

III Congresso Internacional de Ciência, Tecnologia e Desenvolvimento

20 a 22 de outubro de 2014

CIÊNCIA E TECNOLOGIA PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIAL

EPH0251

QUALIDADE EM SERVIÇOS: ESTRATEGIA DE SOBREVIVENCIA E CRESCIMENTO DAS ORGANIZAÇÕES

NAYARA CAROLINE MELO DOS ANJOS TATIANE DAS GRAÇAS CURSINO nayara_rmelo@hotmail.com ADMINISTRAÇÃO NOTURNO UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ

ORIENTADOR(A)

JOSE GLENIO MEDEIROS DE BARROS UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ

RESUMO

QUALIDADE EM SERVICOS: ESTRATÉGIA DE SOBREVIVÊNCIA E CRESCIMENTO DAS ORGANIZAÇÕES RESUMO Com as mudanças tecnológicas e econômicas constantes, bem como a elevada concorrência em mercados progressivamente globalizados, as empresas vêm buscando, entre outros fatores estratégicos, maior qualidade na prestação de serviços como um diferencial competitivo. Assim Sendo considerado um dos fatores determinantes para a sobrevivência e crescimento das organizações, a estratégia de produzir bens e serviços que satisfaçam as necessidades e expectativas dos consumidores, vai ao encontro de mercados cada vez mais exigentes. Neste contexto, o objetivo do presente estudo é evidenciar a importância da qualidade em serviços, tanto para se obter maior satisfação dos clientes, como para favorecer a sobrevivência e o crescimento das empresas nos mercados. Para isto, desenvolveu-se uma pesquisa bibliográfica exploratória, em que foi analisada a influencia da qualidade nos resultados produtivos e no aumento da competitividade das organizações prestadoras de serviços. Verificou-se que a falta de qualidade nestas organizações, implica em perdas, causando a insatisfação de clientes e trazendo, como conseqüência, a redução da competitividade das empresas. A modernização dos meios produtivos, em todos os seus aspectos, implica na necessidade de melhoria da qualidade na prestação de serviços. Desta forma, a aplicação da estratégia da qualidade em servicos contribui com a redução de erros e. consequentemente, para o aumento da satisfação e confiança dos clientes, tornando a empresa mais competitiva. Por outro lado, ficaram evidentes, ao longo do estudo, as dificuldades que as organizações têm em relação ao estabelecimento de indicadores de desempenho apropriados para medir a qualidade dos servicos realizados internamente e aqueles adquiridos de fornecedores. Na pesquisa bibliográfica, verificou-se também que os novos padrões de qualidade exigidos pelos mercados mais avançados, ou seja, dos países mais desenvolvidos, impõem mudanças de gestão nas organizações brasileiras. Em especial, sob o aspecto de capacitação e treinamento de recursos humanos, para que se possa identificar e solucionar problemas de qualidade que surgem na prestação de serviços e afetam substancialmente a vida das pessoas e o desenvolvimento das empresas. Foi constatado, que os novos padrões de qualidade exigidos pelos mercados impõem mudanças de gestão nas organizações tanto para produção de bens, como para a prestação de serviços, diversos fatores contribuem para o aumento ou redução dos níveis de qualidade nas empresas. A importância do treinamento e aperfeiçoamento de recursos humanos, para que possam identificar e solucionar os problemas que surgem nas empresas é necessário para que estas sobrevivam. Os resultados obtidos denotam que a aplicação dos conceitos, metodologias e ferramentas da qualidade em serviços é fator estratégico essencial para o aumento da competitividade das organizações, favorecendo sua sobrevivência e crescimento em mercados cada vez mais competitivos. Palavras-chave: Qualidade em serviços. Satisfação do cliente. Estratégia organizacional.