

**NOMBRE DEL ALUMNO: MARIA VIOLETA  
CRUZ MANDUJANO**

**NOMBRE DEL PROFESOR : NAHELI CAMAS  
CAMERAS**

**NOMBRE DEL TRABAJO:  
IREPORTE DE LECTURA**

PASIÓN POR EDUCAR

**MATERIA:**

**TRABAJO SOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES**

**CARRERA: TRABAJO SOCIAL Y GESTION  
COMUNITARIA**

**GRADO: "8"**

**GRUPO "A"**

## **GESTION DE LA CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES SOCIALES**

### **Calidad por excelencia**

Es todo aquel producto o servicio que cumple con la mayoría de estándares que son fáciles de apreciar en todas sus características. Un producto o servicio que base su concepción de calidad en la excelencia, sigue una estrategia de diferenciación comercial. Basada en las opiniones de cada uno de los clientes, hace difícil encontrar una definición única de estándar de excelencia. Las organizaciones se centran únicamente en fabricar, diseñar y ofrecer productos y servicios de alta calidad de diseño o diseño superior, sin considerar cuáles son las verdaderas necesidades y expectativas de los clientes y lo que están dispuestos a pagar por un determinado producto o servicio. 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 (input) 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. Se busca identificar cuáles son los márgenes de tolerancia admisibles, determinar los procedimientos necesarios para conseguirlos, y a la vez establecer una planificación para alcanzar el “hacerlo bien y a la primera”. Las ventajas de la concepción de calidad como ajuste a las especificaciones estriban en la facilidad de la medición, en tanto un producto será de calidad si cumple con lo especificado; la necesidad de desagregar el producto con el fin de conseguir un estándar para cada uno de los componentes, tarea que minimiza el riesgo de error; la claridad en la determinación de responsabilidades contraídas por cada uno de los responsables de cada parte del proceso productivo.

### **Calidad como aptitud para el uso**

El cliente es la pieza fundamental para conseguir 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. Este concepto de calidad pasa de centrarse en

aspectos productivos a centrarse en el cliente como referencia para definir la calidad. 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. Este punto de vista también aleja la definición de calidad de la primera concepción (calidad como excelencia), desde el momento que la aptitud al uso no implica alcanzar un lujo extremo o la mejor calidad de diseño, sino que significa satisfacer los requisitos del cliente en su uso.

### **Calidad como satisfacción de las expectativas del consumidor**

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. El concepto de calidad ha ido evolucionando, ampliando objetivos y variando orientaciones. Su papel ha tomado una importancia creciente al evolucionar desde un mero control o inspección, hasta convertirse en uno de los pilares de la estrategia global de la empresa. 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.

### **La inspección de la calidad:**

Consistió en asegurarse de que se comprenden y satisfacen los requisitos de los clientes, mediante la existencia de un sistema de gestión que los identifique y garantice que se satisfacen de manera constante. Dentro de estos sistemas de gestión se otorga un papel fundamental a la inspección formal, que consiste en practicar mediciones, exámenes o comprobación de las características de los productos o servicios y compararlos con un conjunto de requisitos específicos, esto permite rechazar los que no cumplan con ellos y evitar así la existencia de clientes insatisfechos y costos adicionales para la organización

