

PROGRAMA INTEGRAL DE CALIDAD DEL TÍTULO DE DIPLOMADO EN TRABAJO SOCIAL

D°. Juan María Prieto Lobato

RESUMEN

El artículo presenta y analiza la experiencia aplicación del “Programa Integral de Calidad del Título de Diplomado en Trabajo Social” desarrollada por la Sección Trabajo Social de la Facultad de Educación y Trabajo Social de la Universidad de Valladolid con el propósito de anticipar iniciativas para la implantación del Título de Grado y definir y poner en marcha estrategias para la mejora de la calidad

PALABRAS CLAVE

Innovación, programa integral, mejora de la calidad, título de grado en Trabajo Social, estrategias

0. Saludo.-

Muy buenas tardes y muchas gracias a los responsables de la E.U. de Trabajo Social de la Universidad de León, a las profesoras Domínguez y Revuelta, por invitarnos a participar en la III Reunión Científica sobre EEES. Venimos encantados por poder compartir esta sesión de reflexión y estudio, pero también de encuentro con personas a las que nos unen lazos de trabajo y de amistad que ayudará, como dicen los objetivos de la sesión, a *“activar y consolidar la intercomunicación y el trabajo de colaboración entre las universidades de la Comunidad Autónoma”*.

Cuando recibimos en Valladolid la invitación a participar en esta sesión nos sentimos muy agradecidos por darnos la oportunidad de presentaros la experiencia en la que venimos trabajando durante todo el curso pasado y en la que hemos invertido mucho esfuerzo e ilusión. Para nosotros supone la posibilidad de compartir lo que estamos haciendo pero, también, y eso esperamos aún con más fuerza, la oportunidad de poder contrastar con vosotros nuestra experiencia y recoger vuestras aportaciones y sugerencias a la misma.

1. Origen, objetivos y principios.-

El Programa Integral de Calidad del Título de Diplomado en Trabajo Social de la Universidad de Valladolid **nace en junio de 2005** como un proyecto financiado por la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León y se ha desarrollado desde octubre de ese mismo año hasta junio del actual. No obstante, aunque formalmente surge para este fin, su origen parte de la inquietud del profesorado de seis Departamentos vinculados al Título de Trabajo Social y del conjunto de **aprendizajes adquiridos en los últimos años en diversas experiencias**:

- en primer lugar, la evaluación de la titulación realizada en 1998 en el marco del Plan Nacional de Evaluación de las Universidades, sumamente interesante para la entonces Escuela Universitaria de Trabajo Social por la metodología empleada y los resultados obtenidos;
- en segundo lugar, el Proyecto de Adaptación al EEES del Título de Trabajo Social, desarrollado durante el curso 2004-2005 y financiado, también, por la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León.

A partir de estas iniciativas, unas más lejanas y otras más recientes, y desde la convicción de que debíamos iniciar, más pronto que tarde, todas las tareas que

nos permitieran **anticiparnos al conjunto de transformaciones y retos que supone el EEES**, la Sección de Trabajo Social de la Facultad de Educación y Trabajo Social de la Universidad de Valladolid adoptó, por unanimidad, el acuerdo de iniciar, con este proyecto, las medidas que nos permitieran, entre otras cosas:

- Anticipar iniciativas para la implantación del Título de Grado en Trabajo Social.
- Definir y poner en marcha medidas estratégicas para la mejora de la calidad del título de Trabajo Social.
- Desarrollar un clima de trabajo para el diseño de un proyecto estratégico de la titulación y...
- Ofrecer la formación e información necesaria y suficiente al alumnado, al profesorado y al p.a.s. para afrontar, con garantías de éxito, las transformaciones y retos del EEES.

Con estos objetivos, definimos un Programa que denominamos “Integral de Calidad” caracterizado por las siguientes **señas de identidad**:

- El **carácter integral** es una de ellas. Sin duda, es un principio del programa que obedece más que a la idea de quienes lo definimos, a la naturaleza de aquello que queríamos abordar: la calidad de un título universitario. Y es que esta tarea implica un conjunto de factores muy diversos que van desde la recepción del alumnado hasta el seguimiento de los egresados, desde la coordinación de la actividad académica hasta la innovación metodológica en orden a la puesta en marcha de los créditos ECTS, etc. En fin, un conjunto diverso y heterogéneo de dimensiones que hemos querido, ciertamente de manera muy ambiciosa, atender, aunque sea tímidamente.

