

**Instituto**

**Politécnico**

**Nacional**

**Escuela Superior de Cómputo**

**Calidad**

**INVESTIGACIÓN**

**Materia:**

Gestión Empresarial

**Grupo:**

4CM4

**Profesora:**

Sosa Adán Fanny

**Alumno:**

Castro Cruces Jorge Eduardo

**Boleta:**

2015080213

**Fecha:**

viernes, 8 de enero de 2021

**INVESTIGACIÓN**

* **Concepto de calidad en la empresa:**

La calidad empresarial consiste en tener presente siempre las expectativas de los clientes, para poder satisfacerlas al máximo e incluso superarlas, a la vez que se introduce en la organización una mejora continua para poder cumplir siempre los requisitos establecidos. En la actualidad, un buen concepto de calidad empresarial es aquel que tiene en cuenta no solo la calidad en los productos y procesos, sino también en el servicio, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes.

* **Estándares, procesos, medición, corrección y retroalimentación.**

**Etapas:**

Las etapas del control son: establecimiento de estándares, medición, corrección y retroalimentación.

1. Establecimiento de estándares:

Un estándar es la unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón, para efectuar el control.

1. Medición de resultados:

La medición de resultados consiste en la aplicación de unidades de medida para evaluar la ejecución y los resultados.

1. Corrección:

La corrección es la aplicación de medidas para eliminar las desviaciones o no conformidades en relación con los estándares.

1. Retroalimentación:

La retroinformación consiste en la retroalimentación de los resultados obtenidos para efectuar mejoras en el proceso.

* **La certificación. El certificado del sistema de calidad.**

Las ISO, son un grupo de normas creadas para tipificar la gestión organizacional. Las siglas ISO significan Organización Internacional de Estandarización; este organismo se constituyó para crear modelos que rijan las organizaciones.

**Ventajas:**

* Las ISO garantizan a las organizaciones alcanzar y mantener categorías altas en materia de calidad.
* Nos permite satisfacer las necesidades de los clientes, que cabe puntualizar son cada vez más exigentes.
* Las ISO nos permiten instaurar procesos que nos llevará a las mejoras organizacionales de manera continua.
* Como las normas son conocidas mundialmente, nos evitará rechazos al introducir un producto nuevo al mercado.
* Le permite a la empresa ahorrar costos y aumenta la rentabilidad.
* Las ISO garantizan que los bienes y servicios impartidos ofrezcan la calidad exigida por el consumidor.
* Le permite controlar el mercado exterior entre países, garantizando que la propiedad de los productos permanezca intacta.

**Clasificación de las normas:**

Existen muchas ISO y cada día aparecen nuevas, esto como garantía que los productos y servicios de cualquier área alcance los niveles de calidad deseados.

* ISO 9000, se encarga de gestionar la parte de la calidad en las organizaciones.
* 14000, Se dedica a estandarización de normas de protección del ambiente.
* 22000, ISO 27001, ISO 22301.Estas normas ISO se dedican a pautar lineamientos en lo concernientes a riesgos y seguridad.
* 26000, Diseñada para resguardar y estandariza la seguridad social.

Como puedes observar la ISO encargada de estandarizar los niveles de calidad es la ISO 9000, estos patrones rigen las organizaciones públicas y privadas.

**Referencias**

<http://descuadrando.com/Calidad_empresarial>

<https://admygestion.jimdofree.com/app/download/9841420971/Control+2017.pdf?t=1562796704>

<https://www.sistemaimpulsa.com/blog/que-significa-calidad-y-su-importancia-para-las-empresas/>