



**Nombre de alumno: Ximena Yelitza
reyes Gutiérrez**

**Nombre del profesor: likza hally
roblero Muñoz**

Nombre del trabajo: la gestión

Materia: gestión del trabajador social

PASIÓN POR EDUCAR

Grado: 9 cuatrimestre

INTRODUCCIÓN

Si a dos personas les pedimos que nos digan lo primero que piensan cuando se les habla de gestión, es muy probable que piensen en la licenciatura de gestión empresarial, o que recuerden algún discurso político. Sin embargo, en este documento se hablará de la gestión que se realiza en un proceso, y se hará racional la necesidad de conocer de dicho tema dentro de la licenciatura en trabajo social.

El mundo al que nos enfrentamos en la actualidad, merece que todos los trabajadores sociales nos encontremos altamente capacitados para poder resolver los conflictos sociales que se nos presenten, tal como lo menciona la visión y misión de nuestra universidad: el objetivo es lograr profesionistas capaces.

A continuación, se resolverán preguntas como ¿Qué es la gestión? ¿Cuántos tipos de gestión existen? ¿Qué elementos conforman una gestión?, ya que para que los objetivos sean alcanzados y los propósitos cumplidos, el trabajador social debe conocer los conceptos de lo que trabaja, pues no debe olvidar que su principal propósito es la saciedad de aquellos para quienes esté trabajando.

Son muchos los conceptos, y es probable que algunos se confundan en otros aspectos como lo son la economía, que está estrechamente vinculada con la gestión empresarial, pero no debemos olvidar que el trabajador social es un personaje principal e indispensable en muchos ámbitos como lo son el educativo, el social, el político el económico y el empresarial.

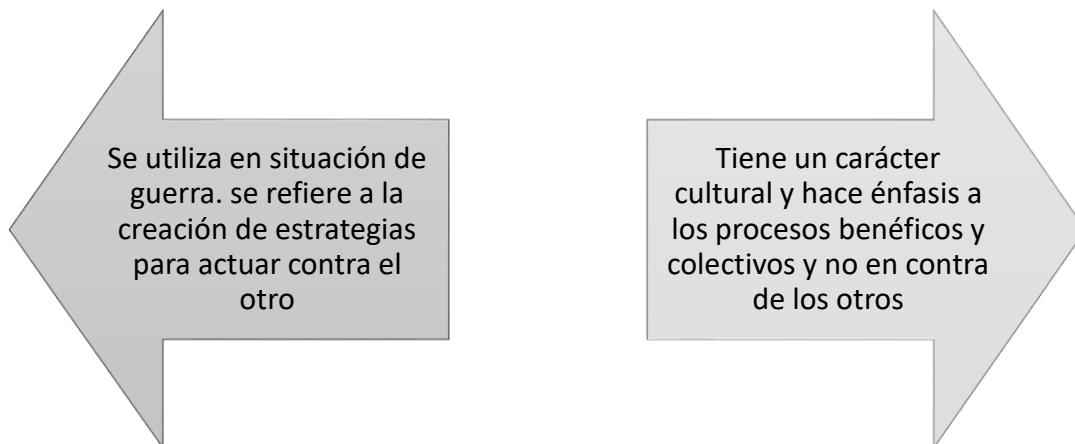
Es por eso que este documento podría estar vinculado con algunos conceptos de economía o políticos, pero, ¿en qué ámbito no es necesario un trabajador social? El trabajador social se encarga de fomentar el bienestar humano y prevenir y atender carencias y/o dificultades sociales.

Sin más por agregar, a continuación, se presenta el documento que compila todas las características antes mencionadas.

LA GESTIÓN

Uno de las principales acciones que se realizan como trabajador social, es la gestión. Para poder familiarizarse con el alcance del trabajador social, es necesario conocer la denotación etimológica de la palabra Gestión. Esta palabra tiene una raíz en latín, como casi todas las palabras que se utilizan en el español, proviene de “gestus”, que significa actitud, gesto, movimiento del cuerpo.

La RAE, define a la gestión como obra de gestionar, y gestionar es “llevar adelante un proyecto o manejar y/o conducir una situación problemática”. En el documento base de este ensayo, se exponen distintos significados de la palabra, pero es necesario poner especial atención a dos, que se presentan a continuación en un breve esquema.