- **La participación de todos los miembros** que componen la comunidad universitaria vinculada al título de Trabajo Social: alumnado, profesorado y p.a.s., cada uno en función de sus intereses, posibilidades y formas de posicionarse ante el EEES.
- **La flexibilidad organizativa:** la Sección de Trabajo Social agrupa a los 350 alumnos/as, 18 profesores/as y 6 p.a.s. vinculados, de una u otra forma al título de Trabajo Social. Para el normal desarrollo de sus funciones dispone de una estructura formal compuesta por la Junta de Sección y las Comisiones de Ordenación Académica y Calidad. Aún siendo relativamente manejables (en cuanto a su tamaño y composición) estos órganos no son suficientemente operativos para vehicular el trabajo del conjunto de personas llamadas a participar en el programa (además, según reglamento no hubieran podido hacerlo). Por eso, decidimos configurar 5 grupos de trabajo en virtud de las 5 áreas que agrupaban las distintas líneas de acción y actividades del Programa. Estos grupos, formados por profesores/as, alumnos/as y p.a.s. han demostrado una gran dinamicidad y una considerable capacidad de trabajo que la rigidez de la estructura formal no hubiera posibilitado.
- **La transferencia de los procedimientos y los resultados obtenidos a la comunidad universitaria**, en general, y a la Facultad de Educación y Trabajo Social a la que pertenecemos, en particular. Nuestra participación en jornadas universitarias para el intercambio de experiencias de innovación docente, en el Congreso de E.U. de Trabajo Social celebrado en Zaragoza en mayo o en vuestras jornadas, es uno de los mecanismos para hacer efectivo este principio.
- Y, por último, aunque no menos importante, **la comunicación fluida interna** (entre todos los participantes en el Programa), garantizada a través del correo electrónico, la web de la Sección, reuniones de Junta

de Sección, charlas informativas para el alumnado, etc... y también **externa**, con la Facultad y el resto de la Universidad.

2. Áreas y actividades.-

Todos estos principios o ideas de partida en la configuración del Programa se han ido concretando en un conjunto de actividades, alrededor de 48, agrupadas en 17 líneas de acción y 6 áreas de acción:

- Adaptación al EEES.
- Observatorio de Calidad.
- Atención al alumnado.
- Dinamización y coordinación de la actividad académica.
- Conexión Universidad – Entorno Sociolaboral.
- Cooperación interuniversitaria.

A continuación, muy brevemente, os detallamos algunas de las actividades más relevantes desarrolladas en cada una de ellas.

ÁREA 1. ADAPTACIÓN AL EEES.

Es esta área la más vinculada al proceso de convergencia europea en el que estamos inmersos porque es la encargada directamente de ir preparando el terreno para la puesta en marcha del título de Grado en Trabajo Social. Las dos dimensiones básicas, pues, de esta área se han concretado en tres grandes actuaciones:

- De un lado, **la reflexión y análisis de la diplomatura**, como diagnóstico para la definición del Título de Grado en Trabajo Social. Aunque era nuestro objetivo último el diseño de un programa formativo, éste ha debido posponerse para adaptarnos a los ritmos y plazos determinados por los trabajos que en este ámbito desarrolla la Conferencia de Directores. De esta forma, nuestro trabajo se ha vinculado a las distintas tareas que esta Conferencia ha acometido en el último curso, desde la definición de las Directrices Generales Propias, hasta el estudio de los posibles ámbitos para la puesta en marcha de títulos de postgrado.
- Por otro lado, entendiéndolo que disponer de información clara y precisa, en la medida de lo posible, permite rebajar los niveles de incertidumbre que todo cambio implica y, en esa medida, erosionar las resistencias inherentes a él, hemos pretendido **reforzar las líneas de información sobre el EEES**. En este punto, hemos realizado charlas y sesiones informativas en los tres grupos de la diplomatura y hemos acometido, con cierta ambición, la renovación del portal web de la Sección haciéndolo más atractivo, más dinámico, más fácil en su navegación y accesible para personas con discapacidad visual y ciegas.
- Asimismo, por último, una de las tareas más importantes en esta área ha sido **la preparación de un Proyecto de Innovación Docente** para la puesta en marcha de la metodología ECTS en el primer curso de la diplomatura a partir de este mismo octubre. La metodología ECTS que, entre otras cosas, desplaza el protagonismo de la enseñanza del profesor al alumno y es una auténtica revisión de los programas de las asignaturas (en cuanto a contenido y organización) supone, sobre todo, una auténtica reconversión de las mentalidades tanto del profesorado como del alumnado. La experiencia que acabamos de iniciar es la única realizada en la Facultad y una de las dieciocho de toda la Universidad de

Valladolid, contando con la aprobación, seguimiento y evaluación externa de la Comisión de Convergencia de la misma. Esperamos poder contároslo en próximas ocasiones.

