

**FACULTAD DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y  
AVANZADA**

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD**

**PROYECTO EDUCATIVO DEL PROGRAMA  
(PEP)**

**UNIVERSIDAD DE AMÉRICA  
VICERRECTORÍA ACADÉMICA Y DE POSGRADOS**

Bogotá, D.C. – Colombia

Año 2013

# **1. BREVE HISTORIA DE LA FACULTAD Y DEL PROGRAMA**

El 10 de Junio de 1992 se establece en la Universidad de América la Facultad de Educación Permanente y Avanzada; facultad de programas institucionales. En este contexto institucional, se dio inicio a la implementación de esta disposición creando la especialización en Gerencia de la Calidad.

La Universidad de América a través de la Facultad de Educación Permanente y Avanzada, facultad de programas institucionales, manifestó en dicho momento el interés de mantener en el tiempo el ofrecimiento y promoción de programas académicos a nivel de postgrado que tomaran en cuenta las exigencias profesionales de los diversos sectores de la economía estatal, regional y nacional, en ese orden, y que promovieran la formación de recursos humanos con habilidades excelentes para el análisis y diseño de sistemas de la actividad humana o componentes de éstos.

Bajo este enfoque lo principal era capacitar a los estudiantes en el uso de técnicas diversas que les permitan modificar sistemas ya existentes, obteniendo así mejores niveles de desempeño, o bien crear sistemas inexistentes y administrar su proceso de implantación.

Con este programa la Universidad de América busca estrechar más sus lazos con los diversos sectores productivos locales y regionales, mediante la participación activa de sus estudiantes, graduados y profesores, en la búsqueda de soluciones a los diversos problemas que afrontan las organizaciones locales, regionales y nacionales, especialmente en los aspectos de la Gestión de Calidad, competitividad, globalización, innovación, normatividad de la calidad nacional e internacionalmente, mejoramiento de la calidad, sostenibilidad, costos de la calidad e investigación.

La Universidad de América forma especialistas en Gerencia de la Calidad con conocimientos gerenciales, fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y de investigación, que le permiten enfrentar un entorno empresarial competitivo

orientado hacia la satisfacción del cliente y la conquista de mercados, con calidad de sus productos y sus procesos gerenciales, con competencias para analizar, planificar, gestionar y evaluar sistemas integrados de la calidad de cualquier proceso, teniendo en cuenta el componente humano y el trabajo en equipo, para lograr un mejoramiento continuo partiendo de la innovación y la creatividad.

Los candidatos idóneos a participar en este programa son todos aquellos profesionales de Ingeniería Industrial, Ingeniería de Petróleos, Ingeniería Química, Ingeniería Mecánica, Arquitectura, Economía y Finanzas y otras profesiones afines que busquen adquirir una mayor habilidad para la toma de decisiones, aspirar a puestos corporativos, gerenciales o departamentales y en general tener una mayor visión de su organización y del entorno que la rodea.

### **1.1 Naturaleza.**

La Facultad de Educación Permanente y Avanzada es una expresión institucional de la gestión asociada y continúa de las Ramas Académicas y Docente e Investigativa de la Universidad de América.

La Facultad contará con el apoyo y cooperación de las distintas dependencias, unidades y servicios de todas las demás ramas de la Universidad de América.

La Facultad se asemejará a los entes del país y del exterior orientado a proveer educación continuada o permanente y de posgrado.

### **1.2 Objetivos y Funcionamiento**

Perfeccionar el aprendizaje obtenido en pregrado.

Articular, sistematizar y ofrecer cursos especiales, seminarios, servicios y actividades interdisciplinarias, convenientes para el desenvolvimiento económico, social, productivo, político, cultural, educativo e institucional del país y de la región Iberoamericana.

### **1.3 Misión y Visión de la Facultad**

### **1.3.1 Misión**

Formar profesionales mediante el ofrecimiento y promoción de programas académicos de posgradual y de extensión, que permitan desarrollar competencias en las áreas de gestión y administración, teniendo en cuenta las exigencias de los diversos sectores de la economía regional, nacional e internacional.

### **1.3.2 Visión**

La Facultad de Educación Permanente y Avanzada de la Universidad de América será reconocida por el ofrecimiento de programas de posgrados de alta calidad y satisfacción de sus egresados.

## **2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **2.1. Misión y Visión del Programa**

El Programa de la Especialización en Gerencia de la Calidad, como integrante de la comunidad académica que conforma la Facultad de Educación Permanente y Avanzada de la Universidad de América, acoge como propia la Misión de la Facultad y se compromete a trabajar individual y conjuntamente en su logro, tal que la Visión se haga realidad.

#### **2.1.1 Misión**

La Especialización en Gerencia de la Calidad propende por la formación de profesionales, con criterio empresarial y un alto sentido de la ética profesional que les permita garantizar credibilidad y confianza para que a través de un adecuado direccionamiento y orientación de los Sistemas de Gestión de Calidad en las organizaciones logren la rentabilidad, el crecimiento y la supervivencia de ellas, todo dentro del marco del bienestar de la sociedad y el buen manejo del medio ambiente.

#### **2.1.2 Visión**

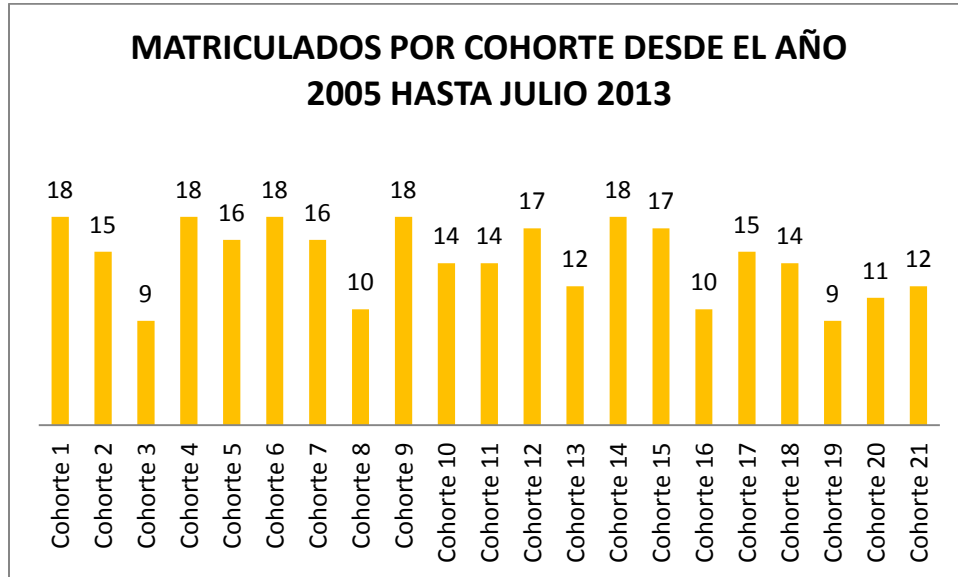
Ser una especialización con prestigio y reconocimiento a nivel de Bogotá, Colombia e Iberoamérica como un programa de alta calidad académica que le garantiza al graduado el cumplimiento de sus expectativas, así como también a las organizaciones donde se desempeñen y a la sociedad.

#### **2.1.3 Datos de interés del Programa**

La Especialización en Gerencia de la Calidad ha programado y desarrollado un total de veinti un (21) cohortes desde el inicio en Agosto del 2005, para un total de

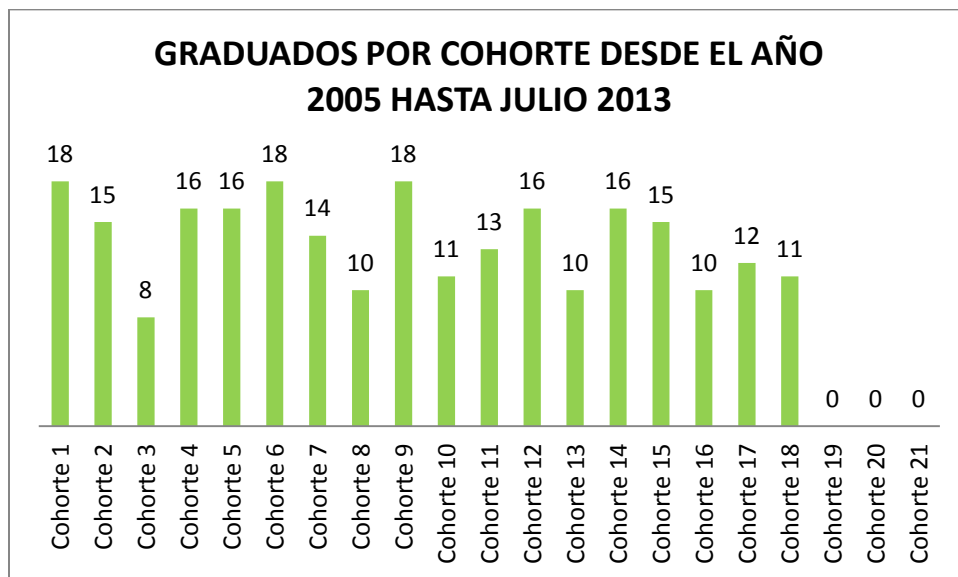
301 alumnos matriculados y 247 graduados hasta el mes de julio del año 2013.  
Ver Figuras 1 y 2.

Figura 1. Matriculados por cohorte desde el año 2005 hasta julio 2013.



Fuente: Registro Académico de la Fundación Universidad de América.

Figura 2. Graduados por Cohorte desde el año 2005 hasta julio 2013.



Fuente: Registro Académico de la Fundación Universidad de América.

Desde el inicio de la primera cohorte en el año 2005 y hasta marzo del 2009, el programa se desarrolló con el pensum No. 070602 de 36 créditos; durante este periodo se iniciaron nueve (9) cohortes con un total de 138 alumnos matriculados y 133 graduados.

Mediante la resolución 2498 emanada del Ministerio de Educación Nacional el 6 de mayo del 2009 otorgó a la Fundación Universidad de América el registro calificado para el programa Especialización en Gerencia de la Calidad, con código SNIES 15354, metodología presencial y con un numero de 28 créditos académicos y un nuevo plan de estudios de acuerdo con el pensum 070603, entonces a partir de mayo del año 2009 se han programado y desarrollado doce (12 ) cohortes con un total de 163 alumnos matriculados y 114 graduados a julio del 2013, 34 estudiantes activos y 15 estudiantes retirados.

De los registros de los estudiantes se tiene que el 85 % de nuestros estudiantes trabajan en el sector industrial y de servicios.

## **2.2 Tendencias actuales de la profesión y la formación profesional**

La globalización y la apertura de los mercados son nuevas condiciones que han llevado a las empresas a crear ventajas competitivas que determinarán su supervivencia y desarrollo. Sin embargo, la competitividad es un concepto demasiado amplio que involucra desde las estrategias que una empresa adopta para conquistar un mercado, hasta la calidad de sus productos, su gerencia y sus procesos. Se ha comprobado que las organizaciones más exitosas, aquellas que mejores resultados consiguen, son las que disponen de personal más capacitado con conocimientos actualizados y una actitud favorable de trabajo en equipo y principios básicos de calidad.

A este respecto García<sup>1</sup> dice “Los tratados de libre comercio abren un camino hacia negociaciones comerciales enmarcadas en el concepto de libertad de los mercados, y es aquí, fundamentalmente, donde cobra gran importancia el tema de

---

<sup>1</sup> PORTAFOLIO. La Calidad y los TLC. Alfredo García, mayo 30 de 2012

la calidad. Los sistemas normalizados de gestión apuntan, justamente, a transformar a toda organización en una que sea capaz de cumplir con su misión y alcanzar su visión, esto es, ser capaz de generar ese valor, darlo a conocer y ponerlo al alcance de sus clientes de una manera confiable, segura y sostenible. En los TLC, la calidad está muy ligada a aspectos como el cuidado de la salud, la vida, el ambiente y el comercio, justo por ello, es importante resaltar que más allá de las condiciones mínimas requeridas por la obligatoriedad de la regulación, será el mercado el que determine los niveles de calidad que los empresarios deben alcanzar para ganar su espacio entre los nuevos consumidores, a través de la auténtica generación de valor”.

El enfoque de la gerencia de la calidad corresponde a una corriente actual de la administración, la cual es considerada por:

- Gitlow y Gitlow<sup>2</sup>, como una nueva concepción para enfocar las operaciones de una empresa, en la cual los gerentes conducen los asuntos de la organización a largo plazo, una perspectiva que también brinda una guía para la acción día tras día.
- Deming (<sup>3</sup>), no propone una definición explícita de calidad; aporta que el mejoramiento del producto o del servicio se logra a través de la reducción de la incertidumbre y la variabilidad, y considera que una mayor calidad conduce a una mayor productividad, generándose una fuerza competitiva para la empresa.
- Para Juran<sup>4</sup>, la calidad es una adecuación al uso, donde hay muchos usos y usuarios, señala que la gestión de la calidad se hace por medio del empleo de los tres procesos de gestión de planificación, control y mejora, conocida como la "Trilogía de Juran”.

---

<sup>2</sup> GITLOW Y GITLOW. Medición de la gestión de la calidad total: una revisión de la literatura

<sup>3</sup> DEMING. La gestión de la calidad total-(TQM por sus siglas en inglés o CGT)

<sup>4</sup> DEMING, JURAN, CROSBY; principios, trilogía, pasos



- El Centro de Formación y Adiestramiento de Petróleos de Venezuela y sus filiales CEPET<sup>5</sup>, define la calidad como "un enfoque sistemático/estructurado que busca el mejoramiento continuo de los procesos de trabajo mediante la identificación, cuantificación, reducción y prevención del desperdicio, para lograr calidad y excelencia en productos y servicios".
- La norma Mexicana de calidad, NMX CC-1<sup>6</sup>, la define como conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere la actitud para satisfacer las necesidades explícitas o implícitas preestablecidas (esta definición proviene de los estándares internacionales de calidad ISO-9000).
- La Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000<sup>7</sup> denomina el término calidad así: Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Nota 1:** El término “calidad” puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

**Nota 2:** “Inherente”, en contraposición a “asignado”, significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.

- Para La Corporación Calidad<sup>8</sup> el propósito del modelo contenido en el Premio Colombiano a la calidad de la Gestión es el de servir como referente para que todo tipo de organizaciones sigan el camino que las lleve a ser calificadas y a tener prácticas de organizaciones de clase mundial, capaces de entregar, a sus Grupos Sociales Objetivo, una oferta de valor claramente diferenciada, sostenible y no fácilmente imitable, y de esta manera asegurar su competitividad.

---

<sup>5</sup> PERDOMO ORTIZ Jesús y Javier González Barreto, Cuad. Adm. Bogotá (Colombia), 17 (28) : 91-109, Julio-Diciembre de 2004

<sup>6</sup> CEPET Centro de Formación y Adiestramiento de Petróleos de Venezuela y sus filiales,

<sup>7</sup> ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Editada por ICONTEC, 2005

<sup>8</sup> CORPORACION Calidad. Innovación en gestión. Ministerio de Comercio Industria y Turismo, abril 2012

Hoy en día, hablar de calidad es hablar del rompimiento de las estructuras y de las estrategias tradicionales de la administración, tratando de adaptarlas a las nuevas condiciones del mercado.

Las compañías líderes han logrado el éxito al obtener ventajas competitivas debido a un enérgico interés en su derecho y estilo gerencial, lo que les ha permitido reaccionar activamente ante los cambios en el mercado y adquirir capacidad para atender con precisión las especificaciones de los productos y servicios requeridos por sus clientes.

La calidad, y específicamente la certificación de los Sistemas de Gestión de Calidad con base en la norma ISO 9000, han tenido en los últimos años una dinámica sostenida de crecimiento a escala mundial. En el caso colombiano y como lo establece el ICONTEC, tal crecimiento es mayor que el promedio Internacional puesto que debido a la importancia de contar con la certificación y a las políticas gubernamentales para que las empresas exportadoras logren obtener la certificación ISO 9001, antes del 2019, es así que dentro del marco económico y de desarrollo diseñado al año 2019<sup>9</sup> dice “En los años venideros, las empresas colombianas deberán desarrollar la cultura de la calidad, la certificación y la normalización técnica, tal que, en 2019, 80% de las empresas exportadoras estén certificadas (hoy están 8.5%)”. En Colombia al año 2011 están certificadas 9.910 empresas con la ISO 9001, cuando la meta es llegar a tener certificadas 92.800 empresas para el año 2019<sup>10</sup>.

Los “tratados de libre comercio que gestiona el país ponen de manifiesto la trascendencia de una adecuada y urgente revisión en el tema de la Infraestructura de la Calidad y es importante que instancias políticas, empresariales e incluso la academia comprendan que la calidad es la plataforma para enfrentar los desafíos sociales, económicos y ambientales, que demanda la incursión en los mercados

---

<sup>9</sup> Vision Colombia 2019

<sup>10</sup> THE ISO SURVEY of Management System Standard Certifications (1993-2011)

globales”<sup>11</sup>.

Además, “si alguien tiene la intención de exportar a estados Unidos, donde hay requisitos reglamentarios y el producto requiere de una certificación, el productor colombiano se encuentra con que no tiene la acreditación, es decir, para poder tener los productos en Estados Unidos es necesario un certificado de que cumple con el estándar de ese país”.

Se debe considerar también, que nuestras empresas bien sean de servicios o productoras de todo tipo de bienes, deberán competir con los productos del mundo en cuanto a calidad y precios. Para el caso de los países con los que tengamos tratados de libre comercio esos productos estarán ingresando a Colombia en muchos casos sin aranceles, lo que significa que ellas competirán también en los mercados locales con productos y servicios que llegan de otros países, lo que significa que las empresas que no estén desarrollando sistemas de gestión de calidad que les permita mejorar la eficiencia de sus empresas, no serán competitivas.

A continuación se relacionan a manera de ejemplo algunos casos donde el gobierno de Colombia ha emitidos leyes y decretos donde se obliga a los sectores de salud, educación, alimentos, hotelería y turismo, a garantizar el desarrollo de sistemas de gestión de la calidad.

