

## FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

Datos de la asignatura	
Nombre	Gestión de Organizaciones Sociales
Código	
Titulación	Grado en Trabajo Social
Curso	4º
Cuatrimestre	2º cuatrimestre
Créditos ECTS	4,5 ECTS
Carácter	Obligatoria
Departamento	Sociología y Trabajo Social
Universidad	Universidad Pontificia Comillas
Horario	Lunes de 9:00 a 12:00 h.
Profesores	Loreto Aranda Sánchez
Descriptor	Gestión de organizaciones de carácter social, gestión de los recursos que componen una organización: humanos, materiales, estratégicos, de calidad, de liderazgo, de tiempo, del conocimiento, del intercambio.

Datos del profesorado	
Profesor	
Nombre	Loreto Aranda Sánchez
Departamento	Sociología y Trabajo Social
Despacho	320, Edificio B
e-mail	lasanchez@chs.upcomillas.es
Teléfono	Ext.: 2595
Horario de Tutorías	PREVIA PETICIÓN DE CITA

## DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

Contextualización de la asignatura
<p><b>Aportación al perfil profesional de la asignatura</b></p> <p style="text-align: right;"><i>“No se puede funcionar bien hacia fuera si no se funciona bien hacia adentro”.</i></p> <p>Entendemos por gestión institucional los procesos y mecanismos que llevan a cabo las organizaciones para alcanzar su misión y objetivos, es decir, su proyecto social. La gestión institucional involucra tanto aspectos legales y administrativos, como de comunicación interna y externa, compromiso con la calidad, planificación estratégica, etc. Para que el proyecto social de una organización tenga un cierto éxito, es necesario que todos/as los/las que la integran, se</p>

impliquen activamente en las decisiones que emergen del proceso de dirección y gestión.

La asignatura pretende ofrecer unas bases teóricas y prácticas que facilitan la gestión y el desarrollo de la organización de carácter social, así como las metodologías más relevantes para su ejercicio. Complementa de esta forma, la parte de planificación y evaluación de programas sociales.

<b>Competencias - Objetivos</b>	
COMPETENCIAS GENÉRICAS DEL TÍTULO-CURSO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
CG1. Adquirir conocimientos en las diversas áreas de estudio, apoyándose en libros de texto avanzados e incluyendo aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.	RA1. Lee, sintetiza, conoce y aplica conceptos de sus materias de estudio.
CG2. Saber aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y poseer las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio	RA1. Participa en debates grupales sobre las diferentes soluciones alcanzadas en ejercicios prácticos, contrastando documentación y evidencia empírica, y expresando de forma clara y asertiva sus argumentos.
	RA2. Analiza situaciones reales a través de casos prácticos
CG3. Tiene la capacidad de sintetizar y analizar datos relevantes para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.	RA1. Identifica las ideas principales, es capaz de expresarlas de forma organizada y las relaciona y complementa con información proveniente de diferentes fuentes de información y asignaturas
CG5. Desarrollar aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios en la actualidad y en años posteriores para emprender estudios en la actualidad y en años posteriores con un alto grado de autonomía	RA1. Identifica las áreas de interés hacia el propio desarrollo profesional futuro, tras conocer áreas de gestión en organizaciones según tipo.
CG6. Tener la capacidad para adaptarse a las nuevas situaciones que impone una sociedad cambiante.	RA1. Analiza, reflexiona y aporta críticas sobre diagnósticos de gestión en organizaciones sociales reales
CG7. Disponer de la capacidad para tomar decisiones de una forma autónoma	RA1. Busca y propone alternativas a las dificultades de aprendizaje teórico-práctico en equipos de trabajo, y en clase.
CG8. Desarrollar el razonamiento crítico.	RA1. Se hace preguntas sobre la realidad individual y social, diferenciando entre

