

## 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 continua.

## BIBLIOGRAFÍA

- Calidad, Wikipedia; <http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>  
[consultada el 10/04/10]
- Moreno-Luzón, Peris, González (2007). “Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones”. Prentice Hall. Madrid, España
- Teorías de Calidad – Conceptos de Calidad, Wikilearning;  
[http://www.wikilearning.com/curso\\_gratis/teorias\\_de\\_calidad-conceptos\\_de\\_calidad/11500-3](http://www.wikilearning.com/curso_gratis/teorias_de_calidad-conceptos_de_calidad/11500-3)  
[Consultada el 10/04/10]
- Organización Internacional para la Estandarización, Wikipedia;  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n\\_Internacional\\_para\\_la\\_Estandarizaci%C3%B3n](http://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_Internacional_para_la_Estandarizaci%C3%B3n)  
[Consultada el 10/04/10]
- Calidad Total, Monografías;  
<http://www.monografias.com/trabajos14/calidadtotal/calidadtotal.shtml>  
[consultada el 10/04/10]
- Teorías de Calidad – Orígenes y Tendencias de la Calidad Total, Wikilearning; [http://www.wikilearning.com/curso\\_gratis/teorias\\_de\\_calidad-origenes\\_y\\_tendencias\\_de\\_la\\_calidad\\_total/11500-1](http://www.wikilearning.com/curso_gratis/teorias_de_calidad-origenes_y_tendencias_de_la_calidad_total/11500-1)  
[Consultada el 10/04/10]
- Tipos de Normas: <http://www.edbdigital.com/EV/fumr/calidad.pdf>  
[Consultada el 08/04/10]
- Norma Internacional ISO 9001 (2008). “Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos”. Secretaría Central de ISO. Ginebra, Suiza.
- 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