



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS DACEA

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

MATERIA:

DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO

DOCENTE:

PROF: WILLIAM BALDEMAR LÓPEZ RODRIGUEZ.

INTEGRANTES:

JESÚS ANTONIO DE LA PEÑA LÓPEZ.

ALEJANDRO EMIR MARTÍNEZ EK.

JESÚS SEBASTIÁN LÓPEZ TORRES.

GRUPO XLA



INTRODUCCIÓN

La serie de normas ISO 9000 e ISO 9001 constituyen uno de los marcos más importantes para la gestión de la calidad a nivel internacional, evolucionando desde un enfoque técnico centrado en el producto hacia un modelo estratégico basado en procesos y orientado a la satisfacción del cliente. Según los documentos revisados, las versiones más recientes, especialmente ISO 9001:2015, integran principios fundamentales como el enfoque al cliente, la mejora continua y el compromiso de las personas, elementos que permiten a las organizaciones alcanzar un desempeño sostenible y ofrecer productos y servicios que cumplan consistentemente con los requisitos establecidos. Estas normas reconocen que la calidad no depende únicamente de procedimientos formales, sino también del liderazgo, la participación activa del personal, la correcta gestión de procesos y la toma de decisiones basada en evidencia. De acuerdo con la información analizada, el Sistema de Gestión de la Calidad moderno promueve una visión integral que combina procesos interrelacionados, análisis de riesgos y una orientación estratégica hacia la satisfacción de clientes y partes interesadas.

MAPA CONCEPTUAL

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES (ISO 9000:2015 / ISO 9001:2015)

- A. Enfoque al cliente
 - La serie ISO 9000 plantea que el sistema debe satisfacer las necesidades del cliente y demás partes interesadas,
 - .
 - Es un pilar central también en la edición 2015, donde se vincula con el ciclo PHVA y con el logro de los resultados previstos del NGC.
 - .
 - Aparece como elemento fundamental de la Calidad Total, incluyendo la orientación hacia la satisfacción del cliente y su retroalimentación

- Mejora continua
 - Las normas ISO 9000:2000 incorporaron formalmente la mejora continua como un principio estructural del sistema basado en procesos.
 - .
 - La ISO 9001:2015 la ubica como parte del capítulo Mejora (numeral 10), cuyo objetivo es incrementar la satisfacción del cliente mediante acciones correctivas y preventivas, y la mejora del sistema global..

RELACIÓN ENTRE LOS PRINCIPIOS

Enfoque al cliente ↔ Mejora continua

- La mejora continua se justifica desde las necesidades del cliente, porque el objetivo final de la mejora es aumentar la satisfacción del cliente Dialnet-SistemaDeGestionISO9001...
- .
- La retroalimentación del cliente alimenta la mejora de procesos, que a su vez eleva el desempeño del sistema.

Enfoque al cliente ↔ Participación del personal

- El personal debe estar capacitado y comprometido para comprender y cumplir los requisitos del cliente (ISO 9001:2015 exige competencia y toma de conciencia).
- La satisfacción del cliente depende del trabajo del personal, sus competencias y su alineación con los objetivos de calidad.

RELACIÓN DE LOS PRINCIPIOS CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Modelo basado en procesos (ISO 9000 – ISO 9001:2015)

- El sistema se concibe como un conjunto de procesos interrelacionados para lograr los resultados previstos y mejorar continuamente el desempeño organizacional NOM_ISO_9001-2015 (1)
- .
- El enfoque al cliente alimenta los requisitos del proceso.
- La participación del personal ejecuta y controla los procesos.
- La mejora continua optimiza los procesos dentro del ciclo PHVA (Plan-Hacer-Verificar-Actuar) -

CONCLUSIONES:

I análisis de los documentos evidencia que la evolución de las normas ISO 9000 y 9001 ha fortalecido la transición hacia un sistema de gestión que va más allá del aseguramiento de la calidad para convertirse en una herramienta estratégica de mejora organizacional. Los principios fundamentales, como el enfoque al cliente, la mejora continua y la participación del personal, constituyen la base de un sistema robusto capaz de adaptarse a las necesidades actuales del entorno empresarial. Las organizaciones que adoptan estos principios logran mayor coherencia en sus procesos, incrementan la satisfacción del cliente y desarrollan una cultura interna orientada a la excelencia. La versión ISO 9001:2015 reafirma esta visión al integrar el pensamiento basado en riesgos, la alineación con la estrategia institucional y la importancia de las partes interesadas. En conjunto, los documentos muestran que un Sistema de Gestión de la Calidad bien implementado no solo mejora el desempeño operativo, sino que fortalece la capacidad de respuesta de la organización frente a los desafíos presentes y futuro