ÁREA 2. OBSERVATORIO DE CALIDAD.

Junto con la revisión y transformación de la estructura de títulos universitarios, el seguimiento y control de la calidad de las enseñanzas universitarias es **uno de los grandes pilares del proceso de convergencia universitaria europea**. Como es bien sabido, en un futuro muy cercano todas las titulaciones serán periódicamente evaluadas en orden a su calidad y, de acuerdo al resultado obtenido, serán consideradas “acreditadas”, “en proceso de acreditación” o “no acreditadas”.

Sabedores de ello, el Programa Integral de Calidad en su conjunto trata de responder a este reto. Pero, además, creímos conveniente configurar un área específica que hiciera las veces de indicador de la calidad del título; algo así como un termómetro o instrumento de control de nuestras actividades y de la calidad percibida en el título. Es lo que hemos denominado **Observatorio de Calidad** encargado de:

- Elaborar un **sistema de seguimiento y evaluación de la calidad** del título de Trabajo Social, lo que ha supuesto desde el estudio y revisión de los estándares de calidad elaborados por entidades nacionales (ANECA) e internacionales, la elaboración de una batería de dimensiones e indicadores de observación de la calidad, el diseño de un proceso de recogida de información (sobre los indicadores preestablecidos), actualmente en proceso de aplicación.
- Asimismo, se ha diseñado y aplicado, estamos en la actualidad explotándolo estadísticamente, un **cuestionario sobre la calidad**

percibida de la titulación dirigido al alumnado de la misma y en el que hemos querido conocer cuestiones tan diversas como la opinión del alumnado sobre la distribución y secuencialidad de las asignaturas, reiteraciones y lagunas en los contenidos de las mismas, contenido de la optatividad, distribución y organización de la carga de trabajo durante el curso, distribución del tiempo de trabajo del alumno, las infraestructuras docentes y el uso de las tutorías con el profesorado.

- Por último, hemos incorporado al portal web de la Sección un **buzón de sugerencias** que nos permita recoger la opinión y aportaciones de los miembros de la Sección de una forma directa y rápida acerca del título y su organización.

ÁREA 3. ATENCIÓN AL ALUMNADO.

El acompañamiento al alumnado desde su incorporación a la Universidad hasta su salida y posterior incorporación al mercado laboral es una de las principales preocupaciones de la Universidad, en general, y de la Sección de Trabajo Social, en particular. Cómo se realice este acompañamiento y seguimiento será uno de los indicadores a evaluar en los próximos procesos de acreditación y evaluación de la calidad, por lo que, además de por convicción propia, por imperativo externo entendimos importante configurar un área de trabajo que se preocupara de diseñar y poner en marcha instrumentos de trabajo para el seguimiento y acompañamiento de los y las alumnos/as.

Por eso, el Programa Integral de Calidad preveía la atención al alumnado en distintos momentos:

- En primer lugar, en la recepción e integración en la Universidad, el denominado “proceso de acogida” al comienzo de los estudios de grado, mediante una sesión de bienvenida-jornada de orientación, en la que tratamos

de introducir al alumnado de primer curso en la organización de la Universidad y de la Facultad, en los servicios de orden académico y administrativo, en la oferta cultural, de participación, deportiva... de la misma, etc.. Además, tratamos de aportar una pequeña caracterización de la titulación y del plan de estudios de la titulación, a modo de presentación general de los estudios de trabajo social.

Asimismo, hemos diseñado y ejecutado una sesión denominada “**créditos cero**” orientada a introducir al alumnado en las herramientas básicas inherentes a la metodología ECTS: la investigación bibliográfica y el trabajo en grupo.

- En segundo lugar, en el seguimiento y orientación del estudiante en su proceso formativo, mediante el diseño (aún sin ejecutar) de un **servicio de orientación al alumnado** (por el propio alumnado), la información en tabloneros y en el portal web y la celebración de una Jornada de orientación e información laboral denominada “¿Y ahora qué?” para el alumnado de Tercer Curso, en el que aportamos información sobre la colegiación, el empleo público, el empleo privado por cuenta ajena y el autoempleo.
- También es nuestro interés reforzar los **convenios con universidades europeas y españolas** para el fomento de la movilidad SICUE y SÓCRATES.
- Y, por último, entendiéndolo que la **conexión de los egresados con la Sección** es interesante para ambos polos de la relación –para el alumnado en la medida en que somos fuentes de información sobre formación de postgrado y para la Sección en la medida en que los egresados son informantes clave sobre la calidad de la enseñanza recibida y sobre su proceso de incorporación laboral-, desde este curso hemos ofrecido la oportunidad a los estudiantes de tercer curso de facilitarnos –mediante ficha estandarizada- sus datos de contacto.

