



**Nombre de alumno: Rosa Pacheco
Ballinas**

**Nombre del profesor: Gerardo Garduño
Ortega**

**Nombre del trabajo: Ensayo “Calidad y
Certificación”**

Materia: Mercadotecnia internacional.

Comitán de Domínguez, Chiapas a 23 de Septiembre de 2021.

Calidad y Certificación

Según la Real Academia Española (RAE, 2001) la calidad es un conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie. Dicho en otras palabras, se entiende por calidad a un cumplimiento de requisitos. Hablar de calidad es bastante subjetivo ya que la calidad se sujeta a los estándares de cada país, región, empresa o individuo ya que esta se basa en comparaciones. Además, la calidad puede definirse de diferentes maneras dependiendo al contexto que se le dé, por ejemplo si nos referimos a la calidad de productos y/o servicios, en este caso dependerá mucho en el valor añadido, que el producto se ajuste a las expectativas del cliente, además de la relación costo/beneficio, es por ello que menciono que la calidad es, hasta cierto punto, subjetiva.

La certificación es un documento en que se asegura la verdad de un hecho, Real Academia Española (2001). Certificar, hace referencia a un dicho de una autoridad competente: Hacer constar por escrito una realidad de un hecho, Real Academia Española (2001). Entonces podemos entender por certificación a un procedimiento destinado a que un organismo independiente y autorizado, valide o dictamine la calidad del sistema aplicado por una organización, partiendo y verificando si la misma cumple o no lo determinado o dispuesto por un determinado referencial o modelo de calidad, reconocido y oficial.

Ahora bien, un certificado de calidad es un medio de verificación sobre los procesos que una empresa ha desarrollado para la elaboración y/o producción de sus productos y servicios, que acredita el cumplimiento de estándares apropiados de la calidad para ser ofrecido a sus consumidores (Pablo Orellana Niriam, 2020). Es decir, un certificado de calidad es un documento expedido por una institución ajena a la empresa y este documento acredita que los procesos llevados a cabo por dicha empresa cumplen con los parámetros de calidad necesarios

para salir al mercado. Es por ello que centrare este ensayo en la importancia que tiene para las empresas que estas obtengan certificados de calidad así como algunos de los diferentes certificados de calidad que existen.

A continuación procederé a mencionar algunos de los certificados de calidad y a explicar a grandes rasgos a lo que se refiere cada uno de ellos.

Certificados ISO

Calidad de productos: La ISO 9001 es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente (ISOTools ©2021). Este es uno de los certificados de calidad más conocidos, todas las empresas que cuentan con este certificado se comprometen a garantizar una serie de estándares de calidad en relación con los productos y servicios que ofrecen.

Gestión ambiental: La norma ISO 14001 es el estándar internacional que se denomina “Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso”. Las empresas u organizaciones que implanten y se certifiquen en esta norma, estarán demostrando que están llevando a cabo sus actividades productivas de acuerdo a los estándares que fija la norma ISO 14001 en cuanto a materia medioambiental promoviendo la protección del medio natural y la prevención de la contaminación (CTMAconsultores, 2017). Esta certificación garantiza una adecuada implementación del Sistema de Gestión Medioambiental por parte de las empresas, así,

estas toman un compromiso firme en reducir las emisiones de contaminantes, principalmente de CO₂.

Proceso Productivo: La normativa ISO 5001 determina los estándares de eficiencia energética que deben cumplir las empresas durante el proceso de producción.

Personas: Además de certificar procesos, las normas ISO también engloban al personal que labora dentro de las empresas, la norma ISO 17024 certifica la experiencia, profesionalidad y cualidad de los trabajadores para llevar a cabo las actividades designadas.

Riesgos y seguridad: Las empresas con certificados ISO de riesgos y seguridad se comprometen a no cometer ningún tipo de negligencia relacionada con la seguridad. Además, de que todos los sistemas se llevan a cabo de forma adecuada, garantizando así la seguridad de los trabajadores y de la infraestructura de la empresa. Las licencias más habituales son: ISO 27001, ISO 22301, ISO 39001 e ISO 45001.

Certificado de calidad I+D+i

La Certificación de Proyectos de I+D+i es una evaluación técnica y contable que permite a las empresas identificar y obtener deducciones fiscales por actividades de Investigación y Desarrollo (I+D) y/o Innovación Tecnológica (IT) (OCA Global Investments, 2021). Con este certificado se lleva a cabo un determinado proyecto que supone la innovación real pero desde un punto de vista tecnológico.

