



**Nombre del alumno: Oralia Gómez Ordoñez**

**Tema: gestión de calidad**

**Parcial: Tercero**

**Materia: Calidad en los servicios**

**Nombre del profesor: Lic. Blanca Trinidad Roblero**

**Licenciatura: En trabajo social y gestion  
comunitaria**

**Cuatrimestre: octavo**

## INTRODUCCION

En este ensayo hablare del tema de gestación de calidad Toda organización debe de contar con un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar ante la competitividad en el mercado con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes. Un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales. Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización. Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en la Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos. La Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.

## DESARROLLO

Si en las organizaciones, todos estuvieran conscientes de que la calidad es una ventaja competitiva que de alguna manera asegura la permanencia en el mercado y mejora las utilidades, pudiese lograrse que todos conviertan la calidad en un estilo de vida. La importancia de implementar un Sistema de Calidad o de Gestión de la Calidad, ya sea para los productos o servicios de la organización, reside en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar desde el interior de la organización, una conjunto de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características presentes tanto en el producto como en el servicio cumplan con los requisitos exigidos por el cliente, es decir, sea de calidad, para así ofrecer mayor posibilidad de que sea adquirido por este, logrando y aumentando el porcentaje de ventas planificado por la organización. La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una

decisión estratégica de la organización. La mejora de la calidad se entiende como creación organizada de un cambio beneficioso, es elevar el comportamiento de la calidad hasta los niveles sin precedentes. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por su entorno organizativo, cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno, necesidades cambiantes, objetivos particulares, productos que proporciona, procesos que emplea, su tamaño y la estructura de la organización. Son Directrices para mejora del desempeño, es una Norma de Carácter General, no puede recibir certificaciones por terceras partes, da la posibilidad a la auto evaluación, forma un par coherente Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y proporciona una orientación sobre el rango más amplio de los objetivos de un sistema de gestión de calidad, especialmente para la mejora continua del desempeño y de la eficacia global de la organización. Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes: Estructura Organizacional. Planificación Estrategia, Recursos, Procesos. Procedimientos Para un buen Sistema de Gestión de la Calidad se debe contar con la planificación, el control, aseguramiento y mejora. es un conjunto de requisitos internacionales que debe cumplir un Sistema de Calidad para demostrar su capacidad para cumplir los requisitos del Cliente, los reglamentarios y los propios de la organización El sistema de Calidad a certificar se pronuncia sobre Responsabilidades de la Dirección, Gestión de los recursos para la Calidad, Realización del producto o servicio, Sistema de medición y mejora Entre las ventajas que se encuentran en el Sistema de Gestión de Calidad podemos ver los siguientes: potencia la imagen de la empresa frente a los clientes, asegura la calidad en las relaciones comerciales, mejora en la calidad de los productos más eficientes para diferentes funciones de la organización. Los requisitos generales son Requisitos de documentación: generalidades, manual de calidad, control de documentos, y el control de registro. El control de la calidad consiste en un proceso regulador por medio del cual se mide el comportamiento real, con el fin de hacer comparaciones y actuar con base en las diferencias. El concepto de calidad ha evolucionado de forma importante durante el siglo XX, hasta formar un cuerpo de conocimiento importante, de la mano de una serie de actores nacionales e internacionales. El movimiento por la calidad recoge iniciativas y esfuerzos de más de un siglo, emanados de distintas disciplinas, naciones y foros. objetivo básico con el que nació era convertirse en una herramienta con la que mejorar y transformar la gestión de las organizaciones japonesas. Actualmente, el premio se otorga a aquellas empresas que contribuyen de manera muy significativa al desarrollo de la

