



Mi Universidad

Cuadro Sinóptico

Nombre del Alumno: Bitia Madian Méndez Ávila

Nombre del tema: La supervisión en el trabajo social

Parcial: 1er

Nombre de la Materia: Trabajo Social en las Organizaciones

Nombre del profesor: Manuela Jiménez Nery

Nombre de la Licenciatura: Trabajo Social Gestión Comunitaria

Cuatrimestre: Octavo Cuatrimestre

Lugar y Fecha de elaboración

Pichucalco Chiapas A 2 de abril del 2022

**3.1.-
Historia,
concepto,
definición.**

**UN
MODELO
DE
SUPERVISIÓN. EL
PROCESO
DE
SUPERVISAR.**

La Supervisión, desde sus inicios se contempla como parte integrante de la teoría, la práctica y la historia del Trabajo Social.

En la actualidad, se contempla como una parte de la práctica misma del trabajo social (Brashears, 1993; Wolsfeld y Haj-Yahin, 2010) Aproximarnos conceptualmente a lo que es la supervisión no es tarea fácil pues existen variedad de definiciones que implican marcos valorativos diferentes acerca de las personas.

Desde aquí y supuesto la importancia de la supervisión para garantizar unas prácticas de excelencia, proponemos un modelo ecléctico que parte de ideas constructivistas y del modelo sistémico pretendiendo la formación de una asociación emocional de aprendizaje

El proceso de supervisión que desde aquí se propone es similar, en muchos aspectos a la relación que se establece entre el o la cliente y el o la trabajadora social en el sentido de las emociones que se proyectan en la relación, así como los temores y las esperanzas. Este proceso exige que el estudiante tenga la capacidad de expresar y liberar sentimientos en relación a los conocimientos que adquiere y potenciar una actitud que deje que el proceso de reflexión influya sobre el proceso emocional.

**SUPERVISADO:
VALORES,
EXPERIENCIAS,
PERCEPCIONES**

Es un proceso que necesariamente requiere pues receptividad emocional, imaginación creativa, un pensar disciplinado, y la capacidad de actuar adecuadamente. Un proceso complejo que ha de relacionar y vincular como una toda la tarea de conocerse a sí mismo

Consideramos que el proceso de supervisar debe ser un proceso simultáneo de enseñar y aprender que posibilite aflorar conocimientos y técnicas, pero también que posibilite una experiencia vital, que ayude a clarificar ideas y sentimientos y reconocer las propias limitaciones. La supervisión con los estudiantes se hace en cuatro fases, cada una de las cuales tienes sus propias peculiaridades, pero también su propia importancia, de la misma manera que la relación profesional.

3.2.- Objetivos, elementos y contenido de la supervisión.

en todo grupo de trabajo, de cualquier tipo que sea este, existe una figura que se denomina "supervisor"

Esta figura del supervisor es común que se asocie su comienzo como rol dentro de un equipo de trabajo a partir de que los procesos "fordistas"

la supervisión como tarea dentro de una organización es casi tan antigua como el trabajo mismo.

En el caso de fines del siglo XIX, y antes de que muchos de los derechos de los cuales hoy gozan los trabajadores fueran reconocidos, un mal desempeño laboral detectado por los supervisores suponía horas extra de trabajo

En la actualidad, los sistemas de monitoreo mediante cámaras de seguridad son una gran ayuda en grandes empresas

Objetivos de la supervisión

1. Mejorar la productividad de los empleados
2. Desarrollar un uso óptimo de los recursos
3. Obtener una adecuada rentabilidad de cada actividad realizada
4. Desarrollar constantemente a los empleados de manera integral
5. Monitorear las actitudes de los subordinados
6. Contribuir a mejorar las condiciones laborales

Papel del supervisor

Una supervisión eficiente exige no solo conocimientos, también habilidades, visión y previsión. El éxito del supervisor generalmente determina el éxito de los proyectos y objetivos de la organización.

Los principios del supervisor

Aplicación de los métodos de la supervisión, Ambas deben contribuir al logro de los objetivos de la organización. La supervisión tiene como propósito asegurar la calidad del programa y del funcionamiento además de permitir que el personal se desempeñe en sus funciones con excelencia.

Métodos y técnicas de la supervisión

Los principales métodos de supervisión son:

- Método científico
- No directo
- De facetas múltiples
- De ayuda mutua
- Clínico

Las técnicas utilizadas en la supervisión, aplicadas en forma independiente o integrada, pueden clasificarse como directas e indirectas.

