

Plan 249 Dip. en Trabajo Social

Asignatura 43848 ORGANIZACION Y GESTION DE SERVICIOS SOCIALES

Grupo 1

### Presentación

El contenido de la materia de Organización y Gestión de servicios sociales, corresponde a una asignatura obligatoria en el Plan de Estudios de formación de Diplomados en Trabajo Social. Se centra en las teorías sobre la configuración de las organizaciones, los modelos organizativos actuales de los servicios sociales y los procesos de gestión en las organizaciones. Tanto en el desarrollo de los contenidos como en las prácticas se presta particular atención a los servicios sociales.

### Programa Básico

#### OBJETIVOS

- \* Conocer los conceptos, las teorías, los elementos de la organización.
- \* Comprender los contenidos del proceso de gestión y su aplicación en los servicios sociales.
- \* Conocer los elementos más frecuentes de gestión económica, de la información y del aprendizaje organizacional en los servicios sociales.
- \* Acercamiento a la ética profesional en los procesos de gestión de servicios sociales.

#### CONTENIDO

- ° La organización en los servicios sociales.
- ° El trabajo social en los servicios sociales como organización.
- ° La gestión de los servicios sociales.
- ° Otras dimensiones de la gestión en los servicios sociales.
- ° Gestión del aprendizaje organizacional.

### Objetivos

A través del desarrollo del programa se persiguen los siguientes objetivos:

- .Conocer los conceptos, las teorías, los elementos y los factores más relevantes de las organizaciones, con particular atención a los servicios sociales.
- .Situación del trabajo social profesional en los servicios sociales como organizaciones específicas y las relaciones más frecuentes dentro de la entidad y con otras entidades del entorno.
- .Comprender los contenidos del proceso de gestión y su aplicación en los servicios sociales.
- .Conocer los elementos más frecuentes de gestión económica, de la información y del aprendizaje organizacional en los servicios sociales.
- .Acercamiento a la ética profesional en los procesos de gestión de servicios sociales.

### Programa de Teoría

#### 1.- La organización en los servicios sociales:

- 1.1. Concepto de organización, fundamentos y características.
- 1.2. Formación de la estructura de la organización. Organigramas
- 1.3. Teorías sobre la organización.

#### 2.- El trabajo social en los servicios sociales.

- 2.1. Especificidad de los servicios sociales como organización y trabajo social profesional: complejidad, funciones, actividades más frecuentes.
- 2.2. Dimensiones del trabajo social profesional en la organización de servicios sociales y en el entorno social.
- 2.3. Relaciones más frecuentes del profesional del trabajo social dentro de la organización y con otras organizaciones:

---

dificultades, límites y estrategias.

### 3.- La gestión de los servicios sociales

3.1. La gestión en las organizaciones: conceptos, funciones y procesos.

3.2. Gestión de calidad y servicios sociales :

- importancia y beneficios;
- modelos e indicadores de calidad;
- iniciativas de gestión en los servicios sociales.

3.3. Los procesos de gestión en los servicios sociales:

- características más comunes;
- indicadores de estructura, de procedimiento, de resultados;
- procesos más comunes en los servicios sociales: estratégicos, esenciales, de apoyo.

3.4. La gestión de un proceso en una organización de servicios sociales.

A) Cómo conducir la gestión de la planificación en un servicio social:

- Planificar la estrategia: identificar los clientes, las necesidades, las demandas, las expectativas...
- Planificar la acción: identificar los procedimientos, los procesos principales, las responsabilidades, la documentación.

B)Cómo gestionar el proceso de actuación:

- Formación del personal.
  - Coordinación del trabajo.
  - Identificar los puntos críticos.
- El liderazgo en los procesos de gestión.

C)Cómo evaluar los resultados de la acción:

- La evaluación vista por el usuarios – cliente.
- La opinión de los autores del proceso
- La evaluación y los objetivos.

Cómo gestionar los procesos de mejora:

- Reorganización de procesos
- Innovación de procesos
- Documentación.

