

Cuantificación Matemática de la Gestión de la Calidad Total

$$Q + \max(P, V, J, M, D) + [\max(P, V, J, M, D) * (1 - X)]$$

I.- Datos Generales

Título

Cuantificación Matemática de la Gestión de la Calidad Total

$$Q + \max(P, V, J, M, D) + [\max(P, V, J, M, D) * (1 - X)]$$

Código

FGDP-GCT01:2025

Propósito del Estándar

Realizar una evaluación matemática de la gestión de la calidad total y lograr la certificación de aquellas organizaciones que han puesto por delante de todo, los requerimientos y necesidades de las partes interesadas.

Ser una referencia válida para definir estrategias directivas de gestión operativa para cualquier organización. Tenga o no, en desarrollo o implementado, algún sistema de gestión específico

Descripción general del Estándar

El presente estándar contempla las funciones administrativas de la máxima autoridad en la organización, considerando desde el interés que tiene en la Calidad Total, hasta los mecanismos y programas que ha puesto en marcha para satisfacer las necesidades y requerimientos de aquellos que tienen algún interés positivo en la organización.

Se consideran como fundamentos indispensables en la administración de la organización la responsabilidad social, el trabajo digno, la legalidad, la competitividad, el libre acceso y el respeto al medio ambiente.

Es esta la primera versión del estándar “Cuantificación Matemática de la Gestión de la Calidad Total” y se ha trabajado en su desarrollo desde 2021 cuando se publicó por primera vez “La Fórmula de la Calidad Total” Moreno (2017) y posteriormente la elaboración del capítulo “EVALUACIÓN CUANTITATIVA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD” del libro titulado: INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y CALIDAD: CLAVES PARA LA TRANSFORMACIÓN SUSTENTABLE próximo a ser publicado. La Comisión de Estándares de la Federación Global de Profesiones A.C. fue la encargada de desarrollarla hasta el momento de su registro y publicación.

Fecha de aprobación por la Comisión

19 de julio de 2024

Periodo sugerido por la Comisión de Estándares de la FGDP para la revisión y/o actualización del estándar:

4 años

Tipos de industrias y actividades en donde se prevé la aplicación de este estándar de acuerdo con el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte, México 2018 (SCIAN México 2018)

- AGRICULTURA, GANADERÍA, SILVICULTURA, CRÍA Y EXPLOTACIÓN DE ANIMALES, APROVECHAMIENTO FORESTAL, PESCA Y CAZA.
- MINERÍA Y CANTERAS.
- GENERACIÓN, TRANSMISIÓN, DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA, SUMINISTRO DE AGUA Y DE GAS NATURAL POR DUCTOS AL CONSUMIDOR FINAL.
- CONSTRUCCIÓN.
- INDUSTRIAS MANUFACTURERAS.
- COMERCIO AL POR MAYOR.
- COMERCIO AL POR MENOR.
- TRANSPORTES, CORREOS Y ALMACENAMIENTO.
- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN MEDIOS MASIVOS.
- SERVICIOS FINANCIEROS Y DE SEGUROS.
- SERVICIOS INMOBILIARIOS Y DE ALQUILER DE BIENES MUEBLES E INTANGIBLES.
- SERVICIOS Y ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS.
- CORPORATIVOS.
- SERVICIOS DE APOYO A LOS NEGOCIOS Y MANEJO DE RESIDUOS, Y SERVICIOS DE REMEDIACIÓN.
- SERVICIOS EDUCATIVOS.
- SERVICIOS DE SALUD Y DE ASISTENCIA SOCIAL.
- SERVICIOS DE ESPARCIMIENTO CULTURALES Y DEPORTIVOS, Y OTROS SERVICIOS RECREATIVOS.
- SERVICIOS DE ALOJAMIENTO TEMPORAL Y DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
- OTROS SERVICIOS.
- SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD, GAS, VAPOR Y AIRE ACONDICIONADO.
- SUMINISTRO DE AGUA; EVACUACIÓN DE AGUAS RESIDUALES, GESTIÓN DE DESECHOS Y REMEDIACIÓN.
- REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS.
- ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEFENSA; PLANES DE SEGURIDAD SOCIAL DE AFILIACIÓN OBLIGATORIA.
- ENSEÑANZA.

