

**Ficha Técnica:** La Calidad del Servicio Docente  
Curso 2023/2024

## Asignatura

Nombre Asignatura	La Calidad del Servicio Docente
Código	200000579
Créditos ECTS	2.0

## Plan/es donde se imparte

Titulación	Máster Universitario en Dirección de Centros Educativos (Plan 2021)
Carácter	OBLIGATORIA
Curso	2

## Profesores

Nombre	Jesús Rodríguez Mantilla
--------	--------------------------

## Datos Generales

### ➤ CONOCIMIENTOS RECOMENDADOS

No se requieren conocimientos previos.

### ➤ OBJETIVOS TEÓRICOS

Adquirir los conocimientos teóricos esenciales relativos al término de la calidad y Calidad Total en el ámbito educativo.

Conocer los principales Modelos de Evaluación y Sistemas de Gestión de la Calidad de instituciones educativas (EFQM, ISO 9001, etc.).

Conocer y ser capaz de identificar las fases del proceso de evaluación.

Conocer los elementos clave en el diseño de instrumentos de evaluación para la recogida de información, entendiendo estas como herramientas fundamentales para mejora de la calidad de un centro educativo.

Conocer los principales elementos en el diseño de un plan de mejora.

### ➤ OBJETIVOS PRÁCTICOS

Diseñar planes de mejora en los centros docentes como herramienta para afrontar los problemas, situaciones sociales y educativas.

Aplicar los conocimientos teóricos adquiridos para poder analizar las buenas prácticas de centros educativos.

Saber buscar, seleccionar, analizar y valorar la validez y fiabilidad de instrumentos de evaluación.

Apreciar la importancia y necesidad de la rendición de cuentas de los centros docentes.

Valorar la importancia de la evaluación, como herramienta clave para la mejora.

### ➤ COMPETENCIAS QUE SE DESARROLLAN

Básicas y generales:

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.

CG1 - Desarrollar el potencial de liderazgo configurándose como una referencia atractiva para los demás, por visión interior, su capacidad de comunicarla y su prestigio y autoridad moral para mantenerla.

CG2 - Tomar decisiones en contextos complejos y en situaciones de dificultad, basadas en las necesidades de la comunidad educativa, la realidad del contexto y los objetivos de la institución, teniendo en cuenta los costes y beneficios relativos de las acciones posibles para elegir la más adecuada.

CG3 - Trabajar en equipo, fomentado el intercambio de ideas, compartiendo el conocimiento y generando nuevas metas y modelos de trabajo colaborativo que capaciten a la propia institución para dirigir el cambio.

CG5 - Contar con habilidades para aprender por sí mismos, sabiendo acceder a las fuentes de información y comprendiendo los documentos relacionados con la función de dirigir, supervisar, gestionar e innovar en las instituciones educativas.

CG6 - Contar con estrategias para la evaluación de centro y saber rediseñar su proyecto educativo.

CG7 - Seleccionar, utilizar y evaluar los procedimientos de comunicación interna y externa de una institución educativa.

CG8 - Plantear y realizar proyectos de investigación, innovación y desarrollo en el ámbito de la educación, aplicables a la gestión y función directiva.

CG9 - Motivar y proponer procedimientos organizativos y metodologías innovadoras y eficientes para mejorar la convivencia y la calidad educativa en el centro.

CG10 - Diseñar y desarrollar espacios de aprendizaje con especial atención a la equidad, la educación emocional y en valores, la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres, la formación ciudadana y el respeto de los derechos humanos.

Transversales:

CT1 - Desarrollar el pensamiento crítico propio del espíritu universitario, así como la capacidad de analizar, argumentar e interpretar datos relevantes y complejos para poder integrarlos de manera sólida y solvente en la toma de decisiones.

CT2 - Utilizar con rigor y precisión el lenguaje oral y escrito, siendo capaz de transmitir información a un público tanto especializado como no especializado, teniendo en cuenta los diferentes contextos.

CT3 - Desarrollar las actitudes necesarias para el trabajo cooperativo y la participación en equipos, incorporando aquellos valores que representan el esfuerzo, la generosidad y el respeto, junto con el compromiso para realizar un trabajo de calidad, que tiene la búsqueda de la verdad como horizonte.

CT4 - Aplicar los conocimientos a la práctica. Saber utilizar los conocimientos adquiridos en la consecución de un objetivo concreto, por ejemplo, la resolución de un ejercicio o la discusión de un caso práctico.

