



Nombre del Alumno: norma Alicia Hernández Gómez

*Nombre del tema: necesidad problemas y recursos y la
intervención en el trabajo social desde la calidad integrada*

Parcial :4

Nombre de la Materia: Trabajo Social III

Nombre del profesor: Ingrid Bustamante

Nombre de la Licenciatura: trabajo social y gestión comunitaria

Cuatrimestre :4cuarto cuatrimestre

INTRODUCCIÓN

El hombre en su proceso histórico y en su relación con el entorno experimenta una serie de necesidades. Necesidades que pueden estar en función de su naturaleza como ser vivo o en función del contexto social para ser admitido dentro de ese entorno.

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?

CONCEPTO DE NECESIDAD Y SU DISTINCIÓN

- Las necesidades pueden tener un doble carácter: Por un lado, es una situación de malestar, en el sentido de que la existencia de una necesidad que no puede ser satisfecha crea malestar. Por otro, las necesidades han provocado la evolución de la especie, porque el interés por satisfacerlas ha hecho que la sociedad se movilice para encontrar los medios necesarios.
- La satisfacción de una necesidad conlleva una larga cadena de beneficios, no solo para aquel que la sufre, sino para todas las personas que de una manera u otra están implicadas en la satisfacción de esa necesidad.
- Entendemos por necesidad aquella carencia de algo necesario para nuestro bienestar, para el desarrollo de la persona, de forma que si no se posee, se produce una situación de malestar en la persona que la sufre, y el impulso (o motivación) de hacer algo para subsanarlo. La necesidad se coloca en un contexto de estructura social.
- La necesidad opera en el ámbito de lo empírico, obedece a criterios objetivos que son mensurables y contrastables en la realidad, no sucede lo mismo con los deseos que son más ocasionales, dependen de cada persona, situándose en el ámbito subjetivo.
- Las necesidades son el origen de la demanda que realizan los ciudadanos ante las instituciones políticas o administrativas.
- El recurso es distinto de la necesidad, es el medio que utiliza la sociedad para eliminar la privación de algo.

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

TEORÍAS Y ESTUDIOS SOBRE LA CLASIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES

Teoría humanista o jerárquica de necesidades según Maslow

Según Maslow las necesidades del ser humano están jerarquizadas y escalonadas de forma que cuando quedan cubiertas las de un orden se empieza a sentir las necesidades del orden superior. Sin embargo, es posible que coexistan ambas, aunque las básicas predominan sobre las superiores. Las necesidades fisiológicas nacen con las personas, el resto surgen con el transcurso del tiempo. Las básicas requieren menos tiempo para su realización que las superiores. Los escalones diseñados por Maslow son: Necesidades Fisiológicas Básicas; Necesidades de Seguridad y Protección; Necesidades Sociales (de

afecto y pertenencia al grupo); Necesidades de Ego (de estima y reconocimiento); y Necesidades de Autorrealización

