



¿Están satisfechas las personas?

Are people satisfied?

Íñigo Estellés Marcos de León, Consejería de Asuntos Sociales (Comunidad de Madrid),
iniqo.estelles@madrid.org

Juan Antonio Fernández del Pozo de Salamanca, Departamento de Inteligencia Artificial (Universidad politécnica de Madrid), juan.fdezpozo.salamanca@upm.es

Francisco Javier Perea, Fundación Gil Gayarre, jperea@gilgayarre.org

Iván Torres, Fundación Gil Gayarre, laboral@gilgayarre.org

María Cristina Trigo Domínguez, Fundación FAD, cristrigo25@hotmail.com

Resumen

La Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, como gestora de la Red de Centros de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual, promueve la implantación de medidas de satisfacción de personas usuarias de Centros Ocupacionales que generen planes de mejora en la prestación de los servicios. Por este motivo, se lleva a cabo una experiencia piloto de evaluación en cuatro centros ocupacionales de la Red cuyo diseño, proceso y resultados se detallan en este documento. Para cada uno de los centros implicados, ha supuesto un reto la participación en éste proyecto, en el caso de Fundación FAD lo más relevante ha sido el proceso. El trabajo se ha estructurado en seis fases, siendo los grandes protagonistas los usuarios acompañados por sus familiares/tutores y los profesionales.

Palabras claves: Comunidad de Madrid, protagonistas, sinergias, equipo guía, equipo asesor, evaluación, satisfacción, SERVQUAL, cuestionario, entrevista, resultados, plan de mejora.

Abstract

The Consejería of Asuntos Sociales of the Comunidad de Madrid, as the Care Centres for People with Intellectual Disabilities manager, promotes the implementation of measures of satisfaction of users of Occupational Centers generating plans for improvement in the provision of services. For this reason, it conducts a pilot experience of assessment in four occupational centers from the Newtwork whose design, process and results are detailed in this document. For each of the centers involved, has been a challenge participation in this project, in the case of FAD Foundation the most relevant has been the process. The paper is divided into six phases, where the protagonists have been the users accompanied by their families / guardians and professional

Keywords: Comunidad de Madrid, protagonists, synergies, guidance team, team advisor, evaluation, satisfaction, SERVQUAL, questionnaire, interview, results, improvement plan

COMUNICACIÓN 1: ¿ESTÁN SATISFECHAS LAS PERSONAS?

COMUNICACIÓN 1: ARE PEOPLE SATISFIED?

En el marco de las actuaciones del III Plan de Acción para personas con Discapacidad (2012-2015), la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Asuntos Sociales pone en marcha el programa “Emplea tu Capacidad”, en cofinanciación con el Fondo Social Europeo, que recoge el conjunto de actuaciones de la Consejería en apoyo a la mejora de la empleabilidad y de acceso al mercado de trabajo de las personas con discapacidad.

El programa “Emplea tu Capacidad” incorpora la actividad de las Áreas de Integración Laboral (AIL) de los Centros Ocupacionales de la Red Pública de Centros de Atención a Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid (C.O.), que cuentan con la cofinanciación del Fondo Social Europeo. Actualmente, la Red oferta actualmente 6.884 plazas con servicio de Centro Ocupacional y en ellas, más de 1.600 personas participan en las AIL. Desde esta Red se han desarrollado mediciones objetivas de las actividades de los Centros, a través de un Sistema de Indicadores y una plataforma web (Gestión de Indicadores de Red). Sin embargo, es importante incorporar procesos para medir el grado de satisfacción percibido por parte de las personas usuarias, en relación con los servicios prestados y de su participación en los mismos, todo ello en coherencia, además, con los presupuestos de la Convención Internacional.

La medición de satisfacción de personas usuarias forma parte (como la evaluación por parte de otros agentes y los mecanismos de quejas, reclamaciones y sugerencias) de una cultura organizacional que considera que el valor que se da a las personas receptoras del servicio en las decisiones de la organización, determina al final, la calidad del servicio que se le preste.

