



Nombre del Alumno: Deleyma Clarisa López Mérida

Nombre del tema: gestión de la calidad / gestión de los procesos

Nombre de la Materia: calidad de los servicios

Nombre de la Licenciatura: trabajo social

Cuatrimestre: 8°

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Breve desarrollo histórico de la Gestión de la Calidad

ha transitado desde la inspección hasta los actuales modelos de excelencia en la gestión. ... Aplicado originalmente a procesos industriales, el concepto de **Calidad** se ha ido trasladando desde las actividades manufactureras, hacia aquellas otras administrativas y de servicios.

Filosofía sobre la gestión e la calidad
Deming, Juran, Crosby, Feigenbaum, Ishikawa

Deming: La calidad es inseparable de la eficiencia económica, un grado de uniformidad y fiabilidad a bajo coste.
Juran: traducir las especialidades de los clientes en las especificaciones.
Crosby: medir la calidad por la proximidad real a los estándares.
Se mide por lograr la aptitud deseada por el cliente

Definición de la calidad

. La calidad objetiva deriva de la comparación entre un estándar y un desempeño, referidos a características de calidad medibles cuantitativamente con métodos ingenieriles o tecnológicos
la calidad subjetiva se basa en la percepción y en los juicios de valor de las personas, y es medible cualitativamente estudiando la satisfacción del cliente

GESTIÓN DE LOS PROCESOS

. El enfoque a los procesos

aumentar la productividad en las organizaciones. Productividad considera la eficiencia y agregar valor para el cliente

. Elementos que conforman los procesos

- *Objetivo: el proceso se implementa en la organización o servicio con una finalidad concreta.
- *Propietario: alguien en la organización es responsable del proceso globalmente.
- *Requisitos: se deben desencadenar unos requisitos iniciales.
- *Salida: se produce una respuesta o salida.
- *Cliente: siempre existe un cliente receptor de la salida del proceso.
- *Proveedor: el proceso puede requerir para su ejecución de la existencia de proveedores de productos
- *Inicio: la primera tarea del proceso marca el hito de inicio temporal del mismo.
- *Fin: la última tarea del proceso marca el hito de finalización del mismo.

La gestión por procesos en la biblioteca y el archivo: metodología

deberá ser adaptado de acuerdo a la realidad específica de cada centro de catalogación, teniendo en cuenta además que es fundamental para adoptar este estilo gerencial dentro de la biblioteca la aprobación de los directivos además de un equipo de personas abocadas a dirigir, coordinar, solucionar conflictos, establecer prioridades y controlar que la totalidad de las fases del modelo se realicen