Actividades asociadas

- ACTIVIDADES DE ATENCIÓN DE LA SALUD HUMANA Y DE ASISTENCIA SOCIAL.
- ACTIVIDADES ARTÍSTICAS, DE ENTRETENIMIENTO Y RECREATIVAS.
- ACTIVIDADES DE LOS HOGARES COMO EMPLEADORES; ACTIVIDADES NO DIFERENCIADAS DE LOS HOGARES COMO PRODUCTORES DE BIENES Y SERVICIOS PARA USO PROPIO.
- ACTIVIDADES LEGISLATIVAS, GUBERNAMENTALES, DE IMPARTICIÓN DE JUSTICIA Y DE ORGANISMOS INTERNACIONALES Y EXTRATERRITORIALES.
- ACTIVIDADES DE ORGANIZACIONES Y ÓRGANOS EXTRATERRITORIALES.
- ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Observar la aplicación de la fórmula de la Calidad Total y el efecto que tienen cada uno de los factores por ella establecidos en la operación de la empresa.

Requerimientos:

- Espacio/aula con capacidad suficiente para llevar a cabo las sesiones de apertura y cierre de la auditoría, en donde se encuentren las autoridades de la organización y las direcciones, gerencias y/o jefaturas de las áreas.
- Disponibilidad para visitar las áreas de la empresa y para realizar entrevistas directas a los empleados de modo tal que se pueda corroborar la información que se proporcione como evidencia de la aplicación de la Fórmula de la Calidad Total.
- Recursos y materiales didácticos además de equipo de apoyo para presentar a la audiencia, los avances de la auditoría y los resultados alcanzados por la organización respecto a la certificación del presente estándar.

Duración estimada de la evaluación

- De 4 a 6 horas en gabinete (investigación documental de los procesos), de 10 a 12 horas en campo, totalizando de entre 14 a 18 horas.

Referencias de Información

- Gurruchaga M. E., Tovilla M., Onchi I., Díaz J. P. (2024) Evaluación Cuantitativa De La Gestión De La Calidad, Federación Global de Profesiones AC, México.
- Audirac, Camarena, A. (2007) Desarrollo organizacional y consultoría, México: Editorial Trillas S.A. de C.V reimpresión 2010.
- Moreno, J.P. (2021). Fórmula de la Calidad Total, FEGLININ #16, 14-22, https://drive.google.com/file/d/16TYDh3wbiih17ABUAWLNEU0W_kO69mLQ/view
- Barnard I., Chester. (1939) Las funciones de los elementos dirigentes, Madrid: Instituto de Estudios Políticos.
- Bennis, W.G., (1987) Desarrollo Organizacional, su naturaleza, sus orígenes y perspectivas SITESA, México.
- Reyes Ponce, Agustín. (2000) Administración Moderna, México: Editorial Limusa S.A. de C.V, Grupo Noriega Editores
- Robbins, Stephen P. y Judge, Timothy A. (2009) Comportamiento Organizacional Décimo Tercera Edición, México: Pearson Educación.

- Schein, E. (1988). La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica. Plaza & Janes Editores. P.
- Secretaría Central de ISO (2015) Sistemas de gestión de la calidad, Fundamentos y Vocabulario, Ginebra, Suiza, 2015.
- Conde Ruano, José Tomás. (2022) Calidad @ ENTI (Enciclopedia de traducción e interpretación). AIETI.
https://www.aieti.eu/enti/quality_SPA/#:~:text=La%20palabra%20calidad%20proviene%20del,de%20la%20nobleza%20y%20lealtad.