La Comunidad de Madrid considera de interés que la oferta y prestación de servicios a personas con discapacidad (intelectual en particular), incorporen al plano estratégico, a través de estas mediciones, la participación de las personas con discapacidad intelectual. Para ello, la Consejería encargó a Fundación Gil Gayarre un trabajo de análisis, diseño, construcción y aplicación de una herramienta de investigación social basada en un cuestionario administrado mediante entrevistas a los interesados por parte de un equipo de entrevistadores con discapacidad intelectual. La propuesta de trabajo cuenta con la participación de cuatro Centros Ocupacionales de la Red, con los que se consensúa un Cuestionario; dicho Cuestionario toma como referencia el modelo de calidad de servicio SERVQUAL, evalúa la satisfacción percibida por personas integradas o no en el AIL y se propone que la explotación de datos y su análisis proporcione argumentos para la construcción de un plan de mejora que tenga como objetivo la consecución de una mayor calidad del servicio.

El balance de esta experiencia apoya la propuesta como modelo de Medida de Satisfacción a la población de CO configurando materiales, como propuesta que ayude a entender y valorar las percepciones de las personas usuarias en relación con el servicio (calidad percibida), que en forma de guía, pueda facilitar su aplicación por otros Centros. Se presenta como una aportación a la gestión de cada Centro, en tanto que es fuente (diagnóstica) complementaria, de información determinante para elaboración de planes de mejora en la prestación de servicios de cada Centro.

COMUNICACIÓN 2: ELLOS SON LOS PROTAGONISTAS.

COMMUNICATION 2: THEY ARE THE MAIN CHARACTERS.

La Consejería cuenta para esta experiencia con cuatro los Centros Ocupacionales de la Red Pública de Centros de Atención a Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid que, de forma coordinada y orientados por el Equipo Asesor de Fundación Gil Gayarre (integrado por dos profesionales de esta organización, un evaluador de calidad de vida con discapacidad intelectual y un profesor adjunto del Departamento de Inteligencia Artificial de la Escuela Técnica Superior de ingenieros informáticos de la UPM), se comprometen a participar en el proyecto implicándose en el proceso:

1.- Equipo Guía: Cada centro configura un equipo guía con el fin de guiar el proceso de implantación de la medida del grado de satisfacción que tienen las personas con discapacidad con relación al servicio que reciben. La orientación que reciben del equipo Asesor es que este esté formado por: El responsable de calidad, si lo hubiera; Un representante de la dirección del centro; Un miembro del equipo técnico; Una persona de atención directa; Una persona con discapacidad intelectual; Un familiar.

Las funciones de este equipo serían:

- Liderar el proceso que permita medir, planificar y guiar las acciones que faciliten su desarrollo.
- Diseñar un plan de comunicación que contemple acciones transversales a toda la organización para facilitar la implicación de los diferentes agentes en el proceso: órganos de gobierno, profesionales, personas con discapacidad intelectual, familiares, voluntarios, colaboradores y otros agentes.
- Determinar la muestra de personas con discapacidad a entrevistar teniendo en cuenta la variable de pertenencia o no al grupo de Inserción Laboral, ya que uno de los fines de este proyecto es comparar el grado de satisfacción de las personas que participan en este grupo con la del resto del centro ocupacional.
- Elaborar las preguntas que permitirán construir el cuestionario de satisfacción tomado como referencia el Modelo SERVQUAL (Zeithaml, Parasuram, Valery Len Berry, 1988) de calidad de servicios que utiliza los siguiente criterios para la elaboración de las preguntas:

Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido
Empatía	Atención individualizada, cercanía y participación de los clientes
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones, medios materiales, accesibilidad, equipos, tecnología, imagen, materiales de comunicación, imagen corporativa
Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio según los compromisos adquiridos por la organización. Hacer bien lo que decimos que hacemos.
Seguridad	Conocimientos, competencias, capacidades, actitudes que demuestran las personas y que generan confianza y credibilidad.

Tabla 1: "Categorías del SERVQUAL"

2.- Diseño del cuestionario:

Los representantes de cada uno de los cuatro centros ocupacionales se reúnen, ponen en común sus preguntas y diseñan un cuestionario definitivo siguiendo los criterios del modelo SERVQUAL. Este modelo propone unos criterios o dimensiones que permiten valorar la satisfacción del cliente con relación al servicio recibido y motiva la formulación de indicadores -preguntas que pueden agregarse para obtener la valoración de cada criterio.

3.- Proceso de evaluación:

El Equipo Asesor coordina con los distintos centros el calendario para la administración de entrevistas.

