

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

Información del Plan Docente

Año académico: 2023/24

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

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

Titulación: 274 - Graduado en Trabajo Social

Créditos: 5.0

Curso:

Periodo de impartición: Segundo semestre

Clase de asignatura: Optativa

Materia:

1. Información básica de la asignatura

Esta asignatura tiene como objetivo introducir al estudiante en 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.

La estructura y contenido de la asignatura están alineados con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas:

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

Para cursar con éxito esta asignatura se recomienda una asistencia regular y una participación activa en las sesiones de trabajo.

2. 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.

Para superar la asignatura con éxito el estudiante deberá:

1. Conocer el significado de calidad y gestión de la calidad.
2. Comprender los fundamentos y la importancia de la gestión de la calidad en las organizaciones de Servicios Sociales.
3. Identificar las diferentes herramientas para conseguir la mejora continua en las organizaciones.
4. Analizar y ser capaz de aplicar algunas de estas herramientas básicas, en concreto, las cartas de servicio y la norma ISO-9001: 2015 aplicados a Servicios Sociales.
5. Distinguir los conceptos de normalización, certificación y acreditación.
6. Analizar las sinergias organizativas y las implicaciones estratégicas de los Sistemas Integrados de Gestión.
7. Conocer diferentes formas de abordaje o aplicaciones reales del modelo de calidad integrada en Servicios Sociales.
8. Ser 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.

3. Programa de la asignatura

1. La Organización y los procesos organizacionales.

- 1.1. Concepto de Organización.
- 1.2. El entorno de la Organización.
- 1.3. La estructura de la Organización.

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

- 2.1. Definición de calidad y gestión de la calidad.
- 2.2. Fundamentos y evolución de la gestión de la calidad.
- 2.3. Excelencia y mejora continua.
- 2.4. Aplicación a los servicios. Experiencia usuario.

3. Herramientas en la gestión de la calidad.

- 3.1. Herramientas de recogida de datos para el análisis de problemas
- 3.2. Herramientas de análisis de datos para la resolución de problemas
- 3.3. Herramientas para búsqueda y valoración de soluciones
- 3.4. Herramientas para la implantación de soluciones.

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

- 4.1. Norma ISO-9001:2015. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.
- 4.2. Qué entendemos por proceso de un servicio. Identificación de los procesos de un servicio y Mapa de Procesos.
- 4.3. El Certificado de calidad. Proceso de acreditación y certificación.
- 4.4. 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)
- 4.5. Casos prácticos de implantación de un sistema de gestión de la calidad.

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

- 5.1 Introducción: Misión, visión y beneficios.
- 5.2. Estructura y contenido de las cartas de servicio según la Norma UNE 93200.
- 5.3. Aspectos metodológicos en el desarrollo de la Carta de Servicios.
- 5.4. Comunicación de la carta de servicios.
- 5.5. Caso práctico. Elaboración de una Carta de Servicios.

6. El equipo en la Gestión de Calidad.

- 6.1. Las funciones de la Dirección.
- 6.2. Liderazgo.
- 6.3. Equipos de trabajo.
- 6.4. Sistemas de evaluación y reconocimiento.

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

- 7.1. Conceptos fundamentales.
- 7.2. El modelo EFQM 2020. Dirección, Ejecución y Resultados.
- 7.3. Requisitos en la gestión de resultados y rendimientos con grupos de interés.
- 7.4. Requisitos de gestión de personas y liderazgo.

4. Actividades académicas

El desarrollo de la asignatura se estructura en torno a clases explicativas y metodologías activas.

La asignatura tiene 5 créditos ECTS, lo que implica 125 horas de trabajo del estudiante.

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.

5. Sistema de evaluación

Estudiantes presenciales/Evaluación continua:

El/la estudiante deberá participar en la realización de diferentes actividades formativas, que contribuirán a alcanzar los resultados de aprendizaje esperados.

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.