	hechos objetivos, opiniones e interpretaciones y se forma una opinión razonada.
CG9. Tener la capacidad de organización y planificación.	RA1. Identifica y organiza temporalmente las tareas necesarias para la realización sus actividades de aprendizaje, cumpliendo con los plazos establecidos de entrega de actividades.
CG10. Expresarse de forma oral y escrita correctamente.	RA1. Escribe de un modo gramatical y ortográficamente correcto y expone el mensaje con un propósito claro, de forma ordenada, con un léxico formal y adecuado al público al que va dirigido.
CG11. Adquirir la capacidad de gestión de la información, buscando y analizando información de fuentes diversas.	RA1. Conoce y utiliza adecuadamente una diversidad de recursos bibliográficos y documentales, manejándose con soltura en la biblioteca tradicional y electrónica.
CG12. Disponer de Habilidades para las relaciones interpersonales	RA1. Escucha y respeta los argumentos aportados por los demás, utiliza el diálogo y el entendimiento para colaborar y establecer relaciones.
CG15. Desarrollar la creatividad como forma de identificación, prevención y resolución de problemas y conflictos sociales.	RA1. Elabora trabajos innovadores, realizando propuestas de mejora en los diferentes modelos de gestión.
	RA2. Resuelve casos prácticos proponiendo soluciones ante problemas o conflictos que surgen en la práctica profesional.
CG16. Disponer de iniciativa y espíritu emprendedor como forma de aportar soluciones innovadoras a las diferentes problemáticas sociales del entorno.	RA1. Adquiere habilidades y capacidad de iniciativa aportando enfoque personal
	RA2. Reconoce y busca alternativas a las dificultades de aprendizaje teórico y práctico
CG17. Tener capacidad de liderazgo no sólo como gestor de equipos profesionales sino en la formación de líderes comunitarios.	RA1. Lidera equipos de trabajo, potenciando habilidades directivas y de gestión en el marco de las organizaciones
CG18. Estar motivado por el ejercicio de su profesión, actuando de manera responsable y orientando dicho ejercicio profesional hacia la calidad.	RA1. Asume sus responsabilidades en el proceso de aprendizaje, tanto en las materias teóricas como en la realización de sus prácticas
CG19. Trabajar en equipo y de manera particular en equipos de carácter interdisciplinar.	RA1. Elabora trabajos en grupos, cooperando con otros en la búsqueda y selección de la información, análisis de la evidencia presentada, y redacción de las conclusiones, realizando las tareas acordadas en los tiempos previstos

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL ÁREA / ASIGNATURA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
CE13. Analizar y sistematizar el conocimiento que se deriva de la práctica cotidiana del trabajo social y las aportaciones de la investigación social para actualizar y mejorar las estrategias de la intervención profesional.	RA1. Distingue, evalúa y realiza propuestas de gestión de recursos en organizaciones sociales, de acuerdo a un plan estratégico
	RA2. Manejo de técnicas de gestión de diferentes recursos
CE15. Conocer, analizar, y diseñar políticas de bienestar social, que favorezcan el desarrollo de sistemas de recursos sociales, participando en la dirección y gestión de éstos, mediante la aplicación de criterios de calidad.	RA1. Manejo de técnicas y habilidades en el marco de políticas sociales actuales en el marco de los servicios sociales
CE17. Promover el trabajo en equipo aprovechando sus beneficios como espacio de reflexión y orientación de la práctica y como instrumento para el análisis de las situaciones y el diseño de alternativas de intervención que abran vías de colaboración profesional.	RA1. Aprende a trabajar en equipo, y a gestionar equipos multidisciplinares en torno a la práctica del trabajo social
CE18. Gestionar y dirigir organizaciones de carácter social	RA1. Diseña procesos de gestión de diferentes tipos de organizaciones sociales
CE22. Promover el conocimiento sobre las organizaciones en las que el trabajador social desarrolla su actividad y sus implicaciones para la práctica profesional.	RA1. Conoce el desarrollo histórico de los servicios sociales.
	RA2. Conoce el marco jurídico e institucional de los servicios sociales y los cambios legislativos más recientes
CE23. Incorporar la perspectiva de realización de "buenas prácticas" en el análisis del quehacer profesional en las distintas entidades	RA1. Busca, describe, compara, y saca conclusiones de mejora de experiencias públicas y privadas, nacionales e internacionales, en el ámbito de los servicios sociales
CE25. Estimular la participación de las personas y colectivos con los que se interviene, capacitándoles para que lideren sus procesos de cambio,	RA1. Confecciona planes estratégicos cuyo marco es la organización donde se desarrolla el trabajo en la profesión
	RA2. Plantea modelos de gestión para la mejora de la intervención social con colectivos a los que se dirige la acción

