

# APLICACIÓN DE NUEVA METODOLOGÍA DOCENTE EN LA ENSEÑANZA DE DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES.

M<sup>a</sup> Carmen Sánchez Pérez.

[Mariacarmen.Sanchez@uclm.es](mailto:Mariacarmen.Sanchez@uclm.es)

Universidad de Castilla-La Mancha.

## *Palabras clave:*

Metodología docente, dirección y gestión de servicios sociales.

## *Key Words*

*Teaching methodology, management and administration in social services.*

## *Resumen:*

Por tercer año consecutivo al frente de la asignatura optativa de tercer curso “Dirección y Gestión de Servicios Sociales” en la E.U. de Trabajo Social de Cuenca, he puesto en práctica nuevas metodologías docentes, acordes a las propuestas del Espacio Europeo de Educación Superior y los ECTS. Son aspectos fundamentales en la docencia de esta asignatura:

- **Evaluación continua y con la participación de los alumnos** en la toma de decisiones de los aspectos a evaluar y su valor, el diseño de los instrumentos de registro de información para la evaluación, etc.
- **Modalidades de docencia:** clases magistrales de la profesora, clases de expertos, trabajo en equipo, exposiciones de los alumnos, casos prácticos.
- **Equipos de trabajo y desarrollo de tareas:** lectura de textos, exposiciones sobre aspectos más concretos y temas de desarrollo, participación en las clases presenciales, preparación de las sesiones de expertos y posterior reflexión sobre las mismas, etc.

Evidentemente, la posibilidad de aplicar esta metodología, viene dada por factores como: número de alumnos, disponibilidad de espacios, etc.

De esta experiencia, algunos aspectos positivos son el desarrollo de habilidades y competencias, más allá de la mera adquisición de conocimientos; el buen clima grupal que se genera, etc. Existen también dificultades en la aplicación, como el peso de las tutorías, el tiempo de dedicación del alumno fuera del aula, el seguimiento de la asistencia, la carga de trabajo “no visible” para el docente, las limitaciones de una asignatura cuatrimestral, etc.

Mi valoración final es positiva. Es evidente la evolución de los estudiantes durante el periodo de docencia de la asignatura, que se pone de manifiesto en sus exposiciones, su manera de expresarse, las cuestiones que plantean.

Considero que el Congreso ofrece un espacio ideal para el intercambio con otros profesores y esta comunicación ofrece una experiencia sobre la que debatir.

## **A NEW TEACHING METHODOLOGY FOR A NEW SUBJECT: MANAGEMENT AND ADMINISTRATION IN SOCIAL SERVICES.**

### *Abstract*

*For second time teaching an optional subject in my University School, I've practised new teaching methodology, according to the ideas from the EEES and the ECTS. Some of the most important items in the teaching of this subjects, are:*

- Continuous assessment and students' participation to decide what will be the evaluation subjects and its value. They also design the documents to register their work and other information for the final mark.*
- Different kinds of teaching: traditional classes, professional teaching, team work, students teaching, practical exercises, etc.*
- Team work and exercises: reading matter, presentations about several questions, participation in the class, preparing professional classes and, later, group thinking, etc.*

*Obviously, there are some limits for this teaching methodology: number of students, lecture room, etc.*

*From this experience, some positive questions are: the development of skills and abilities further away learning, good classroom atmosphere, etc., but there are also difficulties like the time of tutorship needed, the students working time out of the classroom, the teacher's work, ,etc*

*In my opinion, the experience is good. You can notice the evolution in students from the beginning to the end of the course when they ask questions, the way they talk, etc.*

*I think this is an ideal place to talk to other colleagues and this can be an experience to discuss about.*

## **El origen de la asignatura Dirección y Gestión de Servicios Sociales.**

La asignatura Dirección y Gestión de Servicios Sociales aparece como asignatura optativa de tercer curso, en el Plan de Estudios de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de Cuenca, en el año 2000. En este Centro, no existe una asignatura de Servicios Sociales en el último curso, por lo que, hasta ese momento, los contenidos relativos a esta materia, sólo se perfilaban en un tema de la asignatura obligatoria “Servicios Sociales II”.

En prácticamente todos los planes de estudio de la Diplomatura de Trabajo Social en España se ofrece a los estudiantes (con diferencias en el tipo de asignatura y su carga en créditos), una formación específica en relación a procesos de gestión y administración de los servicios sociales. Me gustaría mencionar, en este sentido, que esa necesidad se puso también de manifiesto, en la reunión de coordinación de profesores/as de Servicios Sociales de las diversas Escuelas Españolas, celebrada el día veintiséis de febrero de 1999, a iniciativa del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad Complutense de Madrid. A la convocatoria respondieron veintisiete de las treinta Escuelas existentes y sirvió para unificar criterios sobre contenidos, metodología, etc. en la formación sobre Servicios Sociales.

En el año 2004 asumo la docencia de esta asignatura y, en su organización, me planteo incorporar innovaciones educativas adaptadas a sus principales características: carácter optativo, cuatrimestral, de 4’5 créditos y cuatro horas semanales de docencia. En cuanto al número de alumnos matriculados, en el curso 2006 han sido aproximadamente unos cuarenta.

