



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS



Licenciatura en Administración

Alumna:

Sheyla Berenice Diaz de Dios

Profesor (a):

William Baldemar López Rodríguez

Conceptos de Calidad

Grupo: 7mo H

Villahermosa, Tab.

Septiembre 2025

Introducción:

La calidad es la manera en que un producto/servicio cumple con lo que se espera de él. Cuando algo es de calidad, significa que funciona bien, es útil y satisface las necesidades de las personas. Hablar de calidad también implica pensar en mejorar constantemente para dar mejores resultados y generar confianza en los consumidores. Es por ello que la calidad es importante en cualquier área, ya que ayuda a lograr buenos resultados a través de los métodos de medición de calidad.

Conceptos:

Autor	Año	Concepto
W. Edwards Deming	1989	La calidad es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo, adecuado a las necesidades del mercado.
Joseph M. Juran	1992	La calidad consiste en la adecuación al uso; es decir, la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del cliente.
Armand V. Feigenbaum	1991	La calidad es la composición total de las características de marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento de un producto o servicio, mediante las cuales éste satisface las expectativas del cliente.
Kaoru Ishikawa	1985	La calidad consiste en diseñar, producir y mantener un producto que sea el más económico, el más útil y

		siempre satisfactorio para el consumidor.
Garvin	1987	Garvin propone ocho dimensiones estratégicas para entender la calidad en productos y servicios: desempeño, características, confiabilidad, apego (conformidad), durabilidad, servicio, estética y calidad percibida.

Importancia de la calidad:

Investigaciones recientes indican que las prácticas de gestión de calidad están asociadas con incrementos en productividad, reducción de defectos, eficiencia operativa y desempeño financiero (Martínez-Costa et al., 2021). Asimismo, la calidad es un determinante central en la satisfacción del cliente y su fidelización. Rashid y Aslam (2021) señalan que el impacto positivo de la calidad en los procesos genera confianza en los consumidores, lo que se traduce en ventajas competitivas sostenibles. Además, la implementación de estándares internacionales, como ISO 9001, permite a las empresas obtener reconocimiento, mejorar la reputación y asegurar el cumplimiento normativo (Investopedia, 2023). Incluso en sectores altamente especializados como el desarrollo de software, Fan et al. (2022) evidencian que un código de alta calidad produce menos defectos, mejora la productividad y reduce los tiempos de resolución de problemas, demostrando que la gestión de la calidad trasciende a diferentes industrias y contextos. Del mismo modo Oakland (2014) destaca que la gestión de la calidad es clave para la mejora continua y la innovación dentro de las organizaciones. Asimismo, Talib et. al (2013) muestran que la adopción de prácticas de calidad tiene un efecto

directo en el desempeño global de las empresas, fortaleciendo su competitividad en mercados exigentes.

Conclusión:

De acuerdo con la información recopilada se llega a la conclusión de que la calidad es importante en todos los ámbitos de la vida, pero más en las organizaciones que ofrecen un producto y/o servicio pues a través de las mediciones de calidad se pueden ofrecer productos que cumplan con lo que esperan los clientes, logrando satisfacer esa necesidad. Gracias a esta se evitan errores para poder lograr mejores resultados, además impulsa la mejora continua y la eficiencia operativa en las organizaciones.

Referencias:

Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.

Feigenbaum, A. V. (1991). *Total quality control* (3rd ed.). McGraw-Hill.

Fan, Y., Xia, X., Lo, D., & Hassan, A. E. (2022). El impacto de la calidad del código en la productividad del desarrollo de software. *Empirical Software Engineering*, 27(3), 1-28.

<https://doi.org/10.1007/s10664-021-10033-6>

Garvin, D. A. (1987). Competing on the eight dimensions of quality. *Harvard Business Review*.

Juran, J. M., & Gryna, F. M. (1992). *Quality Planning and Analysis* (3rd ed.). McGraw-Hill.

Ishikawa, K. (1985). *What is total quality control? The Japanese way*. Prentice-Hall.

Martínez-Costa, M., Jiménez-Jiménez, D., & Roldán, J. L. (2021). Gestión de calidad y desempeño: Un meta-análisis. *Journal of Business Research*, 134, 210–221.

<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.04.016>

Oakland, J. S. (2014). *Gestión de calidad total y excelencia operativa: Texto con casos* (4.^a ed.). Routledge.

Rashid, M., & Aslam, H. D. (2021). Prácticas de gestión de calidad y satisfacción del cliente: Revisión de evidencia empírica. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 38(5), 1205–1223. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2020-0045>

Talib, F., Rahman, Z., & Qureshi, M. N. (2013). Investigación sobre la relación entre prácticas de gestión de calidad total y desempeño en empresas de servicios en India. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 30(3), 280–318.

<https://doi.org/10.1108/02656711311299845>