

Nombre del alumno: Anahí González Sánchez

Nombre del profesor: Eliu Morales Roblero

Licenciatura: Trabajo Social y Gestión Comunitaria

Materia: Calidad en los servicios

Nombre del trabajo: Cuadro sinóptico sobre “Conceptos de calidad”

Concepto de calidad

Calidad objetiva y calidad subjetiva

Objetiva: este concepto describe bien la excelencia, bien la superioridad técnica de los atributos del producto o del proceso, siendo independiente de la persona que realiza la medición o adquiere el producto.
Subjetiva: se basa en la percepción y en los juicios de valor de las personas, y es medible cualitativamente estudiando la satisfacción del cliente.

Calidad estática y calidad dinámica

Estática: la calidad expresada en términos de superioridad absoluta o de conformidad con las especificaciones transmite una sensación de que se trata de un estado fijo e inmóvil.
Dinámica: la calidad es un concepto dinámico y en continuo cambio, por depender de múltiples factores en permanente evolución como la competencia o los gustos y motivaciones del consumidor.

Calidad absoluta y calidad relativa

La calidad se valora entonces de forma absoluta, con independencia de la persona y se mide de forma incontestable por la distancia entre la calidad realizada y la calidad programada.
La definición de la calidad de servicios adopta una visión relativa, admitiendo que a calidad puede significar cosas distintas para personas diferentes.

Calidad interna y calidad externa

Este concepto de calidad interna hace hincapié en la mejora de la eficiencia interna para lograr la conformidad con las especificaciones en los procesos y la reducción de los costes de no calidad.
La perspectiva externa, nacida en el auge de mercados de compradores, enfatiza la eficacia, entendida en el sentido de que la principal prioridad de la empresa debe ser satisfacer las expectativas de los clientes, aun a costa de relegar la eficiencia.

Concepto de calidad como excelencia

El concepto de calidad como excelencia tiene sus ventajas.
En primer lugar, es una noción que puede ser más fácil de comprender que otras como la creación de valor, dando una señal de la ambición de estándares a alcanzar, de modo que la adaptación y el compromiso de los empleados sean más accesibles.