

Guía de aprendizaje

***Módulo 2. 12061 - CALIDAD EN LOS SERVICIOS
ASISTENCIALES***

(3 ECTS)

Año académico 2020-2021

**EXPERTO UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE RESIDENCIAS Y OTROS RECURSOS
PARA MAYORES**

Módulo 2. 12061 - CALIDAD EN LOS SERVICIOS ASISTENCIALES

Profesor: F. Xavier Paradell i Fernàndez

1.- Presentación de la materia o asignatura

El objetivo principal de este módulo es aportar los conocimientos básicos sobre el concepto de calidad y el uso de modelos de calidad en las organizaciones.

Como no puede ser de otra manera, al margen de los conceptos generales y procedimientos transversales a todo tipo de organización y sector, el enfoque está especialmente orientado a su aplicación en los servicios de atención a las personas mayores, aunque igualmente será extrapolable en muchos aspectos a otros sectores de atención a las personas.

La llegada de la conocida popularmente como Ley de la Dependencia –y al margen del fracaso de muchos aspectos de su aplicación práctica- así como su coincidencia en un momento de bonanza económica que contribuyó a la dinamización del sector de atención a las personas dependientes, supuso un revulsivo para el sector en muchos frentes. Uno de ellos –condicionado sin duda por las previsibles condiciones de concertación pública- fue el impulso hacia la aplicación de modelos de calidad en el sector de atención a la dependencia.

La aplicación de modelos acreditados de calidad es un mecanismo que, en general supone varias ventajas.

Este módulo aportará al alumno la capacidad de entender el funcionamiento y la implementación de un sistema de calidad en general, haciendo hincapié en las especificidades de las organizaciones de atención a la dependencia.

2.- Competencias a desarrollar

- Ser capaz de adquirir, comprender y estructurar los conocimientos de manera crítica.
- Ser capaz de orientarse al logro y a la calidad.
- Ser capaz de comprender el contexto relacional de las organizaciones.
- Ser capaz de adaptarse y de ser flexible.

3.- Contenidos

- Modelos de gestión de la calidad. Concepto de calidad y sus dimensiones.
- Normas de referencia de los sistemas de calidad.
- Sistemas de evaluación de la calidad.
- Instrumentos de observación y valoración.

4.- Resultados del aprendizaje

Al final del proceso el estudiante mostrará las siguientes evidencias de las competencias desarrolladas:

- Comprenderá en toda su complejidad las cuestiones y los conceptos tratados en las diferentes situaciones de aprendizaje (sesiones expositivas, sesiones participativas, lecturas, etc.)
- Establecerá relaciones entre las cuestiones y los conceptos trabajados en diferentes situaciones de aprendizaje (sesión expositiva, sesión participativa, lecturas, etc.).

- Sabrá buscar y seleccionar información relevante para ampliar o completar sus conocimientos sobre la temática trabajada.
- Explicará cómo determinadas cosas afectan a otras y conducen a un resultado concreto, en relación con la materia tratada en este módulo.
- Se preocupará y buscará maneras de hacer mejor las cosas.
- Preverá los obstáculos para alcanzar sus objetivos y buscará la manera de superarlos, en relación con la materia tratada en este módulo.
- Entenderá los mecanismos y protocolos formales e informales de la organización.
- Entiende los valores y la cultura de los equipos o las organizaciones, y cómo condicionan las conductas aceptables.
- Tendrá más elementos que le faciliten adaptar sus planes, comportamientos o enfoques para ajustarse a los cambios importantes en las situaciones.
- Podrá estar más abierto a cambiar sus ideas o posiciones cuando las circunstancias así lo requieran.

5.- Metodología

5.1.- Actividades del profesor:

- AFP1. Presentar a través de la **documentación incorporada y/o referenciada en el campus virtual del módulo, así como de las dos sesiones sincrónicas previstas** los aspectos teóricos y marcos legales y conceptuales relacionados con la materia.
- AFP2. Fomentar el **análisis crítico**, por parte del alumno, tanto de los aspectos legales como de la aplicación práctica de los conceptos trabajados.
- AFP3. **Incentivar el diálogo** entre los alumnos y la **puesta en común** de las experiencias vividas en relación a la materia tratada en el módulo.
- AFP4. **Proponer la lectura artículos, guías, estudios o casos** en el campus virtual, que ayuden a completar o ampliar los aprendizajes impartidos en las sesiones magistrales.
- AFP5. **Resolver las dudas** de los alumnos y/o facilitarles la orientación necesaria y medios para que sean resueltos por ellos mismos, ya sea a través de consultas por correo-e como de las sesiones semanales de tutoría previstas.

