

PODCAST 19 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN (AGOSTO 2024)

- **JAVIER VARELA:** Decía Rabindranath Tagore que “Hacer preguntas es prueba de que se piensa”. Te damos la bienvenida a nuestro podcast calidad punto social. Mi nombre es Javier Varela, y, en este capítulo, vamos a hablar de la evaluación de la satisfacción. Subrayaremos por qué es importante realizarla de forma periódica, qué beneficios aporta a un centro o servicio de atención social y proporcionaremos algunos consejos al respecto. Contaremos para ello, como siempre, con las aportaciones de personas expertas en la materia.
- **OFELIA LÓPEZ:** Mi nombre es Ofelia López. ¿Por qué es importante evaluar de forma periódica la satisfacción, especialmente en nuestro ámbito, y qué beneficios le aporta a un centro hacerlo?
- **MYRIAM FERNÁNDEZ:** Soy Myriam Fernández, técnica de calidad. Las personas usuarias son el eje de nuestro trabajo en el área de los servicios sociales y como parte del buen cuidado que debemos proporcionarles, es esencial escuchar sus opiniones. Por ello, evaluar la satisfacción periódicamente resulta primordial, dado que eso nos dará una visión global y también por áreas de cómo perciben el servicio que les prestamos. Nosotros podemos pensar que estamos haciendo las cosas muy bien, pero de nada sirve si no preguntamos a las personas para las que trabajamos. Aunque nuestra comunicación sea fluida con las personas usuarias y, en el día a día, recibamos comentarios en forma de sugerencia o de queja, debemos llevar a cabo esa evaluación, al menos, de forma anual. Los resultados nos aportarán, a buen seguro, información muy interesante de cara a seguir mejorando en la prestación de nuestro servicio. Además, cabe destacar algo muy importante, que es el valor intangible de que las personas usuarias se sientan escuchadas, al darles la oportunidad de plasmar de forma sincera sus opiniones sobre diversos aspectos que les afectan.
- **JAVIER VARELA:** El método más común para evaluar la satisfacción es el cuestionario. ¿Qué consejos podemos aportar a los centros de cara a su preparación y gestión?
- **GREGORIO HERRERO:** Soy Gregorio Herrero, técnico de calidad. Un cuestionario es una herramienta muy útil de cara a medir la satisfacción. A la hora de prepararlo, en primer lugar, debemos considerar qué aspectos queremos evaluar, por ejemplo, el menú, las instalaciones, las actividades..., es decir todo aquello que afecte a la vida de las personas usuarias y plasmarlos en la encuesta.

No obstante, debemos procurar que el cuestionario no sea demasiado largo, dado que eso puede disuadir a la hora de contestar. En el momento de redactar las preguntas, optemos por una formulación sencilla y comprensible y una escala, por ejemplo, del 1 al 5.

Remarquemos también que el cuestionario es anónimo y voluntario. No debemos forzar su respuesta, pero sí podemos animar a las personas usuarias a complimentarlo subrayando lo importante que es para nuestro centro o servicio recibir su opinión. Será preciso también contar con formato adaptado, por ejemplo, con pictogramas para aquellas personas que lo precisen. Facilitemos su entrega, recordemos la existencia del cuestionario durante el plazo que hayamos puesto de recepción, mostremos también nuestra disponibilidad para aclarar cualquier cuestión al respecto y agradezcamos la participación.

En la página web [calidad en centros y servicios de atención social](#) se puede consultar una guía donde se recogen estas y otras recomendaciones sobre la evaluación de la satisfacción.

- **OFELIA LÓPEZ:** Una vez que hemos recogido los cuestionarios, llega el momento de analizar los resultados ¿Cómo podemos realizar ese trabajo?
- **MYRIAM FERNÁNDEZ:** Tan importante como el cuestionario en sí es realizar un análisis de los resultados que hemos obtenido. Primero debemos observar cómo ha ido la participación, qué volumen de encuestas respondidas se ha alcanzado. Si este ha sido bajo, debemos analizar qué ha podido ocurrir y qué podemos hacer de cara a conseguir una mayor participación en próximas ocasiones. A partir de ahí, lo siguiente será examinar qué valoración se ha obtenido en cada aspecto por el que hemos preguntado, así como la valoración global del servicio. Todos esos resultados tendremos que plasmarlos en nuestra evaluación de calidad donde detallaremos también cómo vamos a mejorar aquellos aspectos que hayan podido tener una peor valoración. Es muy conveniente también recoger y analizar también todas aquellas sugerencias que nos hayan podido hacer en las encuestas y valorar si es posible su implementación.

Puede ser muy interesante compartir los resultados con el equipo de profesionales del centro o servicio dado que, si la valoración de los aspectos que les afectan es positiva, les podemos motivar a seguir en esa línea y, si no es tan positiva, podemos buscar cómo mejorar. Si además compartimos los resultados con las personas usuarias conseguiremos remarcar nuestro compromiso con ellas y les vamos a hacer ver que lo que nos han transmitido es realmente importante y nos ayuda a seguir mejorando en nuestra gestión.

- **JAVIER VARELA:** Como hemos podido escuchar, la evaluación de la satisfacción de forma periódica resulta muy útil de cara a mejorar el servicio que prestamos a las personas usuarias. A la hora de realizar un cuestionario debemos tener en cuenta una serie de recomendaciones sobre el formato de este y su administración. Recogidas las encuestas debemos llevar a cabo un análisis de los resultados obtenidos y, a partir de ahí, implementar aquellas mejoras que sean precisas.
- **OFELIA LÓPEZ:** Has escuchado nuestro podcast “calidad punto social”. Te esperamos en próximas entregas donde abordaremos diferentes temas relacionados con la calidad. Hasta el siguiente podcast. Un saludo.
- **VOZ INSTITUCIONAL (ALFONSO ASCASO):** Subdirección General de Calidad e Innovación, Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES. COMUNIDAD DE MADRID.