LIBARDO ANTONIO VANEGAS ESPITIA

ID: UM20350SHE28351

Student’s Profile

My Life in Pasto, Colombia

ATLANTIC INTERNATIONAL UNIVERSITY

**ÍNDICE**

Pág.

1. INTRODUCCIÓN 04

2. DESARROLLO 05

2.1 Ensayo sobe la Calidad Total en la Organización. 05

2.2 Entidades Certificadoras de Calidad con la norma ISO en Colombia. 10

3. DISCUSIONES. 10

4. CONCLUSIONES 11

5. BIBLIOGRAFÍA 11

6. CUESTIONARIO 12

7. RESPUESTAS 19

**INTRODUCCIÓN**

Con la implementación de la calidad en las organizaciones, buscamos garantizar el producto a la población en general, buscando satisfacer las necesidades a todo nivel, de esta manera para Deming (1989) la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. También habla sobre el objetivo de la empresa, el cual debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo se debe procurar incorporar medidas de mejora de la calidad, en cuanto a la producción y capacitación del personal que labora en la organización, estandarizando todos los procesos a los que es sometido el producto, ciñéndose a las normas preestablecidas por los gobiernos o entes certificadores, para que se puedan prestar u ofrecer servicios de la mejor y alta calidad, satisfaciendo las necesidades o requerimientos del cliente, quien es considerado como el consumidor final.

Se puede decir que la satisfacción del cliente, es un instrumento que nos permite evaluar la producción y los diferentes servicios ofrecidos a la comunidad en general, procurando controlar, certificar y corregir los diferentes procesos, para poder mantenernos en el mercado competitivo. “Un cliente satisfecho, es un cliente que nos habré las puertas en el mercado”.

**2. DESARROLLO**

**2.1 Ensayo sobe la Calidad Total en la Organización.**

Dentro de la organización se dan procesos que mantiene un orden y fijan el camino a seguir para tener éxito en el mercado, por ello la calidad es un punto importante en que vale la pena detenerse, ddebido a que nos encontramos en un mundo totalmente competitivo, gracias a la incorporación de la tecnología y maquinaria mas sofisticadas, es necesario que las organizaciones se trasformen teniendo en cuenta sus fortalezas internas y externas, mejorando sus productos para poder mantenerse el mercado globalizado, que día a día les obliga a tener que mejorar la producción, instaurando mecanismos que se basen en las normas de calidad, para poder conseguir la certificación de sus productos o servicios prestados a la población, e igualmente las empresas con certificación de alta calidad, deben estar constantemente en el proceso de mejora, teniendo en cuentas los adelantos tecnológicos.

La calidad no es nueva, ha evolucionado junto con la humanidad, puesto que desde que el hombre vio la necesidad de satisfacer sus necesidades, empezó a construir herramientas que le ayudarían a vivir mejor; de manera que al hacer las cosas y saber su utilidad, fue puntualizando las mejoras que se requerían y así todos los días a medida que se hizo evidente el desarrollo, la era de la revolución industrial y el crecimiento fabril con el trabajo y la especialización del mismo, se pasó a una época en ya que era necesario hacer parte de un mercado en el que para ser competitivos se requiere que los productos o servicios tengan un alto grado de calidad; tanto el proceso productivo se fue volviendo más complejo que demandaba más atención.

Es así que los países industrializados como estados unidos, y teniendo como pionero a Frederick Taylor en las industrias vieron la necesidad de la creación de una área de control de calidad, más adelante para 1924 se incorporaron ayudas estadísticas para que el proceso fuera más serio y que además fuera aplicable a colectivos extensos. Pues con el paso del tiempo la demanda de consumidores exige que haya más oferta, pero también el consumidor es más exigente, lo que significa que las fabricas tienen que subir los estándares de calidad a sus productos y/o servicios para ser competitivos manteniendo la preferencia por parte de los consumidores.