## BLOQUES TEMÁTICOS Y CONTENIDOS

<b>Contenidos – Bloques Temáticos</b>
<b>Tema 1: Las Organizaciones Sociales</b>
1.1.- Introducción. Concepto de organización. Concepto de gestión 1.2.- ¿Qué es una Organización Social? Las organizaciones como sistema. 1.3.- Clasificación de las organizaciones sociales 1.4.- Ciclo básico de Gestión (Mintsberg)
<b>Tema 2: Liderazgo. Habilidades directivas y de gestión</b>
2.1.- La función de la gestión y de la dirección en las organizaciones 2.2.- Gestión y liderazgo: estilos de liderazgo en una organización 2.3.- El líder como individuo y directivo: habilidades directivas en la práctica. 2.4.- Planificación de estrategias: modelos de trabajo 2.5.- Gestión del Plan estratégico desde un liderazgo organizacional
<b>Tema 3: Gestión de Recursos Humanos: personal y colectiva</b>
3.1.- Comportamiento humano en el trabajo. 3.2.- La gestión de rr.hh en las organizaciones y sistemas dedicados a la intervención social: subprocesos 3.3.- Diseño de perfil de puesto de trabajo: Análisis, descripción y valoración. Los organigramas 3.4.- La comunicación interna: plan de comunicación y coordinación 3.5.- Comprender los grupos: Motivación. Resolución de conflictos y negociación 3.6.- Grupos de trabajo vs trabajo en equipo. Gestión del clima laboral 3.7.- La motivación 3.8.- Gestión por competencias
<b>Tema 4: Gestión del tiempo</b>
4.1.- Características del tiempo 4.2.- Los cronófagos: externos e internos 4.3.- Métodos de gestión de tiempos y tareas (agendas) 4.4.- Reuniones de trabajo 4.5.- La participación.
<b>Tema 5: Gestión Económico-Financiera.</b>
5.1.- La gestión económico-financiera y su realización en el ámbito de la intervención social 5.2.- Fin de la contabilidad.

- 5.3.- Gestión directa vs gestión indirecta
- 5.4.- Fuentes de financiación
- 5.5.- Elaboración de presupuestos de programas sociales
- 5.6.- Memoria de gastos: justificación económica.

#### Tema 6: La gestión del conocimiento

- 6.1.- Gestión del aprendizaje organizacional y del conocimiento
- 6.2.- Diseño de plan de formación interna en la organización
- 6.3.- Medición del alcance y evaluación

#### Tema 7: Gestión de los intercambios, las relaciones y las redes

- 7.1 .- Las organizaciones de intervención social, su entorno y sus personas
- 7.2.- Las organizaciones relacionales: pensamos y trabajamos en red en nuevos contextos.
- 7.3.- Mapas sociales y sociogramas.
- 7.4.- Introducción al marketing social.
- 7.5.- La gestión de la imagen: cartas de servicios.

