

Nombre de alumnos: Rafael García Esteban.

Nombre del profesor: Lic. Eliu Morales

Nombre del trabajo: Cuadro Sinóptico Concepto de Calidad.

Materia: Calidad en los servicios.

Grado: 8vo cuatrimestre.

Grupo: “B “

CONCEPTO DE CALIDAD

CALIDAD OBJETIVA

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.

CALIDAD SUBJETIVA.

La calidad subjetiva se basa en la percepción y en los juicios de valor de las personas, y es medible cualitativamente estudiando la satisfacción del cliente.

La calidad subjetiva se desprende de la definición de calidad como satisfacción de las expectativas del cliente.

CALIDAD 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.

CALIDAD DINÁMICA

La calidad no es un blanco fijo que se alcanza una vez que se logra cierto nivel, sino un proceso de mejora continua.

La evolución constante no la frena siquiera el cumplimiento actual de las expectativas del cliente, pues se puede seguir trabajando para anticipar su cambio y preparando a la empresa.

CALIDAD INTERNA

El 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.

CALIDAD EXTERNA

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.

CALIDAD COMO EXCELENCIA

El concepto se aplica para describir los productos con los máximos estándares de calidad en todas sus características.

La excelencia puede igualmente ser una buena base para la diferenciación comercial del producto, aprovechando el orgullo que un producto excelente siempre despierta entre sus compradores.