Evaluación de la supervisión

La evaluación es el proceso de juzgar los logros que un proyecto o programa ha conseguido, especialmente en relación con las actividades planificadas y los objetivos generales, implica juicio de valor. La supervisión es el puente entre la administración y el centro docente basando en el correcto y ágil funcionamiento las adecuaciones rápidas del sistema a los requerimientos de la sociedad

El Método de Trabajo Social en Grupo es uno de los tres métodos clásicos de la profesión a través del cual, utilizando la situación de grupo, los individuos miembros de éste pueden satisfacer necesidades psicosociales y progresar desde el punto de vista emotivo intelectual, de modo que puedan alcanzar los objetivos del grupo y contribuir a un mejor funcionamiento de la sociedad.

3.3.- Fases del proceso: individual y grupal.

Proceso metodológico del Trabajo Social en Grupo

El proceso metodológico comprende los pasos que un grupo debe seguir desde su conformación, desarrollo integral y funcionamiento en general, lo cual incluye fases, etapas, procedimientos, técnicas e instrumentos.

Etapas o fases del proceso de grupo

El proceso evolutivo del grupo, desde su formación hasta su desintegración, lo conforman una serie de etapas o fases, que busca la resolución de la problemática detectada en el grupo, las cuales sirven para que sus miembros adquieran conciencia de grupo y aprendan a vencer obstáculos.

NATALIO KISNERMAN: ETAPA DE FORMACIÓN O

APARENTE GRUPO: El proceso inicia con la motivación para formarla. **ETAPA DE CONFLICTO:** Debe verse siempre como positivo para el grupo, ya que de su elaboración los miembros adquieren autoconocimiento de sí mismos y experiencias para afrontar los problemas e la vida social. **ETAPA DE ORGANIZACIÓN:** Organizarse significa desarrollar la capacidad de auto dirigirse. Los síntomas que señalan que el grupo ha entrado en esta etapa son la declinación de la ansiedad, la división del trabajo, la aparición del líder sociológico del grupo

Procesos a desarrollar en el Trabajo Social en Grupo

Los procesos a desarrollar en el método de Trabajo Social en Grupo requieren un estudio profundo, una planeación, una búsqueda de información actualizada y el estudio de los problemas para lograr los fines propuestos.

Técnicas a utilizar en el Trabajo Social en Grupo

Las técnicas e instrumentos en el Trabajo Social en Grupo han sido manejadas para la recolección de información y como generadoras de procesos de comunicación, puesto que con ellas es posible la lectura, comprensión y análisis de los sujetos, los contextos y las situaciones sociales en donde se actúa.

3.4.- Instrumentos y técnicas

Las técnicas e instrumentos en el Trabajo Social en Grupo han sido manejadas para la recolección de información y como generadoras de procesos de comunicación

Según Natalio Kisnerman, las técnicas para el Trabajo Social en Grupo son las siguientes

Fuentes de información para la formulación del Diagnóstico. Según Robert Vinter se puede recurrir a una gran variedad de fuentes en las cuales se puede obtener información para la formulación del diagnóstico; éstas son

Según Kisnerman los instrumentos a utilizar en el Trabajo Social en Grupo

es posible la lectura, comprensión y análisis de los sujetos, los contextos y las situaciones sociales en donde se actúa. Las técnicas se relacionan con las capacidades del profesional para producir el efecto esperado en el trabajo con grupos.

DOCUMENTACIÓN, PARTICIPACIÓN Y DISCUSIÓN EN GRUPO, CONCIENTIZACIÓN, PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES, SUPERVISIÓN, EVALUACIÓN

FUENTES DONDE CONSEGUIR INFORMACIÓN DE DIAGNOSTICO. Procedimientos de recepción, Contactos colaterales, Visitas domiciliarias, Observación en grupo, Entrevista y observaciones.

Crónica de grupo, Informe de proceso, Informe de supervisión, Informe de evaluación



Mi Universidad

Ensayo

Nombre del Alumno: Bitia Madian Méndez Ávila

Nombre del tema: La supervisión en las organizaciones: un instrumento para la calidad

Parcial: 1er

Nombre de la Materia: Trabajo Social en las Organizaciones

Nombre del profesor: Manuela Jiménez Nery

Nombre de la Licenciatura: Trabajo Social Gestión Comunitaria

Cuatrimestre: Octavo Cuatrimestre

Lugar y Fecha de elaboración

Pichucalco Chiapas A 2 de abril del 2022

INTRODUCCION

en esta unidad hablaremos de la calidad en las organizaciones, nos dice que La **calidad** genera productos y servicios mejorados, disminuye costes y permite aumentar la rentabilidad financiera de las empresas. ... Es un factor de motivación e integración de los trabajadores, ya que es el objetivo que orienta todas las actuaciones en las **organizaciones**. A continuación, veremos todo lo que debemos de saber con los diferentes temas de esta unidad.

