PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** TECNOLOGO EN GESTIÓN INTEGRADA DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

- **Código del Programa de Formación:** 122128

- **Nombre del Proyecto**: DISEÑAR, DOCUMENTAR, IMPLEMENTAR Y EVALUAR LOS INSTRUMENTOS DE LA GESTION INTEGRADA DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE PARA LAS EMPRESAS DEL SECTOR PRODUCTIVO DE MEDELLIN

- **Fase del Proyecto:** ANÁLISIS

- **Actividad de Proyecto:**

    - DESARROLLAR LA TOMA FISICA DE DATOS PARA LA GESTIÓN INTEGRADA DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE,SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA LAS EMPRESAS DEL SECTOR PRODUCTIVO DE MEDELLIN Y DEL AREA METROPOLITAN.
    - DISEÑAR EL PROTOCOLO DE CONTROL PARA LA TOMA FISICA DE DATOS PARA LA IDENTIFICACION DE LA GESTIÓN INTEGRADA DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA LAS EMPRESAS DEL SECTOR.
    - DISEÑAR Y DOCUMENTAR LOS INSTRUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN CON BASE EN LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE QUE SOPORTEN LA GESTIÓN INTEGRADA DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

- **Competencia:**

    - 291201024 - APOYAR ACTIVIDADES QUE CONDUZCAN A LA IMPLEMENTACIÓN, DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN, DE FORMA INDIVIDUAL O INTEGRADA; DE ACUERDO A PLANIFICACIÓN ESTABLECIDA POR LA EMPRESA.
    - 291201027 - REALIZAR ACTIVIDADES QUE CONDUZCAN AL MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE FORMA INDIVIDUAL O INTEGRADA.
    - 291201026 - GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD Y LEGISLACIÓN VIGENTE RELACIONADA CON LOS SISTEMAS DE GESTIÓN, SEGÚN LA NATURALEZA DE LA ORGANIZACIÓN
    - 291201025 - DOCUMENTAR LOS PROCESOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN, DE FORMA INDIVIDUAL O INTEGRADA; SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

    - 225402 - APLICAR MÉTODOS Y TÉCNICAS QUE FACILITEN EL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVIDAD APLICABLE.
    - 225525 - SINTETIZAR LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA EL MONITOREO DE LA EFICACIA Y CONVENIENCIA DEL SIG DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS NORMATIVOS Y LAS DIRECTRICES DE LA ORGANIZACIÓN.
    - 225336 - DISPONER LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD VIGENTE, APLICABLE DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DE LA ORGANIZACIÓN.
    - 225542 - REALIZAR MAPAS DE PROCESOS DE UNA ORGANIZACIÓN TENIENDO EN CUENTA DIRECTRICES DE LA DIRECCIÓN Y APORTES DEL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN.

- **Duración de la Guía** 200 HORAS



Se ha demostrado que una de las formas más eficientes de lograr la competitividad organizacional es a través de la implementación de estrategias que emanen de una análisis consciente del contexto interno y externo usando varias técnicas, de tal forma que al momento de implementar la estrategia no se cometan errores por falta de información en la formulación de ésta.

Esta guía ha sido elaborada para acompañarte a en el proceso de construcción de la estrategia de la empresa proyecto, esperamos que disfrutes de cada momento de aprendizaje en compañía de tu instructor y compañeros. Recuerda que es importante que realices todas las actividades de aprendizaje para asegurar la correcta construcción de la estrategia organizacional.

¡Bienvenido!

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividad de Reflexión “Mi punto de vista frente a la planeación estratégica”

Una adecuada estructuración de la relación entre la situación presente y la proyección futura de la empresa es uno de los aspectos más importantes en la orientación estratégica. Como lo establece Ansoff (1997): “un resultado final de la dirección estratégica es el potencial para el logro futuro de los objetivos de la organización”. Aunque es innegable la importancia de las áreas de dirección operativa, como lo plantean Johnson y Scholes (2001), es vital reconocer que: “el alcance de la dirección estratégica es mayor que el de cualquiera de las áreas de dirección operativa”.

