



Mi Universidad

ENSAYO

Nombre del Alumno: Eleazar Girón López.

Nombre del tema: Necesidades, Problemas Y Recursos.

Parcial: Primero.

Nombre de la Materia: Trabajo Social III.

Nombre del profesor: Ingrid Bustamante Diaz.

Nombre de la Licenciatura: Trabajo Social y Gestión Comunitaria.

Cuatrimestre: 4to.

Pichucalco, Chiapas a 25de marzo de 2022

TRABAJO SOCIAL

Te crearon para que gracias a ti la
vida de otra persona fuera mejor.
Hay alguien que necesita tu sonrisa.
Que necesita tu amor,
tu palabra de aliento
y tu ánimo

#mitrabajoessocial

INTRODUCCIÓN

Realmente este tema es excesivamente conocido y tratado desde nuestro ámbito profesional y es precisamente este uno de los factores que contribuyen a realzar su importancia; de ahí la exposición de esta línea.

Sabemos que el ser humano es un ser carencial por excelencia, necesita aire para oxigenar su organismo; no bien aspira una vez, nuevamente requiere más oxígeno. De la misma manera ocurre con todas sus demás necesidades, principalmente las de índole fisiológica.

ENSAYO UNIDAD I, II

NECESIDADES PROBLEMAS Y RECURSOS

Las necesidades humanas son las sensaciones de carencia de bienes que tiene el hombre, son exigencias fisiológicas, sociales, personales o espirituales que deben ser satisfechas para vivir (alimentación, vivienda, vestido, educación y ocio). La vida de las personas depende de la satisfacción de sus necesidades mediante diversos elementos adecuados, adaptados y oportunos, denominados bienes o recursos. La insatisfacción crea angustia, inquietud; es fuente de frustración, o bien genera un impulso orientado a la búsqueda de su satisfacción. De ahí que la obtención de bienes y generación de recursos, ha sido, es y será una preocupación permanente dado que ante las necesidades, siempre crecientes, suele darse la escasez de bienes y recursos para satisfacerlas. Ha llegado el momento en el que tenemos que hacer más con menos.

Definida la necesidad, el concepto se refuerza aludiendo a las características de las necesidades humanas.

Son ilimitadas .Las necesidades aumentan y se suceden unas a otras. El hombre de la antigüedad tenía muy pocas necesidades porque se dedicaba sólo a satisfacer sus necesidades primarias (fisiológicas); con el transcurso del tiempo y a medida que se desarrolla integralmente como consecuencia de la mayor satisfacción de sus necesidades, éstas han ido aumentando vertiginosamente tanto en volumen como en variedad hasta llegar al mundo moderno, donde las necesidades del hombre son muchísimas, siguen aumentando y, en el futuro, seguirán incrementándose ilimitada e indefinidamente.

*Humanismo y Trabajo Social. Vol. 13-14, 2014. [163-175]
ISSN: 1696-7623*

Una parte de ellas, son saciables .Las necesidades pueden ser satisfechas hasta el límite donde desaparecen, rebasado ese límite genera hastío, provoca rechazo e incluso se puede llegar al límite de lo absurdo, del sin sentido.

Ejemplo: Cuando una persona tiene hambre, el apetito es incontenible y sólo podrá satisfacerlo cuando ingiera comida en cantidad suficiente hasta quedar saciado; alcanzado este límite simplemente deja de comer , salvo la gula; lo mismo ocurre una vez satisfecha la sed u otra necesidad fisiológica.

Otra parte, por el contrario, resultan insaciables e ilimitadas.

Ejemplo: La necesidad de dinero inclina al hombre hacia la opulencia, es decir, cada vez requiere más dinero porque le posibilita satisfacer todas sus demás necesidades que, siendo ilimitadas, jamás serán satisfechas a plenitud.

