



XIV FERIA FACULTATIVA

DE EMPRENDEDURISMO INNOVACIÓN Y TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA

NOMBRE DEL PROYECTO: Sistema de Gestión de la Calidad-Fundamentos y Vocabulario. Norma ISO 9000

CATEGORÍA

ARTÍCULOS CIENTÍFICOS

INTEGRANTES

.....María José Nogales Calderón.....	221062491.....
.....Diane Camila Parada Mercado.....	221013032.....
.....María del Carmen Quispe Callejas.....	222003251.....
.....Miguel Anyelo Villarroel Toledo.....	222004339.....
.....Lizbeth Álvarez Lopes.....	218077920.....

DOCENTE GUIA

Lic. Liliana Bejarano Martínez de Espinoza

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “GABRIEL RENÉ MORENO”

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, AUDITORIA,
SISTEMAS DE CONTROL DE GESTION Y FINANZAS

CARRERA: CONTADURIA PUBLICA



ISO 9000 CERTIFICACION A LA CALIDAD

Semestre: 1-2025

Asignatura: Auditoria 1 (CPA400-Z)

Docente: Lic. Liliana Bejarano Martínez De Espinoza

Integrantes:

- | | |
|------------------------------------|-----------|
| ➤ María José Nogales Calderón | 221062491 |
| ➤ Diane Camila Parada Mercado | 221013032 |
| ➤ Maria Del Carmen Quispe Callejas | 222003251 |
| ➤ Miguel Anyelo Villarroel Toledo | 222004339 |
| ➤ Lizbeth Alvarez Lopes | 218077920 |

Santa Cruz - Bolivia

INDICE

I. INTRODUCCION	1
1.1.¿Cuál es el origen de la certificación ISO 9000 y de la institución que la creó?	1
1.2.¿Cómo han evolucionado las normas ISO 9000 para adaptarse a diferentes tipos de organizaciones?	1
II. JUSTIFICACION.....	2
III. OBJETIVO GENERAL.....	2
IV. OBJETIVOS ESPECIFICO	2
V. DESARROLLO DEL TEMA	3
• Características principales de la norma ISO 9000	4
• Alcance de la norma ISO 9000	5
• Áreas clave que abarca la norma ISO 9000	5
• Ventajas de la norma ISO 9000	5
• Riesgo del incumplimiento de la norma ISO 9000	6
VI. CONCLUSION	7
VII. RECOMENDACION.....	8
VIII. BIBLIOGRAFIA	9
IX. ANEXOS	10

1. INTRODUCCION

1.1.¿Cuál es el origen de la certificación ISO 9000 y de la institución que la creó?

El origen de la institución responsable de los estándares ISO 9000 se remonta a la Primera Guerra Mundial, cuando surgió la necesidad urgente de asegurar el abastecimiento y la reparación eficiente de equipamientos militares. Esta situación impulsó la estandarización en la producción de piezas, con Alemania liderando la creación del primer organismo de normalización. A este esfuerzo se unieron más adelante Francia e Inglaterra, ampliando el alcance y la colaboración internacional. Para coordinar a estos organismos nacionales, se fundó la Federation of the National Standardizing Associations (FNSA), que operó hasta 1947. Ese mismo año, esta federación fue reemplazada por la actual Organización Internacional de Normalización (ISO), con sede en Ginebra, Suiza. Esta institución se consolidó como el principal referente en la creación de normas internacionales en diversas áreas. En 1987, la ISO publicó por primera vez la serie de normas ISO 9000, orientadas a establecer requisitos y principios para la gestión de la calidad en organizaciones de todo tipo. Desde entonces, estas normas han sido actualizadas en varias ocasiones, consolidándose como un estándar global de excelencia y mejora continua.

1.2.¿Cómo han evolucionado las normas ISO 9000 para adaptarse a diferentes tipos de organizaciones?