dirección y control de calidad en Japón, y supone un acicate para promover la Gestión de la Calidad en numerosas compañías que encuentran en el galardón una excelente ocasión para comenzar a aprender. Las empresas mejoran sus operaciones diarias a través de la implantación de los conceptos de calidad y dirección y control del negocio, y del establecimiento de los métodos de control estadístico de la calidad y sistemas de aseguramiento de la calidad. Es importante que en toda la empresa exista una conciencia de la calidad, lo que redundará en beneficio de los clientes a través de unos productos y servicios que cumplan con sus expectativas, pero también con las políticas de la empresa que han sido cuidadosamente planificadas, desarrolladas, diseñadas, producidas e implementadas. También un punto muy importante concepto que permite ver a una organización como un sistema interrelacionado, en donde la calidad deja de ser un tema de las áreas productivas para pasar a ser un tema de todas las áreas. Todos están implicados en ella, e influyen directamente en factores que hacen a la satisfacción del cliente. Consiste en el desarrollo, producción y comercialización y prestación de servicios con una eficiencia del costo y una utilidad óptimas, y que los clientes comprarán con satisfacción. Otro punto muy relevante es La calidad objetiva deriva de la comparación entre un estándar y un desempeño, referidos a características de calidad medibles cuantitativamente con métodos ingenieriles o tecnológicos. Este concepto describe bien la excelencia, bien la superioridad técnica de los atributos del producto o del proceso, siendo independiente de la persona que realiza la medición o adquiere el producto. En cambio, la calidad subjetiva se basa en la percepción y en los juicios de valor de las personas, y es medible cualitativamente estudiando la satisfacción del cliente. La calidad objetiva está implícita en los conceptos de calidad como excelencia, la calidad como conformidad con las especificaciones o basada en el producto, y la calidad como aptitud para el uso. Garvin (1988: 40; 1984) habla de un enfoque trascendente para definir la calidad como excelencia y Steenkamp (1989) de una perspectiva metafísica que concibe la calidad como la innata excelencia. El concepto de calidad como excelencia tiene una antigua tradición, que se remonta hasta los filósofos griegos como Platón y prosigue con el trabajo artesanal. En aquellos tiempos, la calidad se concebía como la posesión por una cosa de la virtud de ser «la mejor», entendida como un estándar absoluto, en vez de lo chapucero o fraudulento. (ISHIKAWA) KAORU ISHIKAWA A) Fundamentación teórica El Control de calidad es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores. Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar mantener un producto de calidad que sea

el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor. Para alcanzar esta meta, es preciso que en la empresa de todos promuevan y participen en el control de calidad, incluyendo tanto a los altos ejecutivos como a todas las divisiones de la empresa y a todos los empleados. Philip B. Crosby está más estrechamente asociado con la idea de "cero defectos" que él creó en 1961. Para Crosby, la calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad. Esto quiere decir que al utilizar este enfoque se llega a una meta de performance de "cero defectos".

## CONCLUSION

Concluyo de esta manera Como resultado del punto anterior, se ha obtenido un desempeño excepcional en los objetivos y las estrategias de la empresa. Cada una de las categorías del modelo tiene sus criterios de evaluación, desglosados en ítems y puntos que sirven como estándares orientativos. Se evalúan de acuerdo con los siguientes ángulos Efectividad: efectivo en conseguir los objetivos. Consistencia: consistente a través de la organización. Continuidad: continuo desde el punto de vista del medio y largo plazo. Se recomienda a las empresas que lo realicen, ya que, aunque no constituye el examen posterior para el premio, sí supone una evaluación por una tercera parte especializada, que ayuda a comprender el estado de la empresa en relación a la GCT y provee recomendaciones para promoverla dentro de la organización. Para alcanzar esta meta, es preciso que en la empresa de todos promuevan y participen en el control de calidad, incluyendo tanto a los altos ejecutivos como a todas las divisiones de la empresa y a todos los empleados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

[www.colmayor.edu.co/uploaded\\_files/images/archivos/normograma/manuales/Manualindicadoresversion20\(may8\)10\(1\).pdf](http://www.colmayor.edu.co/uploaded_files/images/archivos/normograma/manuales/Manualindicadoresversion20(may8)10(1).pdf)

<http://guia.oitcinterfor.org/como-evaluar/como-se-construyen-indicadores>

<http://sorprendemos.com/consultoresdocumentales/?p=1625>

[www.idi.es/images/Documents/guiagestionprocesos.pdf](http://www.idi.es/images/Documents/guiagestionprocesos.pdf)

[www.researchgate.net/publication/256572500\\_La\\_gestion\\_por\\_procesos\\_aplicada\\_al\\_area\\_de\\_procesos\\_tecnicos\\_de\\_bibliotecas\\_universitarias\\_un\\_modelo\\_teorico\\_para\\_su\\_implementation](http://www.researchgate.net/publication/256572500_La_gestion_por_procesos_aplicada_al_area_de_procesos_tecnicos_de_bibliotecas_universitarias_un_modelo_teorico_para_su_implementation) [accessed Dec 21 2018].