

Curso de formación online QOLIVET

Módulo 3: Crear entornos inclusivos

Descripción del módulo

En este módulo se analizan diferentes estrategias que pueden aplicar las organizaciones para adaptar sus instalaciones, materiales y métodos a un mayor número de necesidades, así como el papel que pueden desempeñar las tecnologías convencionales y de apoyo en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Introducción:

Independientemente de si trabajamos en servicios sociales o en formación especializada o generalista, hay una serie de preguntas que nos pueden ayudar a entender hasta qué punto nuestra organización ha adoptado valores, procesos y procedimientos para favorecer un entorno inclusivo. Lee las siguientes preguntas y reflexiona sobre cómo se aplican en tu organización. Puede que ya se apliquen o que aún estén en proceso de implantación. Por otro lado, puede haber una o dos preguntas que nos hagan reflexionar y que podrían adoptarse en la organización.

¿En tu organización:

- se adoptan enfoques de aprendizaje inclusivo?
- se aplican los principios del diseño universal para el aprendizaje (DUA) en el diseño de oportunidades, materiales y entornos?
- se intentan eliminar o reducir las barreras físicas y psicosociales a la participación?
- se ofrece formación o acciones de sensibilización para el personal y la comunidad, para eliminar actitudes negativas y estigmas?
- se dispone de las ayudas técnicas y los ajustes adecuados para aquellas personas que las necesitan?
- se proporciona al personal la formación adecuada sobre la aplicación de enfoques flexibles para apoyar el aprendizaje?

En aquellos sistemas en los que el impacto en la calidad de vida se valore como un resultado esperado y se mida como indicador clave de rendimiento, es probable que las estrategias mencionadas den lugar a intervenciones y apoyos más adecuados y de mayor calidad en todas las etapas del itinerario hacia la inclusión.

En este módulo se profundiza en algunos de estos aspectos

M3LO1	Explicar los principios y prácticas del diseño universal (DU) y del diseño universal para el aprendizaje (DUA)
1.1	Definir y explicar el principio de diseño universal
1.2	Relacionar el diseño universal con un modelo de prestación de servicios basado en derechos
1.3	Aplicar los principios del diseño universal y del diseño universal para el aprendizaje para crear entornos y experiencias accesibles

El Diseño Universal es un principio básico de la inclusión

No cabe duda de que, en los servicios sociales y de salud, y de formación para el empleo, es en la relación entre el personal de atención directa y las personas usuarias del servicio donde estas

últimas experimentan los valores y principios de la organización. Las habilidades, conocimientos y actitudes de los profesionales convierten las políticas, declaraciones de valores y cultura de la organización en experiencias reales para los/as participantes.

No obstante, las organizaciones no pueden depender únicamente de su personal para aplicar un enfoque basado en derechos. Existen una serie de estrategias que pueden aplicar para construir relaciones más positivas y constructivas. Un aspecto fundamental en este sentido es crear un contexto accesible y amigable para el servicio. El diseño universal es la mejor forma de conseguirlo. Un enfoque basado en el diseño universal implica crear entornos físicos y psicosociales que sean comprensibles, accesibles y utilizables por el mayor número de personas, teniendo en cuenta las diferencias individuales derivadas de factores como la edad, la estatura, la capacidad o la deficiencia. El diseño universal se diferencia de la accesibilidad – que consiste en proporcionar acceso básico y facilitar la usabilidad de instalaciones, productos y servicios a las personas con discapacidad –, en que el diseño universal tiene como objetivo crear contextos que favorezcan la independencia y la participación social de todas las personas mediante un proceso de mejora continua.

La clave del diseño universal es tener en cuenta las diferencias individuales desde el principio. Las diferencias más frecuentes que se deben tener en cuenta son las siguientes:

- Vista y audición
- Voz, habla y lenguaje
- Movimiento, movilidad y fuerza
- Estatura y alcance
- Pensamiento abstracto y comprensión
- Lenguaje y comunicación
- Reactividad emocional
- Sensibilidad a las distracciones.