No sé si es muy oportuno citar en este contexto las recientemente descubiertas tarjetas negras de Caja Madrid, quienes las poseían han llegado a gastar elevadas cantidades de dinero, en poco tiempo y en cosas, cuando menos cuestionables. Quien es capaz de gastarse en un tiempo record semejantes cantidades de dinero en ropa, viajes, safaris, joyas.....? Se entra en una espiral imparable e insaciable tan perjudicial como puede ser no poder las necesidades más elementales.

Una misma necesidad puede ser satisfecha de diversas formas, pudiéndose emplear bienes sustitutos. Esto presenta la opción de elegir de qué manera se va a satisfacer una necesidad. Es decir, para cada necesidad se puede elegir un producto entre una variedad amplia de opciones, seleccionar uno u otro de acuerdo a la preferencia, calidad, cantidad o precio.

Son recurrentes, es decir vuelven a aparecer e incluso pueden presentarse al mismo tiempo. Así por ejemplo cuando uno termina de jugar fútbol, entonces tiene sed, tiene hambre, tiene necesidad de bañarse, tiene necesidad del descanso.

*Humanismo y Trabajo Social. Vol. 13-14, 2014. [163-175]
ISSN: 1696-7623*

Finalmente decir que existen necesidades cuya necesidad de satisfacción es permanente.

Se clasifican, según diferentes criterios, seleccionando aquel que pone el énfasis en la importancia que para la persona tiene su satisfacción. Por ello hablamos de:

- Necesidades primarias: son aquellas cuya satisfacción es imprescindible. En caso contrario, entraña peligro para la supervivencia, tales como: alimentación, vivienda y abrigo que necesariamente deben ser satisfechas para asegurar la vida del hombre, y por eso se les ha denominado necesidades básicas.
- Necesidades secundarias: son aquellas necesidades cuya satisfacción no es imprescindible. Son necesidades secundarias, el transporte, la recreación, etc., que, sin bien tienen importancia para el desarrollo social, se puede negar o postergar su atención aunque frustre nuestras aspiraciones.
- Finalmente un tercer nivel, que comprende las necesidades superfluas o de lujo. Son aquellas necesidades cuya satisfacción carece de importancia, su insatisfacción no pone en riesgo la vida ni el desarrollo social.

Pueden ser también clasificadas por su origen, hablando, en este caso, de necesidades individuales y colectivas

Pero hablar de necesidades para nosotros es hablar de Maslow, para quien las necesidades se organizan jerárquicamente, desde las más básicas hasta las de autorrealización, siendo la cobertura de todas ellas fundamental para el verdadero y auténtico desarrollo de la persona.

El núcleo central de la teoría de Maslow gira en torno al desarrollo de una tipología de las necesidades que, como indicábamos más arriba, es jerárquica. Distingue entre dos tipos de necesidades: las que se relacionan con el nivel de supervivencia o básicas y las que se sitúan en la cúspide de la pirámide relacionadas con el nivel del desarrollo. A este último grupo lo denomina necesidades superiores o meta-necesidades.

En la base de la pirámide sitúa las necesidades fisiológicas (hambre, sueño, sed, sexo...). Estas, son las más imperiosas y muy sensibles a su saciación, ya que si no son satisfechas pueden dominar la conducta del individuo.

En un segundo nivel están las necesidades de seguridad para el “yo” y la familia, considerándolas como ausencia de amenazas y peligros en los contextos fisiológico, económico y psicosocial. La seguridad fisiológica guarda relación con aquello que amenaza a nuestro cuerpo o nuestra propia vida y puede ser real o imaginario.

Las necesidades de pertenencia a grupos, de integración social, de afecto, de amor se manifiestan según Maslow, cuando las fisiológicas y las de seguridad están al menos relativamente atenuadas.

*Humanismo y Trabajo Social. Vol. 13-14, 2014. [163-175]
ISSN: 1696-7623*

Necesidades básicas e instrumentales.

Parten de una concepción del hombre como agente social (y moral). El ser humano participa activamente en la sociedad y se integra en ella para conseguir unos fines propios, unos objetivos. En este sentido, el daño es la imposibilidad de poder actuar y participar en la sociedad para conseguir esos fines. Basándose en esas premisas, dividen las necesidades en básicas e intermedias.

