

Índice

Prólogo	9
Presentación	15

CAPÍTULO INTRODUCTORIO

LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES QUE HACEN INTERVENCIÓN SOCIAL

La intervención social	21
La gestión	31
Nuestro modelo de gestión	40

CAPÍTULO 1

LA DECISIÓN Y LA PLANIFICACIÓN

1.1. La toma de decisiones	51
1.2. Definición de planificación	55
1.3. Los componentes del plan	58
1.3.1. Antecedentes	62
1.3.2. Objetivos	71
1.3.3. Actividades	79
1.3.4. Recursos	83
1.4. Cómo planificar	85

CAPÍTULO 2

LA INTERLOCUCIÓN: COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

2.1. La interlocución como proceso de gestión	91
2.2. La comunicación interpersonal como herramienta de gestión	95
2.3. Comprender los grupos, trabajar en equipo	105
2.4. El proceso de interlocución en las organizaciones dedicadas a la intervención social.....	114

CAPÍTULO 3

EL CONTROL Y LA EVALUACIÓN.....	121
3.1. Control y evaluación.....	123
3.2. La evaluación como proceso de gestión	125
3.3. Planificación o diseño de procesos de evaluación ...	137
3.3.1. Preguntas	137
3.3.2. Indicadores y estándares	139
3.3.3. Metodología y técnicas de evaluación.....	145

CAPÍTULO 4

LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	153
4.1. Qué es la gestión de recursos humanos	156
4.2. Subprocesos dentro del proceso de gestión de recursos humanos	161
4.2.1. Planificación y evaluación de recursos humanos	162
4.2.2. Diseño de puestos.....	165
4.2.3. Incorporación	170
4.2.4. Integración.....	172
4.2.5. Retribución	173
4.2.6. Promoción	174
4.2.7. Salud laboral	175
4.2.8. Relaciones laborales	176
4.2.9. Otras funciones de administración de recursos humanos	177
4.3. La gestión de recursos humanos en las organizaciones y sistemas dedicados a la intervención social	178

CAPÍTULO 5

LA GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA	185
5.1. La gestión económico-financiera y su realización en el ámbito de la intervención social	187
5.2. Planificación económico-financiera	190
5.3. Evaluación económico-financiera.....	194
5.3.1. La contabilidad	195
5.3.2. El análisis económico-financiero	200

5.3.3. La evaluación económico-financiera	201
5.4. Financiación, gestión del circulante e inversión	202

CAPÍTULO 6

LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	207
---	-----

CAPÍTULO 7

LA GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES	221
--	-----

CAPÍTULO 8

LA GESTIÓN DE LOS INTERCAMBIOS, LAS RELACIONES Y LAS REDES	229
---	-----

8.1. Las unidades organizativas de intervención social, su entorno y sus personas y grupos interesados o implicados	231
8.2. Introducción al marketing	240
8.3. La gestión de las relaciones en las unidades, organizaciones, sistemas y redes que hacen intervención social	248
8.3.1. Dos conceptos clave: segmentación y posicionamiento	249
8.3.2. Evaluación y planificación en la gestión de las relaciones	252
8.3.3. La dimensión estratégica y operativa de la gestión de las relaciones	255
8.3.4. El trabajo en red	262
8.4. La gestión de la imagen	265

CAPÍTULO 9

LA GESTIÓN DE LA ESTRUCTURACIÓN: EL DISEÑO Y EL CAMBIO DE LAS ESTRUCTURAS	269
--	-----

9.1. Intentando comprender las organizaciones	273
9.2. Nuestro modelo para la comprensión de las organizaciones	276
9.3. La gestión de la estructuración como proceso de gestión	280

9.4.	Diseño y rediseño de estructuras organizativas	282
9.5.	Diseño y rediseño de los procesos	287
9.6.	Gestión de la estructuración e intervención social...	296

CAPÍTULO 10

**LA GESTIÓN DEL APRENDIZAJE: EL CLIMA,
EL CONOCIMIENTO Y LA CULTURA** 301

10.1.	Aprendizaje organizacional y gestión del aprendizaje.....	303
10.2.	Gestión del clima	308
10.3.	Gestión del conocimiento	311
10.3.1.	Planificación y evaluación del conocimiento	315
10.3.2.	Reflexión y aprendizaje desde la acción ...	317
10.3.3.	Obtención, procesamiento, almacenamiento y difusión de información para el conocimiento	319
10.3.4.	Formación	321
10.3.5.	Investigación, desarrollo e innovación	328
10.4.	Gestión de la cultura	332

CAPÍTULO CONCLUSIVO

**CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA GESTIÓN
DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL** 339

	Calidad y excelencia en gestión	342
	Gestionar en el comienzo del siglo XXI	353

	Bibliografía	373
	Páginas web	381
	Índice de casos	387
	Índice de enfoques	388
	Índice de herramientas	390
	Índice de actividades	392
	Índice alfabético	393