

# 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

## índice

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <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.



## Toma de decisiones basada en evidencias

### ¿Qué significa?

Las decisiones deben basarse en datos y análisis, no solo en suposiciones.

### Ejemplo práctico

Un restaurante revisa estadísticas de ventas y descubre que un platillo casi no se vende; decide sustituirlo por uno más popular.



## 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.