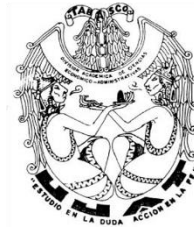




**UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO**

“ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE”



División académica de Ciencias económicas administrativas

Materia: administración de la producción

Alumno: Gael Antonio May Patrón

Maestro: William Baldemar López Rodríguez

5 Semestre

VLA

Introducción

Los **conceptos de calidad** se iniciaron e introdujeron en Japón por el estadístico W. E. Deming, luego de la segunda guerra mundial por invitación de la empresa japonesa *Japanese Union of Scientists and Engineers* (JUSE). Desde entonces, esos conceptos de calidad agregan valor para inúmeras empresas en todo el mundo.

Calidad, según la ISO (*International Standardization Organization*), es **la adaptación y conformidad de los requisitos que la propia norma y los clientes establecen**. En otras palabras, la calidad es el nivel de perfección de un proceso, servicio o producto entregado por su empresa, de modo que cumpla con las exigencias definidas por la ISO y, por supuesto, por sus clientes.

Autor/Fuente	Año	Definición/Concepto de calidad
ISO 9000 (Organización Internacional de Normalización)	2015	"Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos".
Joseph M. Juran	1986	"Aptitud para el uso" (<i>fitness for use</i>), es decir, el producto o servicio sirve adecuadamente al propósito del cliente.
Philip B. Crosby	1979	"Conformidad con los requisitos" (<i>conformance to requirements</i>); el estándar de desempeño es cero defectos .
W. Edwards Deming	1982/1986	"Un grado predecible de uniformidad y confiabilidad, al costo bajo, con un estándar adecuado al cliente/mercado".
David A. Garvin	1987	Propone ocho dimensiones de la calidad (desempeño, características, confiabilidad, conformidad, durabilidad, servicio, estética y calidad percibida) como marco para analizarla y gestionarla estratégicamente.

1) Enfoque empresarial (competitividad y resultados):

La gestión de calidad total se vincula directamente con un mejor posicionamiento competitivo, aumento en la productividad, disminución de costos asociados a errores, fidelización de clientes y mayor rentabilidad. En la práctica, contar con sistemas de calidad sólidos permite estandarizar procesos, prevenir fallas y mejorar la experiencia del cliente, generando una ventaja competitiva sostenible.

2) Enfoque educativo (calidad en la educación):

La calidad en el ámbito educativo abarca criterios como la pertinencia, la equidad, el desarrollo de aprendizajes significativos y la formación de competencias para la vida. Iniciativas internacionales como el marco de Educación 2030 destacan que una educación de calidad empodera a las personas, fomenta la inclusión y promueve el desarrollo sostenible. Esto requiere estándares claros, contenidos curriculares relevantes y entornos de aprendizaje adecuados.

3) Enfoque social (bienestar y derechos):

Garantizar calidad en los servicios públicos y sociales —como los cuidados y programas de apoyo— fortalece la dignidad humana, la confianza en las instituciones y la cohesión social. Servicios diseñados con enfoque centrado en la persona, que sean accesibles, respetuosos y oportunos, contribuyen a mejorar la satisfacción ciudadana y a reducir desigualdades.

4) Enfoque económico (productividad, comercio e inversión):

La infraestructura de calidad —compuesta por normas técnicas, metrología, acreditación y evaluación de la conformidad— impulsa la competitividad, fomenta la innovación y facilita el acceso a mercados. Al reducir barreras técnicas y costos de transacción, los países con sistemas de calidad consolidados logran diversificar su producción, atraer inversiones y mejorar la productividad.

5) Enfoque sanitario (resultados en salud):

La calidad en la atención médica se relaciona con servicios efectivos, seguros, equitativos, oportunos, centrados en la persona, integrados y eficientes. Asegurar estándares de calidad en salud aumenta las probabilidades de obtener mejores resultados clínicos, reduce los eventos adversos y optimiza el uso de recursos, siendo un pilar esencial para alcanzar la Cobertura Universal de Salud.

Conclusión

La revisión de estos enfoques demuestra que la calidad no debe verse como un atributo opcional, sino como un sistema de gestión integral que articula cultura organizacional, procesos y mecanismos de evaluación para generar valor sostenido. Las definiciones propuestas por la ISO, Juran, Crosby y Deming coinciden en aspectos clave como la prevención, la consistencia y el foco en el usuario, mientras que Garvin aporta una visión estratégica que permite descomponer la calidad en dimensiones específicas y gestionables. En conjunto, los distintos enfoques evidencian que invertir en calidad produce beneficios multiplicadores: en el ámbito empresarial, traduce eficiencia en rentabilidad; en la educación, fortalece el capital humano; en lo social, consolida la confianza colectiva; en lo económico, habilita el comercio y la innovación; y en la salud, mejora vidas y reduce costos. Por estas razones, la calidad debe ser entendida y aplicada como una política transversal y una práctica cotidiana: establecer requisitos claros, medir el desempeño de forma continua, aprender de los errores y mantener un proceso de mejora permanente. Solo así es posible satisfacer e incluso superar las expectativas de los usuarios, asegurando la sostenibilidad y la relevancia a largo plazo.

Referencias

- Crosby, P. B. (1979). Quality is free. McGraw-Hill.
- Deming, W. E. (1986). Out of the crisis. MIT Press.
- Garvin, D. A. (1987). Competing on the eight dimensions of quality. Harvard Business Review, 65(6), 101–109.
- ISO. (2015). ISO 9000:2015 Quality management systems—Fundamentals and vocabulary. International Organization for Standardization. <https://www.iso.org/standard/45481.html>
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (Eds.). (1999). Juran's quality handbook (5th ed.). McGraw-Hill.
- American Society for Quality. (s. f.). Total quality management (TQM). ASQ. <https://asq.org/quality-resources/total-quality-management>
- UNESCO. (2016). Education 2030: Incheon Declaration and Framework for Action. UNESCO. https://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/education-2030-incheon-framework-for-action-2016-en_0.pdf
- World Bank. (2018). Quality infrastructure. World Bank. <https://www.worldbank.org/en/topic/competitiveness/brief/qi>
- OECD, World Health Organization, & World Bank Group. (2018). Delivering quality health services: A global imperative. OECD Publishing. <https://www.oecd.org/health/delivering-quality-health-services-9789264300302-en.htm>
- World Health Organization. (2025, mayo 19). Quality health services – Fact sheet. WHO. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>