



**Nombre de alumnos: Yoani Perez Gordillo**

**Nombre del profesor: Beatriz Adriana Méndez**

**Nombre del trabajo: Ensayo de la unidad 1y 2**

**Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS**

**Grado: 8vo**

**Grupo: Único**

Comitán de Domínguez, Chiapas a 13 de marzo de 2021.

## INTRODUCCIÓN.

Un Sistema de Gestión de Calidad es un método de trabajo que se enfoca en la filosofía de mejora continua de las empresas. Esta permite a las organizaciones desarrollar una gestión por procesos utilizando el ciclo P.H.V.A (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), 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 La Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001:2008, en una herramienta que indica los requisitos generales de los sistemas de gestión de calidad, estableciendo requerimientos necesarios para lograr la buena gestión de los procesos y establecer el modelo de trabajo requerido para cumplir con la filosofía de mejora continua. Debido a esto, este proyecto se ha enfocado en desarrollar un sistema de gestión de calidad para la empresa COLLISION S.C.S, utilizando los lineamientos indicados por esta norma internacional y así adoptar un modelo de trabajo beneficioso para la organización.

## Unidad 1. Concepto y evolución de la calidad

El concepto de Calidad en mi opinión ha evolucionado y experimenta un profundo cambio hasta llegar a lo que hoy conocemos como Calidad general. Poco a poco, se fue ampliando hacia otros focos como por ejemplo los clientes. El concepto ha seguido ampliándose hasta llegar a un aspecto más global en la actualidad. La concepción actual de la calidad responde a diferentes aportaciones y teorías que han ido surgiendo a lo largo del siglo XX. En la actualidad, la Calidad Total es un conjunto de las mejores prácticas en el ámbito de la gestión de organizaciones. A este conjunto de mejores prácticas se puede presentar y denominar los 8 principios de la Calidad Total:

- Orientación hacia los resultados.
- Orientación al cliente.
- Liderazgo y coherencia en los objetivos.
- Gestión por procesos y hechos.
- Desarrollo e implicación de las personas.
- Aprendizaje, innovación y mejora continuos.
- Desarrollo de alianzas.
- Responsabilidad social.

Un sistema de gestión de la calidad es la estructura operacional de un trabajo bien escrito es una serie de actividades que llevan a cabo los procedimientos. La calidad se ha convertido en un factor estratégico clave del que depende la mayor parte de las organizaciones para que puedan y tengan su misma sobrevivencia.

El cliente respecto a la calidad es cada vez más exigente sin embargo la calidad varía de uno a otro cliente porque va conociendo mejor el producto y eso va dando pauta para que ellos mismos recomienden el producto.

## **1.2. El concepto de calidad, desde distintas acepciones: según la época histórica, las personas, sus ideas e intenciones (evolución cronológica del concepto)**

La calidad es un concepto inherente a la misma esencia del ser humano. Desde los mismos orígenes del hombre, éste ha comprendido que el hacer las cosas bien y de la mejor forma posible le proporciona una ventaja competitiva sobre sus congéneres y sobre el entorno con el cual interactúa. En la actualidad, cambios en el esquema empresarial mundial, como la globalización, conducen a que la calidad deje de tener el contexto de boom o moda que se percibía en años anteriores, para convertirse en una herramienta para la toma de decisiones de obligatorio manejo en cualquier organización que pretenda asegurar su sostenibilidad en el tiempo. Infortunadamente, aunque el concepto de calidad en nuestro medio es relativamente novedoso, en el resto del mundo es un concepto de manejo cotidiano que ha marcado las enormes brechas en el campo industrial entre los países industrializados y los países emergentes. El propósito del presente artículo es evidenciar y comprender el proceso evolutivo de la calidad, visualizando su proceso cronológico y conceptual hasta llegar a la que se conoce hoy en día. Asimismo, en este proceso, identificar los aportes a nivel conceptual y operativo de los intelectuales que con sus ideas ayudaron a construir, lo que el mundo entiende hoy por calidad. Para entender el presente y poder proyectarse hacia el futuro es fundamental conocer el pasado, es decir, conocer la historia.

La calidad ha sido un elemento inherente a todas las actividades realizadas por el hombre desde la concepción misma de la civilización humana. Esto se evidencia principalmente en que, desde el inicio del proceso evolutivo, el hombre ha debido controlar la calidad de los productos que consumía, por medio de un largo y penoso proceso que le permitió diferenciar entre los productos que podía consumir y aquellos que eran perjudiciales para su salud. En este proceso evolutivo, el hombre entendió que el uso de armas facilitaba el abastecimiento de los alimentos necesarios para su subsistencia, lo que generó un gran interés por construir y desarrollar armas que le permitieran cazar presas más grandes y con un esfuerzo menor, lo que obligó a que en el proceso de diseño, construcción y mejora de sus armas la calidad estuviera presente a lo largo de todos estos.

## Conclusión

Las organizaciones excelentes son las que hacen bien lo que tienen que hacer. Es decir, saber hacia dónde quiere encaminarse para poder definir su estrategia. En este sentido, no basta con que lo sepa una persona, ya sea el director general o un simple empleado, puesto que toda la organización debe estar alineada para lograr el objetivo común. Así, cada empresa tiene que definir cuáles son sus grupos de interés clave, lo que depende del tipo de organización, del sector. Pero también resulta fundamental accionar las luces largas, o lo que es lo mismo, gestionar la compañía con una visión largoplacista que evite la miopía que, en ocasiones, produce el día a día, el corto plazo. Evidentemente, las organizaciones quieren cosechar buenos resultados hoy, aquí y ahora, pero asimismo deben pensar en el éxito de mañana, en el futuro, y prepararse para los cambios que pudieran avecinarse. En definitiva, para saber si una organización es excelente, resulta necesario mirar qué hace, cómo lo hace y sus resultados

## Bibliografía

- ANTOLOGÍA DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS. (01 de Marzo de 2021). *ANTOLOGÍA DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS*. Obtenido de ANTOLOGÍA DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS:  
<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/6cf5a90b7391e5ebfc1570e45bd8b215.pdf>
- Calidad en el servicio. (01 de Marzo de 2021). *Calidad en el servicio*. Obtenido de Calidad en el servicio:  
<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/6cf5a90b7391e5ebfc1570e45bd8b215.pdf>
- LIBRO UDS, CALIDAD EN LOS SERVICIOS . (01 de Marzo de 2021). *LIBRO UDS, CALIDAD EN LOS SERVICIOS* . Obtenido de LIBRO UDS, CALIDAD EN LOS SERVICIOS :  
<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/6cf5a90b7391e5ebfc1570e45bd8b215.pdf>
- UDS, Calidad en los servicios . (01 de Marzo de 2021). *UDS, Calidad en los servicios* . Obtenido de UDS, Calidad en los servicios :  
<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/6cf5a90b7391e5ebfc1570e45bd8b215.pdf>
- WIKIPEDIA. (01 de Marzo de 2021). *WIKIPEDIA, LA CALIDAD DE LOS PERSONALES PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*. Obtenido de WIKIPEDIA, LA CALIDAD DE LOS PERSONALES PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Satisfacci%C3%B3n\\_del\\_cliente](https://es.wikipedia.org/wiki/Satisfacci%C3%B3n_del_cliente)