

Curso Académico: 2021/22

26139 - Gestión y administración de la calidad en la prestación de servicios sociales

Información del Plan Docente

Año académico: 2021/22

Asignatura: 26139 - Quality Management and Administration in the Provision of Social Services

Centro académico: 108 - Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

Titulación: 274 - Graduado en Trabajo Social

Créditos: 5.0

Curso: 4 y 3

Periodo de impartición: Segundo semestre

Clase de asignatura: Optativa

Materia:

1. Información Básica

1.1. Objetivos de la asignatura

La asignatura y sus resultados previstos responden a los siguientes planteamientos y objetivos:

Se trata de una asignatura cuyo objetivo es introducir al estudiante en el campo de la gestión de la calidad y la mejora continua en las organizaciones.

Pretende dar una visión de conjunto de lo que significa la gestión de la calidad en las organizaciones, dando a conocer diferentes herramientas e instrumentos que pueden utilizar para mejorar continuamente el desempeño de su actividad.

El programa se divide en tres bloques diferenciados con los objetivos que se detallan a continuación:

- Bloque 1: Proporcionar los conocimientos básicos sobre los conceptos de calidad y mejora continua en las organizaciones, como primer paso para comprender el significado de la filosofía de la calidad.
- Bloque 2: Presentar las diferentes herramientas e instrumentos que las organizaciones pueden utilizar para gestionar la calidad y aplicar la mejora continua de una manera sistemática.
- Bloque 3: Justificar la importancia de la integración de los sistemas de gestión y comprender los principales beneficios, inconvenientes y factores de éxito de esta decisión.

Estos planteamientos y objetivos están alineados con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas (<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>), de tal manera que la adquisición de los resultados de aprendizaje de la asignatura proporciona capacitación y competencia para contribuir en cierta medida a su logro:

- *Objetivo 10: Reducción de las desigualdades*
- *Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles*
- *Objetivo 12: Producción y consumo responsables*
- *Objetivo 13: Acción por el clima*

1.2. Contexto y sentido de la asignatura en la titulación

Con esta asignatura el estudiante aprenderá a gestionar la calidad y aplicar la filosofía de la mejora continua en los Servicios Sociales.

1.3. Recomendaciones para cursar la asignatura

Para cursar con éxito esta asignatura, los alumnos deben ser constantes en su trabajo durante todo el semestre. Para la preparación de la asignatura deben implicarse en la preparación y discusión de los casos que se les planteará, para lo cual es necesaria la asimilación de los diferentes conceptos teóricos explicados en clase. Para lograr los objetivos de la asignatura se recomienda una asistencia regular y una participación activa en las sesiones de trabajo.

2. Competencias y resultados de aprendizaje

2.1. Competencias

Al superar la asignatura, el estudiante será más competente para...

- Administrar y ser responsable, con supervisión y apoyo, de la propia práctica dentro de la organización.
- Contribuir a la administración de recursos y servicios, colaborando con los procedimientos implicados en su obtención, supervisando su eficacia y asegurando su calidad.
- Trabajar de manera eficaz dentro de sistemas, redes y equipos interdisciplinarios y «multiorganizacionales», con el propósito de colaborar en el establecimiento de fines, objetivos y tiempo de duración de los mismos, contribuyendo igualmente a abordar de manera constructiva los posibles desacuerdos existentes.
- Gestionar, presentar y compartir historias e informes sociales manteniéndolos completos, fieles, accesibles y actualizados, como garantía en la toma de decisiones y valoraciones profesionales.
- Conocer los elementos del funcionamiento de las organizaciones de servicios y la calidad en los servicios humanos públicos y privados.
- Utilizar los conceptos básicos de mediación y comunicación en la consecución de la calidad en la organización de servicios sociales, dentro del plan estratégico de la misma.

2.2. Resultados de aprendizaje

El estudiante, para superar esta asignatura, deberá demostrar los siguientes resultados...

