



GUÍA PRÁCTICA

ISO 9001 y Recursos Humanos

*El rol de RRHH en el SGC, competencias
capacitación, evaluación del desempeño y clima laboral*

Por: Mtro. Saúl Armendáriz Herrera

Consultor ISO Líder y Director de Armendariz Consultores
Auditor Líder Certificado ISO 9001 / 14001 / 45001
Más de 150 PyMEs asesoradas en México

2026



1. El Rol de RRHH en el SGC ISO 9001

ISO 9001:2015 dedica la cláusula 7.1.2 al recurso humano: personas competentes, concientizadas y capacitadas. Pero el rol de RRHH va más allá: es el proceso que asegura que la organización tenga las personas correctas, con las competencias correctas, en los puestos correctos.

“RRHH no es un proceso de soporte — es un proceso estratégico. Sin personas competentes y motivadas, el mejor SGC del mundo no funciona. ISO 9001 le da a RRHH las herramientas para demostrarlo con datos.”

— Mtro. Saúl Armendáriz Herrera — Consultor ISO Líder y Director de Armendáriz Consultores

2. Competencias: Perfiles de Puesto con ISO 9001

ISO 9001 exige que las personas que realizan trabajo que afecta la calidad sean competentes con base en educación, formación, habilidades y experiencia. Esto se traduce en perfiles de puesto claros, matrices de competencias y evidencia de cumplimiento.

3. Capacitación con Valor, No por Obligación

La capacitación en ISO 9001 no es "mandar a la gente a un curso." Es un proceso: detectar necesidades, planificar capacitación, ejecutarla, evaluar su efectividad y documentar resultados. La pregunta clave no es "¿se dio el curso?" sino "¿la persona es ahora más competente?"

- **Detección de necesidades:** Analizar brechas entre competencias requeridas y actuales.
- **Planificación:** Programa anual con presupuesto y metas.
- **Evaluación de efectividad:** Verificar que la capacitación mejoró el desempeño.



4. Evaluación del Desempeño Alineada al SGC

ISO 9001 no exige evaluación del desempeño formal, pero la cláusula de competencias la implica. Una evaluación bien diseñada mide no solo "qué logró" sino "cómo lo logró" — incluyendo cumplimiento de procesos del SGC.

5. Clima Laboral como Indicador de Calidad

El clima laboral impacta directamente en la calidad: empleados desmotivados producen más errores, rotan más y atienden peor al cliente. Medir clima laboral es una forma de "auscultar" la salud del SGC desde la perspectiva del recurso más importante: las personas.

6. Checklist RRHH + ISO 9001

Competencias

- ☐ Cada puesto tiene perfil con competencias requeridas.
- ☐ Existe una matriz de competencias actualizada.
- ☐ Las brechas de competencia se identifican y se atienden.
- ☐ Los registros de educación, experiencia y capacitación están completos.

Capacitación

- ☐ Hay un programa anual de capacitación.
- ☐ Se evalúa la efectividad de la capacitación.
- ☐ Se documentan los registros de cada actividad.

Clima y retención

- ☐ Se mide el clima laboral al menos anualmente.
- ☐ Se actúa sobre los resultados de clima laboral.
- ☐ Se monitorea la rotación de personal.



Siguiente Paso: Su Diagnóstico Gratuito

Si llegó hasta aquí, es porque ISO 9001 ya no es una duda, sino una decisión pendiente. El siguiente paso es simple:

SOLICITE SU DIAGNÓSTICO GRATUITO

Sin compromiso. Sin costo. Sin tecnicismos.
Solo una conversación honesta sobre su empresa y su potencial.

armendarizconsultores.com
contacto@armendarizconsultores.com
WhatsApp: +52 3312139591
Tel: +52 3312139591

En este diagnóstico, el Mtro. Saúl Armendáriz Herrera junto con su equipo de Armendáriz Consultores evaluarán personalmente:

- El estado actual de madurez de sus procesos.
- Los riesgos y oportunidades específicos de su industria.
- Una estimación realista de tiempo e inversión para su empresa.
- Los primeros quick wins que puede implementar de inmediato.

