

# **LA CALIDAD Y LA NORMA ISO 9001:2008**

**AUTOR: CARLOS MENDOZA ORTEGA**

**JUNIO: 2021**



**San Marcos**

## Contenido

Introducción.....	2
Conceptos Básicos de calidad: .....	3
1. Calidad y la satisfacción al cliente.....	3
2. Norma ISO 9001:2008 Gestión de la Calidad:.....	4
Conclusiones y recomendaciones.....	6
Conclusiones: .....	6
Recomendaciones:.....	6
Referencias bibliográficas .....	7



## Introducción

En la actualidad, y cada vez de forma más acentuada, la calidad es un objetivo de primera línea en cualquier actividad económica. Se está convirtiendo en una estrategia de competitividad superando la acepción inicial de estrategia de marketing o de ventas. Para conseguir la calidad es necesario, además de otras premisas que se expondrán más adelante, conocer lo que la palabra calidad significa en su sentido más amplio y no solamente referida al producto o servicio al que se aplica.

También es imprescindible conocer todos aquellos aspectos relevantes que permiten realizar una adecuada planificación de todas las acciones y actividades de una organización, así como una correcta gestión de todos sus recursos materiales y humanos, encaminadas ambas a la consecución de la calidad.

En la actualidad, y cada vez de forma más acentuada, la calidad es un objetivo de primera línea en cualquier actividad económica. Se está convirtiendo en una estrategia de competitividad superando la acepción inicial de estrategia de marketing o de ventas. Para conseguir la calidad, de acuerdo a Jabaloyes, Carot, Carrión:

“..... es necesario, además de otras premisas que se expondrán más adelante, conocer lo que la palabra calidad significa en su sentido más amplio y no solamente referida al producto o servicio al que se aplica.....”(2020)

También es imprescindible conocer todos aquellos aspectos relevantes que permiten realizar una adecuada planificación de todas las acciones y actividades de una organización, así como una correcta gestión de todos sus recursos materiales y humanos, encaminadas ambas a la consecución de la calidad.

## Conceptos Básicos de calidad:

### 1. Calidad y la satisfacción al cliente:

La satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

De acuerdo con Jaboloves, carot y Carrion, la calidad definida por Philip Kotler es:

““La calidad de un producto es la mínima pérdida impuesta a la sociedad durante la vida de dicho producto”

La anterior definición nos indica que la calidad de un producto esta condicionada por la satisfacción que produce en el cliente.

La satisfacción del cliente es uno de los resultados más importantes en la prestación de servicios de calidad. La satisfacción del cliente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente. El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus

expectativas.

De acuerdo con Jaboloves, carot y Carrion:

“.....Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas...”(2020).

La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

1. El rendimiento: se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

2. Las Expectativas :

las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio. Experiencias de compras anteriores.

Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).

Promesas que ofrecen los competidores.

Necesidades.

3. Los Niveles de Satisfacción: luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

**Para este módulo se debe realizar la lectura de la página 6-16, de los temas: tema: calidad y calidad total y tema 2: la gestión de la calidad: 16-23. Del libro: Jabaloyes Vivas, J. Carot Sierra, J. M. y Carrión García, A. (2020). Introducción a la gestión de la calidad. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.**

## 2. Norma ISO 9001:2008 Gestión de la Calidad:

La existencia de una sociedad cada vez más tecnológica trajo consigo de un modo natural la necesidad de normalizar las características de ciertos productos-procesos-servicios, de modo que se facilitara su fabricación, prestación, uso e intercambio. Como herramienta de trabajo que es, la normalización ha ido evolucionando y adaptándose a las circunstancias y necesidades del momento y por tanto ha pasado por distintas etapas, hasta llegar a su actual situación, en la que la organización ISO juega un papel fundamental.

El trabajo de preparación de las normas internacionales se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro de la ISO interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico tiene el derecho de estar representado en dicho comité.

Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. En el ámbito de la gestión de calidad, la organización ISO ha trabajado en la creación de la familia de Normas ISO 9000.

Estas normas se han elaborado para ayudar a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces. Existen 3 normas pertenecientes a esta familia:

La Norma ISO 9000 que describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.

La Norma ISO 9001 que especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos o servicios que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación. Su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente. La Norma ISO 9004 que proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia

del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

**Para este módulo se debe realizar la lectura de la página 48-59, del tema: tema: Los sistemas de gestión de calidad ISO-9000. Del libro: Jabaloyes Vivas, J. Carot Sierra, J. M. y Carrión García, A. (2020). Introducción a la gestión de la calidad. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.**

## Conclusiones y recomendaciones

### Conclusiones:

Las Normas ISO 9000 están dirigidas a todo tipo de empresas de todo tipo de sectores de actividad, por lo cual deben ser, lo suficientemente abiertas y generalistas en su contenido.

Las normas ISO 9000 se desarrollaron como respuesta a los retos de una creciente globalización de los mercados y ha sido ampliamente aceptados.

### Recomendaciones:

Para asegurar el éxito de la implantación del manual de calidad se debe concretizar al personal en forma paralela al trabajo de gabinete es decir mientras se elabora el manual y los demás documentos, orientar, informar al personal de lo que se está haciendo para que estén preparados y que desde un inicio se sientan parte de este maravilloso proyecto.

## Referencias bibliográficas

Jabaloyes Vivas, J. Carot Sierra, J. M. y Carrión García, A. (2020). Introducción a la gestión de la calidad. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.

ISO (Organización Internacional de Normalización). (2017). ISO 14001:2015 para la pequeña empresa. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.

Sánchez-Toledo Ledesma, A. (2011). Cómo implantar con éxito OHSAS 18001. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.





[www.usanmarcos.ac.cr](http://www.usanmarcos.ac.cr)

San José, Costa Rica