4.1.- Gestión de la calidad.

Se entiende por gestión, el conjunto de acciones que una organización lleva a cabo con la misión de administrar un negocio o solucionar un asunto. En cuanto a calidad, es una propiedad positiva que implica superioridad respecto a sus similares. Estos dos conceptos se combinan en los procesos empresariales u organizacionales para denominar gestión de calidad a un aspecto fundamental de la actividad empresarial. Denominada también como sistema de gestión de la calidad, es el conjunto de actividades llevadas a cabo sobre los recursos, documentos, procedimientos que son coordinadas por normas a partir de las cuales la empresa podrá administrar organizadamente la calidad de la misma, Incluye organización, planificación y control del desarrollo del sistema y otras actividades relacionadas con la calidad. (Shvarsteins, 2000) La implantación de una política de calidad en la empresa requiere un sistema de la calidad, entendiendo como tal el conjunto de estructura, procedimientos, procesos, organización, responsabilidades y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad. No solo se centra en la calidad del producto o servicio, tiene en cuenta los medios para obtenerla. Para ello utiliza el control de los procesos dado en cuatro componentes: Planeamiento: Se plantea todo el proceso a seguir para conseguir los objetivos de calidad. Control: Supervisión constante para detectar posibles fallas. Aseguramiento: Se pone a prueba tanto el proceso como el producto obtenido para verificar el objetivo. Mejoras: Se lleva a cabo tanto en el producto como en el proceso, bien sea por fallas localizadas o mejoras continuas, pero con el fin único de lograr mejores resultados. (Shvarsteins, 2000)

4.2.- Historia, conceptos básicos.

En el mundo globalizado de hoy, 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. Evolución y Enfoques de estudio sobre la calidad y su gestión. El término castellano calidad está definido por la Real Academia Española de la Lengua como: "conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa" (Academia Española, 1972). Calidad se deriva de la palabra latina qualitas, que indica cualidad, manera de ser (Centeno Gil, 2005); tiene una historia larga relacionada con los filósofos de la antigüedad. El término en condición de categoría, así como su concepción filosófica, fue introducido por Aristóteles, cuando elaboró su sistema de conceptos universales donde introdujo la categoría cualidad, la que formó una constante del pensamiento filosófico durante muchos siglos. (Shvarsteins, 2000) 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. La calidad supone que el producto o servicio debe cumplir con las funciones y especificaciones para los que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo. La competitividad exigirá que todo ello se logre con rapidez y al mínimo costo. (Reyes Benítez, 2010). Juran hace referencia a esas dos vertientes que derivan del concepto calidad. Por un lado, están las características del servicio o producto; por otro la capacidad del servicio de dar satisfacción al cliente. Lo emplea desde el punto de vista de que la opinión del usuario es la que indica el nivel de la calidad, esta se encuentra en el uso real del producto o servicio y no tan sólo en un mero cumplimiento de especificaciones. Este concepto varía de un cliente a otro; está basado en las cinco características siguientes: tecnológicas, psicológicas, temporales contractuales y éticas. Determinó que adecuación al uso puede ser desglosado en cuatro elementos: calidad de diseño, control de calidad, disponibilidad y servicio de postventa. También contempla el concepto del cliente interno,

