



## PROGRAMA DE ESTUDIOS

### I. IDENTIFICACIÓN

**Carrera:** Licenciatura en Trabajo Social.

**Materia:** Organización y Gestión de Servicios Sociales I

**Semestre:** 4°.

**Horas Cátedras:**           **Semanales:**3    (Teóricas: 3    –    Prácticas: 0)

**Semestral:** 54.

**Código:** HTS23.

**Pre requisito:** HTS18.

### I. FUNDAMENTACIÓN

La asignatura de Organización y Gestión de Servicios Sociales trata de situar al alumno en el análisis y comprensión de los Servicios Sociales encarnados en el contexto de los problemas organizativos y de gestión en la diversas Instituciones, tanto públicas como privadas.

En su formación profesional, el estudiante de Trabajo Social ha de situarse, desde la perspectiva de su rol y funciones, en el vasto campo de la organización y gestión de los Servicios Sociales, donde va a intervenir en colaboración con otros profesionales.

Se centra en las teorías sobre la configuración de las organizaciones, los modelos organizativos actuales de los servicios sociales y los proceso de gestión en las organizaciones. Tanto en el desarrollo de los contenidos como en las prácticas se presta particular atención a los servicios sociales.

### II. OBJETIVOS

#### **Objetivo General**

- ✓ Dotar al estudiante de conocimientos de organización y gestión, así como actitudes que le permitan situarse en los distintos marcos institucionales de Servicios Sociales, en los que va a desarrollar su actividad junto a otros profesionales.

#### **Objetivos Específicos**



- ✓ Conocer los conceptos, las teorías, los elementos y los factores más relevantes de las organizaciones, con particular atención a los servicios sociales.
- ✓ Analizar las técnicas de organización y gestión tendentes a mejorar la eficacia y eficiencia administrativas.
- ✓ Capacitar al alumno en el manejo de técnicas para la utilización de standards de calidad para optimizar su intervención profesional.
- ✓ Reconocer los procesos 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.
- ✓ Concienciar al alumno de la necesidad del trabajo interprofesional, la coordinación y colaboración en los centros de Servicios Sociales y con las organizaciones de voluntariado social.
- ✓ Internalizar la ética profesional en los procesos de gestión de servicios sociales.

### **III. CONTENIDOS**

#### **UNIDAD 1: La organización en los Servicios Sociales: Aspectos teóricos.**

Concepto de organización, fundamentos y características.

Formación de la estructura de la organización. Organigramas

Teorías sobre la organización.

Organización de los Servicios Sociales. Estructura y características de un centro de Servicios Sociales. Formas de organización. Los objetivos de un Centro de Servicios Sociales y servicios que se prestan a los usuarios. Recursos de un centro de Servicios Sociales. Valores en que se asienta la organización de los Servicios Sociales.

#### **UNIDAD 2. Organización de los Servicios Sociales: Aspectos prácticos.**

Especificidad de los servicios sociales como organización y trabajo social profesional: complejidad, funciones, actividades más frecuentes.



Equipamientos de los centros de Servicios Sociales.

Programa de información y orientación.

Programas de convivencia y familia.

Programa de ayuda a domicilio.

Programas de promoción y cooperación social.

### **UNIDAD 3. Gestión de los servicios sociales.**

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

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

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.

La gestión de un proceso en una organización de servicios sociales:

- a) Proceso de gestión de la planificación en un servicio social:
  - Planificar la estrategia: identificar los clientes, las necesidades, las demandas, las expectativas, etc.
  - Planificar la acción: identificar los procedimientos, los procesos principales, las responsabilidades, la documentación.
- b) Gestión del proceso de actuación:
  - Formación del personal.
  - Coordinación del trabajo.
  - Identificar los puntos críticos.
  - El liderazgo en los procesos de gestión.
- c) La evaluación de los Servicios Sociales.
  - Modelos de evaluación.
  - Tipos de evaluación.
  - Instrumentos y técnicas de evaluación.
  - Sistema de indicadores para la evaluación.
- d) Gestión de la calidad en los procesos:
  - Reorganización de procesos
  - Innovación de procesos
  - Documentación.



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

La gestión económico – financiera en los servicios sociales.

La gestión de la información en los servicios sociales.

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;
- relación internacional de los Servicios Sociales.

#### **UNIDAD 5. El trabajo en equipo y los equipos de trabajo.**

Conceptos básicos.

Elementos para la integración de un equipo.

Habilidades para la conducción de un equipo.

El trabajo en equipo y los Servicios Sociales.

Eficacia en los equipos de trabajo.

#### **UNIDAD 6: Ética profesional en la gestión de servicios sociales**

Principios y orientaciones sobre la Ética en el Trabajo Social.

Códigos de éticas del Trabajador Social.

### **IV. METODOLOGÍA**

En el enfoque teórico de las clases, el profesor encargado del curso presentará los principales modelos teóricos y la participación de los alumnos se desarrollará para plantear cuestiones y comentarios sobre los contenidos de las lecturas seleccionadas. Las clases teóricas favorecerán la conceptualización de los contenidos del programa.