Pirámide del diseño universal (DU)

El diseño universal se presenta a menudo en forma de pirámide de opciones a disposición de una persona que necesita utilizar un espacio, servicio o producto (ver Figura 1).

En la base de la pirámide se encuentra un espacio, producto o servicio que se ha diseñado para ser utilizable y accesible para el mayor número posible de diferencias individuales. En el segundo nivel de la pirámide se encuentra el uso creativo de tecnologías inteligentes para mejorar la accesibilidad de las personas con necesidades especiales. El tercer nivel consiste en poner ayudas personalizadas o tecnologías de asistencia a disposición de las personas que las necesiten para que puedan utilizar el espacio, producto o servicio de forma independiente. El cuarto nivel de la pirámide consiste en ofrecer asistencia personal a quien la necesite para poder actuar de forma independiente.

El diseño universal para el aprendizaje (DUA) permite capacitar a una persona en cualquier etapa del itinerario hacia la inclusión

El diseño universal puede utilizarse para transformar las experiencias de aprendizaje. El diseño universal para el aprendizaje (DUA) se aplica específicamente al diseño y la impartición de educación y formación tanto en los servicios sociales y de salud como de formación para el empleo. Existen tres principios básicos del diseño universal para el aprendizaje:

1. **Proporcionar múltiples medios de representación**, como texto escrito, vídeo, audio, ilustraciones, mapas conceptuales, aplicaciones e iconos
2. **Proporcionar múltiples medios de acción y expresión**, como el discurso oral, el texto escrito, la selección múltiple o el dibujo

3. **Proporcionar múltiples medios de participación**, por ejemplo, establecer objetivos personales de aprendizaje, ofrecer diferentes niveles de aprendizaje, utilizar mecanismos que incentiven el *feedback*, facilitar la autoevaluación, controlar las distracciones y ofrecer herramientas y técnicas para mejorar la concentración.

El diseño universal para el aprendizaje se puede representar mediante una pirámide similar a la del diseño universal:

1. En la base de la pirámide se sitúan los materiales, recursos, metodologías y enfoques de aprendizaje diseñados para adaptarse al mayor número posible de diferencias individuales
2. En el segundo nivel de la pirámide se encuentran las técnicas y adaptaciones adecuadas para un grupo más reducido de alumnado con necesidades similares
3. En el tercer nivel están las adaptaciones individuales para el alumnado con necesidades más significativas.
4. En el nivel superior se proporciona al alumnado asistencia personal para facilitarles la realización de tareas de aprendizaje.

Tener en cuenta un gran número de diferencias individuales

La estrategia más eficaz para construir la base de la pirámide del diseño universal para el aprendizaje es seguir las pautas elaboradas por el CAST (originalmente el Centro de Tecnología Especial Aplicada)¹. Las pautas del CAST relativas al diseño universal para el aprendizaje se presentan en la Figura 1. La página web del CAST contiene más información que puede consultarse en el siguiente enlace <https://udlguidelines.cast.org/>.

Las pautas del diseño universal para el aprendizaje orientarán a los profesionales sobre las diferentes maneras de ayudar a las personas que participan en los servicios a:

- **Acceder** a materiales y contenidos de aprendizaje
- **Desarrollar** conocimientos y competencias
- **Interiorizar** lo aprendido para mejorar la competencia

La estructura de estas pautas refleja los tres principios generales del diseño universal para el aprendizaje:

1. El «por qué» del aprendizaje - Compromiso
 - a. Captar el interés - Acceso
 - b. Esfuerzo constante y perseverancia - Desarrollo
 - c. Autorregulación - Interiorización
2. El «qué» del aprendizaje - Representación
 - a. Percepción - Acceso
 - b. Lenguaje y símbolos - Desarrollo
 - c. Comprensión - Interiorización
3. El «cómo» del aprendizaje - Acción y expresión
 - a. Acción física - Acceso
 - b. Expresión y comunicación - Desarrollo
 - c. Funciones ejecutivas – Interiorización

¹ CAST (2018). *Universal Design for Learning Guidelines version 2.2*. <https://udlguidelines.cast.org/>

M3LO2	Explicar el papel que puede desempeñar la tecnología para mejorar la inclusión y la calidad de vida
2.1 Explicar cómo las tecnologías accesibles pueden mejorar la calidad de vida 2.2 Explicar cómo sacar el máximo partido de las tecnologías de asistencia	

¿Es posible tener una buena calidad de vida sin tecnología?