II.- Composición del Estándar

Elemento 1 de 7

Factor Q: Entendimiento del entorno y la realidad de la organización. Se requiere particularmente la fecha exacta de ese momento

Elemento 2 de 7

Factor P: Nivel de conocimiento que tienen los colaboradores sobre lo que HACE y sobre lo que ES la organización” y “el tiempo que se considera tardarán ellos (los colaboradores) en aprender sobre la organización (lo que ES y lo que HACE).

Elemento 3 de 7

Factor V: Plan operativo para lograr la calidad.

Elemento 4 de 7

Factor J: Porcentaje de conocimiento que, sobre “las necesidades de los clientes”, tienen los colaboradores de la organización y sobre el plan de trabajo que se ha establecido para atender esas necesidades.

Elemento 5 de 7

Factor M: Número de procesos totales dentro de la organización y el número de procesos que han sido estandarizados. Así como el tiempo que tardará la organización en estandarizar los procesos que hacen falta.

Incluido por supuesto el proceso de <Gestión de Riesgos>.

Elemento 6 de 7

Factor D: Número de empleados dentro de la organización, el número de empleados que saben lo que es -la calidad- y el tiempo que tardará la organización en dar a conocer a todos los empleados lo que es -la calidad-.

Elemento 7 de 7

Factor X: Nivel de interés que tiene el director general (o la máxima autoridad en la organización) en lograr la Calidad Total.

III.- Elementos que conforman el Estándar

Referencia	Código	Título
1 de 7	Factor Q	Entendimiento del entorno y la realidad de la organización. Se requiere particularmente la fecha exacta de ese momento

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Existe en la organización un diagnóstico situacional que permita entender el contexto donde se desarrolla la empresa en el mercado, en el cual se identifiquen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, además, de alguna fecha determinada que muestre esta particularidad de inicio de operaciones.

DESEMPEÑOS

1. Debe haber realizado un Análisis FODA, FORD o PESTLE que clarifique la parte interna y externa, además de las estrategias derivadas del diagnóstico organizacional.
2. Se ha identificado una constancia de situación fiscal que muestre cuando inició operaciones ante la autoridad hacendaria y que muestre sus obligaciones fiscales como ente económico.
3. Existen informes financieros que muestran el comportamiento contable y financiero de la organización, además, están identificados los indicadores correspondientes para la toma de decisiones.

PRODUCTOS

- Documento de análisis, como una Matriz FODA, FORD o PESTLE que identifique la parte interna y externa (contexto) de la organización.
- Debe haber realizado un Análisis FODA, FORD o PESTLE que clarifique la parte interna y externa, además de las estrategias derivadas del diagnóstico organizacional.
- Contar con constancia de situación fiscal actualizada que contenga fecha de inicio de operaciones y las obligaciones fiscales de acuerdo a la ley.
- Poseer Estados Financieros que muestren la situación financiera de la organización a través de indicadores para la toma de decisiones como Solvencia, Liquidez, Eficiencia operativa y Rentabilidad.

Nivel de conocimiento que tienen los colaboradores sobre lo que HACE y sobre lo que ES la organización” y “el tiempo que se considera tardarán ellos (los colaboradores) en aprender sobre la organización (lo que ES y lo que HACE)

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Existe en la organización algún documento que demuestre que los trabajadores conocen la Misión, Visión Valores y Objetivos que la empresa persigue, así como las políticas administrativas más elementales de la empresa.

DESEMPEÑOS

1. Debe existir un documento que muestre la Visión, Misión, Valores y Objetivos de la organización.
2. Se debe realizar una capacitación dirigida a los colaboradores en la organización donde se pueda garantizar que todo el personal conoce Visión, Misión, Valores y Objetivos definidos.
3. Los integrantes conocen el proceso esencial de la organización.

PRODUCTOS

- Evidencia de la Visión, Misión, Valores y Objetivos documentados.
- Evidencia de la capacitación al personal sobre Visión, Misión, Valores y Objetivos.
- Evidencia de que los integrantes conocen el proceso esencial de la organización y lo demuestran al llevar a cabo sus funciones correspondientes.
- Valor del factor P de acuerdo a:
 - $P=h+h*(1-k)$
 - “k” porcentaje de conocimiento que tienen los empleados sobre la empresa.
 - “h” tiempo (en días) que tardará en lograr el aprendizaje.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Existe en la organización, un plan operativo en donde el objetivo que se persigue es la atención plena de los requerimientos de las partes interesadas, considerando en orden de prioridad, la atención de aquello que garantiza la continuidad de la organización y en las cuales se canalizan las capacidades y talentos reales identificados dentro de la organización.

