



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**ESCUELA SUPERIOR DE CÓMPUTO**  
**Gestión Empresarial**



**Investigación:**

Calidad, Calidad Total, Modelo Europeo De Excelencia, Sistema de Aseguramiento, Procedimientos y Documentación, Diseño y Planificación

**Alumno:**

Meza Vargas Brandon David

**Boleta:**

2020630288

**Grupo:**

4CM12

**Profesor:**

Maldonado Muñoz Miguel Ángel



## **Calidad**

La calidad es un término que se refiere al grado de excelencia de un producto o servicio en relación con las necesidades y expectativas del cliente. En otras palabras, se trata de cumplir con los requisitos de los clientes y superar sus expectativas en términos de características, confiabilidad, durabilidad, seguridad y otras características del producto o servicio.

La calidad total, por otro lado, es un enfoque holístico de gestión de la calidad que implica la participación de toda la organización para mejorar continuamente la calidad de los productos o servicios. La calidad total se enfoca en maximizar la satisfacción del cliente, eliminando defectos y reduciendo los costos de la organización mediante la mejora continua de los procesos y la participación de todos los empleados.

### **Modelo Europeo de excelencia**

El Modelo Europeo de Excelencia es un marco de referencia desarrollado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) que se utiliza para evaluar la gestión y el rendimiento de las organizaciones en Europa. Este modelo se basa en nueve criterios fundamentales, divididos en dos grupos: los criterios de "Resultados" y los criterios de "Agentes Facilitadores".

Los criterios de "Resultados" se enfocan en los resultados clave que una organización logra, como la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa, la rentabilidad y la sostenibilidad. Los criterios de "Agentes Facilitadores" se enfocan en los factores clave que impulsan los resultados, como la estrategia, el liderazgo, el personal, los procesos, la innovación y la responsabilidad social.

El Modelo Europeo de Excelencia es utilizado por las organizaciones para evaluar su desempeño, identificar áreas de mejora y establecer objetivos para mejorar su rendimiento. Al enfocarse en la excelencia en la gestión, la organización puede mejorar su eficacia y eficiencia, aumentar su satisfacción del cliente, mejorar la satisfacción de los empleados y lograr mejores resultados en general.

### **Sistema de aseguramiento**

El sistema de aseguramiento se refiere a un conjunto de procesos y procedimientos diseñados para garantizar que los productos o servicios cumplan con los requisitos y expectativas de los clientes. El objetivo principal del sistema de aseguramiento es asegurar que los productos o servicios sean de alta calidad, seguros y confiables.

En el contexto empresarial, el sistema de aseguramiento se enfoca en garantizar que los procesos, la gestión y los sistemas de control de calidad se apliquen de manera efectiva para asegurar la calidad de los productos o servicios que la empresa produce. Para ello, se utilizan técnicas como la gestión de la calidad total,

la certificación ISO, la auditoría interna, el seguimiento y la evaluación continua de los procesos.

La implementación de un sistema de aseguramiento efectivo puede tener un impacto significativo en la calidad de los productos o servicios, la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la empresa.

### **Procedimientos y documentación**

Los procedimientos y la documentación son aspectos fundamentales en una empresa, ya que permiten establecer y mantener una gestión eficiente y eficaz de los procesos y actividades que se realizan. Los procedimientos son el conjunto de pasos y acciones que se deben seguir para llevar a cabo una tarea o proceso específico, mientras que la documentación es la información que se genera y se utiliza para respaldar y registrar las acciones realizadas.

La documentación en una empresa puede incluir manuales, políticas, guías de procedimientos, informes, registros y cualquier otro tipo de información necesaria para el funcionamiento y la gestión de la organización. La documentación puede ser en formato físico o digital y se utiliza para establecer una base de conocimiento compartida entre los empleados y la organización.

### **Diseño y planificación**

El diseño y la planificación son aspectos fundamentales en una empresa, ya que permiten establecer la dirección y el enfoque de la organización, y asegurar que los recursos se utilicen de manera efectiva para alcanzar los objetivos establecidos.

El diseño se refiere a la configuración de los elementos y recursos de la empresa para lograr un rendimiento óptimo en la consecución de los objetivos. Incluye la definición de la estructura organizativa, los procesos de negocio, los productos o servicios que se ofrecen y la identidad visual de la empresa. El diseño también considera los aspectos culturales y ambientales que influyen en la forma en que la empresa opera y se relaciona con su entorno.

Por otro lado, la planificación se refiere a la definición de los objetivos y metas a largo plazo de la empresa, así como a la determinación de las estrategias y acciones específicas necesarias para lograrlos. La planificación también considera los recursos necesarios, como los financieros, humanos y tecnológicos, y establece los plazos y la secuencia de las actividades necesarias para alcanzar los objetivos.