

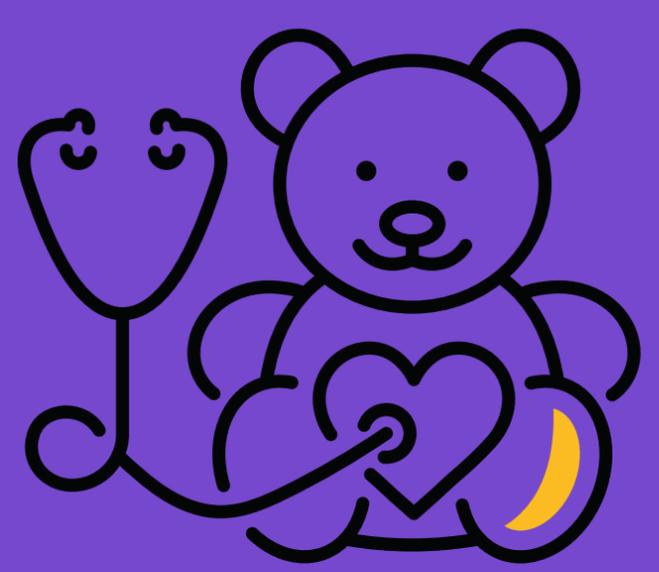


# ACTIVIDAD 1, SUPERNOTA

ASIGNATURA: SERVICIOS  
DE CALIDAD



ALUMNA: JAZMIN  
BERNABE GALICIA



PROFESORA: Luz Elena  
Cervantes Monroy

**“GESTIÓN DE CALIDAD”**

**LNU.**



22/01/25

# Unidad 1, gestión de calidad

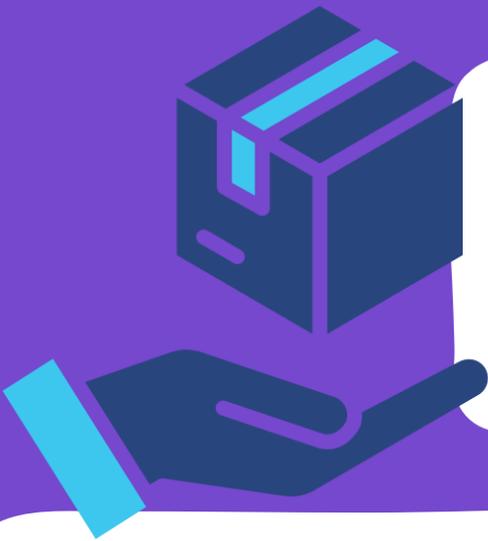


En el servicio, la calidad percibida por el cliente es crucial y se puede desglosar en diversas dimensiones para facilitar su comprensión dentro de la organización.

El interés por la calidad surge en los años setenta debido a la crisis económica occidental por el alza del petróleo y la competencia de las empresas japonesas en mercados internacionales.



Cada nación posee tradiciones en calidad que reflejan su cultura. Así, siempre hay más ideas y experiencias por aprender a nivel mundial.



El Modelo Deming Prize, creado en 1951, ha influido en el control y gestión de la calidad en Japón, buscando mejorar y transformar la gestión de las organizaciones japonesas.



El modelo de Juran propone tres etapas para realizar la gestión para la calidad: planificación de la calidad, control de calidad, mejora de calidad



Para Crosby, la calidad es cumplir con los requerimientos, medido por el coste de la no conformidad, buscando así una meta de "cero defectos".



El Control Total de la Calidad se logra mediante una revolución conceptual en la organización, priorizando la calidad sobre las utilidades a corto plazo.



*BIBLIOGRAFÍA:*

*Universidad del Sureste. (2024). Antología de Servicios de calidad [Archivo PDF].*