

## DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

<b>ASIGNATURA:</b> La Calidad de los Servicios y Centros
<b>PLAN DE ESTUDIOS:</b> Máster Universitario en Gerontología y Atención a la Dependencia (SMA-GEATDEP)
<b>GRUPO:</b> 2324-O1
<b>CENTRO:</b> Facultad de Ciencias de la Salud
<b>CARÁCTER DE LA ASIGNATURA:</b> Obligatorio
<b>ECTS:</b> 3,0
<b>CURSO:</b> 1º
<b>SEMESTRE:</b> 2º Semestre
<b>IDIOMA EN QUE SE IMPARTE:</b> Castellano, excepto las asignaturas de idiomas que se impartirán en el idioma correspondiente

## DATOS DEL PROFESOR

<b>NOMBRE Y APELLIDOS:</b> MIGUEL ANGEL RUIZ CARABIAS
<b>EMAIL:</b> <a href="mailto:maruiz@uemc.es">maruiz@uemc.es</a>
<b>TELÉFONO:</b> 983 00 10 00
<b>CV DOCENTE:</b> Doctor en Psicología por la Universidad de Santiago de Compostela y de la Coruña. Profesor asociado de la Universidad de Murcia, Profesor tutor de UNED en el Grado de Psicología y profesor en UNIR en diferentes máster relacionados con la educación. Profesor de la Universidad Isabel I en máster de dirección de RRHH y profesor de la UEMC en el grado de Psicología y Máster en Gerontología y atención a la persona en situación de dependencia. A nivel de formación ha sido profesor en cursos de especialización en geriatría y promoción de la autonomía personal (USC). Profesor colaborador de la Escuela de Enfermería, Fisioterapia y Podología de la Universidad Complutense de Madrid y de la Fundación complutense de Madrid, así como profesor y asesor del área del mayor, en la Escuela de Ciencias de la Salud (UCM). Dispone de un máster en dirección y gestión de servicios sociales y varios expertos en el área sociosanitaria.
<b>CV PROFESIONAL:</b> Por otro lado, en la actualidad es director de cuatro centros de atención temprana en Murcia y Andalucía, a través de la dirección de la Asociación Dgenes. Ha sido Director Gerente del Centro de Referencia estatal de atención a personas con enfermedades raras y sus familias (IMSERSO). Ha sido director de centros residenciales de personas mayores y centros de día durante más de 20 años. Consultor en el ámbito sociosanitario y miembro de la RED Albor de consultoría social. Psicólogo sanitario y forense en ejercicio.
<b>CV INVESTIGACIÓN:</b> En investigación, es autor de diferentes artículos y libros resultado del trabajo en las líneas de investigación centradas en las personas mayores y el deterioro cognitivo. Ha sido miembros de comités científicos y organizadores de diferentes congresos y en la actualidad está participando en líneas de investigación en atención temprana y en enfermedades raras, así como de Psicología sanitaria y forense. Pertenece a varios grupos de investigación de la Universidad de Murcia, UNIR y Universidad de Santiago de Compostela. Su tesis doctoral fue estudiar la relación entre el deterioro cognitivo y el funcional en el continuum del

envejecimiento normal a la demencia con calificación Cum Laude.

## DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

### DESCRIPTOR DE LA ASIGNATURA:

La asignatura Calidad de los centros y servicios se imparte en el segundo semestre y se configura como una formación básica, proporcionando al alumnado el conocimiento de la parte de procesos de calidad que permiten la gestión de centros o servicios y la mejora continua.

Las competencias adquiridas en esta asignatura permiten al futuro profesional de la psicología conocer y aplicar el relevante papel de la gestión de calidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes de los centros y servicios sociosanitarios.

Los objetivos de la asignatura son:

- 1.- Conocer los fundamentos de las normas de calidad.
- 2- Describir las características de la ubicación urbanística de los centros residenciales.
- 3- Comprobar características de personalización de servicios de cada uno de estos centros residenciales según su ubicación.
- 4- Analizar la importancia de servicios domiciliarios o en centros según la ubicación de los servicios.
- 5- Conocer los principales tipos de mantenimiento que existen en un centro residencial.
- 6.- Aprender a identificar los principales equipos a mantener en un centro residencial.
- 7- Saber que instalaciones son indispensables aplicar mantenimiento en una residencia de personas mayores.

### CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA:

1. **Calidad de servicios y centros** : Conocer los aspectos de calidad
  1. Normas de calidad : Gestión de calidad: mejora continua
  2. Ubicación urbanística de los centros residenciales : : Gestion de la ubicación de centros y servicios
  3. Mantenimiento y renovación programada de equipos, instalaciones y edificios : : Gestion de calidad y procesos de soporte

### RECURSOS DE APRENDIZAJE:

Los recursos de aprendizaje que se utilizarán en todas las asignaturas de la titulación (salvo las prácticas externas) para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, son:

- Campus online de la UEMC (Open Campus)
- Plataforma de Webconference (Adobe Connect)

Las comunicaciones con el profesor serán a través de Open Campus vía Mi correo, Tablón o/y Foro.

## COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE A ADQUIRIR POR EL ALUMNO

### COMPETENCIAS BÁSICAS:

- CB6. Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación
- CB7. Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio

- CB8. Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios
- CB9. Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones -y los conocimientos y razones últimas que las sustentan- a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades
- CB10. Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo

#### COMPETENCIAS GENERALES:

- CG01. Capacidad de organización y planificación
- CG04. Capacidad y habilidad para la toma de decisiones
- CG05. Capacidad para trabajar en equipos de carácter interdisciplinar
- CG07. Capacidad de crítica y autocrítica
- CG08. Habilidades interpersonales (tanto con miembros del entorno como con científicos/profesionales de otros centros)
- CG10. Desarrollar hábitos de excelencia y calidad en el ejercicio profesional
- CG11. Capacidad para generar nuevas ideas (creatividad)
- CG12. Iniciativa y espíritu emprendedor

#### COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:

- CE03. Capacidad para conocer y servir a los derechos de las personas mayores ante situaciones de vulnerabilidad y dependencia
- CE04. Capacidad para conocer los fundamentos de gestión de la calidad en contextos gerontológicos
- CE15. Capacidad para proponer, discutir y valorar interacciones y tratamientos gerontológicos desde un punto de vista multidisciplinar, formando parte de un equipo
- CE16. Capacidad para comprender la legislación aplicable al maltrato al mayor y sus consecuencias
- CE17. Capacidad para conocer, comprender y manejar los principios de calidad aplicables a la atención gerontológica

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

El alumno será capaz de:

- Gestionar la ergonomía de los medios materiales propios del servicio o centro
- Conocer y aplicar las normas técnicas ISO y UNE de calidad.
- Personalizar los servicios de atención
- Programar el mantenimiento y renovación de los equipos, instalaciones y edificios.

### BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS DE REFERENCIA GENERALES

#### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

- Rordiguez, P, y Sitges, J. (2015): Innovaciones en residencias para personas en situación de dependencia. FUNDACIÓN CASER PARA LA DEPENDENCIA. . ISBN: Fundación Caser
- Inmerso (2000): Las personas mayores y las residencias. Ministerio de trabajo y asuntos sociales. . ISBN: 84-8446-027-4
- Principado de Asturias (2009): Guía de buenas prácticas en residencias de personas mayores en situación de dependencia. II parte. . ISBN: Principado de Asturias
- Hospital clinico San Carlos (2004): Guia de Higiene Hospitalaria. . ISBN: 84-688-6706-3

#### WEBS DE REFERENCIA:

Web / Descripción

[Mapa de procesos](https://www.aragon.es/documents/20127/2490005/mapa+procesos+residencias+iass+nivel+1+color+01-Mapa de procesos)(<https://www.aragon.es/documents/20127/2490005/mapa+procesos+residencias+iass+nivel+1+color+01->

12-19.pdf/1e92daec-0538-987b-3468-6b86e6429274?t=1629969471075)

Mapa de procesos

[Ceapat](https://blogceapat.imserso.es/accesibilidad-universal)(https://blogceapat.imserso.es/accesibilidad-universal)