Teniendo en cuenta los anteriores postulados, a manera de reflexión personal y con el fin de conocer su manejo sobre el tema, se le sugiere analizar los siguientes interrogantes:

- ¿Por qué algunas compañías mantienen un buen desempeño mientras otras de la misma industria declinan?
- ¿Cree que las probabilidades de éxito de una empresa que tiene definido su marco estratégico y una que no, son las mismas?
- ¿Por qué algunas empresas sobreviven y prosperan incluso en condiciones económicas e industriales adversas?

Nota: *este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable, pero es requisito para la recepción de las próximas evidencias.*

Entregable: Conversatorio en plenaria
Materiales: Papel, Lápiz, marcadores.
Equipos: computadores con conectividad, video beam,
Tiempo: 8 horas

3.2. Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

3.2.1. Analizar el modelo de gestión de una organización - Vocabulario técnico

Reconociendo la importancia de dominar el lenguaje técnico para comunicar asertivamente, comenzaremos apropiando un conjunto de términos básicos del proceso administrativo, por lo que es necesario que escuches atentamente la explicación del instructor acerca de la ISO 9000 y las generalidades de la Administración, y así posteriormente pongas en práctica lo aprendido a través de registrar correctamente el significado de cada término:

Término	Significado
Administración	
Estrategia	
Sistema	
Proceso	
Procedimiento	
Proceso administrativo	
Actividad	
Eficacia	
Eficiencia	
Efectividad	
Calidad	
Partes interesadas	
Requisitos	
Deseo	
Necesidad	
Éxito	
Meta	
objetivo	

Entregable: Informe de investigación
Materiales: Papel, Lápiz, marcadores.
Equipos: computadores con conectividad, video beam,
Tiempo: 8 horas

El link para subir esta actividad está dispuesto en espacio para subir evidencias "Vocabulario técnico".

3.2.2. Evidencia: Perfil de oportunidades y amenazas en el medio

De acuerdo a Loaiza (2012), para desarrollar un buen plan maestro aplicado a la gestión, es necesario realizar un análisis objetivo acerca de las posibles Oportunidades y Amenazas (O&A) presentes en la organización. Para llevar a cabo este proceso existen varias metodologías. El análisis DOFA, es uno de los más conocidos, en el contexto actual la aplicación de un Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio (POAM), es

deseable para la obtención de información, identificación de oportunidades y amenazas de la organización, calificar los elementos externos y calificar su impacto.

En este sentido, Dussán y Moreno (2004) definen:

El Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio (POAM) es la metodología que permite identificar y valorar las amenas y oportunidades potenciales de una empresa. Dependiente de su impacto e importancia, el grupo estratégico puede determinar si un factor dado en el entorno constituye una amenaza o una oportunidad para la compañía. (Dussán y Moreno, 2004, p. 14).

Teniendo en cuenta la importancia del tema en el diseño de un plan maestro, se le invita a realizar consultas en la web u otros medios de su preferencia, acerca del POAM y DOFA, estableciendo su importancia en la formulación del marco estratégico, aspectos necesarios para el desarrollo de posteriores evidencias en esta guía de aprendizaje.

Posteriormente, analice las siguientes preguntas:

1. ¿Qué aportes traería la aplicación de un POAM y una DOFA en el análisis del contexto de una organización?
2. De acuerdo con su investigación ¿Qué ventajas tiene una u otra herramienta?
3. ¿Conoce otras herramientas para la identificación para la identificación del contexto?
4. ¿De qué manera estos resultados fortalecerían la construcción de la estrategia?