Necesidades básicas e instrumentales. Teoría universalista

- La teoría universalista parte de una concepción del hombre como agente social, que participa activamente en la sociedad y se integra en ella para conseguir unos fines propios, unos objetivos. El daño es la imposibilidad de actuar y participar en la sociedad para conseguir esos fines. Basándose en estas premisas, dividen las necesidades en básicas e intermedias.
- Básicas, de carácter vital, sin las cuales el individuo no podría subsistir, serán condiciones previas universalizables para la participación social y la persecución de fines propios; el alimento, oxígeno, agua, higiene, etc. En cuanto a sus características, dos: objetividad y universalidad.
- El segundo grupo, las intermedias, permiten satisfacer las básicas. Se trata de unos objetivos más específicos; alimentos adecuados y agua limpia; alojamiento adecuado, etc. Al igual que sucede con las básicas, están valoradas objetivamente y son universales.
- Max-Neef, distingue entre necesidades instrumentales o satisfactores y necesidades absolutas. Las segundas son las básicas, no necesitan justificarse, se deben dar para que la persona se desarrolle física y psíquicamente, con el fin de sobrevivir. Las instrumentales son aquellas que se necesitan para conseguir las básicas, son el medio o instrumento para conseguir las básicas.
- Max-Neef ha establecido la “matriz de las necesidades”. Teoría elaborada llevando a cabo una relación entre necesidades humanas y satisfactores. Estos últimos son los instrumentos que cada sociedad o cultura utiliza para dar respuesta a la cobertura de las necesidades. Las necesidades básicas presentan dos características; universales y objetivas (las mismas en todas las culturas y periodos históricos); y son finitas y fácilmente clasificables, pues son pocas, son iguales para todas las civilizaciones, aunque lo que varían son los métodos para conseguirlas, es lo que se denomina satisfactores o necesidades instrumentales. “Alimentación y abrigo no deben considerarse como necesidades, sino como satisfactores de la necesidad fundamental de subsistencia”.
- Max-Neef establece dos categorías de necesidades humanas: las existenciales y las axiológicas. Todas constituyen un sistema, y existe una reciprocidad simétrica entre ellas. Son finitas y clasificables, siendo las mismas en todas las cultural y en todos los periodos históricos.
- Categorías existenciales: Ser, Tener, Hacer, Estar.
- Categorías Axiológicas:

Subsistencia (alimentación, abrigo, trabajo...).

Protección (seguros, ahorro, seguridad social, familia...).

Afecto (amistades, pareja, familia, animales, plantas...).

Entendimiento (literatura, políticas públicas...).

Participación (derechos y obligaciones).

Ocio (juegos, espectáculos, fiesta).

Creación (habilidades, destreza, trabajos).

Identidad (símbolos, lenguaje, costumbres, identidad).

Libertad (igualdad de derechos).

Como conclusión de estas teorías, lo que existe es una relación entre los medios (satisfactores) que se utilizan para conseguir cubrir las necesidades básicas, que son el fin o meta a conseguir. Así, los satisfactores no tienen carácter universal. Las básicas sí son iguales a todas las culturas. Cada sistema económico, social y político adopta diferentes estilos para la satisfacción de las mismas necesidades humanas fundamentales. En cada cultura éstas se satisfacen (o no) a través de la generación (o no generación) de diferentes tipos de satisfactores. Uno de los aspectos que definen a una cultura es su elección de satisfactores.

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

Hay que establecer una diferencia entre necesidad y el hecho de satisfacerla. Las necesidades no se construyen socialmente según el contexto, más bien se satisfacen socialmente. Las necesidades de una persona de una sociedad consumista son las mismas del que pertenece a otro tipo de cultura, ya que tienen carácter universal. Lo que varía es la cantidad y la calidad de los satisfactores elegidos y/o las posibilidades de tener acceso a los mismos.

Teoría de Bradshaw

Este autor señaló cuatro grandes perspectivas de 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.

Normativas; carencia subjetiva, se define en relaciona a una determinada norma deseable u óptima.

Percibidas o experimentadas; basadas en la percepción de cada persona o grupo; cada individuo lo siente como carencia; percepción de la población sobre sus problemas.

Expresadas, “demanda”. Es la necesidad manifestada en algún servicio hacia el que se pueden canalizar solicitudes de ayuda. No solo tengo la necesidad sino que lo expreso.

Comparativas; las expectativas se centran en la comparación con otra persona en esa misma situación.

LAS NECESIDADES EN EL ÁMBITO DEL TS

En el TS nos interesan las necesidades calificadas como sociales. Entendemos que una necesidad puede ser considerada social cuando es compartida por un conjunto de personas claramente definidos. Estas necesidades son cubiertas por la política social y los poderes públicos que se desarrollan en un Estado: el social.

Política social son los fines comunes, el cubrir determinadas necesidades, sin que las medidas para llevarla a cabo tengan que ser homogéneas y en la misma línea. Lo importantes es que estas intervenciones formen un conjunto integrado, con un objetivo común para el que han sido previstas.

