidad en la región, asegurando no solo la continuidad y permanencia del núcleo sino el desarrollo armónico y sostenido del estado en un ámbito educativo, político, económico y social.

Áreas temáticas

La línea se ha enmarcado en cinco horizontes que se vislumbran en el desarrollo del Sistema Venezolano para la Calidad en el estado Aragua, en organizaciones públicas y privadas:

- a) Mejora Continua de procesos administrativos
- b) Evaluación del desempeño de procesos o personal
- c) Detección de necesidades de clientes (interno y externo)
- d) Detección de requerimientos de productos o servicios
- e) Medir el nivel de satisfacción del cliente (interno o externo)





- Establecer métodos para medir el desempeño de una organización educativa con el fin de determinar si se han alcanzado los objetivos planificados (a nivel de aula, de etapa, de dirección)

Determinar necesidades del cliente

- Programa de evaluación continua de las necesidades del personal de una organización educativa
- Programa de evaluación de la competencia individual del personal para desempeñar actividades definidas
- Nivel de conciencia de la pertinencia e importancia de las actividades desempeñadas y su contribución al logro de los objetivos de calidad
- Evaluación de las razones de incorporación y/o retiro del personal en una organización educativa

Determinar requerimientos de un producto o servicio

- Evaluación y análisis de la situación existente para identificar áreas de mejoras en una organización educativa, con las herramientas de calidad
- Identificar los procesos de apoyo en la escuela que influencia en la eficacia y eficiencia de los procesos educativos
- Establecer los indicadores para evaluar el logro de la mejora del desempeño de la organización (a nivel de aula, a nivel académico, a nivel de dirección, etc.)
- Evaluación del potencial y el impacto de posibles fallas o errores en los procesos de una organización educativa

Nivel de Satisfacción del cliente

- Evaluación del nivel de satisfacción del cliente final (alumno) o del intermedio (padres)
- Evaluación de la percepción del cliente final (alumno) o del intermedio (padres), del desempeño del proceso educativo proporcionado

CARRERA ADMINISTRACIÓN

Mención: Recursos Humanos

Mejora Continua

- Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia en los procesos del área de recursos humanos
- Medir el Capital Intelectual de una organización
- Programa de promoción de políticas y objetivos para incrementar la conciencia, la motivación y la participación activa de las personas de la organización
- Elaborar programas de promoción para la retroalimentación y la comunicación del personal como medio para su participación



- Planes de formación continua y planificación de carrera

Evaluación del desempeño

- Medir el papel de la Alta Gerencia dentro del Sistema de Gestión de Calidad de una empresa
- Establecer métodos para medir el desempeño de la organización con el fin de determinar si se han alcanzado los objetivos planificados en el área de recursos humanos (o a nivel de gerencia)
- Establecer los indicadores para evaluar el logro de la mejora del desempeño del área de recursos humanos
- Programa de evaluación de la competencia individual del personal para desempeñar actividades definidas
- Nivel de conciencia de la pertinencia e importancia de las actividades desempeñadas y su contribución al logro de los objetivos de calidad

Determinar necesidades del cliente

- Programa de evaluación continua de las necesidades del personal de una organización
- Evaluación de las razones de incorporación y/o retiro del personal en una organización

Determinar requerimientos de un producto o servicio

- Evaluar la implementación de los procesos apropiados en el área de recursos humanos para cumplir con los requisitos de los clientes
- Evaluación y análisis de la situación existente para identificar mejoras en el área de recursos humanos, con las herramientas de calidad
- Identificar los procesos de apoyo en el área de recursos humanos que influencia en la eficacia y eficiencia de los procesos de producción
- Evaluación del potencial y el impacto de posibles fallas o errores en los procesos del área de recursos humanos

Nivel de Satisfacción del cliente

- Evaluación del nivel de satisfacción del empleado, del obrero o del personal ejecutivo

Mención: Materiales y Financieros

Mejora Continua

- Desarrollar un Sistema Contable donde se indiquen los Costos de Calidad
- Desarrollar una nueva clasificación de los costos tomando en cuenta los costos de calidad

Evaluación del desempeño

- Evaluar la implementación de los procesos apropiados en el área administrativa para cumplir con los requisitos de los clientes



- Evaluación y análisis de la situación existente para identificar mejoras en el área administrativa, con las herramientas de calidad
- Establecer métodos para medir el desempeño de la organización con el fin de determinar si se han alcanzado los objetivos planificados en el área financiera
- Establecer los indicadores para evaluar el logro de la mejora del desempeño del área administrativa
- Evaluar el desempeño de los proveedores de la organización (calidad, precio, tiempo de entrega)
- Evaluación del proceso de compra en cuanto a desempeño, precio y tiempo de entrega
- Determinar los efectos financieros de las actividades relacionadas con la calidad
- Evaluación del potencial y el impacto de posibles fallas o errores en los procesos del área administrativa