DESEMPEÑOS

1. Se deben haber identificado las partes interesadas en la operación y continuidad de la organización.
 - 1.1. Las partes interesadas pueden integrar grupos de interés y a partir de esos grupos hacer la planeación pertinente.
2. Para todas y cada una de las partes interesadas, deberá existir en la organización, un listado de necesidades y requerimientos a cubrir o atender.
 - 2.1. Cada listado de necesidades y requerimientos deberá de estar aprobado por la dirección general.
3. Se han identificado los recursos requeridos para satisfacer las necesidades de las partes interesadas.
4. Se han organizado los recursos de forma tal que se garantice la continuidad de las operaciones y el cumplimiento de las necesidades de las partes interesadas.
 - 4.1. Se han relacionado los unos (recursos) con los otros (requerimientos y necesidades).
 - 4.2. El organigrama es un documento aceptable como evidencia de la organización de los recursos, siempre y cuando, se demuestren las capacidades y habilidades en quienes ocupan los puestos y la asignación de presupuesto para cada uno de los departamentos.
5. Se ha definido, y comunicado en la organización, el objetivo de satisfacer las necesidades y requerimientos de las partes interesadas.
6. Se mencionan, en el plan de acción, las actividades específicas a realizar para atender las necesidades y requerimientos de las partes interesadas, y junto a las actividades se mencionan los recursos, responsables y fechas de cumplimiento.
7. Se ha considerado en el plan, la retroalimentación de las partes interesadas para evaluar el grado de cumplimiento de sus requerimientos.
 - 7.1. Se conoce y difunde el nivel de retorno (el número de clientes que regresan y/o las veces que regresa el mismo cliente).
 - 7.2. Existen encuestas de salida o algún otro mecanismo que permita evaluar el grado de atención a las necesidades de las partes interesadas.
 - 7.3. Se reconoce con total claridad la fecha máxima en el plan operativo para lograr la calidad.
 - 7.4. Se han contabilizado los días que faltan para llegar a la fecha máxima del plan de acción para lograr la calidad y este dato (la cantidad de días) se ha tomado como el valor del factor V en la aplicación de la fórmula de la calidad total.

PRODUCTOS

- Documento o documentos donde se muestran con claridad las partes interesadas que ha identificado la organización.
- Listado o listados de necesidades y requerimientos de las partes interesadas.
- Plan operativo para lograr la calidad.
- Evidencia de la difusión del objetivo del plan operativo para lograr la calidad y del plan mismo a todos los involucrados.
- Valor del “Factor V”

Referencia

Código

Título

4 de 7

Factor J

Porcentaje de conocimiento que, sobre “los requerimientos de las partes interesadas”, tienen los colaboradores de la organización y sobre el plan de trabajo que se ha establecido para atender esas necesidades.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Se ha identificado y documentado el nivel de entendimiento que tienen los colaboradores de la organización sobre los requerimientos de las partes interesadas y sobre el plan de trabajo estructurado por la organización para lograr la plena atención de esas necesidades.

DESEMPEÑOS

1. Se han cuantificado y priorizado los requerimientos de las partes interesadas.
2. Se debe evaluar (con el uso de alguna herramienta administrativa) que las acciones y objetivos marcados en el plan de acción sean concretos, realistas, medibles e impacten en el negocio.
3. Se deberá estructurar e impartir una sesión de sensibilización a los colaboradores sobre los requerimientos de las partes interesadas y sobre el plan de trabajo que cubrirá esas necesidades.
4. Se deberá evaluar el nivel de conocimiento que tienen los colaboradores respecto a los requerimientos de las partes interesadas.
5. Se deberá evaluar el nivel de conocimiento que tienen los colaboradores respecto al plan
6. De acuerdo al resultado global obtenido en las evaluaciones mencionadas en los numerales 4 y 5 de esta sección, se deberá calcular el tiempo en que los colaboradores habrán de lograr el conocimiento sobre los dos rubros.