Las ISO 9000 son un conjunto de normas que establecen las directrices para conseguir una determinada calidad del producto o servicio final, pero también un sistema de gestión de la misma correcto y eficiente. En sus inicios, estos estándares se idearon para empresas que producían un producto material, por lo que la aplicación de las ISO 9000 no se adecuaba correctamente a las compañías que se ocupan de proporcionar servicios. Esta situación se solucionó con las modificaciones y actualizaciones introducidas en el año 2000, por lo que ya no hay excusas para aplicar las ISO 9000 a cualquier tipo de industria.

II. JUSTIFICACION

El presente informe tiene como objetivo abordar la importancia de la certificación ISO 9000 en el ámbito empresarial, especialmente en lo relacionado con la gestión de la calidad. Dado que las normas ISO 9000 son reconocidas internacionalmente como un estándar clave para garantizar la calidad en los productos y servicios ofrecidos por las organizaciones, es fundamental comprender su origen, evolución y aplicación en diferentes sectores. La certificación ISO 9000 no solo asegura que una empresa cumpla con los requisitos establecidos para ofrecer productos y servicios de calidad, sino que también mejora la eficiencia interna de las organizaciones a través de la implementación de un sistema de gestión de calidad adecuado.

Este informe justifica la necesidad de que todas las organizaciones, independientemente de su tamaño o sector, implementen un sistema de calidad robusto y actualizado, que les permita no solo mantener la competitividad en el mercado global, sino también mejorar su reputación y satisfacción del cliente.

A través de la presentación de la historia, la estructura y la aplicabilidad de estas normas, se busca ofrecer una visión clara y precisa sobre cómo las ISO 9000 pueden ser un factor decisivo en el éxito a largo plazo de las empresas que las adoptan.

III. OBJETIVO GENERAL

Analizar la certificación ISO 9000, su evolución histórica, y su impacto en la gestión de calidad en las organizaciones, destacando su aplicabilidad en diversos sectores industriales.

IV. OBJETIVOS ESPECÍFICO

- Describir el origen y la evolución de la ISO 9000 desde sus inicios hasta la actualidad.
- Explicar cómo las normas ISO 9000 contribuyen a la mejora de la calidad en productos y servicios.
- Analizar las actualizaciones introducidas en el año 2000 para hacer las normas más aplicables a las empresas de servicios.

V. DESARROLLO DEL TEMA

CONCEPTO

La serie de Normas ISO 9000 son un conjunto de enunciados, los cuales especifican que elementos deben integrar el Sistema de Gestión de la Calidad de una Organización y como deben funcionar en conjunto estos elementos para asegurar la calidad de los bienes y servicios que produce la Organización. Al hablar de Organización nos estamos refiriendo a una Empresa, Compañía o cualquier Estructura Organizada que genere o comercialice productos o servicios de algún tipo: Puede ser un producto material, un producto informático, servicio, información, etc.

La Organización podría ser una empresa que fabrica o vende electrodomésticos, un banco, una empresa de seguros, una empresa agropecuaria, etc. Las Normas ISO 9000 son generadas por la International Organization for Standardization, cuya sigla es ISO. Esta organización internacional está formada por los organismos de normalización de casi todos los países del mundo.

¿Qué significa Calidad? La palabra Calidad se ha definido de muchas maneras, pero podemos decir que es el conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente.

¿Y qué significa Sistema de Gestión de la Calidad? En primer lugar, es necesario definir qué significa sistema. Formalmente sistema es un conjunto de elementos que están relacionados entre sí. Es decir, hablamos de sistema, no cuando tenemos un grupo de elementos que están juntos, sino cuando además están relacionados entre sí, trabajando todos en equipo. Entonces, Sistema de Gestión de la Calidad significa disponer de una serie de elementos como Procesos, Manual de la Calidad, Procedimientos de Inspección y Ensayo, Instrucciones de Trabajo, Plan de Capacitación, Registros de la Calidad, etc., todo funcionando en equipo para producir bienes y servicios de la calidad requerida por los Clientes.