1. Conoce el significado de calidad y gestión de la calidad.
2. Comprende los fundamentos y la importancia de la gestión de la calidad en las organizaciones de Servicios Sociales.
3. Identifica las diferentes herramientas para conseguir la mejora continua en las organizaciones.
4. Analiza y es capaz de aplicar algunas de estas herramientas básicas, en concreto, las cartas de servicio, la norma ISO-9001: 2015 y el modelo EFQM 2020 de excelencia aplicados a Servicios Sociales.
5. Distingue los conceptos de normalización, certificación y acreditación.
6. Analiza las sinergias organizativas y las implicaciones estratégicas de los Sistemas Integrados de Gestión.
7. Conoce diferentes formas de abordaje o aplicaciones reales del modelo de calidad integrada en Servicios Sociales.
8. Es capaz de diseñar una intervención de calidad a través del método de desarrollo organizacional, utilizando para ello los conceptos fundamentales de diferenciación e integración, en consonancia con la calidad integrada de gestión.

2.3. Importancia de los resultados de aprendizaje

En la actualidad, la gestión y administración de la calidad en los Servicios Sociales constituye un factor clave para mejorar el desempeño de las organizaciones que prestan estos servicios, y para dar una respuesta satisfactoria a las nuevas y diversas demandas de los agentes sociales.

La principal aportación de esta asignatura consiste en complementar los conocimientos adquiridos por el estudiante en la asignatura Gestión de las Organizaciones, introduciéndole en la gestión de la calidad y mostrándole las diferentes herramientas e instrumentos existentes para conseguir la mejora continua en los Servicios Sociales.

3. Evaluación

3.1. Tipo de pruebas y su valor sobre la nota final y criterios de evaluación para cada prueba

El/la estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las siguientes actividades de evaluación.

Se ofrecen dos modalidades de evaluación: evaluación continua y evaluación única:

Estudiantes presenciales/Evaluación continua:

A lo largo del cuatrimestre, el/la estudiante deberá participar en la realización de diferentes actividades formativas, que contribuirán a alcanzar los resultados de aprendizaje esperados. Estas actividades consistirán en:

1. Prácticas tipo T2: En las sesiones prácticas se realizarán actividades participativas de varios tipos, basados en la

teoría correspondiente, que formarán parte de la evaluación práctica de la asignatura. El total de estas prácticas supondrá el 30% de la nota final.

2. **Prácticas tipo T6:** En grupos de trabajo, los estudiantes elaborarán un trabajo sobre gestión y mejora de la calidad, para aplicar los conceptos de la asignatura conforme a las directrices que se indicarán oportunamente. El trabajo supondrá el 20% de nota final.
3. **Prueba escrita teórica:** Para poder realizar esta prueba es requisito haber superado la parte práctica desarrollada en las prácticas T2 y T6 precedentes. El valor de la prueba será del 50% de la nota final. Los alumnos que no hayan superado la parte práctica (T2+T6), deberán presentarse directamente a la prueba de evaluación única.

Estudiantes no presenciales/Evaluación única:

Una prueba de conocimiento teórico-práctica escrita individual, en la que los estudiantes deberán demostrar que son capaces de definir y explicar con rigor los conceptos básicos de la asignatura.

Criterios de evaluación:

- Comprensión de los conocimientos de la asignatura.
- Capacidad de aplicación práctica desde el desarrollo organizacional y la calidad.
- Capacidad de colaboración en equipo y con el profesor.
- Capacidad de expresión oral y escrita.
- Capacidad para organizar las ideas.

4. Metodología, actividades de aprendizaje, programa y recursos

4.1. Presentación metodológica general

El proceso de aprendizaje que se ha diseñado para esta asignatura se basa en lo siguiente:

El desarrollo de la asignatura se estructura en torno a dos ejes: las clases explicativas y las sesiones en las que se utilizarán metodologías activas de aprendizaje:

- **Clases explicativas:** Consiste en la exposición ordenada del contenido de la materia por parte del profesor/a, que presentará hechos, acontecimientos, experiencias, principios y/o teorías sobre los temas de la asignatura. En ellas, el/la estudiante tendrá la oportunidad de plantear preguntas y de participar en las discusiones que puedan surgir.
- **Metodologías activas:** En las sesiones prácticas se utilizarán metodologías activas y participativas, como el método de caso, el ABP o el Puzzle de Aronson, entre otras. El objetivo de tales actividades es facilitar el aprendizaje de la materia desarrollada en teoría, así como favorecer el desarrollo de competencias transversales.