En cuanto a la salud, el artículo 107 de la ley 1438 del 2011 dice: “*Garantía de calidad y resultados en la atención en el Sistema General de Seguridad Social de Salud*”. En desarrollo del principio de calidad del Sistema General de Seguridad Social de Salud establecido en la presente ley, y en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud, se definirá e implementará un plan nacional de mejoramiento de calidad, con clara orientación

---

<sup>11</sup>DINERO.COM. Los TLC no sirven si no se produce con calidad 18/07/2012

hacia la obtención de resultados que puedan ser evaluados.

Así mismo se contempló en la Ley 812 dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2003-2006 <sup>12</sup> el artículo 85 que dice: “*Gestión de calidad y cobertura en programas de posgrado*. Con el objetivo de ampliar la cobertura y la calidad de los programas de posgrado, el Ministerio de Educación Nacional definirá estándares de calidad para programas de especialización, maestrías de profundización, maestrías de investigación y doctorado”.

El Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos de la República de Colombia (INVIMA) tiene la función de ejecutar el control sanitario tanto de los medicamentos como de los alimentos producidos y comercializados en la República de Colombia y debe asegurar el cumplimiento del decreto 3075 de 1997, el cual exige el cumplimiento de las Buenas Prácticas de manufactura. También existe la norma NTC-ISO 22000, que especifica los requisitos para un sistema de gestión de inocuidad de los alimentos a lo largo de la cadena alimentaria hasta el punto de consumo final igualmente, mediante el decreto 60 del 2002 del Ministerio de Salud por el cual se promueve la aplicación del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos HACCP en las fábricas de alimentos y se reglamenta el proceso de certificación.

En cuanto al campo del turismo en Colombia se estableció una Certificación de Calidad y Sostenibilidad Turística, esta certificación se desarrolló bajo el liderazgo del Vice ministerio de Turismo con el ánimo de mejorar la prestación de los servicios turísticos mediante el fortalecimiento de la gestión de la calidad y sostenibilidad en las empresas y destinos turísticos, como estrategia para generar una cultura de excelencia que permita posicionar a Colombia en los mercados turísticos como un destino de calidad diferenciado y competitivo.

---

<sup>12</sup> LEY 812 de 2003 Diario Oficial 45231 27 de Junio 2003.

En cuanto a la hotelería hay una categorización por estrellas. Esta certificación permite demostrar a los clientes las características de calidad en los servicios y la infraestructura que deben cumplir los hoteles bajo la norma sectorial colombiana NTSH 006 “Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos”, así como garantizar una adecuada relación entre el valor pagado y la calidad recibida.

La NTSH 006 define factores de servicio y de infraestructura, basados en criterios internacionales de procedimientos de operación y administración, orientados a promover la mejora continua y la competitividad de los servicios de los hoteles.

La Especialización en Gerencia de la Calidad de la Universidad de América, tiene como objetivo fundamental formar profesionales especializados en esta rama, que sean soporte al interior de las organizaciones, líderes que generen conocimientos y desarrollo asociados a este tema como soporte para el cumplimiento de los aspectos legales y de los planes establecidos por el gobierno para satisfacer las necesidades del país, permitiendo, dentro de la normatividad de calidad nacional e internacional, ser agentes de cambio sostenible e innovación dentro del campo de bienes y/o servicios en los que se desempeñen, focalizada dentro del marco económico y de desarrollo diseñado al año 2019<sup>13</sup>.

La Universidad de América forma especialistas en Gerencia de la Calidad con conocimientos gerenciales, fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y de investigación, que le permiten enfrentar un entorno empresarial competitivo orientado hacia la satisfacción del cliente y la conquista de mercados con calidad de sus productos y sus procesos gerenciales, con competencias para analizar, planificar, gestionar y evaluar sistemas integrados de la calidad de cualquier proceso, teniendo en cuenta el componente humano y el trabajo en equipo para lograr un mejoramiento continuo, partiendo de la innovación y la creatividad.

---

<sup>13</sup> Plan Nacional de desarrollo 2010-2014.

### **3 ESPECIFICIDAD E IDENTIDAD DEL PROGRAMA**

El Programa busca formar profesionales especializados en esta rama que sean soporte al interior de las organizaciones, que sean líderes y generen conocimientos y desarrollo asociados a este tema como soporte para el cumplimiento de los aspectos legales y de los planes establecidos por el gobierno para satisfacer las necesidades del país, permitiendo, dentro de la normatividad de calidad nacional e internacional, ser agentes de cambio sostenible e innovación dentro del campo de bienes y/o servicios en los que se desempeñen, focalizada dentro del marco económico y de desarrollo diseñado al año 2019<sup>14</sup>.

La Universidad de América forma especialistas en Gerencia de la Calidad con conocimientos gerenciales, fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y de investigación, que le permiten enfrentar un entorno empresarial competitivo orientado hacia la satisfacción del cliente y la conquista de mercados con calidad de sus productos y sus procesos gerenciales.

#### **3.1 Objetivos del programa**

##### **3.1.1 Objetivo General**

Ofrecer un Programa de Especialización en Gerencia de la Calidad que responda a las necesidades actuales requeridas por la Industria de bienes y servicios, tanto en Colombia como a nivel internacional, que permita fortalecer a las organizaciones a través de los factores de competitividad y sostenibilidad (innovación, costos, gestión de la Calidad, mejoramiento continuo) para ingresar y permanecer en el mercado globalizado. Así mismo, busca formar profesionales especialistas competentes que satisfagan las necesidades de los mercados actuales.

---

<sup>14</sup> Plan Nacional de desarrollo 2010-2014

### **3.1.2 Objetivos Específicos**

Formar especialistas en la Gerencia de la Calidad que agreguen valor a su desempeño laboral en la industria de bienes y servicios en los cuales se desempeñen, o que puedan desempeñarse en otras modalidades y niveles educativos que sean resultados del progreso de la ciencia, de la cultura, de la innovación educativa y que la ley autorice.

Formar integralmente a los educandos en los valores de la responsabilidad personal, de la ética profesional, del civismo y de la solidaridad social.

Cuidar que la educación superior se desarrolle dentro de los criterios éticos que garanticen el respeto a los valores del ser humano y de la sociedad.

### **3.2 Perfiles de la Especialización en Gerencia de la Calidad**

#### **3.2.1 Perfil del Aspirante – Proceso de Admisión y de Permanencia.**

El aspirante a ingresar en la Especialización en Gerencia de la Calidad, tendrá cualidades como persona y estudiante que deberá desarrollar en su proceso de formación, teniendo en cuenta las demandas sociales y las características propias de un Programa de nivel de postgrado.

La Especialización es un espacio académico ideal para profesionales en Ciencias de la Ingeniería, Administración, Economía, y otras profesiones afines o equivalentes, que se desempeñen preferiblemente en cargos de Gerencia de la calidad y liderazgo de grupos, o que se proyecten en el área de gestión o Dirección de la calidad.

La Especialización en Gerencia de la Calidad en sus procesos de selección de los estudiantes que ingresan, acoge los lineamientos de la Universidad desarrollados en el reglamento de estudiantes de posgrado (**CAPÍTULO PRIMERO INSCRIPCIÓN, SELECCIÓN, ADMISIÓN Y MATRICULA**) y en el procedimiento establecido para admisiones y matrícula (ver anexo 1-2)

### **3.2.2 Perfil Profesional**

El perfil profesional describe los posibles y más relevantes ámbitos de desempeño laboral, las responsabilidades que le corresponde asumir, las funciones y los cargos que puede desempeñar y el tipo de instituciones donde se requiere su actuación como especialista.

El profesional Especialista en Gerencia de la Calidad tiene las competencias propias para analizar, planificar, gestionar y evaluar sistemas integrados de la calidad de cualquier proceso, teniendo en cuenta el componente humano y el trabajo en equipo para lograr un mejoramiento continuo, partiendo de la innovación y la creatividad, así como del conocimiento de la normatividad vigente, lo que le permitirá definir los espacios sobre los cuales se articula el sistema de gestión de la calidad.

### **3.2.3 Perfil Ocupacional**

El propósito central del Programa es formar especialistas capaces de desempeñarse como:

- Gerente líder del programa de calidad total de las compañías.
- Consultor en gestión de la calidad.
- Director de capacitación en sistemas de calidad.
- Auditor / Asesor en sistemas de calidad.
- Coordinador de sistemas integrados de gestión de la calidad.
- Director de proyectos de mejora y control de la calidad.
- Docente, comunicador de los lineamientos de los Sistemas de Gestión.
- Investigador de la temática de Calidad y mejoramiento continuo.

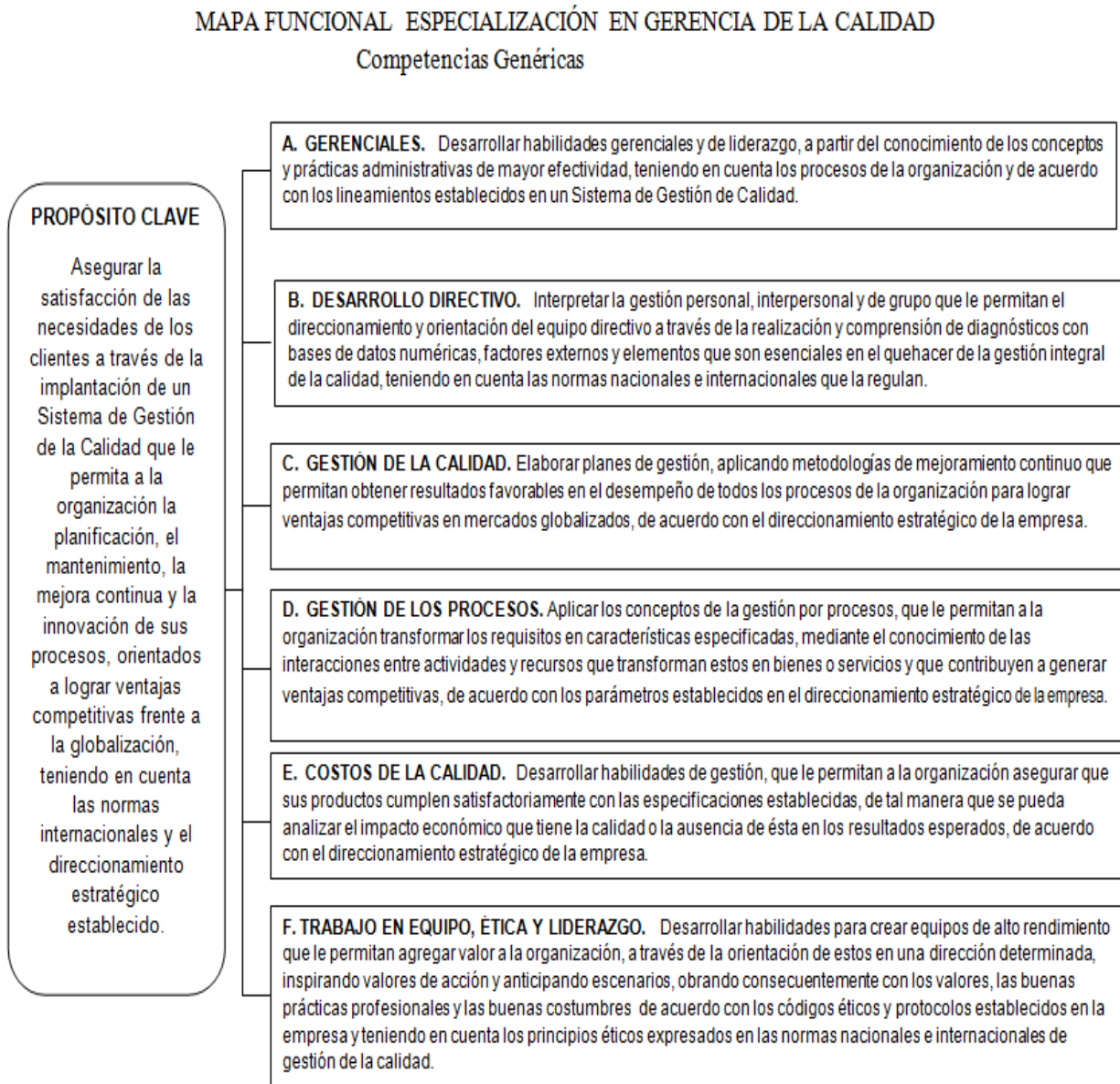
## **3.3 Competencias y dominios que se buscan en el ejercicio profesional**

### **3.3.1 Competencias Genéricas**



Para el desarrollo armónico del futuro especialista en Gerencia de la Calidad de la Universidad de América se han propuesto las siguientes competencias genéricas que se describen en la Figura 3, que corresponden a las competencias relacionadas con las áreas de formación.

**Figura 3. Mapa funcional Especialización en Gerencia de la Calidad**



Fuente: Base documental del Programa 2013.

### 3.4 Enfoque Teórico y práctico del Programa de Formación Profesional

La calidad es un concepto<sup>15</sup> que ha ido evolucionando en su significado a través de la historia. Se puede establecer la aparición del concepto moderno de la calidad en torno a los años 1920, en Estados Unidos, impulsada por grandes compañías como Ford Motor Company, American Telephone & Telegraph, Western Electric, etc., que comienzan a implantar el criterio de calidad de diversas formas. Se puede resumir que las etapas fundamentales en el movimiento de la calidad son: Inspección, Control Estadístico de la Calidad, Aseguramiento de la Calidad y Gestión de la Calidad. Esta clasificación, donde cada etapa complementa a la anterior y donde todas ellas en la actualidad son de mayor o menor aplicación dependiendo del tipo de empresa de que se trate, corresponde con la evolución del concepto de la calidad a través del tiempo.

Según Ruiz-Canela 2007<sup>16</sup>, “esta evolución ha favorecido que la Calidad Total se consolide como disciplina que, lejos de ser un mero concepto de moda o la especificación para un determinado certificado, represente una forma de gestión que permita a las empresas obtener y mantener ventajas competitivas en su negocio”.

Acompañando a estas etapas, las formas de organización para la calidad han ido evolucionando a través del tiempo, así que de patrono - capataz, actualmente la calidad representa una función estratégica de la empresa.

La evolución histórica de la gestión de la calidad ha estado acompañada por desarrollos de sistemas de gestión, herramientas y técnicas, impulsadas por grandes personajes (gurús) que han sido por ello determinantes en el avance de lo que hoy se denomina Sistemas de Gestión de la Calidad, desatancándose los siguientes<sup>17</sup>:

**Walter A. Shewart:** considerado como el padre del Control Estadístico de Procesos (SPC). Fue el primero en realizar estudios sistemáticos sobre la calidad

---

<sup>15</sup> CUATRECASAS Luis. Gestión Integral de la Calidad. Profit Editorial. Barcelona 2010.

<sup>16</sup> RUIZ José-CANELA López La gestión por Calidad Total en la empresa moderna.

<sup>17</sup> EVANS James, LINDSAY William. Administración y control de la calidad. México 2009.

desarrollando métodos estadísticos. Él inició implantando esta herramienta en la Bell Telephone Company en el año 1924, en la actualidad se usan ampliamente las cartas de control y se evalúa la capacidad de los procesos con esta herramienta.

**W. Edwards Deming:** con una gran influencia en la administración de la calidad, el Dr. Deming reconoció la importancia de considerar los procesos administrativos desde un punto de vista estadístico, hablaba sobre el liderazgo de la alta dirección, las asociaciones entre clientes y proveedores, y la mejora continua en los procesos de manufactura y desarrollo de productos. Es conocido por sus 10 puntos para la competitividad de la empresa y el Ciclo Deming PHVA.

**Armand V. Feigenbaum:** trabajó en la General Electric de Nueva York en donde desarrolla en los años cuarenta el concepto de la Calidad Total, ampliando el concepto de “gestión” de la calidad a los ya existentes desde el punto de vista técnico y estadístico. Es considerado el precursor de la moderna Gestión de la Calidad Total; en sus escritos promulgaba la participación de todos los estamentos y departamentos de la empresa en busca de la calidad en todas las actividades y de esta forma alcanzar la máxima satisfacción de los clientes.

**Kaoru Ishikawa:** experto y pionero en el Control de Calidad en Japón, es conocido por el desarrollo de los Círculos de Calidad en el año 1960. Considera la calidad como la principal característica para obtener el éxito a largo plazo. Creador del diagrama que lleva su nombre o diagrama de causa efecto, considerado como una de las siete herramientas básicas de la calidad. Definía la Calidad Total de la forma siguiente “Mediante la Calidad Total y con la participación de todos los empleados, incluido el presidente, cualquier compañía puede crear mejores productos o servicios a menor coste, aumentar las ventas, mejorar beneficios, convirtiéndose así en una organización mejor”. A continuación se resumen algunos elementos claves de su filosofía:

- 1- La calidad empieza con la educación y termina con la educación.

- 2- El primer paso en la calidad es conocer las necesidades del cliente.
- 3- El estado ideal del Control de Calidad ocurre cuando la inspección ya no es necesaria.
- 4- Eliminar el origen y no los síntomas.
- 5- El Control de Calidad es responsabilidad de los trabajadores y las divisiones.
- 6- No confundir los medios con los objetivos.
- 7- Colocar la calidad en primer lugar y establecer sus perspectivas de las utilidades a largo plazo.
- 8- La mercadotecnia es la entrada y la salida de la calidad.
- 9- Los directivos no deben demostrar enojo cuando sus subordinados presentan los hechos.
- 10- Noventa y cinco por ciento de los problemas en una empresa se solucionan con herramientas sencillas de análisis y solución de problemas.
- 11- Los datos sin información de difusión (es decir, la variabilidad) son falsos.

**Joseph M. Juran:** conocido por desarrollar la Trilogía de la Calidad: Planificación, Control y mejora de la Calidad. Planificar la Calidad significa identificar al cliente o segmento de clientes, averiguar sus expectativas y en función de las mismas, establecer las características del producto o servicio desarrollando los procesos necesarios para su implantación; medir la calidad total para comparar los resultados obtenidos con los diversos objetivos establecidos por el cliente y mejorar continuamente la Calidad Total, actuando sobre los aspectos negativos creando cambios de forma que consigan niveles de calidad cada vez más altos.