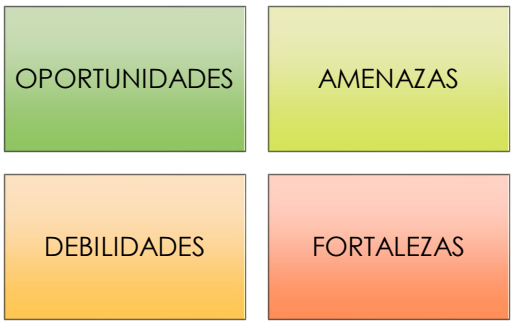
Entregable: Informe de investigación
Materiales: Papel, Lápiz, marcadores.
Equipos: computadores con conectividad, video beam,
Tiempo: 8 horas

El link para subir esta actividad está dispuesto en espacio para subir evidencias "investigación matriz POAM y DOFA".

3.2.3. Matriz DOFA

Para analizar con objetividad una estrategia empresarial, en el contexto de los programas de mejoramiento de cada unidad administrativa, se hace necesario que

a) Lea el caso NOKIA, que te suministra tu instructor y registres tus conclusiones, junto con tus compañeros, en la matriz DOFA diseñada en una herramienta interactiva.



Ten presente revisar la estrategia organizacional de la empresa versus el ambiente de trabajo, haciendo análisis en la incidencia que tuvo en la decadencia de esta empresa.

Después de que revises junto con tu instructor y compañeros cada perspectiva y comprendas la importancia del ambiente de trabajo en una organización (Véase ISO 9001):

b) Diseña tu propia DOFA
c) Explica ¿Cuáles fueron las causas para que NOKIA perdiera participación en el mercado?

Entregable: Análisis caso Nokia – Matriz DOFA
Materiales: Papel, Lápiz, marcadores.
Equipos: computadores con conectividad, video beam,
Tiempo: 8 horas

El link para subir esta actividad está dispuesto en espacio para subir evidencias "Análisis caso Nokia - Matriz DOFA".

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

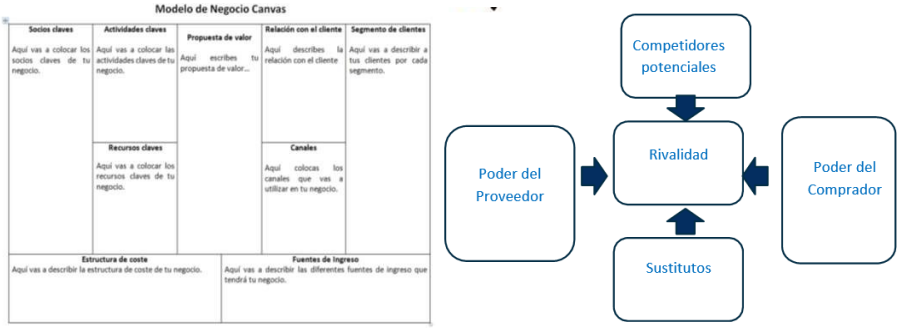
- **Elaboración Matriz de POAM y DOFA**

Teniendo en cuenta las indicaciones y orientaciones construyo la matriz POAM y DOFA para la empresa en la que se esta desarrollando el proyecto formativo, para lo anterior considere:

- Identificación de las principales variables que afectan a la organización desde el punto de vista de las oportunidades y amenazas.
- Constextualización e investigación sobre tendencias y aspectos relevantes que puedan influir en la organización.
- Discutir y argumentar en el equipo de trabajo sobre la relevancia o no de cada una de las variables.

- **Elaboración modelos Canvas y Análisis de las cinco fuerzas de Porter.**

De acuerdo a las variables identificadas como claves en la organización a través de los análisis previos y de acuerdo a las indicaciones suministradas, deberá elaborar el modelo Canvas, apartir del análisis del modelo de negocio de la organización objeto de estudio y el análisis de las cinco fuerzas de Portes buscando determinar los agentes externos que influyen en el modelo estratégico de la organización.



- **identificación de la norma ISO 9000**

la norma ISO 9000, es un referente normativo estándar, que le permite a las organizaciones implementar un modelo de gestión internacional que puede ser certificado. La implementación de dicha norma genera en la organizaciones entornos de trabajo enfocados en la mejora continua, que alineados con el modelo estratégico potencian la cultura organizacional y dependiendo del grado de madurez se convierte en una ventaja competitiva.

