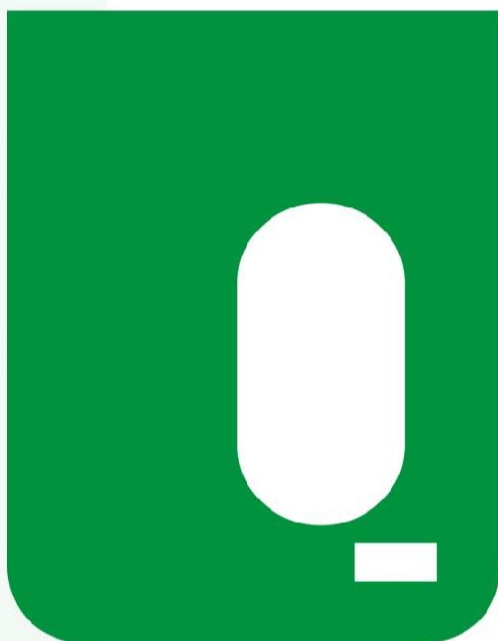


**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS  
Y CONTABLES**

**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
GESTIÓN DE CALIDAD  
MODALIDAD DISTANCIA**



**UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO**

2020-I

## **NOMBRE DE LA ASIGNATURA**

### **I. FICHA TÉCNICA**

Número de créditos académicos: 2

HTP: 2

HTI: 4

Facultad que lo ofrece: Ciencias Económicas y Administrativas

Campo de formación: A. A. P.

Código: 131720602

Naturaleza del curso: Teórico – Práctico

Habilitable: Si

Validable: Si

Homologable: Si

Semestre: VI

Prerrequisitos: Administración Estratégica

Periodo Académico: 2020 –I

### **II. PRESENTACIÓN DEL CURSO**

La gestión de la calidad es una estrategia orientada a generar confianza en los productos y servicios para lograr así la permanencia en el mercado.

Los Sistemas de Gestión brindan a las organizaciones orientaciones que permiten promover y generar cultura de calidad a partir de reconocer el, o, los conceptos de calidad a través de los tiempos y las dinámicas propias del desarrollo de las actividades orientadas a satisfacer necesidades y expectativas de los clientes.

Los profesionales de cada una de las ramas del conocimiento son actores en la generación de cultura de calidad a través del ejemplo, así como de los proyectos empresariales que se diseñan e implementan para desarrollar empresas, programas, planes, procesos, etc. los cuales deben estar enmarcados por el rigor de estándares para el producto o servicio, y por ende para el hacer del producto, hacer que determina la capacidad para satisfacer los requisitos del producto, determinante esencial de la calidad.

### **III. PROPÓSITO DE FORMACIÓN DE LA ASIGNATURA**

Los sistemas de gestión de la calidad, son sistemas administrativos, orientados a gestionar los métodos (procesos), recursos y controles que garanticen la capacidad de cumplir con los requisitos suministrados por los clientes y las partes interesadas para el producto o servicio y su fundamento esencial es el Ser, cuyos pilares están determinados por el respeto, la responsabilidad y la honestidad, haciendo uso de la comunicación efectiva, constructo de la filosofía de calidad.

### **IV. OBJETIVO GENERAL**

Motivar a los estudiantes a integrar la calidad en sus vidas no solo como una metodología administrativa aplicando marcos conceptuales y referentes, si no como una experiencia desde lo individual hasta la organizacional, de tal manera que asuman la responsabilidad desde su actuación como cliente hasta la de proveedor, haciendo consciente las diferentes herramientas que el conocimiento le ofrece en toda la dinámica de los espacios que la vida profesional le provee.

### **V. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Impulsar el conocimiento a través de la conciencia de la calidad, retomando la ética del ser y del hacer, factores esenciales en el liderazgo de cada individuo.
- Brindar información referente y contextualizada, que facilite la adopción de conceptos que posibiliten la implementación de métodos y herramientas orientadas a administrar los diferentes sistemas que trabajan la calidad.
- Aplicar conceptos en la construcción de procesos o en el análisis de casos organizacionales de tal manera que les permitan experimentar la información.

### **VI. ARTICULACIÓN DE LA ASIGNATURA**

Esta asignatura integra las asignaturas que se ven de forma individual las cuales son administración estratégica, diseño organizacional, comportamiento organizacional, mercadeo, investigación de mercados, administración de operaciones e investigación de operaciones, permitiéndole al estudiante tener una visión de conjunto de la administración aplicándola a la gestión de la calidad. Los estudiantes deben entregar un producto final que es la aplicación de los conocimientos adquiridos en la asignatura y la aplicación en una empresa.