Según Evans<sup>18</sup> las organizaciones japonesas emprendieron los siguientes pasos de la filosofía de Juran:

- Dirigir la calidad desde el nivel de dirección principal.
- Capacitar a toda la jerarquía administrativa en los principios de calidad.
- Luchar por mejorar la calidad a una velocidad inusual.
- Informar del avance en las metas de calidad a los niveles ejecutivos.
- Hacer participar a la fuerza laboral en la calidad.

---

<sup>18</sup> EVANS-LINDSAY Administración y control de la Calidad. Cengage learning Editores 2008.

- Revisar la estructura de recompensas y reconocimiento para incluir la calidad.

**Philip B. Crosby:** En los años sesenta lanza el concepto de “cero defectos”, aplicándolo en la ITT (International Telephone & Telegraph), donde fue director de calidad durante 14 años. El movimiento de cero defectos contiene fundamentalmente los siguientes conceptos:

- 1- El único estándar aceptable es un trabajo perfecto, con cero defectos.
- 2- La medida de calidad es el Costo de Calidad.
- 3- La mejora continua de los procesos permite, al tiempo que elevar la calidad, reducir costos por el ahorro en desperdicios, reprocesos y defectos. Esta idea supera la tesis previa de Juran, quien veía límites a la inversión en mejora de la calidad.
- 4- La necesidad de que el trabajador se responsabilice de las operaciones que se le confían, eliminando controles y haciéndolo consiente al mismo tiempo de la necesidad de hacer las cosas bien desde la primera vez, lo cual requiere motivación y entrenamiento.

**Concepto de Sistema de Gestión de la Calidad:** la gestión de una organización consiste en las “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”, mientras que el Sistema de Gestión sería el “sistema para establecer la política y los objetivos y como lograr dichos objetivos”<sup>19</sup> (norma ISO 9000:2005, puntos 3.2.2 a 3.2.6). En otros términos el Sistema de Gestión de una organización es el conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades, para el logro de los objetivos preestablecidos.

Las normas ISO 9000 parten del criterio de entender el Sistema de Gestión de la Calidad como un componente del sistema de gestión de una organización. Así, la norma ISO 9000:2005 <sup>20</sup> (punto 2.11) define un SGC así:

“El Sistema de Gestión de la Calidad es aquella parte del sistema de gestión de

---

<sup>19</sup> CAMISON, Cesar. Gestión de la Calidad. Madrid 2007

<sup>20</sup> NTC-ISO 9000 Icontec 2006

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 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. El sistema de gestión puede asimismo auditarse contra los requisitos de Normas Internacionales tales como ISO 9001 e ISO 14001. Estas auditorías del sistema de gestión pueden llevarse a cabo de forma separada o conjunta. ”

**La Gestión de la Calidad Total:** conocido como **TQM**, es una forma de gestión de toda la organización y sus procesos a largo plazo y basada fundamentalmente en la calidad. Precisa de la participación de toda la organización y persigue la satisfacción total de los clientes, de la propia empresa y de la sociedad<sup>21</sup>.

Según Cuatrecasas (2010) “el liderazgo de la dirección implicará una adecuada gestión de los recursos, el establecimiento de políticas y estrategias orientadas hacia la Calidad Total y la disposición de los suficientes medios financieros, tecnológicos y humanos para tales fines. La implicación de la dirección servirá como estímulo y motivación para el resto de la organización”<sup>22</sup>.

En los inicios del siglo pasado, los esfuerzos para el mejoramiento de la calidad se enfocaban en “disminuir defectos y errores en los productos y servicios empleando más supervisión, más mediciones y herramientas estadísticas para la reducción de

---

<sup>21</sup> CUATRECASAS Luis. Gestión Integral de la Calidad. Profit Editorial. Barcelona 2010

<sup>22</sup> Ibíd

los problemas de calidad”<sup>23</sup>, sin embargo, las organizaciones reconocieron que no era posible lograr mejoras sustanciales y duraderas sino se realizaban cambios en las prácticas administrativas, es así que los administradores aprendieron que lo importante era escuchar a los clientes. Vale decir que el éxito de un programa de Calidad Total depende fundamentalmente de la actitud y compromiso de la gerencia (los verdaderos líderes promueven la calidad y la excelencia en el desempeño de los negocios), y de la participación de los trabajadores; de esta manera se establecen las políticas de calidad a nivel de la organización partiendo de la alta gerencia y considerando a la calidad como una estrategia fundamental para la empresa, con lo cual se determinaran las prioridades y los recursos necesarios para invertir en todos los proyectos dirigidos hacia la obtención de una Calidad Total en la organización, de esta manera se logra todo el apoyo empezando desde el talento humano para la gerencia, la capacitación en todos los niveles de la organización, las inversiones en tecnología y procesos para adecuarlos a las necesidades de los clientes, con apoyo hacia los proyectos de mejoramiento continuo para cada área de la organización.

En resumen, el TQM precisa de un cambio cultural en la organización y su implantación necesariamente debe ser una política de la empresa, este desarrollo de la gestión requerirá de una inversión de capital para el desarrollo de los costos de prevención y de evaluación, sin embargo, esta inversión redundará en beneficios económicos porque se reducirán dramáticamente los costos asociados con las fallas de calidad.

Según Camison<sup>24</sup> “la dimensión global de la gestión por calidad total se traduce en: (a) la interpretación más amplia del principio de orientación estratégica a la creación de valor; (b) la orientación hacia la satisfacción de los intereses de todos los grupos de interés clave, que incluye un compromiso medioambiental-socio-ético; (c) la orientación a la cooperación tanto interna como externa a lo largo de todo el sistema de valor; (d) el énfasis en la mejora de productos, procesos y

---

<sup>23</sup> EVANS-LINDSAY Administración y control de la Calidad. Cengage learning Editores 2008

<sup>24</sup> CAMISON Cesar. Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson 2007 Madrid



sistemas, a través de la innovación”, todos estos principios deben integrarse en la definición de misión de la organización.

Por todo lo expuesto, el Programa busca formar profesionales especializados en esta rama que sean soporte al interior de las organizaciones, que sean líderes y generen conocimientos y desarrollo asociados a este tema como soporte para el cumplimiento de los aspectos legales y de los planes establecidos por el gobierno para satisfacer las necesidades del país, permitiendo, dentro de la normatividad de calidad nacional e internacional, ser agentes de cambio sostenible e innovación dentro del campo de bienes y/o servicios en los que se desempeñen.

La Facultad de Educación Permanente y Avanzada en su programa de Especialización en Gerencia de la Calidad, se adhiere al concepto de que la calidad en la actualidad es un aspecto más estratégico. La gestión de la calidad abarca la totalidad de los componentes de la organización, no se limita a la concepción de cumplir con requisitos y normas sino que busca continuamente mejora de sus procesos. Trae consigo principios de evidencia objetiva, enfoque de sistemas, mejora continua, participación del personal, el aprendizaje organizacional, liderazgo, enfoque al cliente (interno y externo), enfoque basado en procesos, Gestión de Calidad Total.

### **3.5 Enfoque Pedagógico del Programa de Especialización en Gerencia de la Calidad**

El Proyecto Educativo Institucional establece el marco dentro del cual debe desarrollarse el proceso enseñanza - aprendizaje en la Universidad, el que debe ser llevado a la práctica en cada uno de los programas que se desarrollen. Los principios filosóficos orientan las prácticas pedagógicas en torno al desarrollo de los estudiantes, convocándolos a asumir un papel protagónico **Constructivista** en su proceso de formación.

Se trata de una formación integral con una nueva forma de asumir la interacción educativa, que implica además de educar para la razón, estar trabajando

permanentemente en la construcción de su personalidad, de su identidad cultural, de su solidaridad, responsabilidad y comunicabilidad, conociendo y reconociendo constantemente las multidimensionalidades del hombre.

Un elemento propio de la educación superior y con mayor énfasis en los estudios posgraduales, es el de propiciar el desarrollo de la creatividad y el sentido crítico. La instrucción no sólo supone la apropiación de los conocimientos y las metodologías propias de cada disciplina, también permite que los estudiantes logren o continúen el desarrollo del pensamiento a través de los procesos de reflexión, argumentación, investigación y creación, para dar respuesta a los múltiples problemas teóricos y prácticos que plantea la realidad individual, social y cultural dentro de un marco ético, en el sentido de compromiso y solidaridad consigo mismo, con los otros y con el mundo. Desde esta perspectiva, el enfoque pedagógico de la universidad no se centra solo en una pedagogía activa, sino que da lugar a la reflexión, interacción e interpretación de los fenómenos a partir de un modelo cognitivo - constructivista

### **3.5.1 Enfoque Pedagógico desde el Constructivismo y la Autonomía**

Se busca que el estudiante en su formación sea capaz de pensar por sí mismo, ponerse en el lugar del otro y ser consecuente. Se trata de principios que hacen posible el desarrollo autónomo de los estudiantes. Consecuentemente, la universidad desde sus principios filosóficos, orienta las prácticas pedagógicas en torno al desarrollo de los estudiantes desde la eticidad para que reflexionen constantemente en su papel como profesionales, como personas en permanente formación, convocándolos a asumir un papel protagónico. Dichos principios están inspirados en posturas críticas y solidarias, en procesos de autonomía, autorregulación y autodirección, de tal manera que los estudiantes, orientados por sus docentes, desde las experiencias pedagógicas y prácticas en las cátedras y demás procesos académicos de apoyo curricular, construyan su saber profesional, y fundamentalmente se construyan como seres humanos.

Formar integralmente a los educandos de la Especialización implica, además de educar para la razón y la ciencia, trabajar permanentemente en la construcción de su personalidad, identidad cultural, de su solidaridad, responsabilidad y comunicabilidad, conociendo y reconociendo constantemente las multidimensionalidades del hombre, el respeto por sí mismo, por los otros y por el medio en el que habita.

Por su parte, con el enfoque pedagógico constructivista, se busca que tanto los aspectos cognitivos, sociales y afectivos del estudiante, sean una construcción propia que se va produciendo día a día como resultado de la interacción con el medio, con los docentes y con sus mismos compañeros de estudio. Desde esta perspectiva nos damos cuenta, siguiendo a Peter Berger<sup>25</sup>, que el conocimiento es producto de una construcción social y de la misma manera, el sujeto se constituye en la interacción social y cultural. En la universidad el conocimiento como el desarrollo de la ciencia se asumen como una construcción del ser humano a partir de los esquemas y conocimientos previos, en su relación con el medio que lo rodea, a través de procesos mentales que conllevan a la adquisición de un conocimiento nuevo. Pero con el constructivismo, en la universidad no solo se trata de lograr un nuevo conocimiento sino, sobre todo, la posibilidad de construirlo y adquirir nuevas competencias que le permitirán interpretar, comprender y generar propuestas, aplicando lo ya conocido a una situación nueva.

El enfoque pedagógico, basado en los conceptos de autonomía y constructivismo, que se complementan mutuamente, conlleva a que la universidad centre su atención en la persona, en sus experiencias previas, en sus interacciones culturales y sociales y por tanto en la apropiación de los valores de nuestra cultura.

En la interacción docente estudiante, dicho enfoque se ha trabajado fundamentalmente en la resolución de problemas, en la generación de proyectos investigativos que permiten interactuar en situaciones concretas y significativas, estimulando el desarrollo de competencias en todos los niveles, que en términos de Morín, permiten el "saber", el "saber hacer" y el "saber ser", es decir, lo

---

<sup>25</sup> Construcción Social de la realidad-Barcelona-2.002

conceptual, lo procedimental y lo actitudinal.

La universidad ha venido trabajando con sus docentes para que sin abandonar su liderazgo y tratamiento del conocimiento, asuman también el papel de moderadores, coordinadores, facilitadores y mediadores del aprendizaje, y también un participante más en el tratamiento del conocimiento. En el campo actitudinal se ha buscado desde el bienestar universitario y desde todo el trabajo académico para que se propicie un ambiente de confianza, ayudando a que los estudiantes se vinculen positivamente tanto al desarrollo cultural como al trabajo académico.

Lo anterior demanda que en el proceso de enseñanza – aprendizaje el estudiante, se forme en un ambiente de autonomía y de toma de decisiones, la cual se pretende lograr con las asignaturas que hacen parte de los planes de estudio. Sin embargo, el ejercicio del aprendizaje autónomo en la universidad, no se considera como una actividad individual, sino más bien como una actividad social en donde se valora la importancia de la interacción con los demás estudiantes y con los docentes. Esto no ha limitado a que se creen espacios para el trabajo independiente y tutorial del estudiante.

A través de la Especialización en Gerencia de la Calidad no solo se busca que el estudiante indague conceptualmente sobre los fundamentos y aspectos temáticos de la Gerencia de la Calidad, sino que asuma con libertad los compromisos inherentes a su profesión, de comprender la realidad en que se desenvuelve, lidere las organizaciones desde una perspectiva ambientalmente sostenible.

Las asignaturas están estructuradas con unos contenidos básicos que son abordados por el docente, y otros contenidos que él incorpora a la misma para enriquecerla mediante su experiencia y actualización de conceptos.

La intencionalidad de la pedagogía para el Programa de la Especialización de la Universidad de América es el desarrollo integral, progresivo de los estudiantes, teniendo en cuenta sus características individuales, como personas con capacidades y talentos, y por lo mismo se orienta por la pedagogía constructivista, la cual atiende al proceso de percepción, análisis y apropiación de saberes, en

consonancia con el desarrollo dialógico y colectivo de la pedagogía social.

La Universidad, ha optado por las relaciones cognitivo - constructivista y social, que tienen como centro de sus acciones al estudiante interactuando con los saberes, el grupo, los profesores, el contexto, los medios. Se busca diseñar experiencias de aprendizaje pertinentes que reten la capacidad de pensar, sentir y actuar, para que los estudiantes logren cambios y escalen nuevos niveles de comprensión de conceptos, establezcan nuevas relaciones y generen nuevos usos y aplicaciones del conocimiento.

El profesor orienta y facilita el aprendizaje de manera dinámica, no transmisionista, dirigiendo democráticamente las actividades de discusión crítica y práctica, en grupos y en diálogos de construcción y reconstrucción de saberes. La evaluación, por consiguiente, se desarrolla al mismo ritmo que se incorporan los conocimientos, a través del diálogo permanente profesor - estudiantes con lo cual se evalúan cuantitativa y cualitativamente los logros y competencias alcanzados en cada campo de formación, se complementan, corrigen y refuerzan los conocimientos según el interés del estudiante. Cabe destacar que la evaluación es permanente, constructiva, analítica, reflexiva, crítica y tiene en cuenta el proceso que permite la integración y estructuración del conocimiento.

Lo que se busca es dar una **formación integral** para que los estudiantes de la Especialización logren:

- Competencias disciplinares y profesionales dentro de un proceso de aprender a aprender.
- Desarrollar una capacidad de crítica y reflexión que lo lleve a tener una actitud investigativa permanente.
- Tengan una actitud creativa e innovativa ante las problemáticas que se le presenten día a día.

- Tengan un compromiso social y de esta manera respetar al otro dentro de las diferencias y divergencias.
- Que tengan valores y principios.

### **3.6 Organización del Plan de estudios: áreas de formación, ciclos y asignaturas.**

La estructura curricular se organiza a partir de un enfoque de tres áreas de formación como son: una gerencial o de gestión donde se encuentran los contenidos de manejo y de gestión de la calidad; una segunda área la constituyen los temas relacionados con los fundamentos de calidad; la tercera área la constituye la investigación. En dichas áreas se contemplan los aspectos de formación básica, de formación disciplinar y de profundización. (Ver Figura 4)

Figura 4. Áreas de formación

**GERENCIA DE LA CALIDAD**  
**PLANDE ESTUDIOS POR AREAS DE FORMACION**  
**ASIGNATURAS OBLIGATORIAS**

GERENCIA		INGENIERIA DE LA CALIDAD		INVESTIGACION	
ASIGNATURA	C	ASIGNATURA	C	ASIGNATURA	C
GERENCIA ESTRATEGICA DE LA CALIDAD	2	GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD HSEQ	3	SEMINARIO DE PROYECTO DE GRADO	1
METODOLOGIA DE LA MEJORA CONTINUA Y MODELOS DE EXCELENCIA	2	DISEÑO Y GESTION DE PROCESOS	2	TRABAJO DE GRADO	2
DETECCIÓN DE ESPECTATIVAS Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES	2	AUDITORIAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN	2		
ADMINISTRACION POR CALIDAD TOTAL TQM	2	ESTADISTICA DE LA CALIDAD	2		
		INDICADORES DE LA CALIDAD	1		
		COSTOS DE LA CALIDAD	1		
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>		<b>11</b>		<b>3</b>

**TOTAL CREDITOS ASIGNATURAS ELECTIVAS DEL PROGRAMA**

**TOTAL CREDITOS DEL PROGRAMA**

Fuente: Base documental del Programa, 2013

La Especialización se desarrolla en cuatro (4) ciclos y un total de veintiocho créditos (28), en cada ciclo se adelantan de 6 a 8 créditos. En la Figura 5 se relacionan las asignaturas electivas que ofrece el Programa.

Figura 5. Asignaturas electivas

**GERENCIA DE LA CALIDAD  
PLAN DE ESTUDIOS POR AREAS DE FORMACION  
ASIGNATURAS ELECTIVAS**

**ELECTIVAS - SEIS (6) CREDITOS**

ASIGNATURA	C	ASIGNATURA	C	ASIGNATURA	C
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1	PRODUCCIÓN MAS LIMPIA	2	TRABAJO DE GRADO, PLAN DE NEGOCIO	2
ANÁLISIS DE RIESGO Y COMPETITIVIDAD	2	ESTADÍSTICA AVANZADA	2		
ÉTICA, BUEN GOBIERNO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	2	AUTOEVALUACION DE LOS SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD	2		
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	2	SISTEMAS DE GESTION DE LA INOCUIDAD	2		
HERRAMIENTAS INFORMATICAS:	1				
PENSAMIENTO COMPLEJO	1				
PENSAMIENTO ESTRATEGICO	2				
COACHING Y LIDERAZGO	2				

Fuente: Base documental del Programa, 2013

### 3.7 Áreas de formación

El **área gerencial** de la Especialización en Gerencia de la Calidad propende por la formación integral del ser humano en los ámbitos sociales y culturales de la gerencia que intervengan productiva y competitivamente en las organizaciones y



en el contexto mismo del país, a fin de desarrollar eficazmente el potencial productivo en los principales sectores, a través de la implementación de la gestión integral de calidad en las organizaciones. En esta área se busca crear en el estudiante la capacidad para alinear la gestión gerencial de la organización con la gestión de la calidad, buscando a través de esta impactar la supervivencia, el crecimiento y rentabilidad de la empresa.