A partir de la orientación dada por el instructor, elabore una herramienta de comunicación (infografía, juego lúdico, dinámica, folleto, etc.) dirigida al gerente de la organización que tenga como propósito de dar a conocer y validar la pertinencia de impleentar el SIG, para ello debe hacer énfasis en la información critica que compone la norma, ejemplo: **ISO 9000 principios de calidad, conceptualizaciones numerales de calidad ISO 9001: 2015, contextualización e Identificación de los "Debe" "Debería" y "puede", estado actual (lista de chequeo) y proceso de certificación. + POAM, DOFA, CANVAS, 5 FUERZAS DE PORTER.**

Entregable: Informe consolidado POAM, DOFA, CANVAS, 5 FUERZAS DE PORTER, IDENTIFICACIÓN ISO 9001
Materiales: Papel, Lápiz, marcadores.
Equipos: computadores con conectividad, video beam,
Tiempo: 60 horas

El link para subir esta actividad está dispuesto en espacio para subir evidencias "POAM, DOFA, CANVAS, 5 FUERZAS DE PORTER, IDENTIFICACIÓN ISO 9001".

- **Evolución de la teoría administrativa**

Habiendo comprendido los elementos que componen la estrategia empresarial de la empresa de su proyecto formativo, continúa haciendo un reconocimiento de éstos, a través de la revisión de los postulados de las Escuelas Administrativas, dejando evidencia de la construcción de conocimiento a través del siguiente cuadro comparativo:

Año	Teoría	Exponente	Principios	Características	Impacto en Mattelsa
1903	Administración Científica	Frederick Taylor	1. Organización del trabajo 2. Selección y entrenamiento del Colaborador 3. Cooperación y remuneración por rendimiento individual 4. Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo	-Eliminación de todo desperdicio del esfuerzo humano -Adaptación de los obreros a la propia tarea -Entrenamiento de los obreros para que ejecuten mejor sus trabajos -Mayor especialización de las actividades -Establecimiento de normas bien detalladas para ejecutar las tareas	1. Organigramas 2. Manual de funciones 3. Escala salarial 4. Horario de trabajo 5. Capacitación a los colaboradores 6. Normas claras 7. Metas por proyecto 8. Especialización de tareas
1909	Teoría de la Burocracia				
1916	Teoría clásica				
1932	Teoría de las relaciones humanas				
1947	Teoría Estructuralista				

Ten presente que el cuadro comparativo, incluye una columna donde es precsiso redactar lo que consideras que podría tener la empresa de cada Escuela, para su estrategia competitiva.

Socializa con tu instructor y compañeros las respuestas, ajustalas y construya envidencia.

Entregable: Informe teoría administrativa
Materiales: Papel, Lápiz, marcadores.
Equipos: computadores con conectividad, video beam,
Tiempo: 60 horas

El link para subir esta actividad está dispuesto en espacio para subir evidencias "teoría administrativa".

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento

- **Partes interesadas**

"Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad" (tomado de NTC ISO 9000:2015)



Las organizaciones en Colombia y en el mundo hoy en día enfrentan un reto muy alto a la hora de proveer productos o servicios que realmente satisfagan las necesidades de sus clientes, la capacidad de las organizaciones debe enfocarse en primera instancia en identificar dichas expectativas, evaluarlas y valorar la capacidad de respuesta de la empresa frente a estas, lo que implica una priorización a la hora de administrar estratégicamente el negocio buscando potenciar la afectación en el cliente o parte interesada de forma positiva.

Por lo anterior es una actividad fundamental para las organizaciones determinar quiénes son las partes interesadas dentro de su actividad, establecer los requisitos de estos, implementar estrategias que lleven al cumplimiento de estas expectativas y llevar a cabo seguimiento en procura de la mejora continua.