Así, nos encontraremos con unas primarias o básicas, de carácter vital, sin las cuales el individuo no podría subsistir. Para estos autores las necesidades básicas serán condiciones previas universalizables para la participación social y la persecución de fines propios. En este sentido, podemos destacar el alimento, oxígeno, agua, higiene, protección frente al dolor y enfermedad, entre otras. Estas necesidades básicas son de tal importancia que en el caso de que nos falten no podríamos subsistir, lo que se puede comprobar objetivamente. Es decir, que cuando una persona sufre la carencia de esas necesidades básicas, que se pueden valorar objetivamente, ya que son mínimos vitales, no podría desarrollarse e incluso llegaría a extinguirse. Por lo tanto, las necesidades básicas serían los factores objetivos indispensables para la supervivencia y la integridad psicofísica de los

seres humanos. Para Doyal y Gough estas necesidades básicas son la salud física y la autonomía personal.

Necesidades básicas e instrumentales. Teoría universalista de las necesidades humanas (L. Doyal y I. Gough, y M. Max-Neef)

Teoría de las necesidades de Bradshaw

Señaló cuatro grandes perspectivas diferentes para considerar las necesidades sociales que daban origen a una tipología que permitía dividir las necesidades, según las expectativas sobre las que se fundamentan los juicios de valor, en normativas, experimentadas, expresadas y comparativas.

Necesidades normativas: Son entendidas como carencia subjetiva, y se obtiene a partir de información proporcionada por los propios sujetos. Es definida por un experto o profesional, en relación con una determinada norma deseable u óptima. Se basan en el establecimiento, por parte de un experto o grupo de expertos, profesionales o científicos sociales, de unos niveles teóricamente deseables de satisfacción de cada necesitado. Con su experiencia y conocimiento, los expertos señalan qué resultados deberían esperarse y qué niveles de servicios son necesarios para alcanzarlos: si un individuo o grupo quedan por debajo, son conceptualizados en situación de necesidad.

Estos niveles normativos cambian con el tiempo, como resultado de los avances del conocimiento científico y tecnológico, y también con la modificación de los valores de la sociedad.

Necesidades percibidas o experimentadas: Son las basadas en la percepción de cada persona o grupo de personas; cada individuo lo siente como carencia; es la percepción que tiene la población sobre sus problemas. Es, por tanto, una apreciación subjetiva, condicionada por factores psicológicos y psicosociales particulares.

Necesidades expresadas, o las tradicionalmente denominadas «demanda». Es la necesidad manifestada en algún servicio hacia el que se puedan canalizar solicitudes de ayuda. No sólo tengo la necesidad, sino que lo expreso. Es la manifestación directa de los usuarios ante algún recurso (demandas). Pero hay que tener en cuenta que la solicitud de un servicio depende de los recursos disponibles en un momento dado; la oferta de recursos siempre condiciona la demanda.

Necesidades comparativas: Las expectativas en este caso se centran en la comparación con otra persona en esa misma situación, y ésta goza de una serie de ayudas. Es necesario para establecerla grupos de personas similares, de forma que se identifique la necesidad que un grupo o persona debería tener, puesto que presenta las mismas características que otra persona o grupo al que se ha identificado una necesidad. Por lo tanto, sería aquélla obtenida tras estudiar las características de una población dada y extrapolar sus resultados a otras equivalentes Si un grupo recibe menos un servicio que otro grupo se dice que hay una necesidad, una población que está siendo desatendida. Las necesidades comparativas varían según la similitud de los grupos y es frecuente olvidar algunas características peculiares de la población, objetivo que invalida la comparación.

Antología UDS, Trabajo Social III [23-24]

Bradshaw (1972)

Teoría de la acción social.