Se estudian los conceptos y conocimientos de:

- Prácticas administrativas de mayor efectividad según los investigadores en el tema, por lo tanto, para el estudiante de la Especialización es un temario fundamental para lograr vincular la calidad con la estrategia de negocio.
- La importancia de entender la dimensión que tiene trabajar bajo una filosofía de calidad orientada a satisfacer de manera permanente y plena las necesidades y expectativas cambiantes de los grupos de interés, y el porqué ello implica mejora permanente en todo lo que conforma una organización, gente, procesos, procedimientos y estilos de dirección entre otros, teniendo en cuenta el componente humano, el trabajo en equipo, partiendo de la innovación y la creatividad.
- La importancia del tema de los fundamentos de la gestión integral de calidad, en la necesidad de las personas de conocer la base de la gestión de la calidad y conocer los requisitos de las normas, con el fin de sensibilizar al personal de una organización sobre la implementación de un sistema de gestión de la calidad sostenible.
- Técnica para la realización de auditorías a un sistema de gestión de la calidad.

Esta área incluye las siguientes asignaturas:

- Administración por Calidad Total TQM.
- Gerencia Estratégica de la Calidad.
- Gestión Integral de la Calidad.

- Auditorias de Sistemas de Gestion.

En el **área de Fundamentos de Calidad** se procura la preparación integral y el conocimiento de:

- Cómo la gestión por procesos es un enfoque que facilita la orientación de la organización hacia resultados de eficacia y eficiencia y a la mejora continua de sus capacidades de satisfacer requisitos de clientes y partes interesadas, y de cómo las actividades, recursos y gente deben ser gestionados para alcanzar resultados predecibles, focalizándose en lo crítico, eliminando desperdicios y optimizando la asignación de recursos y personas.

- Como las metodologías de mejora continua, sistemáticamente conducidas, constituyen un mecanismo efectivo para obtener resultados favorables en el desempeño de todos los procesos o áreas de la Organización, que permiten incrementar los resultados económicos de la misma a través de la Ventaja Competitiva en que se convierten, por lo que son un requisito indispensable para las exigencias de un mercado globalizado y son una ventaja competitiva y estratégica.

- La importancia que tiene el diseñar, implementar y controlar planes y programas de fidelización de clientes, a partir del diseño de estrategias que soporten el modelo de empresa en el que se actúa, permitiendo así ser competitivos dentro del marco de los negocios en que se desarrolle la actividad empresarial.

- Se estudia así mismo la necesidad actual de las organizaciones de evidenciar la mejora a través de datos y hechos que permitan tomar decisiones certeras y oportunas para el logro y cumplimiento de los objetivos organizacionales, y la importancia que tiene para la organización la gestión de la calidad y la función financiera, y el cálculo de la inversión en un sistema de calidad y de los costos de la calidad.

- El uso de herramientas prácticas como el CEP, Control Estadístico de Procesos, relacionadas con los nuevos conceptos utilizados en la gerencia moderna del Control de la Calidad y la Ingeniería de Procesos, en empresas altamente competitivas y de clase mundial en el manejo de sus recursos humanos,

financieros, de producción y de gestión de la calidad.

Esta área incluye las siguientes asignaturas:

- Metodología de La mejora continua y modelos de excelencia.
- Diseño y gestión de procesos.
- Detección de expectativas y fidelización de clientes.
- Estadística de La calidad.
- Indicadores de calidad y
- Costos de La calidad.

La tercera área de formación corresponde al **área de investigación**. En esta área el estudiante desarrolla una monografía sobre un tema de su interés profesional relacionado con las temáticas estudiadas en la Especialización ó sobre alguna de las líneas de investigación que se adelantan en la Especialización en Gerencia de la Calidad. Para el desarrollo de esta área, el estudiante cuenta con el direccionamiento temático y metodológico de un docente.

Esta área incluye las siguientes asignaturas:

- Seminario de proyecto de grado.
- Trabajo de grado.

### **3.8 Plan de Estudios.**

Como justificación de la estructura curricular de la Especialización, se plantea como fundamento la importancia de que el profesional obtenga las competencias requeridas para entender los fundamentos de calidad y mejoramiento continuo, así como para gestionar sistemas integrados de gestión de calidad.

En el área de formación gerencial o de gestión se encuentran los contenidos de manejo y de gestión de la calidad, auditorías de sistemas de gestión, gerencia estratégica de la calidad, administración por calidad total; esta área representa un 39% de las asignaturas de la Especialización (ver Figura 6).

Figura 6. Plan de estudios por ciclos y por áreas de formación

**PLAN DE ESTUDIOS POR CICLOS Y POR AREAS DE FORMACION**

AREA DE FORMACION	Ciclo Primero		Ciclo Segundo		Ciclo Tercero		Ciclo Cuarto		TOTALES	%
	Materia	CRED	Materia	CRED	Materia	CRED	Materia	CRED	CRED	
FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD	Metodología de la Mejora Continua y Modelos de Excelencia	2	Diseño y gestión de Procesos	2	Estadística de la Calidad	2	Deteccion de Expectativas y Fidelizacion de Clientes	2	14	50
	Electiva 1	2	Electiva 2	2			Indicadores de la Calidad	1		
							Costos de la Calidad	1		
GERENCIA	Gestion integral de la Calidad	3	Administración por Calidad Total	2	Auditorias de Sistemas de Gestion	2	Gerencia Estrategica de la Calidad	2	11	39
					Electiva 3	2				
INVESTIGACION			Seminario de Proyecto de Grado	1	Trabajo de Grado	2			3	11

**TOTALES**      **7**

**7**

**8**

**6    28**

**TOTAL CREDITOS DEL PROGRAMA**

**28**

Fuente: Base documental del Programa, 2013

Una segunda área la constituyen los temas relacionados con: diseño y gestión de procesos, metodología de la mejora continua y modelos de excelencia, mercadeo, estadística de la calidad, indicadores y costos de la calidad; esta área contiene asignaturas que representan un 50% del total de las asignaturas de la Especialización.

La tercer área la constituye la investigación que representa un 11% de los créditos de la Especialización, que se plasma por una parte en el desarrollo temático y por otro con la vinculación a las líneas de investigación del programa desarrolladas por el docente investigador quien a la vez proporciona y motiva al estudiante a la investigación y profundización acorde con los desarrollos de los contenidos programáticos. Los estudiantes por su parte en el desarrollo de cada una de las asignaturas, crean sus estrategias de apropiación y aplicación de su aprendizaje a

la investigación.

Dentro de estas áreas la flexibilidad curricular se da a través de electivas que el estudiante, de acuerdo con sus intereses, puede cursar. Dichas electivas por claridad metodológica se contemplan en un cuadro adjunto aunque hacen parte del plan de estudios.

El número total de créditos exigido para la obtención del título es de 28, de los cuales 22 corresponden a asignaturas obligatorias y 6 a asignaturas electivas.

El Área disciplinar contempla los saberes propios de cada profesión, que deben ser de dominio y manejo de los estudiantes. Estos elementos contribuyen a definir la naturaleza de la Especialización y otorgan el perfil exigido para pertenecer a una determinada comunidad profesional. Por ejemplo, desde el campo de la Gerencia, se busca que el profesional dimensione los sistemas de gestión integral de la calidad y le permitan entender los aspectos requeridos para implantar sistemas de gestión integrados en las organizaciones y asegurar su conformidad, proporcionándole competencias sistémicas en la búsqueda de alternativas en la solución de problemas. Desde la parte directiva el estudiante desarrolla competencias para plantear argumentos, compartir saberes, enriquecer ideas y afianzar el conocimiento al interactuar con grupos y/o con individuos, liderar, orientar y dinamizar proyectos.

### **3.9 Características Generales del Currículo**

La Especialización en Gerencia de la Calidad propende por un plan de estudio flexible y un trabajo interdisciplinario

#### **3.9.1 Flexibilidad Curricular**

La Universidad ha trabajado la flexibilidad curricular entendiéndola como una característica de los programas de estudio según la cual se da al estudiante la posibilidad de diseñar diversos itinerarios académicos consistentes con los

objetivos generales de un programa universitario, y en este caso de la Especialización en Gerencia de la Calidad, los cuales permiten enfatizar áreas de mayor interés y cultivar intereses complementarios a los de su elección profesional, (especialmente para el caso de pregrados).

“La flexibilidad curricular surge por contraste con programas diseñados mediante un conjunto fijo de asignaturas, las cuales pueden considerarse como las necesarias y suficientes para desarrollar las habilidades y competencias propias de un determinado grado profesional” (Documento sobre Flexibilidad, MEN 2006). Como justificación de la estructura curricular de la Especialización, se plantea como fundamento la importancia de que el profesional obtenga las competencias requeridas para entender los fundamentos de calidad, y mejoramiento continuo, así como para gestionar sistemas integrados de gestión de calidad.

En el caso de esta Especialización, la flexibilidad se manifiesta mediante:

- La oportunidad que tiene el estudiante de seleccionar las asignaturas electivas de un portafolio que se mantiene actualizado. En los últimos 3 años se han incluido electivas así: Coaching gerencial, Sistemas de gestión de la Inocuidad y estadística avanzada, las cuales se consideraron de acuerdo a los planes de mejora que se derivaron de la primera autoevaluación de enero del 2010.
- La posibilidad que se da al estudiante de cursar con otras especializaciones, algunas asignaturas diferentes a las propias del campo específico del Programa.
- Una organización curricular que no es rígida, permitiendo al estudiante cancelar o aplazar las asignaturas programadas ajustándolas a su disponibilidad de tiempo.
- Una organización curricular del programa en la que el estudiante puede profundizar en los campos de énfasis propuestos en el plan de estudios.

### **3.10 Interdisciplinariedad**

La interdisciplinariedad busca la articulación de disciplinas, que no son del mismo campo<sup>26</sup>. Los diferentes objetos y objetivos académicos de un grupo de disciplinas se ven integrados en relaciones de intercambio de conocimientos que permiten solucionar problemas de la sociedad, “las disciplinas han diferenciado los saberes y han fragmentado las formas de abordar el conocimiento, la interdisciplinariedad pretende integrar saberes para dar una nueva mirada epistemológica al conocimiento”<sup>27</sup>. “La interdisciplinariedad no combate la Especialización. Cuenta con ella. Porque existen las especialidades y los especialistas, es hoy pujante el movimiento interdisciplinario. Es retornar de este modo a la unidad, síntesis del proceso dialectico, que no tiene el propósito de retroceder a la inicial síntesis universitaria”.

La interdisciplinariedad del Programa de Especialización en Gerencia de la Calidad está garantizada por la formación de sus docentes y por la estructura del currículo. Las temáticas se abordan desde diferentes disciplinas (gerencia estratégica, gestión de la calidad, administración, mercadeo, estadística, costos) permitiendo así diferentes miradas y abordajes a los contenidos.

Por otro lado, entendemos la interdisciplinariedad como la organización de un esfuerzo colectivo alrededor de un problema común, dando lugar a una intercomunicación continua y a una acción conjunta entre los miembros de distintas disciplinas. Por ello, se incentiva a los estudiantes para que desarrollen trabajos en grupo, ya que esto significa un aporte fundamental y el enriquecimiento, desde las diversas disciplinas o profesiones de origen de los estudiantes, así como campos de acción profesional diferentes. Adicionalmente, al elaborar su proyecto de grado de forma individual, los estudiantes abordan de manera interdisciplinaria la solución a las situaciones planteadas en su investigación.

---

<sup>26</sup> LOPEZ POSADA Laura Marcela Interdisciplinariedad: Una nueva forma de generación de conocimiento

<sup>27</sup> BORRERO A. La interdisciplinariedad Simposio permanente sobre la universidad. ASCUN

### **3.11 Investigación**

En 2003, la institución reestructuró el área de investigación integrando la articulación del conocimiento con las necesidades de la sociedad, el crecimiento institucional, el entorno y la cultura investigativa.

Como se expresa en “Políticas de Investigación de la Universidad de América” el Sistema de Investigaciones tiene por objetivos:

- ✓ Consolidar la actividad Científica a través de grupos de Investigación.
- ✓ Adelantar procesos de Gestión eficiente de recursos de investigación.
- ✓ Articular, organizar y orientar los esfuerzos en torno a la investigación.
- ✓ Socializar buscando sensibilizar hacia una cultura científica.
- ✓ Vincular la institución con gremios e instituciones involucradas con el sistema nacional de ciencia y tecnología.
- ✓ Estructurar líneas de investigación pertinentes con el desarrollo institucional, regional y nacional.
- ✓ Propender por el fortalecimiento de la infraestructura como soporte para la investigación, la docencia y extensión.
- ✓ Gestionar la financiación de proyectos a través de convenios y formas de cooperación y alianzas.
- ✓ Fomentar el desarrollo de investigación por parte de grupos de investigación.
- ✓ Apoyar trabajos de grado enmarcados dentro de proyectos de investigación.
- ✓ Fomentar mecanismos de actividad investigativa hacia proyectos y trabajos de investigación.
- ✓ Incentivar la participación y conformación de redes de científicos.
- ✓ Generar espacios que permitan desarrollar investigaciones tendientes a solucionar necesidades del sector empresarial.
- ✓ Crear un fondo para el sostenimiento de proyectos de investigación.
- ✓ Asegurar productos generados por investigación de calidad.



- ✓ Operacionalizar el fortalecimiento de capacidad investigativa a través de creación y consolidación de grupos de investigación.
- ✓ Disponer del equipo humano y el apoyo necesario para fortalecer grupos de investigación.
- ✓ Proyectar y articular la Institución al medio local, regional, nacional e internacional a través de proyectos y redes de investigación.
- ✓ Disponer de un sistema de medición y evaluación de la actividad investigativa.

En las “Políticas Institucionales de Investigación” se describen las estrategias para incorporación de resultados de investigación al quehacer formativo y los derroteros de líneas de investigación

### **3.11.1 Formación en Investigación**

La formación en investigación está orientada a la generación de competencias básicas para comprender e interactuar en investigación. Para ello, la organización curricular contempla 2 seminarios: Seminario de Proyecto de Grado (1 crédito) y Trabajo de Grado (2 créditos). El primero orienta la formación en investigación, y el segundo la investigación formativa

La investigación formativa se consolida con los trabajos de grado. El trabajo de Grado es una aplicación teórico-práctica de conocimientos destrezas y competencias, para el análisis y solución de problemas. En la Especialización en Gerencia de la Calidad se concluye con un documento a fin de demostrar su nivel profesional en el análisis y solución de problemas. Otro elemento de formación en investigación se da desde el currículo, donde se tiene un enfoque de ABP, lo que permite contrastar lo teórico y lo práctico

Modalidades de trabajos de investigación

Se puede elegir de acuerdo a intereses:

- Las monografías.
- Monografías de investigación.
- Investigación propiamente dicha: liderada por docentes.

Los estudiantes que toman como opción la modalidad de Trabajo de Grado, privilegian trabajar sobre problemas en empresas asociados a Líneas de investigación. Desde la primera cohorte, el Programa de Especialización en Gerencia de Calidad ha desarrollado 195 trabajos de grado.

Adicional a cursos, el proceso de formación investigativa es complementado con estrategias tendientes a promover la investigación:

Además de los cursos específicamente orientados a proyecto de grado, los restantes cursos entrenan al estudiante en la elaboración de ensayos, reseñas, mapas mentales y conceptuales y estudios de casos; de otra parte, los contenidos temáticos relacionados con la formación en investigación, consideran contextos políticos, económicos, sociales, culturales y medioambientales que se ajustan a entornos de actuación del especialista.

El currículo basado en núcleos problémicos como estructura de prácticas pedagógicas, posibilitan la interdisciplinariedad y el fortalecimiento de las competencias interpretativas y propositivas.

### **3.11.2 Investigación Científica.**

La especialización cuenta con línea de investigación estructurada y es desarrollada a través de proyectos a cargo de un docente investigador.

Desde la formalización del grupo de investigación "*Centro de Investigaciones en Competitividad Empresarial*" se definió que el eje sobre el cual girará la producción intelectual sería la competitividad.

El objetivo de la Línea de investigación: *Estrategias de Calidad y Competitividad*, busca adaptar teorías y modelos de gestión de calidad que promuevan la competitividad y la sostenibilidad de las organizaciones, fortaleciendo su crecimiento, rentabilidad y supervivencia. Esto representa una necesidad de primer orden en todas las organizaciones a nivel mundial y local, máxime cuando nuestro país requiere este elemento para poder competir en todos los mercados que se están abriendo a través de todos los convenios que está firmando nuestro país. Para ello se cuenta con un docente investigador de medio tiempo quien fue

contratado de acuerdo a los planes de mejora que se derivaron de la primera autoevaluación.

Se pretende adelantar acciones en el corto y mediano plazo para plantear estrategias generales, planes, proyectos y productos. La investigación en este Programa, se ha venido desarrollando con un enfoque de investigación aplicada, a través de las monografías realizadas por los estudiantes como trabajo de grado, y dirigidos por el docente investigador de la Especialización en Gerencia de la Calidad.

En la Tabla 1 se aprecia un resumen de monografías con los temas desarrollados que han sido realizadas por estudiantes graduados desde los inicios del Programa, otorgando de esta manera la pertinencia en el medio con la Especialización en Gerencia de la Calidad.