CARACTERISTICAS PRINCIPALES DE LA NORMA ISO 9000

Enfoque en la Gestión de la Calidad

La norma ISO 9000 se centra en el desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad (SGC) que asegure la mejora continua en los procesos y productos.

Orientación al Cliente

Uno de los pilares fundamentales es la satisfacción del cliente, lograda mediante la comprensión y cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

Estandarización Internacional

ISO 9000 es reconocida y aplicada a nivel mundial, lo que facilita el comercio internacional y mejora la imagen de las organizaciones ante clientes globales.

Mejora Continua

Fomenta una cultura de mejora continua a través de la evaluación y revisión periódica de los procesos, con base en datos y evidencias objetivas.

Enfoque Basado en Procesos

Promueve la identificación, gestión y mejora de procesos clave, lo que permite optimizar los recursos, reducir errores y aumentar la eficiencia organizacional.

Toma de Decisiones Basada en Evidencia

Las decisiones dentro del sistema de gestión de calidad se deben basar en el análisis de datos objetivos, minimizando la improvisación y los errores.

Participación del Personal

La norma reconoce que el compromiso y competencia del personal son esenciales para el éxito del SGC. Fomenta la formación, motivación y empoderamiento de los trabajadores.

Liderazgo

Destaca la importancia de líderes comprometidos que establezcan una visión clara, creen un ambiente de trabajo adecuado y alineen los objetivos de calidad con la estrategia organizacional.

Relación Mutuamente Beneficiosa con los Proveedores

Fomenta la creación de relaciones estables y de confianza con proveedores, reconociendo que estos son parte clave en la cadena de valor.

ALCANCE DE LA NORMA ISO 9000

El principal alcance de la norma ISO 9000 es definir los términos y conceptos clave relacionados con la calidad. Es decir, establece un lenguaje común que permite a todos en una organización (y entre organizaciones) hablar de calidad de manera clara, coherente y estandarizada.

Va dirigida a:

- Organizaciones de cualquier tipo y tamaño.
- Personal responsable de diseñar, implementar o mantener un sistema de gestión de calidad.
- Consultores, auditores y formadores en calidad.
- Clientes y proveedores que deseen entender cómo se gestiona la calidad.

AREAS CLAVE QUE ABARCA LA NORMA ISO 9000

La norma ISO 9000 cubre lo siguiente:

Principios de gestión de calidad: Identifica 7 principios esenciales, como el enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en evidencia y gestión de las relaciones.

Términos y definiciones normalizadas: Define más de 100 términos relacionados con la calidad, como “proceso”, “producto”, “satisfacción del cliente”, “mejora continua”, entre muchos otros.

Marco conceptual para la ISO 9001: Si bien la ISO 9000 no se certifica, sirve como base teórica y soporte para entender e implementar correctamente la norma ISO 9001, que sí es certificable.

VENTAJAS DE LA NORMA ISO 9000

Su implementación, aunque supone un duro trabajo, ofrece numerosas ventajas para las empresas, como pueden ser:

- Estandarizar las actividades del personal que trabaja dentro de la organización por medio de la documentación.
- Incrementar la satisfacción del cliente al asegurar la calidad de productos y servicios de manera consistente, dada la estandarización de los procedimientos y actividades.
- Medir y monitorear el desempeño de los procesos productivos, distribuidos y administrativos de los productos.
- Incrementar la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- Mejorar continuamente en los procesos, productos, eficacia, entre otros.

- Reducir las incidencias negativas de producción o prestación de servicios.
- Mantener la calidad.

RIESGO DEL INCUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9000

Riesgos Organizacionales

- Falta de claridad en los procesos: Al no tener una comprensión común de términos clave como "proceso", "cliente", "producto", se generan interpretaciones contradictorias dentro de la empresa.
- Dificultad para implementar ISO 9001 correctamente: ISO 9001 está basada en los principios de la ISO 9000. Si no se entienden o aplican bien estos principios, el sistema de gestión de calidad resultará ineficaz o incoherente.
- Resistencia interna al cambio: Sin los principios de liderazgo, compromiso y enfoque a procesos, las iniciativas de mejora pueden ser vistas como burocráticas, sin valor real para los equipos.

