

Volumen Especial - Enero/Marzo 2016

REVISTA INCLUSIONES

REVISTA DE HUMANIDADES
Y CIENCIAS SOCIALES

ISSN 0719-4706

I Congreso Internacional

DE DISCAPACIDAD DE VICENTE LÓPEZ

FUNDACIÓN SENDEROS DEL SEMBRADOR

BUENOS AIRES - ARGENTINA



UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS
CAMPUS SANTIAGO

CUERPO DIRECTIVO

Directora

Mg. Viviana Vrsalovic Henríquez
Universidad de Los Lagos, Chile

Subdirectora

Lic. Débora Gálvez Fuentes
Universidad de Los Lagos, Chile

Editor

Drdo. Juan Guillermo Estay Sepúlveda
Universidad de Los Lagos, Chile

Secretario Ejecutivo y Enlace Investigativo

Héctor Garate Wamparo
Universidad de Los Lagos, Chile

Cuerpo Asistente

Traductora: Inglés – Francés

Lic. Pauline Corthorn Escudero
Asesorías 221 B, Chile

Traductora: Portugués

Lic. Elaine Cristina Pereira Menegón
Asesorías 221 B, Chile

Diagramación / Documentación

Lic. Carolina Cabezas Cáceres
Asesorías 221 B, Chile

Portada

Sr. Felipe Maximiliano Estay Guerrero
Asesorías 221 B, Chile

COMITÉ EDITORIAL

Mg. Carolina Aroca Toloza

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Dr. Jaime Bassa Mercado

Universidad de Valparaíso, Chile

Dra. Heloísa Bellotto

Universidad de San Pablo, Brasil

Dra. Nidia Burgos

Universidad Nacional del Sur, Argentina

Mg. María Eugenia Campos

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Lancelot Cowie

Universidad West Indies, Trinidad y Tobago

Lic. Juan Donayre Córdova

Universidad Alas Peruanas, Perú

Dr. Gerardo Echeita Sarrionandia

Universidad Autónoma de Madrid, España

Dr. Juan Manuel González Freire

Universidad de Colima, México

Mg. Keri González

Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

Dr. Pablo Guadarrama González

Universidad Central de Las Villas, Cuba

Mg. Amelia Herrera Lavanchy

Universidad de La Serena, Chile

Dr. Aleksandar Ivanov Katrandzhiev

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Mg. Cecilia Jofré Muñoz

Universidad San Sebastián, Chile

Mg. Mario Lagomarsino Montoya

Universidad de Valparaíso, Chile

Dr. Claudio Llanos Reyes

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Dr. Werner Mackenbach

Universidad de Potsdam, Alemania

Universidad de Costa Rica, Costa Rica

Ph. D. Natalia Milanesio

Universidad de Houston, Estados Unidos

Dra. Patricia Virginia Moggia Münchmeyer

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Ph. D. Maritza Montero

Universidad Central de Venezuela, Venezuela

Mg. Julieta Ogaz Sotomayor

Universidad de Los Andes, Chile

Mg. Liliana Patiño

Archiveros Red Social, Argentina

Dra. Eleonora Pencheva

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dra. Rosa María Regueiro Ferreira

Universidad de La Coruña, España

Mg. David Ruete Zúñiga

Universidad Nacional Andrés Bello, Chile

Dr. Andrés Saavedra Barahona

Universidad San Clemente de Ojrid de Sofía, Bulgaria

Dr. Efraín Sánchez Cabra

Academia Colombiana de Historia, Colombia

Dra. Mirka Seitz

Universidad del Salvador, Argentina

Lic. Rebeca Yáñez Fuentes

Universidad de la Santísima Concepción, Chile

COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Comité Científico Internacional de Honor

Dr. Carlos Antonio Aguirre Rojas

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Luiz Alberto David Araujo

Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo, Brasil

Dra. Patricia Brogna

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Horacio Capel Sáez

Universidad de Barcelona, España

Dra. Isabel Cruz Ovalle de Amenabar

Universidad de Los Andes, Chile

Dr. Adolfo Omar Cueto

Universidad Nacional de Cuyo, Argentina

Dra. Patricia Galeana

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Carlo Ginzburg Ginzburg

Scuola Normale Superiore de Pisa, Italia

Universidad de California Los Ángeles, Estados Unidos

Dra. Antonia Heredia Herrera

Universidad Internacional de Andalucía, España

Dra. Blanca Estela Zardel Jacobo

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Miguel León-Portilla

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Miguel Rojas Mix

Coordinador la Cumbre de Rectores Universidades Estatales América Latina y el Caribe

Dr. Luis Alberto Romero

CONICET / Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dr. Adalberto Santana Hernández
*Universidad Nacional Autónoma de México,
México*
Director Revista Cuadernos Americanos, México