## **VII. JUSTIFICACIÓN**

La orientación hacia la calidad permite una mirada introspectiva, sobre la cual se indaga el valor de la calidad y de los métodos existentes que propenden por integrar las buenas prácticas para armonizar lo desarmonizado, La CONFIANZA; y con ello brindar métodos que brinden criterios para establecer consensos, acuerdos, concertaciones y conciliaciones sobre las expectativas dadas a cada una de las variables de los productos o servicios, necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes.

## **VIII. COMPETENCIAS A DESARROLLAR EN LA ASIGNATURA**

En cuanto al saber:

Conceptualiza desde la propia existencia lo que percibe como calidad

Relaciona y sistematiza los principios generales de la calidad.

Domina con precisión que la calidad como método administrativo se aplica desde varios modelos que posibilitan la certificación de la capacidad para satisfacer los requisitos del cliente, siendo el de mayor aceptación en la cultura occidental los normalizados a través de estándares tal como la familia de las ISO 9000, 14000, 18000 entre otras, no obstante la existencia de modelos administrativos como: Reingeniería, Producción esbelta, El TPM, El balancead Scorecard, las 5 S, Six sigma, Planeación Estratégica, entre otros.

Conceptualiza sobre los factores que influyen en la variabilidad de los productos y de los procesos, de tal manera que sea la brújula para la toma de decisiones, y de esta manera comprenda el actuar (mejoramiento) que propone el ciclo P. H. V. A. así como la aplicación de uno de los pilares de los principios de la calidad, La toma de decisiones basadas en datos, cifras y hechos.

Comprende adecuadamente el papel de los organismos, certificación y acreditación

Comprende el propósito que tiene las normas incluidas en los Sistemas Integrados de Gestión

En cuanto al ser:

Comprende que la calidad es per se al ser humano, es el ser humano, el que a través del respeto por sí mismo y por el otro, la responsabilidad y la honestidad le imprime calidad a su ser y saber hacer.

Un recto saber, un recto conocer, un recto comprender que permita un recto actuar.

En cuanto al saber hacer:

Analiza la capacidad que tiene las organizaciones de producir productos o servicios que satisfacen las necesidades del cliente, haciendo uso de las 7 herramientas estadísticas para el control de la calidad, como:

- Hoja de control (Hoja de recogida de datos)
- Histograma
- Diagrama de Pareto
- Diagrama de causa efecto
- Estratificación (Análisis por Estratificación)
- Diagrama de scatter (Diagrama de Dispersión)
- Gráfica de control

Herramientas que requieren técnicas complementarias como:

- La lluvia de ideas (Brainstorming)
- La Encuesta
- La Entrevista
- Diagrama de Flujo
- Matriz de Selección de Problemas, etc...

Construye procesos, procedimientos y operaciones de un sistema para una organización, con la certeza de que la base esencial de la calidad es la interacción de los procesos, aplicando el enfoque por procesos y por gestión de sistemas

Caracteriza productos y de servicios de forma adecuada.

## **IX. METODOLOGÍA.**

La metodología para desarrollar en la asignatura será enfocada a la aplicación de la dimensión pedagógica “Aprender hacer”, permitiéndole al estudiante la experimentación o simulación de una realidad, en la cual, él pueda aplicar sus conocimientos de manera progresiva. Así mismo podrá proponer alternativas de solución a problemas de comunicación empresarial, teniendo en cuenta los objetivos empresariales y otros aspectos involucrados, que permitan que los futuros administradores, pueda percibir diferentes configuraciones de acuerdo a los aspectos implicados, además de los ejercicios de clase, ya sean individuales o grupales, presenciales o VIRTUALES, que le permitan al estudiante establecer canales de retroalimentación, promoviendo de esta manera la adquisición de competencias, y habilidades para La comunicación organizacional. Desarrollando la aptitud de trabajar en equipo o individual en el sentido creativo y en la búsqueda de soluciones empresariales

relacionadas con la comunicación.

