

8907-EX8867

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7

## GUIA DE INDICADORES DE CALIDAD CENTRADA EN FOMENTAR LA PARTICIPACION FAMILIAR EN LUDOTECAS

### GUIDE OF QUALITY INDICATORS FOCUSED ON PROMOTING FAMILY PARTICIPATION IN TOY LIBRARIES.

8  
9

**ABSTRACT:**

The management of quality in social services has represented a renaissance in management, contributing to a deep thought on the dominant paradigms. But although the evolution of quality in socio-educational institutions is presented as a promising scenario, there are important gaps that make necessary the implementation of urgent and fast steps in order to speak of quality services. Based on the vision of experts in community development and socio-cultural dynamization, the Delphi Technique aims to respond to the need to integrate quality in child care services to make the organization more valuable. For this reason, a guide of quality indicators focused on fostering the participation of parents in the childcare services is designed, in an attempt to join their future to the community and their ability to adapt and innovate to create value in the same. From the conviction of teaching to coordinate the participating members, to achieve a process of continuous improvement by creating increasingly horizontal organizations where active participation of all users and members are the driving force of these services.

**Keywords:** , Toy libraries, family involvement, quality indicator, standard, Delphi method

**RESUMEN:**

La gestión de la calidad en los servicios sociales ha representado un renacimiento en la gestión, contribuyendo a una reflexión profunda en los paradigmas dominantes actualmente. Pero a pesar que la evolución de la calidad en las instituciones socioeducativas se presente como un escenario prometedor, existen importantes lagunas que hacen necesarias la implantación de medidas urgentes y rápidas para poder hablar de servicios de calidad.

Tomando como base la visión de expertos en desarrollo comunitario y dinamización sociocultural, a partir de la Técnica Delphi se pretende dar respuesta a la necesidad de integrar la calidad en los servicios ludotecarios como valor en la organización. Por este motivo se diseña una guía de indicadores de calidad centrada en fomentar la participación de los padres en los servicios ludotecarios, en un intento de unir su futuro a la comunidad y a su capacidad de adaptación e innovación para crear valor en la comunidad donde se encuentra integrada, desde la convicción de enseñar a coordinarse a los miembros participantes, para conseguir un proceso de mejora continua configurando organizaciones cada vez más horizontales donde la participación activa de todos los usuarios y miembros de la organización sean el eje motriz de estos servicios.

**Palabras clave:** Ludoteca, participación familiar, indicadores de calidad, estándar, técnica Delphi.

## 1.- INTRODUCCION Y OBJETIVOS

La búsqueda de la calidad y la tendencia hacia la mejora continua se ha convertido en un referente que orienta y determina la mayor parte de las organizaciones sociales, lo que facilita ofrecer coherencia y la unificación de prácticas sobre la base que sustenta a los usuarios como centro de cualquier actuación. Los enfoques de calidad han ido adquiriendo en los últimos años una gran importancia, convirtiéndose en un reto asumido en el terreno de las entidades sociales. Esta situación ha provocado el desarrollo de programas de evaluación y planes de mejora en sectores institucionales y organizacionales.

Las ludotecas como centros de dinamización lúdica infantil y familiar, y como entidades propulsoras del derecho al juego, no deben permanecer ajenas a estos procesos. Los servicios ludotecarios deben basarse en la satisfacción de los diferentes implicados, entendidos como el equilibrio entre expectativas y percepciones de cada grupo (niños y familias) para lo que 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.

Las ludotecas han experimentado tras varios años de avance, un sensible estancamiento debido, sin duda, a las actuales circunstancias de la economía. Sin embargo, las ludotecas ya existentes en España se consolidan como servicios de muy alta calidad, con magníficos profesionales y adecuados recursos que han convencido a todos los agentes sociales de su necesidad y bondad como servicio. Hacer una predicción de las perspectivas de futuro, se antoja subjetivo y complicado puesto que la clave para dar una respuesta de calidad, se halla en las políticas sociales de los gobiernos actuales y futuros. Por ello se debe seguir luchando por su estabilidad como servicios, en un esmerado énfasis de la innovación y adaptación a los nuevos contextos sociales que se generan [1].

Actualmente, uno de los criterios de calidad en las ludotecas es la participación de las familias. Por esta razón es por la que algunos municipios, comienzan a contemplar este tipo de procesos, como un elemento imprescindible para llegar a configurar y a ofertar unos servicios coherentes y ajustados a las necesidades del contexto.