relacionado con una organización de más de una persona. Los clientes internos eran individuos que proveían de procesos descendentes. El enfoque de este estuvo dirigido siempre hacia la mejora de la calidad y fue el primero en señalar que se podía aplicar el principio de Pareto para mejorar la misma. Para gurús de la calidad como Deming, significa: "Adecuación al objeto" (Deming, 1989). Existe además otro significado para este autor, como lo es: "Desempeño del producto: causa de satisfacción" (Marimon Viadiu, 2002). Por su parte Crosby prefiere entender calidad como: "Conformidad con las necesidades". (Crosby, 1992) Para Ishikawa el objetivo principal era involucrar a todo el personal en el desarrollo de la calidad y no solo a la dirección, por tal razón la define como: "satisfacer los requisitos de los consumidores". También plantea que: "en su interpretación más estrecha calidad significa calidad del producto, pero su interpretación más amplia representa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la dirección, calidad de la empresa" En este concepto, Ishikawa da un enfoque más amplio y actual del concepto de calidad, en vista de que lo lleva desde la producción de cualquier bien o servicio hasta los sistemas de dirección de cada empresa. Llegando, incluso, a la calidad de la información. (Ishikawa, 1981). La norma ISO 8402 la define como "la totalidad de características de un ente que le confieren la aptitud de satisfacer las necesidades implícitas o explícitas". La norma ISO 9000:2000, de diciembre del 2000, define calidad como "grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos". Inherente significa que existe algo como una característica permanente, en contraposición a "asignado". La misma norma define "características" y "requisito" para hacer más explícita la definición de calidad. Así, la norma entiende por "característica" un rasgo diferenciador. Definir la calidad ha sido objeto de análisis por parte de diversos autores durante la historia de la ciencia administrativa, y hasta la fecha, no se aprecia un consenso acerca de su conceptualización. Como ocurre con otros conceptos, el de calidad se muestra escurridizo. (Shvarsteins, 2000) Hay diferentes enfoques o perspectivas a la hora de entenderla, y, lo que ha sucedido en este caso, es que estudiosos de las disciplinas asociadas a la filosofía, economía, comercialización y dirección han considerado el tema, pero cada grupo lo ha enfocado desde un punto de vista diferente. El resultado ha sido una multitud de aristas de un mismo objeto, que parten de un marco disciplinario analítico de referencia diferente y cada una con su propia terminología (Moreno Pino & Mestre Gómez, 2008), de ahí que se encuentren múltiples intentos de definir la calidad de manera global, sin la existencia de un significado que pueda resumir todas las acepciones que se han aportado sobre esta categoría. Mucho ha influido en ello (además del carácter multidisciplinario en el estudio de la calidad) el propio carácter dinámico de la humanidad, por cuanto, la misma ha evolucionado y ha demandado cosas distintas, con características diferentes. La calidad, entonces, obedece a manifestaciones concretas de los distintos modos de formación económica social; responde a las exigencias de los sistemas sociales y el orden que ocupa en el modo de producción de dichas sociedades. (Reyes Benítez, 2010) No obstante, algunos esfuerzos se han dirigido a unificar y concentrar todas las definiciones de calidad, de entre ellos se destacan los análisis realizados por Reeves y Bednar (1994), Garvin (1988), Camisón et al. (2007) referenciados por los estudios de Santomá Vicens (2008) y Sánchez Hernández (2008) en los cuales se pueden distinguir cuatro enfoques para entender esta categoría: la calidad como excelencia, la calidad como valor, la calidad como ajuste a las especificaciones y la calidad como respuesta a las expectativas de los clientes. (Shvarsteins, 2000)

4.3.- Gestión de la calidad en las organizaciones sociales.

Calidad como excelencia

las gestiones de la calidad se centran en el procedimiento de elaboración del producto/servicio o en la **gestión** global de la organización, partiendo generalmente de una serie de principios como la mejora continua y la orientación al cliente, sin explicitar ningún sistema de valores. 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 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. (Shvarsteins, 2000) Las organizaciones que siguen esta filosofía 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; esta visión de la calidad implica unos mayores costos y por tanto un mayor precio final. (Shvarsteins, 2000)

Calidad como ajuste a las especificaciones

La **calidad** de conformidad se relaciona con el aspecto definido anteriormente como «ausencia de deficiencias». Contiene lo que denominamos anteriormente “**ajuste a las especificaciones**” o «conformidad con la **especificación**» y tiene que ver con el control estadístico del producto y del proceso. La idea central de este enfoque es la eficiencia en la fabricación. 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, 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. (Shvarsteins, 2000) 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”. Para Taguchi (Sánchez Hernández, 2008) 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. 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, el cumplimiento de una serie de estándares, ayudará a la organización a mejorar la eficiencia productiva minimizando errores y los costos propios de la no calidad. (Shvarsteins, 2000)

Calidad como aptitud para el uso

Calidad como aptitud de uso: La **aptitud de uso** define los medios **para** asegurar la satisfacción de las necesidades del mercado. Esta **aptitud para uso** se logra mediante inspecciones. Las debilidades que presenta este concepto son: o El hecho de que la **aptitud para el uso** se logre mediante inspecciones, Esta concepción es cercana a la definición que indica que 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. (Shvarsteins, 2000) Este concepto de calidad pasa de centrarse en aspectos productivos a centrarse en el cliente como referencia para definir la calidad. indican que la calidad de un producto tiene un conjunto de características que satisface las necesidades de sus clientes y consecuentemente lo hacen satisfactorio. 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. Bajo esta perspectiva, el producto deja de ser un producto en sí mismo para convertirse en un conjunto de necesidades satisfechas. (Camisón, Cruz, & González, 2007). 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. (Shvarsteins, 2000)