ÁREA 4. DINAMIZACIÓN Y COORDINACIÓN ACADÉMICA.

Si la calidad de un título está determinada por el empeño en acompañar y orientar a los estudiantes en su proceso formativo, aún lo es más por las condiciones en las que desarrolla la docencia (eje central de preocupación de la Sección) y las oportunidades de completar ésta en el marco ofrecido por la Universidad y la propia facultad. Es por ello, que nos planteamos desde el principio, dos grandes líneas de trabajo:

- La primera, la dinamización de la actividad extraacadémica vinculada al Título. Esto se ha concretado en la celebración del Día de los Derechos Humanos (con un protagonismo absoluto del alumnado en la organización de exposiciones, charlas-coloquio, videofóruns, etc.) del 12 al 16 de diciembre, la celebración el 14 de diciembre de una Conferencia sobre “Ética y estética del Trabajo Social” a cargo de Silvia Navarro Pedreño, la organización de una representación teatral por la Compañía PezLuna Teatro (el 16 de marzo, coincidiendo con la celebración del Día Internacional de la Mujer) y la celebración, por último, de una Conferencia el 4 de mayo sobre los “Objetivos y modelos metodológicos en Servicios Sociales” a cargo de Demetrio Casado.
- La segunda gran línea de trabajo en esta área ha tenido por objeto la coordinación académica del Título. Partiendo del diagnóstico de las debilidades y fortalezas de la diplomatura, se ha trabajado en reuniones conjuntas del alumnado y del profesorado las lagunas existentes en los programas de las asignaturas y las reiteraciones de contenidos entre algunas de ellas.

ÁREA 5. CONEXIÓN UNIVERSIDAD-ENTORNO SOCIOLABORAL.

Desde el reconocimiento de la función social a la que está llamada a cumplir la universidad, así como desde la importancia del entorno como demandante y receptor de profesionales cualificados y competentes, consideramos imprescindible configurar un área de trabajo dentro del Programa Integral que

trabajara en reforzar los necesarios vínculos entre la propia universidad y el entorno sociolaboral vinculado al Trabajo Social. Desde este planteamiento, diseñamos un área que tenía como ejes vertebradores, entre otros:

- El **fomento de las prácticas en empresa**, en sus diversas modalidades: prácticum docente, prácticas de empresa, prácticas en alternancia, becas de inserción de titulados (B.I.T.), reforzando una línea clásica de trabajo en la Sección que ha llevado a conseguir una ratio de 1 alumno / 1 profesional en el Prácticum (con un total de 90 alumnos en prácticas), una media de 25 alumnos/as en prácticas en alternancia al finalizar sus estudios y una media de 8 titulados universitarios en becas de inserción.
- La **creación de un observatorio de inserción laboral de los egresados**, con el cometido único y fundamental de elaborar un informe anual de inserción laboral y que se ha concretado, por el momento, en el diseño de un cuestionario para la promoción 2000-2003 y su aplicación a los 94 egresados en la misma.
- Asimismo, el **fomento de la relación con el Colegio de Diplomados en Trabajo Social de Valladolid en tareas formativas e informativas**, así como la puesta en marcha de iniciativas para dotar de más visibilidad al título, han sido apuestas en las que se ha venido invirtiendo esfuerzos desde un grupo de trabajo y desde los responsables de la Sección (presidente y secretario).

ÁREA 6. COOPERACIÓN INTERUNIVERSITARIA.

Por último, y no por eso menos importante, dentro del Programa Integral de Calidad, aunque ya sin crear un grupo de trabajo, hemos considerado importante incluir, como líneas de trabajo específicas la **participación en la red de universidades que imparten el título de Trabajo Social** (y en los trabajos que ésta está desarrollando sobre el título de grado y los postgrados) y la firma de

convenios con universidades españolas y extranjeras (para el refuerzo de los programas SÓCRATES y ERASMUS).

3. Valoración del Programa Integral de Calidad

Una vez finalizado el curso 2005-2006, la evaluación de las actividades desarrolladas en estas seis áreas y agrupadas en torno a las 17 líneas de acción arroja luces y sombras de diverso tipo.

