



San Cristóbal de las casas, Chiapas universidad del sureste

Trabajo social y gestión comunitaria VIII

Materia:

Calidad en los servicios

Título:

Ensayo “reseña histórica de la calidad y su importancia en la actualidad”

Catedrático:

Estrella Janette Guillen Diaz

Alumna:

Stephanie de Jesús González Morales

Correo:

stheffgonzalez77@gmail.com

Fecha:

13/marzo/2021

Introducción

La palabra calidad llega a tener muchos significados dependiendo del contexto en el que se presente, por ello llega a ser un tema bastante amplio desde la trinchera de cada disciplina que la estudie. En una organización llega a ser un área laboral interdisciplinar, por lo que a cada uno de estas personas que forman parte de la organización tiene su propia definición de calidad, pero todas concuerdan o llegan al objetivo común que es cumplir con las expectativas de calidad y las necesidades de los clientes.

La calidad es un aspecto muy importante en las organizaciones ya que es la que hace que esta perdure, porque si hay calidad en los productos o servicios que ofrece los consumidores harán de esta una empresa competente y productible, aunque muchas veces es muy difícil poder lograr que los clientes lleguen a encontrar calidad en un producto, ya que las personas son muy distintas y su concepto de calidad también lo es, así que poder satisfacer a todas estas es un trabajo laborioso y estratégico que las organizaciones deben hacer y tener en cuenta.

Adaptabilidad es una palabra clave para las organizaciones, ya que con el paso del tiempo las personas se van “modernizando” por así decirlo, lo que hace de manera indirecta exigir a las empresas que se actualicen con sus productos, y si esta no se puede adaptar a lo que su contexto, tiempo y que su clientes necesitan esta no va a salir a flote y se va a quedar estancada haciendo que no sea requerida por las personas, perdiendo la audiencia que ya tenía.

Es muy importante tener siempre en cuenta nuestra propia definición de calidad y que no todas las personas tenemos el mismo significado de la misma, por ello las empresas siempre tratan de dar su mayor calidad en lo que ofrece, siempre están en constante evolución para proporcionar confianza y garantizar sus productos y que esta se vuelva competente y siempre buscando ser el mejor, porque de eso depende que sus ganancias sean mayores, se benefician ellos y brindan calidad a sus clientes.

“CONCEPTO DE CALIDAD, RESEÑA HISTORICA DE SU EVOLUCION Y SU IMPORTANCIA EN LA ACTUALIDAD”

1. Calidad

La palabra calidad es como una propiedad que se le da a algo y que esta misma representa valor, lo que diferencia el valor de una cosa y otra.

Aunque existen muchos tipos de significados de calidad según en el contexto en el que se este, con el paso del tiempo el concepto de calidad ha trascendido y los clientes o consumidores siempre buscan la excelencia como se ha traducido la calidad.

Como clientes o consumidores se califica el nivel de calidad de un producto porque le hemos agregado un valor y esta se ha dado por su precio, entre mas caro sea el producto lo vemos como calidad, y si el producto es barato se piensa que su calidad es baja o no nos brinda calidad, tomando siempre una frase vieja que se ha pasado de generación en generación y esta es “lo barato sale caro” con esto nos damos cuenta que calidad en un producto es cantidad y/o precio.

Tomando en cuenta la definición de calidad desde el valor, que sería cuando comparamos productos o servicios con la competencia para así agregarle un valor de igual forma comparando precios, y si cumple con las necesidades que tenemos es como se le agrega un valor, a este producto o servicio lo que para nosotros sería calidad.

Cada cliente es muy diferente en cuanto a las necesidades que tiene, por tal desde el punto de vista de los usuarios, clientes o consumidores, toman como calidad a algo que se ajusta a sus necesidades, esto varia dependiendo de cada uno ya que no todos tenemos las mismas necesidades así que cada uno busca lo que necesita, lo que vuelve más amplio el panorama de calidad. Cada uno tiene su propia definición de calidad.

En tanto a la producción en su mayoría siempre es la misma al realizar los productos, así que para los productores tiene claro la calidad, pero los consumidores

como no están en el proceso de producción, no esta claro el tipo de calidad para ellos.

2. Evolución de la calidad.

Los primeros comienzos de la revolución industrial son cuando surge la necesidad de brindar calidad en los productos y servicios, porque se producía en gran cantidad así las personas tenían un amplio panorama para comparar entre un producto y otro y saber a qué les convenia mas según sus necesidades.

2.1 Inspección

Este método de inspección se da por la necesidad de que en las empresas productoras no sacaran al mercado productos que no estaban en buen estado por así decirlo. La inspección lo hacen un grupo de personas especializadas para hacer este trabajo, y estas personas se encargan de inspeccionar los productos, separando los de baja calidad de los que se encuentran en buen estado antes de sacarlo a la venta.

