



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

División Académica de Ciencias Económico
Administrativas

Licenciatura en Administración



Alumnos

Karla Daniela López Gómez

212B39149

212B39149@alumnos.ujat.mx

Juan Pablo Aguilar Reyes

212B39087

212B39087@alumno.ujat.mx

Daryna Gabriela Baeza Cardona

212B39171

darynacardona@gmail.com

José Eduardo Luna Guzmán

212B39207

212B39207@alumno.ujat.mx

Actividad 2

“Identificación de Principios de la Gestión de la Calidad”

Administración de la Calidad

Séptimo Semestre

Grupo GLA

Horario

Lunes y Miércoles de 11:00 am a 01:00 pm

05 de Octubre de 2024

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	4
Infografía de los Principios de la Gestión de la Calidad	7
CONCLUSIÓN.....	8
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	9

INTRODUCCIÓN

La Gestión de la Calidad es un enfoque sistemático que busca asegurar que los productos o servicios de una organización cumplan con las expectativas de los clientes y con los estándares establecidos. Es una disciplina clave en cualquier empresa que aspire a ser competitiva, ya que contribuye directamente a la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la mejora continua.

Uno de los fundamentos de la Gestión de la Calidad es la aplicación de principios básicos, los cuales permiten a las organizaciones orientar sus esfuerzos hacia la excelencia. Entre estos principios destacan el enfoque en el cliente, el liderazgo efectivo, el compromiso de las personas, el enfoque basado en procesos, la mejora continua, la toma de decisiones basada en evidencia y la gestión de relaciones. Estos conceptos forman una guía esencial para estructurar procesos internos que aseguren la consistencia y calidad en los resultados.

En esta infografía, se presentarán los principios básicos de la Gestión de la Calidad de forma visual y resumida, mostrando cómo uno contribuye al logro de los objetivos organizacionales y al éxito sostenible a largo plazo.

IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

El concepto de la “calidad” tiene su origen desde la antigüedad; pudiendo observándose en las pirámides de Egipto y la perfección con la que fueron construidas; así como también en la época artesanal en donde la calidad se mostraba con el cumplimiento de ciertos requisitos.

Guzman Coello & Stephania (2015), consideran que la gestión de calidad es el conjunto de normas interrelacionadas con una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes.

Asimismo, Hernández & Cardona (2017), dan a conocer que para la aplicación de una gestión de calidad se deben considerar los siguientes elementos:

- Estructura de la organización: responde al organigrama de los sistemas de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión.
- Estructura de responsabilidad: implica a personas y departamentos.
- Procedimientos: responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.
- Recursos: no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben estar definidos de forma estable y circunstancial.

Sin embargo, de acuerdo con la Organización Internacional de Normalización (2015); los Principios de la Gestión de la Calidad se basan en la norma ISO 9001, la cual establece un enfoque sistemático para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente. Estos principios son:

1. Enfoque al cliente: El cliente es el centro de la gestión de la calidad; satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas es clave.
2. Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la dirección en la organización.
3. Compromiso de las personas: El personal comprometido a todos los niveles es esencial para mejorar las capacidades y resultados.
4. Enfoque a procesos: La gestión de actividades como procesos interrelacionados facilita el logro de resultados coherentes y predecibles.
5. Mejora: La mejora continua debe ser un objetivo permanente en toda la organización.
6. Toma de decisiones basada en la evidencia: Las decisiones deben basarse en el análisis de datos y de la información.
7. Gestión de las relaciones: Las relaciones con las partes interesadas, como proveedores, deben gestionarse para optimizar el desempeño de la organización.

Por lo que, un buen ejemplo de cómo se aplican los Principios de Gestión de Calidad en una empresa real es Toyota, una de las compañías automotrices más exitosas del mundo, conocida por su enfoque en la calidad a través del sistema de producción Toyota Production System (TPS).