CT5 - Desarrollar una conciencia de la inviolabilidad de los Derechos Humanos, basada en el respeto a la dignidad de la persona que fomenta la responsabilidad social, la solidaridad, la sostenibilidad ambiental, la no discriminación y la búsqueda del bien común como servicio a la

sociedad.

Específicas:

CE3 - Diseñar, coordinar y supervisar programas de innovación y de actualización y desarrollo profesional para docentes, administradores y personal de apoyo.

CE4 - Proponer metodologías innovadoras y eficientes para mejorar la calidad docente.

CE5 - Motivar a los docentes para innovar, desarrollar y mantener un currículo de calidad, y establecer metas de desempeño y objetivos.

CE6 - Gobernar un equipo estableciendo normas y objetivos de forma operativa, mostrando capacidad de comunicación y liderazgo, tanto interno como hacia el exterior, para alcanzar los propósitos.

CE9 - Contar con habilidades organizativas y capacidad de liderazgo para promover la educación en valores, equidad y calidad y una cultura del esfuerzo en el centro educativo.

## ➤ **CONTENIDO DEL PROGRAMA**

Gestión de calidad y autoevaluación de los centros docentes

Modelos de calidad

Herramientas para una gestión de calidad

La evaluación en Educación

Evaluación de la práctica docente

Fases del Proceso de Evaluación

Planes de mejora

## ➤ **ACTIVIDADES FORMATIVAS**

Actividades formativas	Horas/ECTS	% presencialidad
Clase magistral	4	100
Clase práctica	4	100
Trabajos	8	10
Tutorías	5	100

Estudio independiente del alumno	23	0
Pruebas evaluación	1	100
Clases grabadas y píldoras formativas en campus virtual	2	5
Resolución casos en campus virtual	3	5
Foros en campus virtual	0	5
	50	

## ➤ CRITERIOS Y MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Asistencia y participación 10%

Evaluación trabajos/actividades 90%

Convocatoria ordinaria: el alumno tendrá superada la asignatura si obtiene, como mínimo, una calificación de 5 puntos sobre 10.

Convocatoria extraordinaria y extraordinaria de fin de carrera: en este caso el profesor indicará si el alumno debe recuperar parte o la totalidad de las actividades correspondientes a la evaluación continua.

Alumnos repetidores: en el caso de estos alumnos, es obligatoria la realización del total de los trabajos y actividades de la asignatura (no pudiendo repetir la temática de las mismas del curso anterior). La asistencia, en el caso de estos alumnos, no es obligatoria (no obstante, en el caso de no asistir, la puntuación máxima posible del estudiante será de 8 puntos).

Asistencia y participación: la asistencia a las sesiones es de carácter obligatorio. El alumno que falte a más del 25% de las sesiones perderá su derecho a ser evaluado en la asignatura. La participación en clase (y la calidad de esta) podrá ser evaluada, si el profesor lo considera oportuno, como un elemento más de cara a la calificación final (pudiendo aumentar o disminuir dicha

calificación, si procediera).

\*NO PRESENTADO: la calificación de “no presentado” no consume convocatoria. En cualquier caso, cuando un estudiante haya sido evaluado de un conjunto de pruebas previstas en la guía docente que abarquen el 30% de la ponderación de la calificación, ya no será posible considerar como no presentada su asignatura.

#### TRATAMIENTO DE LA REDACCIÓN Y LAS FALTAS DE ORTOGRAFÍA

La corrección en la expresión escrita es una condición esencial del trabajo universitario. Con objeto de facilitar la tarea de profesores y alumnos, se adopta como referente el conjunto de criterios de calificación utilizados en la Evaluación para el Acceso a la Universidad (EVAU) aprobados por la Comunidad de Madrid en lo que se refiere a calidad de la expresión oral y, en particular, en relación con la presencia de faltas de ortografía, acentuación y puntuación.

Se valorará la capacidad de redacción, manifestada en la exposición ordenada de las ideas, el correcto engarce sintáctico, la riqueza léxica y la matización expresiva, para lo que se tendrán en cuenta la propiedad del vocabulario, la corrección sintáctica, la corrección ortográfica (grafías y tildes), la puntuación apropiada y la adecuada presentación.

Errores ortográficos sucesivos se penalizarán con un descuento de 0,25 cada uno, hasta un máximo de dos puntos

Estas normas se establecen con el carácter de mínimas y sin perjuicio de las exigencias adicionales que pueda fijar cada profesor en función de los contenidos y objetivos de sus respectivas asignaturas.

