



**Nombre de alumnos: Rosaura  
Alejandra Córdova Sánchez**

**Nombre del profesor: Lic. Beatriz  
Adriana Méndez**

**Nombre del trabajo: Ensayo “Normas  
de Calidad”**

**Materia: Calidad en los Servicios**

**Grado: 8vo Cuatrimestre**

**Grupo: Único**

Pichucalco, Chiapas a 31 de marzo de 2021.

## INTRODUCCION

Las Normas ISO tienen su origen en la Organización Internacional para la Estandarización, ISO (International Organization for Standardization). ISO es una organización no gubernamental, en la que se integran los organismos de normalización de 157 países, y cuya Sede Central se sitúa en Ginebra, Suiza.

El principal cometido de esta organización es desarrollar normativas internacionales que favorezcan el comercio internacional. Estas normas, promueven la evaluación objetiva de la calidad, como forma efectiva de evaluar los procesos de un proveedor, reduciendo los riesgos basándose en el establecimiento de criterios comunes para todo el mundo.

Las primeras normativas publicadas por este organismo fueron los estándares de la Gestión de la Calidad, en su primera edición en 1987. Nos referimos naturalmente a la serie ISO 9000, actualmente un referente de la calidad a nivel mundial, beneficiando tanto a los productores como a los compradores de bienes y servicios con más de un millón de empresas certificadas en todos los continentes, liderados por Europa con más de 500.000 empresas .

Hay que constatar el éxito de la normalización a nivel mundial, con una tasa de crecimiento anual en el peor de los casos de un 6%, duplicando cuanto menos el ritmo de crecimiento de la economía mundial.

**<sup>1</sup> ” Los Standards ISO actualmente cumplen la función de establecer los criterios que permiten implantar unas pautas a nivel internacional que nos ayuden conseguir la calidad y que además nos sirvan como garantía para obtener la confianza de los mercados”.**

Los numerosos beneficios de certificarse en Estándares Internacionales podemos resumirlos en:

\*Reducir sus costes: optimizando procesos y mejorando su productividad.

\*Satisfacción del cliente: Mejorando la calidad de los productos y/o servicios garantizando el cumplimiento de las exigencias de los usuarios.

\*Acceso a nuevos mercados: Cumpliendo los requisitos del comercio internacional y de grandes empresas.

\*Mejore su cuota de Mercado: Los certificados ISO suponen una ventaja competitiva.

**“El concepto de normas de calidad hace referencia a un conjunto de estándares cuyo fin es establecer los requisitos mínimos necesarios para garantizar la Calidad o Excelencia en las empresas. En la actualidad existen diversos tipos de normas, tanto a nivel nacional como internacional, como es el caso de las normas ISO”.**

El primer antecedente de certificación y normas de calidad en México es la aparición del Ministerio de Instrucción e Industria, que data del año 1841 su principal objetivo ha sido y sigue siendo la regulación y el control de los distintos sectores de la industria a través de normativas generales y específicas.

---

<sup>1</sup> Moreno-Luzón, Peris, González (2007). “Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones”. Prentice Hall. Madrid, España

<sup>2</sup> **“La resultante de una combinación de características de ingeniería y fabricación, determinante del grado de satisfacción que el producto proporcione al consumidor, durante su uso”.**

Esta definición nos lleva a pensar en términos como confiable, servicial y durable, términos que en realidad son características individuales que en conjunto constituyen la calidad del producto al establecer lo que entendemos por calidad se exige un equilibrio entre estas características.

Hablando de calidad podemos resaltar sus características estas pueden ser: Un requisito físico o químico, una dimensión, una temperatura, una presión o cualquier otro requerimiento que se use para establecer la naturaleza de un producto o servicio. La calidad no tiene un significado popular de lo mejor en el sentido absoluto, industrialmente quiere decir, mejor dentro de ciertas condiciones del consumidor, ya que es él, quien en última instancia determina la clase y la calidad del producto que desea.

