

Departamento: Ciencias de la Comunicación y Trabajo Social.

Facultad: Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación. Universidad de La Laguna (ULL).

El perfil social y percepción de la calidad de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Ofra

Alumna: Miriam Guerrero Hernández

Tutora académica: M^a Milagros Pulido Gaspar

Asignatura: Trabajo de Fin de Grado

Curso académico: 2013-2014 (Convocatoria: Septiembre)

Fecha de entrega: 10/09/2014

The logo of the University of La Laguna (ULL) consists of the letters 'ULL' in a stylized, purple, sans-serif font.

Universidad
de La Laguna

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

1. FINALIDAD Y MOTIVOS.....	2
2. OBJETIVOS Y PREGUNTAS.....	4
3. METODOLOGÍA.....	5
4. MARCO TEÓRICO.....	9
4.1. Calidad.....	9
• Definición de calidad.....	9
• Definición percepción de calidad.....	10
• Importancia de la medición de la percepción de las personas usuarias en la calidad.....	11
• Dimensiones y variables para medir la percepción de las personas usuarias.....	12
4.2. Perfil.....	13
• Definición de perfil de persona usuaria.....	13
• Aportaciones de un perfil de personas usuarias: relevancia y utilidad....	13
• Variables de estudio para un perfil de personas usuarias de Servicios Sociales.....	14
4.3. Demandas.....	16
• Definición de demanda.....	16
• Demandas en los Servicios Sociales.....	16
• Servicios prestados por los Servicios Sociales.....	18
• Los servicios en Trabajo Social de zona.....	19
4.4. Necesidades.....	20
• Definición de necesidad.....	20
• Tipos de necesidades.....	21
• Necesidades en relación a los Servicios Sociales.....	24
5. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	26
6. CONCLUSIONES.....	52
7. PROPUESTAS.....	55
8. BIBLIOGRAFÍA.....	57
9. ANEXOS.....	61

INTRODUCCIÓN.

En los últimos cuatro años, en los Servicios Sociales se ha incrementado el número de personas usuarias, es por eso que se llevó a cabo, en esta investigación, el estudio del perfil social, la percepción de calidad, las demandas y necesidades de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Ofra.

El perfil social de las personas usuarias, sus demandas y necesidades son esenciales en el conocimiento del Servicio, para observar los cambios que este ha sufrido con el incremento del número de personas usuarias cada año; aparte, identificar los factores que hacen vulnerables a estas personas.

Por otro lado, el estudio de la percepción de la calidad por parte de las personas usuarias, retroalimenta al Servicio, les permite saber a los/las profesionales, cómo ve la persona usuaria el Servicio, y que puede mejorarse de este.

Para lograr esos datos se realizaron encuestas a las personas usuarias de la Unidad de Trabajo Social de Ofra. Aunque previamente se rastreó información para poder desarrollar este documento; el cual consta de un marco teórico, que aporta información sobre las teorías recabadas en los temas a tratar, la calidad, el perfil social, las demandas y las necesidades. Por otra parte, se expone el por qué de este proyecto, su finalidad y utilidad, aparte de los objetivos perseguidos y las hipótesis planteadas antes de su desarrollo.

Todo el proceso llevado a cabo para la recogida de la información está recogido en el apartado del método, y posteriormente se concluye describiendo el perfil social, las demandas y necesidades, y la percepción de calidad de las personas usuarias.

Por último, se encuentran las propuestas y recomendaciones, donde se sugieren posibles estudios de interés en relación a aspectos surgidos tras esta investigación, y propuestas de mejora hacia el Servicio, en función de las aportaciones y datos recogidos en relación a la calidad, por parte de las personas usuarias.

1. FINALIDAD Y MOTIVOS.

La finalidad de esta investigación es el estudio del perfil de las personas usuarias que acuden a los Servicios Sociales del Distrito Ofra-Costa Sur, del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, así como la percepción que tienen de la calidad del Servicio, en torno a la atención que reciben por parte del personal de dicho Centro, el sistema de citas y las instalaciones. Por otra parte, se aborda también, el estudio de las demandas que realizan las personas usuarias al servicio, por las que se analizaron las necesidades de dichas personas.

Por otro lado, la presente investigación se llevó a cabo al ser ofertada por el Centro de Servicios Sociales de Ofra y contar con experiencia en este tipo de investigación, considerando que se realizó, en ese mismo Centro, en el año 2012, un estudio del perfil de personas usuarias. A parte, hay un futuro interés profesional en materia de investigación de quien suscribe este Trabajo.

Los objetivos a investigar fueron aportados por los/las Trabajadores/as Sociales de los Servicios Sociales de Ofra. Su interés giraba en torno a conocer cómo han afectado los cambios introducidos en el Servicio como el sistema de cita previa, el aumento considerable de personas que acuden al Centro, sus apreciaciones de cambios en el perfil de las personas atendidas y actualizar el conocimiento de las demandas y necesidades de la población que acude a los Servicios Sociales de Ofra.

Además, en la Ley 9/1987, de 28 de abril, de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias, se plantea la participación de las personas usuarias de los Servicios Sociales en los mismos, en este caso, de la calidad del Servicio, por ser estas personas las que reciben directamente el servicio prestado. Por ello, su opinión es relevante en el análisis de la calidad de sus servicios.

Asimismo, en el artículo 20.1 de la Ley 9/1987, de 28 de abril, de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias establece que:

Con independencia de los Consejos que se regulan en los artículos 16, 17 y 18, el personal profesional, los voluntarios y los usuarios de los centros y programas participarán en la gestión de los mismos, mediante las fórmulas que se establezcan reglamentariamente.

También Doménech y Giménez, (2008-2011), mencionan que la importancia del principio de participación se encuentra en la Constitución (arts. 9.2., 48 y 129.1), en la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local de 1985 y en la nueva Ley que dejará sin vigencia a esta ley reguladora, así como, en las Leyes autonómicas de Servicios

Sociales. A su vez, afirman que la población tiene el derecho a participar en los Servicios Sociales, en la planificación y definición de la calidad. Por consiguiente, ha de recogerse las preocupaciones, intereses y prioridades de las personas usuarias en la planificación, control y evaluación de los Servicios Sociales, además de las de los/las profesionales y de los/las directivos/as.

Por otra parte, Doménech y Giménez (2008-2011) destacan que las personas usuarias deben tener un grado de participación, en la definición y medición de la calidad, al ser quienes utilizan el Servicio, por lo que contribuyen a la mejora del servicio. El incorporar esta perspectiva es necesaria para la calidad de los Servicios, dado que las personas usuarias enfatizan los componentes que consideran clave de la calidad y qué servicios pueden ayudarles a lograr mejoras en sus vidas y el grado en que los/las trabajadores/as contribuyen a ayudarles. En consecuencia, se contribuye al empoderamiento, seguridad y autoconfianza, a la mejora de la calidad de vida y a una mayor satisfacción de las personas usuarias. Del mismo modo, los Servicios incrementan su eficiencia, legitimidad y contribuye a proveer servicios de mayor calidad.

Por otro lado, la descripción del perfil de las personas usuarias es necesaria para conocer las características, carencias, necesidades, debilidades y fortalezas del sector de población al que se oferta el servicio. Del mismo modo, el conocer los cambios en el perfil de las personas usuarias, se consigue adecuar la intervención del Servicio a las características y necesidades del colectivo, y a establecer estrategias de inclusión social.

Además, por medio de las demandas de las personas usuarias al Servicio, se consigue analizar las necesidades de estas, que del mismo modo que el perfil, puede cambiar, siendo necesario su estudio para adecuar la oferta de servicios y prestaciones a las necesidades de las personas que acuden al centro de Servicios Sociales.

Por consiguiente, es de gran importancia para el Servicio, esta investigación, dado que aporta información para la mejora de la calidad del centro, desde la perspectiva de las personas usuarias, permitirá adecuar las ofertas del Servicio a las necesidades de las personas usuarias, y conocer de los factores de exclusión social que les afecta, a través del perfil social.

2. OBJETIVOS Y PREGUNTAS.

- Los objetivos específicos que se persiguen son:
 1. Describir el perfil social de las personas usuarias.
 2. Conocer las demandas de las personas usuarias.
 3. Analizar las necesidades de las personas usuarias.
 4. Estudiar factores de calidad del servicio prestado en las UTS's del barrio de Ofra
 5. Conocer datos sobre algunos indicadores de la eficacia del Servicio.

- Las hipótesis planteadas son:
 - 1ª El número de mujeres que visitan los Servicios Sociales, es mayor que el número de hombres
 - 2ª Las personas usuarias no tienen ningún ingreso económico.
 - 3ª La situación laboral de las personas que visitan los Servicios Sociales es la de desempleada.
 - 4ª El nivel de estudios de las personas que acude a los Servicios Sociales de Ofra es el de nivel primario.
 - 5ª Las personas usuarias demandan, mayormente, PEAS (prestaciones económicas de asistencia social).
 - 6ª Las necesidades de las personas usuarias son de tipo fisiológicas.
 - 7ª Las personas usuarias consideran las instalaciones físicas inadecuadas para dar un buen servicio.
 - 8ª Las personas usuarias valoran positivamente la calidad del servicio.