#### Tema 8: Gestión de la calidad y de la innovación

- 8.1.- La calidad y la calidez en los servicios sociales
- 8.2.- Diseño de SGC y trazabilidad ad hoc
- 8.3.- Gestión de la calidad enfocada a la innovación

## **METODOLOGÍA DOCENTE**

### **Aspectos metodológicos generales de la asignatura**

La organización metodológica va a ser de carácter muy aplicado al desempeño profesional de los alumnos y alumnas. Las actividades son de dos tipos:

1.- Sesiones de trabajo en el aula con el docente, Sesiones de carácter reflexivo y participación activa y crítica. Exposición de contenidos con el apoyo de materiales visuales, y ejemplos reales de organizaciones sociales actuales. Se complementará esto, con la lectura de documentos de obligada lectura. Es fundamental la participación activa para evaluar el progreso de los estudiantes en el trabajo de los contenidos y competencias de la asignatura.

Es obligatoria la asistencia a clase. El criterio de asistencia a clase se aplicará según lo establecido en las normas académicas de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales.

2.- Trabajo autónomo. Por un lado lectura y comprensión de los contenidos expuestos en clase, así como los textos obligatorios a cada tema. Por otra parte, la elaboración de prácticas individuales en relación a resolver supuestos

prácticos. Completando el trabajo, con el diseño y la presentación oral y escrita de una organización social, con carácter innovador, desarrollo de la gestión de los recursos necesarios para su puesta en marcha. Este trabajo se realizará en equipo.

Los materiales necesarios para cursar la asignatura, serán facilitados a través de SIFO (plataforma online), en el que se incluirán las referencias bibliográficas convenientes. Se proporcionarán previamente los materiales para fomentar la participación activa de los alumnos en clase.

#### Metodología presencial: Actividades

- **Presentaciones de contenidos**
- **Debates grupales sobre los contenidos, lecturas de carácter obligatorio**
- **Exposición de carácter práctico del trabajo en equipo**

#### Metodología No presencial: Actividades

- Lectura, comprensión y análisis de materiales y documentos
- Realización de prácticas fuera del aula
- Elaboración y redacción del trabajo de diseño de una organización social
- Búsqueda de información y bibliografía sobre contenidos

RESUMEN HORAS DE TRABAJO DEL ALUMNO			
HORAS PRESENCIALES			
Clases teóricas	Clases prácticas	Actividades académicamente dirigidas	Evaluación
24	12	6	3
HORAS NO PRESENCIALES			
Trabajo autónomo sobre contenidos teóricos	Trabajo autónomo sobre contenidos prácticos	Realización de trabajos colaborativos	Estudio
20	30	10	30
<b>CRÉDITOS ECTS:</b>			<b>4,5 (135 horas)</b>

## EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Actividades de evaluación	CRITERIOS	PESO
<p>La evaluación estará guiada por los resultados de aprendizaje descritos tanto en las competencias generales como específicas. La evaluación vendrá definida por las siguientes características; CONTINUA ya que se realizará durante todo el transcurso de la asignatura evaluando las distintas entregas y actividades realizadas por los estudiantes; FORMATIVA ya que se realizará una revisión de los trabajos entregados (individuales y grupales) con un feed-back por parte del profesor dirigido a evaluar la consecución de objetivos, fijación de conceptos relevantes y abordar dificultades en el aprendizaje y por último con CARÁCTER AUTOEVALUATIVO, ya que en ciertas entregas se podrá pedir la opinión del estudiante sobre su evaluación y calificación.</p> <p>Los aspectos que se tendrán en cuenta para la evaluación serán los siguientes. Dicho criterio se aplicará en la convocatoria de Mayo y de Julio:  <u>PARA LA APLICACIÓN DE LOS PORCENTAJES TAL Y COMO SE INDICA, TRABAJOS, TRABAJOS Y EXAMEN, AMBOS, DEBEN ESTAR APROBADOS.</u> En el caso de que el examen no estuviera aprobado la nota que se incluirá en acta será la del examen y el resto de notas se le sumaran en la convocatoria en la que se supere el ejercicio escrito.</p>		
Actividades de evaluación	CRITERIOS	PORCENT.
<p>Asistencia y participación activa en clase: Elaboración de prácticas individuales autónomas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Asistencia continuada a clase</u> (Según consta en la Normativa de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Se realizara de forma directa (recogida de firmas, pasar lista) y/o de forma indirecta (entrega de trabajos realizados en el aula)).</li> <li>- <u>Elaboración de trabajos en el aula</u></li> <li>- <u>Participación del trabajo del aula</u></li> </ul>	<p>10%</p>
<p>Realización del examen correspondiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prueba final obligatoria para obtener la calificación. se evaluarán los conocimientos adquiridos en la materia con una especial relevancia de aspectos tales como; correcta utilización ortográfica y de lenguaje, dominio de contenidos de la disciplina, terminología profesional y capacidad de relacionar conocimientos, Capacidad de síntesis y relación.</li> </ul>	<p>70%</p>
<p>Diseño y presentación escrita y oral (en equipo).  (dado que uno de los criterios de evaluación es el</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión de contenidos</li> <li>- Búsqueda y selección bibliográfica y documental</li> <li>- Trabajo en equipo</li> </ul>	<p>20%</p>