4.2. Actividades de aprendizaje

El programa que se ofrece al estudiante para ayudarle a lograr los resultados previstos comprende las siguientes actividades...

La asignatura tiene 5 créditos ECTS, lo que implica 125 horas de trabajo del estudiante. Estas 125 horas se estructuran de la siguiente forma:

TRABAJO EN EL AULA (55 horas):

- Clases expositivas (T1): 30 horas.
- Problemas y casos (T2): 15 horas.
- Tutorización de trabajos (T6): 5 horas.
- Pruebas de conocimiento: 5 horas.

TRABAJO FUERA DEL AULA (70 horas):

- Trabajo autónomo: 40 horas.
- Trabajo en grupo (15 de T2 y 15 de T6): 30 horas.

4.3. Programa

El **programa** en torno al cual se desarrollarán las actividades de aprendizaje es el siguiente:

1. Conceptos básicos de la calidad. La calidad del servicio.

- 1.1. Definición de calidad y gestión de la calidad.

- 1.2. Fundamentos y evolución de la gestión de la calidad.
- 1.3. Excelencia y mejora continua.
- 1.4. Aplicación a los servicios. Experiencia usuario.

2. Herramientas en la gestión de la calidad.

- 2.1. Herramientas de recogida de datos para el análisis de problemas
- 2.2. Herramientas de análisis de datos para la resolución de problemas
- 2.3. Herramientas para búsqueda y valoración de soluciones
- 2.4. Herramientas para la implantación de soluciones.

3. Los sistemas de gestión de calidad ISO-9001: 2015. Calidad en Servicios Sociales.

- 3.1. Norma ISO-9001:2015. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.
- 3.2. Qué entendemos por proceso de un servicio. Identificación de los procesos de un servicio y Mapa de Procesos.
- 3.3. El Certificado de calidad. Proceso de acreditación y certificación.
- 3.4. Calidad en los Servicios Sociales. La familia de normas UNE 158000. Servicios prestados en centros residenciales (UNE 158101, Centros de día/noche (UNE 158201), Ayuda a domicilio (UNE 158301) y Tele asistencia (UNE 158401)
- 3.5. Casos prácticos de implantación de un sistema de gestión de la calidad.

4. La calidad integrada en la prestación de servicios. Las Cartas de Servicio.

- 4.1 Introducción: Misión, visión y beneficios.
- 4.2. Estructura y contenido de las cartas de servicio según la Norma UNE 93200.
- 4.3. Aspectos metodológicos en el desarrollo de la Carta de Servicios.
- 4.4. Comunicación de la carta de servicios.
- 4.5. Caso práctico. Elaboración de una Carta de Servicios.

5. El equipo en la Gestión de Calidad.

- 5.1. Las funciones de la Dirección.
- 5.2. Liderazgo.
- 5.3. Equipos de trabajo.
- 5.4. Sistemas de evaluación y reconocimiento.

6. El Modelo Europeo de Excelencia (EFQM 2020) .

- 6.1. Conceptos fundamentales.
- 6.2. El modelo EFQM 2020. Dirección, Ejecución y Resultados.
- 6.3. Requisitos en la gestión de resultados y rendimientos con grupos de interés.
- 6.4. Requisitos de gestión de personas y liderazgo.

4.4. Planificación de las actividades de aprendizaje y calendario de fechas clave

Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

Para más detalles sobre el calendario de sesiones, horario de clases, aulas de impartición presencial e información adicional sobre esta asignatura, por favor, consultar la página web de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo (<https://sociales.unizar.es/>).

Al comienzo de la asignatura el profesorado informará de las fechas clave relativas a las diferentes actividades de evaluación a realizar, las fechas de entrega de los trabajos propuestos, seminarios,... tanto para los estudiantes que opten por la evaluación continua, como para aquéllos que elijan la evaluación única.

4.5. Bibliografía y recursos recomendados

http://biblos.unizar.es/br/br_citas.php?codigo=26139&year=2020