



Universidad
Zaragoza

Grado en Trabajo Social

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

Guía docente para el curso 2014 - 2015

Curso: 3 - 4, Semestre: 2, Créditos: 5.0

Información básica

Profesores

- **Josefina Royo Blasco** royoblas@unizar.es

Recomendaciones para cursar esta asignatura

Los alumnos para cursar con éxito esta asignatura, 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.

Actividades y fechas clave de la asignatura

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.

Inicio

Resultados de aprendizaje que definen la asignatura

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

1: 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 y el modelo EFQM 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 Diferencia diferentes formas de abordaje o aplicaciones reales del modelo de calidad integrada en servicios sociales.

8 Diseña 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.

Introducción

Breve presentación de la asignatura

Gestión y Administración de la Calidad en los Servicios Sociales es una asignatura optativa, que se imparte en el segundo semestre del cuarto curso del Grado de Trabajo Social, perteneciente al módulo "Herramientas legales y organizativas para el Trabajo Social".

Su principal objetivo consiste en mostrar la contribución de la gestión de la calidad para la mejora continua de las organizaciones. En efecto, la gestión de la calidad puede llegar a ser un elemento importante para mejorar su desempeño y adaptarse a las nuevas demandas de los diferentes agentes sociales.

Esta asignatura permite ampliar los conocimientos adquiridos en *Gestión de las Organizaciones*, impartida en el tercer curso, donde se aprenden aspectos estratégicos, organizativos y humanos. Estos conocimientos son claves en gestión de la calidad para implantar con éxito sistemas conducentes a la mejora continua en las organizaciones.

Contexto y competencias

Sentido, contexto, relevancia y objetivos generales 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 conocer 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.

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.

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

- 1:**
- 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.

Importancia de los resultados de aprendizaje que se obtienen en la asignatura:

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.

Evaluación

Actividades de evaluación

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

- 1:**
- El estudiante podrá elegir durante las dos primeras semanas del semestre entre dos alternativas de evaluación:

1- Opción Presencial

A- A lo largo del semestre el estudiante deberá participar en la realización de diferentes actividades formativas que contribuirán a alcanzar los resultados de aprendizaje esperados. La participación en estas actividades será obligatoria.

Estas actividades consistirán en:

1. Trabajo tutelado (prácticas tipo 6): los estudiantes elaborarán en grupos de reducido tamaño un trabajo sobre gestión y mejora de la calidad para aplicar los conceptos de la asignatura.

2. Ejercicios de clase (prácticas tipo 2): cada sesión se hará un ejercicio práctico relacionado con la teoría correspondiente, donde se aplicaran técnicas (o casos concretos) del tema.

3. Se realizará prueba escrita: teoría y práctica de conocimientos individuales, en la que se incluirán cuestiones de ambos tipos, trabajados en el semestre.

2- Opción no presencial

Una prueba escrita de conocimientos individual (teoría y práctica) en el que deberán demostrar que son capaces de definir y explicar con rigor los elementos básicos de la asignatura.

Actividades de evaluación (ponderando la calificación, con sus criterios de evaluación):

1- *Opción presencial*: Las actividades formativas se evaluarán por medio de:

- a. Trabajo tutelado correspondiente a prácticas tipo 6: porcentaje total de nota 30%.
- b. Ejercicios de clase (prácticas tipo 2), que incluirán un ejercicio especial de búsqueda de noticia relacionada con la calidad en la prestación de servicios: en total 20% de la nota.
- c. Examen individual (previo a evaluación única) con una parte de teoría y una parte de práctica: 50% de la nota. Aquellos estudiantes que no superen cualquiera de las partes (teoría y/o práctica) deberán presentarse al examen de evaluación única, conservando no obstante las puntuaciones del resto de actividades de evaluación, que se sumaran una vez aprobada la(s) parte(s) pendiente(s).

En la evaluación presencial será muy importante la competencia de trabajo en equipo en las actividades propuestas, entre otras también mencionadas dentro de los criterios de evaluación.

2- *Opción no presencial*: Prueba escrita de conocimientos individual (100%). La teoría puntuará como máximo el 60% de la nota y la práctica puntuará como máximo el 40% de la nota del examen.

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

Actividades y recursos

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:

A. Clases explicativas:

Consiste en la exposición ordenada del contenido de la materia por parte del profesor, que ofrecerá una visión sobre los temas de la asignatura presentando hechos, acontecimientos, experiencias, principios o teorías. En ellas, el estudiante tendrá la oportunidad de plantear preguntas y de participar en las discusiones que puedan surgir.

B. Metodologías activas:

La metodología que se utilizará será el método del caso.

- Método del caso: el estudiante deberá resolver en grupo diferentes casos relacionados con los contenidos de la asignatura, en los que se presentarán experiencias y situaciones de la vida real, con objeto de construir su propio aprendizaje en un contexto que les aproxime a su futuro profesional.