Determinar requerimientos de un producto o servicio

- Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia en los procesos del área Administrativa
- Identificar los procesos de apoyo en el área administrativa que influencia en la eficacia y eficiencia de los procesos de producción

Mención: Mercadeo

Mejora Continua

- Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia en los procesos del área de mercadeo
- Evaluación y análisis de la situación existente para identificar de mejoras en el área de mercadeo de la empresa, con las herramientas de calidad

Evaluación del desempeño

- Evaluar la implementación de los procesos apropiados en el área de mercadeo para cumplir con los requisitos de los clientes
- Identificar los procesos de apoyo en el área de mercadeo que influencia en la eficacia y eficiencia de los procesos de producción
- Establecer métodos para medir el desempeño de la organización con el fin de determinar si se han alcanzado los objetivos planificados en el área de mercadeo

Determinar necesidades del cliente

- Estudios de mercado para determinar las necesidades y expectativas de los clientes sobre un producto o servicio
- Establecer los indicadores para evaluar el logro de la mejora del desempeño del área de mercadeo
- Evaluación de las estrategias de mercado usadas por una organización



	<ul style="list-style-type: none">- Evaluación del potencial y el impacto de posibles fallas o errores en los procesos del área de mercadeo <p>Determinar requerimientos de un producto o servicio</p> <ul style="list-style-type: none">- Estudio de mercado para determinar las características claves del producto para los clientes y usuarios finales- Identificar y evaluar los competidores del mercado- Identificar oportunidades de mercado, debilidades y ventajas competitivas futuras <p>Nivel de Satisfacción del cliente</p> <ul style="list-style-type: none">- Evaluación del nivel de satisfacción del cliente- Evaluación de la percepción del cliente del desempeño de los productos o servicios proporcionados <p>Evaluación del nivel de prestación del servicio</p>
<p>Fundamentos</p>	<p>La calidad es cuestión de supervivencia, alcanzarla se convierte en una estrategia de vitalidad a largo plazo. Se trata de calidad de vida, de trabajo, de las personas, de la institución, de sus objetivos, de sus procesos y en general de todos los componentes de la empresa. La calidad se aprecia desde la atención que los celadores prestan a la entrada del establecimiento, hasta la efectividad de las señales preventivas. Nada debe escapar al proceso, con miras al logro de la excelencia. La calidad es rentabilidad, productividad, participación en el mercado; es una serie de elementos que se conjugan de manera coordinada y que en conjunto significan el éxito empresarial.</p> <p>Temas como la apertura de mercados, competencia mundial, alta tecnología, eficiencia en procesos, sólo pueden ser abordados por organizaciones que tengan sentido de lo que significa la calidad, ya que las normas de competencia del mercado y las exigencias de los consumidores, obligan a los productores a que su producto sea de alta calidad certificada.</p> <p>La calidad se debe entender como una responsabilidad de todos los que intervienen en el proceso, pero en especial de la gerencia. La tarea de esta consiste entonces en liderar el proceso, teniendo en cuenta que la calidad no es simplemente eliminar los posibles defectos del producto, es más que eso, es entrar al sistema de la organización, no limitarse al simple proceso de producción, sino adentrarse a todo el esquema corporativo de la empresa, teniendo como base que quien mejor conoce las posibles deficiencias es quien participa directamente en cada proceso, y detectar si hay cosas que se están haciendo de manera equivocada (si existe falta de coordinación entre departamentos, si los empleados se encuentran a gusto desempeñando su labor, si se está llegando al cliente que conocemos o no, etc.) y no quedarse ahí, en la supervisión, para luego corregir; sino, emprender acciones que conlleven a la prevención de este tipo de errores.</p>



El problema de la calidad no es de corto plazo ni de soluciones inmediatas, es decir, no podemos decir que obteniendo un sello de calidad o una certificación ISO ya se está exento del problema. Alcanzar el éxito en cuanto a la calidad se refiere, es un compromiso que se desarrolla todos los días, la excelencia sólo se logra mediante el compromiso, valga la redundancia, que implica darle cada vez más de lo mejor al cliente.

La calidad es más que certificados y cumplimiento de requisitos, es una filosofía que se vive día a día y que envuelve a todos los elementos de la organización, enrutándolos a la consecución de un mismo objetivo o ideal que no es más que la satisfacción plena del cliente con el producto. Cuando esto sucede y se puede identificar plenamente se dice que *se reconoce cuando ellos (los clientes) la vean*.