5.2.- Actividades de los estudiantes:

- AFE1. Realizar y discutir a través de los foros las **actividades del curso**, de simulación o no, propuestas por parte del profesor a través de las herramientas facilitadas en el campus virtual.
- AFE2. Participar activamente en las **discusiones a través de los foros del campus virtual**, compartiendo criterio y experiencia con el resto de participantes.

AFE3. Ampliar conocimientos a partir de las **lecturas** propuestas y la bibliografía sugerida, según la orientación del profesor.

AFE4. Complementar el trabajo individual con **actividades individuales o grupales en entornos virtuales**.

Trabajo autónomo	75 horas	3,00 ECTS
------------------	----------	-----------

6.- Sistema de evaluación

6.1.- Actividades o instrumentos de evaluación

De manera individual el alumno deberá preparar 2 trabajos de síntesis, comentario crítico o análisis sobre un tema específico de la materia tratada, de entre los propuestos por el profesor, que podrá ser asignado directamente por éste o bien por sorteo.

La información específica se encontrará en la guía de actividades de evaluación de la asignatura

6.2.- Criterios de evaluación

- 70% trabajos individuales
- 20% participación activa en las actividades realizadas en el entorno virtual
- 10% asistencia a las sesiones sincrónicas

7.- Resumen del proceso formativo por competencias

Ver cuadro anexo

8.- Vías de comunicación con el docente

Además de la atención en los dos espacios habituales de comunicación (aula y campus virtual) el profesorado puede comunicarse con el estudiante a través del correo electrónico xparadell@peretarres.url.edu

9.- Bibliografía y recursos

Bibliografía Básica Destacada

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2007). Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson-Prentice Hall.

Manual clásico de referencia, de la editorial Pearson-Prentice Hall, dirigida a todos aquellos profesionales (directivos, técnicos y consultores), académicos y estudiantes que precisen una exposición, al tiempo rigurosa, exhaustiva, práctica y actualizada, de los conceptos, enfoques, modelos, sistemas, principios, prácticas y técnicas de Gestión de la Calidad como función con potencial para contribuir a la mejora de la competitividad empresarial. Un lector no experto en la materia podrá encontrar aquí

una guía completa e ir dominando todos los aspectos de forma progresiva, al tiempo que un lector ya formado podrá encontrar tratamientos profundos y actualizados que pongan al día su conocimiento y amplíen sus horizontes. Al mismo tiempo, la absorción de los conocimientos teóricos se refuerza mediante el estudio de numerosos ejemplos y casos reales, ejercicios de autoevaluación y actividades. La obra adopta un enfoque de Gestión de la Calidad Total, tomando como referentes los modelos de excelencia de la EFQM, el Malcom Baldrige National Quality Award, el Modelo Iberoamericano de Excelencia de FUNFIBEQ y el Modelo base del Deming Award. No descuida el estudio de los modelos normalizados tanto para la Gestión de la Calidad (normas ISO 9000:2000, con sus novedades más recientes, y estándares sectoriales, especialmente en turismo) como para la Gestión Medioambiental (normas ISO 14000:2004 y EMAS:2001), la Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales (OHSAS 18001:1999, ILO-OSH 2001), la Gestión Ética (SA 8000:2001, AA 1000:2002, SGE 21:2005) y, por último, la Gestión Integrada de la Calidad (UNE 66177:2005), explicando cómo conducir el proceso de implantación, control y certificación. La conjunción de ambas perspectivas permite desarrollar el papel que debe jugar la Gestión de la Calidad en la empresa moderna, tratando sus relaciones con la dirección general y el proceso estratégico, la gestión por procesos, el diseño de organizativo, la gestión de recursos humanos y el cambio de organizativo y cultural.

Instituto Andaluz de Tecnología. (2009). Guía para una gestión basada en procesos. (I. A. Tecnología, Ed.) Recuperado el 25 de marzo de 2021, de

<http://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/quiagestionprocesos.pdf>

Esta guía pretende orientar a todas aquellas organizaciones que, teniendo al los modelos de gestión ISO 9000 o EFQM como referencia, deseen profundizar en los procesos de medición directa de la satisfacción de sus clientes, entendiéndose como tal aquella que recoge la percepción que éstos tienen respecto al cumplimiento de sus requisitos.

Está orientada para su aplicación en todo tipo de organizaciones y se ha desarrollado con un enfoque eminentemente práctico para favorecer el aprendizaje. Cuenta con una primera parte en la que se describen enfoques y metodologías y una segunda parte en la que se recogen experiencias reales de empresas y entidades, tanto del ámbito público como del privado, destacadas por su gestión avanzada y a las que agradecemos su esfuerzo y generosidad por compartir sus logros en este ámbito.

Lehtinen, U., & Lehtinen, J. R. (1982). Service quality: A study of quality dimensions. Helsinki: Service Management Institute.