3. METODOLOGÍA.

Se ha realizado una investigación descriptiva, pues se ha expuesto cuál es el perfil de usuario/a y su nivel de satisfacción, así como cuáles son sus demandas, recogiendo información a través de preguntas realizadas a una muestra de personas usuarias, según relata García Sanz, M^a. P. y Martínez Clares, P., (2012: 103).

Por otro lado, esta investigación tiene carácter evaluativo, ya que tiene como uno de sus objetivos, evaluar la calidad del servicio de la Unidad de Trabajo Social de Ofra (Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife) por parte de las personas usuarias que acuden a dicho Servicio.

Asimismo, se ha aplicado una metodología cuantitativa, contabilizando numéricamente los datos obtenidos (Fondevila y Del Olmo, 2013), con una finalidad básica mediante fuentes primarias para realizar el trabajo de campo (recogida de los datos) y fuentes secundarias para la elaboración del resto de los apartados de este documento. La amplitud fue de tipo micro, ya que se recogieron los datos de pocas unidades de análisis, en este caso, referido a un grupo pequeño, orientado sólo en la Unidad de Trabajo Social de Ofra.

Para recabar toda la información necesaria, se llevó a cabo un trabajo de campo; en el que se hizo uso de la encuesta, la cual ha permitido recabar información, de manera escrita, sobre el perfil de personas usuarias y su opinión acerca del Servicio que se les ofrece desde la Unidad de Trabajo Social (Guinot, 2009).

El cuestionario ha sido el instrumento principal de obtención de los datos, de tipo personal, ya que se ejecutó mediante el contacto directo entre la persona que entrevistó y la persona entrevistada, mediante una conversación dirigida y estructurada (Fondevila y Del Olmo, 2013). Constaba de 34 ítems sencillos, facilitando el entendimiento de las personas a entrevistar, con preguntas cerradas, eligiendo una o varias respuestas entre las propuestas ya establecidas. Dentro de las preguntas cerradas se encontraban las de tipo dicotómicas, donde sólo existían dos alternativas a escoger. Del mismo modo, había preguntas de respuesta múltiple, dando opción a más de una respuesta, y preguntas en batería, siendo preguntas que se relacionan entre sí. Por otro lado, se incluyeron preguntas mixtas, que, como afirma Fondevila y Del Olmo (2013:120) “ofrecían distintas alternativas de respuesta (parte cerrada), incluyendo una alternativa no especificada (parte abierta)”, donde se podían recoger otras alternativas de respuesta que no aparecían en las ya establecidas.

También, se realizaron preguntas de clasificación para el estudio del perfil, para la recogida de datos socioeconómicos y personales de las personas usuarias. Por último, se introdujeron preguntas con escala valorativa sumatoria, dándole un valor numérico en una escala de 4 valores, en la valoración de la calidad del Servicio, y otras de 6 valores (Fondevila y Del Olmo, 2013).

Además, se dividió el cuestionario en dos partes, las preguntas orientadas al estudio del perfil de personas usuarias de los Servicios Sociales de Ofra, y otra diseñada para el análisis de la percepción de dichas personas sobre el mismo Servicio, en colaboración con los/las trabajadores/as sociales del Servicio. En el anexo 3, se recoge una copia del cuestionario final usado para la recogida de los datos.

Por otro lado, se realizó observación de campo, llevada a cabo en el momento en el que se entrevistaba a las personas usuarias en la Unidad de Trabajo Social (Guinot, 2009). Su registro fue mediante notas de campo, técnica destinada a la observación y a la reflexión, para no perder información relevante que se pueda obtener en las entrevistas (Fondevila y Del Olmo, 2013), dejando espacio para su cumplimentación en la estructura del cuestionario, incluyendo dos apartados de observación por cada parte del cuestionario, la que estudiaba el perfil de personas usuarias y la que trataba la percepción de dichas personas sobre el Servicio.

Mediante el cuestionario, se estudió el perfil de personas usuarias de los Servicios Sociales, contemplando las siguientes dimensiones:

- Datos de identificación personal: edad y sexo.
- Dimensión participación: país de procedencia.
- Dimensión relacional: estado civil y número de personas en convivencia.
- Dimensión ingresos: nivel de ingresos mensuales.
- Dimensión formativa: nivel de estudios finalizado.
- Dimensión laboral: situación laboral.
- Dimensión vivienda: residencia habitual.
- Dimensión salud: padecer enfermedad física, psíquica y/o sensorial.
- Dimensión demanda: motivo por el que acudió.

Respecto a la dimensión de “necesidades”, se estudió en base a las demandas expresadas por las personas usuarias ante los Servicios Sociales.

Por otro lado, las preguntas dirigidas a medir la dimensión de “calidad”, se elaboraron por medio del “Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio”, recogido de Cuellar, Del Pino y Ruíz (2009); cuyas variables se determinaron de la siguiente manera:

- Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas.
- Fiabilidad: capacidad de la organización para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores.
- Capacidad de respuesta: mide la voluntad para ayudar a las personas usuarias y proporcionar un servicio rápido.
- Seguridad: conocimiento, profesionalidad y capacidad de inspirar confianza y seguridad, de las profesionales y los profesionales mostrados por los empleados.
- Empatía: atención esmerada e individualizada, la facilidad de acceso a la información, la existencia de información completa y real, lenguaje comprensible, capacidad de escucha y esfuerzo por entender y conocer las necesidades.

Se realizaron 15 entrevistas con las que pilotar el cuestionario y su diseño, para su adaptación pertinente y mejora.

Por lo que se refiere a la elección de las personas a las que realizar la entrevista, se escogió una muestra representativa aleatoria simple (Fondevila y del Olmo, 2013), de manera que, se entrevistaron a las personas que acudieron al Centro en los meses de abril, mayo y junio y en los días de atención al público de la Unidad de Trabajo Social de lunes a jueves, de forma aleatoria. Por consiguiente, se formulaban las preguntas a las personas usuarias, según el cuestionario diseñado, donde se les pedía sinceridad, para poder ayudar a la mejora del Servicio, informándoles del anonimato de las respuestas.

En cuanto a la muestra, constituyó un total de 259 personas, extraídas de un universo de referencia de 5.910 personas, suma total de personas usuarias que acudieron, en el año 2013, a los Servicios Sociales del distrito Ofra-Costa Sur (dato proporcionado por los/las trabajadores/as sociales de los Servicios Sociales de Ofra). La muestra fue calculada con un margen de error del 5%, con un nivel de confianza del 90%. (Netquest recomienda el uso del 90%, 95% ó 99% de nivel de confianza) y con heterogeneidad del 50% (Netquest, 2014). La página electrónica, de donde se han

extraído estos datos, es recomendada por García y Martínez (2012: 260) para dicho cálculo. Por último, el tratamiento de los datos recogidos en los cuestionarios para la obtención de los resultados y correlación de los mismos se realizó con el programa Excel 2013.

Por otra parte, añadir que se utilizó la documentación o investigación documental, como técnica de investigación, aplicada a la revisión de archivos de datos y fuentes bibliográficas con la finalidad de buscar información complementaria, de otros/as autores/as, que fuera relevante y útil. La aplicación de esta técnica era imprescindible, ya que permite familiarizarse con el tema a estudiar, antecedentes y metodologías usadas; centrada en la recogida de datos secundarios, entendidos como los datos estudiados por otras personas ajenas a la investigación a realizar (Guinot, 2009).

La consulta de fuentes indirectas documentales, electrónicas y enlaces web, consistió en la aplicación de TIC (Tecnología de la Información y la Comunicación), referidas al empleo adecuado, organizado y analítico de bases datos, estudios o documentos en línea (García, Martínez, 2012).

Finalmente, el uso y aplicación de la documentación a través de la consulta de fuentes indirectas, permitió la elaboración del cuestionario para la entrevista a las personas usuarias y el desarrollo de la investigación documental, cuya finalidad fue la elaboración del apartado cuatro, marco teórico, de este documento.

4. MARCO TEÓRICO.

Con el fin de contextualizar el tema de estudio y de proporcionar un cuerpo teórico a medida, el planteamiento del presente apartado ha sido elaborado con la selección de la información y datos disponibles.

En esta primera parte de la redacción de este Trabajo, se intenta reflejar el conocimiento adquirido del tema de estudio, de manera objetiva y contrastada, con la consulta de diferentes autores y autoras que han suministrado argumentos para sostener sus opiniones, contribuyendo así a la elaboración de teorías y sobre el tema estudiado.

Por lo tanto, este apartado está vertebrado en la profundización de los diferentes elementos que componen el tema abordado, desde la misma definición hasta los procesos relacionadas con esta.

Iniciamos el apartado con la definición conceptual de calidad y percepción de calidad, que adquieren importancia central en este Trabajo, así como la medición de la percepción de las personas usuarias en la calidad, la importancia de medir esa percepción para el servicio, y las dimensiones y variables para medirla utilizadas por autores y autoras.