Sello de calidad en internet “IQ”

Otro de los certificados de calidad más valorados en la actualidad, tanto por las empresas como por los consumidores. Se trata de un sello que determina la calidad de una determinada empresa

en Internet. Es decir, indica que su sitio web cumple con la legalidad vigente y, además, es accesible y protege a los menores con sus contenidos. En definitiva, establece que la presencia en internet de la empresa es transparente y de confianza.

Calidad turística “Q”

Es un distintivo que consiguen aquellos establecimientos que cumplen unos requisitos y estándares que garantizan a los clientes la excelencia en el servicio.

La Q supone un distintivo de prestigio, fiable y riguroso, para obtenerla, los establecimientos deben someterse de forma voluntaria a unas rigurosas auditorías realizadas por empresas independientes y de reconocido prestigio internacional (Gestioncalidad 2019). Con ello se determina si un complejo turístico cumple con unos niveles de calidad, para ello tiene en cuenta diversos aspectos: calidad, profesionalidad y seguridad.

La “Q” de Calidad Turística nació a finales de la década de los 70. Aquellos establecimientos hosteleros que cuentan con ella tienen **gran prestigio, diferenciación, fiabilidad, rigurosidad y promoción**. Cinco factores muy importantes para los consumidores (Anexia consultoria, 2021).

Los certificados de calidad son muy importantes en la sociedad actual. Los consumidores tienen asegurada la calidad tanto de los productos como de los servicios que consumen. Además, gracias a ellos las empresas pueden garantizar la profesionalidad de sus empleados, así como la seguridad de sus instalaciones. Son ventajas de marca muy importantes que no se deben perder de vista. La certificación incrementa la competitividad al conferir confianza al consumidor de productos y servicios.

Aunque la calidad no es un tema nuevo, al menos en las últimas cuatro décadas del desarrollo de la sociedad industrial moderna han resurgido nuevos parámetros para su medición y numerosos argumentos para su estudio. En algunos segmentos de la industria se ha identificado que la calidad constituye una de las seis estrategias que permiten el incremento de los niveles de rentabilidad en las empresas. Se destaca que la calidad, por ejemplo en productos de gama alta, desempeña un papel mayor que las estrategias de diversidad de la oferta, flexibilidad productiva, volumen de producción, innovación y reducción permanente de costos (Boyer y Freyssenet, 2003).

Es por ello y por otras razones más que las empresas cada vez buscan con mayor ímpetu las certificaciones de la calidad, ya que estas dejan mucho que decir de la empresa además de posicionarla en el mercado. La calidad de los servicios que ofrece una empresa será, siempre, una de las mejores cartas de presentación, con los certificados de calidad la empresa ofrecerá a sus clientes y/o consumidores productos y/o servicios de mejor calidad, lo que hará que a nivel empresarial aumenten los ingresos, mejorar la operatividad de la empresa y por consiguiente conseguir satisfacción laboral.

Referencias

"Calidad". En: Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/calidad/>
Consultado: 23 de septiembre de 2021, 09:04 am.

Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española [Dictionary of the Spanish Language] (22nd ed.). Madrid, Spain: Author.

Pablo Orellana Nirian (03 de mayo, 2020). *Certificado de calidad*. Economipedia.com

<https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>

[https://ctmaconsultores.com/norma-iso-14001/#Que es la norma ISO 14001](https://ctmaconsultores.com/norma-iso-14001/#Que%20es%20la%20norma%20ISO%2014001)

(GestionCalidad, 2019) <https://gestion-calidad.com/q-de-calidad-turistica>

(Anexia consultoria, 2021). <https://consultoria.anexia.es/blog/certificados-de-calidad-que-tipos-existen#.YUyRHrgzaM8>

Huerta Dueñas, Michaelene, & Sandoval Godoy, Sergio A., & Preciado Rodríguez, Juan Martín (2016). Sistemas de calidad y desempeño empresarial: estudio de caso en empresas cárnicas en una región del noroeste de México. *Ingeniería Industrial*, (34),97-117.[fecha de Consulta 23 de Septiembre de 2021]. ISSN: 1025-9929. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337450992005>