Después de una breve presentación introductoria a la temática, en plenaria se realiza la **lectura "Erase una vez una fábrica"**, se debate en equipos y genero una opino alrededor de la problemática planteada en el escrito sobre la necesidad de escuchar y entender al cliente, respondo los siguientes interrogantes:

- ¿Quién es un cliente?
- ¿Qué es para usted una expectativa?
- ¿Qué es un requisito?
- ¿Qué es calidad?
- ¿Qué es parte interesada?
- ¿Cuáles son los beneficios de conocer la necesidad de las partes interesadas?
- Exprese su opinión frente a la experiencia vivida pro la empresa en relación con la identificación de necesidades del cliente.
- Conclusiones

Entregable: *Informe de lectura "ensayo responsivo"*
Materiales*: Guía de aprendizaje, video Beam y/o Televisor*
Ambiente requerido: *Ambiente de formación No.*
Duración de la actividad*: 10 horas.*

La evidencia la debe subir a la plataforma en el link dispuesto para esta actividad. "Erase una vez una fábrica-partes interesadas".

- **Misión y Visión**

A partir de lo construido consulto la misión y visión de la empresa proyecto y de acuerdo a los criterios que se describen a continuación, prepare un informe:

MISIÓN

¿El enunciado de la misión responde a las siguientes preguntas?

1. ¿Qué necesidades satisface la empresa?
2. ¿A quién se dirige la empresa?
3. ¿Cómo logrará sus objetivos?
4. ¿Por qué existe la compañía?

VISION

¿El enunciado de la visión responde a las siguientes preguntas?

1. ¿Cuál será la razón de ser del negocio en el futuro?
2. ¿Quiénes serán nuestros clientes a futuro que realmente queremos atender?
3. ¿Qué mecanismos y recursos se utilizarán para alcanzar la visión?
4. ¿Cuándo es la fecha límite en la que se espera se cumpla la visión?

Según el conocimiento y la información que usted tiene de la empresa donde está desarrollando su trabajo, redacte una nueva versión como propuesta de misión y visión.

***Entregable**: Visión y misión*
***Materiales:** Guía de aprendizaje, video Beam y/o Televisor*
***Ambiente requerido**: Ambiente de formación No.*
***Duración de la actividad**: 10 horas*

La evidencia la debe subir a la plataforma en el link dispuesto para esta actividad. "Visión y misión".

- **Planeación estratégica**

La necesidade de contar con una planeación estratégica que permita a través del análisis de las variables internas o externas de la empresa minimizar costos, conocer su entorno y generar valor agregado a cada uno de los servicios ofrecidos. En este sentido, la planeación no solo es un elemento relevante dentro de la construcción de un plan maestro, ya que entre otras cosas ayuda a definir el direccionamiento de la empresa, asegurando su éxito dentro del mercado.

Basado en lo anterior, elabore un documento donde relacione las medidas que adoptaría para optimizar los procesos misionales de su empresa en el proyecto formativo de determinado producto en una empresa. Para desarrollar esta evidencia debe:

En la empresa en la que esta desarrollando su proyecto formativo, identifique lo siguiente:

- Historia de la empresa.
- Tipo de producto o servicio que fabrica y/o comercializa.
- Mercado o sector económico en el que se desenvuelve.
- Misión.
- Visión.
- Principios, valores y políticas organizacionales.
- Objetivos.
- Estrategias.
- Infraestructura – Presencia a nivel nacional o internacional.
- Estructura organizacional.

- Procesos (descripción, mapa de procesos o caracterización de procesos).

Una vez caracterizada la empresa, consigne la información en un documento y luego responda, de acuerdo al tipo de mercado en el que participa:

1. ¿Cree que las políticas de la empresa son consecuentes con el tipo de mercado al que pertenece?
2. ¿Cree que las estrategias aplicadas por la empresa favorecen el flujo de los productos o servicios que esta produce?
3. ¿Qué estrategia diseñaría para fortalecer las políticas de operación de la empresa?
4. ¿Utilizaría la misma estrategia para los mercados nacionales e internacionales?

Nota: Prepare presentación final de la propuesta a la empresa. Las indicaciones y orientaciones en cuento a tiempo serán suministradas durante el desarrollo de la formación.

