

ÍNDICE

PARTE I DE LA ADMINISTRACIÓN A LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

AGRADECIMIENTO	13
INTRODUCCIÓN: JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO Y METODOLOGÍA DE TRABAJO	15

I. MARCO TEÓRICO

Capítulo 1: EL CONTEXTO SOCIOLOGICO DE LOS SERVICIOS SO- CIALES	23
1. El bienestar social desde cuatro perspectivas	24
2. El estado de bienestar: fundamentos teóricos, políticos y puntos críticos	35
3. Política social: modelos de análisis	41
4. Relaciones interconceptuales	45
5. Los servicios sociales: instrumentos políticos para el bienestar social	47
Capítulo 2: LOS SERVICIOS SOCIALES DE BASE	53
Definición de servicios sociales de base	55
Funciones de los servicios sociales de base	58
Capítulo 3: TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN	67
Principios de la administración científica	70
Escuela de los principios de la administración	74

Teoría de las relaciones humanas	76
Teoría estructuralista	79
Teoría de la burocracia	81
Teoría del comportamiento	85
Teoría del desarrollo organizacional	90
Teoría neoclásica	92
Administración por objetivos	93
La teoría de sistemas	95
Teoría de la contingencia	97
La adhocracia como técnica de gestión	98
Gestión de servicios	99

II. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Capítulo 4: ESTUDIO DE UN CASO CONCRETO: SERVICIO SOCIAL DE BASE MUNICIPAL	105
Características del municipio	105
Estructura y actuación de la sección de asuntos sociales	109
Capítulo 5: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES	115
Los principios de la administración clásica	116
Características de la atención burocrática	119
Los servicios sociales públicos	126
Teoría de sistemas: análisis de la funcionalidad de los servicios sociales de base	128
Instrumentos e indicadores de gestión	137

III. CONCLUSIONES

Capítulo 6: DE LA ADMINISTRACIÓN A LA GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES. UNA PROPUESTA DE DIRECCIÓN	145
La orientación al usuario	146
Autonomía de gestión	149
La satisfacción al cliente	150
Calidad del servicio	151
Eficiencia económica y dimensionamiento de las organizaciones	152
Evaluación y monitorización de servicios	154
Consideraciones finales	158

BIBLIOGRAFÍA	161
ANEXOS	165
RELACIÓN DE GRÁFICOS, CUADROS Y TABLAS	173

PARTE II
DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN
DE LA ACCIÓN SOCIAL MUNICIPAL

I. INTRODUCCIÓN	177
II. METODOLOGÍA	181
III. EL MUNICIPIO DE GETXO	185
III.A. Características físicas relevantes	185
III.B. Evolución de la población	185
III.C. Estructura de edades	187
III.D. Otras características de la población de Getxo	188
III.E. Equipamientos colectivos	189
IV. DIAGNÓSTICO DE LAS SITUACIONES DE NECESIDAD DE COLECTIVOS ESPECÍFICOS	191
IV.1. Infancia y juventud	191
IV.2. Personas mayores	193
IV.3. Mujeres	195
IV.4. Minusválidos	197
IV.5. Desempleados	201
V. DIAGNÓSTICO DE SITUACIONES DE NECESIDAD ESPECÍFICAS	203
V.1. Pobreza	203
V.2. Alcoholismo y drogadicción	204
V.3. Sida	206
V.4. Vivienda	207
V.5. Otras problemáticas (analfabetismo, transeúntes sin hogar, economía delictiva, inmigrantes y refugiados)	208

VI. ACTUACIONES EN MATERIA DE ACCIÓN SOCIAL EN GETXO	209
VI.1. Acción social pública en Getxo	209
VI.2. Acción social privada en Getxo	211
VII. EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES SOCIALES DEL MUNICIPIO DE GETXO	213
VII.1. Plan estratégico para la revitalización del Bilbao Metropolitano (Bilbao Metrópoli-30)	213
VII.2. Estudio de evaluación de necesidades de servicios sociales en el municipio de Getxo	214
VII.3. Análisis conjunto del plan estratégico Bilbao Metrópoli-30 y el estudio de necesidades sociales en Getxo	217
VIII. TENDENCIAS DEL ENTORNO	221
A. Macrotendencias	221
B. Tendencias relativas a las necesidades de la acción social	222
C. Tendencias relativas a los modos de producción de la acción social ...	223
D. Tendencias relativas a la gestión de la acción social	223
E. Tendencias relativas a la intervención de los agentes públicos en materia de acción social	223
F. Tendencias relativas a la intervención de los agentes privados en materia de acción social	224
IX. UNA PROPUESTA DE PLAN ESTRATÉGICO PARA LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES	227
ANEXO: PLAN ESTRATÉGICO DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES	231
1. Misión o fines últimos de los servicios sociales municipales	233
2. Metas, objetivos y estrategias	234
BIBLIOGRAFÍA	239