



**Nombre de alumnos:** itzury manuela Aguilar García

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

**Nombre del trabajo:** ensayo de la unidad 3 normas de calidad – nacionales e internacionales y unidad 4 calidad de los servicios

**Materia:** calidad de los servicios

**Grado:** 8 cuatrimestre

**Grupo:** único

Comitán de Domínguez, Chiapas a 07 de abril del 2021

## **Introducción**

En este trabajo se abordaran temas importantes que se toman en cuenta en una empresa para tener una buena productividad antes la sociedad un de los temas que se verán en este trabajo es la calidad de un buen servicio una empresa coma muy en cuenta este tema ya que sin el personal de una empresas le da un buen servicio al cliente este saba con la satisfacción de que lo atendieron bien y para la próxima vez regresara por que la empresa tiene un personal que da un buen servicio .

### **Unidad 3. Normas de calidad -Nacionales e internacionales (normalización)**

Una norma de La calidad el conjunto de acciones que toman las empresas con el propósito de poder entregar a los consumidores bienes y servicios con el nivel de calidad esperada la calidad son puntos de referencia que sirven para fijar un mínimo necesario de condiciones para que los rasgos y características de un producto o servicio sean capaces de satisfacer eficientemente las necesidades de los consumidores un sistema de aseguramiento de calidad genera confianza y seguridad a las empresas que sus productos reunirán las condiciones adecuadas de calidad esperada las normas de calidad bajo un sistema que permita la organización, la dirección y el control dentro de todo el proceso que se desarrolla la calidad requiere que todos los procesos se documenten; tanto la planificación, la determinación de tareas y responsabilidades, el registro de los resultados y todos los mecanismos de inspecciones que se aplican en lo interno de cada empresa.

#### **Cómo surgió el aseguramiento de la calidad**

Cuando surgió el aseguramiento de la calidad participaron tres personajes que formularon métodos y teorías nuevas de inspección enfocados a mantener y hacer mejoras a la calidad, esto lo hicieron cuando se les trasladó del departamento de inspección de la empresa Western Electric hacia Bell Telephone Laboratories; estas aportaciones se consideran la base de lo que se conoce como aseguramiento de la calidad surgió como un elemento importante en las operaciones de producción de las empresas, durante los años 20, ya que, se considera como los iniciadores de este sistema a Walter Shewhart que fue uno de los primeros en elaborar gráficos del control, de igual forma a Harold Dodge que elaboró técnicas de muestreo y a George Edwards con su aportación de técnicas de análisis económico para dar solución a problemas.

#### **Para qué se aplica el aseguramiento de la calidad**

1-. Evitar desperdicios y reducir costos. Por un lado, evitar que se produzcan desperdicios se logra porque el sistema de aseguramiento permite que se mejore la productividad de la empresa, debido a que le permite centrarse mejor en el logro de los objetivos y en lo que los clientes esperan sobre la calidad del producto.

2-. Mejora en la calidad y la satisfacción del cliente Así mismo, la mejora continua logra mejoras en la calidad de los productos entregados al cliente, lo que da la confianza necesaria que la calidad que se pretende se está logrando alcanzar y se mantiene, debido a que todo queda documentado y certificado.

El sistema de aseguramiento de calidad aporta muchos beneficios a las empresas, especialmente en la reducción de costos, en la entrega de productos de calidad esperada y sobre todo en conseguir que sus clientes queden satisfechos.

#### **La certificación**

Certificación es el término que se utiliza más coloquialmente para hacer referencia a lo que técnicamente se denomina evaluación de la conformidad la evaluación de conformidad es cualquier evaluación llevada a cabo para determinar si un producto, proceso o sistema de

gestión cumple unos requisitos específicos la certificación del organismo de certificación se llama acreditación

### **El concepto de normalización (estandarización)**

El proceso de formular y aplicar reglas con el propósito de realizar en orden una actividad específica para el beneficio y con la obtención de una economía de conjunto óptimo teniendo en cuenta las características funcionales y los requisitos de seguridad. Se basa en los resultados consolidados de la ciencia, la técnica y la experiencia. Determina no solamente la base para el presente, sino también para el desarrollo futuro y debe mantener su paso acorde con el progreso y a la Norma como el documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona para uso común y repetido, reglas directrices o características para ciertas actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo en un contexto dado. Una norma debe ser un documento que contenga especificaciones técnicas, accesibles al público, que haya sido elaborada basando su formulación con el apoyo y consenso de los sectores claves que intervienen en esta actividad y que son fabricantes, consumidores, organismos de investigación científica y tecnológica y asociaciones profesionales.

### **Principios de la normalización**

La normalización, como cualquier disciplina científica y tecnológica, cuenta con sus principios, los cuales tienen como característica principal darle orientación y flexibilidad al proceso normativo para que este pueda adaptarse a las necesidades del momento y no constituir una traba en el futuro.

