

Nombre de la Alumna: Dariana Esteban Rodríguez.

Nombre del Profesor: Jezabel Ivonne Silvestre Montejo.

Nombre del Trabajo: Gestión de la Calidad y Gestión de los procesos.

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios.

Grado: 8o Cuatrimestre.

Procesos Los examinadores evalúan esta evaluación no esto se consigue
De ser los temas establecidos transmite en todo gracias a la
Evolución. Por los solicitantes son fomento la filosofía identificación que
Adecuados a su situación. De "oportunidad para cada empresa haga
El desarrollo mutuo". De sus propias
Oportunidades.

Modelo de administración La planificación de la Este proceso es necesario
De la calidad de Joseph calidad es la actividad no solo para los bienes y
Juran. Para desarrollar los servicios para los clientes
Productos y procesos externos sino también
Requeridos para satisfacer para los clientes internos.
Las necesidades de los entendiendo a estos como
Clientes. Miembros de la empresa.

Gestión Arranca definitivamente en la la elaboración de las la gestión de la
De década de los años setenta, a raíz normas sobre calidad se ha
Calidad. De la crisis económica occidental aseguramiento de la convertido actual-
Inducida por el alza del petróleo calidad y los modelos mente en la condición
Y la consolidación de las empresas de excelencia que han necesaria para
japonesas como competidores servido de base a los cualquier estrategia
en los mercados internacionales. Premios de calidad. Dirigida hacia el éxito.

Diagrama de También llamado diagrama Consiste en una representación
Ishikawa de causa-efecto se trata de un grafica sencilla en la que puede
Diagrama que por su estructura verse de manera relacional una
Ha venido a llamarse también especie de espina central, que es
Diagrama de espina de pez. Una línea en el plano horizontal.

Método de con este método, la línea principal las principales etapas del
Flujo del del diagrama de Ishikawa sigue la proceso y los factores que
Proceso. Secuencia normal del proceso en afectan las características de
La que se da el problema analizando. Calidad.

Gestión este tipo de estructuras, en la actualidad la gestión por procesos
 Por en la actualidad tiene un vuelve a unificar las actividades que
 procesos. Alto grado de burocracia fueron fragmentadas, controlando sus
 y sus recursos humanos flujos de trabajo y tratando de reducir la
 carecen de una ineficacia interna de la organización
 comunicación y formación funcional orientándose hacia el usuario y
 departamental adecuada apostando al protagonismo de todos y
 y cada uno de los trabajadores.

Metodologías Posee dos la primera es la relación la segunda dimensión se
 De gestión dimensiones. Entre la arquitectura del refiere a los docu-
 Por procesos. Proceso y la estructura mentos que describen el
 Organizacional. Funcionamiento del
 Proceso.

La Gestión Es una disciplina de gestión que sin pretender agotar el el gran objetivo
 De los ayuda a la dirección de la empresa tema, porque la gestión de la gestión de
 Procesos. a identificar, representar, diseñar, de procesos es todavía procesos es
 formalizar, controlar, mejorar y hacer una disciplina en aumentar la
 hacer más productivos los procesos formación. Productividad
 de la organización para lograr la en las
 confianza del cliente. Organizaciones.

Elementos de Podemos tener un Un proceso 1. _Objetivo.
 Un proceso de proceso de se compone 2. _Propietario.
 Calidad transparencia de básicamente 3. _ Requisitos.
 Documentos un de 8: 4. _ Salida.
 Proceso de consulta 5. _ Cliente.
 Y préstamo de 6. _ Proveedor.
 Expedientes. 7. _ Inicio.
 8. _ Fin.