Los principios de calidad tal y como lo plantean muchos de los grandes maestros en este tema, se han ido formalizando durante las cuatro eras de la calidad que, según James, P. (1.997) son: *inspección, control de calidad, aseguramiento de la calidad y gestión de la calidad total*.

La inspección se desarrolla en el campo industrial en el año 1.914 en el sector armamentista, y estaba soportada por un sistema de medición que permitía la recogida de datos de los productos que luego serían utilizados en los análisis. De esta forma se podía conocer objetivamente si se cumplía o no con los estándares fijados por los especialistas, los cuales se determinaban a partir de las necesidades de funcionamiento que esperan los clientes del producto.

A diferencia de lo que se perseguía con la inspección, *el control de la calidad* se enfocaba en el análisis del comportamiento de los procesos. Los análisis se realizaban a través de técnicas estadísticas, que fueron introducidas al campo industrial por Walter Shewhart en 1.924. Dio un gran aporte al estudio de la calidad al poner en práctica el análisis de probabilidad y estadística dentro del campo de los procesos, deduciendo que todos los procesos son de naturaleza variable y que dicha variabilidad está presente a lo largo del tiempo. Esto da un aporte al alcance del concepto de estándar que se tenía para la fecha, ya que las especificaciones de los productos no deben estar en relación con un único valor real, sino a un intervalo de valores reales que determina el rango de tolerancia aceptable del proceso y producto. La aplicación de las técnicas de probabilidad y estadística en los procesos trajo mucho ahorro de tiempo y dinero, beneficio que no se generaba directamente en la era de la inspección.

La tercera era es la del *Aseguramiento de la calidad*. En la décadas de los '70 '80 el enfoque de la calidad se hace más extenso al incorporar otras áreas que no sólo eran los medios para llevar a cabo los procesos de transformación de valor, sino aquellas donde se formulaban las estrategias y las políticas, que conducen a la satisfacción del cliente, se cataloga a los proveedores, es decir, el conjunto de procesos que, eficientemente



relacionados proporcionan una base para el cumplimiento de los principios de la calidad.

El aseguramiento de la calidad plantea un sistema que tiene como alcance disminuir aquellos eventos que no viabilizan el cumplimiento de los requerimientos que satisfacen a los clientes intermedios o finales.

La cuarta era, denominada Gestión de la Calidad, que evoluciona en el siglo XXI, tiene como alcance, la armonización de la cultura con el aspecto estructural de las organizaciones. Se entiende a la cultura como el comportamiento, valores y principios de los individuos y de la organización; y la estructura como los insumos, procesos productos, métodos, procedimientos, herramientas, maquinarias, políticas, misión y visión de las organizaciones. La cultura de las organizaciones altamente competitivas en medio de la diversidad de regiones geográficas con características culturales bien definidas y diferentes, no se constituyen en un estándar mundial. Es por ello que, el éxito de las organizaciones se fundamenta en parte, en cuidar la armonización de la cultura con la estructura, en cada región donde se conforman y organizan entidades de la organización, brindando condiciones para el aprendizaje y generación de conocimientos que promuevan la innovación.

Entre las cuatro eras, se puede identificar los elementos que definen los principios de la calidad, dichos elementos son el producto, el proceso, el sistema y la persona, a partir de estos se pueden definir cuatro principios básicos de la calidad:

- Representar en los requerimientos del producto las necesidades del cliente.
- Mantener bajo control la variabilidad de los procesos de transformación de valor.
- Alcanzar el equilibrio dinámico entre las relaciones de los elementos del sistema.
- Armonizar el aspecto estructural de la organización con la cultura.

En resumen, estos cuatro principios apuntan al principal objetivo de la calidad, que no es más que la satisfacción continua de los clientes, en donde el mejoramiento es el medio estratégico que mantiene altos niveles de desempeños y una ventaja competitiva en los mercados nacionales, regionales y mundiales. Si las organizaciones son capaces de mejorar continuamente y gestionar sus procesos de cambios, son organizaciones que poseen una gran capacidad de aprender.

Las Normas ISO 9000: 2000 son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad que, desde su publicación inicial en 1987, han obtenido una reputación global como base para el establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

Para poder reflejar los modernos enfoques de gestión y para mejorar las prácticas organizativas habituales se ha considerado muy útil y necesario introducir cambios estructurales de las normas, manteniendo los requisitos esenciales de las normas vigentes.