Paralelamente, se lleva a cabo el diseño de la herramienta de forma sencilla, atractiva y, sobre todo, accesible para las personas con discapacidad a evaluar. Junto a éste, se elabora una hoja de recogida de datos, así como un protocolo con las pautas a seguir durante la evaluación.

Una vez diseñado todo el material de apoyo, el equipo selecciona a los cuatro evaluadores que son contratados para estar al frente del proceso de medición. Estas cuatro personas cuentan con una formación previa que les capacita como evaluadores de calidad de vida. Se complementa dicha formación con un entrenamiento específico en el manejo de esta entrevista.



Cuadro 1: Extracto de la herramienta de evaluación.

Da comienzo entonces el proceso de medición de la satisfacción de las 253 personas que conforman la población diana. Los evaluadores se trasladan a los centros ocupacionales donde pasan las entrevistas en un espacio que debe reunir las condiciones óptimas para evitar interferencias en las respuestas de los protagonistas.

La administración del cuestionario se realiza en formato entrevista con el fin de acompañar, guiar, motivar y solventar las dificultades y necesidades que puedan surgir en el transcurso de la misma.

Consta de veinte preguntas relacionadas con los criterios del modelo SERVQUAL, una pregunta de contraste y una escala que contiene tres valores de respuesta. El entrevistador cuenta con una hoja de respuestas donde recoge datos relativos al entrevistado y una plantilla donde recoge las respuestas dadas por el entrevistador. Las preguntas y las respuestas se presentan verbal y visualmente mediante iconos y pictogramas y para aquellas personas que presentaron ciertas dificultades a la hora de responder el cuestionario, se contó con el apoyo de un profesional de referencia del propio centro.

Una vez finalizado el proceso de medición, los datos se graban en formato de hoja de cálculo con una plantilla definida. Se realiza una revisión por parte de uno de los miembros del Equipo Asesor y se archivan las hojas de registro y las tablas de datos.

4.- Informe de resultados:

El departamento de Inteligencia Artificial de la Escuela Técnica Superior de Informática de la UPM se encarga del análisis de datos y la elaboración del informe de resultados que es presentado en cada centro (puntos fuertes y puntos a mejorar) y que consta de tres partes: Resumen, Memoria y Apéndices.

4.1.- El *Resumen* muestra los resultados de la medida y las conclusiones.

4.2.- La *Memoria* consta de una introducción, resultados (descripción de la población, preguntas, categorías, test de hipótesis, medida de puntos fuertes y débiles) y conclusiones (resultados, propuesta y plan de mejora).

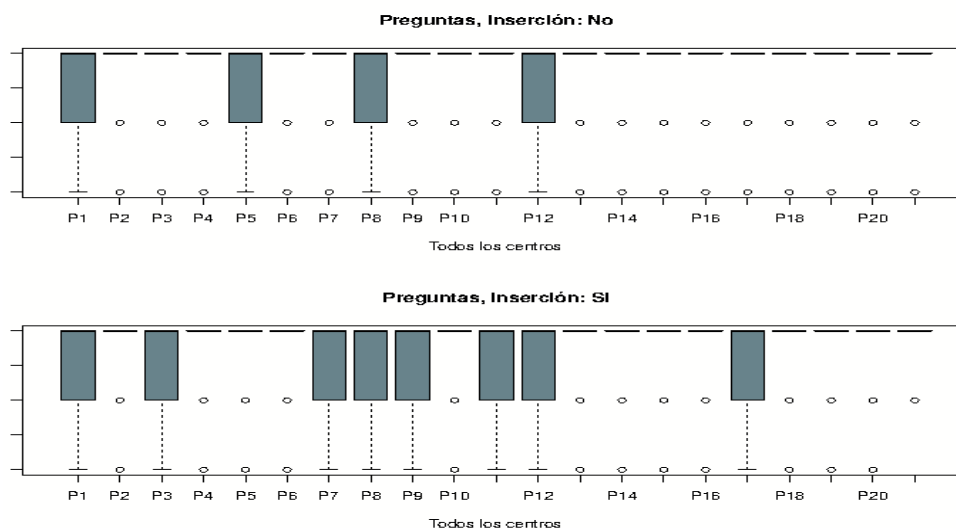
4.3.- Los *Apéndices* recogen la base de datos (centro, datos y preguntas), el cuestionario en formato cuadro, una explicación de las herramientas estadísticas (diagramas de caja, gráficas de frecuencias, cuadros de características numéricas) y la Bibliografía.

