



Nombre del alumno

Cesar Eduardo Luna Culebro

Materia

Seminario de tesis

Carrera

Trabajo social y gestion comunitaria

Catedratico

Maricela de la cruz

Fecha de entrega

11/04/2021

## 1.- Gestión de la calidad:

La gestión de calidad, es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo. Así que, antes que nada, tenemos que hacer hincapié en que no se quiere identificar los errores cuando ya se han producido, sino que se deben evitar antes de que ocurran.

De ahí su importancia dentro del sistema de gestión de una organización. De nada sirve corregir los errores de forma continua, si no aprendemos de ellos e intentamos anticiparnos a su aparición.

La gestión de calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que tratan de garantizar la calidad, no de los productos obtenidos en sí sino del proceso por el cual se obtienen estos productos.



## 2.- Historia, conceptos básicos:

La calidad se ha convertido en una necesidad para asegurar el mercado y permanecer en él. La preocupación por la calidad es tan antigua como la sociedad, sin embargo, en cada momento histórico el concepto de calidad ha sido distinto. Las sociedades y las personas han evolucionado, cada una a su ritmo y han demandado cosas nuevas con características diferentes. La calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un

sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario.



### 3.- Gestión de la calidad en las organizaciones sociales:

Es la consideración de calidad como una propiedad absoluta equivalente a la excelencia. Es 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. 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.



#### 4.- La supervisión como gestión organizacional:

En el proceso administrativo llega un momento en el cual el administrador realiza planes de acción buscando obtener una respuesta alentadora a su gestión por parte de los empleados utilizando para ellos técnicas de comunicación, tareas de supervisión y la motivación para lograr una correcta dirección organizacional.

Los elementos que comprenden la dirección organizacional en la administración los podríamos detallar de la siguiente manera:

- Ejecutar los planes de acción considerando la estructura de la organización.
- La motivación
- Conducir los esfuerzos del personal a cargo
- La comunicación
- La supervisión
- Alcanzar las metas organizacionales.



#### 5.- Calidad y calidez en la intervención social.

Calidez del trabajo social significa salir del pensamiento determinista mostrando que hay salidas válidas y posibles. Significa dejar de asumir las necesidades básicas exclusivamente como carencias que generan demandas y empezar a asumirlas como potencialidades que dan lugar a la búsqueda y la participación.

Calidez del trabajo social supone, entonces, pasar de la lógica del producto a la lógica del servicio: el servicio es una relación, la prestación es un artefacto que cristaliza o sustituye una relación. Este estatuto relacional de la acción profesional impone algunas cualidades a la misma.