La política social deriva de un Estado intervencionista, los poderes públicos deben participar activamente para crear estas políticas, mezclándose en las vidas de los ciudadanos. Debe desarrollarse un tipo de organización estatal, denominado Estado Social, evolucionado en algunos países a Estado del Bienestar. De esta forma puede ser entendida como necesidad social aquella que afecta al conjunto de personas de la sociedad y que no puede ser resultas por ellos, sino que es necesaria la actuación de los poderes públicos para conseguirlo.

Estas necesidades sociales tienen unas características: Son mutables en el tiempo y con el desarrollo de las sociedades. Son relativas porque responden al contexto en el que se encuentre su titular. No son hechos empíricos, sino que implican juicios de valor. Son creadas socialmente, necesitan un reconocimiento social para ser consideradas como tales.

Los Estados organizan las necesidades configurándolas como derechos sociales, que son objeto de protección por los organismos públicos desde el momento que se le da rango de derecho social, como en la CE en el capítulo III: Principios de la política social y económica.

Esto conlleva la existencia de diferentes modelos de política social, en función de los derechos sociales que haya que desarrollar, se denomina políticas sociales sectoriales; protección a mayores, a la familia, al empleo, de vivienda.

Y es en este ámbito de la política social, de las necesidades sociales y los derechos sociales donde se desarrolla el TS. Porque el TS surge para cubrir las necesidades sociales de las personas.

El TS 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. No debe fijarse exclusivamente en las existentes, debe ir más allá y plantear nuevas necesidades sociales, según el devenir de la sociedad. Por ello, la razón de ser esencial del TS es la “satisfacción de las necesidades sociales”.

LOS PROBLEMAS SOCIALES: Concepto, origen y características

Los problemas sociales desde la etimología son obstáculos para conseguir un bienestar social, que frustra las expectativas de una parte de la población.

Los problemas sociales suponen un estadio superior de las necesidades, salen del ámbito de lo privado para tener relevancia en el contexto social. El problema no es solo la insatisfacción de la necesidad, sino también la toma de conciencia de su existencia y de la necesidad de actuar (situaciones de dependencia). De todas formas, no todas las necesidades de los ciudadanos, incluso las que afecten a un número importante, pueden alcanzar la categoría de problema social. A este estadio solo se accede si en la sociedad así se quiere. En este sentido, los grupos sociales de más poder, son lo que deciden que es o no un problema social. La calificación de características de una situación como problema social carece de argumentos objetivos, siendo las sociedades las que legitiman esa situación.

Ante lo expuesto, hay que establecer que los problemas tienen un proceso desde que empiezan a generarse hasta que llega a solucionarse.

- En la primera fase aparece un grupo de personas descontentas cuya actividad se dirige fundamentalmente a convencer a otros grupos sociales de la existencia del problema.
- Una segunda etapa es la llamada de legitimación. En este caso, los agentes sociales, autoridades públicas, reconocer las exigencias de las personas afectadas, de los grupos de presión y empiezan a atender sus deseos.
- Una tercera etapa sería la fase de actuación, de reformas. Se produce cuando una serie de organismos oficiales empiezan a actuar sobre el problema, creando mecanismos de cobertura de las necesidades sociales, y por tanto, de erradicación del problema social.

CLASIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS SOCIALES DESDE LA PERSPECTIVA DEL TS

- Problemas de índole económica: carencia de recursos, desempleo, falta de vivienda... Iría relacionado con lo que son las necesidades básicas de subsistencia.
- Familias desestructuradas. Marginalidad en menores y jóvenes.
- Personas mayores (con problemas de dependencia, física o psíquica).
- Discapacidades o minusvalías.
- Toxicomanía, Delincuencia, Problemática de la mujer (temas de violencia)
- Los transeúntes o sin techo. Inmigrantes; principalmente en lo referido a exclusión social.
- Exclusión Social. Minorías étnicas. Integración en la sociedad de grupos con especiales problemas: ex reclusos, ex drogodependientes.