Este documento evalúa el impacto de la calidad del servicio subyacente al modelo SERVQUAL en la fidelidad del cliente, con la satisfacción del cliente mediando estas variables. Este estudio analítico se basa principalmente en los datos primarios recopilados a través de un cuestionario que se administró personalmente a 422 personas seleccionadas de cinco bancos locales en Riyadh, Arabia Saudita. Los hallazgos indican que mejorar la calidad del servicio puede ayudar a mejorar la fidelidad

del cliente. La empatía, la seguridad y la confiabilidad son las dimensiones de la calidad del servicio que juegan un papel importante en esta ecuación. Los hallazgos del estudio indican que, si bien los encuestados evalúan a los bancos de manera positiva en general, todavía hay margen de mejora. Pocos estudios han evaluado la fidelidad de los clientes en la banca saudí. El aumento de la competencia entre los bancos significa que la calidad del servicio es cada vez más importante y los gerentes bancarios deben considerar cómo pueden mejorar la satisfacción del cliente con respecto a la calidad del servicio a fin de mejorar la fidelidad del cliente.

Sacanell, E., & Gómez-Tejedor, G. (2010). Excelencia en la gestión de Residencias del Tercer Sector. Guía de aplicación del modelo EFQM. Recuperado el 25 de marzo de 2021, de Fundación Vasca para La Excelencia.: <https://es.slideshare.net/sacanell/excelencia-en-la-gestion-guia-efqm-en-residencias>

Fundación Aspaldiko y Fundación Zorroaga comparten su experiencia en la implantación del modelo de excelencia EFQM en Euskadi. Esta Guía es, sin duda, una de las mejores herramientas para entender las implicaciones que tiene para una residencia, la implantación y seguimiento de un sistema de gestión de la calidad.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). Calidad Total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid: Díaz de Santos.

Publicación de referencia sobre el instrumento de investigación SERVQUAL desarrollado por dichos autores. SERVQUAL es un instrumento de investigación multidimensional diseñado para capturar las expectativas de los consumidores y las percepciones de un servicio a lo largo de cinco dimensiones que se cree que representan la calidad del servicio. SERVQUAL se basa en el paradigma de expectativa y desconfirmación, que en términos simples significa que la calidad del servicio se entiende como el grado en que las expectativas de calidad del consumidor se confirman o no se confirman por sus percepciones reales de la experiencia del servicio.

Bibliografía Básica Destacada

- Álvarez, I., Bullón, J., & Álvarez, J. (2006). *Introducción a la calidad. Aproximación a los Sistemas de Gestión y Herramientas de Calidad*. Vigo: Ideaspropias.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2007). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson-Prentice Hall.
- Comité Técnico AEN/CTN 158. (2015). *UNE 158101:2015 Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión de los centros residenciales y centros residenciales con centro de día o centro de noche integrado. Requisitos*. Madrid: AENOR.
- Corral, J., Bohorquez, A., Gómez, P., Polonio, B., Pereja, J., Montserrat Vizcarro, F., . . . Robles, P. (28 de 10 de 2004). 100 recomendaciones básicas de calidad y mejora continua para los servicios de centros de de Día de Atención a Personas Mayores. Sociedad Española de Geriatria y Gerontología. España. Obtenido de <https://fiapam.org/wp-content/uploads/2012/10/segg-100recomendaciones-02.pdf>