La publicación *Ludotecas. Conceptos y claves para su creación y gestión* [1], profundiza en la respuesta que en su día dio un grupo de trabajo de AENOR, desarrollando la Norma UNE 172401:2007 sobre los requisitos generales de las ludotecas infantiles. En la mencionada norma se recogen los distintos modelos normativos, las características que definen los objetivos y metodología así como los recursos humanos, entre otros aspectos-

En 2006 se constituye un grupo de trabajo en el que se elabora la primera norma relativa a las ludotecas infantiles en España, y que se publica en octubre de 2007 [2]. Los objetivos para la configuración de la norma responden a la necesidad percibida tanto por UNICEF y AENOR, como por los propios miembros del grupo de trabajo, de poner en valor el recurso de las ludotecas, establecer unos mínimos que permitan salvaguardar aquellos proyectos existentes que responden a estándares de calidad y, al mismo tiempo, redactar un documento que no limite ni tenga consecuencias negativas sobre el conjunto de las ludotecas y de los trabajadores que desde tiempo atrás defienden, fuera de toda normativa, proyectos válidos. El grupo de trabajo se forma por técnicos y responsables de ludotecas, ludotecarios, representantes de ayuntamiento, de la asociación de ludotecas y ludotecarios (ATZAR), del centro tecnológico del juguete (AIJU), del Instituto Universitario de Derechos de la Infancia y la Adolescencia (IUNDIA) de la Universidad Autónoma de Madrid, de UNICEF y de la Asociación Española de Normalización (AENOR). La norma publicada en octubre del 2007, recoge contenidos como, el objeto y campo de aplicación, normas para la consulta, la definiciones, la población objeto de las ludotecas infantiles, los requisitos físicos, los recursos humanos, el proyecto socioeducativo, la metodología, las actividades y temporalización, las normas de funcionamiento y finalmente anexos [1].

Tras el análisis y la revisión bibliográfica sobre el tema, no se han encontrado instrumentos de evaluación de calidad específicos que promuevan la participación familiar en las ludotecas. Por ello, surge la necesidad de diseñar y validar una guía de calidad, centrada en fomentar la participación de la familia como indicador de calidad en ludotecas.

Así pues el **objetivo general** de la investigación es el siguiente:

- Diseñar y validar un instrumento de evaluación de la calidad para la gestión de ludotecas.

- 62  
63 Como objetivos específicos del trabajo se plantea:
- 64 • Analizar la importancia y el estado de la situación actual en relación con la participación familiar en  
65 las ludotecas.
  - 66 • Crear un panel de expertos procedentes de diferentes ámbitos y disciplinas que ofrezcan su visión desde su  
67 experiencia y formación.
  - 68 • Identificar cuáles son los ámbitos que engloba la calidad centrada en fomentar los procesos de participación  
69 familiar en las ludotecas
  - 70 • Definir objetivamente, a través de indicadores, las condiciones que desde una ludoteca se deben promover  
71 para mejorar la calidad de procesos de esta naturaleza.
  - 72 • Realizar un proceso de validación de la guía a través de la técnica Delphi.
- 73  
74

## 75 2. MÉTODO Y MATERIAL.

### 76 2.1. MÉTODO.

77  
78 La técnica Delphi utilizada en la investigación, facilita un análisis de opinión [3], capaz de extraer información de un  
79 grupo de especialistas, presentando ventajas sobre otras técnicas de obtención de información subjetiva [4]. Se compone  
80 de varios cuestionarios que se someten a juicio del grupo de expertos a través de sucesivas rondas de consulta. Cada  
81 ronda se ve influida por el resultado obtenido en la anterior. Existe un proceso de interacción que tiende a la  
82 convergencia en la opinión grupal resultante. Las respuestas son anónimas, lo cual evita que los participantes de mayor  
83 prestigio influyan al resto con sus opiniones sobre las cuestiones planteadas. El anonimato facilita la franqueza y la  
84 sinceridad en las opiniones que se ofrecen, proporcionando la posibilidad de modificar las opiniones iniciales sin verse  
85 influido por las de los demás. Existe una interacción con retroacción controlada, que se realiza por sucesivos  
86 cuestionarios comunicando la opinión de la mayoría. Los expertos que participan en la elaboración del cuestionario lo  
87 son a nivel personal, y no representan a ninguna institución. Para desarrollar esta técnica se aprovecha la sinergia del  
88 debate creado en el grupo y se eliminan las interacciones sociales producidas dentro del mismo.

89  
90  
91

### 92 2.2. MATERIALES Y FASES DE LA INVESTIGACIÓN.

93  
94 Se describen a continuación las fases de esta investigación junto con los materiales utilizados en cada una, que han  
95 permitido elaborar la primera versión de la guía de indicadores, con la que se inicia el proceso de validación.

#### 96 1.- Revisión bibliográfica sobre las primeras ludotecas hasta el momento actual y los sistemas de control de 97 calidad aplicados a organizaciones sociales.