A continuación, se aporta un acercamiento a la definición de perfil social de persona usuaria, por medio de la definición de persona cliente y del término de persona usuaria.

Por otro lado, las posibles aportaciones que un servicio obtiene con el perfil de personas usuarias y las variables utilizadas en otros estudios relacionados con los Servicios Sociales.

Además, la definición de demanda, las demandas de las personas usuarias, analizadas por otros estudios en los Servicios Sociales, y los servicios prestados por los Servicios Sociales y el Trabajo Social de zona, ya que las demandas están condicionadas por estos servicios.

Por último, se plantea la definición de necesidad, los tipos de necesidades y las necesidades en relación a los Servicios Sociales y al Trabajo Social, clasificadas como necesidades sociales; que plantea la necesidad como objeto de intervención del Trabajo Social y los Servicios Sociales.

4.1. Calidad.

- Definición de calidad.

Para definir el concepto de calidad, Fernández, De Lorenzo, y Vázquez (2012) aportan que “la calidad es el conjunto de características de un producto o servicio que cumplen con las expectativas”, de la persona cliente, y satisfacen sus necesidades. Así mismo, Medina y Medina (2011) coinciden en que la calidad es el resultado satisfactorio de la oferta de productos o servicios adecuados a las necesidades y expectativas de las personas clientes.

En relación al concepto de calidad, otro termino asociado es el de calidad total, que en el I Congreso Nacional sobre Planificación en Servicios Sociales (2009), se define como: "la estrategia de gestión que permite conseguir satisfacer las expectativas del cliente externo e interno al menor coste posible".

También, entienden por calidad total, Fernández, De Lorenzo, y Vázquez (2012: 67) como un sistema de gestión con principios y métodos para lograr objetivos de calidad en una organización, tratando de mejorar en todos los niveles organizativos, por medio de todos los recursos disponibles al menor coste. “Se basa en una orientación total hacia sus grupos de interés, para tratar de satisfacer sus necesidades multidimensionales y dinámicas”.

Por último, el autor y la autora Medina y Media (2011) coinciden con los/las autores/as anteriores en la definición de calidad total, entendiéndola como la mejora continua de la gestión y resultados de la organización, y así obtener productos y servicios que satisfagan a la persona cliente, al menor coste posible, y con la participación e implicación de todo el personal.

- Definición percepción de calidad.

Respecto a la percepción de calidad, esta es la percepción social, un proceso cognitivo por el que se crean juicios acerca de otras personas, formando imágenes mentales de esta. La percepción se ve influida por las expectativas que se tienen sobre la otra persona y las propias motivaciones y experiencias anteriores (Fernández, De Lorenzo, y Vázquez, 2012).

Otra definición que aporta Medina y Medina (2011), concibe la calidad de servicio percibida como el resultado de la comparación evaluativa, que la persona usuaria hace de su experiencia en el servicio, con las expectativas que tenía.

Por tanto, en relación a los Servicios Sociales, la persona usuaria establecerá un juicio valorativo del Servicio y de la persona profesional que le atiende, en función de sus expectativas antes de ser atendida en el Servicio.

- Importancia de la medición de la percepción de las personas usuarias en la calidad.

Respecto a la importancia de medir la percepción de la calidad, se considera la satisfacción como una forma de medir y evaluar la calidad de un servicio; por lo que se establece una relación entre la percepción y la expectativa, es decir, lo que la persona obtiene del Servicio y lo que desearía conseguir (Fantova, 2012).

Así pues, Moulin, UNICEF-WB y Smyth (citado en Doménech y Giménez, 2008-2011, p. 126) consideran que el estudio de la percepción de la calidad por parte de las personas usuarias, proporciona el empoderamiento de estas y los/las trabajadores/as del servicio, obteniendo una base para juzgar sus derechos y la calidad del servicios que reciben.

Por consiguiente, la gestión de la calidad conlleva el desarrollo de procesos de mejora orientados a satisfacer a las personas usuarias, donde se orienta una parte de la gestión a la evaluación a dicha satisfacción (Doménech y Giménez, 2008-2011).

Esa evaluación, según Medina y Medina (2011), por parte de las personas usuarias, responde a las nuevas exigencias que deben reunir los Servicios Sociales, ya que la gestión en las organizaciones se hace por algo y, sobre todo, para alguien. Significa que prima la orientación hacia el/la cliente/a o usuario/a. Y es aquí donde se demuestra la validez y eficacia de la calidad en las instituciones sociales. Es importante, por tanto, el estudio y valoración de la satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida, consiguiendo una mejor adaptación a las necesidades de las personas usuarias.

En definitiva, todo aquello que se realiza en los Servicios Sociales, tiene implicaciones en las personas usuarias al interactuar con las/los profesionales que actúan en los Servicios Sociales. Esto indica la importancia en el control de la calidad del Servicio debiendo establecer formalidades profesionales y calidad personal para la prevención de dificultades en la prestación de servicios. Su importancia radica en que "una vez producido el error, el impacto negativo afecta las expectativas, la percepción y la realidad de cada persona" (Congreso Nacional sobre Planificación en Servicios Sociales 2009).

- Dimensiones y variables para medir la percepción de las personas usuarias.

En cuanto a las dimensiones y variables para medir la percepción de las personas usuarias, hay que destacar cinco etapas, aportadas por Fantova (2012), para la investigación de la satisfacción de las personas usuarias como medida de la calidad del servicio; estas son:

- Delimitación del problema objeto de la investigación e hipótesis de partida.
- Identificación del servicio público a evaluar.
- Identificación de los/las clientes/as (los/las autores/as mencionan "los clientes") del servicio.
- Elección de las técnicas e instrumentos de medida.
- Análisis y prestación de resultados.

Entre los modelos existentes en la medición de la satisfacción de las personas usuarias, Cuellar, Del Pino y Ruíz (2009: 10-11) recogen el modelo SERVQUAL, el cual propone cinco dimensiones generales del Servicio, con respectivos atributos, para medir la percepción, utilizado como guía para la creación de las dimensiones para el estudio de la percepción de las personas objeto de la investigación. Las dimensiones que propone este modelo son:

- **Elementos tangibles:** en referencia a los rasgos físicos, materiales y a la apariencia de los/las empleados/as.
- **Fiabilidad:** mide la capacidad de la organización para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores.
- **Capacidad de respuesta:** mide la voluntad para ayudar a los/las usuarios/as y la rapidez y agilidad del servicio.
- **Seguridad:** se refiere al conocimiento y profesionalidad de los/las empleados/as y su capacidad de inspirar confianza y seguridad; a la gestión y control de peligros y riesgos; y a la ética, veracidad y confianza en el servicio que se realiza.
- **Empatía:** mide la atención esmerada e individualizada, la facilidad de acceso a la información, la existencia de información completa y real en un lenguaje comprensible, la capacidad de escucha y el esfuerzo por conocer y entender las necesidades.

Por último, se recoge la propuesta de Medina y Medina (2011:94) que establecen las siguientes dimensiones para la calidad percibida:

-Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales para comunicaciones.

-Confiabilidad: capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza.

-Capacidad de respuesta: buena disposición para ayudar a los/las clientes/as a proporcionarles un servicio expedito.

-Seguridad: Conocimiento y cortesía de los/las empleados/as, así como capacidad para transmitir seguridad y confianza.

-Empatía: Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes/as.

4.2. Perfil.

- Definición de perfil social de persona usuaria.

Por lo que se refiere al perfil social, como algunos autores y autoras hacen alusión a las personas usuarias como clientes/as, se ha recogido la definición de perfil del/ de la consumidor/a, para hacer un acercamiento a la posible definición de perfil de persona usuaria.

Dicho término se entiende “como el conjunto de características demográficas, sociales y de mentalidad que distinguen a los consumidores de una marca, clientes de un establecimiento y usuarios de un servicio” (Mendoza, 2013).

Según la ISO (referenciado por Fernández, De Lorenzo y Vázquez, 2012), la persona cliente o ciudadana es aquella que recibe un producto o servicio. Distingue dos tipos de cliente/a: la persona que es externa a la organización, le realiza pedidos y paga por ellos; y la que está dentro de la organización y demanda bienes o servicios de otras.

Por último, en la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, en su artículo 2, se encuentra el concepto de persona consumidora y usuaria, entendido como:

Toda persona física o jurídica a la que se ofertan bienes, productos y servicios, o los adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, para uso o consumo personal, familiar o colectivo, siempre que quien los ofrezca o ponga a su disposición ostente la condición de empresario o profesional, con independencia de su naturaleza pública o privada. No tendrán la consideración de consumidores y usuarios quienes, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes, productos y servicios dentro del ámbito de una actividad empresarial o profesional.

- Aportaciones de un perfil de personas usuarias: relevancia y utilidad.

En cuanto al perfil de una persona cliente, éste permite, a una empresa, según Mendoza (2013), detectar oportunidades, reducir riesgos y evaluar el impacto causado en el mercado; además de definir al público objetivo de la empresa.