Los aspectos importantes que debe contemplar el informe de resultados son dos:

- *Selección de la muestra* en el marco de la medida.
- *Validar la base datos*: variables observadas (datos de la persona, las respuestas a las preguntas y observaciones) y el dominio de valores 1-2-3 (niveles de satisfacción, *Imputación* de valores ausentes). *Descriptiva* (resumen de características estadísticas, gráficas de dispersión, histogramas/barras, cajas) de los datos de las personas y de las variables del cuestionario.

Además de medir el grado de la satisfacción, se muestra información sobre la población (edad, área de inserción laboral (AIL), centro, entrevistador....). La medida de satisfacción muestra qué indicadores (máximo, mínimo, mediana y media) y criterios deben atraer nuestra atención (diferencias entre los centros y el conjunto de la Red Pública como línea base), qué relaciones hay entre variables y que perfil muestran los centros en conjunto e individualmente.

El *diagrama de caja* múltiple (cuadro 2) representa la medida de cada variable, con observaciones típicas (entorno a la mediana) y extremas. Muestra el perfil del Centro o del factor de interés cómo el AIL. La medida permite identificar las preguntas y criterios del modelo SERVQUAL que son fuertes (PF) y débiles (PD). La gestión y análisis de los datos se apoya en el software R (R Core Team (2013) y otras herramientas, las técnicas están disponibles en entornos como hojas de cálculo y paquetes estadísticos.



Cuadro 2: Diagrama de cajas múltiple

En las entrevistas todas las preguntas abarcan la totalidad del rango, y esto significa que las preguntas son relevantes y la escala representativa de la magnitud objeto de la medida. Las medianas son 3, el máximo y las medias son superiores a 2.5, que es alta pero que deja un espacio de mejora. En general, más del 75% de los entrevistados muestra máxima satisfacción pero algunas preguntas (P1, P5, P8, P11, P12) tienen un 25% de personas que no están satisfechas. Las preguntas P4, P14, P16 muestran los niveles más altos de satisfacción. P20 es una pregunta genérica que no es un indicador del modelo, sirve de contraste.

Respecto a los criterios del modelo SERVQUAL como agregados de sus respectivos indicadores (preguntas del cuestionario) observamos la capacidad de respuesta y empatía tienen muestran una satisfacción percibida algo inferior al resto. La satisfacción general (agregado de los 5 criterios SERVQUAL) es muy alta y muestra el nivel de satisfacción global de todos los centros. Los valores: (cuartil 1, mediana, media, cuartil 3) == (3, 3, 2.8, 3), resumen las 253 entrevistas de 20 preguntas en los 4 centros, nos dicen que más del 75% de las personas perciben una satisfacción completa y la diferencia $3 - 2.8 = 0.2$, apunta a un resultado robusto.

El análisis es análogo en los segmentos de los datos que corresponden con cada centro específico y al factor AIL. Lógicamente las personas presentan cierta variabilidad y a preguntas concretas no responden el nivel 3, excelente. Al analizar grupos, los centros o los segmentos de AIL, vemos los detalles y las características particulares del grupo. La comparación entre los grupos y el total completa el análisis y la medida de la satisfacción. En los centros las diferencias pueden ser por el perfil de edad,

necesidades de apoyo, proporción de personas en AIL, cultura de la organización,... Respecto al factor AIL, observamos la empatía, elementos tangibles y seguridad tienen menores niveles de satisfacción en el AIL, a la vista de median y media. Un resultado esperado que revela las diferencias entre las personas de dentro y fuera del AIL: mayor exigencia y compromiso, mayores expectativas, mayor nivel cognitivo,...; en el AIL.

5.- Análisis de datos

Los equipos guía se reúnen para hacer un análisis de los resultados de su centro con relación al nivel general de satisfacción de los cuatro centros. Este análisis permitirá tomar una decisión sobre los puntos fuertes y los aspectos a mejorar con el fin de elaborar un Plan de mejora.

