



**Nombre de alumnos: Margarita Flores
Cruz**

Nombre del profesor: Beatriz Méndez

Nombre del trabajo: Ensayo

Materia: Calidad En Los Servicios

Grado: 8vo

Grupo: Unico

Pichucalco, Chiapas a 7 de abril de 2021.

INTRODUCCION

En este ensayo vamos a ver la importante que es para las empresas, mantener un estándar de calidad, para poder ofrecerles a sus clientes la satisfacción de un buen producto, y del mismo modo un buen servicio, ya que las personas que se dedican a vender, ellos deben de dar un servicio de alta calidad y para eso deben de tomar en cuentas las normas de calidad.

De igual veremos algunas normas ISO, que son de suma importancia, para manejar el nivel de calidad de cada empresa, observaremos que hay diferentes tipos de norma, en todo el mundo, las normas en la actualidad se van cambiando, para beneficios de los consumidores.

Como ya entes mencionado no solo se venden productos, sino también el servicio, que es importante para los clientes, como podemos comprar un servicio si no se puede tocar, ni oler, eso va a depender de las personas que prestaran el servicio.

UNIDAD 3 NORMAS DE CALIDAD-NACIONALES E INTERNACIONALES (NORMALIZACION)

El aseguramiento de una buena calidad va depender de la empresa, ya que las empresas son encargadas de mantener, un nivel alto de calidad, para cuando el producto salga al mercado, los compradores se sientan satisfecho por el producto adquirido, hay sistema de aseguramiento de calidad, que les permite a las empresas sentir más confianza al momento de realizar sus productos.

Para que las empresas sigan los lineamientos de sistema de calidad deben de seguir igual un conjunto de normas, las cuales tienen que implementar, del mismo modo estos pasos les permitirá que puedan documentar su calidad.

La certificación es cuando ya la empresa está obteniendo sus resultados que desean, puede pedir la certificación de su empresa donde esta asegurando la calidad que se está manejando en ella, para ello pueden pedir una certificado ISO 9001, para que puedan tener beneficios tanto la empresa propia, como sus trabajadores, los clientes, que generaran la confianza para la producción.

"Las normas ISO, son las que se encargan de la creación de normas de fabricación, comercio y comunicación", estas normas son las más utilizadas por las empresas, ya que producen que las empresas generen mejores ganancias.

Son las normas una parte esencial, en la actualidad, para que los ingresos de las fabricas o empresas, puedan saber, si el producto que presentan es de buena o mala calidad, aunque debemos de tener en cuenta, que del mismo modos que hay empresas que se preocupan en satisfacer las necesidades de los clientes, hay también empresas, que no les importa sacar al mercado, mercancía de baja calidad.

Hay normas nacionales: que son las que se encargan de las empresas aquí en nuestro país, igual existen las normas regionales, las que se encargan de tu pueblo o ciudad, es individualmente, y por ultimo tenemos las normas internacionales, que esas son las que se encargan de verificar en todo el mundo.

En el año de 1841 se dio a conocer por primera vez los antecedentes de certificación y las normas de calidad aquí en México, su objetivo que han querido lograr desde que se lograron descubrir las normas, ha sido tener el control en el servicio de calidad de las diferentes

empresas, pero a cómo va pasando los tiempos las normas se han ido mejorando para buscar las necesidades de las personas.

Para mi punto de vista unas de las normas más importante que se publico es las NOM-035, se encarga del bienestar de los trabajadores, sea salud o social de los trabajadores, pero de igual forma ellos se hacen el compromiso de cumplir con su trabajo, pero siempre y cuando en el entorno de trabajo que se encuentre se encuentren seguro que no vayan a sufrir algún tipo de problemas.

Otra norma que en la actualidad se ha ido actualizando es la NOM-050- etiquetado general de producto, es una de las normas que se a exigido que cumplan las empresas, porque a través de ellos se determinan que estamos comiendo o bebiendo o adquiriendo, ahorita se implemento un cambio de etiquetación, en donde determinen mas con exactitud que contienen los productos, y esos de igual manera si la etiqueta es muy agradable le llaman la atención a las personas, y pueden subir su nivel de compras.

Las normas que se encargan de realizar las otras normas es la norma ISO, pero para que una empresa pueda obtener la certificación de la norma ISO, ellas debe de cumplir las otras normas establecidos, para que puedan llegar examinar si su empresa cumple con todo los requerimientos y de ese modo puedan certificar.