Calidad como satisfacción de las expectativas del consumidor

Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o **consumidores**: Definir la **calidad** como el grado en que se atienden o no las **expectativas** de los **consumidores** o usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. Indican dos inconvenientes a la hora de definir la calidad como aptitud para el uso. Por un lado, destacan que los consumidores de un producto o servicio no siempre evalúan su calidad en base a su conformidad con las especificaciones preestablecidas, y por otro afirman que un producto o servicio en sí mismo no es evaluado, sino que intervienen aspectos complementarios, ajenos al proceso de producción, como puede ser el mismo servicio de venta; puede darse el caso de que un producto cumpla con las especificaciones, pero que sin embargo la información dada al cliente no haya sido correcta. 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. (Shvarsteins, 2000) 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. Aunque no se puede hablar de momentos o etapas claramente definidas, se trata más bien de ideas y conceptos que han ido incorporándose a los ya existentes y conviven con ellos, pero que marcan las tendencias seguidas por la mayoría de las empresas en sucesivos períodos. 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, Comprende una serie de actividades muy limitadas, como recortar, medir y separar las piezas defectuosas. Además, la actividad de inspección se realiza sobre el producto final, y aquellos no conformes a las especificaciones son desechados o reparados. (Shvarsteins, 2000) Los sistemas primitivos de inspección no aportan ningún elemento de prevención ni ningún plan de mejora. A medida que el volumen de producción va aumentando y se va extendiendo la producción en masa en todos los sectores industriales, la inspección masiva se hizo cada vez más difícil y cara. El control de la calidad: se produce una evolución y se pasó a controlar el cumplimiento de especificaciones durante el proceso para anticiparse a la aparición de los defectos. El proceso de control de la calidad basado en métodos estadísticos en esta década seguía siendo responsabilidad del departamento de calidad especializado. El proceso de detección de errores y corrección siguió siendo reactivo. No se proponían actividades de prevención. En la época en que se generalizó este tipo de instrumentación del control de la calidad, la dirección no confiaba en los trabajadores de planta para llevar a cabo el muestreo y las tareas del control de la calidad. Es evidente que la era del control de la calidad a través de estas técnicas estadísticas es un avance significativo respecto a la era de la inspección: económicamente es más eficiente. No obstante, era rígido y mecánico, no era preventivo y se limitaba a las funciones productivas, no implicando al resto de la organización. (Shvarsteins, 2000)

4.4.- 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. **La supervisión** es una actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo: el hombre, la materia prima, los equipos, maquinarias, herramientas, dinero, entre otros elementos que en forma directa o indirecta. 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 En realidad, los factores que hacen que la dirección organizacional sea un elemento relevante dentro de la organización son, se trata de un mecanismo que pone en marcha los lineamientos establecidos en las etapas de planeación y en el seno de la organización. (Shvarsteins, 2000) Mediante la dirección se busca lograr pautas de conducta más deseables en los miembros de la organización a través de la estructura organizacional. Una eficiente dirección influye significativamente en la moral de los empleados y como consecuencia afecta a la productividad. La calidad directiva se ve reflejada en el logro de los objetivos mediante la implantación de métodos organizacionales, y también logrando tener una eficacia en los sistemas de control. Los principios de la dirección organizacional son: La dirección debe estar orientada a la concreción de los objetivos generales determinados por la organización. La autoridad de los directivos es un condicionamiento esencial para el logro de los objetivos organizacionales (Shvarsteins, 2000) El directivo debe brindar apoyo directo a los empleados durante la ejecución de las acciones establecidas en la organización. Se deben respetar los canales comunicacionales determinados por la organización para que las órdenes emitidas sean transmitidas utilizando los distintos niveles de jerarquía evitando de esa manera conflictos internos, vacío en cuanto a las responsabilidades, debilitamiento de la autoridad en general, entre otras consideraciones. Los problemas que surjan durante la gestión administrativa se deben resolver a medida que se produzcan para evitar que éste se desarrolle y provoque daños no deseados. Los conflictos que surjan deben ser manejados con profesionalismos para que no obstaculicen las metas organizacionales y así poder continuar con los planes de acción establecidos. La intuición como parte del conocimiento y la innovación es importante en una economía donde tiene mucha importancia el crecimiento del conocimiento. También lo hacen las emociones tanto en el aspecto individual como grupal. La intuición es un buen complemento de la razón, por lo que se debe ahondar un poco más el inconsciente para ver que se asoma, y seguro es más de lo que se piensa. Lo que se debe profundizar es el estudio de cómo efectuar aportes intuitivos en la empresa. (Shvarsteins, 2000) El mundo de la empresa exige diariamente más facultades como también recursos. La intuición es ese don del carácter, esa facultad de la mente siempre se presenta en forma repentina sin avisar, nutrida de varias y diferentes reservas como puede ser la experiencia, el inconsciente adquirido o el heredado entre otras. Ahora preguntarse qué papel tiene en estos momentos la intuición en la economía del siglo XXI, se cree que la tecnología como la informática y la información van a llegar a lograr los objetivos de productividad como la propia competitividad, pero allí debe participar la persona con su introducción en la información y traducirla a conocimientos y seleccionar lo que más valor tiene, y eso ofrecerlo de la mejor manera. Si la intuición es necesaria para el conocimiento, y este por ende a la acción, y de esto a la propia innovación. La intuición puede ser una contribución en forma continua a un rendimiento deseado. Sería un complemento, un adicional a lo que aporta el conocimiento consciente como también la inteligencia. Generalidades del modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos La visión de la gestión del talento humano, es entendida como el desarrollo de estrategias de mejoramiento continuo en los procesos administrativos, puesto que las organizaciones tienen en cuenta a su personal en el desarrollo de