### 4.- Otras dimensiones de la gestión en los servicios sociales

4.1. La gestión económico – financiera en los servicios sociales.

4.2.- La gestión de la información en los servicios sociales.

4.3.- La gestión de los intercambios, las relaciones y las redes desde los servicios sociales:

- la gestión de las relaciones entre personas y grupos implicados en el servicios social;
- la gestión de la imagen.

5.- Gestión del aprendizaje organizacional:

- Planificación y evaluación del conocimiento.
- La práctica fuente de teoría y conocimiento.
- Investigación e innovación ( Fantova p. 225).

6.- Ética profesional en la gestión de servicios sociales: principios y orientaciones.

---

## Programa Práctico

Las prácticas se orientan principalmente al desarrollo de competencias y a la adecuada utilización de herramientas para la gestión en una organización de servicios sociales.

De acuerdo con el desarrollo del programa, cabe diferenciar las siguientes prácticas:

- Elaboración de un organigrama. Después de la presentación de los contenidos del primer punto del programa, cada alumno, presenta un organigrama de una entidad de servicios sociales elegida, especificando, sobre el mismo, las principales partes, sus contenidos y funciones, los flujos de actividad y de relaciones.

o La realización individual, intercambio entre alumnos y revisión de esta práctica, ha de estar finalizada antes del 27 de octubre de 2005.

- Análisis de los contenidos estudiados a través de la lectura de casos prácticos. Para ello, el profesor presenta un caso práctico antes del estudio de cada tema del programa. Cada alumno individualmente, lee dicho caso pues se hará alusión en clase de exposición de contenidos. Después de tratar cada tema, los alumnos, en grupos elaboran algunas cuestiones propuestas por el profesor.

o Se desarrollo esta práctica a lo largo de todo el curso al ritmo del desarrollo del programa.

- 
- Elaboración de planes de gestión en una entidad de servicios sociales. Junto con la presentación de contenidos sobre el tema, en clase, analizaremos un modelo de planificación aplicado a un servicio social concreto que puede servir de referencia. Los alumnos en grupo, seleccionan un servicio social y elaboran la planificación estratégica, de acción, de evaluación y de mejora.
  - o Se inicia esta práctica una vez introducido el tema 3 y ha de estar concluido y entregado el trabajo correspondiente antes de iniciar el tema 6 del programa.
- 

## Evaluación

- Como criterios de evaluación, se considerará la claridad de conocimientos, la actitud de búsqueda en las fuentes que se ofrecen, la participación en clase y la actitud e implicación del trabajo en grupo.
- Se utilizarán para la evaluación final:

a) Prueba escrita individual sobre la comprensión, análisis y aplicación de los contenidos del programa que incluye:

- Un tema propuesto, en el que el alumno ha de reflejar la claridad de conceptos, la relación de conocimientos y su aplicación así como la estructura y exposición de los contenidos.
- Dos cuestiones sobre el contenido de algunos puntos del programa en los que se refleje la capacidad de síntesis, relaciones de conceptos o aplicación práctica.
- Una actividad de las realizadas en clase que refleje la aplicación de cuestiones concretas.

b) Trabajo práctico desarrollado individualmente o en pequeños grupos ( en este caso se valora globalmente para los integrantes del grupo). Se pueden pedir, en la prueba escrita individual, algunas cuestiones de dicha práctica.

---

## Bibliografía

- BERZOSA, B., CAMARA, L., CORREA, E., (2005): La gestión de la calidad, CIDEAL, Madrid.
- CORTINA, A., (2003): Construir confianza. Ética de la empresa en la sociedad de la información y las comunicaciones, Trotta, Madrid.
- FANTOVA, F.,(2005): Manual para la gestión de la intervención social, CCS, Madrid.
- MINRZBERG, H. (1991): La estructuración de las organizaciones, Ariel, Barcelona.
- LÓPEZ, C y GADEA, C. (1995): Servir al ciudadano. Gestión de la calidad en la Administración Pública, Gestión 2000, Barcelona.
-