



**UNIVERSIDAD DEL SURESTE**

**TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIO**

**DOCENTE**

**ESTRELLA JANETTE GUILLEN**

**ALUMNA**

**SANTIZ GOMEZ MARY CRUZ**

**MATERIA**

**CALIDAD EN LOS SERVICIOS**

**OCTAVO CUATRIMESTRE**

**SAN CRISTOBAL DE LAS CASAS CHIAPAS**

**13/03/2021**

## Introducción

en esta antología hablare sobre la calidad y su evolución histórica y qué importancia tiene en la actualidad, la calidad es definido como un valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto, existen diferentes puntos de vista en lo que es una calidad pero sin embargo la calidad se centra en la administración de una empresa, en ofrecer determinados valores a los clientes, ofrecer continuas mejoras en los productos o servicios, valorar las opiniones de los clientes y cumplir sus expectativas y con ello obtener beneficios.

Pero sin embargo la calidad podrá ser valorada en diferentes términos pueda pasar de “buena calidad” a “mala calidad”, cuando alguien dispone de una buena calidad es porque presenta una superioridad a un carácter excelente, mientras que cuando algo es de mala calidad, podría ver devoluciones de un producto por parte del cliente, entre otras. de acuerdo a un producto o servicio la calidad será la percepción que del mismo cliente tiene, es decir si lo satisface o no sus expectativas, serán las condiciones que determinaran si una empresa ofrece una buena calidad del producto o del servicio.

no es entregar al cliente lo que quiere, sino entregar lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido.

como mencionamos la calidad a evolucionando a lo largo de tiempo, en el primer momento se habla de control de calidad, la segunda se habla de la gestión de calidad que se basa en las técnicas de inspección aplicadas a producción, finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como calidad total, un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de mejora continua.

La calidad de un producto o servicio no depende solamente de los procesos internos de las empresas, sino también de la calidad de productos y servicios suministrados lo que implica trabajar conjuntamente con los proveedores para que ellos asuman su parte de responsabilidad en la consecución del fin común.

Y así obtener una calidad total de excelencia ya que los productos estarían recomendados por los mismos usuarios.

la calidad ha sido un elemento inherente a todas las actividades realizadas por el hombre desde la concepción misma, principalmente desde los inicios evolutivos, el ser humano ha debido controlar la calidad de los productos que consumía por un largo y penoso proceso que permitió diferenciar entre los productos que podía consumir y aquellos que eran perjudiciales para su salud.

## Desarrollo

Como bien ya hemos mencionado la calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, que es un cumplimiento de requisitos o reglas, la mayoría de las empresas, tienen el objetivo de brindar a sus clientes un buen servicio o producto que siguen determinadas normas que funcionan como reglas y que se encargan de normalizar el proceso desde la creación del producto hasta el momento del uso. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades. La calidad se fue dando desde la revolución industrial hasta 1930 una de las primeras épocas de producción, en 1850 se centró en la revolución industrial, donde no existía el control de calidad, donde los productos solo eran consumidos por la población, las fábricas transferían su propia ineficiencia a los clientes, la inspección del producto la realizaban los mismos consumidores.

La calidad en relación a los productos o servicios, tiene varias definiciones, como que el producto se ajuste a las exigencias de los clientes, el valor añadido, algo que no tienen los productos similares, la relación costo y los beneficios que ofrece, etc.

Los principales beneficios que puede tener una calidad es

- mejorar la satisfacción del cliente
- mejorar continuamente los procesos relacionados con la calidad.
- aumento en la productividad

La calidad de atención al cliente depende de la percepción que tiene el cliente sobre el trato recibido, donde el cliente puede dar sus quejas, dudas, incluso felicitaciones por el producto o servicio, pero lo importante es ofrecer un trato personalizado, comunicativo y que tenga soluciones a sus cuestiones lo antes posibles.

La calidad de un producto, se trata de los rasgos que tiene un artículo, su funcionalidad, cumplir lo que promete y que las expectativas que se han generado a la hora de hacer el uso de él se cumplan totalmente.

La calidad en la producción, se trata de llevar a cabo una serie de planificación, ejecución y acciones para conseguir el proceso desde el origen del producto, se gestiona en fábrica, se distribuye y llega al cliente, sea óptimo en todos los aspectos consiguiendo la calidad necesaria para suplir las necesidades del cliente.

## LA CALIDAD Y SU EVOLUCIÓN

Dentro la calidad ha ido evolucionando y progresando ante los mecanismos han gestionado la calidad, inicialmente se habla de control de calidad que es definido 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". es una estrategia para asegurar el cuidado y mejora

continúa en la calidad ofrecida, que los productos o servicios cumplan con los requisitos mínimos de calidad.