actividades industriales, comerciales y de servicios que satisfacen necesidades generales y específicas. Por lo tanto, se deben tener en cuenta las visiones de mejora competitiva a partir de la gestión del talento humano, para lo cual, se considera el análisis del desarrollo humano, de las condiciones laborales, y de la productividad, como un proceso relevante para desarrollar organizaciones competitivas. En este sentido, Max-Neef y sus colegas (1987), han desarrollado una taxonomía de las necesidades humanas, y un proceso, por medio del cual, las comunidades pueden detectar sus potencialidades y falencias de acuerdo a como son satisfechas dichas necesidades. Desde esta óptica, es posible interpretar el desarrollo a escala humana, como el desarrollo basado en la satisfacción de las necesidades humanas fundamentales, en la generación de niveles de crecimiento auto-sostenibles, y en la construcción de articulaciones orgánicas de las personas con el medio ambiente y la tecnología, (Shvarsteins, 2000) En este orden de ideas, autores como Davis, Robbins, y McKay (1982), afirman, en el documento titulado: "Técnicas de autocontrol emocional", que las creencias que el ser humano posee sobre el desarrollo de un proceso, determinan sus emociones y sus comportamientos frente al mismo; es decir, que si un colaborador conoce el resultado de un proceso, estaría dispuesto a hacer una evaluación cognitiva y emocional sobre su conducta para realizar su trabajo excelentemente. Rehm (1991) en su documento "Métodos de autocontrol", afirma que la auto gestión desde la perspectiva de desarrollo humano se da cuando un colaborador tiene una meta a largo plazo y controla sus impulsos a partir de la atención de conductas relevantes al ambiente, los incentivos positivos o negativos que recibe del contexto, y la evaluación de sus propios actos; es decir, el colaborador debe estar motivado a partir de un plan de carrera al interior de la empresa, que es reforzado a través de incentivos, con el fin de generar una autonomía productiva y un cumplimiento de metas planificadas. Martin y Pear (1998) en su libro "Modificación de conducta, qué es y cómo aplicarla", muestran la forma en que la modificación de las conductas en los colaboradores busca generar destrezas, hábitos y habilidades específicas, que, a partir de objetivos operativos, busquen desarrollar soluciones y generen cumplimientos de metas. Teniendo en cuenta la visión de las condiciones de trabajo, Herzberg (1968) en su obra "One more time, how do you motivate employees", afirma que los colaboradores están influenciados por la satisfacción en sus logros y la independencia laboral, pero se desmotivan si los factores de higiene son deficientes. Entre estos factores se destacan, el ambiente físico, la seguridad laboral, los procesos de supervisión y las relaciones con los compañeros de trabajo; de tal manera, que los colaboradores deben tener buenas condiciones laborales y socio afectivas, para que puedan producir en grandes volúmenes y con altos estándares de calidad. En temas de productividad Deming (1982), en su libro "Fuera de la crisis", plantea la visión de cómo las organizaciones pueden asegurar la calidad de sus productos a partir de la importancia que tiene su personal al momento de la generación de bienes y/o servicios, planteando además, el esquema de mejora permanente derivado de una serie de pasos como son planeación, ejecución, verificación y estandarización de procesos, esto, a partir de la perspectiva de calidad total que aporta elementos fundamentales en el análisis de contextos empresariales específicos, permitiendo establecer los niveles de productividad esperados por cada uno de los trabajadores. Medina (2007), presenta un análisis de los procesos y las metodologías de producción en PYMES del sector de confecciones en el documento titulado: "El modelo integral de productividad una visión estratégica". En el texto, se afirma que el control pormenorizado de cada uno de los factores productivos puede ser estudiado desde una visión predictiva. De esta misma forma, Domínguez Macuca, y sus colegas (1995) en su análisis de la filosofía de Justo a tiempo, presentan una sistematización de la producción en línea a partir de la máxima calidad en materias primas, disminución de desperdicios, la eliminación de productos defectuosos, estandarización de procesos, y la entrega de productos en el tiempo, el lugar, la cantidad y la calidad específica, identificándose el trabajo en línea como la unión de eslabones de producción, no solo de bienes sino también de servicios, en la cual, se maximizan los recursos en los procesos organizacionales,

