



**Universidad del sureste**

**Carrera  
Trabajo social y gestión comunitaria**

**Cuatrimestre  
Octavo cuatrimestre**

**Materia  
Calidad de los servicios**

**Trabajo  
Ensayo**

**Profesora  
Estrella Janette Guillen Díaz**

**Alumna  
Laura de Lourdes Álvarez torres**

**Fecha  
12/03/2021**

# LA CALIDAD Y SU EVOLUCIÓN

## **Introducción:**

La calidad es un concepto inherente a la misma esencia del ser humano, porque son los mismos orígenes del hombre, lo busca es hacer las cosas bien y de la mejor forma porque esto ayudará a que haya ventaja competitiva, es una gran herramienta para las empresas, para seguir compitiendo y tener buenos resultados. La calidad engloba muchas cosas porque al tener una buena calidad en distintas cosas ayuda a obtener la excelencia y buenos resultados, deseados por la sociedad de alguna empresa.

En la actualidad a llegado algunos cambios tanto en su concepto como en su intervención a las empresas, ha evolucionado para la gran ayuda de distintas organizaciones, ahora se ha convertido en una herramienta indispensable y obligatoria para cualquier organización que quiera asegurar su sostenibilidad en el tiempo aquella que quiera cumplir sus objetivos planeados.

El control de la calidad también se manifiesta en una empresa, es una herramienta más que se va relacionando, el cual ayuda a que el producto o servicio salga bien en su proceso. Esto es fundamental para cada empresa, una herramienta muy importante para seguir produciendo sus productos, puede ser también una estrategia para asegurar el cuidado y mejora de la calidad que ofrecen a los clientes.

El propósito de este tema del cual se verá a continuación es para conocer el concepto o definición de la calidad y como con el paso del tiempo han evolucionado los conceptos que se han obtenido, algo que para muchos es indispensable para salir adelante con sus negocios, servicios, etc.

Entonces encontraran las definiciones de calidad que ha surgido con el paso del tiempo para luego seguir con lo que es el control de calidad, todo esto se va relacionando, se encontrara en que siglo surge y al igual que su concepto, para luego pasar con la calidad total y que nos da a decir esto.

## **Desarrollo:**

La calidad se ha venido conociendo desde hace mucho tiempo, ha experimentado cambios, porque hoy en día, la calidad ya se le conoce como calidad total o también llamado como excelencia.

Desde los comienzos del siglo y antes la calidad se entendía como: “El grado en que un producto cumplía con las especificaciones técnicas que se habían establecido cuando fue diseñado”.

El concepto de calidad fue evolucionando, la norma UNE 66-001 define como: “la adecuación al uso del producto o, más detalladamente, el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas o implicadas”.

Este es el concepto de calidad que ha evolucionado, pero con el paso del tiempo sigue evolucionando, este concepto siguió trascendiendo en los ámbitos de organización y actualmente se define como: “todas formas a través de las cuales la organización satisface las necesidades y expectativas de los clientes, sus empleados, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general”.

Estos conceptos se van englobando con cada concepto que evoluciona. De esta manera también fue evolucionando los mecanismos donde las organizaciones tenían que gestionar la calidad, en los años 50 surgió el término “quality assurance” que significa garantía o aseguramiento de la calidad, esto engloba al conjunto de actividades planificadas y sistemáticas, esto para dar confianza de que un producto o servicio va a satisfacer. Todo esto con el paso del tiempo se ha llegado a denominar como gestión de la calidad.

Control de la calidad surge a principios del siglo XX, el cual definen como: “el control de la calidad es el conjunto de técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio.”

En este siglo también surge “la línea de montaje” desarrollada por Henry Ford. La línea de montaje también conocida por cadena de producción es un proceso donde se divide la fabricación de un producto, que se lleva a cabo con distintas etapas.

En 1930, se introduce la estadística (planes de muestreo) donde análisis emitieron que si se realizaban controles intermedios en el proceso, donde se evitaría procesar un producto que llevaba un defecto del cual rechazarían al final los clientes.