El término calidad se puede emplear con diferentes acepciones como:

- Calidad de diseño o sea la conformidad entre lo que necesita o desea el cliente por un precio determinado y lo que la función de diseño proyecta.
- Calidad de concordancia o grado de conformidad entre lo diseñado y lo producido.
- Calidad en el uso o sea el grado en que el producto cumple con la función para la cual fue diseñado, cuando el consumidor así lo requiere.
- Calidad en el servicio Post – Venta o sea el grado con el cual la empresa le presta atención al mantenimiento, servicio, reclamos, garantías u orientación en el uso.

---

<sup>2</sup> Norma Internacional ISO 9004 (2000) “Sistemas de gestión de la calidad Directrices para la mejora del desempeño”. Secretaría Central de ISO. Ginebra, Suiza

**<sup>3</sup> “La publicación en 1987 de las Normas Internacionales de la serie ISO 9000 obedeció a exigencias básicas de los programas genéricos de gestión de calidad.”**

Las normas de la serie ISO 9000 están redactadas en términos genéricos y son igualmente aplicables a empresas de servicios tales como bancos, hospitales, hoteles y restaurantes. Se desarrollaron principalmente para ser usadas dentro de las empresas y en las relaciones entre comprador y vendedor esta última aplicación implicaba para las empresas la posibilidad de evaluaciones múltiples y en cierto número de países, la práctica de confiar la evaluación de sistemas de calidad de proveedores a organismos terceros lo cual se ha desarrollado rápidamente.

Beneficios tangibles de tales sistemas de la calidad incluyen:

- Mejor diseño del producto.
- Mejor calidad del producto.
- Reducción de desechos, rectificaciones y quejas de los clientes.
- Eficaz utilización de mano de obra, máquinas y materiales con el resultado de una mayor productividad.
- Creación de una conciencia respecto a la calidad y mayor satisfacción de los empleados en el trabajo, mejorando la cultura de la calidad de la empresa.
- Mejora de la confianza entre los clientes.
- Mejora de la imagen y credibilidad de la empresa en los mercados internacionales, lo cual es esencial para el éxito en la actividad exportadora.

---

<sup>3</sup> Norma Internacional ISO 10,002 (2004) “Gestión de la calidad-Satisfacción del cliente-Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones”. Secretaría Central de ISO. Ginebra, Suiza

## **CONCLUSIONES**

La calidad se ha convertido en un aspecto trascendental dentro de las organizaciones en los últimos años, por lo que su importancia ha sido reconocida y sus directrices han sido aplicadas en gran cantidad de empresas alrededor del mundo, esta además ha venido evolucionado en la búsqueda de aspectos que permitan mayor crecimiento de las instituciones, así como, mayor satisfacción del cliente. La Normalización dentro de una empresa fija las bases para el presente y el futuro con el propósito de establecer un orden para el beneficio de todos los interesados, esta normalización puede ser aplicada a cualquier empresa y puede ser adaptada a los requerimientos particulares de cada organización. La aplicación de normas busca la mejora del funcionamiento y la eficiencia en la utilización de los recursos, lo que bien llevado puede conducir a la reducción de costos. Las Normas ISO son un referente de calidad a nivel mundial y permiten a las organizaciones la estandarización y mejoramiento de sus procesos, su funcionamiento y reconocimiento, lo cual es de vital importancia para la sobrevivencia de las empresas en un mundo globalizado. El sistema de tratamiento de reclamos es sumamente importante en la etapa de Post venta e interviene directamente en los temas de satisfacción del cliente, seguimiento y medición, incluyendo servicios adicionales y de recuperación de clientes. La aplicación de la Norma ISO 10,002:2004 implica estar atento de lo que quiere el cliente y mantenerlo informado sobre el avance en la resolución de sus quejas, las cuales son resueltas con objetividad, de manera confidencial y responsable. Todo esto además de crear una plataforma para el mantenimiento y la mejora continúa.

## BIBLIOGRAFIA

Moreno-Luzón, Peris, González (2007). "Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones". Prentice Hall. Madrid, España

Norma Internacional ISO 9004 (2000) "Sistemas de gestión de la calidad Directrices para la mejora del desempeño". Secretaría Central de ISO. Ginebra, Suiza

Norma Internacional ISO 10,002 (2004) "Gestión de la calidad-Satisfacción del cliente-Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones". Secretaría Central de ISO. Ginebra, Suiza