La teoría de la acción social es esa parte de la Sociología que trata de la acción humana colectiva con independencia de su contenido. Quiere averiguar de qué manera los individuos de nuestra especie consiguen entrelazar sus acciones corporales para la realización de una cosa en común, la que sea, en cualquier lugar y tiempo. Los 11 jugadores de un equipo de fútbol que coordinan sus movimientos en el campo hasta conseguir entre todos que el balón entre en la meta contraria, o para impedir, también entre todos, que entre en la propia. Los funcionarios de aquella delegación de hacienda que tramitan todos los días los mismos expedientes haciéndolos circular rutinariamente por los distintos negociados, o singularizan

alguno de ellos elevándolo para su resolución a la superioridad correspondiente. La disposición de los semáforos en las calles de la ciudad para lograr que los automóviles circulen por ellas de la manera más sencilla y eficaz posible. El matrimonio entre primos cruzados que se celebra ritualmente cada dos generaciones en una tribu africana, etc etc. La teoría de la acción no está preocupada por las cosas que los humanos hacen, sino por la manera en que hacen cualquier cosa. No se interesa por el fútbol, los casamientos, o la cadena de montaje de una fábrica de televisores, eso lo estudian otras partes de la Sociología. Sino que sólo quiere entender una cosa: cómo es posible que los humanos sean capaces de jugar al fútbol, de emparentarse, de organizar el tráfico... de hacer en fin todas esas cosas que hacen. A la teoría de la acción social no le preocupa el contenido particular de las acciones en común, sino la forma general de las mismas (si es que existe tal procedimiento general).

*Teoría de la acción social – propuesta de un método, **RIPS**, ISSN 1577-239X. Vol. 4, núm. 2, 2005, 57-68*

El primero en proponer explícitamente la distinción entre forma y contenido como la base obligada para que el estudio de las relaciones sociales se convirtiese de verdad en una ciencia, fue George Simmel en 1908. Simmel concebía la Sociología como el estudio de las formas sociales, que habrían de abstraerse de los particulares contenidos en que se manifiestan, de igual manera que la Geometría estudia las formas espaciales haciendo abstracción de sus posibles realizaciones materiales, o la Gramática los tiempos verbales o los tipos de frase con independencia del particular significado de las mismas. Se trate de la puntual coincidencia para dar un paseo, de la pasajera convivencia en un hotel, del ciclo vital de una familia, o de la consolidación de una organización industrial o ministerial, es igual -nos dirá Simmel-, en todas esas relaciones, más allá de su particular finalidad o contenido, hay conflictos, hay dominación, secreto, etiqueta, moda etc, y la Sociología consiste, o debería consistir, precisamente en aislar lo que tienen en común, en abstraer esas formas o maneras generales de la interacción humana que son, o deberían ser, el verdadero, el distintivo objeto de estudio de la Sociología.

Consecuentemente, se lanzó entonces a un titánico trabajo conceptual, en el que recorría los conocimientos acumulados por las ciencias sociales de su época, para intentar abstraer esas “variadas formas que se dan con los variados contenidos”. Pero la propia índole comparativa, empírica de ese trabajo, constituyó su principal debilidad, que pronto fue reconocida por sus críticos, entre los cuales se encontraba el mismísimo Durkheim, que preguntaba:

“Pero, ¿por qué medios se realizará esta abstracción? Si es cierto que todas las asociaciones humanas se forman teniendo en cuenta fines particulares, ¿cómo será posible aislar la asociación en general de los diversos fines a los que ella sirve, con el propósito de determinar las leyes?” (Durkheim, 1908: 321).

Teoría de la acción social: Propuesta de un método, RIPS, ISSN 1577-239X. Vol. 4, núm. 2, 2005, 57-68

En la teoría del hecho social establece la necesidad de separar al observador del objeto, permitiendo condiciones que generen objetividad en el mismo. Maneja dos grandes formas de interacción entre el sujeto y lo social.