Las nuevas normas ISO 9000:2000 promueven la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora un sistema de gestión de la calidad (SGC); se ha basado en ocho principios de gestión de calidad que reflejan las mejores prácticas de gestión y fueron preparados como directrices para los expertos internacionales en calidad que han participado en la preparación de las nuevas normas:

- Organización enfocada al cliente
- Liderazgo
- Participación personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistemas para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Estos principios pueden utilizarse por la dirección como un marco de referencia para guiar a las organizaciones hacia la consecución de la mejora del desempeño.

Tanto la investigación académica como la práctica empresarial vienen sugiriendo, desde hace ya algún tiempo, que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a cuota de mercado, productividad, costes, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y capacitación de nuevos clientes, por citar algunos de los más importantes. Como resultado de esta evidencia, la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, finalmente, mejorarla.

Desafortunadamente, la definición y medida de la calidad han resultado ser particularmente complejas en el ámbito de los servicios, puesto que, al hecho de que la calidad sea un concepto aún sin definir hay que añadirle la dificultad derivada de la naturaleza intangible de los servicios (Gronroos, 1994).

Aun así, la calidad se ha convertido en una pieza clave dentro del sector terciario y su búsqueda ha llevado a numerosos investigadores a desarrollar posibles definiciones y diseñar modelos sobre la misma (Buttle, 1996).

METODOS DE INVESTIGACION

La Línea de Gestión de Calidad aplicará diversos tipos de investigación: Proyecto Factible, de Campo, Descriptivo, Evaluativo, Diagnostico, Investigación Acción. Asimismo, en el área de calidad de servicio se aplicaran cuestionarios elaborados por los integrantes como también se usaran cuestionarios estándar como el SERVQUAL,



SERVPERF.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, Número 36.860

Artículo 117: Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad. Publicada en Gaceta Oficial del 07 de octubre de 2002, Número 37.543

Artículo 1: Esta Ley tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de calidad consagra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, determinar sus bases políticas y diseñar el marco legal que regule el Sistema Venezolano para la Calidad. Asimismo, establecer los mecanismos necesarios que permitan garantizar los derechos de las personas a disponer de bienes y servicios de calidad en el país, a través de los subsistemas de Normalización, Metrología, Acreditación, Certificación y Reglamentaciones Técnicas y Ensayos.

Artículo 2: Los objetivos generales de la presente Ley son:

1. Crear el Consejo Venezolano de la Calidad que asesore al Ejecutivo Nacional en la elaboración de políticas y directrices en materia de calidad
2. Establecer las disposiciones rectoras del Sistema Venezolano para la calidad, con miras a sentar las bases para que todos sus integrantes desarrollen sus actividades en pro de la competitividad nacional e internacional de la industria, el comercio, la producción de bienes y prestación de servicios, así como de la satisfacción de consumidores y usuarios
3. Establecer el alcance y los lineamientos de los subsistemas de Normalización, Metrología, Acreditación, Certificación y Reglamentaciones Técnicas y Ensayos, a los efectos de asegurar las actividades que estos realizan y el óptimo funcionamiento del Sistema para la Gestión de la Calidad del país.
4. Estimular la calidad y la competitividad del Estado y de las empresas en cuanto a los servicios y los bienes que estos proveen.
5. Promover y asegurar la participación de todos los interesados en el funcionamiento del Sistema Venezolano



para la Calidad, como mecanismo para el continuo mejoramiento.

6. Regular y controlar las actividades del Sistema Venezolano para la Calidad, que se realizan en el campo obligatorio referidas a la salud, seguridad, ambiente y prácticas que puedan inducir a error al consumidor o usuario y que por su naturaleza son competencia del Poder Público Nacional

Artículo 3: La acción del Estado en materia de calidad, de acuerdo con esta Ley, estará dirigida a:

1. Elaboración e intercambio de bienes
2. Prestación de servicios
3. Importación, distribución y expendio de bienes
4. Exportación de bienes y servicios y,
5. Educación y promoción de la calidad

Artículo 6: Las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, están obligadas a proporcionar bienes y prestar servicios de calidad. Estos bienes y servicios deberán cumplir con las reglamentaciones técnicas que a tal efecto se dicten. En el caso de que dichos bienes o servicios estén basados en normas, según lo establecido en esta Ley, para el ámbito de desarrollo voluntario de sistemas de calidad, las no conformidades de cumplimiento con dichas normas se podrán dirimir o decidir a través de fórmulas basadas en los procedimientos de evaluación de la conformidad entre las partes involucradas.

