ALUMNA: MONSERRAT MENDEZ CAMBRANO

MAESTRO: JOSE ALBERTO PEREZ ALEGRIA

MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS

OCTAVO CUATRIMESTRE

CARRERA: LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIA

Gestión de la calidad y Gestión de los procesos

- Gestión de calidad
  - Condición necesaria para cualquier estrategia
  - Las empresas españolas estan siendo actores relevantes dentro del movimiento
  - Investigación academica sobre los enfoques de Gestión de calidad
  - Forma un cuerpo de conocimiento importante de la mano de una serie de actores
- Actores clave en la historia del movimiento por la calidad
  - La organización del esfuerzo individual y social en asociaciones centradas
  - Difusión internacional de la calidad
  - Progresiva consolidación de una comunidad cientifica con un objeto común de estudio
  - Una visión historica del movimiento que subraya la relevante evolución
- Modelo Deming Prize
  - Estructura y Criterios
  - Se pretende que cada organización realice una autoevaluación
  - Proceso de evaluación
  - Reflejando los principios de dirección
  - Alcanzar objetivos y estrategias
- Gestión de los procesos
  - Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa
  - Considera en primer lugar al cliente
  - Tiene en cuenta la finalidad
  - Satisfacen las necesidades
  - La responsabilidad social esta incorporada en el modelo
- Elementos de un proceso de calidad
  - Objetivo
  - Propietario
  - Requisitos
  - Salida
  - Cliente
  - Proveedor
  - Inicio
  - Fin
- Gestión por procesos
  - Entrada
  - Producto
  - Dato
  - Cliente
  - Recursos del proceso
  - Proveedor
  - Limites