- Solidaridad Mecánica: Existe una cercanía del individuo con su sociedad sintiendo las “agresiones” a la misma de manera personal.
- Solidaridad Orgánica: Cuenta con un distanciamiento mayor que en las sociedades mecánicas, el individuo dirime sus conflictos y problemas a través de los organismos del Estado.

Sin embargo Durkheim centró sus estudios en un nivel macro social partiendo de fenómenos globales, por lo que no realizó un acercamiento a las interacciones entre los individuos, dejando la acción social entendida como la reacción del individuo (según su grado de integración a la sociedad a la que pertenece) a determinada circunstancia o problema expresada en el entorno social.

Antología UDS, Trabajo Social III [27]

Emile Durkheim

Los actores sociales en esta teoría, poseen capacidad de racionalización, lo cual implica el desarrollo de rutinas que les capacitan para manejarse eficazmente en la vida social. Los actores también tienen motivaciones para actuar, y estas motivaciones implican deseos que impulsan la acción. Así, mientras la racionalización y la reflexividad están constantemente implicadas en la acción, es más apropiado considerar que las motivaciones son potenciales para ella. Las motivaciones proporcionan planes generales para la acción, pero la mayor parte de la acción no está directamente motivada. Aunque esta acción no está motivada y nuestras motivaciones suelen ser inconscientes, las motivaciones desempeñan un importante papel en la conducta humana.

Talcott Parsons, sitúa la teoría de la acción en un nivel individual, realizando una diferenciación entre la conciencia del sujeto y de su entorno, las motivaciones de los mismos son subjetivas y se encuentran en relación con la estructura, cuentan con medios e instrumentos. Separa su teoría de la acción del conductismo que se encuentra más cercano a la psicología, por ello utiliza el término acción que está lejano al de conducta, Tres conceptos yacen en el núcleo de la teoría de la acción de Parsons: el acto unidad, el voluntarismo y la verstehen (interpretación subjetiva de la acción). El fenómeno más básico de la teoría de la acción es el acto unidad, ya que considera a la acción como un esfuerzo del individuo por acatar reglas y con ello lograr la unidad, el acto de unidad se define por sus cuatro componentes: Un actor; supone un fin o un estado futuro al que se orienta el accionar del individuo; el individuo cuenta con dos tipos de circunstancias, controlables y no controlables; y las normas y valores determinan la elección del actor.

El Trabajo Social debe preocuparse por analizar y percibir esas necesidades sociales que sufren los ciudadanos y que no están siendo satisfechas. Su función consiste en percibir esa situación y proponer soluciones. Pero no debe fijarse exclusivamente en las ya existentes, es decir, en aquellas necesidades

insatisfechas que van a generar un malestar para la persona, sino que debe ir más allá y plantear nuevas necesidades sociales, que pueden aparecer, y para las que no existen mecanismos de cobertura todavía. En definitiva, debe ser siempre activo y buscar el bienestar de los ciudadanos, intentando que éstos tengan cubiertas todas sus necesidades sociales, no sólo las presentes, sino también las que se producirán según el devenir de la sociedad.

La razón de ser esencial del Trabajo Social es «la satisfacción de las necesidades sociales» (Kohs, 1966). (García, 2014).

La intervención en el Trabajo Social es entendida como la acción organizada y desarrollada por los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades. Sus objetivos están orientados a superar los obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. Intervención profesional que se basa en los fundamentos éticos, epistemológicos y metodológicos del Trabajo Social, desde un enfoque global, plural y de calidad. Estos planteamientos del Trabajo Social parten de una concepción dinámica de la persona que se inscribe en un contexto social, histórico, político, económico y cultural de la realidad social, conectando con otras disciplinas y profesionales. Estos son algunos de los aspectos que se abordan en este artículo y, concretamente, se plantea responder a las siguientes cuestiones: ¿qué es y cuáles son las características de la intervención en Trabajo Social? y ¿para qué intervenir en Trabajo Social desde la calidad integrada en las organizaciones de servicios sociales y de bienestar social?

*LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL DESDE LA CALIDAD INTEGRADA
(Pág. 79) CARMEN BARRANCO EXPÓSITO (Barriga 2000)*

Los mismos tratan de generar cambios para ayudar a las personas, grupos o comunidades, a satisfacer sus necesidades; a superar las dificultades materiales y no materiales, los problemas sociales y los obstáculos que impiden o limitan la igualdad de oportunidades; a potenciar las capacidades de las personas; así como

a contribuir a promover el bienestar social, el desarrollo humano y la calidad de vida de la ciudadanía. El tipo de cambio estará supeditado a las situaciones de las personas y a las condiciones del medio social, así como a los propios enfoques de los modelos de intervención en el que se inscriba la acción profesional, pudiendo dar lugar a una transformación, modificación o mejora.

La intervención social parte de los valores filosóficos y los principios éticos de los Derechos Humanos de la dignidad a la persona, respeto, autodeterminación, justicia social, igualdad de oportunidades y participación recogidos en el Código de Ética Internacional del Trabajo Social (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1999). Igualmente, se especifica la obligación que tienen los trabajadores sociales con la disciplina y con la sociedad. Vinculado con la calidad, se especifica el deber de proporcionar la mejor atención a todas aquellas personas que soliciten su ayuda y asesoramiento; motivar a los clientes a que participen lo más posible, así como la responsabilidad profesional con las organizaciones, la sociedad y otros profesionales.

Desde la pluralidad paradigmática que caracteriza a las Ciencias Sociales, en las que se incluye nuestra disciplina, el Trabajo Social comparte la diversidad de perspectivas paradigmáticas de las cuales emanan los distintos modelos de intervención que han ido elaborando, de construyendo y reconstruyendo los trabajadores sociales.

En esta dirección, se afirma que, desde los paradigmas de las Ciencias Sociales, el Trabajo Social se fundamenta en los modelos interaccionistas centrados en la persona y en la situación, con un enfoque global que enriquece las recíprocas interacciones, entre la persona y el medio social (Red de la, 1996). Modelos de intervención profesional que, a través de las diversas perspectivas paradigmáticas, focalizan la intervención de distinta manera. Así, los modelos correspondientes a la perspectiva psicodinámica, psicosocial y los de la perspectiva conductista-cognitiva

están más encaminados a la capacitación de las personas para que éstas afronten sus dificultades y avancen en su propio desarrollo personal y social.

*LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL DESDE LA CALIDAD INTEGRADA
(Pág. 82) CARMEN BARRANCO EXPÓSITO (Barriga 2000)*

La intervención profesional se realiza desde una perspectiva globalizadora, interdisciplinar e interdisciplinar, para profundizar y dar una respuesta más efectiva a las situaciones complejas que caracterizan la realidad social. Para tal fin, los trabajadores sociales comparten ámbitos de intervención con otros profesionales y se coordinan con psicólogos, pedagogos, sociólogos, abogados, médicos, etc. También están en conexión con los agentes políticos, sindicales y sociales de la acción social.

Por otra parte, cabe resaltar que se está fomentando la cooperación entre organizaciones y el tejido asociativo y sector económico para abordar lo que se viene denominando el "trabajo en red". A través de estas redes se establece la implicación de los entes públicos y privados, vertebrados en torno a programas que van desde lo local a lo transnacional. Se trata de dar una respuesta global e integral, incluyendo las áreas y sectores, abarcando tanto la planificación, ejecución, evaluación y coordinación de las acciones para obtener resultados eficaces en los diversos ámbitos de intervención profesional.

Esta perspectiva global y aplicada al medio rural, Rueda (2000), expresa que la intervención se ha de abordar desde los principios básicos de multidimensionalidad, cooperación, coordinación, interdisciplinariedad y transversalidad. A los que, en mi opinión, habría que añadir el de la calidad integrada.

*LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL DESDE LA CALIDAD INTEGRADA
(Pág. 82) CARMEN BARRANCO EXPÓSITO (Barriga 2000)*

Uno de los objetivos del Trabajo Social es mejorar la calidad de vida. De ahí, la necesidad de adentrarnos en delimitar qué entendemos por calidad de vida y qué

hacen los trabajadores sociales para contribuir a incrementar la calidad de vida de las personas.