Lo Que Dicen Nuestros Clientes

Estos son los testimonios reales de directores generales que confiaron en Armendáriz Consultores para certificar sus empresas. Todos los videos están disponibles públicamente en YouTube.

“Nos certificamos con cero no conformidades. Ya no es: me dijo aquel, yo creo que era esto. Ahora ya hay procesos. Entra una persona nueva, se le da el procedimiento y se acata. Es mucho ahorro de tiempo.”

— Raúl Almeda — Director General, EMTEC
(youtube.com/watch?v=1JwqBv4juQ8)

“Un gran equipo de colaboradores profesionales acompañados de una metodología bastante sólida. Gracias a la metodología que ustedes tienen implementada, la función que realiza el responsable del sistema de gestión no me absorbió del proyecto.”

— César Casillas — Director General, Empresas Vilher
(youtube.com/watch?v=BQA03aSrMuQ)

“Uno duerme más tranquilo. Cuando puedes estandarizar tus procesos y tus datos, tienes un conocimiento más tranquilo de qué es lo que está sucediendo en la empresa.”

— Usbaldo Coria — Director General, Magnetika Saiffe
(youtube.com/watch?v=ANdxXzYfTxc)

Todos los testimonios son verificables en los videos públicos de YouTube indicados.



Sobre el Autor

Mtro. Saúl Armendáriz Herrera es Consultor ISO Líder y Director de Armendáriz Consultores. Ha asesorado a más de 150 PyMEs en México en procesos de certificación ISO 9001, 14001, 45001 y 27001. Su filosofía se centra en que los sistemas de gestión deben ser herramientas estratégicas para dirigir el negocio, no ejercicios burocráticos.

Credenciales profesionales:

- Maestría en Sistemas de Gestión Integrados ISO
- Auditor Líder ISO 9001 / 14001 / 45001
- Consultor Líder ISO 27001:2022
- Black Belt — Lean Six Sigma Institute
- Consultor Certificado CONOCER EC0247
- Consultor Certificado CONOCER EC0217.01
- Catedrático UdeG (CUCEI — Temas de Gestión de la Calidad)
- +150 empresas consultadas en México

Referencias y Fuentes

- The ISO Survey of Certifications 2022 — iso.org/the-iso-survey.html
- ISO.org — ISO 9001 Quality Management — iso.org/iso-9001-quality-management.html
- Nigel Croft, ex-Presidente ISO/TC 176/SC2 (2010-2018), arquitecto de ISO 9001:2015 — committee.iso.org/home/tc176sc2
- NOM-035-STPS — Factores de riesgo psicosocial en el trabajo
- STPS — Secretaría del Trabajo y Previsión Social — gob.mx/stps
- FM Láser — Testimonio de Miguel Ángel Maciel: youtube.com/watch?v=0ZdSOzQJlr4
- Empresas Vilher — Testimonio de César Casillas: youtube.com/watch?v=BQA03aSrMuQ
- Magnetika Saiffe — Testimonio de Usbaldo Coria: youtube.com/watch?v=ANdxXzYftXc
- EMTEC — Testimonio de Raúl Almeda: youtube.com/watch?v=1JwqBv4juQ8
- Frigorífico Santander — Testimonio de María Alcalá: youtube.com/watch?v=EkIb_DhmOI0
- Tráelo de Asia — Testimonio de Roberto Méndez: youtube.com/watch?v=BKs_LLqSl1o
- MIGSA — Testimonio de Manuel Fuentes: youtube.com/watch?v=QIA02289vv0

© 2026 Armendáriz Consultores. Todos los derechos reservados.

Este documento es propiedad de Armendáriz Consultores y se distribuye como material informativo. Queda prohibida su reproducción parcial o total sin autorización previa por escrito.