



NOMBRE DE ALUMNO:

ALBERTO EVELI MORALES PÉREZ

NOMBRE DEL DOCENTE:

LIC. BLANCA TRINIDAD ROBLERO

NOMBRE DEL TRABAJO:

ENSAYO (UNIDAD I)

MATERIA:

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

GRADO: 8°

GRUPO: "B"

Frontera Comalapa Chiapas a 04 De Marzo Del 2022

INTRODUCCIÓN

El presente ensayo intenta tener un acercamiento general a un tema de interés para nuestra profesión como Trabajadores Sociales, el cual se refiere Calidad en los servicios. . Conocer aspectos importantes de este tema nos permite tener mayores elementos, conocimientos y competencias para que una vez que en el territorio comunitario coincidamos sepamos cómo podemos vincularnos cooperativamente y podamos unir nuestros esfuerzos para un objetivo común.

Para lo anterior nos apoyaremos de la revisión de información de la antología de la Materia Calidad en los Servicios, además conocer las dimensiones fundamentales de la calidad de servicio, para la mejora del desempeño. Practicar los métodos más utilizados para conocer las necesidades y las expectativas de los usuarios de las unidades de información y su satisfacción con los servicios.

DESARROLLO

Hoy en día, todos sabemos porque somos testigos y protagonistas de los grandes cambios a nivel mundial, que la sociedad y su entorno ha sufrido de incesantes y diversas situaciones en diferentes áreas, dentro de ellas, la salud de una manera importante, altibajos que han mantenido a la población mundial en atención plena para evitar que las cosas se salgan de control y se produzca un desequilibrio y una inestabilidad.

El interés de la sociedad por la calidad es tan antiguo como el origen de las sociedades humanas, por lo que tanto el concepto como las formas de gestionar la calidad han ido evolucionando progresivamente. Esta evolución está basada en la forma de conseguir la mejor calidad de los productos y servicios y, en ella, pueden ser identificados cuatro estadios, cada uno de los cuales integra al anterior de una forma armónica. Dichos estadios son los siguientes:

- Consecución de la calidad mediante la Inspección de la Calidad.
- Consecución de la calidad mediante el Control de la Calidad.
- Consecución de la calidad mediante el Aseguramiento de la Calidad.
- Consecución de la calidad mediante la Gestión de la Calidad Total.

El interés por la calidad arranca definitivamente en la década de los años setenta, a raíz de la crisis económica occidental inducida por el alza del petróleo y la consolidación de las empresas japonesas como competidores en los mercados internacionales. El éxito creciente de los productos japoneses, en industrias como la automovilística, la producción de motocicletas, los semiconductores, la electrónica de consumo o los aparatos de aire acondicionado, indujo la preocupación sobre cómo gestionar la calidad para mantener o ganar competitividad.

Los elementos que el sistema japonés de Gestión de la Calidad incorpora, entre ellos, el énfasis en la satisfacción del cliente, la mejora continua, la participación de los trabajadores principalmente mediante el trabajo en equipo de cara a la resolución de problemas, o la preocupación por perfeccionar la calidad de diseño, se incorporan pronto al bagaje directivo.

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. Las primeras aportaciones estaban orientadas básicamente a la aplicación de técnicas estadísticas para la inspección y el control de los productos y procesos industriales, que luego se completaron con sistemas de aseguramiento más centrados en la prevención y con enfoques orientados hacia la calidad del servicio. En cambio, las aportaciones más recientes entienden la calidad como un sistema básico para el logro de la competitividad a escala internacional.

La filosofía de Deming.

Ningún individuo ha tenido más influencia en la administración de la calidad que el doctor W. Edwards Deming (1900-1993). Deming recibió un doctorado en física y tuvo una formación importante en estadística, de modo que gran parte de su filosofía tiene sus raíces en estas ciencias. Trabajo en Western Electric en los inicios del control de calidad estadístico en las décadas de 1920 y 1930. Deming reconoció la importancia de considerar los procesos administrativos estadísticamente.

Durante la segunda guerra mundial, impartió cursos de control de calidad como parte del esfuerzo de defensa de Estados Unidos, pero se dio cuenta de que enseñar estadística solo a los ingenieros y trabajadores de las fábricas nunca solucionaría los problemas fundamentales de la calidad que era necesario resolver en la manufactura. A pesar de numerosos esfuerzos, se ignoraron sus intentos por transmitir el mensaje de la calidad a los altos directivos de alto nivel en Estados Unidos.

La filosofía de Juran.

Considera que la calidad consiste en dos conceptos diferentes, pero relacionados entre sí: Una forma de calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más. Una segunda forma de calidad estaría orientada a los costes y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos.

Juran señala que la administración para lograr calidad abarca tres procesos básicos: la planificación de la calidad, el control de la calidad y el mejoramiento de la calidad. (Estos procesos son comparables a los que se han utilizado durante largo tiempo para administrar las finanzas). Su "trilogía", muestra cómo se relacionan entre sí dichos procesos.

La filosofía de Crosby

Muchos de los métodos e ideas expuestos por Crosby fueron desarrollados para prevenir, mediante el manejo adecuado de la operación del control de calidad, el deterioro que produce hacer mal las cosas. La calidad no cuesta, plantea la necesidad de no gastar en arreglar, desechar, repetir el servicio, en inspección, pruebas, garantías y en otros costos relacionados con la calidad. Plantea la filosofía Cero defectos, en la que es necesario cumplir con los requisitos, prevenir los errores y aceptar el precio que se debe pagar por el incumplimiento. Considera a la calidad como una filosofía administrativa, un proceso sistemático que nos garantiza el que todas nuestras operaciones ocurran de acuerdo a lo planeado, nos asegura que salgan bien a la primera vez.

La filosofía de Ishikawa

Se le atribuye haber sido pionero de los círculos de calidad en los años sesentas. Es un ferviente seguidor de Deming. Para él, el control de calidad se caracteriza por la participación desde los altos directivos hasta los empleados de menor rango. Dirige sus aportaciones no sólo a la calidad del producto sino también a la calidad del servicio, la calidad de la administración, desde la calidad de la compañía hasta la calidad del ser humano.

Los elementos de la filosofía de Ishikawa se resumirían de la siguiente forma: El control de calidad incluye desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad, que además sea el más económico, útil y satisfactorio para el consumidor. El control de calidad empieza en el diseño. Calidad total es un compromiso de toda la organización. Desarrollar humanismo en la empresa es obtener las cosas voluntariamente. Desarrollar al personal en y de acuerdo a su inteligencia. Quien es incapaz de manejar al personal no sirve como administrador.

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1989).

La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos (Juran, 1990): 1) La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. 2) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.

De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (Ishikawa, 1986).

CONCLUSION

Ofrecer un servicio de calidad es hacer las cosas de la mejor manera, sin sentir peso alguno de realizar nuestro trabajo. Mostrar siempre una actitud positiva y disposición de ayudar al otro. Igual de importante es la actitud con los clientes internos (compañeros, amigos y familia) para mantener una relación sana y de armonía.

La inteligencia emocional es una gran herramienta para mantener el control de nuestras emociones, para así ofrecer confianza a los demás. Siempre al ofrecer un servicio piensa que tú también en algún momento eres cliente y cómo te gusta que te traten. Esa será la clave para saber qué hacer para hacer sentir bien a un cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

www.researchgate.net/publication/256572500La_gestion_por_procesos_aplicada_al_a_rea_de_procesos_tecnicos_de_bibliotecas_universitarias_un_modelo_teorico_para_su_implementacion [accessed Dec 21 2018]

[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%20(may8)10(1).pdf)