La calidad de vida empieza a cobrar carta de naturaleza en las últimas décadas del siglo XX. Parte de la política social y del bienestar social e incorpora la defensa activa del desarrollo humano y del medio ambiente. Ello supone un salto cualitativo con relación al bienestar social al incorporar la vertiente ecológica, la perspectiva del desarrollo humano, tratando de superar los enfoques economicistas y cuantitativistas del Estado de Bienestar.

Como concepto, es preciso decir que sobre la calidad de vida no existe una definición consensuada, ya que cada autor parte de dimensiones diferentes (Schaloch y Verdugo, 2003). Una de las definiciones más utilizadas ha sido la de Levi y Anderson (1980). Estos autores definen la calidad de vida como una medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal como la percibe cada persona y grupo. Desde esta perspectiva psicosocial la determinante individual es el grado de coincidencia entre las características de la situación y las expectativas de la persona. En cuanto a la cuestión relativa a lo que hacen los trabajadores sociales para contribuir a incrementar la calidad de vida de la ciudadanía, partiendo de las características expuestas de la intervención en Trabajo Social y los planteamientos de la calidad, cabe señalar que estos profesionales intervienen en el diseño de la planificación y de la evaluación de los planes, programas y proyectos de acción social orientados a mejorar la calidad de vida. Implementan y establecen procesos de evaluación continua para valorar en qué medida se ha contribuido a mejorar la calidad de vida en las dimensiones concretas, previamente delimitadas.

La calidad de servicio, entendida como un proceso continuo para mejorar los servicios que se ofrecen a los clientes, está teniendo una gran resonancia en las organizaciones de bienestar social y servicios sociales. También en el resto de las organizaciones sociales y empresas privadas, lo cual constituye uno de los ejes

básicos de la gestión de los planes y programas en los diversos ámbitos del marco español, europeo e internacional.

En esta dirección, en el Seminario sobre Calidad de los Servicios Sociales Públicos, organizado por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo.

En cuanto a su definición, señalar que el servicio es definido como la organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada (DRAE, 2001). Además, se afirma que el servicio es esencialmente intangible y no da como resultado la propiedad de nada. Concretamente, la calidad de servicio es entendida como:

- El hacer las cosas bien.
- Ofrecer al cliente lo prometido.
- Identificar y satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes.

Para evaluar la calidad de servicio, tal como hemos indicado, se aplican los procesos de evaluación continua, partiendo de unos estándares y herramientas cuantitativas que sean fáciles y ágiles de emplear, combinándola con metodologías cualitativas. La evaluación continua se realiza de manera sistemática. Está basada en la medición multidimensional e interdisciplinar, con criterios de eficacia y eficiencia, utilizados tanto en los procesos como en los resultados.

BIBLIOGRAFIA

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEWjl67Lh86X6AhUCBEQIHU2QB9MQFnoECAkQAQ&url=https%3A%2F%2Fbuleria.unileon.es%2Fbitstream%2F10612%2F6203%2F1%2FRevuelta%2520Alonso.pdf&usg=AOvVaw3T1YAMEq7s9PGZrzcPe_8B

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjwjrGiab6AhXGLEQIHUggASUQFnoECACQAQ&url=https%3A%2F%2Fminerva.usc.es%2Fxmlui%2Fbitstream%2Fhandle%2F10347%2F8253%2F04.rips4-2.pdf%3Fsequence%3D1&usg=AOvVaw0KAI8AbjGmKg220wyc3xoO>

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiKrMT8jab6AhWeKkQIHfMeDLcQFnoECAMQAQ&url=http%3A%2F%2Frua.ua.es%2Fdspace%2Fhandle%2F10045%2F5592&usg=AOvVaw11e0gfpE-RFBNPtwL0rrGu>