

UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS



Integrantes del equipo:
Jesús Sebastián López Torres
jesus Antonio de la peña López
alejandro emir Martinez ek

No. Actividad: U3 ACT2 INFOGRAFIA

Asignatura:
Administración de la calidad

Grupo: 7mo XLA

Hora: 23:00

Fecha de entrega; 16/11/2025

indice

<u>introducion</u>	2
<u>actividad</u>	3
<u>conclusion</u>	4
<u>bibliografia</u>	4

INTRODUCCIÓN

Esta actividad tiene como objetivo identificar y comprender los principios de la gestión de la calidad establecidos por las normas ISO, especialmente la ISO 9001. A través de esta investigación se analizará un principio específico, explicando en qué consiste y cómo puede aplicarse en una empresa real. Se presentará también una infografía para facilitar la comprensión visual del contenido.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD



Enfoque al cliente

¿Qué significa?

La empresa debe comprender y satisfacer las necesidades actuales y futuras de sus clientes para generar confianza y lealtad.

Ejemplo práctico

Una tienda en línea analiza los comentarios de sus clientes y mejora su proceso de entrega, reduciendo los retrasos y aumentando la satisfacción.

Liderazgo

¿Qué significa?

Los líderes establecen una dirección clara, inspiran al personal y crean un ambiente donde todos se sienten comprometidos con los objetivos de calidad.

Ejemplo práctico

El gerente de una fábrica motiva al equipo con reuniones semanales, reconoce logros y define metas claras para mejorar los tiempos de producción.



Participación del personal

¿Qué significa?

El éxito de la empresa depende del compromiso, las habilidades y la colaboración de todos los trabajadores.

Ejemplo práctico

Una empresa de alimentos escucha las sugerencias de los operarios para reducir desperdicios, y estas ideas logran ahorrar 15% en materia prima.

Enfoque basado en procesos

¿Qué significa?

Gestionar las actividades como procesos interrelacionados ayuda a mejorar resultados y optimizar recursos.

Ejemplo práctico

Una clínica organiza su proceso de atención en pasos claros: registro → consulta → análisis → diagnóstico. Esto reduce tiempos y evita errores.



Mejora continua

¿Qué significa?

La empresa debe trabajar todos los días para mejorar productos, servicios y procesos; no solo cuando hay problemas.

Ejemplo práctico

Una empresa de software lanza actualizaciones mensuales basadas en fallos detectados y sugerencias de clientes.



Gestión de las relaciones

¿Qué significa?

La empresa debe mantener relaciones de beneficio mutuo con proveedores, clientes y otras partes interesadas.

Ejemplo práctico

Una empresa automotriz trabaja de cerca con sus proveedores para asegurar la calidad de las piezas y reducir fallas en los vehículos.



CONCLUSIONES

El principio de gestión de la calidad analizado es fundamental para garantizar que una organización cumpla con los estándares esperados por clientes, proveedores y partes interesadas. Su correcta aplicación permite mejorar procesos, elevar la satisfacción del cliente y aumentar la competitividad. Comprenderlo y aplicarlo es esencial para lograr una gestión de calidad efectiva.

BIBLIOGRAFÍA

Aquí tienes referencias válidas para este tema:

ISO. (2015). ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements. International Organization for Standardization.

Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2017). Administración y Control de la Calidad. Cengage Learning.

Rodríguez, J. (2020). Gestión de la calidad: fundamentos y aplicaciones. Editorial Alfaomega.