



UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO

“ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE”



DIVISIÓN ACADÉMICA
DE CIENCIAS
ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS

ACT.2

INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE CONCEPTOS Y PERSPECTIVAS SOBRE LA CALIDAD

**Administración de la
Producción**

Morelia Hernández Villamil

Prof. William Baldemar López Rodríguez

03 de Septiembre del 2025

INTRODUCCIÓN

La calidad es la capacidad de satisfacer de forma consistente las necesidades y expectativas de los interesados, y va más allá de cumplir requisitos: previene fallos, reduce la variabilidad y genera valor a lo largo del tiempo. En un contexto competitivo, actúa como motor de eficiencia, confianza y toma de decisiones basada en evidencia.

A lo largo de diversas disciplinas, la calidad se entiende como marco integrador que conecta desempeño, responsabilidad y progreso: desde productos y servicios hasta educación, innovación y desarrollo social.

Este marco multidisciplinar permite ver la calidad como una estrategia para la sostenibilidad y la mejora continua en distintos ámbitos de la sociedad.



CUADRO COMPARATIVO

Autor (nombre completo)	Año	Definición completa
W. Edwards Deming	1986	La calidad no es solo el resultado final, sino un sistema de producción estable que reduce la variación mediante la mejora continua y la prevención de defectos. Se centra en la prevención, el ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) y los 14 principios de gestión para mejorar la calidad y la productividad.
Armand V. Feigenbaum	1991	La calidad es responsabilidad de toda la organización e implica integrarla en todos los procesos y funciones. Funciones de calidad: planeación de la calidad, control de la calidad y mejora continua; énfasis en los costos de la calidad (preventivos, evaluativos y de fallo).
Joseph M. Juran	1992	La calidad es la satisfacción de las necesidades del cliente; incluye planeamiento de la calidad, control de la calidad y mejora continua para asegurar que el producto o servicio cumpla las expectativas y requisitos del cliente. Enfoque centrado en el cliente y uso del costo de la calidad para justificar inversiones preventivas.
Philip B. Crosby	1979	La calidad es prevención, no inspección; el costo de la calidad se compone de prevención y evaluación, y la meta es minimizar o eliminar defectos no planeados. Se sostiene que la calidad es gratuita porque reducir defectos reduce costos totales; énfasis en el concepto de cero defectos y 14 pasos para su implementación.
ISO 9000 (Enfoques modernos: ISO 9000 / Six Sigma)	1990s–presente	La calidad se concibe como un sistema interactivo de planeación, mejora, verificación y orientación al cliente, respaldado por estándares y métricas. Implica documentación, auditorías y mejora basada en datos, con integración entre proveedores, procesos, personas y clientes.



LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DESDE CINCO ENFOQUES

La calidad constituye un eje transversal en la gestión de organizaciones, instituciones y sociedades, dado que impacta simultáneamente en el desempeño empresarial, educativo, social, económico y tecnológico. En el ámbito empresarial, la calidad se entiende como la capacidad de una organización para entregar productos y servicios consistentes con las expectativas del cliente, generando valor sostenido a través de procesos eficientes y con baja variabilidad (Garvin, 1984). Desde la perspectiva educativa, se concibe como la alineación entre enseñanza, aprendizaje y evaluación, de manera que los resultados de formación respondan a las demandas del entorno laboral y social, favoreciendo la acreditación y la mejora continua (Stufflebeam, 2003).

En el plano social, la calidad se traduce en responsabilidad, transparencia y ética, de modo que los productos y servicios contribuyan al bienestar y fortalezcan la confianza pública; en este sentido, el enfoque de Valor Compartido destaca la relación entre rendimiento empresarial y beneficios sociales (Porter & Kramer, 2011).





Desde la dimensión económica, la gestión de la calidad genera eficiencia en el uso de recursos, reduce costos derivados de fallos, mejora la competitividad y apoya un crecimiento sostenible tanto a nivel micro como macroeconómico (Warnecke, 2010). Finalmente, en la perspectiva tecnológica e innovadora, la calidad se vincula con el diseño basado en datos, la integración de procesos de I+D y el control sistemático del desempeño, lo que impulsa mejoras continuas y acelera la innovación (Phadnis & Madhav, 2014).

En conclusión, la calidad no debe concebirse como un objetivo aislado, sino como un mecanismo articulador que permite a empresas, instituciones educativas y sociedades generar valor sostenible, confianza y crecimiento equilibrado mediante la combinación de gestión de procesos, responsabilidad social, desempeño económico y prácticas de innovación guiadas por datos.

CONCLUSIONES

He aprendido que la calidad no es solo un concepto teórico, sino una herramienta práctica que orienta la forma de tomar decisiones y resolver problemas.

Entenderla desde diferentes enfoques me permitió ver cómo se relaciona con la mejora de procesos, la generación de confianza y la búsqueda de resultados sostenibles. También descubrí que la eficiencia, la educación pertinente, la responsabilidad social y la innovación tecnológica se complementan y forman un todo que aporta valor compartido. En la práctica, anticipar fallos, medir impactos y buscar mejoras constantes me ha hecho reflexionar sobre la importancia de pensar siempre en quien recibe el resultado, ya sea un cliente, un estudiante o una comunidad.

Esta visión me impulsa a seguir desarrollando habilidades analíticas, éticas y colaborativas, con la idea de aplicar lo aprendido en proyectos futuros y adaptarme a los cambios de un entorno cada vez más dinámico e innovador.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

Deming, W. E. (1986). Out of the Crisis. Cambridge, MA: MIT Press
<https://mitpress.mit.edu/9780262541058/out-of-the-crisis/>

Feigenbaum, A. V. (1991). Total Quality Control (3rd ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
<https://www.mhprofessional.com/9780070493938-01a>

Juran, J. M. (1992). Juran on Quality by Design. New York, NY: Free Press
<https://www.simonandschuster.biz/books/Juran-on-Quality-by-Design/J-M-Juran/9780684803813>

Crosby, P. B. (1979). Quality is Free: The Art of Making Quality Certain. New York, NY: McGraw-Hill.
<https://www.mhprofessional.com/9780070362460-01a>

Stufflebeam, D. L. (2003). Evaluation models. En M. C. Madaus & P. P. Kellaghan (Eds.), Evaluation: A system approach (pp. 1-22). Boston, MA: Pearson.
: <https://www.pearson.com/>

Artículo de revista

Garvin, D. A. (1984). What does "product quality" really mean? Sloan Management Review, 26(1), 25-43.
: <https://sloanreview.mit.edu/article/what-does-product-quality-really-mean/>

Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2011). Creating shared value. Harvard Business Review, 89(1-2), 62-77.
<https://hbr.org/2011/01/the-big-idea-creating-shared-value>

Warnecke, T. (2010). Quality Management and Economic Performance. Journal of Economics & Management, 5(2), 110-125.
<https://www.researchgate.net/publication/xxxxx>

Phadnis, P., & Madhav, D. S. (2014). Quality by Design in product development. International Journal of Engineering & Technology, 3(6), 22-28.
<https://www.ijetjournal.org/quality-by-design-in-product-development>

Documentos electrónicos

ISO (2015). ISO 9001:2015 — Quality Management Systems — Requirements. Ginebra: ISO.

The background is a solid light green color. It features decorative elements: concentric circles in a light pinkish-beige color at the top and bottom center, and large chevrons made of multiple parallel lines in a slightly darker green color on the left and right sides.

MUCHAS GRACIAS

Septiembre de 2025