Con estos conceptos claros, no está de más mencionar que el utilizado en el trabajo social, es el mismo del que hablan Claudia Villamayor y Ernesto Lamas, en el que se incluye un proceso de estrategias, trabajo y resultados con la intención de un beneficio o mejoría para un colectivo específico. Pero también se incluye todo el proceso se establecen objetivos comunes, organización, articulación y proyección de las fuerzas, los recursos humanos, técnicos y económicos, entre otros.

En las siguientes páginas de este documento se detallará la importancia de los procesos de gestión, pues si bien, la búsqueda de un beneficio colectivo suena idílico, no es algo que pueda hacerse con sencillez o sin el trabajo de varios personajes involucrados, mismos que a su vez, presentan distintos puntos de vista e incluso, intereses.

LOS PROCESOS DE GESTIÓN

“La gestión por procesos se puede definir como la forma de organizar el trabajo en función del mejoramiento continuo de actividades dentro de la organización, y para esto, es de vital importancia identificar, seleccionar, describir y documentar los procesos que conforman la empresa”

Este párrafo que se encuentra en la antología base de este ensayo, hace mención de cuestiones importantes e imprescindibles para contextualizar y conocer los procesos de gestión, mismos que podemos vincular con el método científico que es utilizado en varias ciencias. De igual forma se menciona que el objetivo final de una organización es el funcionamiento coordinado y en búsqueda de la satisfacción del cliente y el jefe, haciendo de ambas partes un pilar prioritario en el proceso.

Para garantizar la satisfacción de los clientes, se deben involucrar todos los recursos de la organización: humanos, económicos, de infraestructura, entre otros. Esto con la finalidad de transformar los elementos entrantes y salientes y poder cubrir los estándares que los clientes.

Por mucho tiempo, el diseño estructural de las empresas no cambió en relación al enfoque organizacional. En la actualidad, se incluye un nuevo concepto que se denomina Gestión basada en los Procesos (GbP). En este nuevo modelo, la estructura organizativa que resultaba funcional de manera vertical, es modificada para ser aplicada de forma horizontal, misma que, según Ostroff (2000), no está contrapuesta con la vertical, siempre y cuando ambas organizaciones tengan como principal objetivo la satisfacción de las expectativas de todos los involucrados en el proyecto (clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad, etc.), en lugar de solo centrarse en los aspectos estructurales.

Como todos los cambios y modificaciones en el sistema, no se dio de la noche a la mañana, ni fue basado en una vaga idea. Esta añadidura refleja los resultados de experiencias positivas que empresas líderes obtuvieron al aplicar este cambio organizativo, en el que no sólo modificaron cuestiones de expectativas y experiencias de relación calidad-servicio,

sino que también se seleccionaron procesos importantes, analizándolos y agregando las mejoras que fueron consideradas pertinentes, para lograr la transformación de sus organizaciones de manera efectiva y acertada.

Mientras que el anterior esquema se orientaba a agrupar tareas según necesidades de tipo técnico, el nuevo enfoque orienta todas esas actividades a la satisfacción del cliente. Un Enfoque de Gestión Eficiente es aquel en el que se aplica la experiencia para optimizar el resto de procesos en la organización. En este método, se fusiona el enfoque a los procesos y la organización estructural y el agregado de valor para la satisfacción del destinatario (interno o externo). Así es como se llega a la Reingeniería de Procesos (Business Process Reengineering) que se apoya en

el cambio.

ELEMENTOS DEL PROCESO

La palabra Proceso proviene del latín Processus que significa: avance, progreso. Un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs). Se define al proceso como: “una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno”.

Para que la comprensión de este documento y de los cambios que se implicaron en las organizaciones empresariales, es necesario conocer los distintos elementos que conforman el proceso como tal, por eso, después de plasmar la definición que se utiliza en este documento, presento un listado de los elementos que conforman un proceso:

-INPUTS: Son los recursos a transformar, materiales a procesar, personas a formar, informaciones a procesar, conocimientos a elaborar y sistematizar, etc. Se podría decir que es la materia prima, son el conjunto de factores o recursos que se necesitan para cumplir con la producción.

-RECURSOS O FACTORES QUE TRANSFORMAN: Actúan sobre los inputs. Se clasifican en dos tipos básicos:

a) **FACTORES DISPOSITIVOS HUMANOS:** Planifican, organizan, dirigen y controlan las operaciones

b) **FACTORES DE APOYO:** Infraestructura tecnológica como hardware, programas de software, computadoras, etc.