Por otra parte, el estudio realizado desde Servicios Sociales de Atención Primaria de Málaga (Ruiz, Bermúdez y Ruiz, 2012) pretende, con su análisis descriptivo, recabar información exacta de este sector de población, y así describir sus circunstancias personales y familiares. Por tanto, el conocimiento del perfil de las personas usuarias aporta información relevante sobre sus carencias, necesidades y situaciones de debilidad o vulnerabilidad.

Del mismo modo, Matulic (2010) realiza un perfil de personas en exclusión social, por ello aporta que su aproximación facilita un análisis detallado de los factores de exclusión social que inciden en las personas.

Asimismo, el perfil de personas usuarias contribuye al conocimiento para establecer estrategias de inclusión social, por los recursos sociales, por este motivo es importante identificar sus cambios, ya que al cambiar el perfil de las personas se producen dificultades para intervenir con el colectivo, al no responder con dichas estrategias de inclusión social (Aierdi, Oleaga, Moreno, Herrero y De Armiño, 2009).

Por otra parte, según Moreno (2009), obteniendo información general de las características de un colectivo, se contribuye a la mejora de los servicios existentes y, al mismo tiempo promover otros nuevos, a razón de adecuarse a las características y necesidades del perfil del colectivo al que se atiende.

Por tanto, las aportaciones de un perfil de personas usuarias son recoger información sobre carencias, necesidades y situaciones de debilidad o vulnerabilidad sobre un colectivo específico, y los cambios en el perfil de este. Este hecho permite identificar los factores que producen una situación de exclusión, y así adecuar la intervención a las características y necesidades del colectivo.

•Variables de estudio para un perfil de personas usuarias de Servicios Sociales.

En cuanto al estudio del perfil de personas usuarias, el Observatorio Municipal para la Inclusión Social, estudia las siguientes variables para elaborar el perfil de personas usuarias de los Servicios Sociales de Málaga: régimen de tenencia de la vivienda, sexo, edad, nacionalidad, salud, enfermedad, discapacidad y nivel educativo.

Por otra parte, el Consejo General del Trabajo Social, estudia el perfil de personas usuarias con las variables: sexo, edad, nivel de estudios, estado civil, convivencia familiar y situación laboral.

Además se estudia el perfil de personas usuarias, mediante las variables en el Plan de Servicios Sociales, del Ayuntamiento de Toledo (2010-2014): sexo, edad, país de procedencia, situación sociodemográfica, otras variables: etnia, enfermedad, tipo de unidad familiar.

A continuación, se recoge la propuesta de la página web del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, en la que se encuentra información sobre los datos que a continuación se muestran para el conocimiento del perfil de personas usuarias, llevado a cabo por el Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (S.I.U.S.S), los cuales son:

-Datos del usuario: sexo, edad, nacionalidad, relación con la actividad económica, ocupación.

-Datos socio-familiares: componentes de la unidad familiar y perfil de los mismos, situación económica

-Datos de hábitat: equipamiento y situación de la vivienda, hacinamiento.

-Intervención social: demandas, valoraciones profesionales de la situación de necesidad, recursos idóneos y recursos aplicados.

Asimismo, Mendoza (2013) afirma que para identificar al/la consumidor/a del Servicio, se requiere de características que definan su perfil. “Este perfil se obtiene mediante la investigación del cliente describiendo las características sobre un producto o de los usuarios sobre un servicio determinado”. En relación al perfil demográfico, para el estudio del perfil, la persona consumidora es descrita en función a las siguientes características: edad, sexo, nivel socioeconómico, ocupación y nacionalidad.

Finalmente, las dimensiones y variables aportadas por los/las Trabajadores/as Sociales de la Unidad de Trabajo Social de Ofra (objeto de estudio de este Trabajo), que han sido utilizadas para esta investigación, son las siguientes:

-Datos de identificación personal: edad y sexo.

-Dimensión participación: país de procedencia.

-Dimensión relacional: estado civil y número de personas en convivencia.

-Dimensión ingresos: nivel de ingresos mensuales.

-Dimensión formativa: nivel de estudios finalizado.

- Dimensión laboral:** situación laboral.
- Dimensión vivienda:** residencia habitual.
- Dimensión salud:** padecer enfermedad física, psíquica y/o sensorial.
- Dimensión demanda:** motivo por el que acudió.

4.3. Demandas.

- Definición de demanda.

Demanda, en el ámbito del Trabajo Social, aportado por Fernández, De Lorenzo, y Vázquez (2012), constituye el inicio del proceso. Es la solicitud que la persona usuaria realiza al/la trabajador/a social. Esta, proporciona el primer elemento de información acerca de la problemática de la persona o para su entorno más inmediato, de la forma en que encara sus dificultades, de las expectativas a la resolución del problema planteado y el papel que, desde su punto de vista, la persona profesional debe ejercer.

La información que aporta la demanda ayudará en la toma de decisiones, en relación a si se debe intervenir y qué tipo de intervención. Además, las demandas suelen ser sesgadas e incompletas, por lo que se debe analizar la demanda, en el contexto vital, para poderla comprender y valorar (Fernández, De Lorenzo, y Vázquez, 2012).

Según Fernández, De Lorenzo, y Vázquez (2012), pueden aparecer diferentes tipologías en el análisis de la demanda, las cuales son:

- **Demanda explícita:** existe una correspondencia entre la necesidad de la persona usuaria y la petición que realiza al/la trabajador/a social.
- **Demanda implícita:** en caso de que la persona usuaria no identifique la necesidad principal, a pesar de solicitar ayuda sobre algo relacionado; la persona identifica una parte del problema.
- **Demanda inespecífica:** se plantea cuando la persona plantea cuestiones contradictorias y parece no saber lo que quiere.
- **Ausencia de demanda:** no es la persona quien solicita la ayuda, son otras las que, al detectar la situación problemática, piden la atención de la persona profesional.

- Demandas en los Servicios Sociales.

Según, Fernández, De Lorenzo, y Vázquez (2012), los Servicios Sociales constituyen un conjunto de dispositivos, recursos y programas que conforman una rama

de políticas sociales, tienen como finalidad promover o garantizar a los ciudadanos y ciudadanas la satisfacción de necesidades sociales que posibiliten el bienestar social y condiciones de calidad de vida acordes con los estándares de desarrollo de la sociedad. Este conjunto de actuaciones estarán bajo la responsabilidad pública, sobre todo de las administraciones públicas y locales.

También aportan que, la acción de los Servicios Sociales, se realiza a través de prestaciones técnicas, económicas y otras actividades, de la relación y la proximidad; en ellas se brinda apoyo o ayuda, por la que se cubre carencias y se trabaja en el desarrollo de las personas, grupos y territorios. La intervención de los Servicios Sociales se dirige a las necesidades que afectan al déficit relacionado con la autonomía personal, las condiciones y procesos que dificultan la inclusión social de las personas y la mejora de la convivencia (Fernández, De Lorenzo y Vázquez, 2012).

En particular, por su interés y actualidad, se recogen en este Trabajo, los datos recabados por el Ayuntamiento de Toledo, para la elaboración del “Plan de Servicios Sociales”, en el que se analizaron las demandas que habían recibido los Servicios Sociales entre los años 2010 y 2014; las cuales fueron las siguientes:

- Demanda para la cobertura de necesidades básicas, especialmente para el mantenimiento de la vivienda (alquiler-hipoteca) y alimentación.
- Demanda de empleo y de orientación para la búsqueda de empleo.
- Demanda para la valoración de situación de Dependencia.
- Demanda de intervención por parte de los Servicios Sociales, en conflictividad familiar y social, que, generalmente, es realizada por otras entidades e instituciones, más que por la persona afectada.
- Demanda de recursos especializados.
- Demandas de reagrupación familiar, por personas inmigrantes.
- Demanda de información de retorno voluntario, por personas inmigrantes.
- Demanda del Servicio de Ayuda a Domicilio, de residencias y de apoyo familiar para cuidado de personas en atención a situación de Dependencia.

Terminando con los datos recabados, también realizaron un análisis de las demandas que realizaban las personas usuarias en función de los servicios prestados por los Servicios Sociales de Ofra, las cuales fueron:

- Prestaciones Económicas de Asistencia Social (PEAS): alimentación, ropa, recibos, alquiler, comunidad, transporte, prótesis/ortesis, bonos de comedor, guardería...
- Prestación económica: R.A.I., P.C.I....
- Vivienda: alojamiento, barreras arquitectónicas...
- Asesoramiento: jurídico
- Apoyo psicosocial
- Problemática familiar: violencia, mediación...
- Problemática personal: formación, habilidades sociales...
- Salud (discapacidad, dependencia...)
- Empleo
- Ocio y tiempo libre

•Servicios prestados por los Servicios Sociales.

