



## **Grado en Trabajo Social**

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

**Guía docente para el curso 2011 - 2012**

**Curso: 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.
- 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.
- 5 Distingue los conceptos de normalización, certificación y acreditación.
- 6 Analiza las sinergias organizativas y las implicaciones estratégicas de los Sistemas Integrados 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 interdisciplinares 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.

## **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 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:

- Casos: el estudiante deberá resolver en grupo diferentes casos relacionados con los contenidos de la asignatura, en los que se presenten experiencias y situaciones de la vida real, con objeto de construir su propio aprendizaje en un contexto que les aproxime a su futuro profesional.
- Trabajos tutelados: los estudiantes elaborarán en grupos de reducido tamaño un proyecto de gestión de la calidad a partir de la experiencia de entidades de prestigio.

B - Se realizarán dos pruebas escritas de conocimientos individuales en las que se incluirán cuestiones teóricas y prácticas trabajadas en el semestre.

*2- Opción no presencial*

Una prueba escrita de conocimientos individual 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. Dos pruebas escritas de conocimientos (50%)
- b. Situaciones de prueba: Casos (10%)
- c. Trabajo tutelado (40%)

Aquellos estudiantes que no superen las pruebas escritas de conocimiento deberán presentarse al examen de evaluación única, conservando no obstante las puntuaciones del resto de actividades de evaluación.

2- *Opción no presencial*: Prueba escrita de conocimientos individual (100%).

Criterios de evaluación:

- Comprensión de los conocimientos de la asignatura
- Capacidad de aplicación práctica
- 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 tres:

- Clases expositivas.
- Actividades dinámicas: Método del caso.
- Trabajos tutelados.

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

## 1. Conceptos básicos de la calidad

- 1.1. Definición de calidad y gestión de la calidad
- 1.2. Fundamentos de la gestión de la calidad
- 1.3. Estrategias de calidad

## 2. Gestión y herramientas de la calidad

- 2.1. Evolución de la gestión de la calidad
- 2.2. Mejora continua
- 2.3. Herramientas básicas de la calidad

## 3. 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

- 4.1. Principios de gestión de la calidad ISO-9000
- 4.2. Norma ISO-9001:2008. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos
- 4.3. Requisitos de la norma ISO-9001
- 4.4. El Certificado de calidad. Proceso de acreditación y certificación

## 5. El modelo EFQM de excelencia

- 5.1. Conceptos fundamentales de la Excelencia
- 5.2. El modelo EFQM
- 5.3. La lógica REDER
- 5.4. La auto evaluación en el Modelo EFQM
- 5.5. El esquema de reconocimiento en el Modelo EFQM

## 6. El Sistema Integrado de Gestión (SIG)

### 6.1. Concepto de SIG

### 6.2. Estructura del SIG

### 6.3. El proceso de implantación del SIG

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

- Camisón, C.; Cruz, S.; González, T. (2011): Gestión de la calidad: Conceptos, enfoque, modelos y sistemas. Pearson Prentice Hall: Madrid.

- Claver, E.; Molina, J.F.; Tarí, J.J. (2011): Gestión de la calidad y gestión medioambiental (3ª edición). Pirámide: Madrid.

- Jabaloyes, J.; Carot, J.M.; Carrión, A. (2010): Introducción a la gestión de la calidad. Editorial de la UPV: Valencia.

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

## 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 (50 horas):
  - Gran grupo: 22,5 horas
  - Prácticas: 22,5 horas
  - Tutorías ECTS: 3 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