Ceapat

[Cohousing](https://mayoresudp.org/wp-content/uploads/2014/09/el-cohousing-y-las-personas-mayores-abril-2015.pdf)(https://mayoresudp.org/wp-content/uploads/2014/09/el-cohousing-y-las-personas-mayores-abril-2015.pdf)

Cohousing

[Guia de mantenimiento](https://seguridadindustrial.org/wp-content/uploads/2017/07/guia_mantenimiento_e_inspeccion_jycl.pdf)(https://seguridadindustrial.org/wp-content/uploads/2017/07/guia\_mantenimiento\_e\_inspeccion\_jycl.pdf)

Guia de mantenimiento

[Como hacer un plan de mantenimiento](https://www.fracttal.com/es/como-hacer-un-plan-de-mantenimiento)(https://www.fracttal.com/es/como-hacer-un-plan-de-mantenimiento)

Como hacer un plan de mantenimiento

## PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA

### METODOLOGÍAS:

Se describe a continuación la metodología aplicada

### MÉTODO DIDÁCTICO:

El papel del profesor cobra importancia a través de la impartición de clases magistrales en tiempo real por videoconferencia que podrá utilizar para explicar los contenidos teóricos, resolver dudas que se planteen durante la sesión, ofrecer retroalimentación sobre las actividades de evaluación continua o realizar sesiones de tutoría de carácter grupal.

### MÉTODO DIALÉCTICO:

Se caracteriza por la participación de los alumnos en las actividades de evaluación continua de debate y la intervención de éstos a través del diálogo y de la discusión crítica (seminarios, grupos de trabajo, etc.). Utilizando este método el alumno adquiere conocimiento mediante la confrontación de opiniones y puntos de vista. El papel del profesor consiste en proponer a través de Open Campus temas referidos a la materia objeto de estudio que son sometidos a debate para, posteriormente, evaluar el grado de comprensión que han alcanzado los alumnos.

### MÉTODO HEURÍSTICO:

Este método puede desarrollarse de forma individual o en grupo a través de las actividades de evaluación continua (entregas de trabajos, resolución de ejercicios, presentaciones, etc.). El objetivo es que el alumno asuma un papel activo en el proceso de aprendizaje adquiriendo los conocimientos mediante la experimentación y la resolución de problemas.

### CONSIDERACIONES DE LA PLANIFICACIÓN:

Las actividades formativas que se realizan en la asignatura son las siguientes:

**Clases teóricas:** Actividad dirigida por el profesor que se desarrollará de forma sincrónica en grupo. Para la realización de esta actividad en Open Campus, la UEMC dispone de herramientas de Webconference que permiten una comunicación unidireccional en las que el docente puede desarrollar sesiones en tiempo real con posibilidad de ser grabadas para ser emitidas en diferido.

**Actividades prácticas:** Actividades supervisadas por el profesor que se desarrollarán fundamentalmente de forma asíncrona, y de forma individual o en grupo:

- Actividades de debate. Se trata de actividades en las que se genera conocimiento mediante la participación de los estudiantes en discusiones alrededor de temas de interés en las distintas asignaturas.
- Entregas de trabajos individuales o en grupos a partir de un enunciado o unas pautas de trabajo que establecerá el profesor.

- Resolución de ejercicios y problemas que el alumno debe realizar a través de Open Campus en un periodo de tiempo determinado. Esta actividad puede ser en formato test de evaluación.

**Tutorías:** Las tutorías podrán tener un carácter sincrónico o asíncrono y podrán desarrollarse de manera individual o en grupos reducidos.

Están previstas dos sesiones de tutoría por videoconferencia, una al inicio y otra al final del semestre. En la primera se presentará la asignatura y la guía docente y en la segunda, en las semanas previas a la evaluación final, se dedicará a la resolución de dudas de los estudiantes.

Además, el docente utiliza el Tablón, el Foro y el Sistema de correo interno de Open Campus para atender las necesidades y dudas académicas de los estudiantes.

