

# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>9</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> .....	<b>15</b>
1.1. Concepto y enfoques de la calidad .....	15
1.2. Modelos, normas y sistemas de gestión de la calidad .....	17
1.3. Reconocimiento y certificación de la calidad.....	20
1.4. Calidad en la prestación de servicios.....	21
1.4.1. Características de los servicios .....	21
1.4.2. La percepción de calidad en los servicios.....	23
1.5. Algunas experiencias de implantación en España de modelos de gestión de la calidad en ONL de acción social .....	25
<b>2. FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL</b> .....	<b>29</b>
2.1. Consideraciones previas.....	29
2.2. Conceptos fundamentales de la Excelencia dentro del modelo EFQM .....	31
2.2.1. Orientación hacia los resultados .....	31
2.2.2. Orientación al cliente .....	31
2.2.3. Liderazgo y coherencia en los objetivos.....	34
2.2.4. Gestión por procesos y hechos.....	34
2.2.5. Desarrollo e implicación de las personas.....	37
2.2.6. Aprendizaje, innovación y mejora continuos.....	38
2.2.7. Desarrollo de alianzas .....	40
2.2.8. Responsabilidad social .....	40

<b>3. EL MODELO EFQM DE EXCELENCIA .....</b>	<b>41</b>
3.1. Presentación general del modelo .....	41
3.2. Criterios del modelo EFQM.....	43
3.2.1. Criterio 1: Liderazgo .....	43
3.2.2. Criterio 2: Política y estrategia .....	47
3.2.3. Criterio 3: Personas .....	51
3.2.4. Criterio 4: Alianzas y recursos.....	55
3.2.5. Criterio 5: Procesos .....	60
3.2.6. Criterio 6: Resultados en los clientes.....	64
3.2.7. Criterio 7: Resultados en las personas .....	72
3.2.8. Criterio 8: Resultados en la sociedad.....	76
3.2.9. Criterio 9: Resultados clave .....	79
<b>4. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN EL MODELO EFQM DE EXCELENCIA .....</b>	<b>89</b>
4.1. Fases del proceso de implantación del sistema de gestión de la calidad .....	89
4.2. Etapas para la implantación del sistema de documentación de la calidad .....	94
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>99</b>
<b>SITIOS WEB DE INTERÉS .....</b>	<b>105</b>