



**UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE
TABASCO**

**DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS
ECONÓMICO ADMINISTRATIVA**



LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

INTEGRANTES

202B39023 AMERICA MAYLEN OCHOA RUIZ

212B39371 JOSE EDUARDO DÍAZ GUZMÁN

212B39359 LEONARDO SAID LOPEZ MORALES

212B39363 KARINA LOPEZ ALMEIDA

CORREO ELECTRÓNICO

americaocha08@outlook.com

joseeduardodiazguzman8@gmail.com

leonardosaidlopez@gmail.com

karylopezalmeida@gmail.com

ACTIVIDAD

CONCEPTOS Y GLOSARIOS

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

7MO GLA

MARTES- JUEVES 3:00 A 5:00

15 DE AGOSTO DEL 2024

Índice

Índice.....	2
Introducción.....	3
Desarrollo del tema	4
Conceptos.....	4
Glosario.....	5
Conclusiones.....	6
Bibliografías.....	7

Introducción

La calidad es un concepto fundamental tanto en la producción de bienes como en la prestación de servicios, y su interpretación puede variar según el contexto y las expectativas de quienes la evalúan.

A lo largo del tiempo, diferentes expertos han aportado sus definiciones, subrayando la importancia de satisfacer las necesidades tanto explícitas como implícitas de los clientes internos y externos.

Este texto explora diversas perspectivas sobre la calidad, destacando su naturaleza subjetiva y multifacética.

Desarrollo del tema

Conceptos

La calidad se basa en la satisfacción del cliente interno y externo. La calidad es la totalidad de funciones y características de un bien o servicio que atañen a su capacidad para satisfacer necesidades expresas o implícitas.

La calidad es inherentemente un concepto subjetivo, pero incluso los expertos en calidad de renombre nos ofrecen diferentes definiciones:

* Según Joseph Juran, desde el punto de vista del fabricante, la calidad es “ausencia de deficiencias o defectos”, mientras que, desde la perspectiva del cliente, define la calidad como “aptitud para el uso”.

Philip Crosby define pragmáticamente la calidad como “conformidad con los requisitos”. Para él, la calidad se reduce a lograr normas específicas de la manera más eficiente posible. Y estos estándares pueden ser establecidos a voluntad. Lo dijo muy bien: “Si queremos gestionar la calidad, debemos definirla como conformidad con los requisitos. Si un Cadillac cumple todos los requisitos para un Cadillac, entonces es un coche de calidad”

Calidad es un concepto subjetivo. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición.

Se define la Calidad como lo propio de algo que lo hace diferente, hasta Calidad como innovación tecnológica, dotado de caracteres para ser buen satisfactor. El concepto Calidad es vago, tiene diversas definiciones porque se refiere a lo multilateral de lo que predica. Se pone el acento en las dimensiones: funcionalidad (a partir de la relación de elementos, que llevan a hablar de eficacia o eficiencia), producto (capacidad de satisfacción individual o institucional), o de la relación de todos los elementos (desarrollo individual íntegro que genera desarrollo contextual multifacético).

Glosario

Implícito: Algo que no se expresa de manera directa, pero que se sobreentiende o está incluido de forma indirecta en lo que se dice o hace.

Multifacético: Algo que tiene múltiples aspectos, características o dimensiones. Se refiere a algo que puede ser visto desde diferentes perspectivas o que posee diversas cualidades.

Subjetivo: Algo que depende de la percepción o interpretación personal de una persona, en lugar de ser objetivo o basado en hechos universales. Lo subjetivo varía según la experiencia, opinión o emoción individual.

Conclusiones

En resumen, la calidad es un concepto que, aunque inherente y subjetivo, juega un papel crucial en la satisfacción de las necesidades de los clientes y en la eficiencia de los procesos.

Las diversas definiciones ofrecidas por expertos como Joseph Juran y Philip Crosby reflejan la complejidad y la diversidad de enfoques para comprender y gestionar la calidad.

Al final, la calidad se manifiesta en la capacidad de un producto o servicio para cumplir con las expectativas y estándares establecidos, adaptándose a las diferentes perspectivas y necesidades de cada individuo o institución.

Bibliografías

(S/f). Www.uv.mx. Recuperado el 14 de agosto de 2024, de

<https://www.uv.mx/personal/lbotello/files/2015/08/conceptos-de-calidad.pdf>

Carro Paz, Roberto, Daniel Alberto González Gómez Administración de las Operaciones:

capitulo administración de la calidad total, - 1a ed. - Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, 2015.
Libro digital, PDF Archivo digital: descarga ISBN 978-987-544-660-1

De, E. (2013, septiembre 20). Calidad. Enciclopedia Significados.

<https://www.significados.com/calidad/>

Definición de la calidad – SIDOCAL. (s. f.). <https://sidocal.gob.do/temas-de-calidad/calidad/definicion-de-la-calidad/>

Vásquez Tasayco, A. (2013). Calidad y calidad educativa.

<https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/2945>