- Edad&Vida. (2008). *CALIDAD Y ACREDITACIÓN PARA LAS ENTIDADES*. Barcelona: Edad&Vida. Obtenido de <https://www.segg.es/media/descargas/Acreditacion%20de%20Calidad%20SEGG/CentrosDia/LibroCalidadyAcreditacion%20edad%20y%20vida.pdf>
- European Foundation for Quality Management (EFQM). (2015). *EFQM MODEL IN ACTION*. Recuperado el 25 de marzo de 2021, de http://www.cicad.oas.org/reduccion_demanda/eulac/forum_exchanges/tucuman/Documents/EFQM_3.pdf
- European Foundation for Quality Management (EFQM). (2015). *EFQM Web Site*. Recuperado el 1 de 3 de 2015, de <http://www.efqm.org>
- European Foundation for Quality Management (EFQM). (2015). *RADAR LOGIC*. Recuperado el 1 de marzo de 2015, de <http://www.efqm.org/efqm-model/radar-logic>
- Fantova, F. (2002). Hacia una gestión de calidad en los procesos de intervención social, Pág. 179-196. En *Revista Documentación Social* (págs. 179-196).
- Fité, J. M. (24 de julio de 2012). *Si quieres cambiar... ¿por qué haces lo mismo?* Recuperado el 25 de febrero de 2015, de <https://siquieresCambiar.wordpress.com/2012/07/24/una-herramienta-eficaz-el-diagrama-de-ishikawa/>
- Galgano, A., & Blanco Pereiro, J. (1995). *Los siete instrumentos de la calidad total*. Madrid: Díaz Santos.
- Garau, J. (2005). *Guía para la gestión de calidad*. (I. d. Socials, Ed.) Recuperado el 25 de marzo de 2021, de Garau, J. (2005). *Guía para la gestión de calidad*.
- GESQUALITY (Fundación SAR i Fundación Matia). (2010). *Aplicación del Modelo Europeo EFQM de Excelencia en Centros Residenciales y en el Servicio de Ayuda a Domicilio: Diseño de Procesos y Cuadro de Mando Integral*. Memoria de Investigación. Obtenido de <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/goena-aplicacion-01.pdf>
- González, L., Carmona, M., & Rivas, M. (2007). *Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes*. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de IAT (INSTITUTO ANDALUZ DE TECNOLOGÍA).: <http://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guia-satisfaccion-clientes.pdf>
- Govindarajan, R. (2008). *La excelencia en el sector sanitario con ISO9001*. Madrid: McGraw-Hill.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de Servicios. La gestión d ellos momentos de la verdad y la competencia de los servicios*. Madrid: Díaz Santos.
- Gummesson, E. (1993). *Quality management in service organization: An interpretation of the service quality phenomenon and a synthesis of international research*. EEUU: International Service Quality Association.
- Instituto Andaluz de Tecnología. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos*. (I. A. Tecnología, Ed.) Recuperado el 25 de marzo de 2021, de <http://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guiagestionprocesos.pdf>
- International Organization for Standardization (ISO). (2009). *ISO 9000:2005 Quality management systems -- Fundamentals and vocabulary*. International Organization for Standardization (ISO).

- International Organization for Standardization (ISO). (2012). *Quality management principles. ISO*. Recuperado el 25 de marzo de 2021, de <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100080.pdf>
- International Organization for Standardization (ISO). (2015). *ISO 9000 - Quality management*. Recuperado el 25 de febrero de 2015, de http://www.iso.org/http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm
- International Organization for Standardization. (2008). *ISO 9001:2008*. Recuperado el 25 de febrero de 2015, de <http://www.iso.org>
- Lehtinen, U., & Lehtinen, J. R. (1982). *Service quality: A study of quality dimensions*. Helsinki: Service Management Institute.
- Leturia, M., Zalakain, J., Mendieta, A., & Carcadilla, A. (2019). *Modelos de gestión de calidad en la atención a las personas con dependencia. Revisión Internacional*. Instituto Matia y SIIS.
- Moreno, J. L. (2007). *Departament de Treball - Generalitat De Catalunya*. (F. L. Vives, Ed.) Recuperado el 25 de marzo de 2021, de <https://www.yumpu.com/es/document/read/14626721/guia-para-la-aplicacion-del-modelo-efqm-fundacion-luis-vives>
- Sacanell, E., & Gómez-Tejedor, G. (2010). *Excelencia en la gestión de Residencias del Tercer Sector. Guía de aplicación del modelo EFQM*. Recuperado el 25 de marzo de 2021, de Fundación Vasca para La Excelencia.: <https://es.slideshare.net/sacanell/excelencia-en-la-gestion-guia-efqm-en-residencias>
- Setién Santamaría, M., & Sacanell, E. (2003). *La calidad en los Servicios Sociales: conceptos y experiencia*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). *Calidad Total en la gestión de servicios. Cómo,lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Díaz de Santos.

ANEXO: CUADRO RESUMEN DEL PROCESO FORMATIVO POR COMPETENCIAS

Competencias	Actividades formativas	Resultados de aprendizaje	Actividades de evaluación
1. Ser capaz de adquirir, comprender y estructurar los conocimientos de manera crítica.	AFP1 AFP4 AFP5 AFE2 AFE3	RA1. RA2. RA3. RA4.	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajos individuales • Participación activa en las actividades realizadas en el entorno virtual
2. Ser capaz de orientarse al logro y a la calidad.	AFP1 AFP2 AFP4 AFP5 AFE2 AFE3	RA5. RA6.	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajos individuales • Participación activa en las actividades realizadas en el entorno virtual
3. Ser capaz de comprender el contexto relacional de las organizaciones.	AFP2 AFP3 AFP4 AFE1 AFE3 AFE4	RA7. RA8.	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajos individuales • Participación activa en las actividades realizadas en el entorno virtual
4. Ser capaz de adaptarse y de ser flexible.	AFP2 AFP3 AFP4 AFE1 AFE2 AFE3 AFE4	RA9. RA10.	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajos individuales • Participación activa en las actividades realizadas en el entorno virtual