



Mi Universidad

Super nota

Nombre del Alumno: **Karine Abigail Vicente Villatoro**

Nombre del tema : **Calidad en los servicios**

Parcial : **1**

Nombre de la Materia : **Calidad en los servicios**

Nombre del profesor: **Lic. Luz Elena Cervantes**

Monroy

Nombre de la Licenciatura : **Nutrición**

Cuatrimestre: **8**

Calidad en los servicios

Gestión de calidad

La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él.



Servicio

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.

Los orígenes del movimiento internacional por la calidad:

- La organización del esfuerzo individual y social en asociaciones centradas en la Gestión de la Calidad.
- La difusión internacional de la calidad, que ha supuesto la institución de premios y reconocimientos de gran impacto a las organizaciones excelentes.
- La progresiva consolidación de una comunidad científica con un objeto común de estudio y una labor fundamental de investigación y difusión de conocimiento, con uno de sus ejes básicos en revistas especializadas.
- Una visión histórica del movimiento, que subraya la relevante evolución del concepto de calidad y de su forma de gestión.



El modelo Deming Prize



1. Políticas de la dirección y su despliegue en relación con la Gestión de la Calidad.
2. Desarrollo de nuevos productos y/o innovación de procesos.
3. Mantenimiento y mejora de la calidad operativa y del producto.
4. Establecimiento de sistemas para gestionar la calidad, la cantidad, la entrega, los costes, la seguridad y el entorno.
5. Recolección y análisis de información sobre la calidad y el uso de tecnologías de la información.
6. Desarrollo de los recursos humanos.

¿Qué es el Control de la Calidad Total?

El Control de la Calidad Total (TQC) es un concepto que permite ver a una organización como un sistema interrelacionado, en donde la calidad deja de ser un tema de las áreas productivas para pasar a ser un tema de todas las áreas.



Método de la 6m o de análisis de dispersión Agrupa causas potenciales en 6 ramas principales:

1. Métodos de trabajo
2. Mano de obra
3. Materiales
4. Maquinaria
5. Medición
6. Medio ambiente