Los datos de las entrevistas se almacenan en tablas y muestran una ordenación o ranking de preguntas según la puntuación que dan las respuestas de las personas con discapacidad intelectual (PCDI). *Si una pregunta está mejor valorada que el cuartil tercero (0.75) de las preguntas homólogas en todos los centros (línea base) entonces se convierte en un Punto Fuerte, y al contrario si está peor valorada es un Punto Débil.* Este análisis y las características del Centro (edades, apoyo, AIL,...) permiten reflexionar sobre las áreas de mejora relevantes para las PCDI.

Hay que ver los resultados en conjunto: todos los puntos fuertes y puntos débiles, los puntos fuertes que admiten mejoras y los aspectos del servicio relacionados con los indicadores-preguntas. Se trata de un diagrama de caja múltiple o perfil de centro. Por otra parte debemos tener en cuenta los costes de las propuestas, su alcance en el tiempo y el impacto positivo/negativo sobre otros indicadores al actuar sobre un punto débil. Los puntos débiles es más difícil que empeoren, pero un punto fuerte es al contrario. Los agregados de los indicadores, en general, las medianas de las valoraciones de cada pregunta correspondientes a un criterio SERVQUAL o dimensión, puntúan dicho criterio.

6.- Plan de mejora:

Cuando el Grupo Guía ha estudiado y analizado los resultados de la medición empieza la fase más importante del proceso, su razón de ser: la elaboración del Plan de Mejora.

Este Plan es un conjunto de acciones encaminadas a fortalecer aquellos puntos que tienen una valoración positiva significativa y establecer medidas que palien o aminoren los puntos más débiles, todo esto con el fin de lograr una mejora en la satisfacción de las personas con discapacidad de la entidad.

Es importante incorporar estas acciones de mejora en aquellas estrategias organizativas que guían y dan cumplida cuenta de la misión de la organización; plan estratégico de la organización, plan de acción del centro ocupacional, programación general del centro, objetivos generales del centro, etc.

El Equipo Asesor propone/orienta a los Grupo Guía de cada uno de los centros dos caminos diferentes para elaborar este Plan de Mejora (Ver Cuadro 3).

A	<ol style="list-style-type: none">1.- El grupo guía elabora un Plan de Mejora.2.- Comunica los resultados del informe a la organización y presenta el borrador del Plan.3.- Incorpora las sugerencias y aportaciones de las personas de la organización al borrador del Plan de Mejora.4.- Se escribe el Plan de mejora.5.- El grupo guía se asegura de que todos los agentes del centro conocen el Plan.
B	<ol style="list-style-type: none">1.- El grupo guía presenta los resultados del informe de satisfacción a las personas de la organización.2.- Elabora un procedimiento para que toda la organización participe en la elaboración del Plan de Mejora en base a los resultados obtenidos en el informe.3.- Se escribe el Plan de Mejora.4.- El grupo guía se asegura de que todos los agentes del centro conocen el Plan.

Cuadro 3: Posibles caminos a seguir a la hora de elaborar el Plan de Mejora

7.- Seguimiento del proceso por parte del Equipo Asesor:

Para llevar a cabo todo este proceso de medición de la satisfacción, el Equipo Asesor se reúne con los representantes de los Equipos Guía de cada centro en cuatro ocasiones.

- 1ª Reunión: Presentación del proceso; Información general sobre el Proyecto; Información sobre los factores de éxito del proceso; Entrega de documentación necesaria para la elaboración de la herramienta de medida de la satisfacción: Modelo SERVQUAL y “versión 0” de la herramienta.
- 2ª Reunión: Elaboración de la herramienta; Delimitar la población susceptible de evaluación; Planificación del calendario; Presentación del Plan de Comunicación de cada uno de los centros.
- 3ª Reunión: Entrega de informes del grado de satisfacción percibido por las personas; El Equipo Asesor facilita la interpretación y análisis de datos de los informes; Se solicita a los centros participantes la elaboración del Plan de Mejora.
- 4ª Reunión: Presentación de los Planes de Mejora de cada centro; El Equipo Asesor presenta la memoria final del proyecto.

8.- Estimación de recursos necesarios para replicar el proyecto:

8.1.- Recursos internos de cada uno de los cuatro centros participantes:

8.1.1.- Recursos humanos:

Algunas personas realizarán varias funciones, según determine el equipo guía.