Riesgos Operacionales

- Deficiencias en la documentación y control de procesos: El incumplimiento con la estandarización de vocabulario y conceptos puede generar documentación confusa o mal redactada.
- Fallos en la toma de decisiones: Si no se aplica el principio de “decisiones basadas en evidencias”, las acciones correctivas pueden basarse en suposiciones o intuiciones, no en datos reales.
- Problemas en la mejora continua: Uno de los principios clave de la norma es la mejora continua. No integrarla de manera formalizada impide identificar oportunidades reales de evolución.

Riesgos Comerciales

- Pérdida de competitividad: No seguir un marco de calidad reconocido internacionalmente puede reducir la confianza de los clientes y afectar la posición de la organización frente a la competencia.
- Inestabilidad en relaciones con proveedores o socios: La falta de una gestión estandarizada de la calidad puede llevar a relaciones comerciales más frágiles o dependientes de condiciones poco claras.

- Rechazo de productos o servicios: Un deficiente control de calidad puede derivar en productos defectuosos o servicios con bajo desempeño, lo que afecta la satisfacción del cliente.

Riesgos Legales y de Imagen

- Riesgos de auditorías fallidas: Una empresa que no comprende ni aplica los principios de ISO 9000 difícilmente logrará superar auditorías internas o externas vinculadas a ISO 9001.
- Impacto negativo en la reputación: El incumplimiento puede dar la imagen de una organización desorganizada o poco profesional.
- Posibles sanciones contractuales: Si una organización tiene compromisos con terceros sobre cumplimiento de normas de calidad y no los cumple, podría enfrentar penalidades legales o contractuales.

VI. CONCLUSION

La norma ISO 9000 representa una herramienta esencial para el establecimiento de un sistema de gestión de calidad sólido y eficaz en cualquier tipo de organización. A través de su enfoque en procesos, liderazgo, mejora continua y satisfacción del cliente, esta norma proporciona una base conceptual robusta que guía la implementación de la norma ISO 9001, que sí es certificable. La estandarización de los términos y principios que ofrece la ISO 9000 permite que las organizaciones hablen un mismo lenguaje en cuanto a calidad, facilitando la comunicación interna y externa, y promoviendo la coherencia en sus operaciones.

La correcta aplicación de los principios de la norma no solo fortalece los procesos internos de una empresa, sino que también mejora su imagen ante clientes, proveedores y entes reguladores. Por el contrario, el desconocimiento o incumplimiento de esta base normativa puede generar riesgos significativos a nivel organizacional, operativo, comercial y legal. En este sentido, la ISO 9000 es más que un marco teórico: es un pilar estratégico para aquellas organizaciones que buscan excelencia, sostenibilidad y competitividad en un mercado cada vez más exigente y globalizado.

VII. RECOMENDACIÓN

Se recomienda que las organizaciones adopten e internalicen los principios fundamentales de la norma ISO 9000 como parte integral de su cultura organizacional, aún si no se busca una certificación inmediata. Para ello, es importante capacitar al personal en todos los niveles sobre los conceptos clave de calidad, fomentar el liderazgo participativo, documentar adecuadamente los procesos y establecer mecanismos efectivos de mejora continua.

Asimismo, las empresas deben realizar un diagnóstico inicial de sus procesos para identificar brechas respecto a los principios de gestión de calidad, y diseñar un plan de acción que permita alinear sus prácticas con los estándares internacionales. La implementación de la ISO 9000 no debe verse como un gasto, sino como una inversión estratégica que contribuirá al crecimiento sostenible, a la satisfacción de los clientes y a una mayor eficiencia operativa. Finalmente, se aconseja mantener un compromiso continuo con la calidad, evaluando regularmente los resultados y adaptando el sistema de gestión conforme a las necesidades del entorno y de los interesados.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

CTMA Consultores. (s.f.). ISO 9000: El certificado de calidad que todo negocio necesita.