#### 98 2.- Consulta inicial a profesionales expertos

99 Se efectúan entrevistas informales que se realizan a nueve informantes que ayudan a determinar los ámbitos de esta  
100 primera versión de la guía de indicadores (ver figura 1), así como la necesidad de concretar la definición de ludoteca,  
101 ya que en función del contexto, la formación y preparación de los ludotecarios, ésta puede variar.

102  
103

#### 104 3.- Construcción y definición de funciones del panel de expertos.

105 El diseño de la guía tiene lugar entre los meses octubre del 2016 a mayo del 2017. En la Delphi participan un grupo  
106 de nueve expertos de España con una reconocida trayectoria profesional en procesos de participación y dinamización  
107 socio comunitaria con disposición para trabajar y actitud constructiva a los que se les solicita que respondan algunas  
108 cuestiones y realicen las aportaciones que consideren necesarias para construir la guía definitiva. El objetivo del  
109 mismo es construir de manera consensuada un listado de ámbitos y estándares que potencien la participación de las  
110 familias en la gestión y en la mejora continua de estas instituciones. La selección de expertos profesionales se

111 combina con profesionales procedentes del terreno académico y con el trabajo de campo. Finalmente nueve expertos  
112 acceden a participar del estudio (tres académicos y seis profesionales). Como base para la Delphi se utiliza un listado  
113 inicial de ámbitos y estándares obtenidos de una profunda revisión bibliográfica. Algunos de estos (ámbitos,  
114 estándares) fueron extraídos de la literatura asociada a sistemas de gestión para la mejora continua y otros proceden de  
115 las teorías del juego y de la gestión de recursos sociales, aspectos que tratan de buscar la explicación de factores que  
116 puede motivar a las personas e instituciones a configurar determinadas acciones de mejora.

117  
118 **4.- Elaboración de la primera versión de la guía.**

119 A partir de la revisión teórica y de las consultas informales realizadas a profesionales de diversas disciplinas, se  
120 realiza una primera versión de la guía, previa al proceso de validación. Los ámbitos resultantes son las que se recogen  
121 en la figura 1.

122 **5.- Validación de la guía a través de la técnica Delphi.**

123 A partir de la primera versión de la guía, se inicia su procedimiento de validación a través de la técnica Delphi. Lo  
124 que se pretende a través del proceso de validación, como afirman Schalock [5], es asegurar que el instrumento mida lo  
125 que se quiere que llegue a medir. “La validez alude al grado en que los constructos elaborados y las conclusiones de  
126 un estudio se corresponden con la realidad” [6].

127 El objetivo de la validez interna en esta investigación tiene como fin asegurar si para un equipo de expertos, la guía de  
128 indicadores de participación familiar en ludotecas realmente mide lo que pretende el investigador, y si los conceptos y  
129 significados que atribuye éste, son compartidos por los expertos. Y la validez externa se logrará si los marcos teóricos  
130 y definiciones en los que se basa la guía de indicadores de calidad son comprensibles y compartidos por éstos y otros  
131 investigadores [7].



132  
133 *Figura 1. Modelo inicial: ámbitos de la primera versión de la guía de indicadores previa al proceso de validación.*  
134 Fuente: elaboración propia  
135

### 3.- RESULTADOS.

Una vez aplicada la metodología explicada en el punto anterior, mediante la utilización de la técnica Delphi, se obtiene la guía de indicadores de calidad tras el proceso de validación. Esta guía constituye un instrumento de evaluación objetivo tal y como indica Ortega [4], ya que ha sido revisada por nueve expertos a partir de una guía inicial elaborada a partir de la bibliografía existente. Lo más importante que fundamenta el resultado es el hecho de que los expertos no interactúan entre ellos y solo a través del investigador, se incorporan las mejoras y sugerencias propuestas por cada experto, con la aceptación del resto. 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.

El instrumento final consta de 22 estándares y 44 indicadores agrupados en 7 ámbitos:

- *Ámbito: fines de la ludoteca.* Se evalúa si los fines y la definición del servicio son establecidos con claridad.
- *Ámbito: 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.
- *Ámbito: relación con la comunidad.* Se evalúa la integración de la ludoteca en las estructuras participativas del entorno sociocultural como elementos dinamizador de la comunidad.
- *Ámbito: gestión de conocimiento.* Se estudia la configuración de canales de comunicación y de estrategias de difusión e información que facilitan el conocimiento de los recursos, programas y actividades generadas desde este servicio.
- *Ámbito: 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 e iniciativas que tienen lugar en ella.
- *Ámbito: satisfacción de los usuarios.* Se analiza los mecanismos que tratan de mejorar la satisfacción de los usuarios del servicio.
- *Ámbito: 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.