Cuando hablamos de acceso y diseño universal, debemos tener en cuenta que el acceso al mundo digital es tan necesario como el acceso al entorno físico. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) pueden abrir un mundo de grandes oportunidades más allá de las que pueden existir a escala local.

Las TIC mejoran la calidad de vida de las personas con discapacidad en diferentes ámbitos. Las aplicaciones y *software* accesibles y basados en el diseño universal ofrecen una gran cantidad de recursos *online* en todos los ámbitos relacionados con la mejora de la calidad de vida. Además, los sistemas aumentativos y las tecnologías de asistencia pueden ayudar a que las personas con diferentes limitaciones sean más autónomas y tengan una participación más plena en todas las esferas de la vida. Para que las tecnologías de asistencia sean eficaces, estas deben ser accesibles en términos de *hardware* y de *software*.

Basta con pensar en cómo influyen las TIC en nuestra vida para hacernos una idea de cómo podría afectar a la calidad de vida de una persona el hecho de no tener acceso a ellas.

A continuación, se plantean tres preguntas para reflexionar sobre nuestra relación con las TIC.

- La primera pregunta se refiere al uso que hacemos de las distintas herramientas TIC.
- En la segunda se pide reflexionar sobre el reto que supondría no poder utilizar las TIC en diferentes actividades de nuestra vida.
- En la tercera pregunta se pide valorar si las TIC han empeorado o mejorado nuestra calidad de vida con respecto a cada una de las áreas del modelo QOLIVET.

1. ¿Con qué frecuencia utilizas las herramientas TIC que se enumeran a continuación?						
		Nunca	De vez en cuando	Al menos una vez a la semana	Al menos una vez al día	Muchas veces al día
Smartphone						
Ordenador portátil						
Ordenador de sobremesa						
Cámara						
Smart TV						
Wi-Fi/Internet						
Redes sociales						
Streaming de audio o vídeo						
Motores de búsqueda						
Inteligencia artificial						
Radio por internet						
Videojuegos						
Cajeros automáticos						
Reloj inteligente/Fitbit						
Otros						

2. ¿Cómo se vería afectada cada una de las actividades enumeradas a continuación si no tuvieras acceso a las TIC?					
	No sería un problema	Una pequeña molestia	Una contrariedad moderada	Un inconveniente importante	Un trastorno grave
Demostrar la identidad					
Acceder a servicios básicos					
Comunicación/mantener el contacto					
Llevar las cuentas/finanzas					
Operar con el banco					
Comprar					
Atención al cliente					
Buscar información					
Obtener asesoramiento u orientación					
Mantenerse informado					
Leer					
Escuchar música o locuciones					
Entretenimiento/juegos					
Ver deportes					
Aficiones					
Cocinar					
Trabajar					
Organizar viajes					
Orientarse					

3. ¿Cómo han afectado las TIC a tu calidad de vida en cada uno de los ámbitos y dimensiones enumerados?											
	Han empeorado mi calidad de vida						Han mejorado mi calidad de vida				
	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
Empoderamiento individual											
Desarrollo personal											
Autodeterminación											
Participación social/inclusión activa											
Relaciones interpersonales											
Derechos y ciudadanía											
Empleabilidad											
Participación en la comunidad											
Bienestar											
Bienestar emocional											
Bienestar físico											
Bienestar material											

Teniendo en cuenta lo integradas que están las TIC actualmente en nuestro día a día, es evidente que el hecho de no poder utilizarlas podría impedir que una persona llevara a cabo un gran número de actividades esenciales y de ocio. Este hecho se conoce como exclusión digital, y es consecuencia de la desigualdad de acceso o de capacidad para el uso de las TIC. La falta de acceso a las TIC, ya se

deba a una alfabetización digital deficiente, a barreras físicas o digitales o a su asequibilidad, puede limitar considerablemente las actividades vitales de una persona e impedir que tenga una participación plena en la sociedad. Las personas mayores y las personas con discapacidad son especialmente vulnerables a la exclusión digital.

