



NOMBRE LA MATERIA:

TRABAJO SOCIAL EN EL ADULTO

NOMBRE DEL TRABAJO:

REPORTE DE LECTURA

NOMBRE DEL DOCENTE:

NAHIELI CAMAS CAMERAS

GRADO:

“8”

GRUPO:

“A”

CARRERA:

TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIA

NOMBRE DEL ALUMNO:

LUIS FERNANDO ANGEL ARRIAGA

FECHA DE ENTREGA:

13 DE FEBRERO DEL 2021



GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES SOCIALES

Calidad como excelencia

Es la consideración de calidad como una propiedad absoluta equivalente a la excelencia. Un producto o servicio que base su concepción de calidad en la excelencia, sigue una estrategia de diferenciación comercial. La dificultad de definir el estándar de excelencia, desde el momento en que su definición es subjetiva y basada en las opiniones de cada uno de los clientes, hace difícil encontrar una definición única de estándar de excelencia. Un producto «excelente», si no satisface ninguna necesidad de la sociedad, será un producto de mala calidad porque nadie lo consumirá, lo que conduce a pérdidas y despilfarro de recursos de la organización.

Calidad como ajuste a las especificaciones

Surge desde la etapa de la calidad industrial en la que el producto final debe ajustarse a un patrón preestablecido, que a su vez reportará menores costos, y hacerlo bien a la primera porque es menos costoso que las reparaciones y los ajustes. La calidad, entendida en este enfoque, significa asegurar que el producto final sea tal como se ha determinado en base a unas especificaciones previas de calidad definidas por los productores. La medición de la calidad se hace en base al número de desviaciones de la producción respecto al estándar preestablecido. Para Taguchi el incremento de las desviaciones respecto a una especificación central implica una pérdida de calidad en tanto se producen pérdidas económicas y se pierden clientes debido a su insatisfacción.

Calidad como aptitud para el uso

Esta concepción es cercana a la definición que indica que el cliente es la pieza fundamental para con seguir la calidad por parte de una empresa. Este enfoque difiere de los anteriores, puesto que los mismos han basado su concepción de calidad en aspectos internos de la empresa y como eje central el proceso productivo. Siguiendo a Juran, un producto será de calidad cuando su principal concepción sea el uso que le exigen sus clientes y por tanto, cuando sus características le permitan desempeñar la función para la que ha sido diseñado. Por lo tanto, según la referencia de calidad como adecuación al uso, cuando se analice la calidad de un producto o servicio, debe medirse o evaluarse la calidad de los servicios que el producto o servicio prestan al consumidor.

Calidad como satisfacción de las expectativas del consumidor

Indican dos inconvenientes a la hora de definir la calidad como aptitud para el uso. Ante estos apuntes, surge la idea de que la calidad significa la satisfacción de las expectativas de los clientes y por tanto su medición ya no se hace desde el producto, sino desde la percepción que manifieste un consumidor tras su uso. Los autores afirman que aunque los clientes no conozcan las especificaciones que permiten juzgar la calidad de un modo objetivo, sí tienen expectativas, y estas son susceptibles de medición, si bien de manera complicada en algunos casos. Esta orientación del término de calidad ha implicado pasar de una visión objetiva del concepto a otra subjetiva basada en las opiniones de los clientes. El concepto de calidad ha ido evolucionando, ampliando objetivos y variando orientaciones. Se pueden distinguir etapas diferentes y sucesivas en su desarrollo:

1. Inspección de la calidad
2. Control de la calidad
3. Aseguramiento de la calidad
4. Gestión total de la calidad