PRODUCTOS

- Documento con necesidades priorizadas.

- Material utilizado en la sesión de sensibilización y/o capacitación.
- Instrumento de evaluación de objetivos y acciones.
- Instrumento de evaluación del conocimiento que tienen los colaboradores sobre las necesidades de las partes interesadas.
- Instrumento de evaluación de colaboradores de la organización sobre el conocimiento que tienen del plan establecido para los atender requerimientos de las partes interesadas.
- Valor del Factor “J” de acuerdo a:
 - $J=n+n*(1-e)+n*(1-c)$
 - “e” porcentaje de conocimiento sobre las necesidades de las partes interesadas que los colaboradores tienen.
 - “c” porcentaje de conocimiento sobre el plan de trabajo que los colaboradores tienen.
 - “n” tiempo (en días) que durará dicho plan.

Referencia

Código

Título

5 de 7

Factor M

Número de procesos totales

dentro de la organización y el número de procesos que han sido estandarizados. Así como el tiempo que tardará la organización en estandarizar los procesos que hacen falta.

Incluido por supuesto el proceso de <Gestión de Riesgos>.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Se han identificado todos los procesos que integran la operación de la organización

DESEMPEÑOS

1. La organización ha identificado los procesos relacionados con la calidad total dentro de la organización.
2. La organización ha determinado aquellos procesos que deberán documentarse.
3. Existe un plan estructurado para estandarizar los procesos.
4. Se tiene un plan para la evaluación de la estandarización.
5. Se ha evaluado el nivel de cumplimiento a los procesos documentados por los colaboradores involucrados en dicho proceso.
6. Se ha establecido el valor de M.

PRODUCTOS

- Listado de procesos relacionados con la calidad.
- Plan de estandarización de procesos.

- Plan sobre la evaluación de los procesos.
- Instrumento de evaluación sobre el tiempo de estandarización.
- Valor del factor M de acuerdo a:
 - $M=y+y*[1-(u/t)]$
 - “t” número total de procesos que tiene la organización.
 - “u” número de procesos documentados en la organización.
 - “y” tiempo (en días) que tardarán en documentar los procesos que hacen falta.

Referencia

Código

Título

6 de 7

Factor D

Número de empleados dentro de la organización, el número de empleados que saben lo que es -la calidad- y el tiempo que tardará la organización en dar a conocer a todos los empleados lo que es -la calidad-.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los empleados reconocen y aplican en sus operaciones el concepto de CALIDAD

DESEMPEÑOS

1. Debe existir en la organización una definición clara y concisa sobre el concepto de la CALIDAD.
2. La organización es capaz de demostrar que ha capacitado a sus colaboradores, sobre el significado del concepto CALIDAD.
 - 2.1. Se considera aceptable que la capacitación se brinde en el proceso de inducción.
 - 2.2. La capacitación y difusión del concepto de CALIDAD puede no ser exclusivo para una sesión de capacitación, por lo que puede haberse incluido en la capacitación sobre algún otro tema.
 - 2.3. La persona que brinda la capacitación no necesariamente debe ser experta, pero debe poder demostrar solvencia en el manejo del concepto de CALIDAD.
3. La organización ha evaluado, al menos una vez al año, el nivel de conocimiento que sus empleados tienen sobre la CALIDAD. Se recomienda, realizar evaluaciones sobre el concepto de la CALIDAD en distintos momentos de la operación, de utilizarse este tipo de evaluaciones deberán estar incluidas en un plan de evaluación de modo tal que todas las acciones se incluyan en los planes de trabajo.
4. La organización debe demostrar que ha establecido indicadores que permitan medir el grado de cumplimiento de la CALIDAD en las labores de cada uno de los puestos de trabajo.
 - 4.1. De acuerdo al significado del concepto CALIDAD que se ha definido para la organización, se establecen indicadores para cada puesto, en donde se pueda verificar el cumplimiento de la CALIDAD de acuerdo al significado establecido.

