



**Universidad del sureste, San Cristóbal de las casas,
Chipas.**

Lic. Trabajo social y gestión comunitaria

Octavo cuatrimestre

Ensayo de calidad

Materia

Calidad en los servicios

Catedrático

Estrella janette Guillen Díaz

Presenta

Mauricio Inocencio Vázquez Pérez

Zequentic, zinacantan, Chiapas a 13 de marzo de 2021

El presente ensayo se basa en la materia de calidad en los servicios, en donde se enfoca principalmente en el tema de calidad. En donde se menciona cual fue su evolución histórica, como es que la calidad ha desarrollado con el paso del tiempo, y como es que ha llegado a ser uno de los factores más importantes dentro de una empresa.

Y por otro lado, también se dará a conocer cuál es la importancia de esta dentro de la disciplina de trabajo social en estos últimos años. Por lo que el objetivo principal de este presente documento es analizar el concepto de calidad, y dar a conocer la definición de este factor, dando a conocer los diferentes puntos de vista de algunos autores que se enfoquen en el concepto de calidad.

Por siguiente, la intención de este ensayo es poder brindarle al receptor una información interesante acerca del concepto, y cuáles son las importancias que tiene en la disciplina de trabajo social en la actualidad. Todo esto redactado en una breve síntesis dando a conocer los puntos más importantes que se rescató de esta materia, así como también dar el punto de vista del emisor acerca del concepto.

Para empezar, el título principal del presente ensayo es el concepto de

calidad. La calidad tiene sus raíces desde años de vida humanidad y poco a poco fue evolucionando, gracias al conocimiento y la tecnología. Desde años atrás la calidad ya estaba presente en la vida de la sociedad, por lo que los productos que hacían en esos tiempos solo se enfocaban si el producto estaba bien hecho, y esos era un producto de calidad. En las primeras sociedades que existían desde años atrás fueron un grupo de individuos quienes ejercieron la calidad, basándose en la fabricación de sus productos.

“los egipcios fueron pioneros en este sistema de control de la calidad que aplicaron en la construcción de las pirámides” la calidad evoluciono en la época de posguerra, en la revolución industrial, en donde implementaron nuevas ideas y conocimientos diferentes para poder fabricar productos mejores, para poder ofrecer a la población un producto de calidad.

Y la calidad se evolución en diferentes países como Alemania, estados unidos, Japón y España. Y así fue desarrollando la calidad, en la actualidad el concepto de calidad ha desarrollado constantemente y hoy en día la calidad en todas las empresas se puede decir que es “un producto de alta calidad”.

Por otro lado, la calidad está presente en la vida del ser humano, porque calidad se basa en tener una calidad de vida, calidad en los servicios, calidad en los productos. Por lo que calidad se trata de “La calidad se basa en la satisfacción del cliente interno y externo. La calidad es la totalidad de funciones y características de un bien o servicio que atañen a su capacidad para satisfacer necesidades expresas o implícitas”

La calidad es de vital importancia dentro de una empresa ya que es un factor que le es útil para ello y cumple ciertos elementos y requisitos para poder brindar un producto que sea de satisfacción al cliente. La opinión de algunos autores dicen que la calidad debe ser gratis en el sentido para mejorar, y lo principal que el precio sea económico y que puede ser satisfecho para el cliente.

Según el autor “La importancia de la calidad para la competitividad de las empresas es innegable; la función de calidad dentro de las organizaciones, su impacto en el mercado, el progresivo aumento del interés de la comunidad académica, los cambios que ha sufrido en sus principios y prácticas, la organización de los expertos en la materia son indicadores de su avance” la calidad es un factor de gran importancia por varias razones como se mencionó,

por lo cada empresa tiene que tener una buena calidad en sus productora para poder crecer la empresa en su venta y su producción.

Desde mi punto de vista como estudiante el concepto de calidad puede tener varios significados pero con todo lo visto desde la perspectiva de algunos autores, y la definición de algunos libros de texto. Calidad es toda aquella que es elaborado con las características únicas, y que pueda satisfacer las necesidades de la población, por lo que cada producto que fabrica una empresa es elaborado con los materiales de alta calidad. Es entonces que la definición de la palabra puede ser extenso pero es entendida y que se pueda comprender.

En conclusión acerca de este ensayo, es que la palabra calidad es entendida entonces como aquella cosa o servicio con las características únicas, es lo que le identifica como un producto de alta calidad, y que fue fabricado con los estándares más avanzados.

Pero también existen varios autores quienes dan su punto de vista acerca de la palabra, y nos explica según su perspectiva de cada uno de ellos, y como bien se dijo la calidad es algo que se encuentra presente en la vida de ser humano. Y que no solo se enfoca en los productos sino que también se basa en los servicios.

Bibliografías: PABLO A. (2009) DEFINICIÓN DE CALIDAD, MADRID ESPAÑA, EDICIÓN PARANINFO, PÁG. 1-25.

MARÍA C. (2009) CONCEPTO DE CALIDAD: HISTORIA, EVOLUCIÓN E IMPORTANCIA PARA LA COMPETIVIDAD, REVISTA DE LA UNIVERSIDAD DE LA SALLE BOGOTÁ, EDICIÓN UNISALLE.

José V. (2015) CONCEPTO DE CALIDAD, MEXICO, EDICION FILES EN FORMATO PDF, PAG 1-28.