## X. NÚCLEOS PROBLÉMICOS

- ¿Porque se percibe la calidad de manera diferente?
- ¿Por qué es importante la comunicación con el cliente?
- ¿Qué mecanismos permiten minimizar la relatividad frente a la percepción de calidad, de tal manera que se pueda sostener en el terreno del tiempo y del espacio?
- ¿Porque es necesario establecer referentes para administrar la calidad?
- ¿Cuáles son los fundamentos de la administración de la calidad?
- ¿Cuáles son las variables que inducen la variabilidad de los productos y de los procesos?
- ¿Qué métodos administrativos facilitan la administración de la calidad?
- ¿Cómo saber, como comprender los sistemas que administran la calidad?
- ¿Por qué la gestión por procesos es fundamental en un sistema de gestión de calidad?
- ¿Cuáles son las herramientas conocidas que facilitan el control de la variabilidad en la calidad?
- ¿Qué es un sistema integrado de gestión?
- ¿Qué es acreditación, certificación y normalización?

## XI. EJES TEMÁTICOS Y CONTENIDOS DE LA MATERIA

A continuación, se presentan los contenidos de la asignatura, referenciado en el libro de consulta **Humberto Gutiérrez Pulido, Calidad y productividad, Mc Graw Hill, 2014.**

Disponible en

[https://www.academia.edu/31335449/Calidad Total y Productividad Humberto Gutierrez Pulido MC Graw Hill Ed3 2](https://www.academia.edu/31335449/Calidad_Total_y_Productividad_Humberto_Gutierrez_Pulido_MC_Graw_Hill_Ed3_2)

