

Nombre de estudiante: Ángel de Jesús
Trujillo Morales

Nombre del profesor: Yesenia Ballinas
Toledo

Nombre del trabajo: Esquema

Materia: Control y calidad total

PASIÓN POR EDUCAR

Grado: 4°

Grupo: “A”

Ocosingo, Chiapas a 19 de septiembre de 2019.

Las empresas dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer todos los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder a las expectativas de los empleados.

Ocho principios de la Calidad

 **Principio 1: Enfoque al Cliente.**

La organización no sólo ha de esforzarse por conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, sino que ha de ofrecerle diferentes soluciones mediante los productos y los servicios, y gestionarlos e intentar superar las expectativas día a día.

 **Principio 2: Liderazgo**

Los líderes establecen la unidad de propósito y orientación de la empresa.
 Deben crear y mantener un ambiente interno en el cual los empleados pueden llegar a involucrarse totalmente para conseguir los objetivos de la empresa.
 El liderazgo es una cadena que afecta a todos los directivos de una empresa, que tienen personal a su cargo.
 Si se rompe un eslabón de dicha cadena, se rompe el liderazgo de la empresa.

 **Principio 3: Participación del personal.**

El personal es la esencia de la empresa y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean utilizadas para el beneficio de la empresa.
 La motivación del personal es clave, así como que una empresa dispone de un plan de incentivos y reconocimientos.

 **Principio 4: Enfoque basado en procesos.**

Un resultado deseado se consigue más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

 **Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión.**

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una empresa para conseguir sus objetivos.

 **Principio 6: Mejora continua.**

La mejora continua del desempeño general de las empresas debe ser un objetivo permanente.
 La mejora continua de los procesos se consigue con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), para mejorar.

 **Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**

Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información
 Lo que no se puede medir no puede ser controlado, y lo que no se puede controlar es un caos. Esto no se nos puede ayudar.

 **Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**

Una empresa y sus proveedores son interdependientes, y una relación beneficiosa para aumentar la capacidad de ambos para crear valor.
 Es necesario desarrollar alianzas estratégicas con los proveedores para ser mucho más competitivos y mejorar la productividad y la rentabilidad. Durante las alianzas, gana tanto la empresa como los proveedores.