## **Objetivos y contenidos del programa.**

El **objetivo** fundamental de esta asignatura es que el estudiante **conozca** los distintos tipos de estructura que presentan las organizaciones, así como los procesos que se producen en las mismas. Al tiempo, se pretende que

los alumnos **desarrollen habilidades** para la gestión en el ámbito de las organizaciones, para optimizar los recursos, mejorar las relaciones profesionales y el trabajo en equipo. También se persigue ofrecer información sobre procedimientos de gerencia y dirección institucional.

Para ello, se estructuran los **contenidos** en tres **bloques temáticos**. En el primero, se profundiza en la estructura de las organizaciones y las relaciones que se producen en ella, prestando especial atención a las características peculiares que puedan tener las organizaciones del ámbito de los servicios sociales.

En un segundo bloque, se estudian los principales procesos que se desarrollan en las organizaciones de servicios sociales: coordinación y trabajo en equipo; gestión de la información y registro; toma de decisiones; gestión del conflicto y la negociación, etc. Resaltaría de este bloque de contenidos, la incorporación de tres temas que considero tienen gran actualidad: los procesos de gestión de calidad; la gestión del intercambio y de la imagen (el marketing social) y el “burnout”.

En un bloque final, se estudia la función directiva y de gerencia en las organizaciones de servicios sociales, analizando tanto las principales teorías y estilos gerenciales, como algunas técnicas de gestión y control (por ejemplo, presupuestario). Se intenta identificar las habilidades y aptitudes gerenciales más adecuadas para desempeñar la función directiva en instituciones de servicios sociales y, finalmente, se reflexiona sobre el reto que supone el garantizar los derechos de los ciudadanos, en la gestión en servicios sociales.

## **Desarrollo de la asignatura y metodología docente.**

Ya en la **guía docente** que los alumnos reciben al matricularse de la asignatura, además de los contenidos de la misma, se expone la metodología con la que se van a desarrollar los contenidos. También considero de gran

interés resaltar de dicha guía las **referencias bibliográficas comentadas**, que intentan acercar a los alumnos a los manuales básicos de la materia<sup>1</sup>.

Se propone como metodología de trabajo para esta asignatura el **seminario**, que exige de los alumnos un trabajo continuado, asistencia y participación activa en las sesiones en el aula. En relación con los seminarios, cabe reseñar dos aspectos: las **modalidades de docencia** y el **trabajo de los estudiantes**.

En cuanto a la primera, según los contenidos a impartir, toman forma de **clase magistral** de la profesora (especialmente en el primer bloque temático y siempre en combinación con espacios de participación de los alumnos), **sesiones de trabajo con expertos** (profesionales de reconocido prestigio en el ámbito de los servicios sociales –directores y gerentes de centros o servicios- y profesores especializados en determinadas materias –como marketing-,) **exposiciones de los alumnos** (tanto de aspectos más concretos trabajados en alguno de los temas propuestos, como el desarrollo completo de un tema más amplio del segundo bloque de contenidos, seleccionado y preparado por los equipos de trabajo, en coordinación con la profesora), **supervisiones grupales o individuales** (para la preparación de las exposiciones, resolución de dudas, etc.), **casos prácticos** (de situaciones en las que los estudiantes han de demostrar tanto el conocimiento de la materia, como el desarrollo de habilidades para afrontarlas), **trabajo en equipo**, etc.

En relación con este último aspecto, y adentrándonos ya en el trabajo de los estudiantes, desde el primer día de clase de la asignatura, los alumnos han de constituir **equipos de trabajo** estables, con un número de componentes no superior a tres personas. Cada equipo habrá de trabajar y profundizar sobre los contenidos de la materia a través del desarrollo de una serie de **tareas** que se les entregan por escrito y les exige la participación activa en las sesiones en el

---

<sup>1</sup> Los textos de referencia para la asignatura son:

- MINTZBERG, H. (1995): *La estructuración de las organizaciones*, Ariel, Barcelona.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, T. y ARES PARRA, A. (2002): *Servicios Sociales: dirección, gestión y planificación*, Alianza, Madrid.
- MEDINA TORNERO, M.E. (1999): *Gestión de Servicios Sociales*, Diego Martín, Murcia.
- FANTOVA AZCOAGA, F.( 2005): *Manual para la gestión de la intervención social*. CCS, Madrid.

aula, el trabajo en equipo, la exposición de temas, la presentación de informes escritos, etc.

Actualmente, las tareas que se solicitan a los equipos van desde la propuesta del sistema de evaluación<sup>2</sup> y la elaboración de instrumentos de registro de actividades hasta la preparación y exposición de un tema, pasando por aplicaciones de los contenidos teóricos a entidades de los servicios sociales conocidas, análisis y comentario de bibliografía y, algo que considero de gran interés: preparación, participación activa y reflexión sobre las sesiones de trabajo con profesionales y expertos en la materia, mencionadas anteriormente. Los alumnos han de documentarse sobre el tema a tratar antes de que se celebre la sesión de trabajo y preparar preguntas para formular al ponente. Una vez celebrada la sesión, han de realizar una reflexión individual y de equipo sobre la misma (contenidos, utilidad, dudas planteadas, etc.), presentando un informe escrito con los materiales y referencias bibliográficas consultadas.

