



Ensayo

Nombre del Alumna: Jhoani López Velázquez

Nombre Del Tema: Unidad IV. La Supervisión En Las Organizaciones: Un Instrumento Para La Calidad.

2do Parcial

Nombre de la Materia: Trabajo Social En Las Organizaciones

Nombre de la profesora: Manuela Jiménez Nery

Nombre de la Licenciatura: Trabajo Social Y Gestión Comunitaria

8vo Cuatrimestre

Pichucalco, Chiapas a 02 de Abril del 2022

INTRODUCCION

En la actualidad los directivos de toda organización, están preocupados por implementar procedimientos para mejorar la calidad en cada uno de sus procesos. Esto les permitirá enfrentar la alta competencia, tanto a nivel nacional como internacional.

La calidad se ha convertido desde hace algunos años en una de las estrategias más importantes para todas las empresas, a fin de seguir siendo competitivas en el mercado. La buena calidad es una cualidad que debe tener cualquier servicio para obtener un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente.

Todas las instituciones u organizaciones independientemente del tipo de que se trate; buscan mejorar su competitividad y se interesan en que los servicios brindados cumplan con las exigencias del público. Sin embargo, debido a casos de prestación de servicios inadecuados, muchos no saben cómo establecer métodos de control de calidad, respetando las normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades de los clientes.

A lo largo de nuestras vidas nos vemos envueltos en una serie de organizaciones, ya sean formales o informales, que tienen como propósito alcanzar una meta en común, a través de diversos planes establecidos y a través de los recursos que se posean. Es en ese momento cuando nace el sentido de la administración, es decir, aquel proceso que llevan a cabo los miembros de una organización para lograr captar sus objetivos.

LA SUPERVISIÓN EN LAS ORGANIZACIONES: UN INSTRUMENTO PARA LA CALIDAD

Gestión de la calidad.

Para empezar la gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo. (WESTREICHER, 2020)

Es decir, en términos generales, la gestión es una serie de tareas que se realizan para acometer un fin planteado con antelación.

Uno de los enfoques típicos es definir calidad desde la perspectiva del cliente o consumidor final. Básicamente se dice que un producto o servicio es de calidad, si satisface adecuadamente las expectativas de dicho cliente.

Como señala Ishikawa (1994; 18), diseñando, fabricando y vendiendo productos con una calidad determinada que satisfagan realmente al cliente que los use.

Entonces calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio a cliente entre otros.

Como critican Reeves y Bednar (1994; 430-431): a) los requisitos de los productos deben ajustarse a lo que desean los clientes y no a lo que cree la empresa.

Se denomina gestión de calidad al proceso que las empresas llevan adelante con la finalidad de mejorar sus bienes y servicios. (Ramos, 06/2014)

Pero también para que tenga una excelente calidad se cuenta con cuatro componentes de los cuales son:

Planeamiento: en donde se plantea todo el proceso a seguir para conseguir los objetivos de calidad. (UDS)

Control: Supervisión constante para detectar posibles fallas.

Aseguramiento: Se pone a prueba tanto el proceso como el producto obtenido para verificar el objetivo. (UDS)

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. (UDS)
Hoy en día, la calidad se ha convertido en una necesidad para asegurar el mercado y permanecer en él. (UDS)

Y como toda la evolución implica en la sociedad y las personas conforme a su ritmo y con ello han generado cosas nuevas con características diferentes.

La Real Academia Española de las Lenguas define el término "español de calidad" como: "el conjunto de cualidades que componen el modo de vida de una persona o cosa".

Calidad proviene del latín Qualitas, que significa calidad, manera devenir (Centeno Gil, 2005).

Aristóteles lo introdujo al formular su sistema de conceptos universales, en el que introdujo la categoría de calidad y formó un pensamiento filosófico inmutable por siglos.

Juran se refiere a estos dos aspectos desde el concepto de calidad. aparte, es la característica del servicio o producto; por otro lado, la capacidad del servicio para proporcionar la satisfacción del cliente.

Así, Juran dice literalmente "La calidad es un conjunto de características productos que satisfagan las necesidades del cliente, de modo que Producto Satisfactorio" (Juran & Gryna, 1993)

Por su parte Crosby prefiere entender calidad como: "Conformidad con las necesidades". (Crosby, 1992).

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".

La definición de calidad ha sido analizada por muchos autores a lo largo de la historia. La ciencia administrativa aún no ha desarrollado un concepto coherente.

La calidad sufrió profundos cambios hasta llegar a lo que hoy llamamos calidad total, que implica una mayor gestión de la empresa para lograr la satisfacción de los clientes, empleados, accionistas y la sociedad.