1. Enfoque al cliente: Toyota pone al cliente en el centro de su estrategia. Escucha sus necesidades y trabaja en mejorar continuamente la calidad de sus vehículos y servicios. Un ejemplo es su programa “Customer First”, donde se prioriza la seguridad, eficiencia y experiencia del usuario.
2. Liderazgo: Toyota fomenta un liderazgo que empodera a sus empleados a todos los niveles. Los líderes se centran en la visión a largo plazo, buscando la innovación continua en la fabricación de automóviles. El liderazgo de Toyota promueve la cultura de mejora continua, conocida como Kaizen.

3. Compromiso de las personas: El principio de “Respeto por la Gente” en Toyota motiva a sus empleados a estar comprometidos con la mejora de los procesos. Se les otorga autonomía para detener la producción si detectan defectos (sistema Jidoka), lo que demuestra el nivel de compromiso y responsabilidad individual en la organización.
4. Enfoque a procesos: Toyota implementa un enfoque a procesos interconectados para garantizar la eficiencia. El TPS organiza las actividades de la fábrica en una secuencia precisa y sincronizada, minimizando el desperdicio y maximizando la calidad, a través de técnicas como Just-In-Time y Kanban.
5. Mejora continua: El concepto Kaizen es un pilar en Toyota, donde todos los empleados participan en la mejora continua de los procesos. Se promueven pequeñas mejoras constantes en todos los aspectos de la producción y operación.
6. Toma de decisiones basada en la evidencia: Toyota se apoya en datos precisos y análisis detallados para tomar decisiones. Desde la eficiencia en la cadena de suministro hasta la calidad del producto final, los datos juegan un papel crucial para identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas.
7. Gestión de las relaciones: Toyota mantiene relaciones sólidas con sus proveedores y distribuidores, asegurando una cadena de suministros eficiente. La empresa colabora estrechamente con ellos para mejorar la calidad y la eficiencia de los procesos, lo que refuerza el valor en toda la cadena.

Este enfoque ha permitido a Toyota ser reconocida no solo por la calidad de sus vehículos, sino también por su capacidad de adaptación y eficiencia operativa, lo que contribuye a su éxito global (Toyota, 2023).

Infografía de los Principios de la Gestión de la Calidad



CONCLUSIÓN

La Gestión de la Calidad es un enfoque integral que asegura que los productos o servicios de una organización no solo cumplan con los estándares mínimos, sino que excedan las expectativas de los clientes y partes interesadas. Los Principios Básicos de la Gestión de la Calidad son fundamentales para guiar a las organizaciones hacia una mejora continua y un rendimiento sostenido. Estos principios incluyen el enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en procesos, la mejora continua, la toma de decisiones basada en evidencia y la gestión de las relaciones.

Estos principios no son ideas aisladas, sino un marco sólido que ayuda a las empresas a generar un enfoque estratégico hacia la calidad, creando productos y servicios superiores y maximizando la satisfacción del cliente.

Por lo que, en la infografía se plasmaron estos principios con una estructura visual clara, donde cada uno de ellos se destacó, permitiendo una comprensión más tangible y accesible.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Cruz Medina, F. L., López Díaz, A. del P., & Ruiz Cardenas, C. (2017). Sistema de gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. *Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo*, 17(1), 59-69.
- Gorotiza-Vélez, G. L., & Romero-Vélez, E. M. (2021). El sistema de gestión de calidad con ISO 9001:2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la Comercializadora ITM. *Pol. Con.*, 6(4), 270-294.
- Guzman Coello, K. E., & Stephania, V. R. (2015). El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario caso: centro de atención y cuidado diario "El Pedregal" de Guayaquil. Guayaquil: Universidad Politecnica Salesiana SEDE Guayaquil.
- Hernández, H., & Cardona, D. (2017). *Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas*. Barranquilla: Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642017000500003&script=sci_arttext
- International Organization for Standardization. (2015). **ISO 9000:2015 quality management systems — Fundamentals and vocabulary**. <https://www.iso.org/standard/45481.html>
- Medici, L. (2020). ISO 9000: Evolución hacia la calidad total. *Publicaciones en Ciencias y Tecnología*, 14(1), 03-13.
- Toyota Motor Corporation. (2023). *The Toyota Way 2023: Continuous Improvement and Respect for People*. Toyota Global.