Además en 1950, surge el concepto integral de calidad, dado que el mercado empieza a abrirse puertas en un sistema globalizado, por lo que el control de calidad se hace más riguroso en la producción, la fabricación, la comercialización o distribución; tanto que se fija unos principios los cuales los abandero Armand V. Feigenbaum. Este paso favoreció su aplicación en escenarios diferentes a la empresa de los cuales se reconocen unas etapas de maduración, así la primera se distingue desde el siglo XIX, la cual tuvo que ver con la inspección el cuidado que se empezó a tener; y más adelante se dio el control estadístico que vendría siendo como una segunda fase. La tercera fase se enfocó al aseguramiento de calidad; lo cual tuvo que ver con involucrar a todos los departamentos de la organización en el diseño, planificación y ejecución de políticas de calidad. En la cuarta fase se puede ubicar la administración estratégica, que tuvo auge el en la década de los 90’s, y aquí se dio paso a una quinta etapa en la que surge la re-ingeniería de procesos y finalmente en lo que se reconoce como sexta fase se marcó el rompimiento de las estructuras de mercado, que desde finales del siglo XIX imperan hasta hoy. Las que hicieron que haya libertad para competir, pero a la ves dejando a la deriva aquellas empresas que buscan entrar a la industria sin conocer bien el terreno.

En este orden de ideas se reconocen como referentes a muchos autores que acuñaron de diferentes formas el concepto de calidad y sus formas de aplicación en las diferentes áreas de una organización de una empresa; sea que se dediquen a la producción, prestación de servicios o de administración pública.

De lo anterior se puede inferir que el tema de calidad en una empresa, permite validar las mejoras desde la definición de los requerimientos necesarios del cliente, escuchando sus inquietudes para que sobre ellas se trabaje una propuesta de mejoramiento. Pues de toda la información recolectada sobre posibles falencias, es más fácil focalizar esfuerzos en una acción determinada. En tanto que se hace necesario establecer un plan estratégico de solución con las acciones que se consideran más correctas o que corresponden, pues de un camino bien planeado depende que la ejecución sea favorable en pro del logro de las metas; ya que cada proceso que se haga para mejorar la calidad de los productos o servicios que se ofrezcan se traduce en la imagen externa que proyecta la empresa para ser más reconocida y estar en las opciones de decisión de los clientes.

Otro punto importante es que no se puede olvidar que el termino empresa se objetiva en el conjunto de actividades que se encaminan a un fin específico y predeterminado, de modo que quienes la conforman, trabajan en conjunto por tener un espacio reconocido en el mercado y frente a sus adversarios. Razón por la cual las empresas tienen una necesidad de buscar estrategias nuevas para estar renovándose continuamente, donde cada proceso de cambio responda a la obtención de las metas y objetivos que se tienen. En este sentido cobra importancia el compromiso de todos y el conocimiento de cada persona que labore en determina empresa, tenga sobre ella; pues desde cada puesto de trabajo se puede hacer un diagnóstico que permita corregir falencias desde una área, ya que si se hace una combinación responsable de los recursos, se puede crear una imagen diferenciada, teniendo en cuenta que lo que se proyecta ante el exterior, es una fuerza que influye mucho en la decisión de compra de los clientes.

Por lo tanto toda empresa a de diseñar estrategias que le clarifiquen el camino a ser reconocida y que además servirán para evaluar el desempeño del día a día y la acogida que tienen los productos que oferta al público, de manera que crean desde sus acciones una cultura organizacional que se acomoda a las nuevas tipologías de consumo que se hacen evidentes en un mercado, puesto que la cultura de la empresa está sujeta a fuerzas internas y externas que experimenta en el campo de la industria, pero la pericia de los encargados de la dirección se encargan de crear planes que les permita ser competitivos, de modo que es una empresa que necesita una trasformación, lo más adecuado es empezar por reestructurar los sistemas por los que trabajan, de modo que se hace una de-construcción de ese motor de actitudes que siguen los trabajadores, ya que del servicio que presten en gran parte depende el futuro y permanencia en el mercado.