A comienzos del siglo XX en el contexto de las empresas industriales, calidad se entendía como:

“el grado en que un producto cumplía con las especificaciones técnicas que se había establecido cuando fue diseñado”

Posteriormente la norma UNE 66-001 define calidad como: “la adecuación al uso del producto más detallado, el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o *implícitas*”

Ahora se define de la siguiente manera:

"Un conjunto de medios para que una empresa satisfaga las necesidades y expectativas de sus clientes, empleados, organizaciones relacionadas con las finanzas y la sociedad en su conjunto"

En la década de 1950, esta definición surgió del término "garantía de calidad", que podemos traducir como garantía de calidad, que incluye "un conjunto de actividades planificadas y sistemáticas necesarias para creer que un producto o servicio cumplirá con los requisitos dados.

Y con ello la calidad como excelencia es aquel producto o servicio que cumple con la mayoría de estándares que son fáciles de apreciar en todas sus características. (UDS)

Es difícil definir el estándar de excelencia porque se define como subjetivo y basado en la opinión de cada cliente, es difícil encontrar uno la única definición de un estándar de excelencia.

Ahora lo que hacen las organizaciones es que siguen la filosofía en donde se centra únicamente en fabricar, diseñar y ofrecer productos de alta calidad, pero sin tomar en cuenta las verdaderas necesidades y expectativas de los clientes y en lo que realmente están dispuestos a pagar por dicho producto o servicio.

Después se menciona en lo que *es calidad como ajuste a las especificaciones en donde su enfoque es la eficiencia en la fabricación.* (UDS)

Con ello significa asegurar que el producto final sea determinado según especificaciones de calidad previamente definidas por el productor.

La ventaja que tiene que es fácil de medir, si el producto cumple con la normativa, el producto tendrá calidad; los productos deben separarse para cumplir con los estándares de cada producto.

Calidad como aptitud para el uso.

Esto pasa de centrarse en aspectos productivos a centrarse en el cliente como referencia para definir la calidad. (UDS)

(Juran & Gryna, 1993) demostró que la calidad de un producto tiene un conjunto defunciones que satisfagan las necesidades del cliente, por lo que es satisfactorio.

Luego de esta perspectiva, el producto deja de serlo y se convierte en la necesidad satisfactoria. Por lo consiguiente se menciona la calidad como satisfacción de las expectativas del consumidor

(Camisón, et al., 2007) señalan dos limitaciones al definir la calidad como una aptitud:

En donde por un lado destaca que como consumidores de tal producto la mayoría no lo evalúa por su calidad de especificaciones que tienes ya establecida y por otro lado se afirma que un producto que también no cumpla por con sus intervenciones adecuadamente, esto es ajeno de ser un producto de calidad.

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. (UDS)

Algunos autores dicen que aunque los clientes no critiquen o no conozcan las especificaciones en donde permite al producto mostrar su calidad en el término objetivo y tengan solo en cuenta las expectativas y contar con ser susceptibles están más que bien para algunos.

El concepto de calidad ha ido evolucionando, ampliando objetivos y variando orientaciones.

También se puede distinguir etapas diferentes y consecutivas, las cuales son:

- Inspección de la calidad

- Control de la calidad
- Aseguramiento de la calidad
- Gestión total de la calidad.

En donde el primer punto la palabra lo dices es inspeccionar algo. Esto consiste en asegurarse de comprender y satisfacer con todos los requisitos del cliente y también para practicar la medición y verificación de todas las características de tal producto y ser comparado con el conjunto de requisitos específicos y poder evitar inconformidad con los clientes.

El segundo punto se produce una evolución y se pasa a comprobaciones de conformidad con las especificaciones durante todo el proceso para predecir la aparición de defectos.

También se dice que en la década de los cincuenta las técnicas y métodos que ellos implementaban para el control de la calidad eran de carácter estadísticos pero también en ese tiempo la dirección no confiaba en su personal para realizar a cabo el muestreo.

La supervisión como gestión organizacional.

Todo esto llega a un punto donde el administrador tiene que realizar planes de acción en donde busca mejorar y obtener los resultados alentadores para sus trabajadores en donde pone en práctica las técnicas de comunicación, tarea de supervisión y la motivación y así lograr una buena dirección organizacional.

Algunos de los elementos que conforman estas direcciones organizacionales son:

- 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. (UDS)

Estos elementos forman un mecanismo para implementar las pautas establecidas en la etapa de diseño y dentro de la organización. Y a través de todo eso, luchan por modelos a seguir más deseables en los validadores organizacionales.