En el Plan Concertado 2013, desarrollado por los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Canarias, y en la página web del Gobierno de Canarias, se enumeran las prestaciones básicas de los Servicios Sociales:

1. Información, orientación y asesoramiento a los ciudadanos/as en relación con los derechos que les asisten y los recursos sociales existentes.
2. La ayuda a domicilio mediante la prestación de atenciones de carácter doméstico-social, de apoyo psicológico y rehabilitador a la persona y familias que se hallen en situaciones de especial necesidad, a fin de facilitarles la permanencia y autonomía en su medio habitual de convivencia.
3. El alojamiento y la convivencia, mediante las acciones encaminadas a facilitar formas alternativas de vida a la usual convivencia familiar en los supuestos en que ésta sea inviable por no existir la unidad familiar o porque, aun existiendo ésta, presente una situación de deterioro psicológico, afectivo y social que impida la incorporación de la persona a corto plazo en su entorno.
4. La prevención e inserción social, ejerciendo las tareas de prospección y detección de situaciones individuales o colectivas de riesgo o de

marginación social y, de producirse ésta, las acciones asistenciales y rehabilitadoras que posibiliten la inserción familiar y social.

5. La emergencia social, que tiene por objeto el desarrollo de programas y actuaciones encaminadas a procurar el apoyo necesario a personas o grupos que, por circunstancias propias o ajenas, sean objeto de marginación social y no puedan con sus propios medios hacer frente a tal situación.
6. La cooperación social y fomento de la solidaridad a través de las acciones encaminadas a potenciar las expresiones de solidaridad y fomentando la responsabilidad social ante situaciones de necesidad.

Por último, en la página web del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (ámbito concreto), se recogen los siguientes servicios, que prestan los Servicios Sociales Municipales:

- Atención social y desarrollo comunitario.
- Trabajo social de zona.
- Atención domiciliaria.
- Cooperación social y voluntariado.
- Mayores.
- Menores.
- Discapacidad.
- Drogodependencia.
- Acogida.
- Asistencia a víctimas del delito.
- Cooperación al desarrollo.
- Inmigración.

- Los servicios en Trabajo Social de zona Trabajo Social de Zona.

Por último, desde el Trabajo social de zonas, donde se encuentra los Servicios Sociales de Ofra, se recoge en la página web del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, que el Trabajo Social de Zona “desarrolla acciones descentralizadas en el territorio para acercar las prestaciones básicas a la ciudadanía, facilitando el acceso a los Servicios Sociales especializado mejorando y normalizando los sistemas y cauces de información”.

Las Unidades de Trabajo Social de Zona (UTS) son el primer nivel de atención integral (individual, familiar y comunitario) ante los problemas y necesidades sociales, prestando los siguientes servicios:

1. Información, valoración y orientación (IVO).
2. Prevención, seguimiento e intervención individual, familiar y grupal.
3. Acceso a prestaciones sociales.
4. Participación en iniciativas comunitarias.
5. Seguimiento de los Programas de Integración Convenidos.
6. Inserción laboral (derivación).
7. Servicios funerarios.

4.4. Necesidades.

- Qué son las necesidades.

En cuanto a las necesidades, se ha de mencionar que “cada concepción de la naturaleza humana conlleva a una visión propia de las necesidades del ser humano, y por tanto, de la forma de hacer frente a las mismas” (Alemán, Alonso y Fernández, 2010).

Por lo que, a continuación, se muestran diferentes enfoques y definiciones de las necesidades humanas, clasificadas por autoras y autores.

Autoras/es	Enfoques y definiciones
Marx (1844)	La necesidad como carencia se entiende que es la falta de bienes para cubrirla, cuya superación se impone al sujeto con gran prioridad para poder continuar su vida individual.
Parsons (1951)	Las necesidades humanas son el resultado de la socialización y de las pautas culturales que están institucionalizadas, es decir, son acciones sociales.
Maslow (1954)	La necesidad es un impulso, una fuerza motivadora generada por un estado de carencia. Se busca la consecución de necesidades de forma creciente y jerarquizada.
Braudillard (1972)	Las necesidades son un elemento de conexión entre personas y permiten la capacidad de establecer niveles de relación interpersonal y de implicación en el proceso social.
Schütz (1965), Berger y Luckman (1966), Garfinkel (1967) y Goffman (1959)	Las necesidades son construcciones sociales a través de las interacciones de la vida cotidiana. En la etnometodología el lenguaje y las discusiones entre grupos permiten revelar o mostrar las necesidades.
Habermas (1981)	La satisfacción de una necesidad va ligada a una estructura simbólica, es decir al nivel sociocultural y a las normas sociales establecidas.

Barranco (2009)	Para el Trabajo Social las necesidades humanas son estados de carencia que presentan las personas respecto a los medios necesarios para su subsistencia y desarrollo.
Morgado (2010)	Aquella carencia de algo necesario, de carácter físico o psíquico, para el bienestar y desarrollo de la persona, que produce una situación de malestar, en consecuencia tiene el impulso de subsanarlo.
Fernández, De Lorenzo, y Vázquez (2012)	La falta de algo considerado necesario, su carencia lleva a la persona a moverse para lograr su satisfacción.
Aguilar (2013)	Las necesidades humanas fundamentales son el conjunto de condiciones de carencia y privación identificadas y de validez universal, innatas a la naturaleza del ser humano, el cual posee potencialidades para solventarlas.

Fuente: Elaboración propia a partir de Puig, Sabater y Rodríguez (2012).

Así mismo, consideran las necesidades como estado de carencia, la cual genera la motivación para subsanar la situación de malestar que producen esas necesidades, y son fruto de las interacciones de la sociedad, por su socialización y normas.

Aguilar (2013) establece que dichas necesidades son finitas, pocas y clasificables, y que son la mismas en todas las culturas y períodos históricos. En la cultura y en el tiempo, lo que cambia es la forma o medios usados para satisfacer las necesidades; pero las necesidades no son solo carencias, al mismo tiempo son potencialidades individuales y colectivas.

Por consiguiente, las necesidades son el origen de la demanda de las personas ciudadanas ante las instancias públicas su solución y cobertura. “Si no existieran necesidades insatisfechas, no se produciría la demanda”. Además, las necesidades insatisfechas son causa de malestar individual y social, y a su vez un estímulo para el progreso material, para la producción de medios que las satisfagan (Morgado, 2010).

Como resumen, en el ámbito que ocupa, puede definirse la necesidad, como la carencia de algo imprescindible para la subsistencia y/o bienestar de una persona, que estará condicionada por su cultura contextual, pero dotada intrínsecamente de impulsión motora para buscar los medios que solventen dicha carencia.

- Tipos de necesidades.

Respecto a las tipologías de las necesidades, el ser humano experimenta una serie de necesidades, “que pueden estar en función de su naturaleza como ser vivo o en función del contexto social para ser admitido dentro de ese entorno” (Morgado, 2010).

Algunas teorías y estudios sobre la clasificación de las necesidades recogidas por Morgado (2010) son:

1. La Teoría humanista o jerárquica de necesidades según Maslow:

Diseñó una pirámide de necesidades, en la base se encuentra las necesidades más básicas o simples, y en la cima, las necesidades más relevantes o fundamentales; las necesidades básicas son satisfechas en un corto periodo de tiempo, y las superiores en un periodo más largo. Esas necesidades, diseñadas por Maslow, son:

- **Necesidades fisiológicas básicas.** Es el escalón inicial de la pirámide, las necesidades básicas para mantener la salud.
- **Necesidad de seguridad y protección.** Al ser satisfechas las necesidades fisiológicas, la persona comienza a preocuparse por la seguridad frente a cualquier daño y de mantener cubiertas las necesidades en el futuro. Dentro de ellas se encuentran las necesidades: seguridad física y de salud, seguridad de empleo, de ingresos y recursos, seguridad moral, familiar y de propiedad privada.
- **Necesidad de afecto y pertenencia a grupos.** “Una vez que al persona se siente físicamente segura, empieza a buscar la aceptación social” (Morgado, 2010, p. 195), pertenecer a un grupo social, ser aceptada por el mismo y obtener su reconocimiento; la necesidad de relacionarse, ser parte de una comunidad, de integrarse en la sociedad.
- **Necesidades de estima y de reconocimiento.** Para las personas es imprescindible sentir aprecio y estima por otras personas, “tener cierto prestigio y destacar dentro del contexto de su grupos social”.
- **Necesidad de autorrealización.** Las necesidades más elevadas en la cima de la pirámide, de la jerarquía de las necesidades. Cuando las demás necesidades han sido satisfechas, aparece esta necesidad de estar en un continuo proceso de búsqueda y satisfacción.

2. Necesidades básicas e instrumentales. Teoría universalista de las necesidades humanas de Doyal y Gough, y Max-Neef.

Esta teoría parte de una concepción del ser humano como agente social; participa en la sociedad y se integra en ella para conseguir fines. El daño imposibilita actuar y

participar en la sociedad y lograr fines u objetivos. En base a estas premisas, se dividen las necesidades en básicas e intermedias.

Primero, se encuentran las necesidades básicas, de carácter vital, “serán condiciones previas universales para la participación social y la persecución de fines propios” (Morgado, 2010, p. 197). Se encuentran las necesidades de alimento, oxígeno, agua, higiene, protección frente al dolor y enfermedad. Son fundamentales en la supervivencia y la integridad psicofísica de las personas. Estas necesidades son la salud física y la autonomía personal.