### **Normas Oficiales Mexicanas**

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. No obstante, a partir de la segunda mitad del siglo XX, la mejora de los procesos internos ha ido ganando protagonismo y han surgido nuevos organismos que buscan dar respuesta a las necesidades de un marco nacional en la materia el 11 de diciembre de 1990, la Dirección General de Normas de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, a través del Diario Oficial de la Federación, aprobó las primeras ocho normas oficiales mexicanas NOM-CC. Con esta acción, México al igual que los países industrializados adopta el esquema de normalización de la ISO.

### **Etiquetado general de productos**

Esta norma oficial mexicana tiene por objeto establecer la información comercial y sanitaria que debe contener el etiquetado de los alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados de fabricación nacional o extranjera, así como determinar las características de dicha información. Los productos comercializados en México deben contar con etiquetas que cumplan con lo establecido por las Normas Oficiales Mexicanas a fin de informar cabalmente al consumidor de su contenido y forma de uso.

## **UNIDAD 4. LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS**

La intangibilidad es la característica principal que distingue a los servicios de los productos, estos no pueden poseerse físicamente, ésta es la cualidad de no ser percibidos por medio de los sentidos de la vista, del oído, del gusto, del tacto o del olfato. Cada día, como clientes, compramos o percibimos “cosas” que no podemos tocar, son servicios. Los servicios no pueden ser examinados ni probados con anterioridad a su uso o consumo, en cambio, podemos oler, morder, pesar, guardar y devolver, si queremos, un “producto” que no nos gusta. Los servicios son bastante más difíciles de estandarizar que los bienes tangibles, sin embargo, la manera más utilizada de homogeneizar la prestación es estableciendo estándares para posteriormente desarrollarlos en procedimientos y tareas en los que deben ser formados todos los empleados y, prestar servicios en forma consistente, al mismo tiempo que se satisfacen las diferentes necesidades de los clientes.

### **La gestión de la calidad en las empresas de servicios**

Las empresas de servicios son tan amplias que abarca actividades tales como los bancos, la hostelería, la ingeniería, el comercio y su distribución, los servicios públicos, los transportes y los anteriormente citados de sanidad y enseñanza. La comunicación y estandarización han conseguido que los productos equivalentes sean iguales o similares, por lo que el campo de batalla de la competencia se centra muchas veces en el servicio.

### **Calidad en el servicio**

La calidad del servicio se puede mejorar mediante el compromiso total de la organización; también resulta obvio que, sin un compromiso real de los altos niveles de ésta con la calidad, no hay que esperar que el personal de niveles más bajos. Las organizaciones deben formular normas específicas de servicio que sean transmitidas a su personal para su cumplimiento. Además, se debe tener en claro que los trabajadores de primera línea, como los cajeros de los bancos, recepcionistas, meseros, personal de cabina en aviones, etc., viene siendo el recurso más crítico.

### **El triángulo del servicio**

La estrategia de servicio con los sistemas sugiere que el diseño y despliegue de los sistemas físicos y administrativos se debe deducir de la definición de la estrategia de servicio. La línea que une una estrategia del servicio y gente sugiere que las personas que prestan el servicio necesitan disfrutar de una filosofía de calidad definida por la dirección. Finalmente, la línea que conecta la gente con los sistemas sugiere que todas las personas de la organización, desde la alta dirección hasta los empleados de contacto con el público, deben trabajar dentro de los sistemas que establecen la forma de dirigir el negocio.

### **Indicadores de calidad**

La calidad percibida por el cliente, los atributos que asigna él mismo al servicio que se le ofrece, no coinciden necesariamente con la calidad que mide la propia organización, ni con las características de servicio diseñadas. Resulta muy importante señalar que únicamente es el cliente quien va a determinar estos valores. No hay que olvidar que se le va a pedir al cliente su opinión acerca de servicio de la organización y también lo que él más valora sobre nuestra empresa. No lo que nuestra empresa piensa que es importante para él. Un indicador debe ser construido con un claro criterio de utilidad, para asegurar la disponibilidad de los

datos y resultados más relevantes en el menor tiempo posible y con un menor costo. También es necesario elaborar indicadores que den cuenta de todas las dimensiones sobre las cuales el programa o las acciones de formación se han propuesto intervenir. Los indicadores podrían describir los resultados, efectos e impactos en las personas, las empresas y la sociedad.

### **Indicadores de gestión**

Se utilizan para realizar el monitoreo de los procesos, de los insumos y de las actividades que se ejecutan con el fin de lograr los productos específicos de una política o programa.

## **Conclusión**

Cuando un negocio o empresas quiere tener buenas productividades se toma en cuenta que le cliente o la persona se vaya satisfecho para que la próxima vez la persona regrese con la confianza de que va a regresar a un lugar donde le ofrecen un buen servicio.