teniendo en cuenta altos estándares de calidad y condiciones de entrega, disminuyendo, a su vez, la producción defectuosa. (Shvarsteins, 2000) Cada uno de estos autores, establece indicadores que ayudan a determinar el nivel de productividad organizacional, convirtiéndose así, en herramientas prácticas en el reconocimiento de fortalezas y debilidades, de tal forma que, al ser comparadas gráficamente frente al sector de un país o región, se logra identificar el nivel de capacidad interna y desafíos de competitividad propia para enfrentar el mercado y la expansión de este, dando los criterios necesarios para un mejoramiento en las estructuras instaladas con respecto a las dimensiones de desarrollo humano, condiciones laborales, y de productividad, como dinamizadores de la competitividad empresarial. (Shvarsteins, 2000)

4.5.- Calidad y calidez en la intervención social.

Si calidad remite a la excelencia (para el logro de los bienes intrínsecos) del trabajo social, la calidez remite a la sensibilidad; es decir, a los afectos, las emociones y los sentimientos.

¿**Qué significa calidad del trabajo social?** Existe un consenso generalizado en el campo de las profesiones (y más concretamente en el campo de la ética de las profesiones) **que** establece la **calidad** como lo **que** permite definir **qué** es un buen profesional. La **calidad** sería, por tanto, sinónimo de excelencia profesional. El sueño de la ingeniería social, producto de la primera modernidad y la mentalidad ilustrada, exaltó el sistema experto abriendo paso a la autorreferencialidad, dejando muy poco espacio en las profesiones sociales al mundo de las posibilidades y favoreciendo la disociación entre la cognición y la sensibilidad. El trabajo social no fue ajeno a esto y, al dejarse tentar por diversas formas de la ingeniería social (sobre todo el mecanicismo y el positivismo técnico), desplazó la sensibilidad y el mundo de los afectos; a pesar de que la tradición epistemológica del trabajo social quiso desde sus orígenes evitar ese dualismo. (Shvarsteins, 2000) La habilidad profesional se convirtió así en simple posesión de saberes técnicos, esfumándose su compromiso con la innovación, la creatividad y la praxis: “Se dotaron de planos, equipamientos y guías de recursos, pero se debilitó el „sentir con las entrañas”; se dejaron tentar por la dictadura de los protocolos hasta llegar a confundir la acción social con la gestión de un departamento de la Administración. Ganaron en planes, pero perdieron en proyectos” (García-Roca, 2000, p. 318). La calidez del trabajo social implica un hermanamiento de la razón con los sentimientos, del pensamiento con los afectos. Calidez es lo que tan sabiamente Ximo García-Roca denomina “la cognición afectiva”. El trabajo social se acerca al ser humano en los momentos de dificultad y, por tanto, de intensa y peculiar humanidad. 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. (Shvarsteins, 2000) Significa valorar la cooperación, la ayuda mutua y la conducción participativa, por encima de la conducción jerárquica y la disciplina de las organizaciones. Significa reconocer que la importancia de los profesionales radica en la liberación de su potencial de conocimiento y creatividad. Vivimos en una sociedad del riesgo (Beck, 2006) donde la existencia o no de relaciones (así como su tipo e intensidad), resulta determinante para situarse en la zona de integración, de vulnerabilidad o de exclusión social. Por ello, la buena práctica profesional es la que incluye dos elementos: la producción de relaciones, interacciones y vínculos sociales y el fomento de una participación que reconoce al cliente el estatuto de autor y coagente (De Leonardis, 1998, p. 123). El buen profesional no es el que produce o gestiona más prestaciones, aunque sea con costes menores, sino quien produce servicios integrados de prestaciones y significados. 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: Debe ser capaz de producir significados personales (sentido de

