

Resiliencia Organizacional: predictor de calidad en los Servicios Sociales

Panel. 09. Transformaciones de los servicios sociales

Ana Cristina Ruiz Mosquera

Ana Laura López Carlassare

Javier Pacheco Mangas

Universidad de Málaga

Resumen

El Sistema Público de Servicios Sociales plantea importantes dificultades en su escenario profesional que repercute de forma directa en el quehacer diario de las personas que desarrollan su labor en ese sistema. El estudio de la resiliencia organizacional en el Sistema público de Servicios Sociales se configura como predictor clave de un correcto funcionamiento y calidad en su prestación de servicios a la ciudadanía, teniendo en cuenta el nivel de satisfacción personal. En la presente comunicación se muestran los primeros resultados de una investigación llevada a cabo desde la Universidad de Málaga con el objetivo de evaluar la validez del concepto de Resiliencia Organizacional como predictor de calidad en los Servicios Sociales Comunitarios. Se han utilizado instrumentos validados de recogida de información: BRT 13 y Cuestionario SERVPERF. Con este estudio se aportan resultados que pretenden facilitar conocimiento sobre las competencias organizacionales necesarias para que se produzca un adecuado ajuste entre la respuesta organizacional y la demanda social en el sistema público de servicios sociales. Se concluye que el conocimiento sobre en qué medida los CSSC tienen una organización resiliente va a permitir aprender a anticiparse a las nuevas realidades y adaptar su estructura a las circunstancias sociales y culturales.

Palabras clave: servicios sociales, resiliencia organizacional, calidad, Andalucía