LOS RECURSOS SOCIALES: Concepto y Características

- De las Heras y Cortajarena, consideran que son los medios humanos materiales, técnicos, financieros, institucionales, etc. de los que se dota a sí misma una sociedad para dar respuesta a las necesidades de sus individuos, grupos y comunidades en cuantos integrantes de ella. El recurso social es el que satisface necesidades sociales.
- La secuencia necesidad-problema finalizaría con el recurso. El recurso será el medio para abolir los problemas y conseguir la cobertura de la necesidad, todo ello producido y con repercusiones en la sociedad.
- Los recursos surgen para eliminar las necesidades que tienen las personas. Un mismo recurso podría valer para necesidades distintas, al igual que para una misma necesidad se pueden crear recursos diferentes.

- Los recursos son diseñados por sociedades concretas, pueden variar de unas a otras. Surgen desde las instancias públicas o por iniciativa privada. La relación necesidades-recursos no es armónica y la sociedad genera progresivamente nuevos recursos en función de las necesidades de la misma sociedad.
- Son mutables cambian al compás de las sociedades que los crean.

CLASIFICACIÓN DE LOS RECURSOS SOCIALES

De las Heras y Cortajarena establecen una clasificación en función de la formalización de los recursos: Servicios sociales propiamente dichos; medios que se ponen a disposición pública para su uso colectivo (transporte, escuelas...). Prestaciones sociales; medios que se ofrecen a las personas para su uso privado (prestación de jubilación).

Otro tipo de clasificación, sin ningún tipo de elemento definidor es:

Naturales (hábitat de la persona); Materiales (infraestructura y equipamientos); Técnicos (instrumentos que interponemos entre nosotros y nuestro objeto para conocerlo y lograr un producto para ejercerlo); Financieros (medios de capital); Humanos (conjunto de población real o potencial requerida para la ejecución de un plan);

Institucionales (estructura de servicios de que se dota la sociedad).

Existen clasificaciones de los recursos en función del ámbito en el que se produzcan; pueden ser:

-Internos: personales (autoestima, conductuales, afectivos, etc.) y familiares de todo tipo.

-Externos: los ofrecidos por toda clase de entidades públicas y privadas, así como por organismos internacionales.

Rubí Martínez, los clasifica en función del órgano del que procedan: No institucionalizados o Institucionalizados.

Rodríguez Martín, distingue en función de a quiénes vayan dirigidos: Recursos sociales generales, y sectoriales o específicos.

RECURSOS SOCIALES Y TS

Los recursos sociales son el instrumento que tienen los TS para la intervención. Su función no es crearlos, sino utilizarlos para conseguir el bienestar social. Dada la cercanía del TS con los ciudadanos, es uno de

los primeros en conocer los problemas sociales, por ello, tiene la misión de proponer la creación de nuevos recursos sociales cuando los existentes no fueran suficientes para atender las necesidades.

El TS no debe trabajar exclusivamente con los recursos existentes, sino con aquellos que potencialmente deberían crearse, y que él conoce mejor.

Los recursos sociales no es algo creado para unos determinados ciudadanos, sino para la población en su conjunto.

Por ello son prioritariamente mecanismos de integración y cohesión social que tiene como objetivo básico la consecución de la igualdad.

Habría que analizar en cada intervención concreta, y para cada grupo, cuáles son los recursos sociales que existen, teniendo en cuenta que un recurso puede servirnos para diferentes necesidades, problemas o colectivos.

En la década de los 80 los AS habían exigido una serie de recursos para el desempeño de sus funciones: Desinstitucionalización (reforma de los centros donde se hacían, ancianos, jóvenes, etc.)

Normalización/integración (hacer desaparecer la segregación de minorías étnicas; gitanos).

