



Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología  
Universidad Tecnológica Nacional  
Rectorado



- El contexto regulatorio del trabajo de tesis.
- Selección de la problemática de trabajo: su formulación y recorte. Condiciones institucionales para el trabajo de tesis.
- Introducción, antecedentes y fundamentación. Formulación de los objetivos. Los métodos e instrumentos de indagación.
- Metodología de desarrollo. Cronograma del plan de trabajo.
- Infraestructura y equipamiento.
- Los procedimientos académico-administrativos para la presentación del plan de trabajo de tesis.

#### TRAMO DE CURSOS OPTATIVOS

##### ▪ **Responsabilidad social de las organizaciones.**

##### **Objetivos:**

Presentar un panorama general sobre la responsabilidad social y sus conceptos de aplicación.

Analizar las relaciones con las técnicas de gestión y garantía de calidad y su aporte a la cobertura de la responsabilidad social.

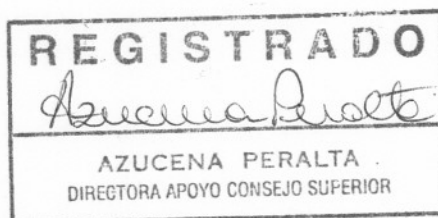
##### **Contenidos mínimos:**

- La responsabilidad social de las organizaciones.
- La ética y el administrador.
- Las normas ISO 9000:2000 y la responsabilidad social de las organizaciones.
- La norma SA 8000:2001 – Requisitos de responsabilidad social.
- Conceptos básicos del derecho civil.





*Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología*  
*Universidad Tecnológica Nacional*  
 Rectorado



- El derecho de daños y sus consecuencias.
- Producto y riesgo.
- Publicidad e información.
- Acciones judiciales y extrajudiciales.
- Trascendencia social.
- Ley Nacional de Defensa del Consumidor.

▪ **Calidad en empresas de servicio.**

**Objetivos:**

Establecer el concepto de servicio, sus relaciones con el concepto producto, sus alcances y las consecuencias para la sistematización de la calidad.

Analizar los parámetros e instrumentos de medición de la calidad de servicio.

Desarrollar el proceso de evaluación de la calidad de servicios.

Valorar las oportunidades de mejora que presenta un sistema de calidad de servicio y el desafío implícito en ellas.

**Contenidos mínimos:**

- Calidad de servicio.
- El ciclo del servicio.
- Atributos de la calidad de servicio.
- Encuesta y estudio de mercado.
- Generación de indicadores.
- Relación con el cliente. Negociación.
- Sistematización de la gestión de la calidad de servicios.