

**Nombre de alumnos:**

Karla Francisca Gómez González

**Nombre del profesor:**

Lic. Elio Morales Roblero

**Nombre del trabajo:**

Cuadro sinóptico “Conceptos de calidad”

**Materia:**

Calidad en los Servicios

**Grado:**

8vo cuatrimestre

**Grupo: C**

# CONCEPTO DE CALIDAD

## Calidad objetiva

- ⇒ comparación entre un estándar y un desempeño.
- ⇒ características de calidades medibles cuantitativamente con métodos ingenieriles o tecnológicas.

Este producto describe excelencia

## Calidad subjetiva

- ⇒ percepción y en los juicios de valor de las personas
- ⇒ medible cualitativamente estudiando la satisfacción del

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
- La calidad es un concepto dinámico y en continuo cambio

Depende de múltiples factores en permanente evolución como la competencia o los gustos y motivaciones del consumidor

La evolución constante no la frena siquiera el cumplimiento actual de las expectativas del cliente,

## Calidad absoluta

y

## calidad relativa

- Calidad del producto se refleja, bien libremente por la dirección o bien a partir de las necesidades de los clientes
- 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, pudiendo variar su identificación de las dimensiones que incorpore en cada caso.

## Calidad interna

y

## externa

- ⇒ La única dimensión que el concepto absoluto de calidad incorpora es la de calidad en la producción.
- ⇒ 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 como excelencia

Garvin (1988: 40; 1984)

Enfoque trascendente para definir la calidad como excelencia.

Steenkamp (1989)

De una perspectiva metafísica que concibe la calidad como

### Ventajas:

- ⇒ Visión que puede ser más fácil de comprender que otras como la creación de valor,
- ⇒ Dar una señal clara de la ambición de estándares a alcanzar.
- ⇒ Aceptación y el compromiso de los empleados sean más accesibles. innata excelencia.