Tal como indican Verdugo, Schallock, Keith y Stancliffe, [8] los indicadores como medida de evaluación son útiles para mejorar resultados, su medida es significativa e interpretable, permiten la recogida de datos sin excesivo esfuerzo y, como en el caso de esta guía, están basados en una teoría que se deciden por consenso. Además permiten implantar y mejorar sistemas de calidad en empresas no exclusivamente industriales, tal y como ya propone Sarría-Ansoleaga [9].

En esta línea se configura la 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, necesarios para mejorar su calidad de estas instituciones.

Cada estándar consta de dos indicadores que van ayudar hacer cuantificables los resultados que se obtengan en las ludotecas, y poder asegurar si se cumple o no con un mismo criterio de valoración objetivo para todos los evaluadores.

La configuración de esta guía pretende convertirse en un marco de referencia para la planificación y la evaluación de los programas y servicios para las familias y para los niños usuarios de este servicio. A continuación se presentan los ámbitos, estándares e indicadores que se muestran en las tablas 1-7.

183  
184

Tabla 1. Estándares e indicadores del ámbito 1(fines de la ludoteca)

<b>ÁMBITO: Fines de la ludoteca</b>
<b>OBJETIVO: Establecer con claridad, la definición y los fines de las ludotecas.</b>
<b>1.- ESTANDAR:</b> <b>La ludoteca dispone de un catálogo de servicios en la que se especifican los fines, objetivos y servicios que se ofrecen y los usuarios potenciales.</b>
<b>INDICADORES:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El servicio tiene definida una misión, visión y unos objetivos que incorporan la implicación familiar como elemento clave de la intervención.</li> <li>2. La organización contempla servicios y actividades que promueven la implicación familiar.</li> </ol>
<b>2.- ESTANDAR:</b> <b>Los ludotecarios desarrollan programas de información dirigidos a las familias (en general) para dar a conocer el objetivo (como espacio de desarrollo) de las ludotecas y evitar así confusiones de su sentido y utilidad.</b>
<b>INDICADORES:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se oferta a las familias un catálogo completo de los servicios y programas que pueden demandar.</li> <li>2. Se diseña los servicios de acuerdo con un análisis sistemático de las necesidades de las familias.</li> </ol>
<b>3.- ESTANDAR:</b> <b>La ludoteca informa y se forma sobre la importancia y la necesidad del juego y de los juguetes de cara favorecer las interacciones familiares.</b>
<b>INDICADORES:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se desarrollan iniciativas de información y formación sobre la importancia del juego y del juguete en el ámbito familiar.</li> <li>2. Se difunde desde la ludoteca, la importancia del juego y del juguete contempla los diferentes colectivos sociales de interés (padres, hijos, abuelos, personas con discapacidad, entidades sociales, colegios).</li> </ol>
<b>4.- ESTANDAR:</b> <b>Desde la organización se establecen mecanismos específicos de evaluación que mejoren los programas, actividades, iniciativas... relacionados con la participación familiar.</b>
<b>INDICADORES:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se crean mecanismos de medición de la participación familiar.</li> <li>2. Se desarrollan planes de mejorar a partir de mediciones de participación familiar que se dan en las ludotecas.</li> </ol>

185  
186

187 Tabla 2. Estándares e indicadores del ámbito 2 (Servicios y recursos).

<b>ÁMBITO: Servicios y recursos</b>
<b>OBJETIVO: Diseñar recursos y servicios acordes con las necesidades familiares e infantiles, existentes en una zona.</b>
<b>5.- ESTANDAR:</b> El centro dispone de un catálogo de juguetes (siguiendo las características pedagógicas recogidas por el método ESAR) adaptados a las características evolutivas de los usuarios que facilita la información a los padres.
<b>INDICADORES:</b>
1. Se revisa y actualiza periódicamente el catálogo de juguetes en función de los usuarios y sus necesidades. 2. El catálogo incluye recomendaciones sobre el uso del juego y el juguete en el entorno familiar.
<b>6.- ESTANDAR:</b> La ludoteca desarrolla programas específicos que potencien el uso del juego y del juguete como herramienta para conseguir la participación activa de la familia en la ludoteca.
<b>INDICADORES:</b>
1. Los programas creados desde este servicio, fomentan el uso del juego y el juguete abarcan las distintas áreas de desarrollo infantil. 2. Los programas desarrollados desde la ludoteca contemplan como objetivo reforzar las relaciones familiares a través del juego y del juguete.
<b>7.- ESTANDAR:</b> La ludoteca ofertan un servicio de préstamo de juguetes para aminorar las diferencias socioeconómicas existen en el seno de la comunidad y así facilitar el juego y el reforzamiento de la relación familiar en los hogares y fuera de ellos.
<b>INDICADORES:</b>
1. Todas las familias usuarias de este recurso, tienen acceso al servicio de préstamo de juguetes. 2. La ludoteca desarrolla mecanismos para evaluar el impacto del programa referido al uso del juego, del juguete y al reforzamiento de relaciones familiares.