Universalización de los servicios sociales (que cualquiera que los necesite tenga acceso a ellos).

Normativos y técnicos (reformas normativas para crear nuevos recursos).

Proximidad o acercamiento (de los recursos al nivel más cercano del usuario: los ayuntamientos)

Personalización y humanización de la atención social, de los profesionales del TS, dando lugar a las Unidades Básicas de TS.

Hemos visto cómo la intervención de los trabajadores sociales está orientada a mejorar la calidad de vida de la población, contribuyendo a superar los problemas y a promover el desarrollo humano. También para contribuir a mejorar la calidad de servicio. Ello supone, centrado en los diversos marcos de las organizaciones de Servicios Sociales de bienestar social, favorecer la autonomía y la participación de los usuarios, con un trato de calidez, al tiempo que mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión de servicio.

Aplicado al Trabajo Social, la intervención es la acción organizada y desarrollada por los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades. Está orientada a acompañar, ayudar y capacitar a las personas en sus procesos vitales para ser responsables, para ser libres de elegir y ejercer la participación,

así como a facilitar los cambios de aquellas situaciones que supongan un obstáculo para el desarrollo humano y la justicia social.

LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL DESDE LA CALIDAD INTEGRADA

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.

Objeto del Trabajo Social

La intervención profesional de los trabajadores sociales parte del objeto de la disciplina, que está centrado en las situaciones de dificultad de las personas y los obstáculos del medio social que limitan o impiden el desarrollo humano.

Objetivos generales del Trabajo Social.

Ética del Trabajo Social

Entre las principales características, observamos las referidas al objeto, los objetivos, la ética profesional, la epistemología, la metodología, la función globalizadora, los ámbitos de intervención y las áreas profesionales de actuación, que pasamos a esbozar muy brevemente.

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.

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.

La Epistemología en Trabajo Social

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.

(Red de la, 2000; Reid, 2003). (EXPÓSITO, 2000).

Perspectiva Globalizadora

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.

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.

(EXPÓSITO, 2000).

Área de intervención

El área de intervención del Trabajo Social es aquella a través de la cual se atienden las necesidades y / o problemas de la misma naturaleza de un determinado grupo humano con intereses en Común. Por ejemplo: área de salud, área de vivienda, área jurídica, etc.; cada una se diferencia de la otra por sus rasgos específicos, su ubicación geográfica y su población beneficiaria.

Por lo tanto, el Trabajo Social se ha subdividido en áreas específicas en las que interviene el profesional aplicando la metodología y adaptándola a cada área de intervención, de acuerdo a las demandas y a los intereses de los conglomerados sociales.

Dependiendo de la extensión geográfica de un área pequeña será la cobertura que el Trabajador Social le dé. Las áreas pequeñas generalmente tienen poca cobertura. También existen áreas Geográficas más extensas, por lo que sus objetivos pretenden involucrar, a un mayor número de personas.

Existen Trabajadores Sociales que laboran en hospitales nacionales y regionales, centros de salud urbanos y jefaturas del área de salud en las cabeceras departamentales o en instituciones no gubernamentales con clínicas de atención médica.

Existen institutos médicos, con Trabajadores Sociales en todas sus dependencias, en la capital y en delegaciones departamentales.

La Secretaría de Bienestar Social, con profesionales del Trabajo social en los Centros de Bienestar Social y programas especiales, en la capital y cabeceras departamentales.

Ander Egg, E. (1975). Del ajuste a la transformación. Apuntes para una historia del Trabajo Social. Buenos Aires: Editorial Eco.

La calidad, es básico tener en cuenta la legislación que se va impulsando en materia de calidad. De igual modo, la inclusión de marcos referenciales vinculados a la evaluación de la misma en los diversos planes, programas y proyectos de acción social, a nivel local, nacional, europeo e internacional.

