



Calidad global

3^{er} semestre

Clave:

TSU 10142316 / LIC 9142316

Unidad 2. Estandarización y normalización

Actividades



**División de Ciencias
Sociales y Administrativas**



Índice

Presentación	3
Competencia específica	4
Logros	4
Actividad 1. Precedentes de la calidad global	5
Actividad 2. Certificando un producto o servicio.....	6
Evidencia de aprendizaje. Certificación para una competitividad internacional.....	7
Cierre.....	8
Fuentes de consulta	9



Presentación

Durante el estudio de esta unidad te has dado cuenta que las organizaciones deben ser cada día más competitivas para permanecer en el mercado, por lo que la estandarización y normalización de sus procesos tanto de elaboración de productos como de servicios han sido estrategias eficaces para la implementación de sistemas de gestión de calidad e impactar no sólo en sus clientes sino también a otras organizaciones para el posicionamiento del producto o servicio en el mercado.

Con el uso de las herramientas de calidad, las organizaciones pueden determinar cuáles procesos son susceptibles de estandarizar y normalizar y desarrollar estrategias tendientes para alcanzar objetivos estratégicos de ventas tanto en los mercados nacionales como internacionales.

Existen normas de la familia de las ISO 9000 y 14000 que son utilizadas por las organizaciones según su naturaleza y características.

Respecto al problema prototípico, los conocimientos que obtendrás en esta unidad, te darán los elementos necesarios para aplicar un sistema de gestión de calidad en pequeñas, medianas y grandes empresas, en el área de ventas acorde a los costos y presupuestos de las organizaciones.



International
Organization for
Standardization

Título: logo ISO

Fuente: <https://www.freepng.es/png->



Competencia específica



Competencia específica

Fuente: Windows.

The Big Box of Art 1 Million 2010.

Utilizar procedimientos de estandarización y normalización en los procesos de elaboración de un producto o servicio que puedan ser susceptibles de certificarse bajo estándares internacionales.

Logros



Logros

Fuente: <http://goo.gl/eK31p2>

- Inferir los beneficios relacionados entre las normas ISO y la comercialización de productos en mercados nacionales e internacionales, proveedores y clientes.
- Describir el impacto que tienen las normas ISO en las pequeñas y medianas empresas mexicanas y en la economía del país.
- Identificar los principios de gestión de la calidad en casos específicos.
- Comparar las normas ISO 9000 e ISO 14000 para implantar un sistema de calidad.
- Diseñar el esquema de certificación y el procedimiento de un producto o servicio.



Actividad 1. Precedentes de la calidad global

Hasta este momento has visto los antecedentes y la evolución de las normas de calidad y los beneficios que éstas tienen en los clientes, proveedores y en la economía del país; también, el impacto que tienen las normas ISO en las organizaciones pequeñas y medianas que pretenden colocar sus productos en mercados más competitivos tanto en el ámbito nacional como internacional.

El propósito de esta actividad es reflexionar sobre los beneficios e impacto que las normas ISO tienen en productos o servicios que producen las organizaciones pequeñas y medianas en miras de incursionar en nivel nacional e internacional.

En relación con el problema prototípico, como te has dado cuenta, trabajar bajo estándares de calidad tiene como resultado no sólo mejorar los costos, sino también ayuda a mejorar la competitividad de la organización a nivel nacional o internacional. No obstante, como se revisó en la unidad anterior, implantar un SGC genera costos.

1. **Participa** en el foro y **comparte** con tus compañeros de grupo los cuestionamientos que tu docente en línea te indica en la planeación didáctica.
2. Se espera que tus aportaciones sean producto de la reflexión y aprendizaje obtenido durante el desarrollo del tema. Para que sea válida tu participación, se requiere que tu argumentación por cuestionamiento sea original y mínimo de 150 palabras.
3. **Revisa** la *Rúbrica de evaluación* donde se indican los aspectos que se evalúan en esta actividad.
4. **Revisa** la información de dos compañeros y retroalimenta su aportación de acuerdo a las indicaciones de tu docente en línea.
5. **Cuida** que tu aportación no presente errores ortográficos o de sintaxis.



Actividad 2. Certificando un producto o servicio

Al conocer los sistemas de gestión de calidad, trabajaste los elementos sistemáticos y modelos de procesos de calidad, como el ISO.

El propósito de esta actividad es diseñar el esquema de certificación y el procedimiento para un producto. En este punto, resolverás en su totalidad el problema prototípico, ya que derivado de la aplicación de esquemas y procedimientos de los sistemas de certificación de calidad ISO podrás mejorar la calidad en el área de ventas reduciendo los costos y mejorando los productos o servicios que se ofrecen a los consumidores a nivel nacional e internacional. Para ello:

1. Tu docente en línea te asignará un producto o servicio.
2. **Revisa** en la planeación didáctica los lineamientos para continuar con la actividad.
3. **Presenta** tu aportación en un documento Word, **inserta** algunas imágenes para sustentar tu propuesta.
4. **Cuida** que tu aportación no presente errores ortográficos o de sintaxis e incluye, en formato APA, las referencias bibliográficas de donde obtuviste la información.
5. **Consulta** *Rúbrica de evaluación* para que sepas cómo será evaluada tu aportación.
6. **Integra** tu información en un documento Word y **guárdalo** como ICAG _U2_A2_XXYZ. **Sustituye** las XX por las dos letras de tu primer nombre, la Y por la inicial de tu apellido paterno y la Z por la inicial de tu apellido materno. Tu docente en línea te enviará la retroalimentación.