188  
189  
190  
191

192 Tabla 3. Estándares e indicadores del ámbito 3(Relación con la comunidad)  
193

<b>ÁMBITO: Relación con la comunidad.</b>
<b>OBJETIVO: Integrar las ludotecas dentro de las estructuras participativas en los diversos entornos socioculturales como elemento dinamizador de la comunidad.</b>
<b>8.- ESTANDAR:</b> <b>La ludoteca desarrolla campañas de difusión y colaboración entre los centros educativos (AMPAS), familias, asociaciones, etc, para dar a conocer los programas de fomento de la participación.</b>
<b>INDICADORES:</b>
1. Se desarrollan desde este servicio, programas de difusión entre los centros educativos, asociaciones, AMPAS, etc.
2. Desde la ludoteca se desarrollan actividades en colaboración con centros educativos, asociaciones, AMPAS, etc.
<b>9.- ESTANDAR:</b> <b>Los agentes de la comunidad (asociaciones de padres, colegios, asociaciones vecinales...) utilizan los recursos de la ludoteca, en actividades y festividades locales.</b>
<b>INDICADORES:</b>
1. Desde la ludoteca se dan oportunidades de participación dirigidas de forma específica para otros agentes de la comunidad.
2. Se desarrollan actividades relacionadas con el juego y el juguete en distintos entornos de la comunidad.
<b>10.- ESTANDAR:</b> <b>La ludoteca desarrolla programas cuyo objetivo es reforzar las interacciones familiares en entorno externos a través de excursiones , visitas, talleres lúdicos, etc.</b>
<b>INDICADORES:</b>
1. Se desarrollan desde este servicio, excursiones, salidas.... que faciliten las interacciones entre las familias.
2. Se desarrollan desde la ludoteca, talleres lúdicos familiares, actividades entre otras en la ludoteca, que fomenten las relaciones familiares.
<b>11.- ESTANDAR:</b> <b>La ludoteca desarrolla programas para potenciar el desarrollo de habilidades adaptativas y funcionales al medio a través de la participación familiar.</b>
<b>INDICADORES:</b>
1. Se incentiva la participación familiar con el fin de fomentar las relaciones de apego seguro con sus cuidadores principales.
2. Se desarrollaran los mecanismos para que los niños accedan a relaciones positivas con sus padres y/o adultos de referencia, utilizando el juego como medio de acercamiento.

194  
195  
196



197 Tabla 4. Estándares e indicadores del ámbito 4(Gestión del conocimiento).

<b>ÁMBITO: Gestión de conocimiento</b>
<b>OBJETIVO: Coordinar y organizar estrategias en las que se integre la ludoteca como medio de difusión, los mecanismos de participación familiar, protocolos de actuación para familias en riesgo de exclusión, ...</b>
<b>12.- ESTANDAR:</b> <b>La ludoteca utiliza las TIC como medio de difusión y acceso a la información que puedan generar el conjunto de los agentes participantes (familias, instituciones, asociaciones...) y facilitar así el trabajo en red.</b>
<b>INDICADORES:</b>
1. La ludoteca dispone de una plataforma virtual que permite acceder e intercambiar información entre todos los agentes implicados. 2. La plataforma está permanentemente actualizada y garantiza una interacción continua entre los agentes implicados.
<b>13.- ESTANDAR:</b> <b>La información generada entre el conjunto de agentes implicados del servicio impacta sobre las actuaciones que favorecen la implicación familiar.</b>
<b>INDICADORES:</b>
1. Existe un registro de las iniciativas que se desarrollan entre todos los agentes implicados. 2. Se analizan las iniciativas y las conclusiones se orientan para establecer acciones de mejora en las actuaciones cuyo objetivo es el refuerzo de las relaciones familiares.
<b>14.- ESTANDAR:</b> <b>Desde la ludoteca se desarrollan programas de formación específica dirigidos a familias y ludotecarios a partir de la información obtenida, con el objeto de mejorar la participación familiar en las ludotecas.</b>
<b>INDICADORES:</b>
1. Existe un plan de formación anual que contempla acciones relacionadas con la infancia y la familia. 2. Se desarrollan acciones de formación dirigidas de forma específica a las familias.
<b>15.- ESTANDAR:</b> <b>La ludoteca desarrolla mecanismos evaluativos con el fin de valorar los procesos de participación familiar orientándoles hacia la mejora.</b>
<b>INDICADORES:</b>
1. Se evalúan todas las actividades relacionadas con la participación familiar. 2. Los resultados de la evaluación son analizados y tenidos en cuenta en acciones.
<b>16.- ESTANDAR:</b> <b>La ludoteca potencia mecanismos para que los padres puedan aportar ideas con el fin de que se puedan llevar a la práctica en futuras programaciones.</b>
<b>INDICADORES:</b>
1. Se desarrollan cauces o mecanismos organizados que permitan a los usuarios hacer llegar las demandas de modificaciones o establecimientos de nuevas ofertas hasta los responsables del servicio. 2. Se analizan las demandas y propuestas realizadas desde el ámbito familiar y se establecen acciones de mejora para un futuro.
<b>17.- ESTANDAR:</b> <b>Desde la ludoteca se garantiza una formación específica de los ludotecarios en habilidades sociales, resolución de conflictos... que permitan potenciar la participación familiar entre los usuarios de las ludotecas.</b>
<b>INDICADORES:</b>
1. Se desarrollan desde las ludotecas un Plan de Formación, propuesto y aprobado por todos los profesionales, de carácter anual que contempla acciones relacionadas con el desarrollo de estrategias de fomento de la participación familiar. 2. Todos los ludotecarios reciben formación periódica relacionada con el desarrollo de estrategias de fomento de la participación familiar.

