

Curso : 2018/19

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

### **Información del Plan Docente**

<b>Año académico:</b>	2018/19
<b>Asignatura:</b>	26139 - Gestión y administración de la calidad en la prestación de servicios sociales
<b>Centro académico:</b>	108 - Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
<b>Titulación:</b>	274 - Graduado en Trabajo Social
<b>Créditos:</b>	5.0
<b>Curso:</b>	
<b>Periodo de impartición:</b>	Segundo Semestre
<b>Clase de asignatura:</b>	Optativa
<b>Módulo:</b>	---

### **Información Básica**

#### **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 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.

## Recomendaciones para cursar la 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.

## Competencias y resultados de aprendizaje

### 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 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.
- 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.

### 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 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 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.

### 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.

## **Evaluación**

### **Tipo de pruebas y su valor sobre la nota final y criterios de evaluación para cada prueba**

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

**1:** Estudiantes presenciales/Evaluación continua:

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.

Estas actividades consistirán en:

1. Ejercicios de clase (prácticas tipo T2): En las sesiones prácticas se realizarán actividades participativas de varios tipos, basados en la teoría correspondiente, y que formarán parte de la evaluación práctica de la asignatura. El total de estas prácticas supondrá el 30% de la nota final.

2. Trabajo aplicado (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. Se realizará una prueba escrita sobre la teoría, siempre y cuando se haya superado la parte práctica desarrollada durante las 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.

**2:** Estudiantes no presenciales/Evaluación única:

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.

#### 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

## **Metodología, actividades de aprendizaje, programa 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 a lo largo de las prácticas T2, se basará en distintas actividades 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.

### **Actividades de aprendizaje**

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 y participativas: Método del caso, ABP, y otras actividades de búsqueda de experiencias en calidad.

\* Trabajo aplicado en grupo.

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

1.1. Definición de calidad y gestión de la calidad. El Sistema Integrado de Gestión. 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 y mediación en la prestación de Servicios Sociales.

1.4. Iniciativas de Gestión de Calidad en los Servicios Sociales.

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

### **2. La calidad integrada en la prestación de servicios. Modelo de los GAPs: importancia de la comunicación. Las cartas de servicio.**

2.1. Estructura y contenido de las cartas de servicio según la Norma UNE 93200.

2.2. Aspectos metodológicos en el desarrollo de la carta de servicios.

2.3. Comunicación de la carta de servicios.

### **3. Los sistemas de gestión de calidad ISO-9000: aplicaciones.**

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. Relación de la Norma ISO 9000:2015 con versión de 2008 y con el modelo de excelencia y con la gestión de la prestación de servicios: casos prácticos.

### **4. El modelo EFQM de excelencia: experiencias prácticas y actualidad.**

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

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

4.3. La gestión de procesos en el Modelo EFQM: el ciclo de mejora continua. Aplicación práctica. La auto evaluación y el esquema de reconocimiento en el Modelo EFQM

4.4. Responsabilidad social en la gestión de Servicios Sociales. Importancia del desarrollo organizacional.

### **5. Módulo de aplicaciones prácticas y actualidad en Calidad integrada en Servicios Sociales: Conclusiones prácticas. El trabajo pionero de U. de La Laguna y País Vasco. Implicaciones y generalización a otras C.C. A.A.**

## **Planificación de las actividades de aprendizaje y calendario de fechas clave**

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

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.

## **Bibliografía y recursos recomendados**

-