Dr. Juan Antonio Seda
Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dr. Miguel Ángel Verdugo Alonso
Universidad de Salamanca, España

Dr. Eugenio Raúl Zaffaroni
Universidad de Buenos Aires, Argentina

Comité Científico Internacional

Ph. D. María José Aguilar Idañez
Universidad Castilla-La Mancha, España

Mg. Elian Araujo
Universidad de Mackenzie, Brasil

Mg. Rumyana Atanasova Popova
Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dr. Iván Balic Norambuena
Universidad Nacional Andrés Bello, Chile
Universidad de Los Lagos, Chile

Dra. Ana Bénard da Costa
Instituto Universitario de Lisboa, Portugal
Centro de Estudios Africanos, Portugal

Dr. Manuel Alves da Rocha
Universidad Católica de Angola, Angola

Dra. Alina Bestard Revilla
*Universidad de Ciencias de la Cultura Física y
el Deporte, Cuba*

Dra. Noemí Brenta
Universidad de Buenos Aires, Argentina

Ph. D. Juan R. Coca
Universidad de Valladolid, España

Dr. Antonio Colomer Vialdel
Universidad Politécnica de Valencia, España

Dr. Christian Daniel Cwik
Universidad de Colonia, Alemania

Dr. Carlos Tulio da Silva Medeiros
Instituto Federal Sul-rio-grandense, Brasil

Dr. Eric de Léséulec
INS HEA, Francia

Dr. Miguel Ángel de Marco
Universidad de Buenos Aires, Argentina
Universidad del Salvador, Argentina

Dr. Andrés Di Masso Tarditti
Universidad de Barcelona, España

Dr. Sergio Diez de Medina Roldán
Universidad Nacional Andrés Bello, Chile
Universidad de Los Lagos, Chile

Ph. D. Mauricio Dimant
Universidad Hebrea de Jerusalén, Israel

Dr. Jorge Enrique Elías Caro
Universidad de Magdalena, Colombia

Dra. Claudia Lorena Fonseca
Universidad Federal de Pelotas, Brasil

Dr. Francisco Luis Giraldo Gutiérrez
*Instituto Tecnológico Metropolitano,
Colombia*

Dra. Carmen González y González de Mesa
Universidad de Oviedo, España

Dra. Andrea Minte Münzenmayer
Universidad de Bio Bio, Chile

Mg. Luis Oporto Ordóñez
Universidad Mayor San Andrés, Bolivia

Dr. Patricio Quiroga
Universidad de Valparaíso, Chile

Dr. Juan Carlos Ríos Quezada

*Universidad Nacional Andrés Bello, Chile
Universidad de Los Lagos, Chile*

Dra. María Laura Salinas

Universidad Nacional del Nordeste, Argentina

Dr. Stefano Santasilia

Universidad della Calabria, Italia

Dra. Jaqueline Vassallo

Universidad Nacional de Córdoba, Argentina

Dr. Evandro Viera Ouriques

Universidad Federal de Río de Janeiro, Brasil

Dra. María Luisa Zagalaz Sánchez

Universidad de Jaén, España

Dra. Maja Zawierzeniec

Universidad de Varsovia, Polonia

Asesoría Ciencia Aplicada y Tecnológica:

CEPU – ICAT

Centro de Estudios y Perfeccionamiento

Universitario en Investigación

de Ciencia Aplicada y Tecnológica

Santiago – Chile

Indización

Revista Inclusiones, se encuentra indizada en:



Information Matrix for the Analysis of Journals



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

SATISFACTION SURVEY

Lic. Andrea Verónica Cuttica

Asociación Civil Senderos del Sembrador, Argentina
senderosdelsembrador@gmail.com

Fecha de Recepción: 21 de octubre de 2015 – **Fecha de Aceptación:** 22 de diciembre de 2015

Resumen

La práctica que se presenta en este trabajo se ha realizado en Senderos del Sembrador, un centro de día para adultos con discapacidad intelectual (DI) ubicado en Vicente Lopez, Buenos Aires, Argentina.

El objetivo del trabajo es difundir la práctica con el convencimiento de que pueda, con el tiempo, replicarse tanto en instituciones que trabajen con personas con DI como así también en otros espacios que sean potenciales proveedores de servicios con el fin último de propiciar una mejora en la calidad de los servicios centrada en la opinión de los usuarios, en sus necesidades, posibilidades y expectativas.

Palabras Claves

Estrategias – Apoyos – Vida adulta Empoderamiento – Opinión valorativa – Calidad de servicio

Abstract

The practice presented in this work has been done on Senderos del Sembrador, a day center for adults with intellectual disabilities (ID) located in Vicente Lopez, Buenos Aires, Argentina.

The objective of the work, is to disseminate the practice with the belief that it can over time be replicated in institutions that work with people with ID as well as in other spaces, which are potential service providers with the ultimate aim of encouraged an improvement on the services quality, focused on the users opinions, their needs, possibilities and expectations.

