

Título: DISEÑO Y VALIDACIÓN DE UNA GUÍA DE INDICADORES DE CALIDAD CENTRADA EN FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN FAMILIAR EN LAS LUDOTECAS

Nombre: LÓPEZ PEREA, EVA MARIA

Universidad: Universidad de Burgos

Departamento: Escuela de Doctorado de la Universidad de Burgos

Fecha de lectura: 18/12/2018

Mención a doctor europeo: concedido

Programa de doctorado: Programa de Doctorado en Ciencias Jurídicas, Económicas y Sociales por la Universidad de Burgos

Dirección:

> **Director:** MARÍA FERNÁNDEZ HAWRYLAK

Tribunal:

> **presidente:** LUIS MARIANO TORREGO EGIDO

> **secretario:** ROSA MARÍA SANTAMARÍA CONDE

> **vocal:** FRANCISCA GONZÁLEZ GIL

> **vocal:** MARIANO RUBIA AVI

> **vocal:** MARIA ANTÓNIA BELCHIOR FERREIRA BARRETO

Descriptores:

> ORGANIZACION Y DIRECCION DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

El fichero de tesis no ha sido incorporado al sistema.

Resumen: En relación con la misión y visión de cualquier organización social surge la necesidad de medir el desempeño de los servicios de una manera holística, para favorecer la mejora continua, la orientación al cliente y la visión global de la organización, promoviendo a su vez la adaptación al entorno, así como a las expectativas de los usuarios de los servicios que se ofrecen.

Para ello es necesario saber cuál es el nivel de calidad de los servicios ofertados y cuáles son los factores determinantes que influyen en ella, por lo que es preciso identificar los atributos de la calidad de los servicios y configurar instrumentos que permitan obtener información respecto al desempeño de la calidad.

La gestión de calidad en las organizaciones sociales, como es el caso de las ludotecas, se apoya en un conjunto de factores como son el liderazgo, la planificación de la calidad, la gestión de los recursos humanos, la gestión de los procesos, la participación de los usuarios de los servicios y la mejora continua. Pero cuando se habla de calidad en este tipo de instituciones sociocomunitarias, se deben basar en la satisfacción de los diferentes implicados, en el equilibrio entre expectativas y percepciones de cada grupo (niños y familias). Por este motivo es preciso configurar y ofertar servicios coherentes y ajustados a las necesidades manifestadas por

los usuarios, tratando de implicar a las familias en la dinámica del servicio.

Como elemento clave para asegurar la calidad, surge la necesidad de desarrollar y unificar criterios participativos como requisitos indispensables para facilitar una responsabilidad y gestión compartida, en cuanto actitudes de diálogo y comunicación, planificación, gestión, etc.

Por esta razón se trata de diseñar una guía de indicadores de calidad (mediante la participación activa de padres, ludotecarios y expertos en juego infantil) centrada en fomentar la participación familiar en las ludotecas, ante la necesidad de reforzar la actividad pedagógica y enmarcarla en una acción coherente e integral en un intento por defender instituciones que brinden al niño oportunidades para la materialización del derecho al juego.