***Entregable**: Planeación estratégica*
***Materiales:** Guía de aprendizaje, video Beam y/o Televisor*
***Ambiente requerido**: Ambiente de formación No.*
***Duración de la actividad**: 40 horas*

La evidencia la debe subir a la plataforma en el link dispuesto para esta actividad. "planeación estrategica".

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Vocabulario técnico Investigación matriz POAM y DOFA Caso de estudo: "Erase una vez una fábrica" - partes interesadas **Evidencias de Desempeño** Análisis caso Nokia - Matriz DOFA. Informe y socialización POAM, DOFA, CANVAS, 5 fuerzas de Porter, diagnostico y propuesta implementación ISO 9001. Teoría administrativa.	Selecciona herramientas para la planeación del diagnostico de SIG teniendo en cuenta los requisitos de la normatividad y situación actual de la empresa. Realiza el diagnostico de SIG utilizando listas de verificación de acuerdo con la normatividad vigente. Informa los resultados del diagnostico de un sistema integrado de gestión, teniendo en cuenta normatividad vigente. Representa de manera grafica los procesos del SIG, teniendo en cuenta las interacciones de los procesos. Determina los procesos de SIG, y sus niveles de clasificación, según los productos y servicios de la organización. Identifica la normatividad y legislación vigente aplicable a la organización de	**Evidencias de Conocimiento:** • Conversatorio/lista de chequeo • Investigación/lista de chequeo • Estudio de caso / lista de chequeo **Evidencias de Desempeño** • Caso de estudio / lista de chequeo • Exposición / rubrica.

Evidencias de Producto: Visión y misión Planeación estrategica	acuerdo con sus procesos, productos y servicios. Interpreta los requisitos del sistema de gestión, de acuerdo con las normas técnicas y a la naturaleza de la organización.	**Evidencias de Producto:** • Caso de estudio - Exposición / lista de chequeo.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Clientes: personas que acceden a un producto o servicio a partir de un pago. Existen clientes constantes, que acceden a dicho bien de forma asidua o, clientes ocasionales, aquellos que lo hacen en un determinado momento, por una necesidad puntual.

Competencia: se refiere a la rivalidad entre aquellos que pretenden acceder a lo mismo, a la realidad que viven las empresas que luchan en un determinado sector del mercado al vender o demandar un mismo bien o servicio.

Distribuidores: son aquellas empresas que tienen por encargo llevar a cabo el proceso de la distribución, es decir, el proceso que consiste en hacer llegar físicamente el producto al consumidor.

Entornos estáticos-dinámicos: se refiere al nivel en que los factores (económicos, políticos, sociales, ecológicos, tecnológicos, geográficos) permanecen estables o están en permanente cambio.

Entornos simples-complejos: están en función de la tecnología y el número de interacciones. Se refiere a la cantidad de factores que se tienen en cuenta en la toma de decisiones, a más factores mayor complejidad e incertidumbre y viceversa.

Gestión: hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

Glocalización: es una palabra creada que une la globalización y la localización. Con este concepto se intenta entender el actual proceso de transformación como una conexión entre la dinámica local y global: lo local gana en significado porque debe participar en un sin número de lugares en la competencia global por los recursos.

Integración económica: hace referencia al proceso mediante el cual dos o más países van eliminado entre ellos (pero no frente al resto de países) las distintas barreras económicas que pudieran tener, de tal forma que las transacciones económicas nacionales y las internacionales tienen cada vez menos diferencias a medida que avanza el proceso de integración.

Interculturalidad: apunta a describir la interacción entre dos o más culturas de un modo horizontal y sinérgico. Esto supone que ninguno de los conjuntos se encuentra por encima de otro, una condición que favorece la integración y la convivencia armónica de todos los individuos.

Manual: instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

Organigrama: representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.

Proveedores: son aquellas empresas que tiene por encargo llevar a cabo el proceso de abastecer con algo a otra empresa o a una comunidad. El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario para un fin.

