



**Nombre de alumnos: Rosaura  
Alejandra Córdova Sánchez**

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

**Nombre del trabajo: Ensayo Unidad I y  
Unidad II**

**Materia: Calidad en los Servicios**

**Grado: 8vo Cuatrimestre**

**Grupo: Único**

Pichucalco, Chiapas a 10 de Marzo 2021.

## INTRODUCCIÓN

El concepto de calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, desde el control de la calidad donde se promulgaba la inspección al final del proceso para asegurar la calidad de los productos, a un sistema de gestión de la calidad, donde el objetivo está en el enfoque al cliente, la gestión de los procesos, el mejoramiento continuo y el bienestar organizacional. El término calidad se ha introducido en el mundo de la empresa, industrias, comercios y de servicios pero son muchas las empresas que no conocen o confunden el significado de este concepto unos lo confunden con un producto de unas cualidades inmejorables sin embargo la calidad va más allá de las características de un producto o servicio.

Un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

El Sistema de Gestión de Calidad es quien orienta a una organización a analizar las necesidades de los clientes, contar con personal motivado y mejor preparado definir los procesos para la producción y prestación de servicios y mantenerlos bajo control.

## UNIDAD I. CONCEPTO Y EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD

En la actualidad podemos definir calidad como el grado de satisfacción de las expectativas y gustos de los clientes, para llegar a este concepto la humanidad necesitó pasar por una serie de eventos se puede apreciar a través del análisis de sus características fundamentales.

Un servicio de calidad total es un enfoque organizacional global, que hace de la calidad de los servicios, según la percibe el cliente la principal fuerza propulsora del funcionamiento de la empresa y debido a la enorme demanda de producción que surgió en la Segunda Guerra Mundial se requirió del control estadístico de la calidad el cual tuvo como contribución más significativa la introducción de la inspección por muestreo, en lugar de la inspección al 100 por ciento.

El interés principal de esta época se caracteriza por el control que garantice no sólo conocer y seleccionar los desperfectos sino que la evolución de la calidad es un tema que desde épocas remotas ha sido abordado por distintos autores cuando surge la necesidad de ofertar productos destacando sus atributos frente a los de la competencia con el objetivo de aumentar las ventas, proceso que se ha ido perfeccionando hasta hoy en día.

A pesar del tiempo transcurrido, la evolución, los diversos conceptos y aportes realizados por expertos en el tema de la calidad aún no se posee un único concepto de ella por el contrario, se tienen varias definiciones dependiendo del enfoque que se le atribuye por lo que se considera difícil emitir un concepto absoluto al respecto, el concepto de calidad puede ser estudiado desde diversos puntos de vista y en la mayoría de los casos pueden ser complementarios, pudiendo utilizarse aquel que mejor se adapte a los objetivos de la organización en procura de la obtención de mejoras de la calidad.

Si cada empresa buscara la mejora continua de sus productos y procesos, mejorando su calidad, reduciendo sus costes e incrementado la productividad, contribuye no sólo a su propia capacidad competitiva sino que genera en la sinergia con las demás empresas un ámbito de crecimiento económico el cual se ve sustentado en toda economía sana por el incremento en sus niveles de productividad.

La calidad es la base de la productividad y ésta es el auténtico motor del desarrollo económico algo que está por encima del mero crecimiento económico.

## UNIDAD II.SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un Sistema de Gestión de Calidad es un método de trabajo que se enfoca en la filosofía de mejora continua de las empresas, permite a las organizaciones desarrollar una gestión por procesos y controlando de forma eficiente las actividades necesarias para el cumplimiento de la política de calidad de la empresa, objetivos institucionales, misión, visión y otros planteamientos que la organización decida pertinentes.

En una organización o empresa cada uno de sus miembros se dedica a diario a desarrollar una serie de funciones que le han sido encomendadas convirtiéndose generalmente en un rutinario y rara vez se detiene a preguntarse si esas actividades son las necesarias para que la organización logre su objetivo, cuando alguien trata de sacarlo de su mundo y presentarle una visión mucho más global de la problemática de la organización piensa que ese es problema de otros casi siempre pierde el enfoque de cuál es el objetivo principal de la organización para la cual trabaja o tal vez ingreso a ella y todavía no lo tiene claro y este es un punto que debe saber en que beneficia el logro de los objetivos de la organización el implementar un sistema de gestión de la calidad.

Por último podemos decir que la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad nace en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar al interior de la organización, una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente en pocas palabras sean de calidad, lo cual nos da mayores posibilidades de que sean adquiridos por este logrando así el porcentaje de ventas planificado por la organización.

Como resultado se determinó que la certificación de un sistema de gestión de calidad no son garantía de procesos exitosos en las empresas depende de la alineación que se tenga entre la filosofía de la organización, de las herramientas de gestión implementadas no necesariamente la ISO y la cultura de la organización, es decir el compromiso decidido en la mejora continua de cada uno de los individuos que conforman el talento humano de la organización.

## CONCLUSIÓN

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.

La buena calidad es una cualidad que debe tener cualquier servicio para obtener un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente.

Detrás de todo esto hay un profundo cambio cultural, uno de cuyos pilares y la cual me enfocare más es la calidad del personal.

## REFERENCIAS

Moreno-Luzón, Peris, González (2007). “Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones”. Prentice Hall. Madrid, España

Alexander Servat Alberto G. 2002. Mejora Continua y Acción Correctiva. Pearson Educación. DF, México. pp. 2-3.

Gitlow Howard S. y Process Management International, Inc., 1991. Planificando para la Calidad la Productividad y una Posición Competitiva. Editorial Ventura Ediciones S.A. de C.V. DF, México. Pp 4-6.

Rodríguez Puente, Ruth. Gestión de la Calidad. Un enfoque de gestión total de la calidad. Normalización, nr. 2, 2000. \_\_ p. 23-31