2.2 El control de la calidad

De igual forma existe un grupo de personas especializadas que llevan a cabo este proceso de producción, asignando actividades a la miembro de la organización, inspeccionando el trabajo, que se tenga un control de las actividades, detectar los defectos que se puedan tener y prevenirlos o erradicarlos con la finalidad de contar con los estándares establecidos de la organización.

2.3 aseguramiento de la calidad.

Con el paso del tiempo además de que las empresas prometían dar a sus consumidores productos o vienes de calidad, los clientes exigían mas de eso, así que las empresas debían dar algo que asegurara a los usuarios que no se habían equivocado al elegirlos, al menos generar confianza de que de no ser lo que necesitaban hubiera de alguna manera una recompensa por lo sucedido. Por lo que surgen las garantías, esto hacia que los consumidores sintieran seguros de su compra o servicio al que acudirían, así generarían mas confianza, ya que esta

garantía hace recompensar si hay algún daño o no se cumple con el estándar de calidad que ellos “ofrecen”, con esta garantía se puede reclamar el fallo detectado en lo que se consumió.

2.4 Gestión de la calidad total

En la actualidad las empresas es parte de ellas hacer una gestión de calidad, esto es, trabajar en equipo, enfocarse en lo que los clientes necesitan, tratar de cumplir con las expectativas de los consumidores, hoy en día es una estrategia de cada empresa el ver porque brinde calidad total a los usuarios, a lo que llaman calidad total a el nivel de excelencia que puedan tener sus productos o servicios, su objetivo es el de satisfacer a las necesidades y expectativas de los clientes.

3. Importancia en la actualidad

Para las organizaciones es de vital importancia contar con un nivel de calidad que cumpla con los estándares establecidos, ya que con ello no solo aseguran sus productos y servicios para los clientes si no también ellos ganan mas clientes por generar esa confianza de poder creer que son una fuente confiable para ocupar, a lo que los llevaría aumentar sus finanzas.

En la actualidad la gestión de calidad obliga de cierta manera a las empresas a implantar esta estrategia en su área laboral, ya que, si se sigue los pasos adecuados para poder ofrecer calidad, se ven beneficiados ya que los hace mantenerse en el mercado y ser competitivos, ya que lo que busca a una empresa es ser mejor ante sus posibles competencias y no estancarse y/o fracasar e irse a la quiebra.

La idea es incrementar lo invertido y no que sea lo contrario, para ello es muy importante que no haga falta cumplir con los protocolos de calidad, esta estrategia si se implementa de la mejor manera ara que la empresa salga a flote y se distinga entre la competencia, así como buscan siempre cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes.

Conclusión

Después de lo anterior, podemos decir que quienes deciden y quien se les toma en cuenta la opinión de lo que es calidad, es de los clientes. Ellos con quien mide el nivel de calidad que ofrece una organización, aunque llega a ser una definición muy amplia por la perspectiva que cada uno tenemos de lo que es calidad.

Claro está, que, si las empresas no implementan las estrategias de calidad total, esta fracasara, como todas las cosas, acciones que tomamos siempre tiene una causa y efecto. Si no se lleva a cabo esta estrategia no rendirá frutos los objetivos que tienen planteados y si se lleva a cabo se verá reflejado en las ganancias que se irán obteniendo con el paso del tiempo.

Las empresas siempre deben ver porque exista un control de calidad antes, durante y después del proceso de producción lo que los llevara a poder evitar y prevenir posibles fallos en estos productos, así saber también el tiempo de garantía que le asignaran a cada uno para generar confianza en los usuarios.

Las situaciones o momentos llevaran a las organizaciones a reinventarse, a renovarse e innovarse, lo que los lleva a poder adaptarse a las nuevas necesidades y/o expectativas que los clientes tengan, ya que estas van cambiando a lo largo del tiempo no siempre son las mismas por factores ajenos a la organización, pero que le llega afectar de manera directa ya que si esta no se adapta a los nuevos ideales que tienen los clientes los llevara a estancarse en lo mismo y no prosperar que al final del día es todo lo contrario a lo que una empresa quiere.

Para ello es muy importante que las organizaciones comprendan lo que los usuarios buscan, deben ampliar también su panorama de darse a la tarea de saber qué es lo que lo clientes necesitan, informarse y actualizarse, no solo en el proceso de producción, si es necesario en los equipos de trabajo, que estos tengan un conocimiento amplio de lo que se necesita hacer, estén abiertos a nuevas experiencias, que los lleve al camino de sabiduría donde sepan que hacer y cómo actuar ante los cambios de necesidades que surgen con el paso del tiempo.

Trabajos citados

COELLO, A. A. (s.f.). UNIDAD DIDACTICA 1 LA GESTION DE LA CALIDAD CONCEPTOS BASICOS.
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACION , 4-8.

sanabria rangel, p. e. (2013). el concepto de calidad en las organizaciones: una aproximacion desde la complejidad. *universidad y empresa "universidad del rosario colombia"*, 183-200.