

# Utilización de la técnica DELPHI como medio para diseñar una guía de indicadores de calidad

*Use of the DELPHI technique as a tool to design a guide to quality indicators*



Eva-María López-Perea, Miguel-Ángel Mariscal-Saldaña, Susana García-Herrero y Jose-Luis Cuesta-Gómez

Universidad de Burgos (España)

DOI: <http://dx.doi.org/10.6036/8995>

La gestión de calidad en las organizaciones sociales, como es el caso de las ludotecas, se apoya en un conjunto de factores críticos 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 [1], [2].

Es necesario configurar y ofertar servicios coherentes y ajustados a las necesidades planteadas por la población, tratando de implicar a las familias en la dinámica del servicio en las ludotecas [1] [3]. Para ello es necesario aplicar herramientas de gestión de calidad para la mejora del servicio. A partir de una revisión teórica y de las consultas informales realizadas a profesionales de diversas disciplinas, se realiza un documento inicial que sirve de base para el proceso de diseño de unos indicadores de calidad.

Los ámbitos resultantes son los que se recogen en la figura 1.

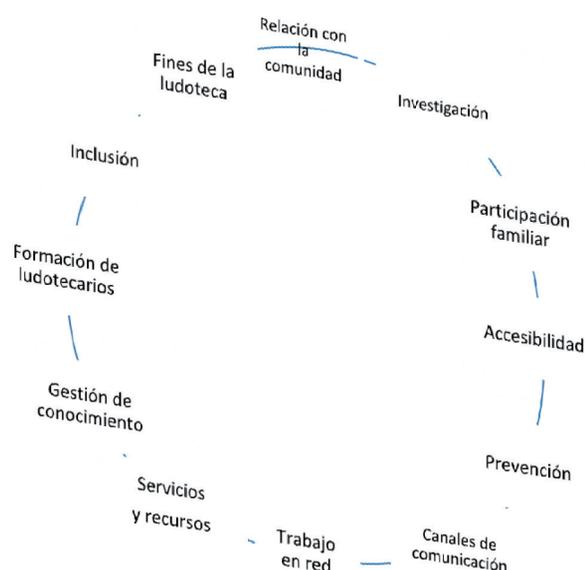


Figura 1: ámbitos de la primera versión de la guía de indicadores previa al proceso de validación. Fuente: elaboración propia

## OBJETIVO DEL TRABAJO Y TÉCNICA EMPLEADA

El objetivo de la investigación es diseñar y validar un instrumento de evaluación de la calidad para la gestión de ludotecas, identificando ámbitos, estándares e indicadores mediante la participación activa de expertos.

La técnica Delphi utilizada facilita un análisis de opinión [4], capaz de extraer información de un grupo de especialistas, presentando ventajas sobre otras técnicas de obtención de información subjetiva [1], tales como independencia, anonimato, etc. Se compone de varios cuestionarios que se someten a juicio del grupo de expertos a través de sucesivas rondas de consulta. Para desarrollar esta técnica se aprovecha la sinergia del debate creado en el grupo y se eliminan las interacciones sociales producidas dentro del mismo.

## ESTRUCTURA Y DESCRIPCIÓN DE LA GUIA DEFINITIVA

La guía de indicadores de calidad resultante tras el proceso de validación, conforma un instrumento de evaluación desde una perspectiva objetiva. Contempla aquellos factores contextuales referidos a las organizaciones donde se integran usuarios, que pueden incidir significativamente, de forma directa o indirecta, en la calidad del servicio [1].

El instrumento final consta de 22 estándares y 44 indicadores agrupados en estos 7 ámbitos [1]:

- *Fines de la ludoteca.* Se evalúa si los fines y la definición del servicio son establecidos con claridad.
- *Servicios y recursos.* Se analiza la disposición de determinados recursos, así como el desarrollo de determinados programas acordes a las necesidades lúdicas de sus usuarios.

- *Relación con la comunidad.* Se evalúa la integración de la ludoteca en las estructuras participativas del entorno sociocultural.
- *Gestión de conocimiento.* Se estudia la configuración de canales de comunicación y de estrategias de difusión e información.
- *Participación familiar.* Se evalúa las facilidades que se ofrecen a las familias para implicarse activamente en la mejora del servicio y en la gestión de los programas.
- *Satisfacción de los usuarios.* Se analiza los mecanismos que tratan de mejorar la satisfacción de los usuarios.
- *Ludotecas como marco de investigación y promoción de nuevos conocimientos.* Se estudian los posibles modelos pedagógicos que pueden ser utilizados para el estudio y el conocimiento que las posibilidades lúdicas pueden llegar a ofrecer a los usuarios.

En esta línea se compone una guía de indicadores de calidad centrada en fomentar la participación familiar en las ludotecas, como un instrumento que pretende ser sensible a los apoyos y condiciones de las ludotecas en relación a los usuarios, profesionales y a su inclusión en la comunidad.

## REFERENCIAS

- [1] Mariscal-Saldaña, M., López-Perea, E., Cuesta-Gómez, J. (2018). Guide of quality indicators focused on promoting family participation in toy libraries. *DYNA Management*, 6 (1). [12 p.]. DOI: <http://dx.doi.org/10.6036/MN8907>
- [2] Del Río, M.C., y Martínez, M. (2007). Tendencias en la investigación empírica en el ámbito de la gestión de la calidad. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 13(1), 91-102.
- [3] Fernández, J. L. y Salgado, J. Á. Ludotecas. Conceptos y claves para su creación y gestión. Madrid: AENOR. 2011. ISBN: 978-84-8143-742-3.
- [4] Ortega, F. "El método Delphi, prospectiva en ciencias sociales. A través del análisis de un caso práctico". EAN. 2008, 64, p. 31-54.