-FLUJO REAL DE PROCESAMIENTO O TRANSFORMACIÓN: La transformación varía dependiendo de lo que sea el input. Puede ser física, de lugar, jurídica, entre otras. Por ejemplo, si el input es información, podría tratarse de su reconfiguración o posibilitar su habilitación según sea el caso. Puede tratarse de la transferencia de conocimientos como en la capacitación, o de almacenarlos.

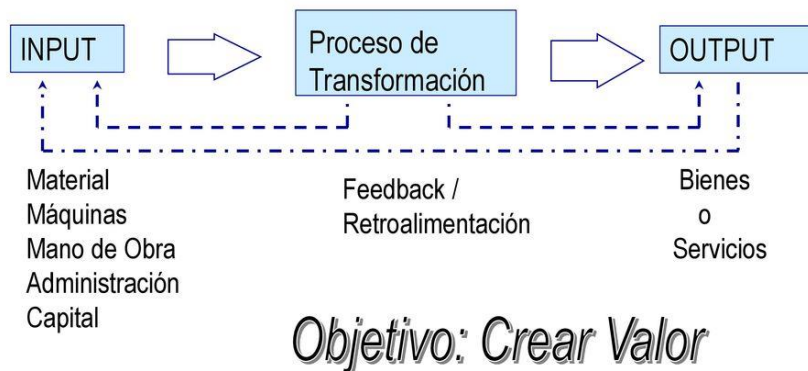
-OUTPUTS: Son básicamente de dos tipos:

a) **Bienes.** Tangibles, almacenables, transportables. La producción se puede diferenciar de su consumo. Es posible además una evaluación de su grado de calidad de forma objetiva y referida al producto.

b) **Servicios:** intangibles, acción sobre el cliente. La producción y el consumo son simultáneos. Su calidad depende básicamente de la percepción del cliente. Dadas las crecientes formas mixtas, ha comenzado a emplearse también el término de serducto (ser-vicio + producto) que indica la orientación a la satisfacción de necesidades del cliente a través de una actividad u objeto portador de ese valor.

ANÁLISIS DE PROCESOS

- **Procesos:** Es cualquier parte de la organización que toma input y los transforma en output



Con esta imagen, quedan ejemplificados los procesos y su importancia en la creación de cualquier producto o servicio. Todo esto se vincula con todos los cambios explicados en las páginas anteriores.

CONCLUSIÓN

A manera de conclusión y con la intención de no ser repetitiva, a lo largo de este documento se les dan respuesta a las preguntas planteadas en la introducción y quizá a varias más que en su momento no fueron pensadas.

Es importante que se conozcan los procesos de gestión, los cambios, adecuaciones y permanencias que se han presentado en la empresa en los últimos años. Si bien es cierto que hace falta información o que se podría ahondar en algunos puntos presentados con anterioridad, se priorizó la simplificación de contenidos básicos y esenciales para el manejo de conceptos e ideas indispensables en la gestión.

Gestionar es una de las características del ser humano, desde nuestra niñez gestionamos todo aquello que nos permite tener una condición de vida mejor. Gestionamos nuestras relaciones humanas, nuestro trabajo y probablemente también gestionemos nuestro futuro

con las acciones diarias realizadas. Justo ahí radica la importancia del conocimiento de la gestión y sus procesos.

La información presentada en este documento, tiene información complementaria que será presentada en documentos subsecuentes, de igual forma, en la bibliografía se dejan los datos de consulta, por si al lector le resulta interesante y desea conocer más de lo que en este documento se habla de manera superficial.

Cuando el ser humano conoce sus límites, sus alcances y sus áreas de mejora, puede mejorar y desarrollar todas sus áreas de crecimiento e interacción social. Cuando un individuo se encuentra socialmente estable, el objetivo del trabajador social ha sido cumplido.

BIBLIOGRAFÍA

- *Gestión de trabajo social. Licenciatura en trabajo social. Noveno cuatrimestre.*
- *Google images. Análisis de procesos. Fecha de consulta: 05/06/2020 13:43 h.*
- *Diccionario RAE online. Fecha de consulta: 05/06/2020 12:18 h.*