| CONCEPTOS<br>PRELIMINARES | PRIMER ENCUENTRO TUTORIAL                                                                                           | PÁGINA          |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|                           | Estadística Descriptiva e inferencial,<br>Con énfasis, en Media, Rango, Desviación estándar.<br>Distribución normal |                 |
|                           | Indicadores                                                                                                         |                 |
|                           | Riesgos                                                                                                             |                 |
|                           | Procesos-Procedimientos                                                                                             |                 |
|                           | Marketing                                                                                                           |                 |
|                           | Calidad                                                                                                             |                 |
|                           | Evolución de la calidad                                                                                             |                 |
|                           | Definiciones de la NTC 9000 (Vocabulario)                                                                           | Consultar norma |
|                           | Principios Gestión de la calidad                                                                                    |                 |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|  | <p>Trabajo en equipo y Metodología para la solución de problemas (ciclo PHVA).</p> <p>Enfoque al cliente</p> <p>Identificación de los clientes y de las partes interesadas</p> <p>Matriz QFD</p>                                                                                                                                                                                                                                                          |           |
|  | <p>Sistemas de gestión.</p> <p>NTC ISO 9001 - Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos</p> <p>NTCGP 1000 - Norma Técnica de la calidad de la Gestión Pública</p> <p>NTC ISO 19011 - Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión</p> <p>NTC ISO 14.001 - Sistemas de Gestión Ambiental</p> <p>NTC 18001 - Seguridad y salud ocupacional (OHSAS)</p> <p>Entes acreditadores, entes certificadores y entes normalizadores en Colombia</p> | Consultar |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p style="text-align: center;"><b>TALLER 1</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realice un paralelo entre los diversos autores de la calidad y sus aportes a la misma</li> <li>2. Explica el concepto de calidad, cual ha sido su evolución y de qué forma se convierte en una estrategia para mejorar su competitividad.</li> <li>3. Establecer la relación entre los principios de calidad total, Los 14 principios de Demming y los principios de la Gestión de la calidad bajo la norma ISO.</li> <li>4. Establecer ejemplos en la empresa donde labora, como determina la eficacia, la eficiencia, efectividad y la productividad.</li> <li>5. Diseñe un mapa conceptual sobre calidad, productividad y competitividad</li> <li>6. De acuerdo con el CICLO PHVA DEMING y según la empresa la empresa seleccionada para el trabajo final, relacione dos (2) actividades en cada una de las fases del ciclo (Planear-Hacer-verificar-actuar) en el proceso de talento humano.</li> <li>7. Elabore una matriz con los requisitos del cliente para el producto o servicio de la empresa seleccionada para su trabajo final. Investigue sobre la matriz QFD.</li> <li>8. Hacer una matriz donde relacione las características de las siguientes normas: NTC ISO 9001, NTCGP 1000 , NTC ISO 19011, NTC ISO 14.001, NTC 18001</li> <li>9. De manera individual ingresa a la biblioteca virtual de la universidad del Quindío, lee el capítulo 5 del texto “Administración de la calidad” de Donna Summers, edit. Pearson (liderazgo organizacional) sobre este documento elabora un mapa conceptual.</li> </ol> <p>Este taller debe ser entregado por grupos de estudio, el docente decide cual integrante del grupo realiza su socialización.</p> |  |
|  | <b>SEGUNDO ENCUENTRO TUTORIAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|  | Planificación del producto-Requisitos para los productos y servicios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|  | Despliegue estratégico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|  | Enfoque a Procesos<br>Concepto sobre procesos, interrelación de procesos<br>Procedimientos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|  | Planificación de los procesos relacionados con la prestación del servicio o la fabricación del producto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | Mapa de Procesos<br>Caracterización de procesos<br>Planificación de la medición, análisis y mejora de los procesos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|  | Herramientas estadísticas para control, medición y mejora de procesos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|  | Indicadores Guía para la construcción y análisis de indicadores de Gestión (DAFP Departamento Administrativo de la Función Pública)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|  | <p style="text-align: center;"><b>TALLER 2</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elabore el despliegue estratégico: Misión, Visión, Política y objetivos de calidad y de la empresa seleccionada para el trabajo final.</li> <li>2. Defina el concepto de proceso y cómo se clasifican. Elabore un mapa de procesos donde que refleje los procesos de la organización. (para la empresa de aplicación de trabajo final).</li> <li>3. Seleccione un proceso del Mapa de Procesos y elabore la caracterización del mismo</li> <li>4. Identifique un procedimiento del proceso seleccionado para el trabajo final y aplique el método de flujograma, enmarcando las actividades del ciclo PHVA, y establezca donde se generan evidencias documentales.</li> <li>5. De qué manera las estrategias de una organización deben desplegarse, de tal forma que los objetivos de los procesos, funciones e individuos estén alineados a ellas y formular dos indicadores del proceso seleccionado en el punto 4.</li> <li>6. De manera individual, ingrese a la biblioteca virtual de la universidad del Quindío, lea el capítulo 4 del texto “Calidad total, fuente de ventaja competitiva” de Juan José Tarí Guilló, publicaciones universidad de Alicante. Sobre este documento elabore un mapa conceptual.</li> </ol> <p>Este taller debe ser entregado por grupos de estudio, el docente decide cual integrante del grupo realiza su socialización.</p> |  |
|  | <b>TERCER ENCUENTRO TUTORIAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|  | La Norma ISO-9001:2015<br>- Los Requisitos de la norma                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|  | Requisito No. 4. Contexto de la Organización                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |           |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|  | Requisito No. 5. Liderazgo: Política de calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Consultar |
|  | Requisito No. 6. Planificación: Objetivos de calidad y planificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |           |
|  | Requisito No.7. Soporte: Recursos, comunicación, información documentada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |
|  | Requisito No. 8. Operación: Procesos misionales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |           |
|  | <b>TALLER 3</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |           |
|  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Investigue sobre las herramientas estadísticas para la calidad y cualitativas (administrativas) de la calidad.</li> <li>2. Investigue cómo se elabora el Diagrama Causa – Efecto y aplíquelo al proceso seleccionado.</li> <li>3. Consulte en qué consiste un manual de calidad en el SGC y cuáles son sus componentes.</li> <li>4. Plantee la política de calidad y los objetivos de calidad para la empresa seleccionada para su trabajo final.</li> <li>5. Diseñe dos indicadores de gestión y tipifíquelos en estos dos conceptos: eficiencia y eficacia.</li> <li>6. Elabore una matriz con los requisitos del cliente para el producto o servicio de la empresa seleccionada para su trabajo final.</li> <li>7. Establezca los mecanismos que va a emplear para evaluar la satisfacción del cliente.</li> </ol> <p>Este taller debe ser entregado por grupos de estudio, el docente decide cual integrante del grupo realiza su socialización.</p> |           |
|  | <b>CUARTO ENCUENTRO TUTORIAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |
|  | <p>- Continuación de Requisitos de la norma</p> <p>Requisito No. 9. Evaluación del Desempeño: Auditorías internas, Revisión por la dirección</p> <p>Requisito No. 10. Mejora (como requisito y como principio de calidad): No conformidades y acciones correctivas, Mejora continua</p> <p><b>Informe Final</b></p> <p>Objetivo: Seleccionar una empresa que esté funcionando y que no tenga sistema de gestión de calidad, para hacer la aplicación de elementos de Sistema de Gestión de la Calidad.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Consultar |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la empresa</li> <li>2. Despliegue estratégico (Misión, Visión, Política de calidad, Objetivos estratégicos, estrategias)</li> <li>3. Realizar la Matriz QFD analizada (Enfoque al cliente, medición y seguimiento de la satisfacción, Actual y propuesta de mejora)</li> <li>4. Diseñar el Mapa de Procesos</li> <li>5. Seleccionar un proceso Clave de la empresa para hacer la respectiva caracterización y diagramación.</li> <li>6. Aplicar una herramienta Administrativa a la empresa</li> <li>7. Elaborar el Diagrama causa efecto, analizar sus resultados y hacer plan de mejora.</li> <li>8. Diseñar dos indicadores de eficiencia y dos indicadores de eficacia</li> <li>9. Conclusiones</li> <li>10. Recomendaciones</li> </ol> <p>Este documento debe ser presentado en CD rotulado, aplicando las normas APA</p> <p>El trabajo debe ser sustentado en el espacio de la cuarta tutoría del espacio académico.</p> |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## XII. EVALUACIÓN

