



Super nota Unidad 1

**Nombre del Alumno:
Laura Camila Ortega Alfonso**

**Materia:
Calidad en los servicios**

**Nombre del profesor:
Luz Elena Cervantes**

**Nombre de la Licenciatura:
Nutrición**

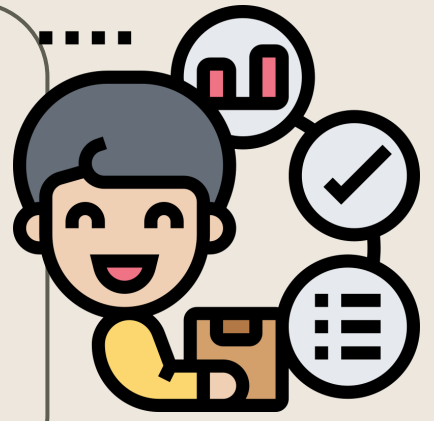
Nutrición Cuatrimestre: VIII



GESTIÓN DE CALIDAD

1.1 CONTEXTO ACTUAL.

A comienzos de siglo, Frederick W. Taylor (1856-1915), desarrolló una serie de métodos destinados a aumentar la eficiencia en la producción, en los que se consideraba a los trabajadores poco más que como máquinas con manos

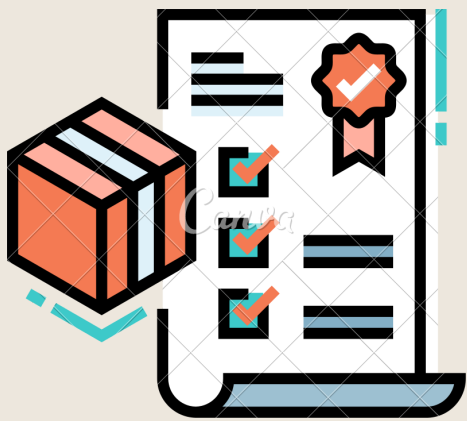


BREVE DESARROLLO

El interés por la calidad arranca definitivamente en la década de los años setenta, a raíz de la crisis económica occidental inducida por el alza del petróleo y la consolidación de las empresas japonesas como competidores en los mercados internacionales

LOS ACTORES CLAVE EN LA HISTORIA DEL MOVIMIENTO POR LA CALIDAD

El movimiento por la calidad es ahora verdaderamente internacional. Nacido en las dos primeras décadas del siglo XX en Estados Unidos, se difundió a Japón en los años 40-50, para regresar mejorado a Occidente en el decenio de 1970. A partir de los años 80, se ha expandido por el resto del mundo.



EL MODELO DEMING PRIZE

Nació en 1951 y desde entonces ha ejercido una gran influencia en el desarrollo del control y gestión de la calidad en Japón. El objetivo básico con el que nació era convertirse en una herramienta con la que mejorar y transformar la gestión de las organizaciones japonesas.

MODELO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DE JOSEPH JURAN

Este proceso es necesario no sólo para los bienes y servicios para los clientes externos sino también para los clientes internos, entendiendo a estos como los miembros de la empresa quienes forman parte del producto o proceso.



PHILIP B. CROSBY

Philip B. Crosby está más estrechamente asociado con la idea de "cero defectos" que él creó en 1961. Para Crosby, la calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad



Bibliografía:

Antología UDS (2023) Calidad en los servicios
<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>