## **La evaluación de los estudiantes**

Según se indica en la quía docente de la asignatura, la **evaluación de los alumnos** que se incorporen a la metodología anteriormente descrita, será continua, a través de los trabajos desarrollados, de las participaciones en las clases y de las sesiones individuales o grupales de trabajo con la profesora.

**Con ellos**, se establece al inicio del curso qué aspectos serán evaluados y el valor de cada uno. Así, el grupo de estudiantes que han cursado la asignatura en el 2005-2006 decidieron que la **presentación escrita** de los trabajos tuviese un valor del 30% sobre la calificación final, las **exposiciones en el aula** y el **trabajo en equipo**, un 25% respectivamente y la **asistencia y participación en clase**, un 20%.

Dado que la información de algunos de estos aspectos no puede realizarse de un modo directo por la profesora, se diseñan **instrumentos de recogida de información**, que los alumnos entregan junto con los trabajos que

---

<sup>2</sup> Este aspecto se trata con más profundidad en el siguiente apartado.

se le solicitan (registro de trabajo individual, de reuniones del equipo de trabajo, etc.) La información de estos registros resulta de gran interés, pues permite conocer (y valorar) el **tiempo y la dedicación** del alumno y de los equipos de trabajo a la asignatura<sup>3</sup>.

Para los alumnos que opten por no participar en la metodología descrita (de asistencia y trabajo continuado), podrán superar la asignatura a través de, bien la realización de un trabajo que habrá de ser acordado y supervisado por la profesora, bien con la tradicional realización de un examen de carácter teórico-práctico, cuya calificación podrá complementarse con el desarrollo de trabajos de carácter voluntario.

Al inicio del curso, los alumnos habrán de optar por uno de los sistemas de evaluación propuestos.

### **Valoración de la experiencia y un reto: mejorar.**

Creo que es fácil observar mi satisfacción con esta experiencia de innovación docente. Desde mi punto de vista, los **aspectos más positivos** son el desarrollo de habilidades y competencias, más allá de la mera adquisición de conocimientos; el buen clima grupal generado entre docentes y estudiantes; la posibilidad de ir más allá de la explicación teórica; el trabajo autónomo y cooperativo entre estudiantes; la conexión con la realidad; el contacto con expertos en los temas estudiados, etc.

No obstante, reconozco que también existen también **dificultades en su aplicación**, como es la carga de trabajo “no visible” para el docente (peso de las tutorías, gestiones con entidades, elaboración de materiales, evaluación continua, seguimiento de la asistencia, etc.), el tiempo de dedicación del alumno fuera del aula (algo a lo que no están todavía muy acostumbrados), las limitaciones de una asignatura cuatrimestral, etc.

---

<sup>3</sup> El análisis de la dedicación de los estudiantes del curso 2005-06 muestra que existe una correspondencia aproximada de 60 horas de trabajo del alumno fuera del aula por crédito actual (sin transformar a ECTS).



No sólo es positiva mi valoración final como docente, ante la evidente evolución de los estudiantes durante el periodo de docencia de la asignatura, (que se pone de manifiesto en sus exposiciones, su manera de expresarse, las cuestiones que plantean, etc.); también los alumnos valoran positivamente el desarrollo de la asignatura<sup>4</sup>, otorgándole una valoración global de 8,5 sobre 10. Entre los **elementos que más aprecian los alumnos**, se encuentran sus exposiciones, el trabajo en equipo y autónomo, las sesiones con expertos, las aplicaciones prácticas, la evaluación mediante trabajos, etc.

Finalizo con la consideración de los principales **retos** en la organización y desarrollo de la asignatura Dirección y Gestión de Servicios Sociales para los próximos cursos: en primer lugar, la **transformación formal** de la misma, según las directrices para la convergencia europea: transformación a créditos ECTS, diseño del plan docente, revisión de la guía docente, etc. Por otra parte, creo que es muy importante introducir **sistemas de auto-evaluación y evaluación entre compañeros**. También convendría perfeccionar la **modalidad “alternativa” de evaluación**, incorporando nuevos requisitos que exijan del alumno la demostración, no solo de la adquisición de conocimientos, sino también el desarrollo de otras habilidades (de comunicación, relación interpersonal, etc.). En definitiva, avanzar todavía más en la construcción de una asignatura orientada a las actuales tendencias educativas universitarias.

---

<sup>4</sup> La opinión de los estudiantes sobre la asignatura y sus propuestas de mejora se han recogido a través de unos documentos en los que, con carácter anónimo, han planteado lo mejor y lo peor de la asignatura, lo que cambiarían, sus sugerencias para el próximo curso y una valoración (de 1 a 5) sobre la consecución de objetivos, el aprendizaje, etc.