**Tabla 1. Monografías con temas desarrollados en la Especialización**

<b>Temática</b>	<b>Monografías</b>	<b>%</b>
Sistemas de gestion	62	39,0%
Planes de mejoramiento	23	14,5%
Elaboración de manuales	17	10,7%
Sistemas de gestión en entidades publicas	13	8,2%
Sistemas de gestión por procesos	10	6,3%
Gestión de riesgo	8	5.0%
Guías para integración de sistemas de gestión	7	4,4%
De laboratorios metrológicos	4	2,5%
Relacionado con costos de calidad	4	2,5%
Asociados a diagnóstico de sistemas de gestión	2	1,3%
Relacionados con software para implementación de sistemas de gestión	2	1,3%

**Fuente:** HERNANDEZ Elio, Investigaciones Universidad de América 2013

Se busca a través de la línea de investigación potencializar la interdisciplinariedad de profesionales de la Especialización para crear y consolidar espacios académicos a nivel de asignaturas electivas, con el tema de productividad y competitividad, en donde se pueda generar conocimiento, fundamentado en el análisis profundo de la realidad y en la habilidad como gestores de cambio para encontrar la sinergia de la interacción entre competitividad, sostenibilidad, rentabilidad y supervivencia. En el Tabla 2, se presenta el listado de las monografías presentadas por los estudiantes de la Especialización en Gerencia de la Calidad.

**Tabla 2. Listado de monografías presentadas por los estudiantes de la especialización en gerencia de la Calidad.**

Trabajos de grado		No total de documentos	195
TITULO	AUTOR	AÑO	
Plan para la implementación de una estrategia de producción más limpia para una empresa de artes gráficas en la ciudad de Bogotá.	Acosta Opayome, Diana Carolina.	2013	
Plan para la implementación de un programa de manejo de residuos en una empresa dedicada al reciclaje ubicada en Bogotá	Ramirez Medina, Sandra Patricia	2013	
Propuesta para la implementación de un modelo de cuantificación de costos de la no calidad en el proceso de compras y contratación para un proyecto de transporte de crudo por oleoducto en el área de Caño Limón (Arauca).	Espitia Campos, Sandra Janeth	2013	
Propuesta para la implementación de un programa de mantenimiento preventivo de conformidad con el numeral 7.2.3 (literal e) de la norma NTC-ISO 22000:2005, en una empresa genérica de panadería y pastelería ubicada en Bogotá	Anaya Galvis, Adriana Marcela	2013	
Elaboración de un manual de calidad bajo la norma NTC-ISO 9001:2008 para una empresa de textiles ubicada en Bogotá.	Lozano López, Sergio	2013	
Plan de implementación de un sistema de gestión por procesos para un laboratorio de análisis ambiental en la ciudad de Bogotá, basado en la norma NTC-ISO 17025:2005	Rincón Vivas, Andrea del Pilar	2013	
Elaboración de un programa para la identificación y tratamiento de problemas en el mantenimiento de un sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC-ISO 9001:2008 Implementado en una organización no	Santafe Rivera, Giovanni Alexander	2013	

gubernamental ubicada en la ciudad de Bogotá.		
Plan para la integración de las normas NTC-ISO 14001:2004 y NTC-OHSAS 18001:2007 en una empresa de ingeniería civil que se encuentra certificada bajo la norma NTC-ISO 9001:2008	Lizarazo Osorio, Juan Felipe	2013
Estructuración de un plan para la implementación de un sistema de gestión de la calidad bajo el a norma NTC-ISO 9001:2008 para una empresa del sector metalmecánico.	Rincón Vivas, Carlos Armando	2013
Plan para la implementación de un sistema HACCP, para ser aplicado al proceso de producción de una empresa que elabora pandeyucas ubicada en Sopó (Cundinamarca)	González Gamboa, Diana Carolina.	2013
Plan de mejoramiento para el manejo documental del sistema de gestión integrado de la calidad, bajo la guía técnica colombiana GTC-ISO/TR 10013 de 2002, en un laboratorio ambiental.	Remolina Correal, Lina Viviana.	2013
Plan de implementación de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma NTC - ISO 9001:2008 para una empresa de manufactura textil ubicada en Bogotá	Méndez Jiménez. Adriana Marcela.	2013
Elaboración del manual de calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2008 para una óptica ubicada en la ciudad de Bogotá.	Sierra Díaz, Jorge Arley.	2013
Plan para la revisión, actualización y mejora de los procesos de la cadena de valor en una empresa del sector de fragancias ubicada en Funza, que se encuentra certificada bajo la norma NTC-ISO 9001:2008	Chaparro Pineda, Diana Constanza	2013
Proponer un plan para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma técnica colombiana NTC-ISO 9001:2008 para la empresa colombiana dedicada a la fabricación de películas flexibles de polietileno y convertidores de empaques flexibles	Sarmiento Navarrete, Monica Fernanda	2013
Propuesta de un modelo de calidad costo beneficio para el crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas en Bogotá	Murillo Morales, Marcela	2013
Documentación del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional para el proceso de instalaciones y mantenimientos de la empresa de servicios de telemetría con base en los numerales 4.4.4 y 4.4.5 de la norma NTC-OHSAS 18001:2007	Sanabria Calderon, Maira Alejandra	2012
Descripción y caracterización del proceso en el servicio de perforación e identificación de la documentación requerida siguiendo la guía técnica colombiana GTC-ISO/TR 10013:2002, para prestar servicios en Colombia	Murcia Garzón, Andrea	2012

Propuesta de mejoramiento para la gestión comercial y de servicio al cliente basada en la norma ISO 10002:2004 en una empresa de servicios de tecnología de la información	Quintero Maldonado, Jhon Alexander	2012
Propuesta para mejorar los procedimientos del proceso de recursos humanos según la norma ISO 9001:2008 en una empresa de transporte de carga ubicada en el municipio de Mosquera-Cundinamarca.	Rueda Duran, Domingo.	2012
Propuesta de mejora para el proceso de gestión sistemas y desarrollo tecnológico, siguiendo los lineamientos de la norma ISO 27002:2005, para una entidad del estado del orden nacional que tiene implementado y certificado un sistema de gestión de la calidad.	Lasso Cubillos, Socorro del Rocío	2012
Plan para la integración de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC ISO 31000:2011, en una organización científica gremial son ánimo de lucro.	Andrade Rodríguez, Diana	2012
Plan para la implementación del sistema HACCP en una industria de empaques flexibles secundarios para alimentos que ya cuenta con un sistema de gestión de calidad implementado.	Bocanegra García, Jenny Paola.	2012
Plan para la identificación y tratamiento del producto no conforme en una empresa de diseño y construcción en el sector de hidrocarburos y que ya se encuentra certificada bajo la norma NTC-ISO 9001:2008	Grijalba Arias, Edwin José	2012
Creación de un plan de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en norma ntc-iso 9001:2008 para una IPS de consulta externa ambulatoria de primer nivel en Bogotá D.C.	López Montes, Elvia Carolina.	2012
Guía metodológica para la implementación de un modelo de gestión de calidad en la prestación del servicio médico en una clínica veterinaria basado en la NTC-ISO 9001:2008	Bonilla Niño, Julieth Victoria	2012
Plan de implementación de un sistema de gestión de la calidad basados en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para una empresa de tecnologías de la información en la ciudad de Bogotá.	Casas Barragán, Mónica María	2012
Plan de implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC-ISO 9001:2008 para el área de compras de una Pyme de mercadeo de productos de consumo familiar en Bogotá.	Coronado Castillo, Johana Andrea.	2012
Plan de implementación para la integración de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 con un sistema de gestión de seguridad industrial y salud ocupacional OHSAS 18001:2007 para el laboratorio de cementación de una empresa de servicios petroleros en Colombia.	Cárdenas González, Diana Marcela.	2012

Lineamientos estratégicos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma NTC-ISO 9001: 2008 para una empresa familiar que elabora quesos y quesadillos en la ciudad de Ubaté Cundinamarca.	Forero Guacaneme, Lida Yineth	2012
Plan de implementación del numeral 8.3 de la norma NTC-ISO 9001:2008 en una empresa de transporte de carga ubicada en el municipio de Mosquera - Cundinamarca.	Ramírez Salcedo, Sofía	2012
Documentación del S.G.C. De acuerdo al numeral 4 de la norma ntc-iso 9001-2008, para una empresa de mantenimiento y montajes electromecánicos en la ciudad de Bogotá	Quevedo Cardenas, Henry Alberto.	2012
Elaborar el manual de calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2008 para el proceso de inyección de bujes en una empresa del sector de fabricación de autopartes en Bogotá	Piza Lozano, Harold Orlando	2012
Plan de mejoramiento del proceso participación social y atención al usuario siguiendo los lineamientos de la norma NTC ISO 10002:2005, para una entidad del estado del orden nacional que ya cuenta con un sistema de gestión de la calidad implementado y certificado	Ordoñez Nuñez, Andrea Lucia	2012
Implementación de un plan de auditorías internas, bajo las directrices de la norma NTC-ISO 19011:2002 y los requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2008, en el proceso de certificación de vehículos a GNC.	Martínez Rodríguez, Oscar Alfredo.	2012
Propuesta para la implementación de la gestión por procesos bajo el modelo NTC-ISO 9001:2008 en una panadería ubicada en la ciudad de Bogotá	Mora Venner, Gisell Nicole	2012
Plan para la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2008 para una empresa dedicada a la producción y comercialización de perfiles plásticos de pvc (policloruro de vinilo) ubicada en la ciudad de Bogotá	Yáñez Molina, Natalia	2012
Plan de implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC ISO 9001: 2008 para una empresa comercializadora de metales ferrosos y no ferrosos para su recuperación, ubicada en la ciudad de Bogotá	Sáenz Rivera, Juan Carlos.	2012
Plan para la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC-ISO 9001:2008 en el proceso de mantenimiento en una empresa de servicios petroleros que maneja unidades de bombeo de agua y crudo en campos de producción en Colombia.	Romero Arias, Diego Adolfo.	2012
Plan de implementación del sistema HACCP en el proceso de producción de alimentos secos expandidos para perros bajo los lineamiento de la resolución 1056 de 1996 y las buenas prácticas de fabricación de alimentos para animales (BPFA)	Bocanegra García, Carlos Andrés	2012

Plan para la implementación de un sistema de inocuidad alimentaria basado en los requisitos de la norma ISO 22000:2005 para una empresa de refrigerios ubicada en Bogotá, que ya cuenta con un sistema HACCP	Vargas Guarín, Jesús David	2012
Plan para aseguramiento de la calidad dentro de los requisitos del decreto 3075 de 1997 sobre buenas prácticas de manufactura en una empresa productora de setas combustibles artesanales en cota	Rey Cantor, Diana Catherine	2012
Plan de implementación de BPM y HACCP basado en los decretos 3075 de 1997 y 60 de 2002 para una empresa productora de helados en la ciudad de Bogotá, que aspira a implementar un sistema de gestión de inocuidad de alimentos basado en la norma NTC-ISO 22000:2005.	Flórez Pareja, Yessica Alexandra	2012
Plan para la disminución del retrabajo en área del EXTRUDER en una empresa de alimentos concentrados para animales en la ciudad de Bogotá bajo la metodología DMAIC.	Fonseca, Rosa Adelia	2012
Planteamiento de paradojas en la gestión estratégica bajo la óptica de un modelo de excelencia empresarial.	Serrano Ramírez, José Antonio	2012
Modelo competitivo de asociación aplicado a la cooperativa de trabajo asociado Kronos del sector salud ubicada en la ciudad de Bogotá.	Ramírez Torres Lina Maribel	2012
Plan de implementación de un sistema de gestión ambiental basado en la norma NTC ISO 14001:2004 integrado a un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2008 para una empresa del sector de la construcción ubicada en la ciudad de Bogotá.	Álvarez Torres, Mario Ricardo.	2012
Plan de implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2008 en una empresa de servicios de consultoría en gestión empresarial ubicada en la ciudad de Bogotá	González Parra, Claudia Patricia,	2012
Estudio y recopilación de los beneficios e incentivos del sector público y privado a los que pueden acceder las mi pymes en Colombia, que desean implementar sistemas de gestión de la calidad	Oyuela Moreno, Luz Juliethe	2012
Directrices para la implementación del sistema de gestión de la energía ISO 50001 en Colombia	Pajaro Frutos, Natalia del Carmen	2011
Plan de implementación de un sistema de gestión ambiental bajo la norma NTC-ISO 14001:200, en una empresa dedicada a la fabricación de empaques flexibles para el sector alimentos ubicada en la ciudad de Bogotá y que ya cuenta con un sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2008.	Perdomo Rodríguez, Yordan Emir	2011
Propuesta de aplicación de la metodología de gestión de riesgos para el proceso de fabricación de cremas dentales basado en la norma NTC	Ruge Ruge, Wilman	2011



5254:2004

Planteamiento de un modelo para la mejora de los procesos de valor en pequeñas empresas metalmeccánicas del sector de conducción de aguas, con base en el estándar AS/NZ 4360 para la administración de los riesgos críticos	Córdoba Martinez, Carlos Eduardo	2011
Planeación para la implementación de un sistema integrado de gestión en seguridad, salud ocupacional y medio ambiente en un hospital nivel III ubicado en Facatativa.	Corredor Camargo, Fredy Orlando	2011
Implementación del sistema de seguridad y salud ocupacional con base en la norma NTC-OHSAS 18001 para una empresa de fabricación y montaje de estructuras y carpintería metálica	González Cardenas, Angelica Jacqueline	2011
Formulación de un programa de gestión de riesgos en seguridad y salud ocupacional para granjas pedagógicas en la sabana de Bogotá.	Velasco Yanguas, Martha Janeth	2011
Guía metodológica para la implementación de la autoevaluación del control en las dependencias de la superintendencia nacional de salud de Colombia Bajo el modelo Meci 1000; 2005 para entidades del estado.	Coba Soto, Nestor David	2011
Propuesta de implementación de la norma NTC-ISO 22000:2005 para una empresa de producción de yogurt.	Garzón Silvestre, Laura Ximena	2011
Diagnóstico y propuesta de implementación de las buenas prácticas de manufactura en restaurante de la ciudad de Bogotá	Escobar Corredor, Nancy Liliana	2011
Establecimiento de indicadores de gestión para una empresa del sector panadería y repostería en la ciudad de Ibagué.	Romero Roa, Sandra Milena	2011
Plan de implementación del estándar AS9110 gestión de la calidad aeroespacial, requerimientos para el mantenimiento de la organización, en empresas de mantenimiento de aeronaves en Colombia	Cala Sánchez, Juan David	2011
Plan para la implementación de los círculos de calidad en una empresa de plásticos ubicada en la zona industrial de Bogotá	Ariza Forero, Claudia Patricia	2011
Plan para el aseguramiento de la calidad de los alimentos bajo el sistema HACCP para un restaurante, ubicado en la ciudad de Bogotá.	Olivares Bolaños, Leonardo Flavio.	2011
Plan para el mejoramiento de la gestión de compras en una empresa del sector hidrocarburos en la sede de Bogotá que tiene implementado un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008	Montaña Rubio, William Humberto	2011
Gestión del riesgo para el sistema de información académica de una institución de educación superior del orden nacional.	Moreno González, Mariana	2011

Plan de mejora del proceso de ventas en una empresa de importación y comercialización de equipos electrohidráulicos en la ciudad de Bogotá, con miras a la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC 9001:2008.	Rico Orrego, Aida Milena	2011
Plan para la implementación de un sistema de gestión del riesgo basado en la norma NTC 5254:2006, para una empresa del sector de hidrocarburos colombiano	Cruz Baquero, Ligia Marcela	2011
Diagnóstico y propuesta de estrategias de solución bajo la norma NTCGP 1000:2009. para un sistema de información académica en una institución de educación superior del orden nacional.	Díaz Díaz, Nidia Stella	2011
Análisis de los costos de la no calidad en una empresa de transporte de mensajería y mercancía en el territorio nacional, por concepto de indemnización a causa de novedades imputables a la operación	Casallas Rodríguez, Luis Fernando	2011
Propuesta de estructuración por procesos para una empresa de transporte de carga extra-pesada y extra-pesada y extra dimensional con sede en Chía	García Rey, Belkys Johana	2011
Propuesta para la aplicación de herramientas de mejoramiento en el camino hacia la implementación de un programa de mantenimiento productivo total (TPM) en una empresa prestadora de servicios en el sector de hidrocarburos de Colombia.	Picón Millán, Liliana	2011
Elaboración de una guía metodológica para realizar la integración de un sistema de gestión de calidad basado en las normas NTCGP 1000:2009, MECI 1000;2005, NTC-OSHAS 18001:2007 NTC-ISO 14001:2004, responsabilidad social ISO 26000; 2010, seguridad de la información NTC-27001;2005 y el subsistema interno de gestión documental NTC- 27001;2005 y el subsistema interno de gestión documental documental y de archivos (SIGA:2006) en un centro hospitalario de Bogotá	Bautista Beltran, Sofia Cristina.	2011
Planteamiento de una metodología sistemática para el aseguramiento de la calidad e integridad técnica y gestión del riesgo en proyectos petroleros y petroquímicos, enmarcada dentro de las normas NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004, y NTC-ISO 31000:2011.	Ariza González, Jorge Eduardo	2011
Propuesta de rediseño de indicadores y de una metodología de mejora continua para el control y seguimiento de los procesos administrativos, comerciales, de producción y de soporte en una empresa manufacturera de calzado que cuenta con un sistema de calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2008	Arias Celis, Oscar Fabián	2011
Elaboración del manual de calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2008 para una empresa del sector metalúrgico ubicada en la ciudad de Bucaramanga.	Arciniegas Sandoval, Delcy	2011