Así mismo la organización u empresa es conjunto compacto, que caminan bajo el mismo fin y una combinación de acciones propias, que sean reconocibles y de agrado para los consumidores, en tanto que el desarrollo productivo mueve muchas variables que hacen que sea exitoso y que se condene a desaparecer. El cliente es por ejemplo quien tiene más fuerza para sacar o llevar al éxito a una empresa que se disputa el reconocimiento con otras de condiciones muy similares, ya que en la actualidad el cliente busca comodidad, servicio rápido y de calidad, pues ya no importa pagar si lo que obtiene es muy bueno. Por consiguiente la clase esta en desarrollar una buenas estrategias asegurándose que el receptor comprenda bien la selección y los pasos que todos deben caminar, pues la calidad se objetiva en el servicio que prestan, sus productos para determinado cliente o segmento a quien vaya dirigido; entendiendo que las necesidades y la demanda de cada uno es diferente; estos detalles hay que conocerlas muy bien para evitar que el producto que se ofrezca cumpla con todas las expectativas del cliente y sobretodo que satisfaga su necesidad, ya que de ello depende que vuelva a comprar y que busque proveedor.

Otro punto importante a tener en cuenta es el tipo de cliente que se tiene, pues no es lo mismo que el cliente sea una persona del común, que si es una industria, en tanto que cada cual requiere de un trato diferenciado, el producto también tiene unas especificaciones de presentación y composición. Así que los criterios de evaluación los dan los clientes, pues cada uno según sea su necesidad da el visto bueno o no al producto y/o servicio que reciba, sabiendo que el cliente cada día busca lo mejor. asique es a la empresa a quien le toca la tarea de encargarse las expectativas de los clientes, debido a que según eso se puede mejorar la calidad enfocada en las demandas específicas. Por eso el hecho de conformar una empresa requiere de compromiso y la disposición de servicio para con los demás, y los clientes que logre captar depende el éxito de su organización; de allí en adelante los esfuerzos se han de enfocar a que el cliente guste del producto para que repita la compra ya que si el productor no satisface la necesidad del cliente, este fácilmente puede buscar el producto o servicio en otro lado, pues en el campo empresarial todos buscan ganar reconocimiento y estar en las mentes de quienes tiene la decisión de compra.

Por consiguiente cada empresa diseña unas políticas de funcionamiento, entre ellas una dedicada exclusivamente al tema de calidad y su control para el servicio al cliente quien es un agente externo que influye mucho en el desarrollo a futuro, por eso se debe conocer bien los recursos con que se cuentan y la capacidad de respuesta que pueden ofrecer en todos sus ámbitos.

De cualquier modo una buena política de planificación y calidad guían el rumbo y las mejoras que serán oportunas en determinado momento, todo esto debe estar a conocimiento de todos para que como equipo se trabaje para solventar la necesidades que se den en el presente y a futuro, desde la concepción de empresa como un todo conociendo los factores internos y externos que la componen la estructura organizativa.

**2.2** **Entidades Certificadoras de Calidad con la norma ISO en Colombia.**

En Colombia la certificación ISO es otorgada por diferentes entidades aprobadas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), siendo la máxima entidad acreditadora el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec).

A continuación se presentan los diferentes entes certificadores en Colombia:

|  |  |
| --- | --- |
| **Organizaciones Nacionales** | **Organizaciones Internacionales** |
| Icontec**http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/PublishingImages/Edición%2017/FITE_ED17_080822_icontec.jpg** | http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/PublishingImages/Edición%2017/FITE_ED17_080822_sgs.jpgSGS Colombia |
| http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/PublishingImages/Edición%2017/FITE_ED17_080822_bvqi.jpgBVQI Colombia |
| International Certificatión and Traininghttp://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/PublishingImages/Edición%2017/FITE_ED17_080822_icit.jpg |
| http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/PublishingImages/Edición%2017/FITE_ED17_080822_cotecna.jpgCotecna Certificadora Services |
| Corporación Centro de Investigación y http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/PublishingImages/Edición%2017/FITE_ED17_080822_cidet.jpgDesarrollo Tecnológico |

**3. DISCUSIONES:**

Los gerentes de las organizaciones deben ser personas capaces de guiar a la empresa, aportando en el avance de la misma, impulsando mejoras que traigan consigo mejorar la productividad, para lograr una completa satisfacción por parte de los clientes.

Con la implementación de nuevas estrategias que favorezcan el desarrollo de la organización, en cuanto a materia prima de alta calidad y personal calificado, estaríamos abriéndole las puertas al progreso de la región y el país, ya que una empresa bien consolidada y que ofrezca productos de la más alta calidad, satisfaciendo al cliente, le da un alto reconocimiento y dividendos a los mismos.