funcionamiento de cada miembro del equipo, aunque el trabajo esté aprobado, algún miembro podría suspender)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aplicación de los contenidos a la práctica profesional</li><li>- Capacidad de síntesis</li><li>- Capacidad de reflexión y análisis crítico</li><li>- Presentación</li><li>- Capacidad de innovación</li><li>- Veracidad del trabajo</li><li>- Innovación en la iniciativa</li></ul>	
---	---	--

## BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

### Bibliografía Básica

#### Textos básicos

Cámara, L., coord. (2005a). *La gestión de la calidad. Guía para la adaptación del modelo EFQM de Excelencia a entidades no lucrativas que prestan servicios de inserción sociolaboral*. CIDEAL, Madrid.

Cámara, L., coord. (2005b). *Planificación estratégica. Guía para entidades sin ánimo de lucro que prestan servicios de inserción sociolaboral*. CIDEAL, Madrid.

Coulshed, V. (1998). *La gestión del trabajo social*. Piados, Barcelona.

Fantova, F. (2005). *Manual para la gestión de la intervención social. Políticas, organizaciones y sistemas para la acción*. CCS, Madrid.

Fernández García, T., Ares Parra, A. (2002). *Servicios Sociales: dirección, gestión y planificación*, Alianza Editorial, Madrid.

Fernández, T. Y Ares, A. (2002). *Servicios sociales: dirección, gestión y planificación*. Alianza Editorial, Madrid.

Medina, M. E. (1999). *Gestión de Servicios Sociales*. Diego Marín Librero Editor, Murcia.

Olías de Lima, B., coord. (2001). *La nueva gestión pública*. Prentice Hall, Madrid.

Tschoorne, P. coord. (1990). *Guía para la gestión de asociaciones*. Editorial Popular, Madrid

#### Textos complementarios

Canovas, F. (2004). *La gestión de la calidad en los servicios sociales*. IMSERSO, Madrid.

Cáritas Española (2000). *El imperativo de la calidad en la acción social*. Cáritas Española, Madrid.

Commission of the European Communities (2004). *White paper on services of general interest*. Brussels, 12.5.2004 COM(2004)374 final.

Costa, M. Y López, E., (2002). *Los secretos de la dirección. Manual práctico para dirigir organizaciones y equipos*. Pirámide, Madrid.

Davis, K y Newstrom, John W., (1993). *Comportamiento humano en el trabajo, comportamiento organizacional*. México, D.F. MX. 3 ed. Mc Graw-Hill.

Díaz, J. A. y Salvador, M<sup>a</sup>. J., coord. (2000). *Nuevas perspectivas de los servicios sociales*. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid.

EFQM (1999a). *Evaluar la excelencia – Guía práctica para desarrollar, implantar y revisar la Autoevaluación de mi organización*. Publicaciones EFQM.

