



**Nombre de alumnos: Margarita Flores  
Cruz**

**Nombre del profesor: Beatriz Adriana  
Méndez**

**Nombre del trabajo: Ensayo**

**Materia: Calidad En Los Servicios**

**Grado: 8tvo**

**Grupo: Unico**

Pichucalco, Chiapas a 11 de marzo de 2021.

## **INTRODUCCION**

En este ensayo vamos a ver un poco de la importancia que tiene la calidad en nuestra vida cotidiana, entendemos que la calidad de servicio solo lo puede proporcionar una empresa o en una tienda departamental, nos podemos referir a varios conceptos, como la calidad de vida, la calidad de persona que somos al tratar a los demás, entre otros.

La calidad es un tema, más común en nuestro tiempo, ya que muchas empresas se han dedicado al complacer a la clientela, necesitan obtener buenos productos, para lograr sus metas deseadas.

Veremos qué país fue uno de los primeros pioneros a dar a conocer lo que es la calidad, y para qué fines fueron utilizados, pueden utilizar diferentes tipos de sistema, para conocer la calidad de la empresa, en la cual igual daremos a conocer en nuestro ensayo.

## CONCEPTO Y EVOLUCION DE LA CALIDAD

La calidad es un tema que hemos empezado a darle importancia en este nuevo periodo, pero desde hace décadas, se dio a conocer debido a crisis económica en la que se iba enfrentar las ciudades, debido a las altas del petróleo, en donde se ven más lo de la calidad es en las ciudades desarrollada en este caso vamos hablar de Japón, ya que fue donde se empezó a ver sobre la calidad hacia los clientes y satisfacer sus necesidades.

En nuestra época se ha vuelto parte de estrategias para las empresas, para que puedan tener éxito, ellos a presentar buenos productos y buenos precios, se vuelven una empresa competitiva, para el mercado industrial, debido a eso se ha ido adquiriendo nuevos sectores en los que se puede describir el servicio público, para beneficio de las empresa, como los servicios de calidad de sanidad y la educación, esos servicios son partes de una empresa confiable y que aporte buena estrategias de de trabajo.

En el concepto de calidad podemos dar conocimiento que se empezó conocer más en la administración, ya que a partir de ahí se puede definir si el producto va hacer bueno o malo, existen autores que tomaron diferentes concepto de la calidad, todos tratando de explicar de diferente manera, pero refiriéndose a lo mismo, los autores más destacados eran " Joseph M. Juran, Armand Felgenbaum, Kaoru Ishikawa, entre otros).

La calidad ha ido evolución, ya que podemos obtener ciertas informaciones estadísticamente, en las que se puede decir que el control de calidad puede pasar por cuatro etapas, las que son "artesanal, revolución industrial, segunda guerra mundial y posguerra (Japón). En esta etapa se define lo que las empresas tienen en mente, desde tener producto de buena calidad hasta donde tener producto no baja calidad, solo satisfaciendo sus necesidades de ellos mismo en generar más ganancias.

Para tener una calidad buena, fueron creando normas, para que se pudiera lograr una verdadero control de calidad, para que lograra suceder se dio a conocer en las bases militares, para que se pudiera evitar muchas pérdidas humanas, ya que en la segunda guerra mundial. se dio a conocer más el efecto de la calidad, obteniendo armas de buenas calidad se logro evitar pérdidas humana.

La calidad se ha empezado a globalizar, no solo depende de los países desarrollados ya ahora, se encuentra en muchos países, de nivel más bajo, debido a los problemas económicos, y a los problemas de derivadas guerras, que hasta hoy en día se viven en muchos países, ha tenido que ir igual aumentando el nivel de calidad, para que no se vean en vuelto en desgracia.

Pero más vamos a poder observar que se verán en las grandes empresas, ya que están obligados y comprometidos con sus clientes, en siempre dar buenos productos de muy alta calidad, pero en otros casos nos encontraremos, que solo hay empresas, que se dedican a su beneficio de ellos, ya que por querer vender más de sus productos no les ofrecen a sus clientes, un buen producto, pero como al igual que los clientes no les importa adquirir productos de baja calidad, porque son de bajos precios.

## SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Es un sistema que nos va a permitir desarrollar una buena calidad en cualquier tipo de organización, para que se pueda tener un control del desempeño en las empresas para presentar un buen servicio.

En toda empresa que quiera tener éxito en sus actividades, es muy preciso tener organización, lo realizado tanto con los trabajadores como en los productos que se elaboran, para eso importante tener un sistema de gestión de calidad para orientas a los "clientes, el personal y para la empresa misma".

"Lo Japoneses fueron los pioneros de la calidad". ¿Por qué decimos que fueron los pioneros? a través de la crisis que hubo en la segunda guerra mundial la economía se fue decayendo, entonces los japonés, supieron cómo reaccionar y empezaron a presentar productos de buena calidad, en la que rápidos fueron otra vez creciendo económico, y de ahí se empezó a ver mas y hablar sobre la calidad.

En la gestión de calidad, también podemos ver el proceso, que es lo que nos llega a conseguir nuestro objetivos como empresa, en lo que los procesos podemos encontrar estos elementos " Finalidad, requerimientos delo cliente, entradas, salidas, recursos, propietarios, indicadores y clientes". Son partes de los proceso en los cuales las empresas, se deben apoyar, para que tengan buen uso de ellas.

Para los autores Hammer y Stanton, la reingeniería, era una parte fundamental de las empresas, ya que debido a eso se podían, pensar y analizar los negocios, para que con ello se llegue a grandes logros, es importante que se utilice este proceso, ya que en algunos casos las empresas no funcionan debidamente a como ellos quieren, y que puede suceder en esos caso que le pueden echar la culpa a los empleados de no desempeñar bien su papel en el trabajo.

Estoy de acuerdo con los autores, que necesitamos seguir algunos pasos, para que nuestra empresas puedan funcionar, no solo depende de los empleados o encargados o administradores, si no también hay que saber seguir una labor de desarrollo entre todo el equipo, implementar nuevos sistemas de procesos para generar productos de buena calidad, para que tanto empresas, trabajadores y clientes, se sientas satisfecho con los productos obtenidos y lleguen a lograr ser grandes empresas que puedan ofrecer buenos productos.

## **CONCLUSIÓN**

Hoy para las empresas es muy importante conocer cómo lograr medir, si el producto que están vendiendo es de muy buena calidad, porque hoy en día existen programas que se dedican a observar si los productos que venden las empresas cumplen con los requisitos que piden, para salir al mercado.

Para que una empresa funcione se necesita de apoyo de todos trabajadores, en el cual deben de realizar un sistema de organización, para que puedan fluir, en el mercado para que cumplan con los objetivos que se proponen, como grandes empresas, las cuales pueden ser que sus productos sean el número uno en el mercado.

## BIBLIOGRAFIAS

- 1.- <https://sway.com/s/AnUzOAIJGYiYUS/embed?accesible=true>.
- 2.- Cruz Ramírez, José, "Historia de la calidad2 en EXCELLENTIA, pp. 8-14.
- 3.- Morris, Daniel, 2Reingenieria: Como aplicarla con éxito en los negocios". Mc Graw Hill, 1994. 282.
- 4.- <https://www.revistadyna.com/search/moyivacion-para-caridad>.
- 5.- <https://iso900lcalidad.com/elemento-de-un-proceso-30.html>.