En segundo lugar, están las necesidades intermedias, las cuales permiten satisfacer las básicas. Son objetivos más específicos, como alimento adecuado, agua limpia, atención sanitaria adecuada, etcétera. También son valoradas objetivamente y son universales, pero la estructura social incide en su magnitud y valoración.

Se encuentran también, aportaciones de Max-Neef, siguiendo la teoría de Doyal, Gough. Distingue entre necesidades instrumentales o satisfactorias y necesidades absolutas. Las necesidades absolutas, denominadas anteriormente necesidades básicas, deben darse para el desarrollo físico y psíquico de la persona, cuyo fin es sobrevivir. Las necesidades instrumentales se requieren para acceder a las absolutas; son un medio para cubrir carencias, “para obtener algo que no necesita justificación de ninguna índole” (Morgado, 2010, p. 198). Por ello también es denominada satisfactorias.

En común tienen los autores la relación existente entre los medios utilizados para cubrir las necesidades básicas, como fin a conseguir.

3. Teoría de las necesidades de Bradshaw.

Este autor “señaló cuatro grandes perspectivas diferentes para considerar las necesidades sociales que daban origen a una tipología que permitía dividir las necesidades, según las expectativas sobre las que se fundamentan los juicios de valor” (Morgado, 2010, p. 200). Esas necesidades son:

- **Necesidades normativas:** entendidas como carencia subjetiva, la persona que la padece informa de ella, y la persona profesional la define.
- **Necesidades percibidas o experimentadas:** basadas en la percepción de cada persona o grupo de personas y sentida como carencia.

- **Necesidades expresadas:** también entendida como demanda, manifestada por la persona en algún servicio. Aunque la demanda estará condicionada por la oferta de recursos, y su disposición por parte del servicio.
- **Necesidades comparativas:** las expectativas se centran en la comparación con la situación similar de otra persona, la cual ha obtenido ayudas.

Además, Alemán, Alonso y Fernández (2010) también hablan de las teorías de las necesidades aportadas por Maslow, y de Doyal y Goug, en su libro “Fundamentos de Servicios Sociales”. Y, por otro lado, Fernández, De Lorenzo, y Vázquez, (2012) menciona la tipología de Bradshaw de las necesidades.

En cambio, Brill (citado en Aguilar, 2013: 24) aporta otros dos tipos de necesidades fundamentales que tienen las personas “la primera es poseer seguridad; esto es, amar y ser amado, relacionarse con otros, y tener confort material. La segunda es experimentar el crecimiento para alcanzar la madurez desarrollando el máximo potencial de uno mismo”.

Finalmente, las necesidades que se detectaron en la investigación, se analizaron a través de las demandas de las personas usuarias, teniendo como referencia la tipología de las necesidades de Maslow y de Bradshaw.

•Necesidades en relación a los Servicios Sociales.

En relación con los Servicios Sociales y en el ámbito del Trabajo Social, como aporta Morgado (2010), interesan las necesidades clasificadas como sociales; se entiende como tal cuando una necesidad humana es compartida por conjuntos de personas. A parte, esas necesidades son cubiertas por políticas sociales y por poderes públicos. Las necesidades fisiológicas básicas, diseñadas por Maslow, son aquellas que, desde el ámbito del Trabajo Social, unido a los Servicios Sociales, se pretende cubrir las necesidades básicas de las personas para subsistir, contribuir al bienestar social de la persona en relación a la cobertura de esas necesidades; las cuales son configuradas, por los Estados, como derechos sociales, pasando a ser objeto de protección por los organismos públicos.

Gracias al surgimiento del Trabajo Social, como aporta Morgado (2010), se establecen esas medidas de protección y satisfacción de necesidades. Nace el Trabajo Social para cubrir dichas necesidades sociales y, al mismo tiempo, para amparar a

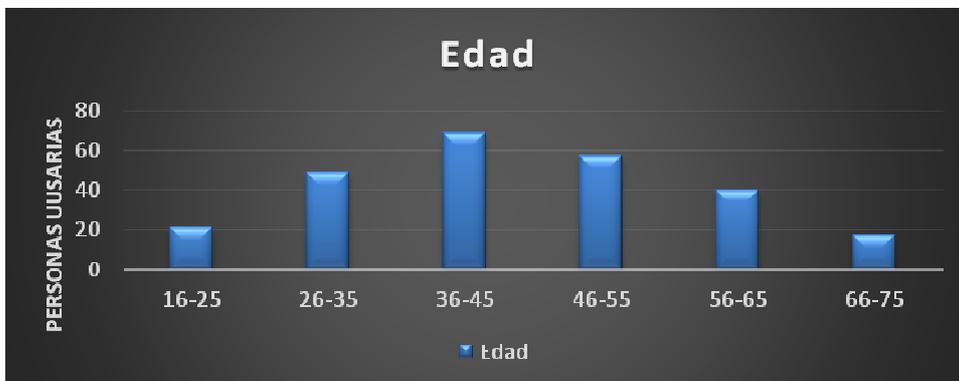
determinados colectivos, siendo así un instrumento de la política social. Por lo que la función del Trabajo Social es analizar y percibir las necesidades sociales insatisfechas de las personas ciudadanas, aportando soluciones a la situación dada, es decir, satisfacer las necesidades sociales (Morgado, 2010, p. 204).

Para acabar, mencionar que Aguilar (2013) también plantea que las necesidades y su satisfacción son objeto de estudio e intervención del Trabajo Social. A partir de los años sesenta, se centra el objeto del Trabajo Social en la respuesta a las necesidades sociales a través de recursos y servicios institucionales.

5. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

A continuación se expone los resultados, tras el vaciado de los datos recogidos en las 259 entrevistas, elaborados a partir de las tablas del anexo 1.

Gráfico1: Edad.



Fuente: elaboración propia.

El 26,25% de las personas entrevistadas tiene entre los 36-45 años, entre los 46-55 años un 22%, y de 26-35 años un 18,91% de las personas.

Gráfico2: Sexo.



Fuente: elaboración propia.

El 69,49% de las personas usuarias que acuden a la UTS de Ofra, son mujeres, frente a los hombres en un 30,50%.

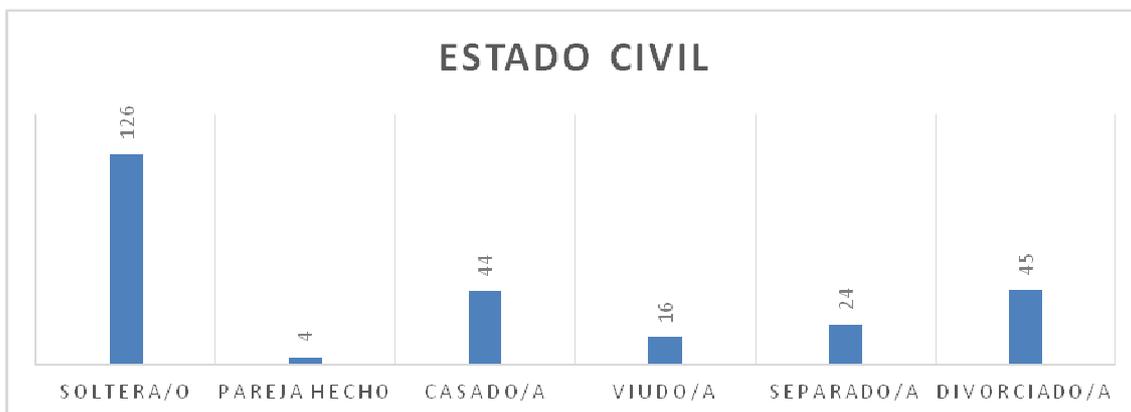
Gráfico3:Nacionalidad.



Fuente: elaboración propia.

El 92,27% de las personas entrevistadas son españolas, frente al 6,94% de las personas que eran de nacionalidad extranjera.

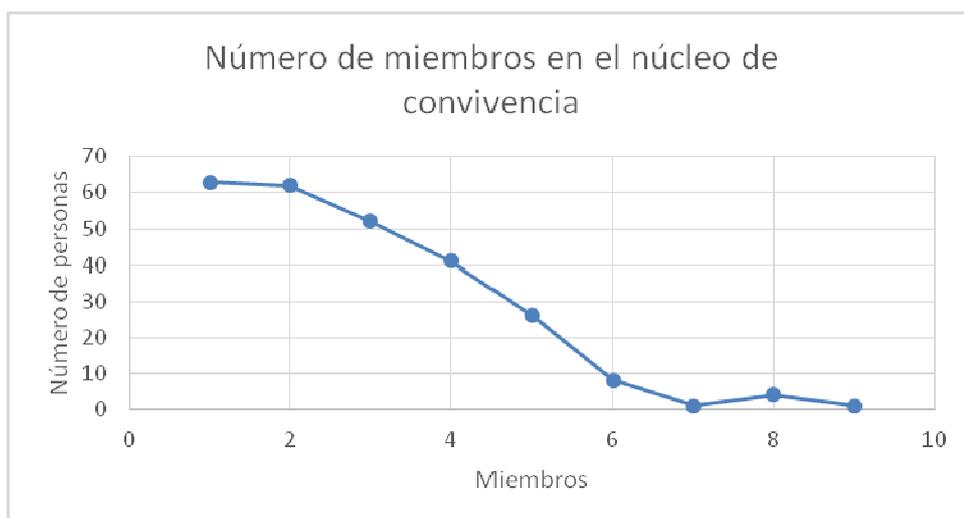
Gráfico4: Estado civil.