- Equipo Guía, que lidera, motiva y coordina el proceso en el centro.
- Equipo técnico del centro, que organiza el censo de personas con discapacidad que participan en la medida y serán entrevistadas.
- Personal de apoyo que organiza a las personas entrevistadas, las acompaña y participa en algunas de las entrevistas.
- Personal para diseñar, desarrollar y evaluar las propuestas de mejora.
- Personas del centro encargadas del Plan de comunicación.
- Las personas con discapacidad intelectual que participan deben ser informadas de su rol en la medida de satisfacción y de los objetivos y ámbitos de dicha medida.

8.1.2.- Recursos materiales: - Materiales adaptados; - Espacios para trabajar; - Mobiliario; - Material fungible.

8.2.- Recursos Externos

8.2.1.- Recursos humanos: Contratación de evaluadores con discapacidad intelectual; Asesoramiento para el tratamiento de datos.

8.3.- Costes y tiempo: Presupuesto; Intangibles.

COMUNICACIÓN 3: HACIA SERVICIOS CENTRADOS EN LA PERSONA. LA EXPERIENCIA DE LA FUNDACIÓN FAD.

COMMUNICATION 3: TO THE PERSON-CENTERED SERVICES. FAD FUNDATION EXPERIENCE.

1. FASES DEL PROYECTO

1.1. Fase I: PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

La *dirección* informa a los profesionales del proceso que se va a llevar a cabo en el centro así como de las personas que van a constituir el *equipo guía*.

Se reúne al *grupo de autogestores* y se les explica la propuesta, decidiendo quienes quieren participar en el proyecto. Posteriormente se lo explican al resto de usuarios del centro.

Los *tutores/familiares* son informados a través de una circular y de una reunión en el centro.

1.2. Fase II: ELABORACIÓN Y CREACIÓN DEL CUESTIONARIO

Son los miembros del *equipo guía*, los encargados de llevar a cabo el trabajo en el aula con los usuarios, invirtiendo un total de *12 sesiones de 1 hora*.

Empezamos explicando cada una de las categorías en las que se dividirá el cuestionario, repartiendo el trabajo en pequeños grupos donde cada uno de ellos, se ocupa de una categoría, poniéndose en común las ideas surgidas.

El *grupo de trabajo* explica al resto de usuarios del centro, el proceso en el que están trabajando y las características de los encuestadores.

El *equipo guía*, informa de los resultados obtenidos al resto de profesionales del centro poniendo en común los pasos que se van dando, recogiendo sus opiniones e ideas.

Paralelamente, se llevan a cabo *reuniones* con los responsables del proyecto y con los profesionales del resto de centros ocupacionales participantes, *poniendo en común, analizando y reformulando* los ítems obtenidos en cada uno de los centros y se elabora el cuestionario final. En dichas reuniones *participan personas con discapacidad intelectual*, para garantizar así la comprensión y viabilidad de cada ítem.

1.3. Fase III: DEVOLUCIÓN DE INFORMACIÓN

Los *usuarios* ven reflejado el resultado de su esfuerzo plasmado en el cuestionario y se reúnen con las 50 personas que van a realizar el cuestionario, informándoles del día, lugar y hora, y recordando las indicaciones que deben seguirse para responder de forma idónea a los distintos ítems.

El educador que forma parte del equipo guía, pasa el *cuestionario* a un pequeño grupo de usuarios, para garantizar que no existan problemas en su interpretación.

Se muestra el cuestionario al resto de profesionales, informándoles de la fecha y hora en la que se realizará, así como del profesional encargado de apoyar al encuestador (con aquellos usuarios que lo precisen).

Los familiares/tutores son informados del proceso a través de una circular.

1.4. Fase IV: APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

Las *encuestas* son realizadas durante dos días en horario de mañana.

Son llevadas a cabo por dos encuestadores, acompañados por un profesional de referencia y apoyados en nuestro centro por otro profesional encargado de gestionar el orden de entrada y de prestar apoyo. De las personas que realizan el cuestionario, 16 pertenecen al programa de inserción laboral.

1.5. Fase V: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Se reúne el grupo guía con la dirección del centro para analizar los datos obtenidos, compartiendo las conclusiones con el resto de profesionales. Ante los resultados nos planteamos la siguiente pregunta: “¿nos sorprenden?” y se plantean *estrategias de mejora para los puntos débiles y de mantenimiento para los puntos fuertes*.