Keywords

Strategies – Support – Adult Life Empowerment – Opinion Valuation – Service Quality

La BUENA PRACTICA que se presenta en este trabajo se llevó a cabo en el Centro de Día Senderos del Sembrador. La institución, con sede en Vicente Lopez, se enmarca en una Asociación Civil fundada por familias de jóvenes con discapacidad intelectual que, finalizada la etapa de la escolaridad, deseaban contar con una propuesta diferente que pudiese convertirse en una institución modelo. El dispositivo tiene como objetivo principal brindarle a sus concurrentes un espacio en el que puedan continuar desarrollándose plenamente en su adultez. La propuesta requiere de una permanente construcción de estrategias y apoyos junto a los jóvenes teniendo siempre como fundamento el concepto de calidad de vida y, por consiguiente, el respeto por los derechos humanos. Considerando que se tiene como objetivo favorecer una vida adulta lo más autónoma posible, cobra especial importancia su participación activa en las decisiones que atañen a sus propias vidas.

Los concurrentes son personas adultas con discapacidad intelectual muchos de ellos sin lenguaje verbal expresivo. La modalidad predominante de comunicación es la utilización de gestos y apoyos como imágenes que se combinan con repertorios acotados de palabras consensuadas. Se observan también en general dificultades en las funciones ejecutivas y en algunos concurrentes la discapacidad intelectual se presenta conjuntamente con una disminución sensorial visual y/o auditiva.

Para poder desarrollar el trabajo y generar los apoyos adecuados el equipo del Centro de Día observa y conversa a diario con cada joven en su entorno. También solicita a las familias información que pueda contribuir a conocer su modo personal de acercarse al conocimiento y a las actividades, ya sean pautadas o espontáneas.

El Centro de Día ofrece además de las actividades cotidianas la posibilidad de que los concurrentes asistan al Club de Sábados como así también a diferentes viajes que se organizan a lo largo del año pudiendo de este modo disfrutar del ocio y del tiempo libre en igualdad de condiciones que otras personas de su misma edad. Dentro de esta última propuesta los jóvenes han viajado a Bariloche, a la costa y recientemente y por segunda vez a la provincia de Córdoba, movilizándose en micro, alojándose en un hotel, aprovechando todas las ofertas de entretenimiento del mismo y realizando paseos a diferentes lugares turísticos.

La evaluación de estas experiencias turísticas ha puesto de manifiesto la necesidad **de que los jóvenes puedan tener voz propia y logren expresar su opinión valorativa** como usuarios del servicio. Para ello, desde el año pasado comenzó a implementarse una encuesta de satisfacción para viajeros dirigida a todos los jóvenes que asisten al Centro de Día Senderos del Sembrador.

El **objetivo general** de la práctica es contribuir a mejorar la **calidad de vida**¹ de los concurrentes. En éste caso en particular el énfasis estaría puesto en las dimensiones de desarrollo personal, autodeterminación, relaciones interpersonales y bienestar emocional:

¹ R. L. Schalock y M. A. Verdugo, Quality of life for human service practitioners. Washington, DC: American Association on Mental Retardation. Traducido al castellano por M. A. Verdugo y C. Genaro. Calidad de vida. Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales. Madrid: Alianza. 2003. Calidad de Vida individual entendida como un estado deseado de bienestar personal que es multidimensional; tiene propiedades éticas y émicas; tiene componentes objetivos y subjetivos y está influenciado por características personales y factores ambientales. El modelo de CV se operativiza a través de ocho dimensiones. Las dimensiones propuestas en el modelo son

- **El desarrollo personal** porque les permite seguir conquistando espacios en los cuales poder comunicarse
- **La autodeterminación** porque pueden expresar sus elecciones, haciendo conscientes tanto sus preferencias e intereses personales como también la importancia de comunicar sus opiniones.
- **Las relaciones interpersonales** porque por medio de la expresión de sus afinidades hacia los otros se trabaja en pos de que puedan lograr más y mejores acercamientos. También porque se genera un espacio de confianza e intimidad en el cual pueden sentirse a gusto para comunicar sus experiencias.

A **corto plazo** los objetivos específicos son:

- Generar recursos e instalar prácticas orientadas a que las personas con discapacidad intelectual puedan expresar sus propias opiniones.
- Fomentar la conciencia de ser usuarios de un servicio con los derechos y obligaciones que esto implica
- Disponer de recursos de apoyo a partir del conocimiento de las posibilidades y necesidades de los jóvenes para expresarse.

A **mediano plazo**

- Generar cada vez más espacios en los cuales los jóvenes puedan volcar sus opiniones pudiendo entonces utilizar esa valiosa información como base para desarrollar servicios de calidad que se aproximen y ajusten a sus necesidades, posibilidades y expectativas.