La inclusión de las personas con discapacidad desde el principio en los procesos de desarrollo, en lo que respecta al concepto y los requerimientos, y en la fase de diseño, puede mejorar la accesibilidad y la usabilidad de las tecnologías. Esto tiene dos consecuencias positivas: por un lado, el desarrollo de nuevas tecnologías adaptadas a un amplio espectro de necesidades y, por otro, un mayor número de oportunidades de empleo para las personas con discapacidad en el sector tecnológico.

Maximizar el acceso a las tecnologías convencionales y a las tecnologías inteligentes

Las entidades proveedoras de servicios sociales y de salud y de formación para el empleo deben ofrecer a las personas que participan en ellos tecnologías accesibles y basadas en el diseño universal. Existen diversas fuentes que pueden ayudar a saber si un producto o aplicación podrían plantear problemas de accesibilidad para diferentes limitaciones funcionales.

Accesibilidad física y sensorial:

Dispositivos o mecanismos de entrada:

- Teclados adaptados
- Ratón alternativo
- Reconocimiento de voz
- Menús predeterminados
- Tecnología de control con la mirada

Dispositivos o mecanismos de salida:

- Texto en pantalla
- Voz
- Iconos
- Braille
- Impresora

Accesibilidad cognitiva²:

- Lenguaje claro
- Uso de iconos
- Predictibilidad
- Baja carga de memoria
- Funciones de ayuda sencillas
- Comunicación multicanal
- Instrucciones más accesibles

Características de la aplicación:

- Imágenes
- Enlaces
- Navegación

² <https://www.boia.org/blog/what-is-cognitive-accessibility>

- Campos de formulario
- Listas
- Tablas
- Contenido del texto
- Propiedades de los párrafos
- Vídeo y multimedia
- Estructura de la página
- Títulos
- Idioma
- Contraste de color

Las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG por sus siglas en inglés) proporcionan un sencillo sistema para evaluar el nivel de accesibilidad de un sitio web para el mayor número de participantes³. Este sistema se compone de 78 criterios, y sobre esa base se establecen tres categorías principales:

1. Nivel A - Accesibilidad básica
2. Nivel AA - Accesibilidad alta
3. Nivel AAA - Accesibilidad excelente

Además, el personal de los servicios sociales y de salud y de formación para el empleo debe conocer las funciones de accesibilidad que suelen incluir las aplicaciones y el *software*. Por ejemplo, subtítulos, conversión de texto a voz, reconocimiento de voz, ampliación, contraste de colores, texto predictivo, estructuras de texto accesibles, teclas de acceso directo y teclado en pantalla.

Contribución de las tecnologías especializadas y de asistencia a la participación

Más allá del acceso que ofrecen los dispositivos y aplicaciones basados en el diseño universal, las tecnologías de asistencia específicas permiten mejorar notablemente la participación de las personas con funcionalidad reducida. La finalidad de la tecnología de asistencia es permitir que la persona pueda realizar actividades que de otra manera le resultarían difíciles o imposibles. No se trata de rehabilitación ni de cura.

Las tecnologías de asistencia son una de las soluciones más recomendadas para las personas con discapacidad. Los principales ámbitos de función y actividad en los que se utilizan son:

- Visión
- Audición
- Comunicación oral
- Aprendizaje y cognición
- Movilidad y asiento
- Control motor
- Vida cotidiana
- Control ambiental
- Transporte
- Acceso a la tecnología⁴

Es importante conocer el abanico de ayudas técnicas disponibles, como:

³ Inclusion and Accessibility Labs. <https://ialabs.ie/what-is-the-difference-between-wcag-a-aa-and-aaa/>

⁴ <https://mn.gov/admin/at/getting-started/understanding-at/types/>

- Dispositivos de baja tecnología, como mesas ajustables, andadores, sillas de ruedas o lupas
- Dispositivos de tecnología media, como interruptores, calculadoras parlantes, dispositivos motorizados o grabadoras digitales, y
- Dispositivos de alta tecnología, como reconocimiento de voz, sistemas aumentativos y alternativos de comunicación, organizadores personales o exoesqueletos.

