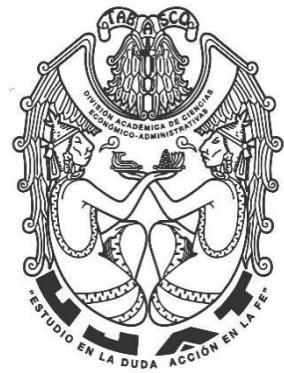


Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
División Académica de Ciencias Económico-Administrativas



Título del trabajo:

Actividad 2 Concepto e Importancia De La Calidad

Autores:

Jesús Daniel Mosqueda Gómez 232B39369

Materia: Administración de la Producción

Docente: López Rodríguez William Baldemar

Fecha de entrega: 07 de Septiembre 2025

Lugar: Villahermosa Tabasco

Indice

Introduccion	3
Cuadro Comparativo	4
Sintesis.....	4
Conclusión	5
Bibliografia	6

Introducción

La calidad se ha convertido en un concepto fundamental en el desarrollo de las organizaciones, instituciones y sociedades modernas. Lejos de ser un término exclusivo de la industria, la calidad abarca todos los ámbitos de la vida: desde la producción de bienes y servicios, hasta la educación, la gestión pública y las relaciones sociales. En esencia, la calidad busca garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas, al mismo tiempo que promueve la eficiencia, la competitividad y la mejora continua.

A lo largo del tiempo, diferentes autores y organismos han aportado diversas definiciones que coinciden en un punto central: la calidad no es un estado estático, sino un proceso dinámico de perfeccionamiento. En el ámbito empresarial, se asocia con la capacidad de generar productos confiables que satisfagan a los clientes; en el campo educativo, con la formación integral de los individuos; y en el plano social y económico, con la creación de valor, bienestar y desarrollo sostenible.

En este sentido, estudiar la calidad implica reconocer su importancia estratégica como herramienta para alcanzar la excelencia en los procesos, fortalecer la confianza en las instituciones y contribuir al progreso colectivo.

Cuadro Comparativo

<i>Autor / Organismo</i>	<i>Año</i>	<i>Definición de calidad</i>
<i>Joseph Juran</i>	1990	La calidad es la “adecuación al uso”, es decir, la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del cliente.
<i>Philip Crosby</i>	1979	La calidad es “cumplir con los requisitos”; su ausencia genera costos y su presencia asegura conformidad.
<i>Armand V. Feigenbaum</i>	1991	La calidad es el resultado total de las características de un producto o servicio en cuanto a marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento, mediante las cuales el producto satisface las expectativas del cliente.
<i>Kaoru Ishikawa</i>	1985	La calidad consiste en desarrollar, diseñar, producir y mantener un producto que sea el más económico, útil y siempre satisfactorio para el consumidor.
<i>ISO 9000 (Organización Internacional de Normalización)</i>	2015	La calidad es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos establecidos.

Síntesis

Enfoque empresarial – W. Edwards Deming (1986)

La calidad es fundamental para mejorar la productividad, reducir costos y asegurar la competitividad. Una organización que gestiona la calidad de forma eficiente logra mayor satisfacción del cliente y permanencia en el mercado.

Enfoque educativo – UNESCO (2005)

La calidad en la educación es clave para garantizar procesos de enseñanza-aprendizaje efectivos, formando ciudadanos competentes, críticos y capaces de integrarse y aportar a la sociedad.

Enfoque social – Perspectiva de servicios públicos

La calidad en instituciones y servicios públicos fortalece la confianza ciudadana, eleva la satisfacción de la población y contribuye al bienestar social y a la cohesión comunitaria.

Enfoque económico – Banco Mundial (2012)

La calidad impulsa el crecimiento económico, pues las organizaciones que cumplen con estándares internacionales acceden a mercados globales, mejoran su productividad y aportan al desarrollo nacional.

Enfoque del consumidor – Perspectiva de usuarios

Para los clientes, la calidad garantiza seguridad, confiabilidad y satisfacción en los productos y servicios adquiridos, lo cual refuerza la fidelidad hacia las marcas.

Conclusión

La calidad es un concepto multifacético que ha sido definido por distintos autores y organismos desde perspectivas complementarias, coincidiendo en que representa la capacidad de productos, servicios o procesos para satisfacer las necesidades y expectativas de quienes los utilizan. Autores como Juran, Crosby, Feigenbaum e Ishikawa destacan su importancia en la eficiencia y satisfacción del cliente, mientras que la norma ISO 9000 la entiende como el cumplimiento de requisitos establecidos. Asimismo, la importancia de la calidad trasciende el ámbito empresarial y se refleja en la educación, la economía, la sociedad y la experiencia del consumidor. Una adecuada gestión de la calidad no solo garantiza competitividad y acceso a nuevos mercados, sino que también impulsa el desarrollo educativo y social, fortaleciendo la confianza en las instituciones y promoviendo el bienestar general. En conclusión, la calidad constituye un eje estratégico y transversal que orienta a las organizaciones y sociedades hacia la mejora continua, la innovación y el progreso sostenible.

Bibliografía

- Crosby, P. B. (1979). Quality is free: The art of making quality certain. McGraw-Hill.
- Deming, W. E. (1986). Out of the crisis. Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
- Feigenbaum, A. V. (1991). Total quality control (3rd ed.). McGraw-Hill.
- International Organization for Standardization. (2015). ISO 9000:2015 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary. ISO.
- Ishikawa, K. (1985). What is total quality control? The Japanese way. Prentice Hall.
- Juran, J. M. (1990). Juran on planning for quality. Free Press.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2005). Informe de seguimiento de la EPT en el mundo 2005: La calidad de la educación. UNESCO.
- Banco Mundial. (2012). Informe sobre el desarrollo mundial 2012: Igualdad de género y desarrollo. Banco Mundial.