



## **UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO**

**División Académica de Ciencias Económico Administrativas.**

**Docente: William Baldemar López Rodríguez**

**Materia: Administración De la producción**

**Alumno: Ángel Efrén García Rosado**

**C0102060**

**Fecha De vencimiento**

**Mie 7/sep./2025**

# Introducción

La calidad puede definirse como el grado en que un producto o servicio cumple con los requisitos establecidos y satisface las expectativas del cliente. Su importancia es transversal, ya que trasciende los límites de la industria y se aplica en prácticamente todos los ámbitos: desde el empresarial y manufacturero hasta el educativo, sanitario y social. No se trata simplemente de un estándar a alcanzar, sino de un compromiso continuo con la excelencia que busca, en última instancia, garantizar la plena satisfacción de los usuarios y las partes interesadas.

## 5 conceptos de Calidad

*Autor / Organismo    Año    Definición de Calidad*

<i>Philip B. Crosby</i>	1979	" <b>Calidad es conformidad con los requisitos</b> " (Conformance to requirements). Crosby enfatiza que la calidad se define por los requisitos establecidos previamente y que el objetivo de la gestión es lograr "cero defectos", pues los errores cuestan dinero.
<i>Joseph M. Juran</i>	1951	" <b>Calidad es la adecuación para el uso</b> " (Fitness for use). Este concepto se centra en las necesidades del cliente. La calidad implica que un producto o servicio cumple con las expectativas del usuario final en términos de diseño, confiabilidad, durabilidad y precio.
<i>Armand V. Feigenbaum</i>	1951	" <b>Calidad es un sistema eficiente para integrar los esfuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejora de la calidad de los diversos grupos en una organización, de modo que sea posible producir marketing, ingeniería, producción y servicio a los niveles más económicos que permitan la plena satisfacción del cliente</b> ". Introduce el concepto de <b>Control Total de la Calidad (TQC)</b> .
<i>William Edwards Deming</i>	1982	" <b>Calidad es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado</b> ". Deming ve la calidad no como un resultado, sino como un proceso continuo de mejora, responsabilidad de la alta dirección y que requiere la transformación del estilo de gestión.
<i>Organización Internacional de Normalización (ISO)</i>	2015	" <b>Grado en que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos</b> " (ISO 9000:2015). Es una definición genérica y universal donde "objeto" puede ser un producto, servicio, proceso, sistema, etc., y "requisitos" son las necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias.

# Importancia de la Calidad desde 5 Enfoques

- 1. Enfoque Empresarial (Competitividad y Rentabilidad):**

La calidad es fundamental para la supervivencia y el crecimiento de una empresa. Según los principios de Crosby y Juran, una alta calidad reduce los costos asociados a los desperdicios, reprocesos y devoluciones (costos de no calidad), lo que aumenta directamente la rentabilidad. Además, construir una reputación de calidad es una ventaja competitiva clave que fideliza a los clientes y permite acceder a nuevos mercados.
- 2. Enfoque Económico (Crecimiento y Desarrollo Nacional):**

A nivel macroeconómico, la calidad de los productos y servicios de un país determina su competitividad internacional. La capacidad de exportar bienes de alto valor agregado y confiables mejora la balanza comercial y impulsa el desarrollo económico. Instituciones como el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en México promueven la calidad a través de indicadores estandarizados para medir y mejorar la productividad nacional.
- 3. Enfoque Educativo (Excelencia y Pertinencia):**

En educación, la calidad se refiere a la excelencia académica y la pertinencia de los programas formativos. Implica que los procesos de enseñanza-aprendizaje, la infraestructura y la gestión institucional estén alineados para formar individuos competentes y críticos. Autores como **Miguel Ángel Santos Guerra** argumentan que una educación de calidad es la base para la movilidad social, la innovación y la construcción de una ciudadanía responsable.
- 4. Enfoque Social (Bienestar y Satisfacción del Ciudadano):**

Desde esta perspectiva, la calidad es sinónimo de bienestar. Se aplica a los servicios públicos (salud, transporte, seguridad) y a la responsabilidad social corporativa. La calidad aquí significa que los servicios sean accesibles, eficientes y respondan a las necesidades reales de la comunidad. La falta de calidad en estos servicios profundiza la inequidad y la insatisfacción social.
- 5. Enfoque Ambiental (Sostenibilidad):**

La concepción moderna de calidad está intrínsecamente ligada a la sostenibilidad. La **Norma ISO 14001** sobre gestión ambiental es un ejemplo. La calidad ahora implica diseñar procesos y productos que minimicen el impacto ambiental, utilicen eficientemente los recursos y sean responsables throughout todo su ciclo de vida. Esto responde a la demanda de consumidores y reguladores por una economía circular y sostenible.

## **Conclusiones personales**

En definitiva, el concepto de calidad trasciende la simple revisión final de un producto para consolidarse como una filosofía de gestión continua. Como ejemplifican diversos autores, la calidad no es un destino, sino un proceso de mejora perpetua que se construye en el día a día. Su importancia es multisectorial: en el ámbito económico, es fundamental para la competitividad y la rentabilidad; en el social, se traduce en servicios que elevan el bienestar ciudadano. Adoptar este enfoque integral es, por lo tanto, una estrategia indispensable para que cualquier organización no solo cumpla, sino que supere las expectativas de sus clientes y asegure su permanencia a largo plazo.

## **Referencias en Formato APA 7ma Edición**

- Crosby, P. B. (1979). Quality is Free: The Art of Making Quality Certain. McGraw-Hill.
- Deming, W. E. (1982). Out of the Crisis. MIT Press.
- Feigenbaum, A. V. (1951). Total Quality Control: Engineering and Management. McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2021). Sistema de Cuentas Nacionales de México. <https://www.inegi.org.mx/temas/pib/>
- International Organization for Standardization (ISO). (2015). ISO 9000:2015 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary.
- Juran, J. M. (1951). Quality-Control Handbook. McGraw-Hill.
- Santos Guerra, M. Á. (2000). La calidad de la educación. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, (38), 125-140.