La encuesta de satisfacción se armó en base a fotos reales de los viajes organizadas en 9 láminas que acompañan, en caso de ser necesario, cada una de las preguntas:

El viaje en micro.

El hotel.

La habitación.

El baño.

La ducha.

Las escaleras.

La comida.

Las actividades.

Bienestar emocional, Relaciones interpersonales, Bienestar material, Desarrollo personal, Bienestar físico, autodeterminación, Inclusión social y Derechos.

Los acompañantes.

Los desafíos frente al armado de la encuesta para una población como la del Centro de Día son múltiples:

- Crear un diseño que pueda ser amigable y que favorezca la comprensión de las preguntas
- Generar apoyos acordes a las necesidades de cada uno intentando evitar que estos influyan indebidamente en las respuestas y no sesgarlas.
- Propiciar un clima de confianza y seguridad en el que se sientan cómodos y libres para expresar tanto gustos como disgustos.
- Realizar in situ las readaptaciones que sean necesarias de acuerdo a situaciones puntuales que se vayan presentando en una tarea dinámica de evaluación- validación- adecuación del instrumento y la metodología en proceso.

El trabajo previo a la encuesta incluyó conversaciones con cada concurrente acerca del viaje y mirar fotos en la página de Facebook de la institución recordando momentos y anécdotas.

En un segundo momento tuvo lugar la encuesta en sí misma la cual se realizó de manera individual. Se comenzó por plantear que para el equipo institucional era muy importante conocer su opinión acerca del viaje y de cómo les había ido, que era fundamental que contestaran lo que ellos pensaban. También que aquello que ellos dijeran sería anotado y tenido en cuenta para mejorar próximos viajes. Asimismo se les pidió autorización para ser fotografiados mientras trabajaban. La persona que encuestó fue la misma que fotografió para evitar romper la intimidad y también evitar distracciones.

Para comunicar estas opiniones algunos concurrentes lo hicieron utilizando el lenguaje verbal contando con fotos como apoyo visual. Otros concurrentes utilizaron diferentes apoyos: un sistema de calificación en el cual el pulgar hacia arriba significa me gusta y el pulgar hacia abajo no me gusta; imágenes de caras con gestos feliz, neutro y de desagrado. También resultó relevante la observación, por parte del administrador de la encuesta, de gestos y expresiones frente a las fotografías y a los relatos.

Cabe destacar que los jóvenes han mostrado una muy buena disposición para responder las preguntas y conversar acerca de lo vivido.

Se considera que **el impacto de ésta práctica** favorece por un lado en los jóvenes sus posibilidades de comunicar experiencias e impresiones, a sabiendas de que hay un otro interesado en lo que ellos tienen para decir y por el otro les da el lugar de usuarios de un servicio. Sus respuestas, a su vez, impactan tanto en los profesionales del centro de día que pueden confirmar o redireccionar sus intervenciones y objetivos, como así también a nivel institucional propiciando la puesta en marcha de un proceso de supervisión interna centrado en la persona que derive en mejoras de calidad del servicio. De este modo se pueden generar ajustes de cara a futuras experiencias y reafirmar un distanciamiento del modelo asistencialista en el que el especialista piensa y diseña las cosas por la persona con discapacidad. Se busca **escuchar sus propias opiniones, intereses y necesidades** y tomarlas para favorecer el **diseño conjunto del plan que mejor se ajuste a cada individuo.**

Dentro de la misma institución éste tipo de prácticas se pueden aplicar a otras situaciones teniendo siempre como objetivo el empoderar a la persona en sus desiciones y expresiones. Por otra parte, si esta experiencia es compartida fuera del ámbito institucional puede ser inspiradora de nuevas ideas y mejoras que, si vuelven a compartirse, generan un círculo positivo de enriquecimiento colectivo.

La difusión de éste tipo de prácticas se efectúa en el convencimiento de que éstas puedan, con el tiempo, impactar en otros servicios que trabajen también con personas con discapacidad intelectual como ser servicios públicos, lugares de entretenimiento, diversas ofertas culturales etc. quienes podrían adoptar éste tipo de intervenciones para generar mejoras en la calidad de sus servicios.

Bibliografía

Schalock, R. L. y Verdugo, M. A. Quality of life for human service practitioners. Washington, DC: American Association on Mental Retardation. Traducido al castellano por M. A. Verdugo y C. Genaro. Calidad de vida. Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales. Madrid: Alianza. 2003.

Para Citar este Artículo:

Cuttica, Andrea Verónica. Encuesta de satisfacción. Rev. Incl. Vol. 3. Num. Especial Enero-Marzo (2016), ISSN 0719-4706, pp. 150-155.

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Inclusiones**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo debe hacerse con permiso de **Revista Inclusiones**.