Artículo 12: Las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas que suministren bienes o presten servicios, deberán indicar por escrito las características de calidad de los mismos y serán responsables de garantizarlas, a fin de demostrar el cumplimiento de dichas características ante cualquier usuario o consumidor, sin menoscabo de lo establecido por otros organismos públicos en esta materia. Asimismo, deberán establecer fórmulas expeditas para dilucidar, hasta su total solución, las quejas y reclamos de los usuarios o consumidores.

Artículo 13: toda persona natural o jurídica, pública o privada podrá participar y apoyar de manera directa o indirecta, las actividades de los diferentes subsistemas descritos en esta Ley. La participación ciudadana en esta materia, se registrará por la legislación vigente a tal efecto.

Artículo 14: El Ministerio de Producción y Comercio promoverá junto con el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, el Ministerio de Educación Superior y con los organismos e instituciones públicas y privadas, el desarrollo de programas de estudio sobre el Sistema Venezolano para la Calidad, con el objeto de difundir, sensibilizar y concienciar los conceptos relacionados con los Sistemas de Gestión de la Calidad en el País.

Artículo 19: Las entidades que forman parte del Sistema Venezolano para la Calidad son las siguientes:

2. El Ministerio de la Producción y el Comercio, los entes tutelados por este y aquellas en las que tenga



participación, los demás ministerios y organismos públicos que dicten reglamentaciones técnicas.

3. Los órganos y organismos que sean creados o que se establezcan por esta Ley

4. Los organismos públicos o privados que se dediquen al desarrollo, organización, procesamiento, sistematización, difusión, transferencia y competencias relacionadas con la materia objeto de esta Ley;

5. Los organismos de educación superior, de formación técnica, sociedades organizadas, laboratorios y centros de investigación y desarrollo tanto públicos como privados; y,

6. Las organizaciones del sector privado, empresas, proveedores de servicio, de insumos y bienes de capital, redes de información y asistencia que sean incorporados al Sistema Venezolano para la Calidad.

Artículo 41: Las Normas Venezolanas COVENIN, constituyen la referencia básica para determinar la calidad de los productos y servicios de que se trate, particularmente para la protección, educación y orientación de los consumidores.

NORMAS VENEZOLANAS

➤ **Norma Venezolana COVENIN ISO 9000:2000 (2001).** Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. FONDONORMA. Caracas

➤ **Norma Venezolana COVENIN ISO 9001:2000 (2001).** Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. FONDONORMA. Caracas

➤ **Norma Venezolana COVENIN ISO 9004:2000 (2001).** Sistema de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño. FONDONORMA. Caracas

➤ **Norma Venezolana COVENIN ISO 10002:2004** Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones

➤ **Norma Venezolana COVENIN ISO 10014:1999** Directrices para la gestión de los aspectos económicos de la calidad

➤ **Norma Venezolana COVENIN ISO/TR 10017:2004** Orientación sobre las técnicas estadísticas para la norma ISO:9001:2000

➤ **Norma Venezolana COVENIN ISO/IWA 2: 2005.** Sistemas de Gestión de la calidad. Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2000 en educación

➤ **Norma Venezolana COVENIN ISO/IWA 4: 2006.** Sistemas de Gestión de la calidad. Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2000 en el gobierno local.

➤ **ISO/IWA 1** Quality Management Systems.- Guidelines for process improvements health service organizations. (No disponible en el país).



	<p>Plan Nacional de Ciencia y Tecnología 2005-2030 Proyecto Nacional Simón Bolívar. Desarrollo económico y social de la nación 2007-2013 Necesidades de investigación 2011 y 2012 (MPPCYT)</p>
Antecedentes	<p>Nace en el año 2002 con los participantes de pregrado de la carrera de Administración mención mercadeo auspiciado por MST Rosanna Díaz Flores, ya que es auditor de Calidad desde el año 1988. Con más de 100 evaluaciones en empresas con las normas ISO 9000.</p> <p>JUSTIFICACIÓN</p> <p>En realidad es erróneo pensar en ISO 9000:2000 como un fin per se. Esto es tan solo una parte de la estructura sobre la cual se debe fundamentar la administración por calidad en una empresa como un inicio para crear una cultura de calidad y lograr el mejoramiento continuo. ISO 9000:2000 es visto por muchos expertos como un buen inicio para un programa de calidad, porque representa la destilación de las mejores prácticas de administración de la calidad. La reingeniería y otras herramientas o modelos son igualmente útiles y pueden complementar a ISO 9000:2000, aunque hay que tener la precaución al emplearlas y evitar su uso como si se tratara de recetas, fórmulas mágicas o de éxito, así como contemplar el proceso como estratégico. La ventaja es que ha sido un éxito dentro del campo de la normalización porque por primera vez existe una serie que representa el consenso mundial sobre las mejores prácticas de gestión para la calidad.</p> <p>Un sistema efectivo de gerencia es esencial en esta era de economía globalizada genera mayor competitividad. Es por ello que las organizaciones evalúan e implantan principios, métodos, elementos, técnicas y la estructura para establecer un sistema en la gestión de la relación con el cliente, para satisfacer las exigencias de los mismos y exceder sus expectativas tal que regresen por más producto/servicio (no el producto). Las bases de las Normativas Internacionales (de sistemas de gerencia) son conocidas y se han implantado exitosamente por organizaciones que reconocen dicha necesidad ya sea de forma urgente o para fundamentar un esquema de mejora.</p> <p>La ISO 9000:2000 implantada, de forma que agregue valor, ha demostrado que asiste en reducción de costos operativos, mejoras en la relación con el cliente, asiste en aumentar el nivel de productividad y por ende la competitividad. En Venezuela, a través de SENCAMER, son las normas que constituyen la referencia básica para determinar la calidad de los productos y servicios en el Sistema Venezolano para la Calidad.</p> <p>Todo lo anteriormente expresado nos lleva a la búsqueda de directivos capaces de mostrar posibilidades que se traduzcan en actitudes, conocimientos, comportamientos y competencias que faciliten el cumplimiento de los</p>