Fuente: elaboración propia.

La mayoría de personas entrevistas son solteras, alcanzando un 48,64%, el resto tiene un porcentaje bajo. Destaca el número de personas entrevistadas casadas, con un 16,98%, y el de personas divorciadas con un 17,37%.

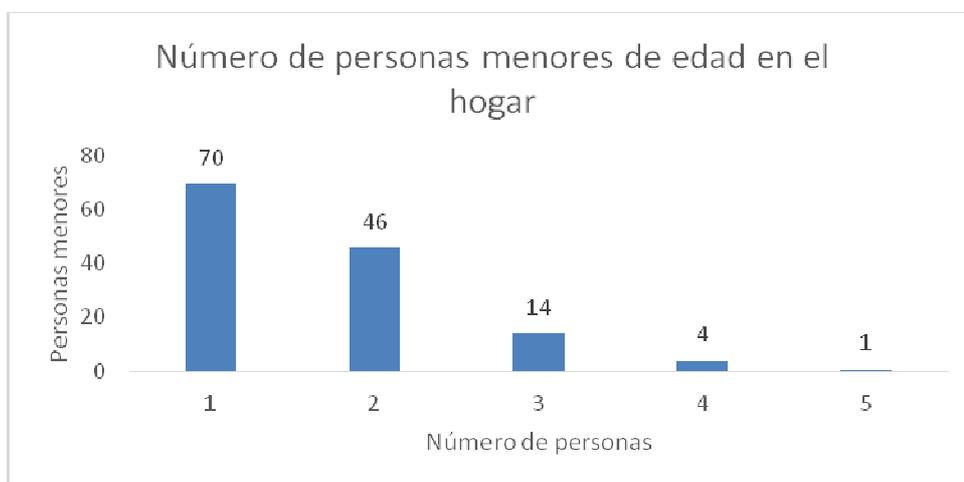
Gráfico5:Número de miembros en el núcleo de convivencia¹.



Fuente: elaboración propia.

El 24,32% son núcleos familiares de una persona, el 23,93% son núcleos con dos personas, el 20,07% con tres personas, el 15,83% con cuatro y el 10,03% con cinco. Los núcleos con más de cinco personas son muy bajos.

Gráfico6: Número de personas menores de edad en el hogar.

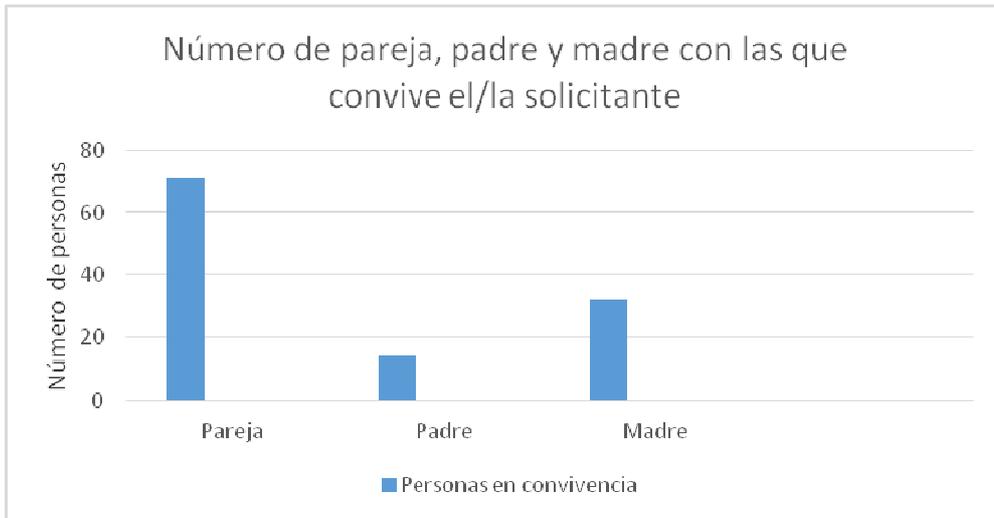


Fuente: elaboración propia.

Un 27,02% de las personas convive con un solo miembros menor de edad y el 17,76% convive con dos miembros menores de edad. El máximo de personas menores de edad en el núcleo de convivencia es de cinco personas menores de edad, pero con un porcentaje bajo a partir de los tres miembros.

¹Los núcleos de convivencia forman el número de personas que viven en el hogar.

Gráfico7: Número de pareja, padre y madre con las que convive el/la solicitante.



Fuente: elaboración propia.

Un 27,41% de las personas usuarias convive con una pareja, seguido de un 12,35% que vive con madres.

Gráfico8: Número de personas con las que convive el/la solicitante.



Fuente: elaboración propia.

En los núcleos de convivencia se encuentra que un 29,34% tienen un/a hijo/a, un 20,07% son con dos hijos/as. El 2,31% tiene un/a nieto/nieta, el 10,03% convive con un familiar, y el 2,31% convive con una persona que no es familiar.

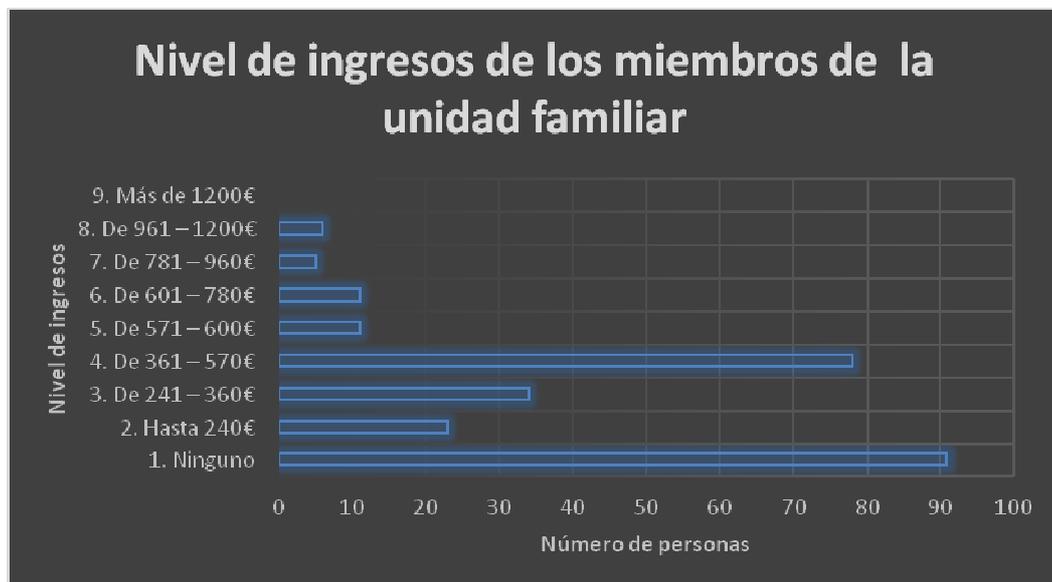
Gráfico9: Nivel de ingresos mensuales de la persona solicitante.



Fuente: elaboración propia.

Los datos más significativos son: un 48,26% de las personas usuarias que no perciben ningún ingreso económico, le sigue, con un 25,86%, personas con 361-570€ de ingresos mensuales, un 11,19% tiene ingresos de 241-360€ al mes. Ninguna persona tiene más de 1.200€ de ingresos.

Gráfico10: Nivel de ingresos de los miembros de la unidad familiar².

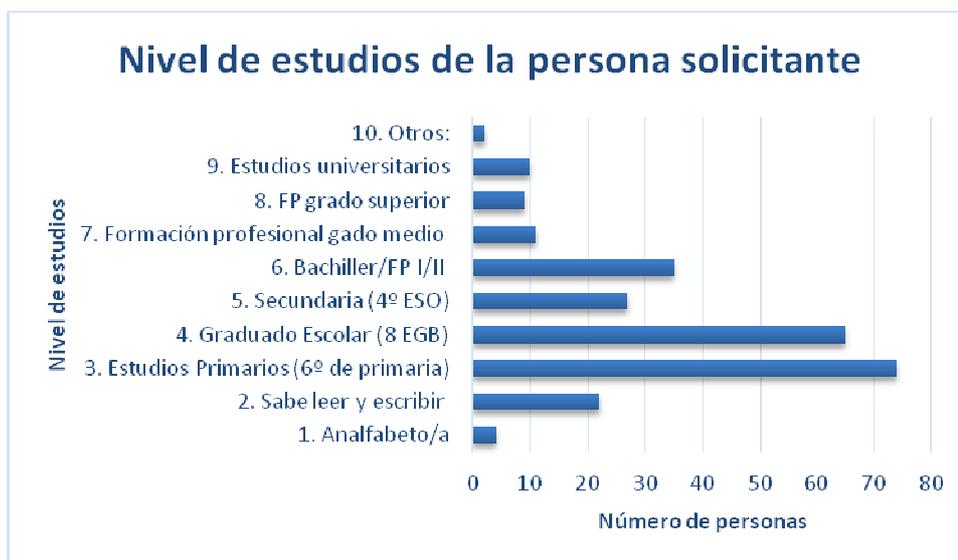


Fuente: elaboración propia.