5. Se ha incluido en el plan de capacitación el reforzamiento necesario del concepto de CALIDAD para la totalidad de los empleados.
6. Se ha obtenido el valor del “Factor D” a través del siguiente cálculo: $D=r+r*[1-(g/s)]$

Donde

s=cantidad total de empleados en la organización

g=número de empleados que conocen lo que es la CALIDAD

r=días que faltan para que todos sepan lo que es la calidad

PRODUCTOS

- Documento que defina el concepto “CALIDAD” para todos en la organización. Puede ser la política de calidad, en donde se incluya puntualmente un texto que diga lo que significa la CALIDAD para la organización.
- Listas de asistencia a las capacitaciones del personal, en donde se pueda verificar la asistencia de la totalidad de los colaboradores.
- Documentos que acrediten las capacidades y aptitudes del capacitador sobre el tema de la CALIDAD.
- Resultado de las evaluaciones aplicadas durante la capacitación.
- Revisión del cumplimiento de los indicadores específicos en cada uno de los puestos por el jefe directo.
- Análisis del resultado obtenido en las evaluaciones hechas al personal sobre el concepto de CALIDAD comparado contra lo esperado. De este análisis se debe desprender el tiempo que hará falta para lograr la total comprensión y aplicación del concepto de CALIDAD en todas y cada una de las actividades realizadas por los empleados.
- Valor del “Factor D”

Referencia

Código

Título

7 de 7

Factor X

Nivel de interés que tiene el director general (o la máxima autoridad en la organización) en lograr la Calidad Total.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La Alta Dirección ha documentado su interés en la calidad total y la difunde entre los empleados a través de reuniones grupales presenciales y periódicas. Las reuniones grupales se despliegan en cascada desde la Alta Dirección hacia los niveles operativos, para establecer una comunicación multidireccional sobre temas de calidad.

DESEMPEÑOS

El Director o la máxima autoridad en la organización:

1. Documenta su interés en la importancia de la Calidad Total.
2. Elabora un plan estratégico de involucramiento del personal para el logro de la calidad total.
3. Realiza un seguimiento periódico al plan estratégico elaborado en el punto 2.
4. Define un indicador para medir el nivel de interés y grado de involucramiento del personal, para la realización eficaz y efectiva de sus funciones; lo cual contribuye al logro de la calidad total.
5. Establece de manera clara los roles y responsabilidades del personal.
6. Establece estrategias de comunicación en todos los niveles, a través de reuniones informativas y de seguimiento que involucren a todo el personal en el logro de la calidad. Estas reuniones son base para medir el nivel de interés e involucramiento del personal.
7. Promueve el liderazgo respecto al logro de la calidad total en todos los niveles de la organización.
8. Establece y da seguimiento a indicadores de calidad, asegurando su logro y la mejora continua.

PRODUCTOS

- Comunicado del compromiso con la calidad total, de la alta dirección, hacia el personal de la organización y partes interesadas.
- Plan estratégico para involucramiento del personal para el logro de la calidad total.
- Instrumento de seguimiento de plan estratégico para involucramiento del personal para el logro de la calidad total.
- Manual de funciones (documento que describa las funciones, roles y responsabilidades del personal)
- Documento que contiene estrategias de comunicación.
- Instrumento para registrar y/o monitorear las acciones realizadas por el personal en el logro de la calidad total.
- Indicador de grado de involucramiento del personal en el logro de la calidad total.
- Indicadores de calidad.

IV.- GLOSARIO

Calidad Total: Cumplimiento pleno a los requerimientos de las partes interesadas

Cliente: La ISO9000:2015 define al cliente como *“persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella*

EJEMPLO: Consumidor, cliente, usuario final, minorista, receptor de un producto o servicio de un proceso interno, beneficiario y comprador.