La normas 9001, se encarda de la satisfacción del cliente, sea en producto o servicios, que proporcionan buena calidad, ya antes mencionados, no solo en productos se tiene que observar la calidad, si no también en el servicio que vayan a recibir los clientes o las personas ya sea interno o externo.

En cambio las norma ISO 14000, se encarga de cuidar el medio ambiente, que las empresas cumplan con un programas que ayude a que el medio ambiente no se vea afectados por los factores contaminantes que una empresa tiene a desechar, existen diferentes tipos de normas, que le ayudaran a tener un beneficios en las empresas, para presentar productos de alta calidad.

UNIDAD 4 LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS

La calidad de los servicios es lo que nosotros ofrecemos, así el cliente, el trato que se les da, a eso nos referimos en cuando se dice que es un servicio de alta calidad, que el cliente de igual forma se vaya satisfecho por el trato que recibió, para las empresas debe ser importante capacitar a sus empleados, para que ellos tengan conocimiento a como dialogar con las personas.

Los servicios son amplios, porque no solo en una tienda departamental se ofrecen, e incluso nosotras como trabajadoras social, tenemos que ofrecer un servicio de alta calidad, para que los clientes que de igual forma se les llama cuando nosotras atendemos, se vaya contenta y se sienta en confianza en regresar otra vez conmigo.

Es más difícil analizar los servicios, ya que a veces no son muy notorios en los clientes, pero algunas empresa realizan estrategias para saber si el cliente se siente satisfecho con la persona que los atiende, la calidad de los servicios se puede ir mejorando, si la empresa es comprometida con sus clientes.

Al atender al cliente forma correcta trae igual beneficios, ellos se sentirán en confianza que regresaran otra vez a comprar en la tienda y de ese modo igual se incrementara la venta y su objetivo de la empresa, mejorara la imagen de la empresa, el tener buenos empleados, mejoraran de forma oportuna las ventas y generaran más ganancias.

Para que el empleado brinde un servicio de alta calidad tiene que poner en prácticas las habilidades que posean, para la atención al cliente, para eso se debe poner a los empleados en el lugar donde se vea que desempeñan mejor su papel, para , puedan generar lo que la empresa quiere que es un servicio de excelente calidad.

La expectativa que busca un cliente, en los productos es que tenga un buen precio y que se vea de buena calidad, para que queden satisfechos, las empresas busquen el beneficio que puedan obtener ellos a través de sus clientes y para eso deben de proporcionar un mejor servicio.

Para eso igual las empresas tienen métodos de trabajo, como uno de estos pueden ser el registro de quejas, ya que eso ayudara a que los clientes den a conocer las conformidades que tienen ya sea en el la calidad de servicio o en la calidad de servicios que le den los empleados, ese es el objetivo de este método.

Existen otros tipos pero este es el más común, porque a ellos les interesan los que los clientes piensan sobre sus empleados o si sus empleados implementan, lo que les dan a conocer cuando tienen reuniones, para darles a conocer los problemas que se puedan tener, para que la empresa sea productiva.

CONCLUSIÓN

En este ensayo pudimos determinar que tan importante es para las empresas, en tener empleados eficaces, y garantizar un buen producto, como vemos que el servicio no solo se compra, si no se ofrece, la calidad de servicios que le den los empleados a los clientes, es lo que se le reflejara ala empresa en el momento que ellos tengan sus juntas de trabajo.

De igual forma vimos algunas normas de calidad que son importante para que tengamos conocimientos mas a profundo sobre los productos que consumimos día a día, para eso nos sirve las norma ISA, unas de las normas más conocidas.

Incluso en nuestra vida cotidiana podemos observar, que siempre damos la calidad de los servicios, porque a diario convivimos con personas, a la que nuestro deber como personas es tratarlas lo mejor que puedes, a eso le puedo llamar yo calidad de personas.

BIBLIOGRAFIA

- 1.- GestioPolis.com Experto. (2001,abril,13).¿Que son la calidad, aseguramiento de la calidad y control de calidad? Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/que-son-calidad-aseguramiento-de-la-y-control-de-calidad/>.
- 2.- López Carlos. (2001, noviembre 11). Aseguramiento de la calidad y sistema de calidad recuperado de <https://www.gestiopolis.com/aseguramiento-calidad-sistema-calidad>.
- 3.- Myriam Quiroa. (2020). Aseguramiento de Calidad. Economipedia.