pertenencia, confianza, identidad y reconocimiento); (Shvarsteins, 2000) El usuario debe dejar de ser un simple cliente para ser un coproductor asumiendo el papel de actor determinante del proceso mismo (los servicios a las personas solo pueden ser producidos conjuntamente); Frente al valor de la eficacia debe colocar el valor de la calidad y la individualización (construcción de vínculos sociales, de fórmulas de asociación) cuyo éxito se basa en el ejercicio de la solidaridad y la dignificación del actor humano (García-Roca, 2000, p. 352). La calidad de vida ha ido cobrando carta de naturaleza en nuestra sociedad. Está presente en las políticas sociales internacionales, en las constituciones, en las legislaciones, planes y programas sociales. También, su presencia es cada día mayor en las disciplinas sociales y en los distintos sistemas y áreas de bienestar social. Desde la disciplina del Trabajo Social, la calidad de vida forma parte de sus objetivos docentes, de investigación y de intervención profesional. Retoma algunas de las aportaciones de los estudios y experiencias desarrolladas, en sus más de 100 años de historia, orientadas a dar respuesta a las necesidades sociales y a potenciar las capacidades de las personas para incrementar el bienestar social. No parece posible conjugar excelencia o logro de los bienes intrínsecos del trabajo social (calidad) si no es dentro de una lógica de servicio capaz de producir significados personales. Y es que la naturaleza de los bienes internos de nuestra profesión es relacional (no prestacional). Calidad y calidez del trabajo social son dos caras de una misma moneda, inseparables e indivisibles: no puede existir una si no existe la otra. No puede realizarse (Shvarsteins, 2000) . “El advenimiento del sujeto introduce nuevas complejidades en la intervención social. Exige recuperar las trayectorias vitales de los intervenidos y la perspectiva empática ante la fragilidad. El sujeto regresa como persona social e histórica que se sobrepone a las estructuras y se construye como agente, actor y autor. Esta necesaria reivindicación del sujeto debe tener, en mi opinión, una centralidad indiscutible en el trabajo social. Las personas con las que trabajamos, y a las que pretendemos servir de ayuda, no pueden ser sino sujetos colaboradores en el marco de una relación dialógica donde el profesional es un actor más, dentro de la compleja trama de relaciones entre los diversos sistemas y subsistemas en que participa el sujeto. Esta transformación, que nos obliga imperativamente y como deber moral, a dejar de considerar a las personas como objetos de intervención (cosa que ha venido siendo harto frecuente, por desgracia), para pasar a considerarlas (y tratarlas realmente) como sujetos agentes, actores y autores, tiene importantes implicaciones éticas, gnoseológicas y metodológicas. El trabajador social posee un conocimiento científico-técnico, que debe estar al servicio de las personas con las que trabaja y a las que pretende ayudar, pero eso no significa que posea el “saber”. Tenemos que romper el esquema perverso por el cual el experto tiene la solución y el sujeto intervenido el problema. El trabajador social posee una visión, otra visión externa que puede ser de ayuda, pero que no es “la” visión real y aprehensiva de la realidad. Cada sujeto social, individual y colectivo, es portador de su propia visión, que debe ser tomada en cuenta si nos inscribimos en un paradigma de cambio y transformación. La participación de las personas es, por tanto, fundamental desde el momento mismo en que se inicia el proceso de relación y se toma contacto con el trabajador social. Porque sólo desde la relación dialógica se puede ayudar y ser ayudado. Sólo desde la relación dialógica se puede potenciar al otro, ayudándole a construir y a re-construir, a construir-se y a reconstruirse. (Shvarsteins, 2000)

CONCLUSION

En Trabajo Social, entiendo que, para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, se precisa cubrir las necesidades sociales, contar con sistemas de bienestar social orientados hacia el desarrollo humano y el medio ambiente sostenible. Generar procesos participativos y cooperativos que abarquen las administraciones públicas, el tejido asociativo, tejido social y el mercado. Afrontar las situaciones actuales desde su complejidad y dinamismo, Las relaciones existentes entre las necesidades sociales, bienestar social y calidad de vida, así como los distintos planteamientos e indicadores de evaluación de la calidad de vida. También, se exponen algunas experiencias desarrolladas, en organizaciones de servicios sociales y en comunidades, espacios éstos donde vienen desempeñando su labor las trabajadoras y trabajadores sociales.

BIBLIOGRAFIA

2000 Shvarsteins,Leonardo DISEÑO DE ORGANIZACIONES Paidos

2006 Gil, GRUPOS ORGANIZACIONES Piramide

2008 Fernandez Barrera Josefina LA SUPERVISION DEL TRABAJO SOCIAL paidos

2015 METOLOGIA SOCIAL DE GRUPOS. Página metodologiatsgrupos.blogspot.com/

2103 COSAS LEGALES <https://www.cosaslegales.es/principales-formas-juridicas-de-lasempresas/>

Vladimir, 2016, SUPERVISAR Y SUPERVISORES, DEFINICIONES, ENFOQUES Y PROPUESTAS.

<https://profesorestrada.pro/supervisi3n-y-supervisores-definiciones-enfoquespropuestas-cb69ba5d31df>