Con estos métodos se vio que era más fiable controlar el proceso que el producto, donde lograban tener un control con la temperatura, presión, tiempo, etc. Ya que esto dependía de como saldría el producto.

Posteriormente la calidad total gestiona a través de la empresa donde satisface las necesidades y expectativas de los clientes, no solo de sus clientes sino también de sus empleados, de toda la sociedad que lo integra, aquí utilizan materiales el cual pueden disponer como las personas, tecnología, materiales, etc.

Entonces la calidad total es poder satisfacer las necesidades a los clientes donde nos quiere decir que:

- Satisfacer: es donde se tiene que llegar a complacer o poder realizar un deseo.
- Las necesidades: que pueden ser fijas o también se pueden cambiar, personales o funcionales etc. Para llevar a cabo una buena satisfacción en los productos o servicio se debe de conocer bien las necesidades, escuchar y traducirlas a través de la empresa.
- Del cliente: habrá diferencias entre los clientes así que es necesario satisfacer a cada uno de ellos, esto con el objetivo de seguir manteniendo como cliente.

Uno de los portadores destacables de expertos en este tema es Joseph Juran, quien tiene una trilogía sobre la gestión de la calidad que se basa en tres aspectos, planificación de la calidad donde la empresa tiene que fijar objetivos para que

después se aplique el control de la calidad en el proceso de fabricación del producto o servicio y por último mejora de la calidad donde reduce el riesgo de hacer una mala calidad.

La evolución de la calidad está asociada con a la evolución experimentada por el mercado y su estructura, los cambios que se acontecen en los mercados son los responsables de que las empresas compitan donde depende el modelo de gestión empresarial que utilicen, esto para generar un cambio al modelo de gestión de calidad total. En la actualidad ya se le conoce como gestión de calidad, el conjunto de acciones, soluciones, medidas, que van orientadas para la mejora de un proceso en la organización, esto con el objetivo de poder satisfacer al cliente.

## **Conclusión:**

La calidad se ha conocido desde hace tiempos, pero también ha llegado a evolucionar a cambiar con el paso del tiempo, en estos días la calidad ya se le conoce como una calidad total o de excelencia por los cambios que ha venido teniendo. Hubo varias definiciones de la calidad pero cada uno de ellos fue evolucionando cambiando pero sin embargo estas definiciones se engloban entre sí, porque no hay mucha diferencia entre los conceptos.

La calidad puede ser la capacidad que tiene un objeto quien puede satisfacer las necesidades de las personas, tener calidad con algún producto o servicio, es importante para que la empresa siga produciendo más, que los clientes puedan tener satisfacción en el producto, que ellos encuentren lo que están buscando, o que les pueda satisfacer sus necesidades.

El control de la calidad es indispensable una gran herramienta quien va a poder mejorar la calidad de dichos productos, servicios y productividad en la empresa, esto ayuda a que las personas de las sociedades puedan hacer un buen trabajo con su negocio en el cual quieren cuidar su producto y seguirlo mejorando para poder ofrecerlo con los clientes, porque al utilizar el control de la calidad es satisfacer al máximo a todos los clientes que lo consuman.

Calidad total es donde la empresa pueda satisfacer las necesidades de las personas con su producto o servicio y no solo para aquellos que serán los clientes sino también para los empleados, la satisfacción de los clientes es el objetivo que ellos encuentren lo que buscaban para que puedan satisfacer sus necesidades personales porque cada cliente es diferente entonces se tiene que buscar la manera que cada uno de ellos, se lleve el producto y que lo siga consumiendo. Es un tema muy interesante en lo personal, la calidad la vivimos en nuestro día a día, porque la encontramos en cualquier lugar que vamos, si vamos a las tiendas nos fijamos en la calidad de cualquier producto que nosotros nos interese comprar y si ese producto nos satisface, lo seguimos comprando. Porque nos convenció de que es bueno y ese es el objetivo de la calidad, realizar bien sus productos para seguir produciendo.

(calidad y su evolucion , 2016)

(concepto de calidad y su evolucion, 2015)