#### ➤ BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS BÁSICOS

Bellón, E. M. E., Cantero, J. M. M., & Ziemer, M. F. (2012). La autoevaluación y el diseño de planes de mejora en centros educativos como proceso de investigación e innovación en Educación Infantil y Primaria. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 15(1), 145-155.

Fernández Díaz, M. J., Rodríguez Mantilla, J. M., & Martínez Zarzuelo, A. (2015). Práctica docente del profesorado de Educación Secundaria Obligatoria en España según TALIS 2013. *Revista española de pedagogía*, 225-244.

Fernández-Cruz, F. J., Rodríguez-Mantilla, J. M., & Díaz, M. J. F. (2020). Impact of the application of ISO 9001 standards on the climate and satisfaction of the members of a school. *International Journal of Educational Management*.

Fernández-Cruz, F. J., Rodríguez-Mantilla, J. M., & Díaz, M. J. F. (2015). Evaluación del impacto de la aplicación del modelo de excelencia europeo (EFQM) en el clima escolar y en la satisfacción de sus miembros. In *Investigar con y para la sociedad* (pp. 1179-1190).

Fernández-Díaz, M. J., Rodríguez-Mantilla, J. M., & Fernández-Cruz, F. J. (2016). Evaluación de competencias docentes del profesorado para la detección de necesidades formativas. *Bordón. Revista de pedagogía*, 68(2), 85-101.

Network, E. (2004). *Evaluation of Schools Providing Compulsory Education in Europe*. Brussels: Eurydice European Unit, DG Education and Culture.

OCDE (2001). *Schooling for Tomorrow: Trends and scenarios*. CERI-OECD.

- R.A.E. (2019). Diccionario de la lengua española. RAEL.
- Ravela, P. (2020). La autoevaluación institucional como herramienta de mejora.
- Rodríguez-Mantilla, J. M., & Ruiz-Lázaro, J. (2019). El clima social en centros educativos: percepción del profesorado de Educación Secundaria Obligatoria de la Comunidad de Madrid. *Revista de Investigación Educativa*, 37(1), 231-250.
- Rodríguez-Mantilla, J. M., Fernández-Cruz, F. J. y Fernández-Díaz, M. J. (2020). Evaluación para la innovación y mejora de centros educativos. Editorial Síntesis
- Rodríguez-Mantilla, J. M., Fernández-Cruz, F. J., & Fernández-Díaz, M. J. (2020). Factors associated with the impact of implementing quality management systems at schools: a multilevel analysis. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(13-14), 1588-1604.
- Rodríguez-Mantilla, J. M., Fernández-Cruz, F. J., & Fernández-Díaz, M. J. (2019). Comparative analysis between management team and teachers on the impact of ISO 9001 standards in educational centres. *International Journal of Quality and Service Sciences*.
- Rodríguez-Mantilla, J. M., Fernández-Cruz, F. J., & Fernández-Díaz, M. J. (2015). Escala para evaluar el impacto de la implantación de un sistema de gestión de la calidad en centros educativos. Análisis factorial exploratorio. In *Investigar con y para la sociedad* (pp. 1361-1372).
- Rodríguez-Mantilla, J. M., Fernández-Díaz, M. J., & Carrascosa, V. L. (2019). Validation of a questionnaire to evaluate the impact of ISO 9001 Standards in schools with a Confirmatory Factor Analysis. *Studies in Educational Evaluation*, 62, 37-48.
- Rodríguez-Mantilla, J. M., Martínez-Zarzuelo, A., & Fernández-Cruz, F. J. (2020). Do ISO: 9001 standards and EFQM model differ in their impact on the external relations and communication system at schools? *Evaluation and program planning*, 80, 101816.
- Rodríguez-Mantilla, J. M., Martínez-Zarzuelo, A., Fernández-Cruz, F. J., & Fernández-Díaz, M. J. (2017, December). Análisis comparativo sobre el impacto de NORMAS ISO 9001 y EFQM en el Sistema de Comunicación y las Relaciones Externas de centros educativos. In [2018] Congreso Internacional de Educación y Aprendizaje.

## ➤ **HORARIO, TUTORÍAS Y CALENDARIO DE EXÁMENES**

Información disponible en el campus virtual del alumno.

## ➤ **PUBLICACIÓN Y REVISIÓN DE LA GUÍA DOCENTE**

Esta guía docente se ha realizado de acuerdo con la Memoria Verificada de la titulación.