198  
199

200 *Tabla 5. Estándares e indicadores del ámbito 5 (Participación familiar).*

<b>ÁMBITO: Participación familiar</b>
<b>OBJETIVO: Facilitar a la familia los medios para la participación activa en el desarrollo del niño, potenciando el desarrollo de programas específicos de habilidades parentales saludables.</b>
<b>18.- ESTANDAR:</b> <b>La ludoteca desarrolla mecanismos para que los padres puedan aportar ideas con el fin de que se puedan llevar a la práctica (las ideas y propuestas) en futuras programaciones, otorgándoles responsabilidad y protagonismo en los procesos de participación en el seno de las ludotecas.</b>
<b>INDICADORES:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se utilizan los cauces o mecanismos organizados desde la ludoteca que permitan a los usuarios hacer llegar las demandas de modificaciones o establecimientos de nuevas ofertas hasta los responsables del servicio.</li> <li>2. Se analizan las demandas y propuestas realizadas desde el ámbito familiar y se establecen acciones de mejora para futuras actuaciones.</li> </ol>

201  
202 *Tabla 6. Estándares e indicadores del ámbito 6 (Satisfacción de los usuarios).*

<b>ÁMBITO: Satisfacción entre los usuarios</b>
<b>OBJETIVO: Desarrollar los mecanismos para conseguir un alto grado de satisfacción entre los usuarios (familias y niños) de la ludoteca.</b>
<b>19.- ESTANDAR:</b> <b>Desde la ludoteca se promueven los derechos y deberes de los usuarios con respecto a la participación familiar.</b>
<b>INDICADORES:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El servicio tiene definidos e informa sobre los derechos y deberes de los usuarios respecto a la participación familiar.</li> <li>2. Existe un registro de incidencias y observaciones que se presentan a los padres con respecto a las actividades programadas de participación familiar, realizadas a lo largo del año, y que sean analizadas para después incluirse en la memoria en forma de acciones de mejora.</li> </ol>
<b>20.- ESTANDAR:</b> <b>Los programas desarrollados desde la ludoteca, contemplan el registro periódico del grado de satisfacción de la familia con respecto a las intervenciones realizadas.</b>
<b>INDICADORES:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existen y se desarrollan canales para conocer el grado de satisfacción de las familias.</li> <li>2. Se analiza y valora el grado de satisfacción de cada una de las familias, dando respuesta a las mismas sobre el proceso y de las propuestas de mejora que se puedan desarrollar.</li> </ol>

203  
204 *Tabla 7. Estándares e indicadores del ámbito 6 (Investigación).*

<b>ÁMBITO: Ludotecas como marco de investigación y promoción de nuevos conocimientos.</b>
<b>OBJETIVO: Validar modelos pedagógicos desde el juego, mediante el estudio y el conocimiento de las posibilidades que nos brinda el juego.</b>
<b>21.- ESTANDAR:</b> <b>Desde la ludoteca se desarrollan iniciativas para generar nuevos conocimientos sobre interacción familiar.</b>
<b>INDICADORES:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La ludoteca desarrolla o participa en investigaciones relacionadas con la interacción familiar.</li> <li>2. Se crean materiales relacionados con la formación a partir de las experiencias realizadas.</li> </ol>
<b>22.- ESTANDAR:</b> <b>Desde un servicio de estas características se analizan los beneficios (psicológicos, físicos, sociales, educativos) que obtiene el niño mediante la participación familiar en la ludoteca.</b>
<b>INDICADORES:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se desarrollan mecanismos desde la ludoteca para analizar los beneficios de las actividades de juego realizadas entre los protagonistas (grabaciones de sesiones de juego, procesos de observación realizados por diferentes profesionales...).</li> <li>2. La información obtenida permite analizar los beneficios obtenidos en todas las dimensiones con el fin de mejorar los procesos.</li> </ol>