#### **SESIONES EN TIEMPO REAL :**

Título	
TU1	Presentación asignatura y Guía docente
CM1	Modelos y normas técnicas ISO y UNE de calidad. Ergonomía de los medios materiales (equipos de teleasistencia, vehículos de transporte a centros de día, locales, edificios).
CM2	Los centros residenciales en diferentes entornos
CM3	Participación de las familias en las residencias y mantenimiento de las mismas
CM4	Participación en la gestión y dirección de los centro: el ejemplo del liderazgo
TU2	Resolución de dudas antes de la evaluación

#### **EVALUACIÓN CONVOCATORIA ORDINARIA:**

Evaluación continua	60%
Evaluación final	40%

#### **ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE EVALUACIÓN :**

Tipo Evaluación	Nombre Actividad	% Calif.
Evaluación continua (60 %)	1. Actividad 1 (Entrega individual)	20
	2. Actividad 2 (Entrega grupal)	20
	3. Actividad 3 (Foro)	10
	4. Actividad 4 (Test de evaluación)	10
Evaluación final (40 %)	1. Prueba de Evaluación final online (Prueba de evaluación final)	40

#### **CONSIDERACIONES EVALUACIÓN CONVOCATORIA ORDINARIA:**

A lo largo de la planificación de la asignatura el alumno realizará **actividades de evaluación continua** que forman parte de la calificación de la asignatura con un peso del 60% sobre la nota final.

Para superar la evaluación continua, el alumno debe obtener una media de igual o superior a 5 entre todas las actividades. En el caso de no superar la evaluación continua, se guardan para la convocatoria extraordinaria las notas de aquellas actividades aprobadas, no pudiendo volver a presentarlas.

El sistema de evaluación de esta asignatura acentúa el desarrollo gradual de competencias y resultados de aprendizaje y, por tanto, se realizará una evaluación continua a través de las distintas actividades de evaluación propuestas. El resultado de la evaluación continua se calcula a partir de las notas obtenidas en cada actividad teniendo en cuenta el porcentaje de representatividad en cada caso.

Todas las actividades deberán entregarse en las fechas previstas para ello, teniendo en cuenta:

- Las actividades de evaluación continua (entrega de trabajos) se desarrollarán según se indica y, para ser evaluadas, los trabajos deberán ser entregados en la forma y fecha prevista y con la extensión máxima señalada. No se evaluarán trabajos entregados posteriormente a esta fecha o que no cumplan con los criterios establecidos por el profesor.
- Las actividades de entrega de trabajos en grupo se diseñan para que se desarrolle la competencia de trabajo en equipo por lo que cada equipo dispone de un espacio de trabajo y una única entrega para todos los integrantes. Salvo decisión del profesor, todos los integrantes del grupo obtendrán la misma calificación en la actividad.
- La no entrega de una actividad de evaluación continua en forma y plazo se calificará con un 0 y así computarán en el cálculo de la nota de evaluación continua y final de la asignatura.
- Cualquier tipo de copia o plagio por mínimo que sea, supondrá una calificación de 0 en la actividad correspondiente.
- Las actividades de evaluación continua (tipo test) se desarrollarán con anterioridad a la realización de las pruebas de evaluación parcial y final de la asignatura.
- La participación en los foros y debates vinculados a una actividad de evaluación continua se evaluará de forma individual o colectiva según se haya requerido la participación: el valor de las aportaciones, el número de aportaciones y respuestas en debate a las opiniones de los compañeros. Cualquier comentario aportado en el foro que suponga una falta de respeto a las opiniones de compañeros supondrá el suspenso de la evaluación continua de la asignatura.

Los alumnos accederán a través de OpenCampus a las calificaciones de las actividades de evaluación continua en un plazo no superior a 15 días lectivos desde su fecha de entrega, excepto causas de fuerza mayor en cuyo caso se informará al alumno a través del Tablón.

La evaluación continua se completará con una **evaluación final online**, que se realizará al finalizar el periodo lectivo de cada asignatura. Los exámenes serán eminentemente prácticas, de manera que, los alumnos podrán disponer de los apuntes y consultarlos, (solo en formato digital) durante la realización de la prueba.

