



# ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

## GLOSARIO DE CONCEPTOS

**ESCUELA:**

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

**DIVISIÓN:**

División académica de Ciencias económico-Administrativas

**PROGRAMA DE ESTUDIO:**

Licenciatura en Administración

**ALUMNO:**

Leydi Rubí Calderón Hernández

**MATRÍCULA:**

222B39273

**CORREO:**

[Leydihernandez1109@gmail.com](mailto:Leydihernandez1109@gmail.com)

**NÚMERO DE ACTIVIDAD:**

Actividad número 2

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:**

5 conceptos de calidad

**ASIGNATURA:**

Administración de la calidad

**GRADO Y GRUPO:**

7mo WLA

**HORARIO DE CLASES:**

Lunes y miércoles de 3-5

# **Contenido**

INTRODUCCIÓN .....	2
CONTENIDO (CONCEPTOS DE CALIDAD) .....	3
CONCLUSIONES .....	5
BIBLIOGRAFÍA .....	6

# INTRODUCCIÓN

La calidad es un concepto fundamental en todos los ámbitos de la vida productiva y de los servicios, ya que representa el grado en que un producto, proceso o servicio satisface las necesidades y expectativas del cliente. A lo largo del tiempo, el significado de la calidad ha evolucionado: en sus inicios se relacionaba únicamente con la inspección y el cumplimiento de estándares, mientras que hoy se considera una filosofía integral de gestión que involucra a toda la organización. En el contexto empresarial, la calidad no solo busca evitar errores o defectos, sino también mejorar continuamente, optimizar recursos y generar valor. Su importancia radica en que permite a las organizaciones ser más competitivas, eficientes y sostenibles, adaptándose a las exigencias de un mercado global cada vez más dinámico. Por ello, la calidad se ha convertido en un pilar esencial para alcanzar la excelencia y la satisfacción total del cliente.

# CONTENIDO (CONCEPTOS DE CALIDAD)

## 1) Dimensiones de la calidad (Garvin): desempeño, características, confiabilidad, conformidad, durabilidad, reparabilidad, estética y calidad percibida

**Concepto:** David Garvin propone que la calidad no es unívoca, sino que puede desglosarse en varias **dimensiones** que los consumidores utilizan para evaluar productos y servicios (por ejemplo: desempeño, confiabilidad, durabilidad, estética, etc.). Esta perspectiva ayuda a las empresas a diseñar estrategias de calidad enfocadas según la dimensión que más valore su mercado objetivo. ([Harvard Business Review](#))

## 2) La trilogía de Juran: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad

**Concepto:** Joseph M. Juran introdujo la idea de la **trilogía** (quality planning, quality control, quality improvement) como un marco para gestionar la calidad de forma sistemática: planificar para cumplir las necesidades del cliente, controlar para sostener el desempeño y mejorar de forma continua los procesos y productos. Es una base teórica muy citada en gestión de calidad. ([PMC](#))

## 3) Calidad como cumplimiento de requisitos y “Quality is Free” (Philip Crosby)

**Concepto:** Philip Crosby popularizó la idea de que la **calidad consiste en el cumplimiento de los requisitos** y que, aunque invertir en calidad tiene costo, los **costos de no calidad (retrabajo, reclamaciones, devoluciones)** superan ampliamente la inversión preventiva — de ahí su lema “*Quality is Free*” (la calidad no es un gasto neto sino una inversión que evita mayores costos). ([SCIRP](#))

## 4) Enfoque sistémico y los 14 puntos de Deming (mejora continua y gestión)

**Concepto:** W. Edwards Deming enfatizó la **gestión sistémica** y la mejora continua mediante principios de liderazgo y cambio organizacional (sus *14 puntos*). Para Deming la calidad no se logra solo con inspección, sino mediante la transformación de la gestión, la estadística para la reducción de la variación y la cultura de mejora continua. ([The W. Edwards Deming Institute](#))

## 5) Definición y principios modernos de calidad (ISO 9000 / principios de gestión de la calidad)

**Concepto:** La familia **ISO 9000/ISO 9001** define la calidad en términos de la **capacidad de una organización para proporcionar productos y servicios que satisfacen los requisitos del cliente y regulaciones aplicables**. Además, la ISO articula principios de gestión (enfoque al cliente, liderazgo, mejora, enfoque por procesos, toma de decisiones basada en evidencia, etc.) que guían la implementación de sistemas de gestión de la calidad. ([ISO](#))



# CONCLUSIONES

La calidad es mucho más que un conjunto de normas o procedimientos; es una filosofía que impulsa la mejora continua y la satisfacción del cliente en todos los niveles de una organización. Su evolución ha demostrado que las empresas que priorizan la calidad logran mayor competitividad, confianza y permanencia en el mercado. Implementar sistemas de gestión de la calidad permite optimizar procesos, reducir costos y fomentar una cultura organizacional basada en la responsabilidad y la innovación. En la actualidad, la calidad no se limita al producto final, sino que abarca cada etapa del proceso y a todas las personas involucradas. En conclusión, la calidad es un factor clave para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones en un entorno global cada vez más exigente.

# BIBLIOGRAFÍA

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

<https://hbr.org/1987/11/competing-on-the-eight-dimensions-of-quality> (Harvard Business Review)

Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1998). *Juran's Quality Handbook* (5th ed.). McGraw-Hill.

(Resumen y discusiones sobre la trilogía en artículos académicos: véase revisión en PMC).

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2565827/> (PMC)

Crosby, P. B. (1979). *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain*. New American Library.

(Discusión y reseñas disponibles en artículos y portales especializados).

<https://www.industryweek.com/operations/quality/article/21964139/philip-crosby-quality-is-still-free> (Industry Week)

Deming, W. E. (1982). *Out of the Crisis*. MIT Press. (Resumen de sus 14 puntos y su enfoque

en la gestión de calidad: Deming Institute). <https://deming.org/explore/fourteen-points/>

(ResearchGate)

International Organization for Standardization. (2016). *Selection and use of the ISO 9000 family of standards* (ISO/IEC Guide). ISO.

[https://www.iso.org/iso/es/selection\\_and\\_use\\_of\\_iso\\_9000\\_family\\_of\\_standards\\_2016\\_en.pdf](https://www.iso.org/iso/es/selection_and_use_of_iso_9000_family_of_standards_2016_en.pdf) (ISO)