En pequeños grupos, se explica a los usuarios los resultados obtenidos, creando un espacio de diálogo en el que se propongan *soluciones de mejora*.

Se realiza la *devolución de información* a los familiares/tutores, explicando los resultados obtenidos y la necesidad de implantar un *plan de mejora*, dándoles la oportunidad de aportar nuevas propuestas a éste plan.

1.6. Fase VI: APLICACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

Una vez elaborado el plan de mejora con las propuestas de todas las partes, se comienzan a poner en marcha las medidas, integrándolas dentro del *plan estratégico de centro*.

Los usuarios van dando su *feedback* sobre los cambios que se están produciendo, principalmente en los espacios de diálogo abiertos en el centro (asambleas semanales). A su vez se ha instalado un *buzón de sugerencias* en la entrada del centro, para que cualquier persona pueda dejar su opinión.

Por su parte, los profesionales realizan la devolución de información en las reuniones mensuales de equipo.

Los familiares/tutores comunican su opinión en encuentros formales e informales, así como utilizando la página web de nuestra fundación.

2. CONCLUSIONES

Una vez expuesto el proceso, finalizamos la explicación compartiendo las siguientes conclusiones:

- Los *usuarios* se han convertido en *protagonistas* de su centro, dándoles voz en asuntos en los que hasta éste momento no participaban, dificultades como la sinceridad a la hora de responder a las preguntas, el elaborar propuestas que

podrían ser generalizables o la formulación de ideas en forma de ítems han sido algunas de las complicaciones con las que nos hemos encontrado en nuestro camino, superadas gracias al trabajo cooperativo.

El hecho de que los encuestadores hayan sido personas con discapacidad intelectual, ha favorecido la *empatía* y ha creado un clima facilitador, convirtiéndose en *futuros modelos laborales*.

- Los familiares/tutores se han sentido integrados en el proceso y lo han entendido como una *herramienta para mejorar el servicio* que se les presta a sus familiares.
- Desde el punto de vista de los profesionales, la experiencia ha dado pie al *análisis de las fortalezas y debilidades* del funcionamiento de nuestro centro y de nuestro trabajo, permitiéndonos reflexionar sobre aspectos que hasta ése momento no habíamos tenido en cuenta, repercutiendo todo ello, en el funcionamiento del centro, quedando reflejado en su plan estratégico.
- Ha favorecido el *fortalecimiento de las relaciones* entre los miembros del equipo al crearse situaciones en las que era necesario el consenso para seguir avanzando en el proceso y ha potenciado la filosofía proactiva de los profesionales.
- Valoramos muy positivamente el hecho de haber trabajado en equipo con otros centros ocupacionales, desarrollando un espacio que nos ha permitido *conocer otras formas de trabajo y crear lazos de unión intercentros*.
- Consideramos este *cuestionario* una *herramienta útil y significativa* a la hora de *valorar el funcionamiento e infraestructura de un centro ocupacional*, permitiéndonos *introducir modificaciones desde la mirada de nuestros usuarios, ajustando así la respuesta a sus necesidades*.

OS ANIMANOS A “SEGUIR” EL CAMINO

Referencias Bibliográficas

- Babbie, E., Fundamentos de la investigación social. ISBN: 970-686-002-9, primera ed., International Thomson Editores, Madrid, España, 2000.
- Consejería de Asuntos Sociales: Implantación de medidas de satisfacción de las personas con discapacidad intelectual mediante entrevistas basadas en cuestionarios en los Centros Ocupacionales de la Red Pública de la Comunidad de Madrid. Guía Fácil. Documento interno, Madrid, 2014.
- Consejería de Asuntos Sociales: Memoria de Investigación: Experiencia para el diseño de la implantación de un sistema de evaluación de la satisfacción de las personas con discapacidad intelectual en los centros ocupacionales de la Red Pública. Documento interno, Madrid, 2013.
- R Core Team (2013 R: A language and environment for statistical computing. R Foundation for Statistical Computing, Vienna, Austria. URL <http://www.R-project.org/>),
- Zeithaml, Parasuram, Valery Len Berry, SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of the service quality. Journal of Retailing, vol. 61(1), pags 12--40, 1988.