



Nombre de alumno: Mariana López Dearcia

Nombre del profesor: Darling Dolli Guzman Sanchez

Nombre del trabajo: ensayo

Materia: Calidad en los servicios

Grado: 8° cuatrimestre

Grupo: LTS21SSC0120-A

Introducción

Se busca que todos los productos reúnan los atributos necesarios de calidad, todas las formas de las cual busca satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, sus empleados las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general, ya que de lo contrario esto llega a afectar ya que origina una serie de gastos extras. Deming decía que la calidad no es otra cosa mas que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua.

Filosofía sobre la gestión de la calidad

La cultura de la calidad enfatiza el cambio en es estilo de vida, por lo general no estamos familiarizados con tener un buen servicio ya que muchas veces ni las empresas ni los clientes sabemos que significa o que es realmente, ya que va más allá de una buena atención, cortesía o amabilidad que se nos brinda al ofrecernos un servicio, si no que es una filosofía de una mejora continua. La calidad ha ido pasando desde la calidad del producto, medidos por métodos estadísticos muestrales hasta llegar a la gestión de la calidad total que abarca a toda la empresa y afecta a todo tipo de bienes y servicios, la calidad se basa en la satisfacción del cliente tanto interno como externo, se dice que la calidad es la totalidad de funciones y características de un bien o servicio y a su capacidad para satisfacer necesidades expresas o implícitas. El concepto de calidad se ha ido modificando durante el transcurso de nuestras vidas, la manera de que un producto, un bien o un servicio lleguen a cumplir nuestras expectativas, tiene que ver mucho con la forma de como ese producto cumple ciertos requisitos que cada vez pueden llegar a ser mas exigentes, un ejemplo de esto, hoy en día sabemos que tener un teléfono inteligente es indispensable para nuestra vida diaria ya que contiene aplicaciones para realizar tareas más fácilmente hacer llamadas que son su principal función, por eso es que ese teléfono cumpla no solo con los requisitos tecnológicos acorde a las necesidades de la actualidad si no también que cumplan de acuerdo a las necesidades del medio ambiente ya que este tipo de artefactos pueden llegar a ser un riesgo para el medio ambiente incluso para la salud de nosotros mismos. Que las empresas cuenten con políticas que que favorezca al trabajo digno, utilice

materiales reciclables y que tengan un compromiso social. Para todo este tipo de proceso se necesita una certificación de calidad, esto va más allá de cumplir con unos requisitos y recibir los sellos de aprobación, es mas importante de quien y quienes son los responsables, se entiende por calidad la misión que se tendrá de minimizar el margen de error a la hora prestar un servicio o fabricar un producto, atendiendo las exigencias de los clientes y/o consumidores y por ultimo una serie de requisitos de calidad, una compañía debe comprometerse, en siempre mantener presente la mejora de todos sus procesos, comenzando por mantener una filosofía de orden dentro de sus espacios de trabajo un ejemplo de esto es apartar todo lo necesario del área y dejar solo lo necesario para poder trabajar y de alguna manera optimizar el trabajo, tener en cuenta las anomalías para la prevención de los errores y sugerir a sus colaboradores internos el seguir mejorando para que los resultados esperados sean rápidos y visibles. La calidad total es es se ha convertido en una necesidad urgente en nuestras instituciones públicas y privadas, que este aplicado a los servicios psicológicos, garantiza el logro del respeto la dignidad de la persona, sin embargo, la gestión de la calidad total es un proceso, que parte de un líder adecuadamente capacitado en estrategias para el logro de la difusión organizacional de la cultura de servicios.

Íntimamente relacionado con el control total de la calidad está el método Deming, también conocido como el proceso de mejoramiento de la calidad o mejora continua, se dice que el doctor Edwards Deming fue quien introdujo en Japón los métodos de control estadístico de la calidad después de la segunda guerra mundial, de hecho, la cultura de la calidad japonesa tuvo como fundamento el control estadístico propuesto por el, Deming bautizo esta filosofía como los 14 puntos. Por otro lado, Joseph M. juran,

definió la calidad “calidad es la adecuación al uso” acepción que se extiende para el cliente externo como interno, “calidad se refiere a la ausencia de deficiencia” que adopta la forma de retraso en la entrega, fallo durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos etc. Armand v. feigenbaum dice que, considerado como uno de los personajes mas influyentes en la historia de la calidad, fue un ingeniero y economista estadounidense que dejo un valioso legado ya que a el se le atribuye la creación de concepto de control de calidad total (TQC de total Quelite control), Que luego sería mejorado por Deming. Uno de sus grandes aportes fue tratar seriamente el costo de calidad, clasificándolos según su origen. Philip b. Crosby esta mas estrechamente asociado con la idea de cero defectos, a lo que llamaba hacerlo bien a la primera vez, utilizo 14 principios unos de los primeros 14 principios es que formo equipos para el mejoramiento de de la calidad con con representantes de cada departamento, La segunda determino como analizar donde se presentan los problemas de la calidad actual y potencial entre otros.

Conclusión

Todo tipo de sistema de gestión de calidad tiene un alcance de aplicación que se basa en el ordenamiento del desarrollo de un conjunto de actividades, esto para tener un mejor control de los servicios brindados, permitiendo alcanzar mejores resultados y teniendo facilidad en la detención de los errores que se puedan presentar y solución de los mismos, la norma iso 9001 nos indica el uso del ciclo PHVA (planear, hacer, controlar y actuar).el cual es tomado como modelo en el desarrollo de todos os procesos.