El control de calidad es fundamental en cualquier proceso industrial ya que permite hacer un seguimiento a las acciones productivas y así como eliminar errores, fallas o defectos el control de calidad surge en las empresas a principio del siglo xx, momento en el que taylorismo preguntaba una clara división de funciones y tareas en las organizaciones. él considera que la tendencia innata al ocio y a la vagancia conduce a la baja productividad, que los estudios de tiempos y métodos en las tareas para eliminar movimientos inútiles.

gestión de calidad, es un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad, es un proceso que se lleva a cabo en una empresa para garantizar una ejecución óptima de sus actividades, es una herramienta en toda la organización para, planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de su misión, para la gestión de calidad debe estar documentado con un manual de calidad y un procedimiento e instrucciones técnicas y debe revisarse su cumplimiento a través de auditorías, debe completar todos esos aspectos que tengan esa iniciativa de calidad, dentro del producto o servicio en una organización.

el concepto de calidad total ha evolucionado y experimentado un profundo cambio hasta llegar a lo que hoy conocemos, "calidad total" y se ha ido ampliando desde su origen hasta nuestros días, la calidad total también es conocida como excelencia, cuyo objetivo son las necesidades y expectativas de todo su grupo de interés cuyo principal es satisfacer.

La gestión de calidad total es un método japonés desarrollado a mediados del siglo xx y que se basa en la mejora continua para lograr los mayores niveles de eficiencia posible, donde los empleados pueden contribuir con el logro de los objetivos de la empresa con pequeñas acciones cotidianas tales como, respetar los tiempos de cada proceso, producir productos o servicios solo bajo pedido, para evitar pérdidas.

En 1960 ishikawa -feigenbaum -juran. ellos definen la calidad total como un conjunto de esfuerzos efectivos de los diferentes grupos de una organización para la integración del desarrollo, del mantenimiento y de la superación de la calidad de un producto, con el fin de hacer posible la fabricación y los servicios, a satisfacción completa del consumidor y al nivel más económico, y menciona seis tipos de pasos, como determinar metas y objetivos, determinar métodos para alcanzar las metas, dar educación y capacitación, realizar el trabajo, verificar los efectos de la realización, emprender la acción apropiada.

Hoy en día la calidad total es comprendida una de las mejores prácticas en el ámbito de la gestión de organizaciones, porque tienen orientación hacia los resultados, orientación hacia los clientes, coherencia en los objetivos practicando el liderazgo, tener un aprendizaje, innovación y mejora continuos y tener responsabilidad social.

## Conclusión

En las organizaciones están sometidas a cambios cada vez más rápidos y profundos, solo los más ágiles se adaptan, la calidad total es fundamental en las organizaciones y debe ser considerado por mejorar la competitividad de una empresa. La empresa que logre la máxima satisfacción de cada uno de ellos de manera permanente habrá alcanzado la excelencia, es un horizonte por el camino de mejora continua pues que la calidad es un objetivo siempre vigente, pero tampoco se logra obtener un nivel de satisfacción. Para alcanzar la excelencia necesita tiempo y esfuerzo, hoy la calidad ocupa una alta ocupación de empresa y es trata como de los elementos estratégicos principales.

Una organización de excelencia consiste en satisfacer clientes, personal, accionistas, proveedores y sociedad en general, en ocasiones los objetivos antepone a la satisfacción del cliente, si la satisfacción de los clientes no es el objetivo principal de una organización su supervivencia está comprometida al fracaso.

Por ello las normas iso, son reglas directrices o características que debe cumplir un producto o servicio, que determinan el grado de satisfacción que ese producto o servicio otorga al consumidor, y las normas de calidad se ocupan en los aspectos objetivos, como unificar productos que facilita su comercialización, mejorar la seguridad de un producto, abaratar costos que determina las normas de producción disminuye los costos. Y eso aumenta la confianza de los clientes, mejorando la imagen de la empresa no solo en el mercado local sino que también en mercados internacionales

La importancia de la calidad para la competitividad de las empresas es innegable, la función de la calidad en las organizaciones, ase un impacto en el mercado, aumenta el interés de la comunidad como de la misma empresa

La calidad es más que una moda de gestión empresarial, es una forma de surtir y vivir, si nos conformamos con una mala calidad, las cosas nunca mejorarían, por ello hay que impresionar al cliente, la habilidad más importante de una empresa para generar sobre todo satisfacción en sus clientes con el mínimo uso de recursos y lograr un desarrollo continuo de este cumplimiento. Para cumplir los objetivos ayuda a tener una población más completa y así ofrecer los mejores servicios, posibilita a traer visitas y más ventas.

La calidad debe ser el motor de la organización para alcanzar el éxito que están incluidos los clientes, trabajadores etc., persiguiendo la competitividad la mejora continua, tener una buena comunicación participación, prevención de errores, y así podemos definir la calidad como el compromiso exitoso con la excelencia porque una empresa define sus valores, de general buenos productos para el consumidor, ofrecer un buen servicio. Además el cliente tiene necesidades, tiene expectativas las cuales hacen que los prestadores de servicios tengan que inventar métodos para cumplir y superar las expectativas de los clientes

## Bibliografía

Fuentes B. (..) La calidad y su evolución, evaluación del concepto de calidad, recuperada de [www.euskalit.net](http://www.euskalit.net)

Fuentes B. (08/2015), conceptos de calidad, recuperada de [WWW.UV.MX FILES](http://WWW.UV.MX FILES)