Evidencia de aprendizaje. Certificación para una competitividad internacional

Los conocimientos obtenidos en esta unidad, te permitieron conocer los elementos que integran los sistemas de gestión de calidad, la cual serán una importante estrategia para la llevar a una organización o un alto grado de competitividad nacional e internacional.

El propósito de la evidencia de aprendizaje es integrar y establecer un sistema de certificación para el área de la administración de ventas de una organización y que éste sea acorde a los costos y presupuestos de la misma.

1. Retoma la empresa de la evidencia de aprendizaje de la unidad 1.
2. **Revisa** en la planeación didáctica los lineamientos para que continúes con la generación de la evidencia de aprendizaje
3. **Presenta** tu documento en formato Word o PowerPoint, inserta algunas imágenes o diagramas para sustentar tu propuesta.
4. **Cuida** que tu aportación no presente errores ortográficos o de sintaxis e incluye, en formato APA, las referencias bibliográficas de donde obtuviste la información.
5. **Consulta** la *Rúbrica de evaluación* para que sepas cómo será evaluada tu aportación.
6. **Guarda y envía** con la nomenclatura ICAG_U2_EA_XXYZ. Sustituye las XX por las dos letras de tu primer nombre, la Y por la inicial de tu apellido paterno y la Z por la inicial de tu apellido materno. Tu docente en línea te enviará la retroalimentación correspondiente y en caso necesario te brindará los indicadores para mejorar tu trabajo.

*No olvides citar las fuentes que consultaste, éstas deben ser serias y confiables.



Cierre

Has concluido la unidad 2 de la asignatura Calidad global, durante su estudio identificaste los elementos que conforman un sistema de gestión de calidad para un producto. También, identificaste los esquemas y procedimientos para su desarrollo.

Con el estudio de esta unidad has desarrollado un sistema de certificación en un área específica, procurando no elevar los costos para la organización, esto será muy importante en tu futuro desempeño profesional como mercadólogo.

¡Felicidades por terminar esta unidad!

¡Continúa esforzándote!



Fuentes de consulta

- Alarcón D y Gayoso J. (1999). *Manual de gestión ambiental de una empresa forestal*. Programa de producción forestal y medio ambiente. Universidad Austral de Chile. Facultad de ciencias forestales. Valdivia. <http://goo.gl/0ZvpZ8>
- Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad* (3ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- *Diseño de un sistema de Gestión de Calidad de una empresa dedicada a la elaboración y comercialización de frituras.*(2009). (Ponencia). Instituto tecnológico de Sonora. México. <http://goo.gl/m3Loum>
- Feigenbaum, A. V. (2009). *Control total de la calidad*. México: Patria.
- Hoyle, D. (2009). *ISO 9000 Quality System Handbook*. Oxford, Gran Bretaña: Elsevier Science Publishers.
- Instituto de formación, evaluación y desarrollo INLAC. (2016). <http://www.inlac.org>.
- International Organization for Standardization ISO: ISO 14001:2004. (2016). *Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso*. <http://www.iso.org/iso/home.html>
- International Organization for Standardization ISO: ISO 14050:2009. (2016). *Sistemas de gestión ambiental — Vocabulario*. <http://www.iso.org/iso/home.html>
- International Organization for Standardization ISO: ISO 9000:2000. (2016). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. <http://www.iso.org/iso/home.html>
- International Organization for Standardization ISO: ISO 9001:2008. (2016). *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*. http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm



- International Organization for Standardization ISO: ISO 9004:2009. (2016). *Gestión para el éxito sostenido de una organización - Un enfoque basado en la gestión de la calidad*. <http://www.iso.org/iso/home.html>
- Motivaciones para implementar un sistema de gestión de la calidad. Análisis empírico en el sector turístico español. <http://goo.gl/oqhrkZ>
- Oakland, J. S. (2009). *Administración por calidad total*. México: Patria.
- Peach, R. (2001). *Manual de ISO 9000*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Plata I. y Ruíz I. (2009). *Diagnóstico y plan de implementación de un sistema de gestión de calidad en microempresas de comercialización del sector eléctrico. Caso: Cidina Ltda.* (tesis). Universidad la Salle. Bogotá. <http://goo.gl/hW2RrR>
- Secretaría de economía. (2016). <http://goo.gl/u79N86>
- Servicio nacional de sanidad agraria. (s/f) *Sistemas de gestión de la calidad para la comercialización de frutas – Certificación*. Perú. <http://goo.gl/JJN7r0>