Reingeniería del sistema de gestión de calidad con un enfoque real hacia la cultura de calidad y la mejora continua de los procesos en una empresa ya certificada bajo la norma NTC-ISO 9001:2008	Acero Rodríguez, Iris Janeth	2011
Propuesta para la implementación de gestión por procesos en una empresa concesionaria de automóviles en Tunja.	Torres Pulido, Javier Aldemar	2011
Propuesta para la implementación de indicadores de gestión bajo el enfoque PHVA en una empresa del sector farmacéutico.	Vásquez Guerra, Janneth Adriana	2011
Implementación de la metodología de análisis de riesgo en el proceso de recepción, almacenamiento, alistamiento y distribución de medicamentos de cadena de frío en un laboratorio farmacéutico.	Garrido Meza, Sair Francisco	2011
Plan Para la implementación del modelo de control de variedades, propagadora y productora de flores de corte en la sabana de Bogotá	Hernández Hernández, Lina Paola.	2011
Propuesta para la implementación de un sistema de gestión por procesos para una empresa de diseño de software educativo para e-learning en la ciudad de Bogotá	Hernández Julio, Yinna Alexandra	2011
Plan para la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC-ISO 9001:2008 en el área de mantenimiento automotriz de una empresa de servicios públicos en Bogotá D.C	Beltran Espitia, Adriana del Pilar	2011
Plan para la implementación del modelo seis sigma en el proceso de servucción de una empresa de servicios de consultoria ubicada en la ciudad de Bogotá.	Chacón Céspedes, Yuliana Graciela	2011
Plan para la implementación de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma NTC-ISO 9001:2008, para un centro de diagnostico automotor en Zipaquirá.	Rojas Ríos, Juan Carlos	2011
Plan de implementación de un sistema de gestión documental en un laboratorio clínico en la sabana norte de la ciudad de Bogotá.	Quintero Quintero, Claudia Esperanza	2011
Plan de mejoramiento en la gestión documental en un laboratorio microbiológico de una empresa productora de alimentos y productos de cuidado personal bajo la norma ISO 9001:2008	Quintana Fernández, Maria Angelica	2011
Propuesta de un sistema de evaluación aplicable a laboratorios de ensayo, basado en el modelo europeo de excelencia EFQM	Quinche Córdoba, Consuelo	2011
Plan para la implementación de un sistema de gestión de calidad para una empresa de confecciones y dotaciones industriales en la ciudad de Bogotá, basado en la norma NTC-ISO 9001:2008.	Ortiz Arias, Viviana Paola	2011

Posicionamiento de una joyería étnico-contemporánea Colombiana apoyado en un sistema de gestión de calidad.	Moreno Castillo, César Mauricio	2011
Planificación y estructuración del departamento de control de calidad para una empresa de fabricación de grifería en la ciudad de Bogotá.	Montoya Mejía, Jenny Elizabeth	2011
Formulación de un plan de implementación de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para una empresa distribuidora de químicos para la para la industria en general.	Mariño Bernal, Jenny Elizabeth	2011
Plan para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC \2013ISO 9001:2008 para una empresa de distribución minorista de combustibles líquidos y gas natural vehicular en la ciudad de Tunja.	Tiuzo García, Ángela Patricia	2011
Plan para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2008 para una empresa de artes gráficas en Bogotá	Sarmiento Echeverri, Natalia	2011
Plan para la implementación de un sistema de gestión de calidad empleando la norma técnica colombiana NTC\2013ISO 9001:2008 para una empresa comercializadora de maquinas industriales y familiares textiles en Bogotá, D.C.	Ruiz Pineda, Luz Adriana	2011
Plan de implementación del modelo de seis sigma para el mejoramiento del sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC-ISO 9001:2008, en una empresa que produce y comercializa agua potable en la ciudad de Bogotá.	Barrera Pesca, Lili Johana	2011
Revisión y evaluación del tratamiento de aguas productivas para el sistema de gestión ambiental bajo la norma NTC-ISO14001:(2004) implementando en una empresa del sector petrolero.	Morales Rojas, Adriana Josefina	2010
Administración del riesgo en la atención de consulta de detención temprana de alteraciones de crecimiento y desarrollo en el menor de 10 años bajo el modelo estándar de control interno en una empresa social del estado del distrito capital.	Baquero Velásquez, Angela.	2010
Plan escolar para la gestión del riesgo en un colegio en la ciudad de Bogotá D.C	Villanueva González, Luis Fernando	2010
Análisis de sistemas de gestión de calidad que se convierten en sistemas documentales en instituciones escolares de educación básica y media	Morales Bastidas, Ingrid Catalina	2010
Plan de implementación de los numerales 5.4 y 5.5 de la norma NTC-ISO/IEC 17025:2005 en un laboratorio de investigación en energía y combustible en Bogotá.	García Vega, Gina Paola.	2010
Elaboración del diagnóstico y planificación del aseguramiento metrológico en un laboratorio de aduanas.	Rico, Leonardo	2010

Implementación de un sistema de administración en seguridad industrial y salud ocupacional basados en la norma OHSAS 18001:2007 en una empresa de instalaciones eléctricas y construcciones de la ciudad de Bogotá.	Citeli Jurado, Adriana Ximena.	2010
Propuesta para la implementación de un sistema de administración en seguridad industrial y salud ocupacional basado en la norma OHSAS 18001:2007 en la empresa Agofer S.A	Diaz Velandia, Diana Patricia.	2010
Formulación del panorama de factores de riesgo en base a la guía para el diagnóstico de condiciones de trabajo, su identificación y valoración GTC 45:1998 para una organización productora y comercializadora de flores de la sabana de Bogotá.	González Téllez, Diego Andrés	2010
Proponer un modelo de gestión del riesgo para la línea de producción de ladrillos, aplicable a cualquier organización del sector ladrillero colombiano.	Ortiz Ballen, Karen Lorena.	2010
Estructurar un plan para la implementación de la gestión documental de una nueva empresa de servicios para el sector agroalimentario colombiano, cumpliendo con los requisitos del capítulo 4 de la norma NTC - ISO 9001:2008	Barrera Ariza, Diana Carolina	2010
Diseño del sistema del control interno para el proceso de administración de contratos de fiducia estructurada en una sociedad fiduciaria, basado en el modelo estándar de control interno para las empresas del estado.	Maldonado Bustamante, Carlos Alexander.	2010
Diseño de un plan de implementación de acciones de mejora en el proceso de seguridad industrial para las actividades de perforación de pozos de petróleo para una empresa de servicios petroleros en Colombia	Acosta Ariza, Juan Carlos	2010
Desarrollo de un plan de mejora para la gestión documental bajo el modelo del sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2008 en una empresa de tecnología del agua ya certificada bajo ISO 9001:2000	Bolívar Gutiérrez, Liliana Rocío	2010
Plan para la implementación de mejora continua y control de atención al cliente en la división de gestión de asistencia al cliente en una oficina seccional de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas nacionales	Rodríguez Corredor, Alba Cecilia	2010
Estudio para la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC-ISO 22000:2005 para la producción de vegetales IV Gama en Bogotá	Orozco Corredor, Claudia Ximena.	2010
Propuesta para la implementación de la herramienta 5 "s" de mejora continua para una empresa de fabricación de muebles de madera en Bogotá.	Camacho Téllez, Leonor Gineth	2010
Guía para la estructuración de un programa computacional que ayude a implementar la gestión documental en las pequeñas y medianas empresas, bajo la norma ISO 9001:2008	Barahona Paipilla, David	2010

Propuesta de un modelo de gestión de calidad para el sector retail en la ciudad de Bogotá.	Acosta Domínguez, Jerónimo	2010
Propuesta Para la implementación de la norma NTC/IEC 17025 en los laboratorios de balística forense y lafoscopia forense en la regional Bogotá del instituto nacional de medicina legal y ciencias forenses.	Espinosa Casas, Tatiana Paola	2010
Elaboración del manual de calidad para una central de abastecimiento de alimentos de Bogotá D.C	Díaz Hernández, Adriana	2010
Propuesta para la integración del sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC-ISO 9001-2008 y un sistema de gestión ambiental basado en la norma NTC-ISO 14001:2004 en una empresa del sector de plásticos ya certificada bajo ISO 9001	González Ardila, Cesar Enrique.	2010
Estudio para la viabilidad de la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en el modelo de éxito sostenible referenciado en la norma ISO 9004:2009 en una empresa manufacturera del sector textil colombiano.	González Sandoval, Milena.	2010
Plan para la implementación del sistema de gestión de la calidad en una agencia de diseño y publicidad..	González Ramírez, Johanna María.	2010
Diseño y elaboración del manual de calidad para una empresa del sector frigorífico según los lineamientos del numeral 4.2.2 de la norma NTC-GP 1000:2004, que sirva de base para la estructuración de su sistema de gestión de calidad	Gracia Gil, Javier Hernando	2010
Documentación del proceso de preparación de muestras geológicas para análisis geoquímico de un laboratorio de Ingeominas-Bogotá	Lallemand Najar, Enrique Nicolás.	2010
Plan para la implementación de un sistema de gestión de calidad empleando la norma ISO 9001: 2008 para una empresa enfocada al suministro de productos de artes graficas en la elaboración y comercialización de bolsas de papel en la ciudad de Bogotá.	Carretero Villanueva, Oscar Eduardo	2010
Formulación de un plan para la implementación del sistema de gestión de la calidad en una empresa de manufactura del sector plástico ubicado en Bogotá	Cruz Murcia, Luis Fernando.	2010
Propuesta de implementación para la documentación del proceso de distribución nacional de mercancías en una empresa de logística basado en los requisitos de la norma técnica colombiana ISO 9001:2008.	Díaz, Luz Liliana	2010
Propuesta de un modelo para la implementación de un sistema de gestión por procesos para una empresa del sector aseo y limpieza para hogares ubicada en Bogotá D.C.	Ramos Martinez, Leidy Paola.	2010
Plan de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2008 para una cooperativa de trabajo asociado del	Ramírez Castelblanco, Diana Carolina.	2010

sector solidario en la ciudad de Bogotá.		
Propuesta de aplicación del sistema de gestión de la calidad del sector público basado en la norma NTC-GP 1000:2009, a los procesos y procedimientos que se realizan en un juzgado de ejecución de penas y medidas de seguridad.	Niño Gámez, Jazmín Consuelo.	2010
Esquema para la gestión en la calidad y la contaduría pública bajo un enfoque por procesos.	Navarrete Ardila, Elena Patricia.	2010
Propuesta diseño de la documentación de un sistema de gestión basado en NTC ISO/IEC 17025. Para un laboratorio de metrología.	Molina Avila, Andrés Mauricio	2010
Propuesta metodológica basada en el modelo del sistema de gestión de calidad de la norma NTC-ISO 9001:2008 para la mejora y aplicación eficaz en el proceso de I&D de un laboratorio farmacéutico que ya tiene implementado un sistema de calidad ISO 9001:2000.	Arias Padilla, José Roberto.	2010
Propuesta de mejora continua para el cuarto de producción de una panadería pastelería en Bogotá.	Olaya Gómez, Gonzalo.	2010
Propuesta de desarrollo metodológico para la identificación, determinación y valoración de los costos y gastos asociados a la gestión integral de la calidad en el subsector de la minería aurífera	Varela Cañón, Diego Alirio	2010
Guía metodológica para implementar el enfoque de gestión por procesos bajo la norma NTC-ISO 9001:2008 en una agencia de viajes de carácter nacional.	Sánchez Flórez, Sandra Patricia	2010
Plan para la evolución de la gestión de inocuidad de los alimentos en restaurantes según la norma NTC-ISO 22000:2005.	Guardiola Palma, Orlando.	2010
Estudio para la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC-ISO 22000:2005 para la producción de vegetales IV Gama en Bogotá.	Orozco Corredor, Claudia Ximena.	2010
Propuesta metodológica para administrar eficientemente el inventario de bienes inmuebles de los negocios fiduciarios en entidades fiduciarias en Colombia	Ortiz Rebelo, Dora Jeannette	2009
Diagnóstico ambiental y planificación del sistema de gestión ambiental basado en la NTC ISO 14001 en Thomas Greeg & Sons de Colombia S. A Impresora de valores.	Castro Ruiz, Paola Andrea	2009
Diseño de un modelo de gestión de mantenimiento de equipos (GME) para empresas del sector de consultoría ambiental	Falla Aldana, Néstor Iván	2009
Modelo de gestión de calidad para la prestación del servicio de recolección, disposición y aprovechamiento de los residuos sólidos orgánicos en el	Delgado Triana, Héctor Arnulfo	2009

municipio de Pacho Cundinamarca

Modelo para implementación de análisis de riesgo en las entidades cooperativas especializadas en ahorro y crédito	Lara Palma, Juan Carlos	2009
Aplicación de la norma técnica colombiana NTC 6001 en el sector del calzado	Rubiano Ramírez, Marcela	2009
Propuesta de un modelo de evaluación de costos de calidad y de no calidad en la industria farmacéutica	Escobar Duque, Sonia Andrea	2009
Modelo de gestión de calidad para acreditación de competencias en laboratorios de aguas y acueductos	Martínez Cordero, Sylvia Lorena	2009
Documentación del proceso de mantenimiento de infraestructura en una empresa de telecomunicaciones de Colombia	Castiblanco Cañas, Elkin Rolando	2009
Diseño de una guía metodológica para la integración de las normas NTC ISO 9001 y OHSAS 18001:2007 para el sector alimentos	Jaimes Sánchez, Elizabeth	2009
Modelo de implementación de un sistema de gestión del talento humano en Mi pymes	Corzo Vega, Alex Eduardo	2009
Formulación del plan para la implementación del MECl en la E. S. E., hospital San Rafael de Fusagasuga.	Romero, Yoli Fernanda	2009
Gestión del talento humano hacia el mejoramiento continuo en las organizaciones administradoras de salud de Villavicencio	Castillo Gutiérrez, Yolis Bibiana	2009
Modelo de sensibilización y motivación del talento humano para facilitar la implementación de sistemas de gestión de calidad	Piñeros García, Luz Marcela	2009
Guía para la implementación del sistema de gestión documental Orfeo como herramienta de seguimiento y control de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma NTCGP 1000:2004	Bonilla Rodríguez, Giovanni	2009
Propuesta de mejoramiento continuo para análisis de causas raíz de problemas de reclamaciones en la organización alquería	Gómez Bejarano, Mayerly Andrea	2009
Modelo de gestión de riesgo para el proceso de elaboración de leche larga vida en la industria láctea	Vargas Cárdenas, Sandra Patricia	2009
Diseño de un modelo de sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma NTCGP 1000:2004 para el hospital Departamental de Granada, Meta	Acevedo Ospina, Laura Eycet	2009
Plan de implementación de un sistema integrado de gestión NTC GP 1000:2004, NTC ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007 en la administración	Fragozo Solano, María Lugarda	2009



municipal		
Modelo de implementación de la Norma Iso 9001 vs en la empresa Dirof Ltda. Servicios de Geología y Geotecnia	Franco Rodríguez, Nelson Rodolfo	2009
Desarrollo de un modelo para planificar e implementar el sistema de Gestión en la Calidad en la facultad de Ingeniería de la Corporación Universitaria Minuto de Dios sede Bogotá, D.C.	García Contreras, Iván Darío	2009
Propuesta de un modelo para un sistema de Gestión de la Calidad por procesos para la campaña Compare Ltda.	Garzón Rubio, Oscar Yesid	2009
Metodología para la implementación de los costos de no calidad en el mejoramiento del proceso productivo de la línea de pan campesino de la organización Morango S.A.	Gracia Zamora, Isabel Cristina	2009
Implementación del apartado 4.2 de la norma ISO 9001:2000 referente a los requisitos de la documentación para el proceso de "laboratorio de prueba y ensayo de equipos", para la empresa geología regional y prospección Ltda. "GPR Ltda"	Loaiza Ortiz, Edwin Iván Nieto González, Carlos Enrique	2009
Diseño de una guía para implementar un sistema de Gestión de la Calidad en organizaciones nuevas	López Ramírez, Luis Julián	2009
Propuesta de un modelo para la gestión documental y el mejoramiento continuo en el proceso de obtención de registros sanitarios de medicamentos y cosméticos	López Arias, Angélica Milena	2009
Documentación del manual de procesos y procedimientos de la Cooperativa Coomagiscun	Beltrán Pinilla, Adriana	2009
Modelo de gestión sostenible en el tiempo para Asopredios Ltda. Inmobiliaria	Carrillo Félix, Néstor Salvador	2009
Planteamiento de un sistema de gestión de calidad para el área comercial de una empresa de cerámicas de productos decorativos.	Castellanos Monroy, Elda Yolanda	2009
Estructura de un modelo para el sistema de gestión de la calidad bajo la norma NTC ISO 9001: 2000, en la compañía Cimpa Ltda.	Chipatecua Godoy, Yuri Lizbeth	2009
Planificación de un sistema de gestión de calidad en una empresa de pastas alimenticias en la ciudad de Bogotá	Forero Silva, Martha Patricia	2009
Plan de implementación del sistema de gestión de la calidad, bajo los requisitos de la norma NTC \2013 ISO / IEC 17025:05, para un laboratorio de metrología - Bogotá, D. C.	Robles Hernández. Alejandro	2009

Modelo de integración de los sistemas de Gestión ISO 9001 e 14001 en inversiones Arroz Caribe S.A.	Ramírez Luna, Guillermo	2009
Implementación de herramientas de la calidad para el seguimiento y evaluación de un proyecto en el laboratorio de microbiología de suelos de Corpoica	Plazas Ariza, Elsy Carolina	2009
Modelo de implementación del seis sigma en una empresa de textiles	Penagos Villalba, Ángela Consuelo	2009
Metodología de implementación de ISO 14001 en CGL Compañía Geofísica Latinoamericana S. A	Peña Franco, Jenny Bibiana	2009
Propuesta de una metodología de integración de sistemas de Gestión de Calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional para Mypimes del sector químico	Márquez Bohórquez, Diana Melina	2009
Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo el modelo NTC ISO 9001 \2013 2000, mediante el manual de calidad en la línea de muebles metálicos de la empresa inversiones Guerfor S. A: (Industrias metálicas Guerrero IMG)	Marin Benavides, Daniel Herney	2009
Manual para el desarrollo de proveedores	Ayala Suárez, Sergio Alberto	2009
Metodología para mantener el sistema de gestión de calidad del proceso de transformación de acero en la sede de Bogotá Norte de la empresa G & J Ferreterías S. A. Empresas de acero.	Zorro Molano, Mónica Piedad	2009
Diseño de un modelo de gestión de la calidad aplicado a una institución educativa privada de educación formal bajo el modelo de la excelencia "EFQM" Santillana	Torres Rincón, Jenny Bibiana	2009
Propuesta de un modelo de Gestión para el proceso técnico de sistema basado en la NTC GP-1000 para el mejoramiento continuo	Ronchaquirá Castellanos, Edwin Fabián	2009
Manual de procesos de la vicepresidencia de operaciones para la elaboración del manual de Colvatel S. A. ESP	Romero Soler, Andrea	2009
Guía práctica para la implementación de la norma ISO 22000 en empresas del sector agroalimentario colombiano.	Benavides Mendivelso, Johanna	2009
Propuesta de un modelo de autocontrol para empresas de alimentos	Pinzón Carreño, Alba Rosa	2009
Diseño metodológico para la contratación de planes de calidad en proyectos de interventoría	Montes Granada, katty Elizabeth	2008