Para la habilitación se tendrá en cuenta el Estatuto estudiantil parágrafo 2 artículo 49 según reza: “las asignaturas teórico-prácticas serán habilitables cuando se apruebe el componente práctico

| Aspectos a Evaluar                                        | Estrategias                                                                     |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Conceptualización                                         | Sustentación de talleres, investigaciones, exposiciones.                        |
| Aplicación de conocimientos                               | Evaluaciones escritas .                                                         |
| Desarrollo de competencias (Interpretativa-Argumentativa) | Realización de trabajo practico para la aplicación de los contenidos temáticos. |

### **XIII. BILIOGRAFÍA – WEBGRAFÍA**

- Humberto Gutiérrez Pulido, Calidad y productividad, Mc Graw Hill, 2014. Disponible en [https://www.academia.edu/31335449/Calidad Total y Productividad Humberto Gutierrez Pulido MC Graw Hill Ed3 2](https://www.academia.edu/31335449/Calidad_Total_y_Productividad_Humberto_Gutierrez_Pulido_MC_Graw_Hill_Ed3_2)
- Humberto Delgado Cantú, Desarrollo de una cultura de calidad, Mc Graw Hill, 2011
- Luis Fernando Agudelo Tobón, Gestión por procesos, Icontec, 2007
- Edgardo J. Escalante Vásquez, Análisis y mejoramiento de la calidad, Limusa, 2006
- Francisco José López Carrizosa, ISO 9000 y la planificación de la calidad, ICONTEC 2006
- Donna C.S. Summers, Administración de la calidad, Pearson, 2006
- Douglas C. Montgomery, control estadístico de la calidad, Limusa, 2006
- Alberto Alexander Servat, Calidad, Pearson, 2005
- H. James Harrington, Mejoramiento de los procesos de la empresa, Mc Graw Hill, 1996
- Hitoshi Kume, Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad, Norma, 1994
- Normas fundamentales sobre la gestión de la calidad y documentos de orientación para su Aplicación. ICONTEC, 2010
- Normas ISO NTC de la Familia de las 9000.
- Normas ISO NTC de la Familia de las 14001.
- Normas OHSAS 18000
- Normas ISO 19011
- Normas ISO 31000

### **BASES DE DATOS**

BIBLIOTECA EUCLIDES JARAMILLO ARANGO UNIVERSIDAD DEL QUINDIO

[https://www.uniquindio.edu.co/biblioteca/publicaciones/bases\\_de\\_datos\\_pub](https://www.uniquindio.edu.co/biblioteca/publicaciones/bases_de_datos_pub)

ICONTEC INTERNACIONAL.

<https://ecollection.icontec.org/colecao.aspx>

Estándares ICONTEC 2015

Disponible en: [https://issuu.com/icontec\\_internacional/docs/revista\\_estandares-f?e=6450117/30513056](https://issuu.com/icontec_internacional/docs/revista_estandares-f?e=6450117/30513056)

#### NUEVA BIBLIOTECA VIRTUAL PEARSON

- <https://pearsonsoporte.zendesk.com/hc/es/categories/115000718603-Biblioteca-Virtual>

#### XIV. DATOS DE LOS DOCENTES QUE ORIENTAN LA ASIGNATURA

| NOMBRE | FORMACIÓN ACADÉMICA | CORREO ELECTRÓNICO –<br>NÚMERO TELEFÓNICO |
|--------|---------------------|-------------------------------------------|
|--------|---------------------|-------------------------------------------|