En ello implementan el mejor elemento “La Comunicación” que es el que se utilizara siempre y para que esta sea un medio en donde la organización funcione adecuadamente.

Los principios de la dirección organizacional son:

- La gestión debe orientarse hacia la realización de los objetivos generales definidos por la organización.
- La autoridad de los gerentes es una condición esencial para el logro de las metas organizacionales.
- El gerente debe apoyar directamente al empleado en el proceso de implementación de las acciones establecidas en la organización.

Se deben respetar los canales de comunicación definidos por la organización para que las órdenes emitidas se transmitan utilizando diferentes niveles de la jerarquía, evitando así conflictos internos, irresponsabilidad, debilitamiento general del poder y otros problemas.

La intuición como parte del conocimiento y la innovación es importante en una economía donde tiene mucha importancia el crecimiento del conocimiento. (UDS)

La intuición es un buen complemento para la mente, por lo que debemos profundizar inconsciente de ver lo que sale de como aportar intuitivos a la empresa, que definitivamente es más de lo que pensamos.

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 otra. (UDS)

La intuición debe desarrollarse y usarse en la mayor medida posible de las capacidades que uno tiene y puede aplicarse mejor a cualquier proceso de producción.

Generalidades del modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos:

La visión de la gestión del talento se entiende como la formulación de estrategias de mejora continua en los procesos de gestión, donde las organizaciones toman en cuenta a sus empleados en el desarrollo de la industria, los negocios y los servicios para satisfacer las necesidades públicas y privadas.

También hay autores que establecen indicaciones ayudan a determinar el nivel de producción organizacional en donde se les hará más útil para el mejoramiento y fortalecerá toda su organización hasta de forma interna. Entre ellos están:

Max Neff y sus colegas (1987) desarrollaron una tipología de las necesidades humanas y un proceso que las sociedades podrían explorar capacidades y desventajas de una manera que satisfaga estas necesidades.

Desarrollo basado en la satisfacción de las necesidades humanas básicas, sobre la base de la creación crecimiento independiente y construcción de relaciones humanas orgánicas con el medio ambiente y la tecnología.

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.

Que si el empleado conoce el resultado de un proceso, estará dispuestos a realizar evaluaciones cognitivas y emocionales de su comportamiento y hará su trabajo a la perfección.

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.

Los empleados deben estar motivados por un plan de carrera dentro de la empresa, reforzada a través de incentivos, para crear autonomía productividad y lograr los objetivos establecidos.

Y por ultimo calidad y calidez en la intervención social. Pero para dejar en claro los dos conceptos se determinan así:

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. (UDS)

La ingeniería social fue el producto de la temprana modernidad y de la mente ilustrada, volviendo al sistema un experto, dejando poco espacio a profesionales sociales para el mundo de posibilidades y defensores; la separación entre la percepción y la realidad sensible

El trabajo social fue ajeno a esto y, dejándose seducir por diversas formas de ingeniería social y más aún por el positivismo técnico y mecánico, que lograron ser sustituido a la sensibilidad; a pesar de que la tradición epistemológica del trabajo social desde sus inicios quiso evitar este dualismo (entre el bien y el mal). Y gracias a todo eso se estableció en la realidad lo siguiente:

“una relación funcional que lo convierte todo en “recursos”. Nada debe sentir el técnico que pueda distraerle de sus objetivos; nada debe sentir el profesional que no pueda expresarse en técnicas de intervención; nada debe sentir el trabajador social ante el sufrimiento humano” (García-Roca, 2000, p. 318).

La calidez del trabajo social implica la combinación de razón y emoción, pensamiento y sentimiento. *Calidez es lo que tan sabiamente Ximo García-Roca denomina “la cognición afectiva”.*

El trabajo social llega a las personas en momentos difíciles y por ello es muy humano y especial.

La calidez del trabajo social significa romper con el pensamiento determinista mostrando que hay soluciones razonables y posibles, también de asumir que las necesidades primarias son solo requisitos que generan defectos y comenzar a verlos como potenciales que dan lugar a la investigación, el compromiso y fortalecer la cooperación y la ayuda mutua liderazgo participativo, el liderazgo jerárquico y la disciplina de organización.

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).

Un buen profesional no es aquel que crea o gestiona más beneficios, aunque sea a menor costo, sino el que crea servicios que integran beneficios y significados.

Frente al valor de la eficacia debe colocar el valor de la calidad y la individualización cuyo éxito se basa en el ejercicio de la solidaridad y la dignificación del actor humano (García-Roca, 2000, p. 352).