Los avances de las TIC han repercutido muy positivamente en la disponibilidad y el coste de las ayudas de alta tecnología. Cada vez se crean más aplicaciones y más rápido. Aunque se trata de una buena noticia para las personas con discapacidad, hace más difícil seleccionar la tecnología de asistencia más adecuada. La prueba es que aproximadamente un tercio de los dispositivos acaban siendo abandonados por el/la usuario/a.

Esta tasa de abandono tan elevada puede deberse a diversos factores. En primer lugar, muchos dispositivos o aplicaciones pueden no ser eficaces porque apenas se haya tenido en cuenta a los/as usuarios/as en su diseño y su desarrollo. En segundo lugar, si bien se dispone de recursos para adquirir tecnología de asistencia, las personas no reciben la formación adecuada para utilizarla correctamente. En tercer lugar, a menudo no se consulta a la persona sobre el tipo de ayuda que prefiere utilizar. Por último, y lo más importante, no se dedica suficiente tiempo a buscar la tecnología que mejor se adapta a cada persona.

Encontrar la tecnología que mejor se adapta a una persona no solo tiene que ver con la forma en que un dispositivo o una aplicación responde a las necesidades funcionales de la persona, sino también con cómo encaja con sus aspiraciones, su autoconcepto, sus capacidades y al contexto en el que desea utilizarla.

El Modelo de Emparejamiento Persona y Tecnología (*Matching Person with Technology*, MPT) utiliza un enfoque biopsicosocial que tiene en cuenta tres ámbitos que afectan a la idoneidad y al uso⁵:

- **La persona:** Fortalezas, capacidades, personalidad, preferencias y nivel de funcionalidad, p. ej. movilidad, función de las manos o función cognitiva.
- **El entorno:** Los factores que dificultan la participación de las personas en las actividades que desea. Por ejemplo, si las personas con las que interactúa se sienten cómodas con la tecnología y tienen las competencias necesarias para ayudarla.
- **La tecnología:** Conocimiento de la tecnología por parte de la persona, facilidad de uso, nivel de satisfacción, el nivel de independencia que le aporta y si mejora su calidad de vida.

El personal de atención directa de los servicios sociales y de formación para el empleo se encuentra en una posición ideal para identificar posibles dificultades o barreras que impidan la participación de la persona atendida. Si bien es posible que desconozcan las soluciones disponibles, pueden desempeñar un papel importante a la hora de identificar y especificar claramente los problemas de acceso a los que se enfrenta la persona con la que trabajan. De esta manera, será más fácil encontrar la tecnología de asistencia que mejor se adapte a ella.

M3LO3	Utilizar indicadores de impacto en la calidad de vida para mejorar los resultados de los servicios
3.1 Utilizar indicadores de resultados de calidad de vida como parte de un proceso de mejora continua	
3.2 Evaluar los resultados de los servicios en términos de calidad de vida	

⁵ <https://sites.google.com/view/matchingpersontechnology/home>

La evaluación como catalizador en el desarrollo de organizaciones inclusivas

En este punto del curso, se han descrito ya los principales componentes necesarios para generar oportunidades de aprendizaje inclusivas. En particular, hablamos del personal cualificado y con capacidad de respuesta que trabaja en una organización inclusiva. Esta descripción se basa en las competencias y actitudes profesionales abordadas en el Módulo 2 y en las políticas y estrategias organizativas descritas en este Módulo. Sin embargo, hay otro componente que es necesario para garantizar que los procesos y las prácticas marquen realmente la diferencia para las personas participantes en términos de calidad de vida. Si no existe evaluación y medición, es poco probable que el personal y las organizaciones sepan si los métodos, mecanismos, ayudas e intervenciones que están utilizando están logrando los resultados previstos.