	<p>objetivos de la organización, que las haga de éxito y excelencia, bajo el prisma de respuestas certeras al macro y micro entorno.</p> <p>Las empresas y organizaciones de nuestro país deben aplicar la gestión por competencias, no porque sea una moda, sino porque en ello puede estar la clave de una adecuada gestión de sus recursos y el éxito de su adaptación a nuevas circunstancias del mercado.</p> <p>La norma Venezolana COVENIN ISO 9000:2000 indica</p> <p>El sistema de gestión de la calidad es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda. Los objetivos de la calidad complementan otros objetivos de la organización tales como aquellos relacionados con el crecimiento, recursos financieros, rentabilidad, el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional. Las diferentes partes del sistema de gestión de una organización pueden integrarse conjuntamente con el sistema de gestión de la calidad, dentro de una organización pueden integrarse conjuntamente con el sistema de gestión de la calidad, dentro de un sistema de gestión único, utilizando elementos comunes. Esto puede facilitar la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de objetivos complementarios y la evaluación de la eficacia global de la organización. El sistema de gestión de la organización puede evaluarse comparándolo con los requisitos del sistema de gestión de la organización (p. 6)</p> <p>Con estos trabajos de investigación estamos cubriendo algunas de las estrategias planteadas en:</p> <p>PLAN NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA 2005-2030: Gerencia Pública, Salud Pública, Desarrollo Endógeno.</p> <p>PROYECTO NACIONAL SIMÓN BOLÍVAR 2007-2013: III-3.6, III-3.7, IV-3.3, IV-3.11, IV-3.13.</p> <p>NECESIDADES DE INVESTIGACIÓN 2011 (MPPCYT): <i>Modelos predictivos, índices e indicadores para la planificación y gestión; Fortalecimiento de políticas públicas; Evaluación de la calidad, eficiencia, calidez para el mejoramiento de la gestión en servicios de salud e impacto de la atención integral a la población; Manufactura, almacenamiento y transporte de productos alimenticios; Calidad y retención en el sistema educativo; Gestión y organización institucional..</i></p>
Propósito y Objetivos	<p>Contribuir a la formación de profesionales que sean capaces de integrar los Sistemas de Calidad de las organizaciones (educativas, manufactura o servicios) con otros sistemas de gestión relacionados (finanzas, mercadeo, recursos humanos) dentro del marco del Sistema Venezolano para la Calidad.. Objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Desarrollar las áreas de finanzas, recursos humanos, mercadeo y educación hacia el Sistema Venezolano para la Calidad