Para resolver el examen, los alumnos deberán descargar el enunciado de la prueba y una vez cumplimentado, subirlo en el espacio correspondiente del campus virtual

La prueba **supondrá un 40%** de la calificación sobre la nota final de la asignatura.

- El alumno tendrá la posibilidad, siempre dentro de los tres días siguientes a la publicación de las notas, a renunciar a su calificación, y presentarse en la siguiente convocatoria
- El alumno tendrá hasta 3 días después de la calificación para solicitar al docente más información sobre su calificación por el correo de la plataforma.
- Cualquier tipo de irregularidad o fraude en la realización de una prueba, supondrá una calificación de 0 en la prueba/convocatoria correspondiente.
- El aplazamiento concedido por la Universidad para la realización de una evaluación final se registrará por lo establecido en el Manual de "Directrices y plazos para la tramitación de una solicitud"

La nota final se corresponderá con la media aritmética del resultado obtenido en cada una de las partes. En caso de no superación, se guarda la parte aprobada para la convocatoria extraordinaria.

La **nota global** de la asignatura se obtiene ponderando la calificación de la evaluación continua y de la evaluación final según los siguientes porcentajes, y debiendo tener aprobadas ambas partes, continua y final, para superar la asignatura.

Si un alumno no se presenta a la prueba de evaluación final, su calificación en la convocatoria será de "No presentado", con independencia de que haya realizado alguna actividad de evaluación continua.



De igual modo si el alumno no entrega ninguna actividad de evaluación continua, obtendrá la calificación de “No presentado”, con independencia de que haya aprobado la prueba de evaluación final, en cuyo caso, se le guardaría su calificación para la convocatoria extraordinaria.

#### EVALUACIÓN CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:

Evaluación continua 60%  
Evaluación final 40%

#### ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE EVALUACIÓN :

Tipo Evaluación	Nombre Actividad	% Calif.
Evaluación continua (60 %)	1. Actividad 1 (Entrega individual)	20
	2. Actividad 2 (Entrega individual)	20
	3. Actividad 3 (Entrega individual)	10
	4. Actividad 4 (Test de evaluación)	10
Evaluación final (40 %)	1. Prueba de Evaluación final online (Prueba de evaluación final)	40

#### CONSIDERACIONES EVALUACIÓN CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:

Los estudiantes que no hayan superado la asignatura en la convocatoria ordinaria, porque hayan suspendido la evaluación continua o la prueba de evaluación final, podrán presentarse a las pruebas establecidas por el profesor en la convocatoria extraordinaria.

Para la convocatoria extraordinaria se guardan las calificaciones de las actividades de evaluación continua y prueba de evaluación final, superadas por el estudiante (nota superior o igual a 5), no permitiéndose volver a realizarlas.

- En convocatoria extraordinaria, el alumno solo podrá entregar las actividades de evaluación continua no superadas, guardándose la calificación de las aprobadas.
- El alumno tendrá hasta 3 días después de la calificación para solicitar al docente más información sobre su calificación por el correo de la plataforma.
- Cualquier tipo de irregularidad o fraude en la realización de una prueba, supondrá una calificación de 0 en la prueba/convocatoria correspondiente.
- El aplazamiento concedido por la Universidad para la realización de una evaluación final se regirá por lo establecido en el Manual de "Directrices y plazos para la tramitación de una solicitud".

En la convocatoria extraordinaria, la **nota global** de la asignatura se obtiene ponderando la calificación de la evaluación continua y de la evaluación final, de la misma forma que en la convocatoria ordinaria.

Al igual que en la convocatoria ordinaria, en la convocatoria extraordinaria es necesario superar tanto la evaluación continua como la evaluación final para aprobar la asignatura.

Si un alumno no se presenta a la prueba de evaluación final, su calificación en la convocatoria será de “No presentado”, con independencia de que haya realizado alguna actividad de evaluación continua.

#### SISTEMAS DE EVALUACIÓN:

SISTEMA DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE (%)
Ejecución de prácticas	36%
Pruebas escritas	46%
Técnicas de observación	18%