La medición proporciona la evidencia sobre la que basar acciones para la mejora de las intervenciones que a su vez mejoran la calidad de vida de las personas atendidas, y para cambiar aquellas que no están funcionando tan bien como se esperaba, es decir, para una estrategia de mejora continua. La mejora continua exige la participación activa del personal y de la dirección de la organización mediante ciclos de Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PDCA por sus siglas en inglés). Esto implica:

- Planificar: Establecer políticas, procesos y prácticas que respalden los principios del aprendizaje inclusivo y la mejora de la calidad de vida
- Hacer: Poner en marcha una serie de acciones destinadas a fomentar la inclusión, la accesibilidad y la mejora de la calidad de vida de las personas atendidas
- Verificar: Determinar si el plan de acción ha supuesto una diferencia positiva en la calidad de vida de las personas participantes
- Actuar: Desarrollar las áreas que funcionan bien y buscar formas de abordar aquellas que necesitan mejoras.

El papel de la medición en la planificación

El marco de calidad de vida estudiado en el Módulo 1 es la base de la planificación. Mediante el análisis de las estrategias actuales en relación con los tres ámbitos de la calidad de vida (Empoderamiento Individual, Participación Social e Inclusión activa, y Bienestar), los líderes de una organización pueden elaborar un plan y una estrategia para que los servicios o programas mejoren la calidad de vida de las personas a las que atienden. Esto debe incorporarse a las actividades de desarrollo y de formación del personal para garantizar que la dirección y el personal de atención directa dispongan de herramientas suficientes para aplicar el plan y la estrategia. Se deben identificar los recursos necesarios para respaldar la aplicación del plan y la estrategia.

Se trata de llevar el servicio de donde está a donde debería estar. El plan y la estrategia deben estar respaldados por la evidencia. En la actualidad, la investigación en este campo y las opiniones de los expertos y el personal son, sin duda, fuentes importantes de evidencia. La otra fuente esencial son las percepciones y los comentarios de las personas que utilizan el servicio o asisten al programa y, en su caso, de sus familiares u otras personas allegadas. Aquí es donde la evaluación desempeña un papel fundamental. Preguntar a las personas participantes y/o sus representantes su opinión puede aportar evidencias sólidas para el desarrollo estratégico y la planificación de acciones. Además de esta medida subjetiva de percepción, se deben incluir también indicadores objetivos. Los datos obtenidos durante la fase de planificación también pueden servir de referencia para evaluar los progresos en la fase de verificación del ciclo.

El papel de la evaluación para la ejecución

Durante la fase de ejecución, se debe supervisar si los métodos, mecanismos, apoyos e intervenciones están cambiando la situación de la persona. Para ello, lo más eficaz es integrar los dominios de la calidad de vida en el proceso de planificación centrado en las necesidades y las fortalezas de la persona. Esto se explica con más detalle en el Módulo 4.

El papel de la evaluación en la verificación del progreso

Se deben evaluar periódicamente los progresos realizados en el logro de los objetivos del plan y la estrategia. Esto puede hacerse con carácter trimestral, semestral o anual. El método más eficaz es repetir las evaluaciones que se hicieron al inicio y comparar los resultados actuales de estos indicadores con la referencia establecida en la fase de planificación. Tras varios ciclos PDCA, la organización podrá ver el progreso realizado en cuanto a tendencias en diferentes periodos de tiempo. Los parámetros de calidad de vida pueden incluirse como indicadores clave de rendimiento en un cuadro de mando que proporcione a la dirección, a los gestores y al personal información sobre la eficacia de las medidas que están aplicando.

Evaluación del impacto en la calidad de vida

Es esencial que la herramienta de evaluación subjetiva de la calidad de vida utilizada proporcione una indicación válida de las percepciones de las personas participantes. Una herramienta sin valor es como una brújula defectuosa. Como mínimo, la herramienta de evaluación debe basarse en un modelo o marco de calidad de vida claramente definido. Existe una serie de preguntas que podemos plantearnos respecto al sistema de evaluación, que nos darán una buena indicación acerca de su idoneidad.