Diseño y estructuración del sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2000 para Aeroleaver S.A., mediante la elaboración del manual de Calidad	Valderrama Barrera, Oscar Andrés	2008
Diseño de un modelo de autoevaluación de la Gestión de la Calidad para instituciones educativas de nivel preescolar, básica y media	Orjuela Lasso, Liliana Maritza	2007
Condiciones de acceso del sector lácteo colombiano al mercado de Estados Unidos en el marco del TLC	Páez Barrios, Claudia Julieth	2007
Gestión de calidad e investigación en Cintel Un modelo de mejoramiento para el periodo 2007- 2011	Alemán Fajardo, Mónica	2007
Evaluación y propuesta de mejora de la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000 en instituciones de educación básica y media	Montenegro Suárez, Yully M.	2007
Diseño y elaboración de un modelo para la autoevaluación, con fines de acreditación, del programa de Ingeniería Química de la Fundación Universidad de América	Ayala Mojica, Pedro	2006
Rediseño de la estructura operativa del sistema de evaluación de la Universidad de América, bajo el concepto de Gestión de la Calidad y autoevaluación universitaria	Rojas Blanco, Leonardo	2006
Desarrollo de un sistema de indicadores de Calidad en Sia Interlogística S.A.	Alfaro Yérmanos, Guillermo Eduardo	2006
Estructurar el sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Dosis Verde y definir sus procesos operacionales y gerenciales	Ávila Donato, Ilvar Leonardo	2006
Adecuación del sistema de Gestión de Calidad existente en Flowserve Colombia Ltda., para la integración de la división de sellos mecánicos bajo la NTC ISO 9001:2000	Avendaño Botonero, Diana Alexandra	2006
Implementación de un sistema de costos totales de la calidad en el colegio Emilio Valenzuela	Gerena Páez, Luís Alexander	2006
Análisis y propuesta de rediseño de los indicadores para los procesos administrativo y financiero, comercial y de producción de Monofil Ltda.	Malagon Otero, Sandra	2006
Propuesta de planificación operacional y elaboración del manual de Calidad para la empresa TREL TEC Ingeniería Limitada, acorde con la norma NTC ISO 9001:2000	Rodríguez Rojas, Martha Patricia	2006
Diseño de un modelo de indicadores y técnicas para medir la eficacia de los procesos de servicio en el Hotel Bogotá Plaza	Velásquez Castiblanco, Maria Fernanda	2006

Fuente. Biblioteca Universidad de América.

### 3.12 Perfil y Selección de Docentes

Las posiciones actuales de diferentes investigadores concuerdan en señalar la necesidad de que se haga énfasis en preparar a los estudiantes para el aprendizaje independiente, de manera que puedan enfrentar por si solos la tarea de orientarse en el objeto de estudio, seleccionar la información que necesitan y elaborar sus propias concepciones y puntos de vista.

En estas condiciones, la labor de los docentes debe centrarse en la utilización de adecuadas estrategias para enseñar a los estudiantes a aprender y lograr de esta manera que la educación se convierta en verdadera promotora del desarrollo, que conduzca al educando más allá de los niveles alcanzados en un momento determinado de su vida y propicie la realización de aprendizajes que superen las metas ya logradas. (González, M. 2001)<sup>28</sup>.

Por lo anterior, la Universidad de América concibe al docente como un mediador entre el aprender a aprender, el aprender a ser y el aprender a hacer, con el fin de lograr una formación integral de sus estudiantes, para lo cual se requiere que tenga una actitud investigativa, que le permita orientar a los educandos en su desarrollo personal, en su aprendizaje continuo y en la relación armónica con el entorno.

---

<sup>28</sup> González, M. G. Aprender a aprender un reto de los proyectos curriculares universitarios en el nuevo siglo.(2001)

Teniendo en cuenta los aspectos anteriores, el docente desde su función de orientador y facilitador, determina los objetivos y las estrategias de aprendizaje, induce a la comprensión e incorporación de conceptos y habilidades de manera dialógica, mediante la didáctica de acción-participación activa.

Igualmente, el docente se ocupa del diseño, la dirección y orientación de las actividades de estudio relacionadas con el trabajo independiente y autónomo de los estudiantes.

El docente orienta y facilita el aprendizaje de manera dinámica, no transmisionista, dirigiendo democráticamente las actividades de discusión crítica y práctica en grupos y en diálogos de construcción y reconstrucción de saberes. La evaluación, por consiguiente, se desarrolla al mismo ritmo que se incorporan los conocimientos a través del diálogo permanente profesor-estudiante con lo cual se evalúan cuantitativa y cualitativamente los logros y competencias alcanzados en cada campo de formación, se complementan, orientan y refuerzan los conocimientos según el interés del estudiante. Cabe destacar que la evaluación es permanente, constructiva, analítica, reflexiva, crítica y tiene en cuenta el proceso que permite la integración y estructuración del conocimiento.

Para la postulación, selección, nombramiento y contratación del personal docente de la Universidad, se seguirá el trámite consagrado en los artículos establecidos en el reglamento docente.

Este reglamento consagra, que para pertenecer al personal docente se requiere tener título profesional y ser contratado bajo los lineamientos establecidos en él, con el objeto de desempeñar cualquiera de las funciones básicas de la institución en los campos académicos de la docencia, la investigación, la extensión y la proyección a la comunidad.

Para ser incorporado es necesario poseer como mínimo título profesional y ser especialista graduado en una institución de educación superior aprobada por el MEN.

Además debe acreditar experiencia profesional, ser ciudadano en ejercicio o residente autorizado y gozar de buena reputación

Todos los profesores vinculados a la Especialización en Gerencia de la Calidad tienen experiencia profesional desarrollada en sus respectivas disciplinas, al igual que como docentes universitarios, a continuación en la tabla 3 se muestra un listado de los docentes que pertenecen al Programa.

**Tabla 3. Listado de docentes Especialización en Gerencia de la Calidad**

Nombre del docente	Asignatura que orienta	Perfil profesional	Último nivel de cualificación	Tipo de Vinculación	Vínculo con el Sector Externo	Vinculo con otras especializaciones
Elio Hernández	Seminario Proyecto de Grado, Proyecto de Grado, docente investigador	Profesional en Ingeniería industrial, Especialista en Gerencia de Tecnología, Magister (C) en Calidad y Gestión Integral	Magister	MT	Consultor de las Naciones Unidas para el fortalecimiento de las competencias en emprendimiento para la población colombiana	
Jans Wilches	Estadística de la calidad, Estadística avanzada de la calidad	Ingeniero Mecánico, Especialista en Ingeniería de Producción. Especialización en Dinámica de Sistemas Green Belt Certificate (Barcelona España), Auditoria combinada ISO 9000:2000 e ISO 14001:2004;	Magister	Cátedra	Director de E.R.S. Docente de Posgrados en varias Universidades. Auditor Interno 14001:1996.	
Maria P. López	Gestión Integral de la Calidad I.1 (Fundamentos ISO 9001)	Ingeniera de Alimentos Diplomado en HSEQ	Candidato a Magister	Cátedra Icontec	Profesional de educación de Icontec	Gestion Ambiental
Wilson Orlando Martínez Villarraga	Autoevaluación de sistemas de gestion de la calidad	Administrador de Empresas Especialista en Sistema de Gestión Integral.	Especialista	Cátedra	Consultor- Gerente Regional Coomeva Servicios Administrativos	
Julián Chaparro González	Gestión Integral de la Calidad I.1 (Fundamentos ISO 9001)	Ingeniero Civil	Especialista	Cátedra Icontec	Profesional de educación de Icontec -Auditor	Gestion Ambiental

Nombre del docente	Asignatura que orienta	Perfil profesional	Último nivel de cualificación	Tipo de Vinculación	Vínculo con el Sector Externo	Vinculo con otras especializaciones
Aristides Rodríguez	Gestión Integral de la Calidad III (Fundamentos ISO 18000)	Ingeniero Industrial	Especialista	Cátedra Icontec	Profesional de educación de Icontec	Gestion Ambiental
Emerson Mahecha R.	Indicadores de Gestión de la Calidad	Ingeniero Químico	Magister	TC	Gerencia de Fábricas-Docente en Posgrado.	
Consuelo Gallego Patiño	Detección de Expectativas y Fidelización de clientes	Licenciada en Trabajo Social – Administración de Empresas	Especialista	Cátedra	Asesora en Calidad y Talento Humano en Proexport-Empresaria en Consultoria y capacitación	
José Edilberto Pinzón	Indicadores de la Calidad	Ingeniero Mecánico	Especialista	Cátedra Icontec	Desarrollo y Servicios de certificación de ICONTEC. Profesional docente	Gestion Ambiental
Germán Andrés Sánchez Ortegón	Costos de la Calidad.	Administrador de Empresas	Magister	Cátedra Icontec	Profesional de educación de Icontec- Jefe de compras Icontec	
Angela Vega	Diseño y Gestión de Procesos	Química Universidad Nacional	Especialista	Cátedra	Asesora y Auditora independiente en sistemas de Gestión de Calidad- Docente en programas de Posgrado de varias Universidades	
Ximena Pedraza	Metodología de la Mejora Continua y Modelos de Excelencia	Microbióloga	Magister	Cátedra	Consultoria Empresarial en Sistemas de gestión de Calidad- producción e Investigación	



Nombre del docente	Asignatura que orienta	Perfil profesional	Último nivel de cualificación	Tipo de Vinculación	Vínculo con el Sector Externo	Vinculo con otras especializaciones
Hugo Camacho	Auditorías de Sistemas de Gestión - Gestion Integral de la Calidad II Fundamentos ISO 14001	Ingeniero Industrial	Magister	Cátedra Icontec	Profesional de educación de Icontec -Docente Investigador	Gestion Ambiental
Jairo A. Forero E.	Gerencia Estratégica de la Calidad  Balanced Scorecard	Ingeniero Industrial- Univ. Distrital  Magister en Ingeniería Industrial con énfasis en Gestión y Control Organizacional	Magister	Cátedra	Consultor Organizacional  Docente Investigador	Gerencia del Talento Humano  Gerencia de Empresas
Luz Janeth Lozano	Coaching Gerencial	Psicóloga Magister en Gestión de Organizaciones - Especialización en gerencia de recursos Humanos- Coach certificada	Maestría	Cátedra	Consultora organizacional- Docente Investigadora	Gerencia del Talento Humano Gerencia de Empresas
Alvaro Corredor V.	Gerencia y Pensamiento Estratégico	Administrador de Empresas Univ. de la Salle  Magister en Administración MBA Texas Univ.  Magister en Planeación Socio económica USTA  Especialista en docencia universitaria USTA  Especialista en Admón. Y gestión de la calidad	Magister	Cátedra	Consultor	Gerencia de Empresas  Gerencia de Empresas  Negocios Internacionales e Integración económica
Rodrigo Gutierrez	Administración por Calidad Total	Ingeniero Eléctrico	Magister	Cátedra	Traductor oficial Español-Ingles-Español Inscrito como Traductor Unicef, Embajada británica y Otras Instituciones. Docente Universitario.	

Nombre del docente	Asignatura que orienta	Perfil profesional	Último nivel de cualificación	Tipo de Vinculación	Vínculo con el Sector Externo	Vínculo con otras especializaciones
Ramiro Dangond Ramírez	Sistemas de Gestión de la Inocuidad	Ingeniero de Alimentos	Magister	Cátedra	Coordinador de Planeación Universidad Piloto- Consultor Externo- Docente	

En la actualidad, la totalidad de ellos ejercen su profesión como asesores o consultores en las áreas de su especialidad que tienen relación directa con las asignaturas que orientan en el Programa. Como se puede apreciar en el cuadro anterior (vínculo con el sector externo), la experiencia como consultores la realizan los docentes en el sector de la Gestión de Calidad, pues todos ellos desempeñaron cargos en el sector público o privado en las áreas de Calidad de estas organizaciones. El Director del Programa, docente de tiempo completo, tiene experiencia de más de 30 años en el sector privado en Gerencia, procesos y en el área de la Gestión de la Calidad. El docente investigador con vinculación de medio tiempo es el responsable para el desarrollo de la línea de investigación: Estrategias de Calidad y Competitividad, es también el docente de las asignaturas: Seminario de proyecto de grado y de Trabajo de Grado.

La formación y la capacitación de los docentes, se inscriben en los conceptos de educación permanente. La prioridad formativa se centra en la capacitación y actualización pedagógica estipuladas en la Misión y Proyecto Educativo Institucional.

La actualización profesional centra su objetivo en ofrecer a los docentes cursos continuados acerca de temas académicos, que le sirvan de mejoramiento y afianzamiento de sus conocimientos profesionales, y sus temas fueron definidos en su mayoría por los respectivos directores de los programas académicos, concertados con sus propios docentes. Adicionalmente, se tiene el apoyo a docentes en estudios de Maestría o Doctorado.

La actualización pedagógica acercará al docente a las corrientes pedagógicas actuales y al ejercicio de la docencia enmarcada dentro de los lineamientos del PEI.

### **3.12.1 Evaluación del docente**

El diccionario de la Real Academia Española, define la palabra **evaluar** cómo, señalar el valor de algo; estimar, apreciar, calcular el valor de algo. De acuerdo con esto, la evaluación docente por parte de los estudiantes, adquiere la connotación de apreciar el valor de los conocimientos transmitidos por el docente y de las estrategias pedagógicas utilizadas para el logro de la interiorización de dichos conocimientos.

De acuerdo con la anterior, la Universidad de América considera la evaluación del docente como un proceso para estimular y valorar la excelencia, las cualidades, los aciertos y desaciertos del docente, lo que puede hacerse desde varios enfoques que reciben denominaciones como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, evaluación de los maestros, informes de progreso, evaluación de eficiencia funcional. En la primera autoevaluación se identificaron estas evaluaciones como una fortaleza y por lo tanto se han mantenido para beneficio del docente y de los estudiantes.

Los resultados de la evaluación del desempeño docente se tendrán en cuenta para la renovación de los contratos laborales, para el otorgamiento de estímulos y distinciones y sobre todo para el mejoramiento del desempeño profesional.

Esta evaluación tiene definidos como objetivos entre otros los siguientes:

- Mejorar significativamente el desempeño del docente mediante la retroalimentación que permite la evaluación, al señalar los aciertos y desaciertos a nivel personal.
- Determinar la necesidad de capacitación y/o actualización de los docentes al detectar niveles de desempeño insuficientes en la labor desarrollada.
- Tomar medidas administrativas relativas respecto a la reubicación de los docentes en la Institución.

### **3.13 Proyección Social y Extensión**

La facultad de Educación permanente y avanzada se acoge a las disposiciones institucionales y a sus lineamientos establecidos en el PEI en el capítulo de objetivos, 1.3 “Ofrecer y adelantar programas de educación superior en las modalidades de pregrado, posgrado y educación continuada” y en el capítulo Nro. 7 de Proyección Social, donde se hace explícito el fortalecimiento de la relación academia-empresa, la educación continuada, el desarrollo progresivo de la investigación en convenio con el sector productivo.

A través de la Facultad de Educación Permanente y Avanzada se desarrollan programas de capacitación encaminados a mantener al día los conocimientos adquiridos en las carreras profesionales. Dicha Facultad ofrece cursos especializados, seminarios, servicios y actividades interdisciplinarias, que responden a las necesidades del medio.

A continuación se presenta la Tabla 4 que muestra los cursos y diplomados que tienen relación con el Programa y que se han desarrollado en la Universidad desde el 2008.

**Tabla4. Cursos y diplomados que tienen relación con el Programa y que se han desarrollado en la Universidad desde el 2008.**

Programa	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	
Gerencia de Proyectos	34	24	9	12	12		91
HSEQ	90	69	50	47	21		277
Sistemas de Calidad BPM	26	20	15	11			72
Curso Seguridad Industrial y Salud Ocupacional			12	56	36	18	122
Coaching Gerencial				8			8
Responsabilidad Social Empresarial				11			11
Calidad y Gestion de la Inocuidad en la Industria de Alimentos					8		8
Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Gestion Ambiental en el Sector de Hidrocarburos						9	9
Totales	150	113	86	145	77	27	598

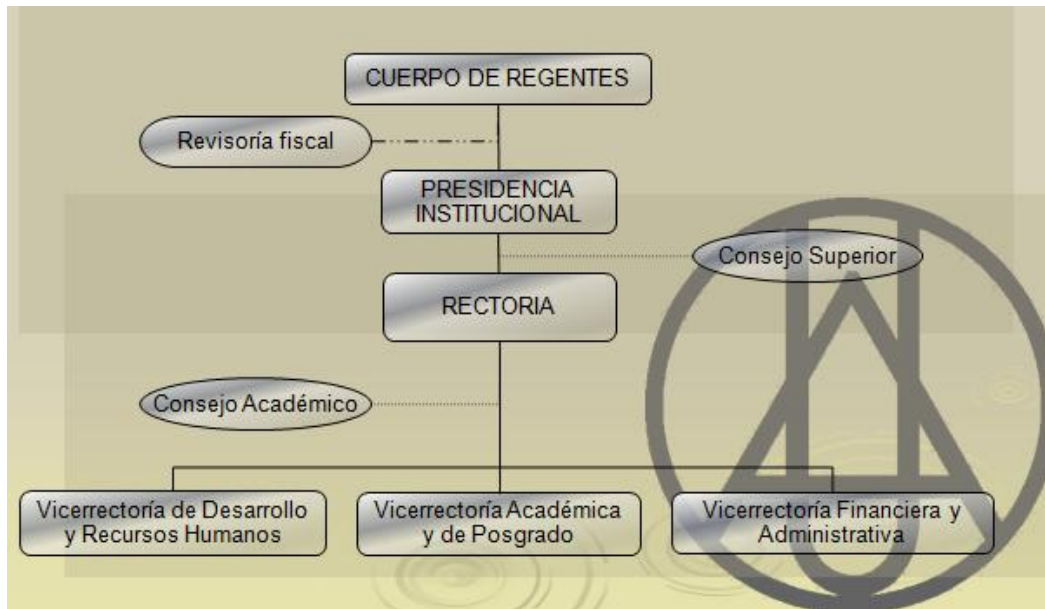
**Fuente: Mercadeo Universidad de América, adaptación Emerson Mahecha**

### **3.14 Estructura de la Facultad de Educación Permanente y Avanzada.**

Según los reglamentos de la Universidad, la Facultad de Educación Permanente y Avanzada es la encargada de actualizar y mantener los conocimientos de los profesionales mediante la organización, desarrollo, manejo y control de programas académicos de especialización, maestría, doctorados y educación continuada.

A continuación se presenta en la Figura 7 la Estructura Orgánica de la Fundación Universidad de América.

**Figura 7. Estructura orgánica de la Fundación Universidad de América**



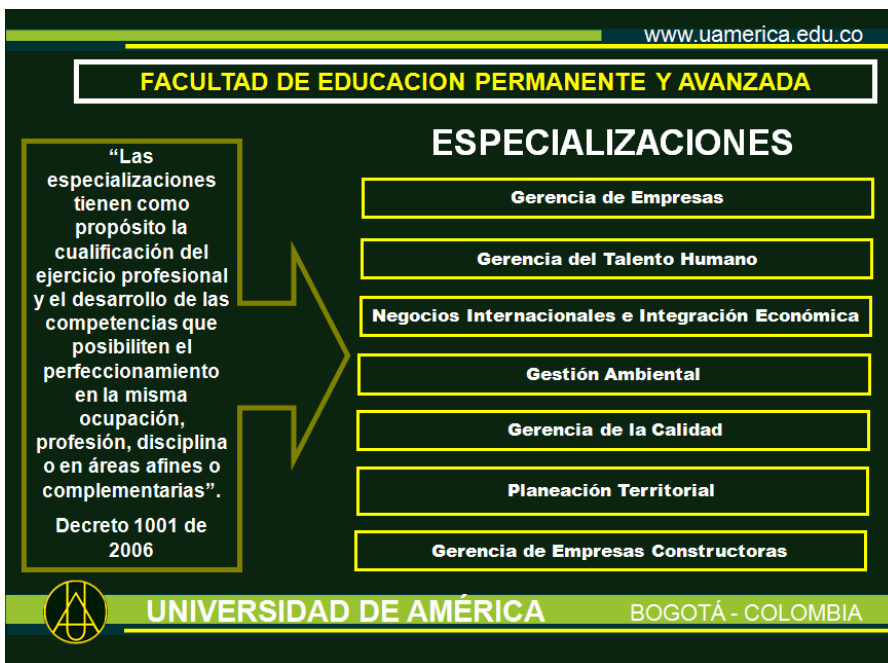
La Facultad de Educación Permanente y Avanzada (FEPA) depende de la Vicerrectoría Académica y de Posgrado de la Institución, en la Figura 8 se muestra la estructura de la Vicerrectoría Académica y de Posgrados.

Figura 8. Estructura de la Vicerrectoría Académica y de Posgrados



Los programas de posgrado que ofrece la Universidad a través de la Facultad de Educación Permanente y Avanzada (FEPA) se ilustran en la Figura 9.

Figura 9. Programas de posgrado que ofrece la FEPA



## 4. RUMBO DEL PROGRAMA

La Especialización en Gerencia de la Calidad, en concordancia con el Plan de Desarrollo de la Universidad<sup>29</sup>, la visión de la Facultad de Educación Permanente y Avanzada de la cual hace parte y la Visión del Programa de Especialización, se propone continuar manteniendo los rasgos distintivos del Programa y ser una especialización innovadora, de pensamiento humanístico, científico y práctico, en el desarrollo de los sistemas integrados de gestión y administración de la Calidad en las organizaciones, tal que a través de la investigación y la docencia pueda proyectarse en la región, en el país e Iberoamérica mediante la formación de especialistas idóneos que agreguen valor a su desempeño en las organizaciones, con valores de responsabilidad personal, ética profesional, civismo y solidaridad social.

Para contribuir al logro de la visión de la Especialización en Gerencia de la Calidad se centrara en:

### 4.1 Los profesores

El programa, conforme a los postulados del PEI, consagra que para pertenecer al cuerpo docente de la Facultad Permanente y Avanzada y al programa se requiere tener título profesional y ser contratado bajo los lineamientos establecidos en el Reglamento Docente (acuerdo Nro. 004 de Febrero 20 de 2003)<sup>30</sup>, con el objeto de desempeñar cualquiera de las funciones básicas de la institución en los campos académicos de la docencia, la investigación, la extensión y la proyección a la comunidad.

---

<sup>29</sup> Documento Institucional que incluye el plan de inversiones 2010-2015 actualmente en actualización

<sup>30</sup> Documento Institucional REGLAMENTO DOCENTE. Acuerdo 004, de Febrero 20 de 2003.



Para ser incorporado al Programa es necesario poseer además del título profesional el título de especialista graduado en una institución de educación superior aprobada por el MEN, acreditar experiencia profesional y académica como docente en la asignatura a ser dictada, ser ciudadano en ejercicio o residente autorizado y gozar de buena reputación, o a través de convenios o alianzas con universidades o instituciones de prestigio internacional o mediante invitación como conferencista o docente con amplio reconocimiento en la comunidad científica o tecnológica internacional..

Se plantea en el reglamento, que la Misión del docente de la Universidad de América es: “Orientar a los estudiantes, en el proceso autónomo de su formación como personas libres y ciudadanos responsables, comprometidos con la Misión de la Universidad y con los principios democráticos, como practicantes de la tolerancia y de los deberes cívicos y actores dinámicos en los procesos de enriquecimiento y divulgación de la cultura”.

El Reglamento Docente vigente en la Universidad de América, en su artículo 19 establece que “será preocupación fundamental de la Universidad lo pertinente a la capacitación permanente de sus docentes. En tal sentido, la Rectoría reglamentará anualmente la organización de cursos o seminarios para sus docentes según prioridades, cuyo fin será el enriquecimiento formativo de los mismos”<sup>31</sup>.

La finalidad última del Plan de Capacitación Permanente de los Docentes es propiciar la mejora de los aprendizajes del alumnado y el desarrollo institucional, para ofrecer la mejor respuesta educativa a los problemas socialmente relevantes y a las demandas y necesidades que la sociedad plantea en cada momento al sistema educativo<sup>32</sup>.

---

<sup>31</sup> Documento Institucional REGLAMENTO DOCENTE. Acuerdo 004, de Febrero 20 de 2003

<sup>32</sup> Documento Institucional de POLITICAS INSTITUCIONALES DE CAPACITACIÓN DOCENTE, Versión 2010.

El Plan de Capacitación Docente estableció varios objetivos entre los que están, entre otros:

- *Contribuir a la mejora de la calidad de la enseñanza mediante el desarrollo de actuaciones y programas específicos de formación continua del docente que apoyen e impulsen procesos de innovación y de mejora de la práctica docente.*
- *Ofrecer una formación permanente diversificada, que responda a los intereses y necesidades de los docentes y de la Institución.*

Las acciones de sostenimiento que se desarrollaran durante este año y el 2014 derivadas de la autoevaluación realizada en Junio del 2013, serán:

- ✓ Mantener la política de los requerimientos y procedimientos de postulación, selección e ingreso de los docentes.
- ✓ Continuar con la política actual sobre la formación académica y capacitación de los docentes.
- ✓ Mantener la verificación permanente del nivel pedagógico para establecer acciones oportunas de mejoramiento.
- ✓ Seguir con mecanismos para la difusión permanente de la Misión y Visión.
- ✓ Mantener el índice de estudiantes por docente.
- ✓ Establecer la política y los mecanismos para buscar una mayor integración y trabajo conjunto de los docentes del Programa.
- ✓ Privilegiar la vinculación docente de los egresados al mismo Programa o similares.

La Universidad de América, ha establecido unas líneas prioritarias de intervención en el ámbito de la formación permanente del profesorado que han de servir para la programación de la oferta de actividades:

- La actualización profesional en las distintas áreas, ligada al desarrollo de propuestas innovadoras en las didácticas de las áreas o materias y al desarrollo curricular de los programas.
- La formación relacionada con las competencias y los nuevos perfiles profesionales y exigencias del sistema educativo.
- La mayor integración educativa de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación con el quehacer educativo.

- La creación y el desarrollo de los centros y proyectos de investigación, a través del intercambio de experiencias en este campo.
- La actualización en los modelos, enfoques, prácticas y procesos pedagógicos, ajustándose a las exigencias del sistema educativo.
- Buscar que los docentes accedan a programas de formación posgraduada en el país y en el exterior, en instituciones de reconocido prestigio nacional e internacional, con apoyo parcial de la Universidad, con el fin de estimular la generación del conocimiento a través de la investigación.

## 4.2 Los Estudiantes

Mantener la política de selección de estudiantes para el programa.

El reglamento para estudiantes de Posgrado de la Institución<sup>33</sup>, en el capítulo 1 establece los requisitos para la inscripción, selección, admisión y matrícula de los estudiantes. Se establecen dos condiciones necesarias para la inscripción:

- a) Haber terminado estudios universitarios y tener un título profesional.
- b) Cumplir con las exigencias que se establezcan por parte de la Vicerrectoría Académica y de Posgrados. Estos requisitos son:
  - Formulario de inscripción debidamente diligenciado.
  - Fotocopia del diploma o acta de grado que acredita el grado profesional o constancia de terminación de los estudios.
  - Certificado oficial de calificaciones de los estudios de pregrado.
  - Hoja de vida del solicitante.

Posterior a una evaluación y confirmación de los datos suministrados en el formulario de solicitud para la admisión, se cita al estudiante a una entrevista con el coordinador del programa. En esta se procura determinar los intereses y expectativas del aspirante frente al programa y aspectos relacionados con su comportamiento, capacidad de trabajo en grupo, razones por las cuales selecciona el programa, experiencia profesional, entre otros.

---

<sup>33</sup> Documento Institucional REGLAMENTO DE ESTUDIANTES DE POSGRADO, Versión 2005

La proyección del Programa para los próximos años es iniciar por lo menos tres cohortes en el año 2014 con un estimado de 15 estudiantes por cohorte, históricamente se conoce que un 90 % de estos estudiantes son profesionales en ingenierías, administración de empresas y economía fundamentalmente, nuestra meta para los años siguientes es buscar el inicio de cuatro cohortes por año, buscando la incorporación de profesionales afines a las áreas de servicio tales como áreas de la salud o entidades gubernamentales, quienes sumados a los profesionales en ingenierías, administración y economía nos permitirán crecer en cuanto al número de estudiantes por año.

### **4.3 El currículo**

La estructura curricular se organiza a partir de un enfoque de tres áreas de formación como son: una gerencial o de gestión donde se encuentran los contenidos de manejo y de gestión de la calidad; una segunda área la constituyen los temas relacionados con los fundamentos de calidad; la tercera área la constituye la investigación. En dichas áreas se contemplan los aspectos de formación básica, de formación disciplinar y de profundización.

El programa apunta a la búsqueda de la excelencia a través de la evaluación y actualización curricular permanente como partes esenciales de su proyecto curricular.

El propósito durante el presente año y el 2014 será de:

- Búsqueda permanente de nuevos temas de actualidad a nivel mundial para incluirlos dentro del Plan de Estudios, de manera que el currículo este actualizado e internacionalizado sobre las temáticas consideradas en el Programa.
- Actualización permanente del portafolio de asignaturas electivas.
- Continuar aplicando las políticas de flexibilidad e interdisciplinariedad de la Universidad.
- Continuar con el manejo riguroso de los syllabus de las diferentes asignaturas para garantizar una adecuada articulación y evitar la repetición de temas.
- Virtualización de asignaturas electivas (aprendizaje integral en plataforma Be-

*learning*)

- Internacionalización de asignaturas con temas relevantes de interés global.

#### **4.4 La investigación**

La actividad investigativa se consolida bajo la dirección de Investigación con participación de docentes investigadores y directivos. En ese contexto, el *Especialista en Gerencia de la Calidad* utiliza el proyecto de investigación para su propio aprendizaje, incorpora y mejora herramientas y metodologías para garantizar productos útiles y pertinentes.

Como resultado de la autoevaluación de Junio 2013, las acciones de sostenimiento y mejoramiento planteadas son las siguientes:

- Mantener al menos un docente investigador para la especialización
- En los procesos de selección de los docentes privilegiar su experiencia en investigación.
- Mantener los Trabajos de Grado que dan cuenta del desarrollo de habilidades investigativas.
- Dar a conocer de manera permanente a los docentes del programa, los planes y líneas de investigación, buscando también su participación y aportes.
- En los procesos de selección de los docentes privilegiar su experiencia en investigación.
- Propender por el desarrollo de mecanismos que lleven al conocimiento de la actividad de investigación, normas, programas y mecanismos de participación académicos.
- Establecer un mecanismo que permita medir el impacto de nuestras investigaciones.
- Crear mecanismos para que los docentes apoyen en la producción intelectual en la Universidad.
- Estimular su divulgación en revistas internacionales.
- Establecer el vínculo entre el docente investigador y la cátedra.

#### **4.5 La proyección Social**

El Programa de Gerencia de la Calidad ha considerado generar grandes alcances relacionados con la proyección social, ya que a la Universidad le interesa contribuir permanentemente a la solución de problemas del entorno, con base fundamentalmente en la investigación y con permanente retroalimentación, esto requiere mantener continuo contacto con el sector público y privado.

Es fundamental construir nuevo conocimiento estructurado ligado a problemas contemporáneos que la Especialización en Gerencia de la Calidad en su ejercicio investigativo cumple con una función de la proyección social. En cuanto a crear nuevo conocimiento, las monografías al ser adelantadas en entornos organizacionales tanto privados como públicos, propenden por el planteamiento y selección de alternativas de solución a situaciones y problemas detectados, mejorando la competitividad y la sostenibilidad de las organizaciones, fortaleciendo su crecimiento, rentabilidad y supervivencia.

#### **4.6 Autoevaluación**

La Autoevaluación en la Institución se entiende como un proceso permanente de revisión, diagnóstico, indagación y aproximación a la realidad interna de la institución, que responde a las técnicas, procedimientos y criterios de la investigación científica.

Es propósito de dicha mirada crítica la identificación tanto de sus fortalezas como de sus áreas de mejora, a fin de mantener las primeras y de buscar estrategias que modifiquen las segundas.

Derivado de la autoevaluación de Junio 2013, el propósito durante el presente año y el 2014 será de:

- Continuar con las encuestas de satisfacción realizadas a los estudiantes al finalizar el programa.

- Continuar desarrollando análisis comparativo (Benchmarking) de programas similares, y del movimiento del entorno para buscar en todo momento la

pertinencia del Programa de la Especialización en Gerencia de la Calidad y las tendencias.

-Convertir la autoevaluación en un proceso del día a día de manera tal que permita a la Especialización alcanzar la visión y mantener la misión que se ha propuesto.

#### **4.7 Internacionalización**

La Universidad de América ha establecido como políticas de cooperación interinstitucional el desarrollo de una cultura internacional en la comunidad universitaria, la consolidación de la comunidad académica con reconocimiento internacional y el fortalecimiento de la estructura y los procesos de gestión para la internacionalización, definiendo para cada una de ellas aspectos claves y acciones para su implementación.

En armonía con lo anterior y como resultado de la reflexión académica y del proceso de autoevaluación permanente surgen las políticas de cooperación interinstitucional a corto, mediano y largo plazo, constituyéndose como uno de los escenarios estratégicos por fortalecer en la Universidad de América y que se evidenciará por medio de las siguientes líneas de acción:

Cobertura Internacional

Movilidad de docentes y de estudiantes.

Participación en redes de investigación

Convenios con agremiaciones y asociaciones nacionales e internacionales

Acreditación institucional

Acreditación internacional de los programas.

Programar encuentros académicos con el sector empresarial en las áreas disciplinares de la especialización.

#### **4.8 Gestión administrativa**

Es también interés del Programa y de la Facultad la actualización permanente de la base de datos de sus egresados, con el fin de que la Universidad pueda consultar y disponer de mayor información en términos del desempeño profesional de sus graduados.

El Programa continuará ejecutando el plan de mejoramiento resultante de la segunda autoevaluación, en cuanto a:

- Establecer un programa de seguimiento a los graduados para tener actualizada la base de datos en términos de sus desempeño laboral.
- Definir mecanismos que conduzcan a conocer las necesidades de capacitación de los graduados.
- Programar charlas periódicas a los graduados sobre temas de actualidad relacionados con el Programa.

Con respecto a la planta física, la Universidad mantendrá permanente revisión de las necesidades y proyecciones con base en sus resultados y demandas del medio, a fin de asegurar un crecimiento planificado acorde con el Plan de Desarrollo de la Universidad<sup>34</sup>.

En lo atinente a medios educativos, el Programa continuará esforzándose por su permanente actualización, enriquecimiento y disponibilidad, acorde con los estándares y tendencias internacionales.

La universidad continuará con la adquisición permanente de libros según la bibliografía necesaria actualizada sobre las asignaturas del Programa.

---

<sup>34</sup> Documento Institucional que incluye el plan de inversiones 2010-2015 actualmente en actualización