	<ol style="list-style-type: none"> 2. Sensibilizar a profesores, empleados y participantes en los aspectos relacionados con la calidad del trabajo, de procesos, de producto, del desempeño y de servicio 3. Capacitar a profesores, empleados y participantes en los aspectos relacionados con el Sistema Venezolano para la Calidad. 4. Generar trabajos de investigación intra y extramuros orientados hacia la calidad del desempeño de las actividades que aportan valor al producto y/o servicios 						
Proyectos de investigación asociados	Programa de Pregrado	Trabajo Especial de Grado (Nombre)	Integrantes	Tutor	Estado del Proyecto		
					En diseño	En ejecución	Ejecutado (Fecha de culminación)
	Administración mención Recursos Materiales y Financieros	Propuesta Para La Creación Del Departamento De Control De Gestión Administrativa En La Dirección De Los Servicios De El Libertador Palo Negro Estado Aragua.	Jaqueline Amaro /Elizabeth Soteldo	Rosanna Díaz			2002
	Administración mención Recursos Materiales y Financieros	Evaluación De La Gestión Administrativa De Las Cuentas Por Cobrar A Los Clientes Industriales De Pdvsa Gas, S.A.	Tulio Moreno	Rosanna Díaz			Feb-2003
	Administración mención Mercadeo	Oportunidad de Comercialización de los acabados catalizados al ácido para madera elaborados por Quimidal, C. A.	D'Antona Arnaldo	Rosanna Díaz			02/03/2005
	Administración mención Mercadeo	Impacto que produce en los afiliados la autogestión administrativa en el Hospital Militar de Maracay	Félix Flores	Rosanna Díaz			02/06/05
Administración mención Mercadeo	Lineamientos estratégicos de mercado para mejorar el Sistema de Calidad de servicio y atención integral al cliente en la empresa Adecco, C. A.	Lucilia Pita	Rosanna Díaz			16/06/05	



	Administración mención Mercadeo	Plan estratégico de mercado para mejorar la calidad de servicio de la empresa CALIMAR a la comunidad del sector san José calle 14 del municipio Girardot del estado Aragua	Glenis Uzcátegui	Rosanna Díaz			Periodo 2005-I
	Administración mención Mercadeo	Importancia para el consumidor de bajos recursos el conocimiento de calidad de productos en Maracay estado Aragua	Ginnett Caraballo	Rosanna Díaz			Periodo 2005-II
	Administración mención Mercadeo	Comportamiento del Consumidor al introducir un producto no tradicional (Caso Mermelada de Tomate)	Guevara Nohemia	Rosanna Díaz			Periodo 2005-II
	Administración mención Mercadeo	Evaluación del posicionamiento de los yogures firmes de la línea de lácteos de Alpina Productos Alimenticios C. A., en el mercado del municipio Girardot en Maracay estado Aragua	Cambero Gilmar / Wendy Gozalez				Periodo 2005-II
	Administración mención Mercadeo	Plan Estratégico de Mercadeo para mejorar la Calidad de atención al usuario del Servicio de Odontología del IVSS “José M. Carabaño Tosta” ubicado en Maracay estado Aragua	Prieto Sally				Periodo 2006-I
	Administración mención Mercadeo	Evaluación del área de Comercialización de la empresa “Flor de Aragua, C. A.”	Acosta Margrett				Periodo 2006-II
	Administración mención Mercadeo	Evaluación de las Estrategias de Mercado de las Cooperativas del municipio Girardot del estado Aragua.	Sifontes Leidy				2006-I
	Instituto Universitario Experimental de Tecnología de La Victoria. Especialización en Gerencia de Negocios	Nivel de Desarrollo Gerencial en el área de Mercadeo de la empresa familiar textil de la confección en los municipios Girardot, Mariño, Linares Alcántara Y Sucre del estado Aragua.	María Idalina de Franca	Rosanna Díaz			2005



	Universidad de Yacambú. Especialización en Gerencia. Mención mercadeo	La Formación del profesional del área de mercadeo dentro del marco de la Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad	Rosanna Díaz	Dra. Francisca Casa De Buenaño			2008
	Trabajo de ascenso a la categoría agregado	Gestión y Organización de la Investigación: Una Experiencia en la UNESR.	Rita Maritza Materán				2008
	Maestría en Gerencia Logística. UNEFA	Programa para la calidad de la atención en el despacho al cliente de la empresa General Mills de Venezuela	Xiomara Franco	Rosanna Díaz Flores			2012
	Maestría en Gerencia Logística. UNEFA	Sistema de control interno logístico para los productos terminados en la empresa Pepsico Alimentos Aragua S.C.A.	Cesar Centeno	Rosanna Díaz Flores			2012
	Administración mención Mercadeo	Los procesos de apoyo en el área de mercadeo de la empresa Kellogs que influyen en la eficacia y eficiencia de los procesos del marketing	Carmen Nieves	Rosanna Díaz Flores	X		
	Administración mención Mercadeo	Estrategias de mercadeo para mejorar la calidad de servicio que presta el Banco del Pueblo Soberano a los pensionados del I.V.S.S. a través del programa mi casa bien equipada	Rina Bolívar	Rosanna Díaz Flores	X		
Avances y Logros	Autor (es)	Artículos	Conferencias y/o Ponencias en eventos nacionales e internacionales				Creación Estética
	Rosanna Díaz		La Formación del profesional del área de mercadeo dentro del marco de la Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad. <i>Fase de proyecto. II Jornadas Nacionales UNESR. Caracas, 2006</i>				