Las Clases prácticas se desarrollarán mediante talleres, los trabajos prácticos y de campo donde se profundizarán y problematizarán contenidos según el desarrollo del programa. Se brindará a los alumnos una guía de orientaciones generales para el estudio, para presentación de los trabajos, formas de participación,



tipos de actividades a realizar y opciones para el examen final. Cada temática nueva a considerar siempre tendrá unas síntesis explicativas y aclaratorias por parte del docente, orientadas a estructurar y organizar el conocimiento, aclarar los conceptos, delimitar el campo de estudio, profundizar los temas abordados, etc.

Se presentará a los alumnos actividades y trabajos prácticos de forma tal que se generen:

- Instancias de motivación: a través de análisis de casos, lectura de bibliografía, comparación de autores.
- Instancias de reflexión: orientadas a la realización de un esfuerzo intelectual de recapitular, sintetizar, y elaborar conclusiones.
- Instancias de integración y aplicación: para posibilitar la transferencia de lo aprendido.

## **V. EVALUACIÓN**

La evaluación tendrá carácter continuo-formativo, teniendo en cuenta la participación de los alumnos en trabajos prácticos, exposición de temas y otras actividades propuestas durante el curso. Por otra parte, se realizarán pruebas escritas.

Los criterios generales de evaluación estarán fundados en la participación de los alumnos durante las clases, el interés demostrado en el estudio de los temas del programa, la elaboración de materiales de análisis respecto de los textos básicos de la bibliografía y en la presentación oral y escrita de trabajos sobre alguno de los temas expuestos a lo largo del curso y el desempeño en pruebas y exámenes escritos.

Para la calificación final del estudiante se tendrá en cuenta el reglamento de la Institución.

## • **BIBLIOGRAFÍA**

- ✓ AGUILAR, M<sup>a</sup>.J., ANDER-EGG, E. (1992). “Evaluación de servicios y programas sociales”. Editorial Siglo XXI. Madrid.



- ✓ ALVAREZ, M.C., ANDER-EGG, E., CASADO, D., DE LA RED, N., ZANELLA, R. (1984) "Organización y administración de Servicios Sociales", Editorial Humanitas. Buenos Aires
- ✓ ANDER-EGG, E. (1990). "Introducción a la planificación". Editorial Siglo XXI. Madrid.
- ✓ BRIONES, G.(1991). "Evaluación de programas sociales". Editorial Trillas. México.
- ✓ BRUNET, L.: "El clima de trabajo en las organizaciones", Limusa, México, 1987.
- ✓ BUENO ABAD, J.R. (1988) "Servicios Sociales: planificación y organización". Editorial Mestra, Valencia.
- ✓ CASADO, D., GUILLÉN, E (2001) "Manual de Servicios Sociales", Ediciones CCS. Madrid.
- ✓ COHEN, E., FRANCO, R. (1988). "Evaluación de proyectos sociales", Ediciones GEL, Buenos Aires.
- ✓ CORTINA, A. (2003). Construir confianza. Ética de la empresa en la sociedad de la información y las comunicaciones. Editorial Trotta, Madrid.
- ✓ FANTOVA, F. (2005). Manual para la gestión de la intervención social. Ediciones CCS. Madrid.
- ✓ FERNANDEZ GARCIA, T., ARES PARRA, A. (2002). "Servicios Sociales: dirección, gestión y planificación". Alianza Editorial. Madrid.
- ✓ FERNÁNDEZ, T. (2006). Trabajo social con grupos. Editorial Alianza. Madrid. España.
- ✓ GARCIA HERRERO, G., RAMIREZ NAVARRO, J.M. (1996) "Diseño y evaluación de proyectos sociales", Libros Certeza, Zaragoza.
- ✓ HERBERT, Martín (1992). Psicología del Trabajo Social. Ediciones Pirámide. Madrid. España.
- ✓ MANCUELLO PEREZ, Lorenzo (2008). Estudios de Casos. Red local del Pacto global Paraguay. PND. Asunción. Paraguay.
- ✓ MINRZBERG, H. (1991): La estructuración de las organizaciones. Editorial Ariel. Barcelona.



- ✓ PNUD – Paraguay (2007). Orientaciones de Políticas para la Reducción de Desigualdades en el Paraguay. Cuaderno de Desarrollo Humano. Impresión: Mercurio S.A. Asunción, Paraguay.
- ✓ PNUD – Paraguay (2008). Responsabilidad Social Empresarial – Casos Prácticos. Asunción.
- ✓ SENLLE, A. (1993). “Calidad total en los Servicios y en la Administración”, Editorial Gestión 2000. Madrid.
- ✓ ZANELLA, R. (1984). “Organización y Administración de Servicios Sociales”. Editorial Humanitas. Buenos Aires.

\_\_\_\_\_ Código de Ética Profesional de los Trabajadores Sociales de Puerto Rico.  
En línea. Disponible en: [http://www.ctspr.org/pdf/codigo\\_etica.pdf](http://www.ctspr.org/pdf/codigo_etica.pdf).