Fantova, F. (2003). *Perspectivas en gestión de servicios sociales*. Obtenible en <http://www.bolunta.org/publicaciones/artfantova.doc>.

Federación de Municipios y Provincias (2003). *Modelo ciudadanía MC-OCSP. Un instrumento para la*

evaluación de los servicios públicos. Obtenible en

<http://www.femp.es/index.php/femp/content/download/845/7042/file/ciudadania.pdf>.

Font, J., coord.. (2001). *Ciudadanos y decisiones públicas*. Editorial Ariel, Barcelona.

García, G. y Ramírez, J. M. (1996). *Diseño y evaluación de proyectos sociales*. Libros Certeza, Zaragoza.

Izquierdo, J. L. (1999). "Los servicios sociales generales: eficacia y eficiencia en la atención al ciudadano" en *Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid: Criterios organizativos para la mejora de la atención social*. Ayuntamiento de Madrid, pp. 101-106.

López, J. y Gadea, A. (2000). *Servir al ciudadano. Gestión de la calidad en la Administración pública*. Gobierno Vasco y Ediciones Gestión.

López, S. (2003). "¿Se puede hablar de calidad de vida en el contexto del Trabajo Social?", en *Cuadernos de Trabajo Social*, 16:109-119.

Martínez, V., Peiró, J. M. Y Ramos, J: (2001). *Calidad de servicios y satisfacción del cliente*. Síntesis, Madrid.

Medina, M. E. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio*. Servicios de Publicaciones de la Universidad de Murcia.

Minzberg, H. (1988). *La estructuración de las organizaciones*. Ariel, Barcelona.

Ministerio de Administraciones públicas (1999). *Modelo europeo de gestión de calidad*. Ministerio de Administraciones públicas, Madrid.

Montero, D. (1994). "Organización, dirección y gestión en Servicios Sociales desde el Trabajo Social", en *Documentos de Trabajo Social: Revista de Trabajo Social y Acción Social*, 3:17-30.

Quirós, M<sup>a</sup>. A. y otros (2001). "Una experiencia de formación - acción orientada a la gestión de la calidad en servicios sociales", en *Intervención Psicosocial: Revista sobre Igualdad y Calidad de Vida*, Vol. 10, 1:117-126.

Rueda, J. D. (2001). "La gestión de la calidad interna de los servicios sociales", en *Trabajo Social Hoy*, 31:62-72.

Sancho Royo, D. (1999). *Gestión de servicios públicos: Estrategias de marketing y calidad*. Tecnos, Madrid.

Setién, M. L. y Sacanell, E., coords. (2003). *La calidad en los servicios sociales: conceptos y experiencias*. Tirant lo Blanch, Valencia.

Skidmore, P. y Craig, J. (2005). *Start with people. How community organisations put citizens in the driving seat*. Demos, London.

Trinidad, A., coord. (2000). *Evaluación y calidad en las organizaciones públicas*. Ministerio de Administraciones públicas, Madrid.

Ugalde, M. y Trapote, A. (1999). "La gestión de calidad en las organizaciones de acción social". *Zerbitzuan: Gizarte Zerbitzuetako Aldizcaria (Revista de Servicios Sociales)*, 37:51-59.

VV.AA. *Evaluación*. Dossier monográfico Revista Servicios Sociales y Política Social, núm. 30.

VV.AA. *Calidad I y II*. Dossier monográfico Revista Servicios Sociales y Política Social, núms. 49 y 50.

VV.AA (1997). *Gestión de servicios de apoyo a personas. Cuatro monográficos*. Fondo Social

Europeo /ADAPT, Valencia.

Vernis, A. et al. (1998). *La gestión de las organizaciones no lucrativas*. Ediciones Deusto, Bilbao.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Díaz de Santos, Madrid.

Zerilli, A. (1989). *Fundamentos de Organización y Dirección general*. Ediciones Deusto, Bilbao.