**Resumen del Texto**

En el presente informe haremos énfasis en la importancia que tiene la calidad en el desarrollo de productos o servicios, que es un modelo de calidad, las ventajas que trae un modelo de calidad en las organizaciones, lo necesario para implementar un modelo de calidad.

**Índice**

**1 Introducción**

La calidad es una propiedad que posee un objeto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros objetos del mismo tipo. A lo largo de los años el concepto de calidad ha ido evolucionando y muchas filosofías acerca de que es la calidad han aparecido ampliando el concepto de calidad hasta lo que se conoce ahora. Se debe entender a la calidad como algo subjetivo y que existen muchas aproximaciones hacia el significado de la palabra.

Muchas de estas perspectivas sobre que es la calidad tienen mucho en común y comparten una idea general acerca de la calidad. Cuando se habla de calidad se debe tener en cuenta dos grandes campos:

* Conformidad con las Especificaciones: Es un tipo de calidad definido como el conjunto de características de un producto o servicio que se pueden medir y evaluar si satisfacen un conjunto de especificaciones definidas.
* Conformidad con los Clientes: Es un tipo de calidad que define la capacidad que tiene un servicio o producto para satisfacer las necesidades y expectativas de un cliente.

Antes, el foco estaba en la calidad del Producto pero poco a poco se fue dirigiendo la atención hacia los clientes. Hoy la calidad no solo depende del producto o servicio ofrecido sino que también depende de para que grupos de personas está dirigido, quienes son los interesados y quiénes lo consumen que son los que finalmente determinan la calidad del producto.

En la actualidad, la calidad es un tema controversial entre los consumidores de un servicio y/o producto. Pero aunque se discuta mucho sobre la calidad en la sociedad, ¿cómo puede una organización implementar la calidad?.

**2 Calidad / Desarrollo**

**2.1 Importancia de la calidad / Por que trabajar con calidad / ?**

Normalmente, cuando una persona quiere comprar algo, no solo busca que el producto cumpla con sus especificaciones sino que también quiere la garantía de que el producto tenga cierto nivel de calidad. Es por eso que, las organizaciones buscan calidad en sus productos y/o servicios tomando como base la opinión de sus consumidores para satisfacer al máximo sus necesidades y expectativas, mas aun que estamos en una sociedad exigente y un mercado muy competitivo.

Una organización que entiende las necesidades de sus clientes y les brinde productos que se ajusten a estas necesidades y cumpla con sus expectativas aumenta la lealtad de estos hacia la organización. Si una organización tiene clientes descontentos por la mala calidad del producto, es lógico pensar que buscaran alternativas diferentes que cumplan con sus expectativas de calidad.

Ofrecer productos de alta calidad y que cumplan con las expectativas de los grupos de interés es una inversión a largo plazo ya que aumenta la reputación de la organización mediante las buenas críticas a los productos, incrementa cantidad de clientes que compran el producto, disminuye los costos de producción de nuevos productos y permite mantener los precios de venta relativamente alto.

La calidad en una organización es principalmente importante para que puedan sobrevivir en el mercado y prosperar, y además es totalmente rentable que trabajen con calidad. Cuando las organizaciones quieren calidad en sus productos recurren a modelos de calidad que les permite producir bienes y/o servicios teniendo en cuenta la calidad y les trae mucho beneficios implementar un modelo de calidad.

Que una organización implemente un modelo de calidad quiere decir que tiene la intención de crecer en el mercado y ser competitiva, ser más efectiva y eficiente para lograr sus metas, mejorar la cultura organizacional y por supuesto la calidad de vida de su personal, centrarse en las necesidades y expectativas de los clientes, y mejorar continuamente. Esto se lo podría poner en un apartado y presentarlo como razones de por qué se implementan los modelos/estándar y desarrollarlo.

**3 Conclusión**

**4 Bibliografía**

http://dankocs2012.blogspot.com.ar/2012/11/modelos-y-estandares-de-calidad-del.html

https://www.isotools.org/2015/03/20/que-es-el-aseguramiento-de-la-calidad-y-como-se-consigue/

https://www.isotools.org/2015/05/01/calidad-total-definicion-y-modelos/

https://www.quality.org/article/what-quality

http://smallbusiness.chron.com/quality-important-business-57470.html

http://aboutthree.com/blog/five-important-factors-in-total-quality-management/

http://qualitymanagementsystem.com/top-5-reasons-to-implement-a-quality-management-system/

**Otras fuentes para consultar:**

* http://businesscasestudies.co.uk/bsi/quality-through-standards/why-is-quality-important.html
* https://www.obs-edu.com/int/blog-project-management/estrategias-clave-para-minimizar-los-riesgos-de-un-proyecto/por-que-implantar-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-tu-empresa
* http://qualitymanagementsystem.com/total-quality-management/
* https://www.obs-edu.com/int/blog-project-management/estrategias-clave-para-minimizar-los-riesgos-de-un-proyecto/por-que-implantar-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-tu-empresa (ventajas de un modelo)
* http://asq.org/learn-about-quality/total-quality-management/overview/tqm-gets-results.html (ventajas de un modelo)