205  
206

#### 207 4. DISCUSION Y CONCLUSIONES.

208  
209 La primera fase de este trabajo ha consistido en realizar una revisión bibliográfica sobre el tema investigado y los  
210 instrumentos de evaluación sobre calidad en ludotecas dando como resultado:

- 211
- 212 - No se han encontrado herramientas específicas referidas a la evaluación de la calidad en ludotecas.
- 213 - Los instrumentos diseñados para ludotecas no se proyectan sobre el tema principal de esta investigación, es  
214 decir la participación familiar en las ludotecas, por lo que se puede afirmar que los instrumentos existentes no son  
215 adaptables.
- 216 - Los aspectos más importantes sobre las investigaciones realizadas sobre el juego, consideran prioritaria la  
217 participación familiar para favorecer un desarrollo adecuado del niño [10] [11] [12] [13] [14]. Por lo tanto es  
218 necesario potenciar la participación familiar en estas instituciones socioeducativas, para incrementar la calidad de  
219 estos servicios.
- 220

221 Por consiguiente sobre esta base se diseña un instrumento de evaluación específico. Al profundizar en las aportaciones  
222 de los distintos trabajos e investigaciones en el ámbito de las ludotecas, del juego, así como investigaciones realizadas  
223 con la técnica Delphi, se constata que los principales fundamentos que ayudan a entenderla, están presentes en el primer  
224 borrador de la guía de indicadores:

- 225
- 226 - Multidimensionalidad del concepto de ludoteca.
- 227 - Necesidad de evaluar aspectos objetivos (experiencias y circunstancias personales de los usuarios del servicio)  
228 y subjetivos (preferencias, satisfacción de niños, adultos) de la calidad en las ludotecas.
- 229 - Importancia de la evaluación de los entornos que ejercen impacto sobre la participación
- 230

231 En definitiva, la guía de indicadores de calidad centrada en fomentar la participación familiar en ludotecas, es el  
232 resultado de implantar y hacer operativo un modelo de calidad a través de la medición de indicadores. El instrumento se  
233 plantea como un intento de avance y mejora de los tradicionales sistemas de calidad, principalmente centrados en la  
234 gestión, hacia sistemas que garanticen resultados personales que permitan valorar el impacto de los servicios en la  
235 calidad de los usuarios que los recibe. Esta perspectiva de la calidad implica cuestiones como: la adaptación a los  
236 usuarios del servicio, motivación e implicación de los profesionales, apoyo y participación de las familias, gestión del  
237 conocimiento, etc.

238  
239 Por lo tanto una de las conclusiones de este trabajo es la necesidad de reforzar la actividad pedagógica y enmarcarla en  
240 una acción coherente e integral, porque se debe defender instituciones que brinden al niño oportunidades suficientes  
241 para que se abra a la comunicación y expresión, para que actúe sobre los objetos, las personas, investigue y construya  
242 sus propias perspectivas de la realidad [14] [15] [16] [17]. Nuestro empeño está puesto en potenciar la capacidad crítica,  
243 para conseguir individuos mentalmente activos, autónomos y desarrollados íntegramente [19].

244  
245 Las ludotecas son una realidad en nuestro país, una parte más del sistema socioeducativo, un espacio propio de la  
246 infancia y adolescencia, un apoyo para las familias en diferentes aspectos. Nacieron para cubrir necesidades que estaban  
247 siendo provocadas por un desarrollo que no tenía en cuenta la importancia del juego para la evolución de la sociedad  
248 [17] [18]. Una vez reivindicado su valor, se aceptaron los proyectos y se pusieron en marcha. Ahora es necesario asumir  
249 el desafío y la ilusión por avanzar, a través de la investigación, hacia nuevas formas de enriquecer la calidad de estos  
250 espacios de desarrollo.

251  
252 La elaboración de esta guía práctica sugiere muchas posibilidades de continuidad, tales como:

- 253 - Su validación a nivel nacional e incluso internacional, con el objetivo de validar a grupos de mayor  
254 representatividad.
- 255 - Diseñar programas de formación de ludotecarios específicamente centrados en el juego participativo en  
256 familia.