A todo lo anterior, es necesario añadir que la cultura de la calidad está calando en la población y en la sociedad occidental de nuestro milenio. También, los organismos internacionales están intensificando sus recomendaciones para que se implanten sistemas de planificación y evaluación de la calidad en las organizaciones de Servicios Sociales de Bienestar Social, públicas y privadas.

Por estas razones y además porque estoy convencida de que la calidad y, concretamente lo que he denominado calidad integrada, aporta beneficios a las personas, a las organizaciones y a la sociedad, pienso que es preciso que la calidad sea incorporada a la formación de los titulados en Trabajo Social. Al mismo tiempo, considero que la calidad integrada debería de ser incluida en las prácticas y en las

investigaciones de los trabajadores sociales con la finalidad de evaluar y mejorar su aplicabilidad. Todo ello, desde los enfoques y estilos propios que caracterizan al Trabajo Social.

Guillen y Pérez (2002, p. 213).

CONCEPCIONES SOBRE LA CALIDAD

Antes de definir lo que entendemos por calidad, cabe decir que la calidad ha estado siempre presente en la historia de la humanidad y en Trabajo Social, si bien lo novedoso en la época actual es la filosofía, los modelos y la cultura que la sustenta. Modelos y cultura que conectan con los objetivos, valores y principios éticos del Trabajo Social, claramente orientados hacia el desarrollo humano de las personas, la mejora de la gestión y el compromiso por una sociedad más justa con mayores oportunidades para todos y de un medio ecológico saludable y sostenible.

El término calidad es definido por el Diccionario de la Real Academia Española como "la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie". También, como "la superioridad o excelencia, con respecto a otras de su especie". Y finalmente, como "calidez en el trato", lo que significa dar calor, irradiar confianza, seguridad, amabilidad, empatía y autenticidad.

En la organización, la calidad es definida como un proceso de mejora continua que se produce dentro de una organización y de ésta con su entorno, con el fin transformar los insumos en productos o servicios. El proceso se inicia con la recepción de la demanda o detección de las necesidades y finaliza con las respuestas dadas para satisfacerlas. Para tal fin la organización precisa de trabajadores, infraestructuras, recursos, formación, protocolos, procesos de coordinación y de un entorno profesional con calidad de vida laboral. Desde el modelo de la Calidad Total aplicado en las organizaciones que nos ocupan y recogido en Setién y Sacanell (2003), se resalta que para conseguir la calidad del proceso se ha de incorporar la evaluación continua, la cual desarrollaremos más adelante.

La intervención en trabajo social desde la calidad integrada

Carmen barranco expósito, 2000

Intervención profesional orientada a mejorar la calidad de vida de los usuarios

El 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, tal como expresa (Alguacil, 2000).

Trabajo Social implica intervenir con las personas y el medio social desde una perspectiva global que abarca el conjunto de las dimensiones objetivas y subjetivas de sus vidas y las dimensiones del contexto ecológico para:

Ampliar las capacidades, opciones y oportunidades de las personas, acompañando en sus procesos vitales para ser responsables y ofrecer espacios de participación.

Facilitar los medios para afrontar los cambios que supongan un obstáculo para el desarrollo humano y la justicia social, promoviendo los recursos necesarios.

Medir los resultados incluyendo indicadores de calidad de vida correspondientes a las dimensiones de la vida de las personas y del contexto socioambiental a mejorar, tales como salud, empleo, educación, servicios, contexto ecológico, percepciones, vivencias, expectativas, satisfacción.

BIBLIOGRAFIA

<https://www.studocu.com/es/document/uned/fundamentos-de-trabajo-social/t-necesidades-problemas-y-recursos/3556082>

EXPÓSITO, C. B. (2000). LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL DESDE LA CALIDAD INTEGRADA. Obtenido de file:///C:/Users/Asus/Downloads/Intervenci%C3%B3n.pdf

García, T. F. (2014). Fundamentos del Trabajo Social. Madrid: Alianza.

Guzmán, M. C. (2011). Modelos de Intervención. Teoría y Método en Trabajo Social. México: Litografía.