



PASIÓN POR EDUCAR

**NOMBRE DE LA ALUMNA: MAIRETH ROBLERO BAMACA**

**NOMBRE DEL LICENCIADO: ELIU ROBLERO MORALES**

**NOMBRE DEL TRABAJO: CUADRO SINÓPTICO “CONCEPTO DE CALIDAD”**

**MATERIA: CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

**GRADO: OCTAVO CUATRIMESTRE**

**GRUPO: "B"**

FRONTERA COMALAPA CHIAPAS, A 14 DE FEBRERO DEL 2021.

# CONCEPTO DE CALIDAD

## CALIDAD OBJETIVA Y CALIDAD SUBJETIVA

Las diferentes perspectivas conceptuales de la calidad pueden organizarse en dos categorías, según hablen de calidad objetiva y calidad subjetiva. La calidad objetiva deriva de la comparación entre un estándar y un desempeño, referidos a características de calidad medibles cuantitativamente con métodos ingenieriles o tecnológicos. La calidad objetiva está implícita en los conceptos de calidad como excelencia, la calidad como conformidad con las especificaciones o basada en el producto, y la calidad como aptitud para el uso.

## CALIDAD ESTÁTICA Y CALIDAD DINÁMICA

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.

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 del producto se refleja, bien libremente por la dirección o bien a partir de las necesidades de los clientes.

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 calidad por cada empresa deberá depender de las expectativas y necesidades de sus clientes.

## 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.

El concepto de calidad como valor sigue este camino, insistiendo en la importancia de definir la calidad en términos relativos y externos, según la utilidad que proporciona a los clientes. La perspectiva externa, nacida con 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.

El concepto de calidad total se revela multidimensional, incorporando tanto la dimensión interna o productiva como la dimensión externa o de mercado

# CONCEPTO DE CALIDAD

## CONCEPTO DE CALIDAD COMO EXCELENCIA

Garvin (1988: 40; 1984) habla de un enfoque trascendente para definir la calidad como excelencia y Steenkamp (1989) de una perspectiva metafísica que concibe la calidad como la innata excelencia.

El concepto de calidad como excelencia tiene una antigua tradición, que se remonta hasta los filósofos griegos como Platón y prosigue con el trabajo artesanal. En aquellos tiempos, la calidad ser el mejor, Este concepto de calidad tiene su importancia por incidir en la trascendencia de la calidad de diseño, que marca el grado de excelencia del producto.

## CALIDAD OBJETIVA Y CALIDAD SUBJETIVA

La calidad objetiva deriva de la comparación entre un estándar y un desempeño, referidos a características de calidad medibles cuantitativamente con métodos ingenieriles o tecnológicos.

La calidad objetiva está implícita en los conceptos de calidad como excelencia, la calidad como conformidad con las especificaciones o basada en el producto, y la calidad como aptitud para el uso.

## CALIDAD ESTÁTICA Y CALIDAD DINÁMICA

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. En cambio, la calidad es un concepto dinámico y en continuo cambio, por depender de múltiples factores en permanente evolución

## CALIDAD INTERNA Y CALIDAD

La única dimensión que el concepto absoluto de calidad incorpora es la de calidad en la producción. 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.