



## Hacia un modelo de gestión de las organizaciones no lucrativas orientado a la excelencia

### Towards a management model of nonprofit organizations driven to excellence

Mora Ticó Pere,\* Ph.D, García Oliva Montserrat, Ph.D, Morquillas Gallego Jordi, M.Sc.

Grupo de Investigación, Innovación y Análisis Social. Facultad de Educación Social y Trabajo Social. Pere Tarrés -Universitat Ramon Llull. \*Correspondencia: [pmora@peretarres.org](mailto:pmora@peretarres.org)

#### RESUMEN

El objetivo de esta ponencia es la de poner de manifiesto que las Organizaciones No Lucrativas deben implementar un modelo de gestión eficaz, basado en la calidad de sus servicios, orientados a objetivos y, principalmente, orientado a satisfacer las necesidades de sus usuarios. Lucrativas deben incorporar instrumentos de gestión que tengan en cuenta: un análisis detallado del entorno; conocer la interacción entre los sectores público, privado y no lucrativo; aplicar sistemas de recogida de información que permitan ofrecer una cartera de servicios que den respuesta a las cambiantes necesidades sociales; desarrollar un sistema de captación de fondos diversificado; una organización interna flexible y participativa que facilite un liderazgo basado en la innovación y la eficacia; así como a implementar sistemas de medición del impacto

#### ABSTRACT

The aim of this paper is to highlight that the Non-Profit Organizations should implement an effective management model based on the quality of its services, goal-oriented and mainly aimed at meeting the needs of its users. The complexity of our society implies that the Non-Profit Organizations should incorporate management tools, which must take into consideration: a detailed analysis of the environment; to understand the interaction between the public, private and non-profit sectors; to apply information collection systems that can offer a portfolio of services that must be able to respond to changing social needs; to develop a system of diversified fundraising; a flexible and participatory internal organization that facilitates a leadership based on innovation and effectiveness; and to implement systems for measuring social impact of



social de sus actividades y servicios. Sus líderes empiezan a desarrollar nuevas estrategias de dirección puesto que su formación, en un ámbito marcadamente técnico, no les permite afrontar, de forma absoluta, la dirección en el marco de los nuevos modelos de gestión. Podemos concluir que una buena planificación en las estrategias de gestión va acompañada de un modelo más participativo, que tenga en cuenta las aportaciones de la sociedad civil. El trabajo en red con los distintos niveles (público y privado, con o sin ánimo de lucro) y con los distintos actores sociales (profesionales, beneficiarios, etc.) se hace imprescindible. Los líderes de las organizaciones del ámbito social deben mejorar y ampliar sus contextos competenciales, adquiriendo las competencias propias de la gestión empresarial, sin olvidar las que han caracterizado y fortalecido el sector social.

**Palabras clave:** Competencia profesional, emprendedor social, impacto social, sector social.

its activities and services. Their leaders begin to develop new management strategies since their formation, in a very technical field, does not allow them to face, absolutely, the direction under new management models. We may conclude that a good planning in management strategies is accompanied by a more participatory model, which bears in mind the contributions of civil society. Networking with different levels (public and private, with or without profit) and with different social actors (professionals, beneficiaries, etc.) is essential. Leaders of organizations in the social sphere shall improve and expand their competence contexts, by acquiring the powers of management and not forgetting those, which have characterized and strengthened the social sector.

**Key words:** Professional, social entrepreneur competition, social impact, social sector.