Como sabemos la calidad siempre está presente en nuestra vida, en cada producto o servicio que adquirimos en nuestra sociedad. Y con el término “sociedad” es que estamos abarcando las internacionales, también en las legislaciones, en las instituciones y día con día experimentamos la calidad.

Desde ese entonces el trabajo social ve a la calidad parte de sus objetivos docentes, de investigación y de intervención profesional en donde ellos toman en cuenta todas las aportaciones que hay de los estudios y de las experiencias de los años anteriores en donde la disciplina de trabajo social se orienta a dar respuesta a todos los problemas sociales y con ellos generar el bienestar de cada individuo.

El Trabajo Social plantea que para fomentar la calidad de vida de la ciudadanía cabe definir las políticas sociales y generar procesos participativos de diseño; implantación y evaluación de los planes integrales; programas y proyectos sociales, orientados a: satisfacer las necesidades sociales, prevenir y reducir los problemas a su mínima expresión. (UDS, TS EN LAS ORGANIZACIONES)

También el Trabajo Social aparte de tener sus principios en el proceso de calidad de vida, tiene que contar con las emociones y las relaciones humanas como por ejemplo: empatía, confianza, respeto, aceptación, tolerancia y calidez.

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. (UDS)

No se puede realizar un excelente trabajo social (de calidad y emotivo) sin enfatizar la centralidad del tema y el enfoque del diálogo.

La intervención social vive la transición hacia otras lógicas que recuperan los caminos humildes, las estrategias cooperantes, el encuentro personal, el valor de lo relacional, el poder de la participación y la existencia constante de la paradoja ante la complejidad creciente del sujeto intervenido” (García-Roca, 2007, p. 37).

Por su parte esta transformación, nos obliga a un mandato y también de forma moral, en donde dejan de considerar a todas las personas como el objeto de intervención, para así poder verse como agentes en donde tiene sus importantes éticas.

Por otro lado el Trabajador Social es un “facilitador”, un experto que puede ayudar a clarificar, a poner en relación, a que “el otro” conozca y comprenda mejor su situación, a la vez que va descubriendo sus propias potencialidades y recursos personales. (UDS)

El trabajo social tiene una mirada externa que puede ser útil, pero no es una visión realista y comprensiva de la realidad. Todo sujeto social, individual y colectivo, tiene su propia visión, que hay que tener en cuenta si queremos ser parte del modelo de cambio y transformación.

Entonces la participación de todas las personas es muy importante ya que desde el mismo momento empieza el proceso de relación se tomara en cuenta el trabajador social porque gracias a ellos se empieza la relación dialogada en donde se puede ayudar y ser ayudado; conforme a esa relación también te construye y re-construye.

CONCLUSION

La calidad se ha convertido en los últimos años en un aspecto primordial en las organizaciones, por lo que su importancia ha sido reconocida y sus principios rectores han sido adoptados en un gran número de empresas alrededor del mundo. Además de aumentar la satisfacción del cliente.

Su normalización en las empresas es la base del presente y del futuro con el objetivo de crear un sistema en beneficio de todos los interesados y eso también se aplica en cualquier negocio y se puede adaptar a los requisitos específicos de cada organización para el mejoramiento de las operaciones y la eficiencia en la utilización de los recursos, lo que bien llevado puede conducir a la reducción de costos.

También la calidad a nivel mundial ha permitido a las organizaciones la estandarización y mejoramiento de sus procesos, su funcionamiento y reconocimiento, lo cual es de vital importancia para la sobrevivencia de las empresas en un mundo globalizado.

Y finalmente podemos mencionar la competitividad en el mercado ha creado en la alta dirigencia un cierto cuidado en sus clientes debido a la poca claridad de sus necesidades y elecciones en un mercado global donde existe una gran gama de productos y servicios.

Esta competitividad ha creado calidad, eficacia y mejoras en los productos, por lo cual el elemento de diferenciación va ser el servicio brindado a los consumidores.

REFERENCIAS

Definición de Gestión de Calidad - Qué es y Concepto (definicion.mx)

Guillermo Westreicher, 07 de agosto, 2020
Gestión. Economipedia.com

[Gestión de la calidad - infolibros.org](http://infolibros.org)

[Evolución y Enfoques de estudio sobre la calidad y su gestión. - Buscar \(bing.com\)](#)

[Historia y evolución del concepto de Gestión de Calidad \(isotools.org\)](http://isotools.org)

[Antología%Trabajo/Social%En/Las%20Organizaciones/UDS](#)