



Nombre de la alumna: Marisol Monserrat Velázquez Miguel

Nombre del profesor: Lic. Elio Morales Roblero

Nombre del trabajo: Cuadro sinóptico “conceptos de calidad”

Materia: calidad en los servicios

Grado: Octavo cuatrimestre

Grupo: “C”

PASIÓN POR EDUCAR

Frontera Comalapa Chiapas a 14 de marzo del 2021

Conceptos de calidad

Calidad objetiva
Y
Calidad subjetiva

- Deriva de la comparación entre un estándar y un desempeño, este concepto describe bien la excelencia
- Es medible cuantitativamente con métodos ingenieriles o tecnológicos
- *Se basa en la percepción y en los juicios de valor de las personas
- *Es medible cualitativamente estudiando la satisfacción del cliente.

Calidad estática
Y
Calidad 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 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

Calidad absoluta
Y
Calidad relativa

- La calidad se valora entonces de forma absoluta
- Con independencia de la persona
- 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

Calidad interna

Y

Calidad externa

-Los conceptos absolutos de calidad son también definiciones internas para mejorar la conformidad de productos y procesos

-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, enfatiza la eficacia, entendida en el sentido de que la principal prioridad de la empresa debe ser satisfacer las expectativas de los clientes aun a costa de relegar la eficiencia

Concepto de calidad
como excelencia

-Garvín (1988: 40; 1984 define la calidad como excelencia

-Steenkamp (1989) concibe la calidad como la innata excelencia

-Hoy en día el concepto de calidad se define como lo mejor de lo mejor