Actividades de aprendizaje programadas (Se incluye programa)

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

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

Las actividades de aprendizaje programadas son:

- Clases expositivas.
- Actividades dinámicas: Método del caso y actividad de búsqueda de experiencias en calidad.
- Trabajo tutelado y ejercicios de las prácticas.

El **programa** en torno al cual se desarrollarán estas 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. Aplicación a los servicios.
- 1.2. Fundamentos de la gestión de la calidad. Principios de Deming.
- 1.3. Evolución de la gestión de calidad. Calidad total y responsabilidad social empresarial. Ética en la prestación de Servicios Sociales.
- 1.4. Iniciativas de Gestión de Calidad en los Servicios Sociales.

2. Sistema de Gestión de calidad y herramientas de la calidad de los servicios.

- 2.1. Gestión de calidad en servicios y en Servicios Sociales.
- 2.2. Principios de gestión de calidad. Mejora continua.
- 2.3. Herramientas básicas de la calidad: hacia una intervención de calidad.

3. La calidad integrada en la prestación de servicios. Modelo de los GAPS: importancia de la comunicación. Las cartas de servicio.

- 3.1. Estructura y contenido de las cartas de servicio según la Norma UNE 93200.
- 3.2. Aspectos metodológicos en el desarrollo de la carta de servicios.
- 3.3. Comunicación de la carta de servicios.

4. Los sistemas de gestión de calidad ISO-9000: aplicaciones.

- 4.1. Norma ISO-9001:2008. 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. Relación de la Norma ISO 9000 con el modelo de excelencia y con la gestión de la prestación de servicios: casos prácticos.

5. El modelo EFQM de excelencia: experiencias prácticas.

5.1. Conceptos fundamentales de la Excelencia y de la Calidad Total.

5.2. El modelo EFQM. Adaptación a los Servicios Sociales.

5.3. La gestión de procesos en el Modelo EFQM: el ciclo de mejora continua. Aplicación práctica.

5.4. La auto evaluación y el esquema de reconocimiento en el Modelo EFQM

6. El Sistema Integrado de Gestión (SIG): aplicaciones de la calidad integrada a los Servicios Sociales.

6.1. Concepto de SIG. Concepto de calidad integrada.

6.2. Procesos estratégicos comunes, procesos esenciales y procesos de apoyo.

6.3. El proceso de implantación del SIG.

6.4. Conclusiones prácticas.

Para el seguimiento de la asignatura se utilizará la siguiente **bibliografía básica**:

Deming, W.E. (1989): Calidad, Productividad y Competitividad . La salida de la crisis. Ed. Diaz de Santos: Madrid.

INTRESS (2005): Guía para la gestión de calidad de los procesos de servicios sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: Barcelona.

Plataforma de ONG de Acción Social (Coord.) (2010): Guía para la elaboración de un plan de calidad. Plataforma de ONG de Acción Social: Madrid.

Sangüesa, M; Mateo, R.; Ilzarbe, L. (2008): Teoría y práctica de la calidad. Ed. Thomson: Madrid.

Al inicio del curso y /o de cada bloque temático se podrá completar con bibliografía complementaria en el enlace web a través de la biblioteca o proporcionada en clase por el profesor, dependiendo del tema.

Planificación y calendario

Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

La asignatura tiene 5 créditos ECTS, lo que implica 125 horas de trabajo del estudiante. Estas 125 horas se estructuran en dos grandes bloques: horas presenciales y horas no presenciales, distribuidas en 40% y 60% respectivamente.

- Horas presenciales (60 horas):
 - Gran grupo: 30 horas
 - Prácticas: 20 horas
 - Tutorías ECTS: 4 Serán individualizadas o en grupo, dependiendo de la actividad a trabajar, a lo largo de las 15 semanas del semestre.

- Examen: 2 horas

• Horas no presenciales (75 horas):

- Trabajo autónomo: 50 horas

- Trabajo en grupo: 25 horas

Referencias bibliográficas de la bibliografía recomendada

- Camisón Zornoza, C., Cruz, S. y González, T. (2011). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas (reimp.). Madrid: Pearson Educación.
- Claver Cortés, E., Molina Azorín, J.F. y Tarí Guilló, J.J. (2011). Gestión de la calidad y gestión medioambiental: Fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones (3ª ed.). Madrid: Pirámide.
- Deming, W.E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos.
- Equipo Técnico de Sustentia. (2011). Guía para la elaboración de un plan de calidad. Madrid: Plataforma de ONG de Acción Social.
- Jabaloyes Vivas, J., Carot Sierra, J.M. y Carrión García, A. (2010). Introducción a la gestión de la calidad. Valencia: Editorial de la UPV.
- Sangüesa Sánchez, M., Mateo Dueñas, R. y Ilzarbe Izquierdo, L. (2008). Teoría y práctica de la calidad (1ª ed., 2ª reimp.). Madrid: Paraninfo.