

**Nombre del alumno: Edilva Ciclali Díaz
Velázquez**

**Nombre del profesor: Eliu Morales
Roblero**

Licenciatura: Trabajo Social y G.C



Materia: calidad en los Servicios

Nombre del trabajo: Cuadro Sinóptico

CONCEPTO DE CALIDAD

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 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

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

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.

CALIDAD INTERNA Y CALIDAD EXTERNA

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 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.

CONCEPTO DE CALIDAD COMO EXCELENCIA

Hoy en día, este significado absoluto se conserva en la creencia popular de que la calidad es «lo mejor», «lo más brillante», «el poseer los estándares más altos» sin ningún compromiso con lo secundario y oponiéndolo a lo vulgar. cuando se aplica a las personas, indica un comportamiento ejemplar con estándares sobresalientes.