**4. CONCLUSIONES:**

Nos encontramos actualmente en un mundo en el cual se mueven los adelantos tecnológicos, lo que implica que las empresas deben revaluarse, transformándose de acuerdo a los requerimientos del mercado, para que se puedan mantener y competir con las otras organizaciones, cumpliendo con todas las necesidades del cliente.

Las empresas deben ser sometidas a constantes evaluaciones, que les permitan medir sus debilidades y fortalezas, para así de esta manera poder corregirlas y solucionarlas.

Finalmente debido a que nos encontramos en un mundo totalmente cambiante y competitivo, las organizaciones deben pensar en certificarse y ser certificadas, para poder generar seguridad en el mercado y/o competir con multinacionales.

**5. BIBLIOGRAFÍA:**

1. Águila L. (1997). “Control de la calidad”. Editorial Minerva. Pág. 45-50.
2. Bamnet J. (1991). “Control de la calidad”. Editorial Fontanella. Barcelona España. Pág. 45.46.
3. <http://www.gestiopolis.com/canales6/ger/herramientas-de-la-administracion-dela-calidad-total.htm>
4. <http://revista.sansanos.cl/2012/03/habilidades-sociales-en-el-mundo-laboral-el-lider-para-los-nuevos-tiempos/>

**6. CUESTIONARIO**

1. ¿Quién fue en los Estados Unidos el pionero de la Administración de la Calidad?
2. Frederick Taylor.
3. Harold Dodge.
4. Harry Roming.
5. Edwards Deming.
6. ¿En qué año se introdujo en EUA el Sistema de Control de la Calidad estadístico?
7. 1934.
8. 1914.
9. 1924.
10. 1958.
11. ¿En qué año se comienza a trabajar bajo el concepto de Sistema Integral de Calidad?
12. 1950.
13. 1958.
14. 1924.
15. 1935.
16. ¿Quién fijo los principios de Control de la Calidad Total?
17. Frederick Taylor.
18. Harry Roming.
19. Edwards Deming.
20. Armand Feigenbaum.
21. Son etapas de la Calidad Total, excepto:
22. Inspección, Control Estadístico del Proceso.
23. Aseguramiento de la Calidad, Administración Estratégica de la Calidad Total.
24. Rearquitectura de empleados, Control Estadístico de Asistencia.
25. Rearquitectura de Procesos, Rearquitectura de la Organización y Rompimiento de las Estructuras del Mercado.
26. Hacen parte de los tres tipos de clasificación de la Actividad de la Organización, excepto:
27. Organización de administración pública o gobierno.
28. Organización de reclutamiento.
29. Organización de productividad.
30. Organización de prestación de servicios.
31. La competitividad obliga a las empresas a:
32. Valorarse.
33. Cerrar.
34. Transformase.
35. Opinar.
36. Se define como el conjunto de hábitos, creencias, valores y tradiciones, interacciones y relaciones sociales típicos de cada organización:
37. Cultura Organizacional.
38. Cultura de Servicios.
39. Cultura prestadora.
40. Cultura Emprendedora.
41. Se define como el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad:
42. Cultura Prestadora.
43. Cultura Organizacional.
44. Cultura de Servicios.
45. Cultura Emprendedora.
46. ¿Qué significa en la pirámide de servicios, el cliente?
47. El cliente es el trabajador de la empresa.
48. El cliente es el único juez de la calidad del servicio.
49. El cliente es la persona a no satisfacer.
50. El cliente es el consumidor menos potencial.
51. ¿Qué necesitan las empresas de alta calidad, para ser competitivas?
52. Reconfigurarse.
53. Informarse.
54. Transferirse.
55. Solidificarse.
56. ¿Según el Desarrollo Organizacional, que debe cambiar la organización para poder cambiar?
57. Su estrategia.
58. Su misión.
59. Su estatus.
60. Su cultura.
61. ¿Qué significa la participación conjunta de clientes y empleados?
62. Es una actividad empresarial y un sistema de relaciones personales.
63. Es una actividad personal y un sistema de relaciones sociales.
64. Es una actividad económica y un sistema de relaciones sociales.
65. Es una actividad económica y un sistema de relaciones políticas.
66. ¿Según la pirámide de servicios que debe gestionar la empresa?
67. La expectativa de sus empleados.
68. La expectativa de las empresas.
69. La expectativa del entorno.
70. La expectativa de sus clientes.
71. ¿Según la Gestión Total de la Calidad quien impone y define la calidad?
72. El cliente.
73. El gerente.
74. El empleado.
75. La organización.
76. Los servicios que requieren mucha colaboración humana son:
77. Heterogéneos.
78. Homogéneos.
79. Unitarios.
80. indeterminados.
81. ¿Quién debe gestionar las expectativas de los clientes?
82. La sociedad.
83. El cliente.
84. La institución.
85. El mercado.
86. ¿Quién determina el nivel de excelencia del servicio?
87. La organización.
88. El cliente.
89. El empleado.
90. El gerente.
91. ¿Cómo debe ser el servicio de la institución?
92. Complejo.
93. Satisfactorio.
94. Personalizado.
95. Amable.
96. ¿Cuál es la principal característica de los servicios de la institución?
97. Que son intangibles.
98. Que son irreales.
99. Que son ilusorios.
100. Que son tangibles.
101. ¿A quién está referida la atención al cliente?
102. A la empresa.
103. A las personas.
104. A los trabajadores.
105. A los empleadores.
106. ¿Cuál es la función principal de una organización?
107. Servir a los trabajadores.
108. Servir al gerente.
109. Servir a las otras organizaciones..
110. Servir a las personas.
111. Es un medio para conducir a la organización hacia la mejora de su desempeño:
112. La política de calidad.
113. La visión de la organización.
114. Las políticas de la institución.
115. Las políticas de trabajo.
116. Se define como el sistema que registra todos los procedimientos y movimientos del sistema:
117. Sistema social.
118. Sistema laboral.
119. Sistema documental.
120. Sistema empresarial.
121. Se define como el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de un producto o servicio:
122. Sistema documental.
123. Aseguramiento de la calidad.
124. Aseguramiento empresarial.
125. Sistema laboral.
126. ¿Cuáles son los métodos que se ocupan para evaluar el Sistema de Calidad?
127. Aseguramiento de la calidad y sistema documental
128. Aseguramiento empresarial y sistema gerencial.
129. Aseguramiento laboral y sistema social.
130. Aseguramiento productivo y sistema lógico.
131. Es un proceso de innovación gradual centrada y sostenida, que incumbe a toda la empresa:
132. Sistema documental.
133. Aseguramiento de la calidad.
134. Mejora continua.
135. Mejora social.
136. ¿Qué elementos potencian la acción de los agentes potenciadores?
137. Innovación y Estudio.
138. Liderazgo y Aprendizaje.
139. Emprendimiento y Motivación.
140. Innovación y Aprendizaje.