NOTA 1 Un cliente puede ser interno o externo a la organización.”

Diagnóstico: Análisis metodológico de la situación real que guarda una persona, área u organización, respecto a su entorno social o alguna referencia válida de resultados, tiempo, espacio o lugar.

Un diagnóstico válido estará siempre fundamentado en datos reales, ordenados y valorados con herramientas estadísticas bajo el ojo experto de un especialista en el tema.

Estado Financiero: Medición económica de los cambios que ha sufrido una organización en un periodo de tiempo determinado (generalmente son anuales). Su utilidad principal es para la toma de decisiones sobre las estrategias que se habrán de seguir en la operación, que, aunque no sean financieras impactan directamente en las utilidades o pérdidas de la organización.

Estandarización: Definición escrita de la manera en la que se desarrollan las cosas en los procesos que intervienen en la operación dentro de la organización.

FODA, FORD: Metodología que permite identificar las Fortalezas, las Oportunidades, las Debilidades y las Amenazas a las que está expuesta la organización en su totalidad. El uso de esta metodología permite establecer estrategias de actuación y de desarrollo.

Gestión de Riesgos: Revisión periódica de las condiciones que guarda el entorno y la operación misma de la organización, a fin de tomar acciones de contención cuando sean requeridas, previendo así, la minimización del impacto adverso que eso pudiera representar o en su caso, maximizando el impacto positivo para la organización.

Indicadores: Se trata de parámetros de comportamiento previamente establecidos que medidos con la frecuencia establecida “INDICAN” si vamos bien o vamos mal respecto a un plan ya establecido.

La principal utilidad de los indicadores es precisamente el que, en base a ellos se tomen acciones para ajustar o corregir el rumbo de la operación.

Instrumento: Técnica, método, proceso o documento que permita hacer una valoración del estado que guarda alguna acción. Y que en base a su utilización, se puedan asignar valores a los indicadores.

Liderazgo: Característica personal que, a través del comportamiento, los valores, el lenguaje (verbal y/o corporal), las acciones, compromisos y demás actitudes que muestra en su día a día, motiva a la acción y guía a quienes le rodean para el logro de los objetivos.

Partes Interesadas: De acuerdo a la NMX-CC-9000-IMNC-2015 se dice que las partes interesadas *“son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen”*.

PESTLE: Herramienta de análisis, utilizada principalmente en la Gestión de Riesgos y que permite a la organización mantenerse al tanto de lo que acontece en su entorno respecto a factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, legales y ecológicos. De estos factores se desprenden las siglas que integran el nombre.

Plan Estratégico: Es el conjunto de acciones que permitirán el incremento de capacidades y del nivel de satisfacción en las partes interesadas y en el que intervienen los colaboradores de la organización tanto para definirlo como para llevarlo a cabo.

Proceso Esencial: Se trata de los pasos generales de la organización lógicamente secuenciados que le permiten brindar los productos y/o servicios solicitados por los clientes además de garantizar la atención de los requerimientos de las demás partes interesadas.

Documento creado por la comisión de
estándares de la Federación Global de
Profesiones, integrada por:

Dra. María Eloísa Gurruchaga Rodríguez

Presidenta de la comisión

Dr. Manuel Antonio Tovilla Espadas

Secretario

Mtra. Norma López Pérez

Primer Vocal

Lic. Sandra Patricia Vázquez Hernández

Segundo Vocal

Mtro. Juan Pablo Díaz Moreno

Tercer Vocal

Para citar el presente documento utilizar alguna de las siguientes dos opciones:

* <https://doi.org/10.70417/JFf20tgiJa14>

* Gurruchaga, M.E., et al. (2025). Cuantificación Matemática de la Gestión de la Calidad Total $Q + \max(P, V, J, M, D) + [\max(P, V, J, M, D) * (1 - X)]$, Toluca México, Federación Global de Profesiones A.C.

Número de registro ante INDAUTOR: 03-2025-031310142700-01

ISBN: 978-970-96478-0-8