Recuperado el 11 de mayo de 2025, de <https://ctmaconsultores.com/iso-9000/>

Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación. (s.f.). Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000. Recuperado de <https://www.magyp.gob.ar/...>

Gotzamani, K. D. (2005). The implications of the new ISO 9000:2000 standards. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 54(8), 645–657.

Martínez-Lorente, Á. R., Dewhurst, F., & Dale, B. G. (2000). Total quality management: Origins and evolution. *The TQM Magazine*, 12(5), 337–343.

Sampaio, P., Saraiva, P., & Rodrigues, A. G. (2009). ISO 9001 certification research: Questions, answers and approaches. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 26(1), 38–58.

Fonseca, L. M. (2015). From quality gurus and TQM to ISO 9001:2015: A review of several quality paths. *International Journal for Quality Research*, 9(1), 167–180.

Psomas, E., & Antony, J. (2015). The effectiveness of the ISO 9001 quality management system in service companies. *Total Quality Management & Business Excellence*, 26(3-4), 317–330.

Hoyle, D. (2017). *ISO 9000 Quality Systems Handbook: Best Practice*. Routledge.

Nair, A., & Prajogo, D. (2009). Internalisation of ISO 9000 standards: The antecedent role of functionalist and institutional drivers. *International Journal of Production Research*, 47(16), 4545–4568.

Zeng, S. X., Tian, P., & Tam, C. M. (2007). Overcoming barriers to sustainable implementation of the ISO 9001 system. *Managerial Auditing Journal*, 22(3), 244–254.

Singels, J., Ruel, G., & Van de Water, H. (2001). ISO 9000 series—Certification and performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 18(1), 62–75.

Lo, C. K. Y., Yeung, A. C. L., & Cheng, T. C. E. (2009). ISO 9000 and supply chain efficiency: Empirical evidence on inventory and account receivable days. *International Journal of Production Economics*, 118(2), 367–374.

Boiral, O. (2003). ISO 9000: Outside the iron cage. *Organization Science*, 14(6), 720–737.

Biazzo, S., & Bernardi, G. (2003). Process management practices and quality systems standards: Risks and opportunities. *Business Process Management Journal*, 9(2), 149–169.

Tarí, J. J. (2005). Components of successful total quality management. *The TQM Magazine*, 17(2), 182–194.

IX. ANEXOS

Anexo 1: Ejemplo de Certificado ISO 9000 (imagen o escaneo)

International Global Certification

Awarded this

CERTIFICATION

for the Quality Management System of:

LF CANTABRIA GESTIÓN INMOBILIRIA, SLU

Offices included in the scope:

Hernán Cortés, 38
39003 SANTANDER
(Cantabria)



The scope includes the following activities:

Real Estate Consultants and Negotiators in Purchase and Sale or Rental Transactions.

In accordance with the requirements of standard:

UNE- EN ISO 9001:2008

Valid from 06, november 2015
Valid until 15, september 2018



IGC10240

Atención al Cliente
info@iglobalcert.com

Central Telefónica
(367) 226 01 84

Web Site
www.iglobalcert.com

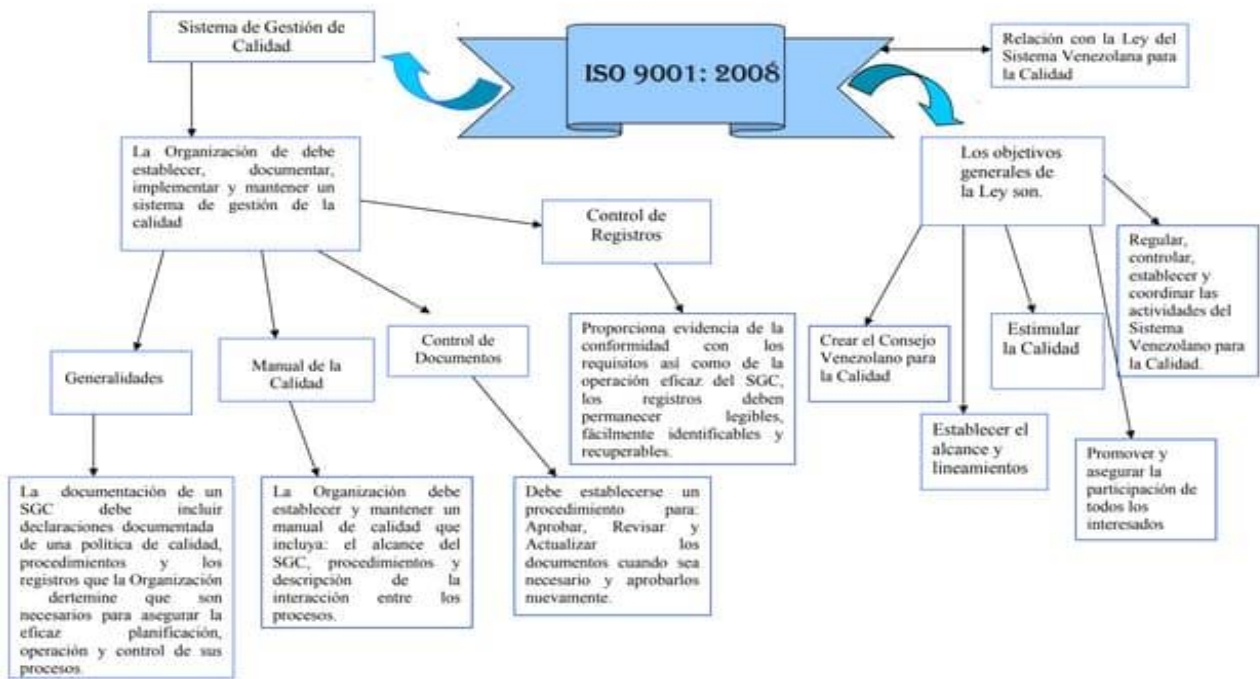
The term of this certificate can be verified through the QR code

This Certification is subject to compliance with all conditions of the Certification agreement.

Director
Antonio

Anexo 2: Mapa conceptual de los principios de gestión de calidad

Anais Verenzuela
Control de Calidad - IL. <http://es.slideshare.net/AnaisVerenzuela/mapa-conceptual-sgc-iso-9001-2008-27424082>



Anexo 3: Cuadro comparativo entre ISO 9000 e ISO 9001

**CUADRO COMPARATIVO
ISO 9001-2008 Y ISO 9001 - 2015**

ISO 9001 - 2008	ISO 9001 - 2015
Existen Normas para su Consulta.	Se elimina la necesidad de manual de la calidad y de representante de la dirección.
Proporcionar mayor claridad y facilidad de uso: Para facilitar a las empresas alcanzar un excelente nivel de calidad en el Servicio o producto que ofrecen.	Los registros y documentos pasan a denominarse "información documentada".
Tiene un enfoque en procesos en el que juega un papel importantísimo, entre estos aspectos, la satisfacción del cliente y la mejora continua.	Se refuerza el enfoque por procesos. Se amplía el concepto de cliente a parte interesada.
Se crea un Sistema de Gestión de la Calidad.	Se elimina el concepto de acción preventiva.
Cuenta con un "sistemas de información" como servicios de apoyo.	Un nuevo esquema común para la organización y el contenido de la norma.
Medición análisis y mejora.	Se acentúan los términos "eficacia" y "riesgo".
Las mejoras en los estándares de calidad son importantes, porque permiten que las empresas pongan elevadas miras para su progreso.	Se empuja a las organizaciones para que aproveche las oportunidades de mejora que le ofrece la nueva norma.
Responsabilidad de la Dirección, Gestión de los Recursos y Realización del Producto.	Adoptando la Estructura de Alto Nivel o Anexo SL.

IGEM. RAYMUNDO GARCÍA ZERTUCHE