	María Idalina De Franca		Nivel de Desarrollo Gerencial en el área de Mercadeo de la empresa familiar textil de la confección en los municipios Girardot, Mariño, Linares Alcántara Y Sucre del estado Aragua. <i>Investigación Culminada. II Jornadas Nacionales UNESR. Caracas, 2006</i>	
	Sally Prieto		Plan Estratégico de Mercadeo para mejorar la Calidad de atención al usuario del Servicio de Odontología del IVSS “José M. Carabaño Tosta” ubicado en Maracay estado Aragua. <i>Investigación Culminada. II Jornadas Nacionales UNESR. Caracas, 2006</i>	
	Cambero Gilmar / Wendy González		Evaluación del posicionamiento de los yogures firmes de la línea de lácteos de Alpina Productos Alimenticios C. A., en el mercado del municipio Girardot en Maracay estado Aragua. <i>Investigación Culminada. II Jornadas Nacionales UNESR. Caracas, 2006</i>	
	Rosanna Díaz		La Formación del profesional del área de mercadeo dentro del marco de la Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad. <i>Investigación Culminada. III Jornadas Nacionales UNESR. Caracas, 2009</i>	
	Rita Maritza Materán		Gestión y Organización de la Investigación: Una Experiencia en la UNESR. Trabajo de ascenso a la categoría agregado <i>Investigación Culminada. III Jornadas Nacionales UNESR. Caracas, 2009</i>	
	Rosanna Díaz		(Febrero 2008) 6to Congreso Internacional de Educación Superior. Universidad 2008. La Formación del profesional del área de mercadeo dentro del marco de la Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad. <i>Investigación Culminada. No se presento por falta de Financiamiento.</i>	
	Rosanna Díaz		(octubre 2008) En el V Congreso Iberoamericano de Docencia Universitaria. Valencia España. La Formación del profesional del área de mercadeo dentro del marco de la Ley	



			Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad. Investigación Culminada. No se presentó por Financiamiento a destiempo por CDCHT. http://redaberta.usc.es/aidu/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=360&Itemid=8; http://www.dcomg.upv.es/~chernan/V_CIDU.pdf. http://www.dcomg.upv.es/~chernan/V_CIDU.	
	Rosanna Díaz		(octubre 2008) II Jornadas Línea de Investigación Gestión de los recursos Humanos y Desarrollo Endógeno. UNESR Núcleo Maracay. Norma COVENIN 26000: Responsabilidad Social Empresarial	
	Rosanna Díaz		(mayo 2009) V Congreso Internacional sobre el Enfoque Basado en Competencias. CIEBC 2009. Bogotá D.C., Colombia. <i>La Formación del profesional del área de mercadeo dentro del marco de la Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad. Investigación Culminada. No se presentó por Financiamiento incompleto por FUNDACITE.</i>	
	Rosanna Díaz		(diciembre 2010) I Jornadas de Educación. Universidad Bicentenario de Aragua. <i>Calidad En La Gestión Institucional: Norma De Calidad COVENIN Iso Iwa2</i>	
	Rosanna Díaz	Artículo en revista arbitrada REDITE, UNESR Maracay. “La educación a distancia: un subproceso de un sistema de gestión de calidad universitario”. Año 2, No. 2 http://issuu.com/reteunesr/docs/todo?mode=window		
	Rosanna Díaz	Artículo en revista arbitrada Visión Gerencial, ULA. “La incorporación del marketing dentro de un sistema de Gestión de Calidad. Su evolución histórica dentro de las normas de		



		calidad". Año 13, No. 1 de 2013. http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/36778/1/articulo2.pdf		
	Rosanna Díaz			Guía didáctica "Calidad de Servicios"
Vinculación con postgrado (s)				
Coordinador (s)	Mst. Rosanna Díaz Flores.			
Investigadores (as)	Mst. Rosanna Díaz Flores (Investigador A PEII 2011). Msc. Rita Maritza Materán. Msc Blanca Marín. Msc. Xiomara Franco. Bc. Carmen Nieves. Bc. Rina Bolívar.			
Plan de desarrollo	I Jornada Gestión de Calidad Modelo de Sistema de Gestión de Servicio UNESR Maracay. Llevar a arbitraje tres artículos en diseño Incorporar nuevas tesis en pregrado.			
FIRMA DEL COORDINADOR (A)				

Certifico la información suministrada de la presente planilla:

Nombre del Coordinador de la Línea: Mst. Rosanna Díaz Flores.
Firma:
Fecha de entrega: