

**PROGRAMA EDUCATIVO:
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
EN COMPETENCIAS PROFESIONALES**

PROGRAMA DE ASIGNATURA: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD CLAVE: E-AGCA-3

Propósito de aprendizaje de la Asignatura		El estudiante administrará sistemas de gestión de calidad en las organizaciones a través del análisis de datos, las herramientas de la calidad, controles estadísticos, la mejora continua, normatividad, legislación y certificaciones pertinentes, para la mejora operativa, el cumplimiento de las necesidades de las partes interesadas y la competitividad empresarial en un contexto globalizado.			
Competencia a la que contribuye la asignatura		Desarrollar la capacidad de dirigir y liderar eficazmente organizaciones mediante el diseño y la implementación de modelos estratégicos innovadores, resolviendo problemas administrativos de manera proactiva y aplicando técnicas de consultoría para mejorar el desempeño empresarial. Gestionar la creación de nuevas empresas del sector de economía social y solidaria (ESS), así como proyectos sociales, garantizando el cumplimiento de las normas, en un contexto internacional y de la industria 4.0 e IA.			
Tipo de competencia	Cuatrimestre	Créditos	Modalidad	Horas por semana	Horas Totales
Específica	8	5.62	Escolarizada	6	90

Unidades de Aprendizaje	Horas del Saber	Horas del Saber Hacer	Horas Totales
	I. Introducción a la administración de la calidad y mejora continua	8	12
II. Herramientas y técnicas de control de calidad	8	12	20
III. Sistemas de Gestión de la Calidad	10	15	25
IV. Proceso de Auditoría	10	15	25
Totales	36	54	90

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Funciones	Capacidades	Criterios de Desempeño
<p>Desempeñar funciones clave de consultoría de negocios. Incrementar la productividad a través de la capacitación y la implementación de la evaluación al desempeño con el uso de medios digitales. Verificar el sistema de gestión de calidad con diversas herramientas y la normatividad vigente, para evaluar oportunidades de mejora en las organizaciones.</p>	<p>Implementar procesos de mejora y sistemas de evaluación alineados a los objetivos de la organización a través de las herramientas de calidad y las normas vigentes.</p>	<p>Integra un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Herramientas de Calidad. - Normas de Calidad. - Propuestas de mejora continua. - Proponer los organismos certificadores para los procedimientos de calidad y de mejora continua.

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	I. Introducción a la administración de la calidad y mejora continua					
Propósito esperado	El estudiante aplicará los principios de la calidad de los sistemas de gestión que satisfagan la demanda y mejora de los procesos productivos de la empresa.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	8	Horas del Saber Hacer	12	Horas Totales	20

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Conceptos de calidad	Reconocer la importancia de la calidad y calidad total en las organizaciones. Identificar las principales contribuciones filosóficas de sus precursores.	Relacionar los conceptos de calidad con la sostenibilidad de las organizaciones.	Desarrollar las habilidades de un liderazgo con ética que promueva el desarrollo de equipos de trabajo autónomos para la Gestión del Sistema de Calidad.
Principios de calidad	Explicar la importancia e implicaciones de los principios de la norma ISO 9001 en las organizaciones.	Planificar los principios de calidad en el Sistema de Gestión de Calidad.	Ser críticos al planificar los procesos y métodos relacionados con la calidad y mejora continua que conformarán el Sistema de Gestión de la Calidad.
Ciclo Deming (PDCA)	Explicar el Ciclo Deming como una herramienta de mejora continua y su importancia en un sistema de gestión de la calidad.	Establecer el ciclo Deming en los procesos, productos y servicios.	
Método 5's	Explicar los cinco principios fundamentales que guían la organización y limpieza en un entorno de trabajo.	Establecer la Metodología de las 5's en la gestión de los procesos.	Ser responsables de buscar la calidad en los productos y servicios en las

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Costos de la calidad	<p>Describir los costos de la calidad y sus repercusiones en las organizaciones.</p> <p>Identificar los costos por proceso y su impacto en la calidad de los resultados.</p>	Establecer los costos relacionados con la calidad en los procesos administrativos y productivos.	organizaciones junto con la mejora continua apegado a normatividad vigente.
Enfoque sistémico	<p>Describir el enfoque sistémico en materia de calidad desde una perspectiva que considera a la organización dentro de un sistema complejo e interrelacionado de procesos.</p>	Establecer los procesos en la organización con un enfoque sistémico en el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas.	
Cultura de calidad	<p>Identificar en todos los niveles de la organización, el conjunto de valores, creencias, actitudes y comportamientos que promueven una cultura de la calidad.</p>	Diseñar estrategias que promuevan una cultura de calidad.	
Mejora continua	<p>Explicar la mejora continua y su forma de llevarse a cabo en las organizaciones.</p> <p>Identificar las oportunidades de corrección, ajustes y mejoras en los procesos productivos, sistemas y en la organización.</p>	Establecer la metodología de la mejora continua en la gestión de los procesos.	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Equipos colaborativos Tareas de investigación Mapas conceptuales	Equipo de cómputo Proyector de dato móviles Pizarrón	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
Los estudiantes comprenden y analizan la relación entre los diferentes sistemas de producción en las organizaciones.	A partir de un caso práctico estandarizar los procesos de producción controlando la calidad documentándolos en un reporte técnico que incluya un diagrama de proceso, determinación de variables de control e insumos requeridos.	Estudios de casos Rúbrica
Los estudiantes identifican la aplicación y uso de equipos en los diferentes sistemas productivos.		
Los estudiantes estandarizan procesos de producción controlando las variables de calidad correspondientes.	A partir de un caso práctico definir los reglamentos, señalética y condiciones operativas de una empresa apegados con la normatividad vigente.	
Los estudiantes elaboran reportes que muestren la aplicación de las metodologías y herramientas de la administración de la calidad.	A partir de un debate analizar y reflexionar sobre el impacto ambiental en el desarrollo de proyectos apegado a los lineamientos y normas establecidas correspondientes	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Unidad de Aprendizaje	II. Herramientas y técnicas de control de calidad					
Propósito esperado	El estudiante aplicará herramientas y metodologías de control de calidad identificando, analizando y solucionando problemas relacionados con los procesos, productos y servicios de la organización.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	8	Horas del Saber Hacer	12	Horas Totales	20

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actucional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Herramientas de la calidad	Explicar la importancia de las herramientas de la calidad, uso y aplicación en los procesos de las empresas.	Establecer el uso de las herramientas de calidad en la resolución de los problemas en las áreas de la empresa.	Ser analítico, ético y profesional sobre su trabajo, toma de decisiones y resultados que sean coherentes con los valores de la organización.
Control estadístico de calidad	Explicar la importancia de la estadística de control sobre la calidad de los procesos productivos y de servicio. Describir el uso y la implementación de los métodos estadísticos del proceso de calidad.	Realizar controles estadísticos en los procesos monitoreando y detectando las áreas de oportunidad.	Ser proactivo y trabajar en equipo durante la identificación y corrección de problemas de calidad.
Técnicas de muestreo y control	Explicar los conceptos básicos de las técnicas de muestreo del control de la calidad. Describir el uso y aplicación del muestreo del control de la calidad.	Emplear técnicas de muestreo estadístico realizando verificaciones y validaciones a procesos, productos y servicios.	Ser observador, analítico y crítico durante la detección problemas, errores y áreas de mejora.

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Lean manufacturing	<p>Explicar las principales características del Lean manufacturing y su aplicación en las organizaciones.</p> <p>Relacionar el Lean Manufacturing con la mejora continua y los sistemas de producción.</p>	Elaborar una propuesta de aplicación de la metodología Lean Manufacturing en los procesos.	
--------------------	--	--	--

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Análisis de Casos Prácticos Aprendizaje basado en problemas Equipos Colaborativos	Pintarrón Marcadores Proyector Laptop	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
<p>Los estudiantes comprenden y analizan los problemas y situaciones en las organizaciones mediante el uso de las herramientas de la calidad.</p> <p>Los estudiantes supervisan y monitorean la producción y actividades en las organizaciones mediante un control estadístico.</p> <p>Los estudiantes verifican y validan las operaciones y procesos en las organizaciones mediante el muestreo estadístico.</p>	<p>A partir de un caso práctico aplicar las herramientas de calidad necesarias en un proceso productivo contrastando los resultados y encontrando las posibles causas de los problemas y soluciones viables.</p> <p>A partir de un caso práctico aplicar los métodos estadísticos de control que permitan monitorear las actividades e identificar desvíos o errores durante los procesos.</p>	<p>Rúbrica</p> <p>Guías de observación</p>

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Los estudiantes proponen mejoras a los procesos y actividades en las organizaciones mediante el Lean Manufacturing.	A partir de un caso práctico calcular una muestra sobre la que se aplicaran inspecciones, pruebas, evaluaciones o auditorías que aseguren el cumplimiento de los criterios y procedimientos auditables pertinentes. A partir de un caso práctico describir el contexto de la organización proponiendo acciones de mejora a los procesos en base al método Lean Manufacturing.	
---	--	--

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	III. Sistemas de Gestión de la Calidad					
Propósito esperado	El estudiante administrará los sistemas de gestión de calidad en las organizaciones, asegurando la mejora continua y la satisfacción al cliente apegado a la normatividad vigente.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	10	Horas del Saber Hacer	15	Horas Totales	25

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Normativas y estándares de calidad	Analizar los requisitos de las normas de calidad aplicables a las organizaciones al contexto actual.	Interpretar normas del sistema de gestión de la calidad enfocadas en el cumplimiento de los estándares pertinentes.	Ser analítico, crítico, objetivo, ético, organizado, proactivo, responsable y trabajar en equipo en la aplicación de normas y el sistema de gestión de calidad. Ser analítico, crítico, objetivo, ético, proactivo,
Implementación del SGC	Identificar las características de cada una de las etapas de la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).	Administrar la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad certificables de la norma ISO 9001 vigente.	
Documentación y control de procesos	Definir el proceso y la metodología de documentación y control de procesos del SGC.	Establecer la metodología de análisis y evaluación del riesgo correspondiente a la norma ISO.	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Gestión de riesgos	Identificar el concepto de riesgo de acuerdo a la norma. Describir la metodología y principales técnicas de análisis y evaluación del riesgo de acuerdo a la ISO.	Establecer la metodología de mapeo de procesos, documentación y elaboración de procedimientos en las organizaciones de acuerdo a normas internacionales.	responsable y trabajar en equipo en la gestión de no conformidades. Ser analítico, crítico, objetivo, ético, proactivo, responsable y trabajar en equipo en la gestión de riesgos.
Gestión de no conformidades	Explicar los requisitos de la norma ISO 9000, 9001 vigente relacionados con la identificación, registro, evaluación, tratamiento y no conformidades del SGC.	Realizar el proceso de causa-raíz solventando las no conformidades.	

Proceso Enseñanza-Aprendizaje

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Análisis de casos. Aprendizaje basado en proyectos. Aprendizaje basado en problemas.	Equipo de cómputo con internet Pintarrón Proyector Impresos: Libros, Normativa y Revistas Página Web. Juego de mesa. Canva	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

Proceso de Evaluación

Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
Los estudiantes comprenden y analizan la norma ISO 9001 vigente en un sistema de gestión de la calidad de las organizaciones. Los estudiantes comprenden, analizan, aplican y atienden la gestión de riesgos y las no conformidades del sistema de gestión de la calidad.	A partir de un caso práctico elabora un proyecto para la implantación de un sistema de gestión de la calidad que integre: - Portada. - Introducción. - Índice. - Descripción de la organización. - Declaración de las normas de calidad aplicables. - Aplicación de requisitos de la norma ISO 9001 vigente.	Rúbrica. Lista de Cotejo.

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

	<p>- Proceso de certificación de la organización. - Conclusiones.</p> <p>A partir de un caso de estudio aplicar la metodología y técnicas para la identificación y gestión de riesgos en las organizaciones.</p> <p>A partir de problemas planteados llevar a cabo la metodología de atención a las no conformidades de un sistema de gestión de la calidad.</p>	
--	--	--

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	IV. Proceso de Auditoría					
Propósito esperado	El estudiante gestionará el seguimiento a las auditorías, contribuyendo a la mejora continua y al cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	10	Horas del Saber Hacer	15	Horas Totales	25

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Principios y prácticas de auditoría	<p>Explicar los principios y directrices establecidos por la norma ISO 19011 vigente.</p> <p>Identificar los diferentes tipos de auditorías, como auditorías internas y externas, y las etapas del proceso de</p>	Establecer los lineamientos de las auditorías internas/externas en la organización.	Ser analítico, adoptar una actitud imparcial y ética sobre las condiciones de los procesos y nivel de calidad actual que determinará la factibilidad de participar en

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

	auditoría, desde la planificación hasta el seguimiento.		los procesos de auditoría y certificación.
Roles y responsabilidades del auditor	Identificar los roles, responsabilidades y competencias de quienes participan en las auditorías.	Gestionar programas de formación de auditores internos centrándose en sus roles, competencias y responsabilidades.	Ser imparcial y tener un sentido crítico sobre las estrategias y acciones que se puedan llevar a cabo por parte de la empresa durante el proceso de certificación, así como actuar con integridad y confidencialidad.
Proceso de auditoría	Identificar las etapas del proceso de auditoría a los sistemas de gestión de la calidad.	Desarrollar un plan, guías de observación e informes del proceso de auditorías.	Ser organizado en el trabajo, los procesos, documentos y evidencias para asegurar el cumplimiento administrativo y normativo de la organización, así como actuar con integridad, imparcialidad y objetividad en todas las etapas del proceso.
Certificación de sistemas de gestión de la calidad	Explicar las etapas del proceso de certificación de los sistemas de gestión de la calidad.	Valorar el tipo de certificación junto con el proceso de certificación, incluidos los requisitos de las auditorías de tercera parte.	Actuar con integridad, imparcialidad y objetividad en todas las etapas del proceso de certificación. Ser ético y profesional sobre su trabajo, toma de decisiones, resultados y ser

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

			coherente con los valores de la organización.
--	--	--	---

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Equipos colaborativos Tarea de investigación Análisis de casos	Computadora Internet Impresos de casos Normatividad	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
Los estudiantes comprenden e interpretan las normas de calidad mediante su análisis, definición de requisitos y estandarización de procesos en las auditorías internas y externas de la organización.	A partir de un caso práctico integrar un portafolio de evidencias que incluya: <ul style="list-style-type: none"> - Normas ISO aplicables a través de los cuales se podrá certificar un proceso y su justificación. - Propuesta de organismos certificadores. - Etapas a través de las cuales una empresa puede certificar un proceso. - Mapa de procesos a certificar y su asociación a los procedimientos. - Análisis de Riesgos. - Documentos para certificar un proceso. - Costos de la certificación. 	Estudio de caso Lista de cotejo

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Perfil idóneo del docente		
Formación académica	Formación Pedagógica	Experiencia Profesional
Preferentemente en Licenciatura en área económico-administrativa, Ingeniería Industrial o de Calidad, Cursos de mejora continua y experiencia en el manejo de herramientas de calidad, Certificación en Sistemas de Gestión de Calidad ISO, posgrado deseable en Administración, Ingeniería, Calidad y áreas afines.	Formación en teorías de aprendizaje, metodologías de enseñanza y técnicas de evaluación. Capacidad para fomentar la participación activa. Habilidades de comunicación, responder preguntas y fomentar la discusión en el aula. Flexible y capaz de adaptarse a las necesidades y estilos de aprendizaje de los estudiantes. Desarrollo de técnicas de análisis crítico y objetivo.	Experiencia en la industria pública y/o privada en el campo de la calidad. Educación continua y certificaciones. Participación como auditor interno o externo en empresas y/o instituciones. Investigación y desarrollo relacionados con la calidad. Documentación e implementación de Sistemas de Gestión de calidad. Aplicación de herramientas de gestión de la calidad, manejo de no conformidades y acciones de mejora.

Referencias bibliográficas					
Autor	Año	Título del documento	Lugar de publicación	Editorial	ISBN
Anderi, S.	2020	Implantación y gestión de la Norma ISO 9001:2015: Una guía paso a paso para implantar y mantener cada requisito de la Norma ISO 9001:2015.	México	Independently published	979-8370024887
Coimbra, D.	2023	Gestión de calidad total: Principios y herramientas para mejorar la calidad de los productos y servicios (Administración: La ciencia de gestionar recursos)	México	Independently published	979-8859172955
Evans, J. y Lindsay, W.	2020	Administración y control de calidad	México	Cengage Learning	978-6075269269
Gomez, A.	2016	Guía de elaboración de un Manual de Calidad: Procedimientos en base a la ISO 9001:2015.	México	Createspace Independent Publishing Platform	978-1533077424
González, O.	2020	Sistema de gestión de la calidad	México	Ecoe Ediciones	978-9587719154

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Halabi Zaid, G. E.	2022	Guía Completa La Gestión del Riesgo: El Pensamiento Basado en el Riesgo Aplicable a la Norma ISO 9001:2015	México	12	978-9801282877
Jimaré Benito, M. T.	2020	Guía del Auditor Interno: Sistema de Calidad: Normativa ISO 19011:2018 - ISO 9001:2015 (con notas y ejemplos)	México	Independently Published	979-8629515715
Medina, L.	2021	Normas ISO 9001: 2015, 14001:2015, 45001:2018, 50001:2019 y 17025:2017	España	Editorial Académica Española	978-6203872187
Munch, L. y Pérez M.	2022	Calidad y mejora continua.	México	Trillas	978-6071743992
Salvio, F.	2019	Manual para iniciarse en la calidad	México	Trillas	978-6071736796
Socconini, L.	2020	El proceso de las 5'S en acción: La metodología japonesa para mejorar la calidad y la productividad de cualquier empresa	México	Independently published	979-8690708412

Referencias digitales			
Autor	Fecha de recuperación	Título del documento	Vínculo
Autor: Cadena, O.	2018	Gestión de la calidad y la productividad.	https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15416/1/GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD%20Y%20PRODUCTIVIDAD.pdf
Canossa, H.	2021	Evolución del concepto calidad y aporte al desarrollo regenerativo desde la estrategia empresarial	https://www.redalyc.org/journal/6722/672271875005/html/
Carriel, R. J., Barros, C. K. y Fernández, F. M.	2018	Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015	https://doi.org/10.26820/recimundo/2.1.2018.625-644
Carriel, R. P. y Nieto, A. J.	2022	La evolución de la calidad hacia la calidad total	https://doi.org/10.33262/ap.v4i1.1.166

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Castello, J., De Castro, R. y Marimon, F.	2019	Use of quality tools and techniques and their integration into ISO 9001	https://doi.org/10.1108/IJQRM-07-2018-0171
Chacón, J. y Rugel S.	2018	Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad	https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf
Delgado, D.	2018	Administración De La Calidad Total.	https://doi.org/10.31381/gbaj.v2i1.1454
Díaz, G. A. y Salazar, D. A.	2021	La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial	https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2
Erazo, R. y Salguero, N.	2021	Mejora continua en las organizaciones a partir de la satisfacción de los Stakeholders internos	https://www.redalyc.org/journal/6219/621968458007/html/
Hernández, H. Barrios I. y Martínez, D.	2018	Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones	https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130
Lay-De-León, R, Acevedo, A. y Acevedo, J.	2022	Guía para la aplicación de una estrategia de mejora continua	http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362022000300030&lng=es&tlng=es
Morelos, J., Cardona, D., y Lora, H.	2021	Aproximación conceptual y teórica sobre las herramientas que permiten mejorar las prácticas y proceso de calidad en las empresas	https://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/152
Solano-Cruz, G.	2021	Mejora continua al Sistema de Aseguramiento de la Calidad de las auditorías internas	https://doi.org/10.15517/rce.v39i2.41513
Villa-Uvidia, D., Villacis, N., y Osorio, M.A.	2021	Grado de utilización de las herramientas de calidad en una empresa industrial	https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2116

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	