



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

División Académica de Ciencias Económico Administrativas

Licenciatura en Administración

Alumno:

Daryna Gabriela Baeza Cardona

212B39171

darynacardona@gmail.com

Administración de la Calidad

Séptimo Semestre Grupo

GLA

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

“Actividad 1: Mapa conceptual de los principios de calidad”

03/10/2024



ÍNDICE

Introducción.....	3
Mapa mental.....	4
Conclusión.....	5
Referencias.....	6

INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad es un enfoque integral que busca garantizar que una organización entregue productos y servicios que cumplan consistentemente con las expectativas y necesidades del cliente. Para lograrlo, se basa en una serie de principios fundamentales que proporcionan una guía para la mejora continua, la toma de decisiones efectivas y la participación activa de todo el personal. Estos principios están interrelacionados y forman el núcleo de sistemas de gestión como la ISO 9001, cuyo objetivo es incrementar la eficiencia, mejorar los resultados y aumentar la satisfacción del cliente.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

ENFOQUE AL CLIENTE

- La mejora de procesos y productos siempre busca aumentar la satisfacción del cliente.
- Los líderes deben garantizar que el enfoque en el cliente sea una prioridad para toda la organización

LIDERAZGO

- Relación con participación del personal: Los líderes motivan e involucran a todos los niveles de la organización.
- Relación con toma de decisiones basada en hechos: Los líderes utilizan datos objetivos para guiar sus decisiones.

PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

- La participación de todos los empleados es fundamental para identificar áreas de mejora.
- El personal es clave para asegurar que los procesos se ejecuten correctamente y se ajusten para lograr los objetivos.

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

- Para mejorar un proceso, primero se debe entender su funcionamiento completo.
- El análisis de procesos requiere datos confiables para identificar problemas y mejorar.

MEJORA CONTINUA

- La mejora continua se basa en datos sólidos y análisis para encontrar oportunidades de mejora.
- La mejora continua siempre tiene como objetivo final incrementar la satisfacción del cliente.

CONCLUSIÓN

La gestión de la calidad es un proceso dinámico y multidimensional que exige la integración de varios principios fundamentales para lograr una mejora continua y el éxito organizacional. Como se ha destacado en el mapa conceptual, los principios como el enfoque en el cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en procesos, la mejora continua, la toma de decisiones basada en hechos y las relaciones con proveedores están profundamente interrelacionados.

REFERENCIAS

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

Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2016). Managing for Quality and Performance Excellence (10ª ed.). Cengage Learning.

Oakland, J. S. (2014). Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases (4ª ed.). Routledge.

Hoyle, D. (2017). ISO 9000 Quality Systems Handbook (7ª ed.). Routledge.

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2021). Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality (9ª ed.). Pearson.