En primer lugar, nos sentimos relativamente satisfechos porque el Programa Integral de Calidad está permitiendo:

- Anticipar algunas de las medidas estratégicas que nos permitan adaptarnos paulatinamente, sin excesivos traumas, a las exigencias del EEES.
- Modernizar el funcionamiento de la Sección, mediante la creación de grupos de trabajo que, de forma paralela pero convergente con la estructura formal, posibilita la convergencia sinérgica de los esfuerzos de estudiantes, profesores y p.a.s.
- Crear un clima de trabajo cooperativo de todos estos grupos, cada uno desde sus intereses y perspectivas específicos, con sus diferentes planteamientos pero siempre en torno a aspectos de preocupación colectiva o común.
- Rebajar los niveles de incertidumbre y las resistencias inherentes a cualquier cambio y especialmente a éste, presidido por las informaciones diversas y a veces contradictorias, por cambios continuos en torno al título de grado, las directrices generales propias, los plazos para su puesta en marcha, las consecuencias que éstos tendrán en el ámbito académico, profesional, laboral, etc., reforzando los procesos

orientados a la sensibilización, la distribución continua de información y la formación del profesorado y alumnado.

- Extender una inquietud por la mejora de la calidad del título, introduciendo en la cultura colectiva la importancia de trabajar este aspecto y la irreversibilidad de los procesos que en esta línea se están activando a nivel político e institucional.
- Y, por último, dar continuidad a muchos de los trabajos que la Sección de Trabajo Social había venido realizando desde varios años atrás.

Además de estos beneficios que entendemos son compartidos por todos, y a la espera de una evaluación más detenida de la implementación del Programa, consideramos que **los puntos fuertes** del mismo han sido:

- La creación de un clima de trabajo cooperativo, de estudiantes, profesores y p.a.s.
- El diseño e implementación del Proyecto de Innovación Docente 2006/2007.
- La definición de un sistema de control, seguimiento y monitorización de la calidad del título.
- La innovación organizativa por la vía de la creación de una estructura complementaria a la formal, pero mucho más dinámica e integradora de perspectivas.
- La activación de un proceso orientado a la dinamización extraacadémica y a la coordinación de las enseñanzas formativas conducentes a la formación de profesionales suficientemente competentes en Trabajo Social.
- La renovación del portal web, más dinámico, atractivo y accesible.
- La mejora de los recursos audiovisuales a disposición de estudiantes y profesores/as mediante la adquisición de video proyectores y ordenadores portátiles.

Por otro lado, también hemos podido detectar algunos **puntos débiles** derivados, fundamentalmente, de la multiplicación de los espacios de reunión y trabajo, de la dificultad de hacer compatibles algunas de las acciones previstas -necesitadas de cierta continuidad- con un calendario académico –plagado de interrupciones vacacionales, de exámenes, etc.- y la ambiciosa programación inicial, que ha desbordado el margen temporal previsto y que ha provocado que algunas de las acciones hayan quedado pendientes de su puesta en marcha.

4. Acciones futuras.

La constatación de estas acciones aún por diseñar y ejecutar junto a la evidencia de los éxitos conseguidos y de las dificultades encontradas, así como a la consolidación de una cultura pro-calidad, nos ha llevado a diseñar el **II Programa Integral de Calidad del Título de Trabajo Social de la Universidad de Valladolid**, a realizar durante el curso presente (2006-2007) y presentado a la convocatoria 2006 de ayudas a proyectos de adaptación al EEES de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León.

En muchos aspectos, se trata de un programa con vocación de continuidad, orientado a consolidar muchas de las líneas de trabajo ya iniciadas y a reforzar algunas de las que se han sido diseñadas y están pendientes de ejecución en orden a la mejora de la calidad, la coordinación académica y el acompañamiento del alumnado. En otros aspectos, el programa acoge la vía de la innovación en orden a la experimentación metodológica, el diseño del título de grado y la indagación de las líneas formativas en los postgrados.

Como hemos señalado hasta ahora, los retos a los que nos estamos enfrentando y deberemos hacerlo en un futuro inmediato son muchos y muy diversos. Este camino incierto, pero estimulante, no podemos recorrerlo solos; más al contrario, como han puesto de manifiesto nuestros políticos siempre que han tenido ocasión, la colaboración interuniversitaria será, sin duda, uno de las claves

del éxito, de nuestro éxito. Por ello, tenemos que concluir diciendo que, más que en ningún otro momento pasado, compartir nuestros trabajos, nuestros fracasos y nuestros éxitos... será una llave para nuestro futuro.