

Nombre de alumnos: López Velázquez Ashanti Citlali

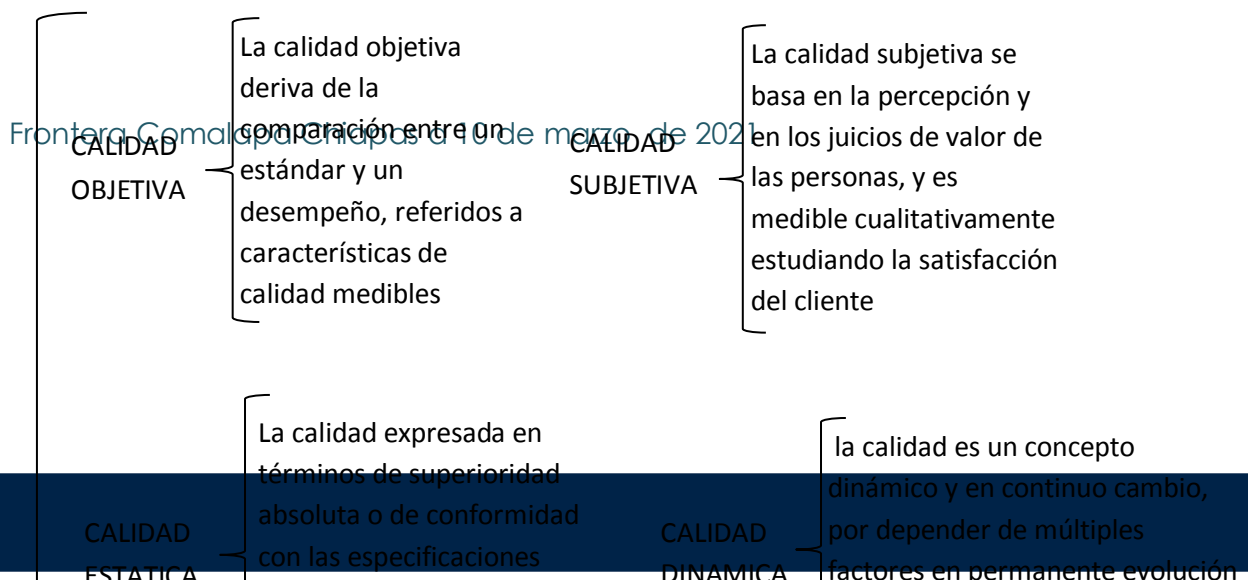
Nombre del profesor: Eliu

Nombre del trabajo: cuadro sinoptico

Materia: calidad en los servicios

Grado: 8° cuatrimestre

Grupo: "C"



CALIDAD
OBJETIVA

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

CALIDAD
SUBJETIVA

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

CONCEPTO DE CALIDAD

CALIDAD ESTÁTICA Y CALIDAD DINÁMICA

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 CALIDAD RELATIVA

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.

CONCEPTO DE CALIDAD COMO EXCELENCIA

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