



Nombre del estudiante: Morelia de los Ángeles Díaz
Valencia

Carrera: Trabajo social y gestión comunitaria

Nombre de la materia: Trabajo Social En Las
Organizaciones

Cuatrimestre: Octavo

Nombre de la tarea: Reporte de Lectura

Fecha de entrega: 15 de Febrero de 2021

Nombre del docente: Nahieli Camas Camaras

GESTION DE CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES

La **gestión de calidad** es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes.

Se puede definir como la estructura organizacional, los procedimientos y los recursos necesarios para implementar un método que asegure que todas las actividades en el ciclo de vida de un producto o servicio son efectivas, con respecto al sistema y su desempeño, y que contribuyen a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

En el contexto de las organizaciones, se entendía la calidad como el grado en que un producto cumplía con las especificaciones técnicas que se habían establecido cuando fue diseñado. Posteriormente, fue evolucionando hacia la definición contenida en la norma UNE 66-001: el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas. Y en relación a la tercera definición, han surgido varios términos como Total Quality Management, que significa Gestión de la Calidad Total.

La Gestión de Calidad Total es una estrategia de gestión cuyo objetivo es que la organización satisfaga de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de los clientes, de los empleados, de los accionistas o financiadores y de la sociedad en general.