Planeación estratégica: documento escrito en el que se detallan las acciones específicas de gestión, dirigidas a objetivos específicos dentro del mercadeo de trabajo de un determinado entorno.

Productos sustitutos: los productos sustitutivos limitan el potencial de una empresa, ya que la política de productos sustitutivos consiste en buscar otros que puedan realizar la misma función que el que fabrica la empresa líder. Este concepto es el que hace que entre en competencia directa con el producto al que se le presenta como sustitutivo, ya que cumple la misma función dentro del mercado y satisface la misma necesidad en el consumidor. Los productos sustitutivos que entran en mayor competencia son los que mejoran la relación precio-rentabilidad con respecto al producto de la empresa en cuestión. Un ejemplo clave, lo tenemos con los productos genéricos que el sector farmacia comercializa con el beneplácito de algunos gobiernos.

Sistema: es el conjunto integrado por elementos que interaccionan de forma lógica y dinámica. La influencia ejercida sobre alguno de los elementos del sistema le afectará globalmente debido a la interrelación entre los elementos, que busca la autorregulación o equilibrio del propio sistema.

Stakeholders: cualquier grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por el logro de los propósitos de una corporación. *Stakeholders* incluye a empleados, clientes, proveedores, accionistas, bancos, ambientalistas, gobierno u otros grupos que puedan ayudar o dañar a la corporación.

Tecnologías de la Información y la Comunicación: las Tecnologías de la Información y la Comunicación, también conocidas como TIC, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes.

Integración económica: hace referencia al proceso mediante el cual dos o más países van eliminado entre ellos (pero no frente al resto de países) las distintas barreras económicas que pudieran tener, de tal forma que las transacciones económicas nacionales y las internacionales tienen cada vez menos diferencias a medida que avanza el proceso de integración.

Manual: instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

Organigrama: representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.

Proveedores: son aquellas empresas que tiene por encargo llevar a cabo el proceso de abastecer con algo a otra empresa o a una comunidad. El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario para un fin.

Planeación estratégica: documento escrito en el que se detallan las acciones específicas de gestión, dirigidas a objetivos específicos dentro del mercadeo de trabajo de un determinado entorno.

Productos sustitutos: los productos sustitutivos limitan el potencial de una empresa, ya que la política de productos sustitutivos consiste en buscar otros que puedan realizar la misma función que el que fabrica la empresa líder. Este concepto es el que hace que entre en competencia directa con el producto al que se le presenta como sustitutivo, ya que cumple la misma función dentro del mercado y satisface la misma necesidad en el consumidor. Los productos sustitutivos que entran en mayor competencia son los que mejoran la relación precio-rentabilidad con respecto al producto de la empresa en cuestión. Un ejemplo clave, lo tenemos con los productos genéricos que el sector.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

ISO 9001:2015 https://e-collection-icontec-org.bdigital.sena.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es-US&Q=18DA2EE329823ACFD353E72B04A3271B2B1DA961E0A07526&Req=

Dussán, N. y Moreno, D. (2004). Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2000 para la empresa Calzecol SA.

• Gobernación del Magdalena. (s.f.). Manual de procesos y procedimientos. en http://www.magdalena.gov.co

• González, L. (2011). Organizaciones ciudadanas y responsabilidad social proyectadas a lo global. Bogotá: UNAD.

• González, Y. (2010). El conflicto organizacional: una solución constructiva. Revista Pensando Psicología, 6(11),11-27.

• Johnson, G. y Scholes, K. (2001). Dirección Estratégica. Madrid, España: Prentice Hall.

• Loaiza, L. (2012). Diseño de un plan estratégico para la organización Fabenplast de Bogotá. en http://repository.lasalle.edu.co

• Mariño, J. (1999). La supranacionalidad en los procesos de integración regional. Madrid, España: Mave.

• Montoya, J. (2011). Modelos y diseños organizacionales. Palmira: UNAD.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Oscar Alucema Gallo	Instructor	Centro de Comercio y Sevicios	2 de febrero de 2022

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					