

UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO

ADMINISTRATIVAS

ALUM. DARYNA GABRIELA BAEZA CARDONA 212B39171

@: darynacardona@gmail.com

ATIVIDAD 2. GLOSARIO DE TERMINOS

ASIGANTURA: ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

GRUPO: GLA

7MO SEMESTRE

HORARIO: 11:00-1:00 L Y M

ENTREGA: 14/08/24

ÍNDICE

Introducción.....	1
Contenido	2
Conclusión	3

INTRODUCCIÓN

La calidad es un concepto que ha evolucionado significativamente a lo largo del tiempo, influenciado por el avance de las teorías de gestión, la tecnología, y las expectativas cambiantes de los consumidores.

El concepto de calidad ha trascendido su definición tradicional de “conformidad con especificaciones” para convertirse en un enfoque integral que abarca todos los aspectos de una organización. Pioneros como W. Edwards Deming, Joseph Juran, Philip B. Crosby, Kaoru Ishikawa y Armand Feigenbaum han dejado una huella en la evolución de la calidad, cada uno aportando su visión y herramientas que han modelado la forma en que las organizaciones entienden y practican la calidad hoy en día. Esta evolución ha transformado la calidad en una estrategia esencial para la competitividad, la satisfacción del cliente y la mejora continua en un entorno global cada vez más exigente y tecnológicamente avanzado.

Concepto de calidad según autores

➤ **W. Edwards Deming**

Deming define la calidad como la satisfacción del cliente, entendida como la capacidad de un producto o servicio para cumplir o exceder las expectativas del cliente. Deming enfatiza la mejora continua y la reducción de la variabilidad en los procesos para lograr una calidad superior. Según él, la calidad no es responsabilidad exclusiva del departamento de calidad, sino que involucra a toda la organización.

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

➤ **Joseph Juran**

Para Juran, la calidad es "adecuación al uso". En su concepto, la calidad se refiere a la capacidad de un producto para cumplir con las necesidades del cliente. Juran también subraya la importancia de la gestión de la calidad, estableciendo que la calidad debe ser planificada y diseñada desde el inicio del proceso, no solo controlada en las etapas finales.

Juran, J. M. (1988). *Juran on Planning for Quality*. The Free Press.

➤ **Philip B. Crosby**

Crosby define la calidad como "conformidad con los requisitos". Según Crosby, la calidad no significa necesariamente un producto costoso o de lujo, sino que un producto o servicio debe cumplir con las especificaciones establecidas desde el principio. Además, introduce el concepto de "cero defectos", que enfatiza la prevención de errores en lugar de su detección y corrección.

Crosby, P. B. (1979). *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. McGraw-Hill

➤ **Kaoru Ishikawa**

Ishikawa ve la calidad como un proceso en el que todos los miembros de la organización deben estar involucrados, desde la alta dirección hasta los empleados de línea. Define la calidad como la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las expectativas del cliente, y promueve el uso de herramientas estadísticas para controlar y mejorar la calidad, como su famoso diagrama de causa y efecto.

Ishikawa, K. (1985). *What is Total Quality Control? The Japanese Way*. Prentice-Hall.

➤ **Armand Feigenbaum**

Feigenbaum define la calidad como "la combinación total de características de un producto o servicio que influyen en su capacidad para satisfacer necesidades explícitas o implícitas". Para Feigenbaum, la calidad debe ser el resultado de la integración de todos los departamentos y funciones dentro de la organización, y debe estar presente en todas las fases del ciclo de vida del producto.

Feigenbaum, A. V. (1991). *Total Quality Control*. McGraw-Hill.

CONCLUSIÓN

En conclusión, el concepto de calidad ha evolucionado desde una simple inspección de productos hasta convertirse en un enfoque integral que afecta a todos los niveles de una organización.

Hoy en día, la calidad no es solo un factor de competitividad, sino una necesidad estratégica en un mundo globalizado y tecnológicamente avanzado. Las organizaciones que adoptan una cultura de calidad están mejor preparadas para responder a los desafíos del mercado, satisfacer las expectativas de los clientes y asegurar su éxito a largo plazo. La calidad, por tanto, no es solo un objetivo, sino un compromiso constante con la excelencia.