



Nombre de alumnos: Alexis Emanuel Sánchez Morales

Nombre del profesor: Eliu Roblero Morales

Nombre del trabajo: “Cuadro sinóptico”

Materia: Calidad en los servicio

Grado: 8

Grupo: “B”

CONCEPTOS DE CALIDAD

CALIDAD OBJETIVA Y SUBJETIVA

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

CALIDAD ESTÁTICA Y 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 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 y sus productos para responder a demandas latentes de manera rápida y flexible.

CALIDAD ABSOLUTA Y RELATIVA

- ✓ La calidad se valora entonces de forma absoluta, con independencia de la persona y se mide de forma incontestable por la distancia entre calidad realizada y calidad programada.
- ✓ La definición de calidad por cada empresa deberá depender de las expectativas y necesidades de sus clientes pudiendo variar su identificación de las dimensiones que incorpore en cada caso.
- ✓ La calidad del producto se refleja, bien libremente por la dirección o bien a partir de las necesidades de los clientes.

CALIDAD INTERNA Y EXTERNA

- La premisa subyacente al concepto interno de calidad y a los enfoques de Gestión de la Calidad en él basados es que si la empresa elabora un producto eficientemente garantizando su conformidad, fiabilidad y uniformidad, será adquirido en el mercado.
- El concepto de calidad en términos relativos y externos, según la utilidad que proporciona a los clientes.
- Los conceptos absolutos de calidad son también definiciones internas para mejorar la conformidad de productos y procesos de las cuales está ausente el análisis del entorno competitivo y de los mercados.