



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTONÓMA DE TABASCO



División Académica de Ciencias Económico Administrativas

Licenciatura en Administración

Alumno:

Daryna Gabriela Baeza Cardona

212B39171

darynacardona@gmail.com

Administración de la Calidad

Séptimo Semestre Grupo

GLA

Horario Lunes y Miércoles de 11:00 am a 01:00 am

“ACT 3 VIDEOS ISO 9000”

06/10/2024

Índice

Tabla de contenido

Introducción	3
Análisis crítico de ISO 9000	4
➤ Descripción breve	4
➤ Conceptos clave presentados en los videos	4
➤ Ejemplos prácticos mencionados	5
➤ Reflexión crítica sobre la importancia de la ISO 9000 en las empresas actuales	6
Conclusión	7
Referencia	8

Introducción

La implementación de sistemas de gestión de calidad (SGC) es un factor clave para el éxito de las organizaciones en el mundo empresarial moderno. La ISO 9001:2015, como la norma más reconocida de la familia ISO 9000, establece los requisitos para garantizar la calidad y la eficiencia de los procesos dentro de una organización, con un enfoque en la mejora continua y la satisfacción del cliente. Los videos seleccionados sobre la ISO 9001:2015 proporcionan una comprensión integral de su estructura, implementación y beneficios prácticos. Este análisis crítico examina los conceptos clave presentados en tres videos: una introducción a la norma, la explicación detallada de su estructura y una guía sobre su implementación. Estos materiales son fundamentales para cualquier empresa que busque no solo optimizar su gestión de calidad, sino también lograr ventajas competitivas a largo plazo.

Análisis crítico de ISO 9000

➤ Descripción breve

Video 1: Introducción a la norma ISO 9001:2015 Este video ofrece una visión general sobre la norma ISO 9001:2015, centrándose en su propósito de gestionar y mejorar la calidad dentro de las organizaciones. Se explica su enfoque basado en la satisfacción del cliente y la mejora continua como parte fundamental del sistema de gestión de calidad (SGC). También aborda los principios fundamentales y el valor que tiene para empresas de distintos sectores implementar esta norma.

Video 2: Estructura de la norma ISO 9001 versión 2015 El segundo video se enfoca en la estructura de la ISO 9001:2015, detallando cada uno de los 10 capítulos que la componen, bajo la estructura de alto nivel (HLS). Explica cómo los capítulos están diseñados para integrar el SGC con otros sistemas de gestión y proporciona una guía paso a paso sobre cómo aplicar cada sección para maximizar la eficiencia operativa y cumplir con los requisitos de la norma.

Video 3: Conociendo la norma ISO 9001:2015 Este video es una guía detallada sobre la implementación de la ISO 9001:2015. Muestra ejemplos prácticos y recomendaciones sobre cómo adoptar la norma en diferentes tipos de organizaciones, desde pequeñas empresas hasta corporaciones más grandes. También describe los procesos de auditoría y certificación, además de los beneficios que aporta al mejorar los procesos internos y aumentar la satisfacción del cliente.

➤ Conceptos clave presentados en los videos

- **Enfoque basado en procesos:** Los tres videos destacan que la ISO 9001:2015 está diseñada para optimizar la interrelación entre los procesos de una organización, lo que permite mejorar el rendimiento general. Este enfoque impulsa a las empresas a identificar y gestionar cada proceso clave, asegurando que todos trabajen hacia el mismo objetivo: la calidad.

- **Mejora continua:** El ciclo de mejora continua (PDCA: Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) es una constante en los tres videos. Este principio permite que las empresas puedan adaptarse y evolucionar según las necesidades cambiantes del mercado y los requerimientos de los clientes, asegurando la permanencia de la empresa a largo plazo.
- **Satisfacción del cliente:** Uno de los pilares de la ISO 9001:2015, destacado en los videos, es la importancia de satisfacer las expectativas de los clientes. Esta norma obliga a las empresas a enfocarse en cumplir y superar las necesidades del cliente, lo que ayuda a construir confianza y lealtad.
- **Estructura de alto nivel (HLS):** En el segundo video, se aborda la HLS como una nueva forma de estructurar las normas ISO, lo que permite a las organizaciones integrar fácilmente varios sistemas de gestión, como el de calidad, ambiental o de seguridad. Esta estructura facilita una gestión más eficiente y alineada con los objetivos estratégicos de la organización.

➤ Ejemplos prácticos mencionados

1. **Implementación en empresas manufactureras:** En el primer video se infiere que las empresas de manufactura, al adoptar la ISO 9001:2015, pueden reducir desperdicios en la producción, optimizar recursos y mejorar el control de calidad de los productos. Esto no solo aumenta la productividad, sino que también mejora la satisfacción del cliente al recibir productos consistentes y de alta calidad.
2. **Integración con otros sistemas de gestión:** El segundo video menciona cómo empresas que ya tienen implementados otros sistemas de gestión, como la ISO 14001 (gestión ambiental), pueden beneficiarse al integrar ambas normas gracias a la estructura de alto nivel (HLS). Esto facilita la gestión y reduce los costos asociados a la implementación de sistemas paralelos.

3. **Certificación en empresas de servicios:** En el tercer video, se presenta un ejemplo de una empresa de servicios que, al obtener la certificación ISO 9001, logró mejorar la satisfacción del cliente al estandarizar y optimizar sus procesos, lo que condujo a una mayor retención de clientes y oportunidades en mercados internacionales.

➤ **Reflexión crítica sobre la importancia de la ISO 9000 en las empresas actuales**

La ISO 9001:2015 y, en general, la familia de normas ISO 9000, siguen siendo fundamentales para las empresas modernas por varias razones. En un entorno empresarial altamente competitivo, la capacidad de demostrar un enfoque sistemático hacia la calidad, la mejora continua y la satisfacción del cliente es un diferenciador clave. Además, la norma no solo ayuda a mejorar la eficiencia operativa, sino que también facilita el acceso a nuevos mercados al cumplir con requisitos normativos y de clientes internacionales.

Sin embargo, la implementación de la ISO 9001 no debe verse como una simple búsqueda de certificación para "marcar una casilla". Muchas organizaciones que tratan la norma como un proceso burocrático pueden no ver los beneficios a largo plazo. La verdadera importancia de la ISO 9000 radica en su capacidad para transformar la cultura organizacional hacia un compromiso genuino con la calidad y la mejora continua. Esto no solo beneficia a la empresa al reducir costos operativos y aumentar la productividad, sino que también mejora la experiencia del cliente, lo que, a su vez, fortalece la reputación y lealtad hacia la marca.

Conclusión

la **ISO 9001:2015** sigue siendo una herramienta esencial para la gestión de la calidad en las empresas de todo tipo y tamaño. A través de los videos analizados, queda claro que su implementación permite a las organizaciones optimizar sus procesos, mejorar la eficiencia operativa y garantizar una mayor satisfacción del cliente. Los principios clave, como el enfoque basado en procesos, la mejora continua y la estructura de alto nivel, proporcionan una base sólida para gestionar la calidad de manera integrada y alineada con los objetivos estratégicos de la empresa.

Referencia

Aula Cursos Gestión. (2020, 3 julio). *Introducción de la norma ISO 9001:2015* [Vídeo].

YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=fzTV-Ebk5Cg>

Aula Cursos Gestión. (2020a, julio 3). *Estructura Norma ISO 9001 versión 2015* [Vídeo].

YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=bPaXkuO7BSE>

Procem Consultores. (2018, 13 julio). *Conociendo la ISO 9001:2015* [Vídeo]. YouTube.

https://www.youtube.com/watch?v=yUSJ_ovqfPc