**7. RESPUESTAS**

1. ¿Quién fue en los Estados Unidos el pionero de la Administración de la Calidad?

 a. Frederick Taylor.

1. ¿En qué año se introdujo en EUA el Sistema de Control de la Calidad Estadístico?

 c. 1924.

1. ¿En qué año se comienza a trabajar bajo el concepto de Sistema Integral de Calidad?

 a. 1950.

1. ¿Quién fijo los principios de Control de la Calidad Total?

 d. Armand Feigenbaum.

1. Son etapas de la Calidad Total, excepto:

 c. Rearquitectura de empleados, Control Estadístico de Asistencia.

1. Hacen parte de los tres tipos de clasificación de la Actividad de la Organización, excepto:

 b. Organización de reclutamiento.

1. La competitividad obliga a las empresas a:

c. Transformarse.

1. Se define como el conjunto de hábitos, creencias, valores y tradiciones, interacciones y relaciones sociales típicos de cada organización:

 a. Cultura Organizacional.

1. Se define como el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad:

 c. Cultura de Servicios.

1. ¿Qué significa en la pirámide de servicios, el cliente?

 b. El cliente es el único juez de la calidad del servicio.

1. ¿Qué necesitan las empresas de alta calidad, para ser competitivas?

 a. Reconfigurarse.

1. ¿Según el Desarrollo Organizacional, que debe cambiar la organización para poder cambiar?

 d. Su cultura.