- 257 - El estudio de necesidades que muestre la situación real y los distintos modelos de ludoteca existentes en  
258 nuestro país.  
259

## 260 AGRADECIMIENTOS

261  
262 A los investigadores les gustaría agradecer a los miembros participantes en este trabajo, por su tiempo, su apoyo e  
263 interés mostrado.  
264

## 265 BIBLIOGRAFÍA

- 266  
267 [1] Fernández, J. L. y Salgado, J. Á. Ludotecas. Conceptos y claves para su creación y gestión. Madrid: AENOR.  
268 2011. ISBN: 978-84-8143-742-3.  
269 [2] AENOR. Ludotecas infantiles. Requisitos generales. Norma UNE 172401. Madrid: 2007  
270 [3] Ruiz de Olabuénaga, J. I. Metodología de la investigación cualitativa. Bilbao: Universidad de Deusto. 2012.  
271 ISBN: 978-84-9830-336-0.  
272 [4] Ortega, F. “El método Delphi, prospectiva en ciencias sociales. A través del análisis de un caso práctico”. EAN.  
273 2008, 64, p. 31-54.  
274 [5] Schalock, R. L. “Medida de los resultados y gestión de los resultados: el papel de la evaluación basada en los  
275 resultados”. En M.A. Verdugo y F.B. Jordan (Coords.). Investigación, innovación y cambio. V Jornadas Científicas  
276 de Investigación sobre personas con discapacidad, Salamanca: Amarú, 2003.  
277 [6] Rodríguez, Gregorio, Gil, Javier, y García, Eduardo. Metodología de la investigación cualitativa. Málaga: Aljibe.  
278 1996. ISBN: 84-87767-56-7.  
279 [7] Flick, U. “Introducción a la investigación cualitativa”. Madrid: Morata. 2015. ISBN: 978-84-7112-806-5  
280 [8] Verdugo, M. A., Schalock, R., Kenneth, K. “La calidad de vida y su medida: principios y directrices  
281 importantes”. Siglo Cero: Revista Española sobre Discapacidad Intelectual. 2006, 37(218), p. 9-26.  
282 [9] Sarría-Ansoleaga R. “La implantación del modelo de excelencia EFQM en Metro Bilbao”. DYNA. 2007. Vol  
283 82, núm. 4, p. 6-8.  
284 [10] Chiesa, M.A. “Ludotecas Barriales”. Biblioteca y Aula. 2007, 11. Recuperado de  
285 <http://ciba.blogia.com/2007/061601-ludotecas-barriales.php>.  
286 [11] Caride, J.A. “Del ocio como educación social a la pedagogía del ocio en el desarrollo humano”. Edetania:  
287 Estudios y Propuestas Socioeducativas. 2014, 45, p. 33-54.  
288 [12] Fundación Crecer Jugando. Recuperado de <http://www.daletiempoaljuego.com/juguetes/g/jugarfamilia-587.pdf>.  
289 [13] Henricks, T. “The nature of play: An overview”. American Journal of PLAY. 2008, 1(2), p.157-180.  
290 [14] Sutton-Smith, B.” Play theory: A personal journey and new thoughts”. American Journal of PLAY, 2008, 1(1),  
291 p. 80-123.  
292 [15] Valentino, K., Cicchetti, D., Toth, S.L., y Rogosch, F.A.. “Mother-child play and maltreatment: A longitudinal  
293 analysis of emerging social behavior from infancy to toddlerhood”. Developmental psychology. 2011, 47(5),  
294 p.1280-1294.  
295 [16] Reyes-Ruiz de Peralta, Natalia. “Las ludotecas: orígenes, modelos educativos y nuevos espacios de  
296 socialización infantil”. Directores Victoria Robles y José Luis Arostegui. Universidad de Granada, España.  
297 Departamento de Pedagogía, 2012.  
298 [17] Welsh, M., y Bailey, J.” Potential and Possibilities: Model for Providing Children with Disabilities. Access to  
299 Benefits of Play Experiences”. The National Lekotek, 2010.  
300 [18] Whiterbread, D., Basilio, M., Kuvalia, M., y Verna, M. “The importance of play: A report on the value of  
301 children’s play with a series of policy recommendations”. Brussels, Belgium: Toys Industries for Europe 2012.  
302 Recuperado de [http://www.importanceofplay.eu/IMG/pdf/dr\\_david\\_whitebread\\_the\\_importance\\_of\\_play.pdf](http://www.importanceofplay.eu/IMG/pdf/dr_david_whitebread_the_importance_of_play.pdf)  
303 [19] García, J. G., I.; Padilla V.; Rueda, M.. “Juegos y espacios psicomotores”. Cuadernos de Pedagogía. 1994, 228.  
304