- ¿Varía la forma en la que responden las personas participantes para controlar *el sesgo de respuesta*? El sesgo de respuesta se produce cuando una persona tiende a dar una respuesta concreta independientemente de la pregunta que se le formule. Esto puede resolverse alternando entre preguntas positivas y negativas, o cambiando el orden en que se muestran las posibles respuestas; p. ej. en una escala de 6 puntos, el elemento de la izquierda puede ser «totalmente de acuerdo» o «totalmente en desacuerdo».
- ¿Tiene en cuenta la herramienta la tendencia de *reversión a la media*? Significa que la persona suele elegir la opción intermedia, por ejemplo, «ni de acuerdo ni en desacuerdo». Esto puede solucionarse utilizando una escala de 4 o 6 puntos sin opción intermedia.
- ¿Los procedimientos de gestión y administración tienen en cuenta el sesgo de *deseabilidad social*? Esto ocurre cuando la persona que responde a las preguntas desea complacer a la persona que administra la herramienta. Puede solucionarse haciendo que la persona que administra la herramienta no tenga una relación directa con el/la participante o con sus seres queridos.
- ¿Existen procedimientos para evitar el *sesgo de aquiescencia*? Este sesgo implica que la persona tiende a mostrarse de acuerdo independientemente de la pregunta. Esto puede detectarse mediante la inclusión de algunas afirmaciones que claramente no sean ciertas. Si la persona responde positivamente a estas preguntas, se le debe recordar que los resultados son anónimos y que se valora su opinión.
- ¿Tiene en cuenta la herramienta el *cambio de respuesta*? Los estándares de una persona pueden cambiar con el tiempo, así que pueden esperar mejores resultados o tolerar peores condiciones. Cuando se aplica una prueba antes y después de una intervención, el cambio de respuesta puede hacer que una persona valore una pregunta menos positivamente la segunda vez porque espera más del servicio a pesar de que objetivamente su situación haya mejorado. Esto puede solucionarse utilizando preguntas de sí o no. Por ejemplo, en lugar de

pedir a la persona que valore su nivel de autodeterminación, la pregunta podría ser: «¿Ha mejorado el servicio recibido su nivel de autodeterminación?»

- ¿Tiene en cuenta la herramienta que las valoraciones positivas o negativas pueden no tener nada que ver con el servicio prestado y depender de *otras variables*? Si la persona está pasando por un momento difícil en la vida o las cosas le van muy bien, esto puede influir en su valoración. Este es otro reto para aquellas herramientas que deben aplicarse antes y después de una intervención. Puede resolverse formulando las preguntas en términos de impacto del servicio en lugar de pedir a la persona que valore su calidad de vida en general.
- ¿Pueden utilizarse los resultados de las herramientas para identificar *áreas específicas de mejora*? En este caso se puede utilizar la valoración media de un grupo de participantes para centrarse en aquellos aspectos del servicio que consideren que no satisfacen sus necesidades en cuanto a calidad de vida. Esto plantea un problema en el caso de las herramientas basadas en normas estadísticas, en las que no se pueden analizar preguntas individuales. Utilizar una herramienta que permita comparar la valoración media de las personas participantes con el impacto esperado de un servicio en base a la opinión del personal, puede ayudar a identificar aquellas áreas en las que dicho servicio supera o no alcanza las expectativas.
- ¿Puede utilizarse la herramienta para *documentar cambios*? Una diferencia entre valoraciones a lo largo del tiempo refleja cambios reales en el impacto de un servicio. Esto es algo que las herramientas basadas en normas estadísticas no hacen demasiado bien porque cualquier elemento que cambie a corto plazo se debe eliminar para mejorar la estabilidad de la herramienta. Utilizar una herramienta que permita comparar las valoraciones con respecto a un criterio, como el «efecto esperado», resulta más eficaz para documentar el cambio.

Figura 1: Pirámide del Diseño Universal