1. ¿Qué significa la participación conjunta de clientes y empleados?

 c. Es una actividad económica y un sistema de relaciones sociales.

1. ¿Según la pirámide de servicios que debe gestionar la empresa?

 d. La expectativa de sus clientes.

1. ¿Según la Gestión Total de la Calidad quien impone y define la calidad?

 a. El cliente.

1. Los servicios que requieren mucha colaboración humana son:

 a. Heterogéneos.

1. ¿Quién debe gestionar las expectativas de los clientes?

 c. La institución.

1. ¿Quién determina el nivel de excelencia del servicio?

 b. El cliente.

1. ¿Cómo debe ser el servicio de la institución?

 c. Personalizado.

1. ¿Cuál es la principal característica de los servicios de la institución?

 d. Que son tangibles.

1. ¿A quién está referida la atención al cliente?

b. A las personas

1. ¿Cuál es la función principal de una organización?

d. Servir a las personas.

1. Es un medio para conducir a la organización hacia la mejora de su desempeño:

a. La política de calidad.

1. Se define como el sistema que registra todos los procedimientos y movimientos del sistema:

c. Sistema documental.

1. Se define como el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de un producto o servicio:

 b. Aseguramiento de la calidad.

1. ¿Cuáles son los métodos que se ocupan para evaluar el Sistema de Calidad?

 a. Aseguramiento de la calidad y sistema documental

1. Es un proceso de innovación gradual centrada y sostenida, que incumbe a toda la empresa:

 c. Mejora continua.

1. ¿Qué elementos potencian la acción de los agentes potenciadores?

 d. Innovación y Aprendizaje.

**LISTA PARA REVISAR POR SU PROPIA CUENTA EL VALOR DEL DOCUMENTO**

Antes de presentar su documento, por favor utilice esta página para determinar si su trabajo cumple con lo establecido por AIU. Si hay más que 2 elementos que no puede verificar adentro de su documento, entonces, por favor, haga las correcciones necesarias para ganar los créditos correspondientes.

\_\_\_\_\_ Yo tengo una página de cobertura similar al ejemplo de la página 89 o 90 del Suplemento.

 \_\_\_\_\_ Yo incluí una tabla de contenidos con la página correspondiente para cada componente.

\_\_\_\_\_ Yo incluí un abstracto del documento (exclusivamente para la Tesis).

\_\_\_\_\_ Yo seguí el contorno propuesto en la página 91 o 97 del Suplemento con todos los títulos o casi.

\_\_\_\_\_ Yo usé referencias a través de todo el documento según el requisito de la página 92 del Suplemento.

\_\_\_\_\_ Mis referencias están en orden alfabético al final según el requisito de la página 92 del Suplemento.

\_\_\_\_\_ Cada referencia que mencioné en el texto se encuentra en mi lista o viceversa.

\_\_\_\_\_ Yo utilicé una ilustración clara y con detalles para defender mi punto de vista.

\_\_\_\_\_ Yo utilicé al final apéndices con gráficas y otros tipos de documentos de soporte.

\_\_\_\_\_ Yo utilicé varias tablas y estadísticas para aclarar mis ideas más científicamente.

\_\_\_\_\_ Yo tengo por lo menos 50 páginas de texto (15 en ciertos casos) salvo si me pidieron lo contrario.

\_\_\_\_\_ Cada sección de mi documento sigue una cierta lógica (1, 2,3…)

\_\_\_\_\_ Yo no utilicé caracteres extravagantes, dibujos o decoraciones.

\_\_\_\_\_ Yo utilicé un lenguaje sencillo, claro y accesible para todos.

\_\_\_\_\_ Yo utilicé Microsoft Word (u otro programa similar) para chequear y eliminar errores de ortografía.

\_\_\_\_\_ Yo utilicé Microsoft Word / u otro programa similar) para chequear y eliminar errores de gramática.

\_\_\_\_\_ Yo no violé ninguna ley de propiedad literaria al copiar materiales que pertenecen a otra gente.

\_\_\_\_\_ Yo afirmo por este medio que lo que estoy sometiendo es totalmente mi obra propia.

Libardo Antonio Vanegas Espitia 21/04/2013

Firma del Estudiante Fecha