²La unidad familiar es independiente del núcleo de convivencia, está formada por la persona solicitante y personas a su cargo o familiares directos, es decir, la persona solicitante; la persona solicitante con hijos/as; con hijos/as y pareja; con padre/madre y/o hermanos/as. Por tanto, el estudio se centra en la unidad familiar de la persona usuaria.

El 35,13% de los núcleos familiares no tienen ingresos económicos, el 30,11% con 361 – 570€ al mes, con 241 – 360€ son el 13,12% y con ingresos de hasta 240€ el 8,88% de las personas.

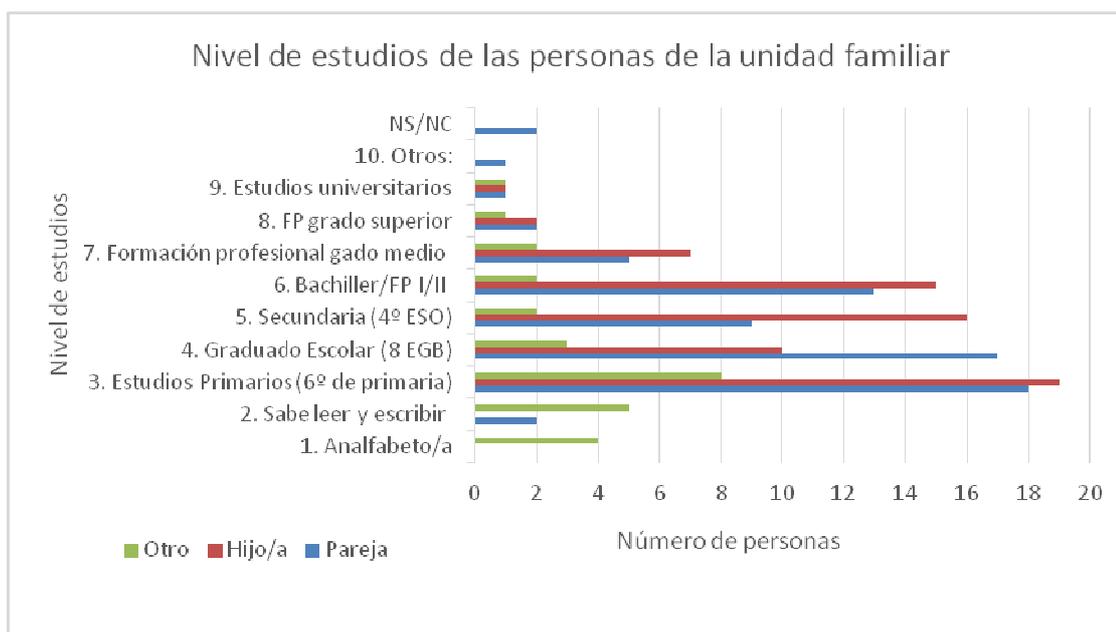
Gráfico11: Nivel de estudios de la persona solicitante.



Fuente: elaboración propia.

Los Estudios Primarios son el nivel de estudios con más porcentaje, de un 28,57%, le sigue el Graduado Escolar con un 25,09%, con un 13,51% con Bachiller/FP I/II y la Secundaria con un 10,42%.

Gráfico12: Nivel de estudios de las personas de la unidad familiar.



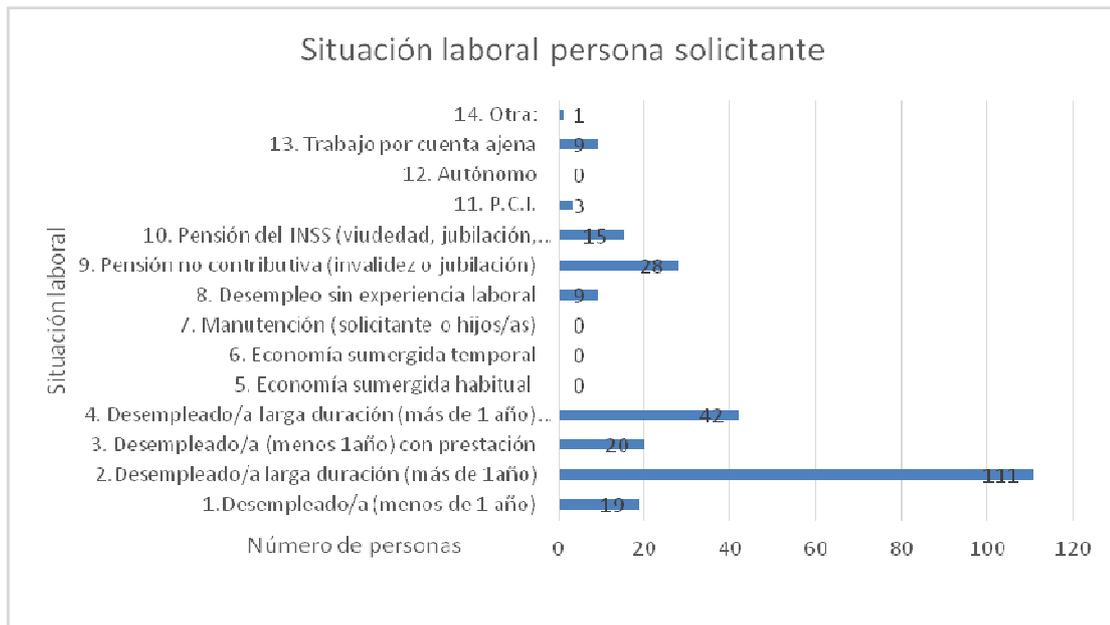
Fuente: elaboración propia.

La pareja de las personas usuarias tienen la mayoría, con un 6,94%, estudios primarios, con graduado escolar un 6,56%, con bachiller/FP I/II el 5,01%, y el 3,47% con secundaria.

Los hijos/as de las personas entrevistadas tiene un 7,33% estudios primarios, el 6,17% la secundaria, el 5,79% bachiller/FP I/II y el 3,86% graduado escolar.

Los otros familiares, los datos más significativos son que el 3,08% tiene estudios primarios, 1,93% sabe leer y escribir, y el 1,54% son analfabetos/as

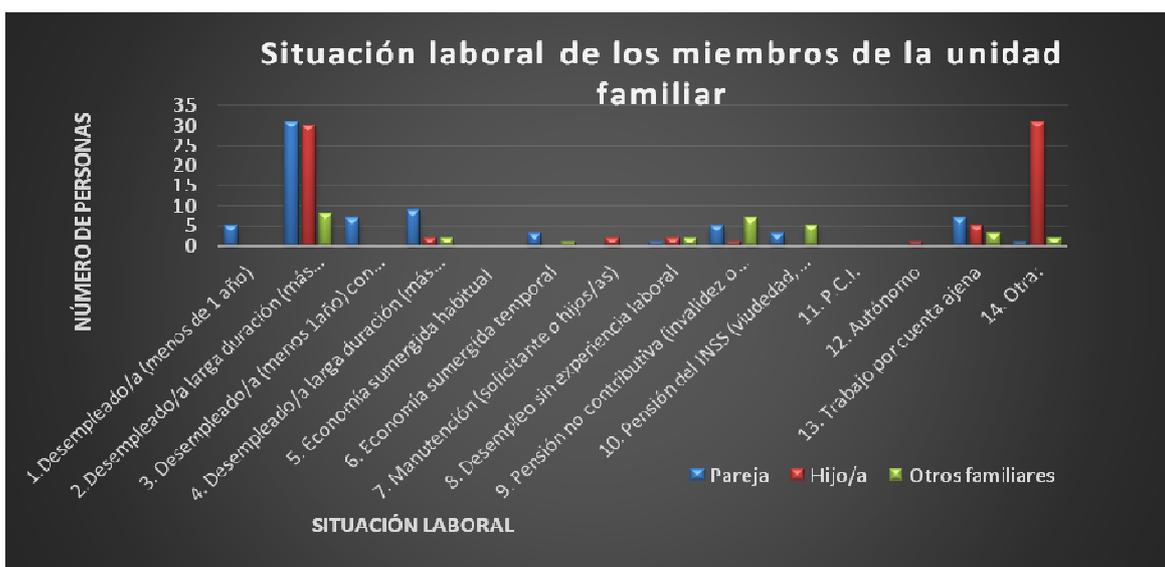
Gráfico13: Situación laboral persona solicitante.



Fuente: elaboración propia.

En su mayoría son personas en situación de desempleo de larga duración (más de 1 año) con un 42,85%, le sigue el desempleo de larga duración con prestación con un 16,21%, el 10,81% cobra una pensión no contributiva, las personas desempleadas (menos 1 año) con prestación con un 7,72% y sin prestación son un 7,33% de las personas.

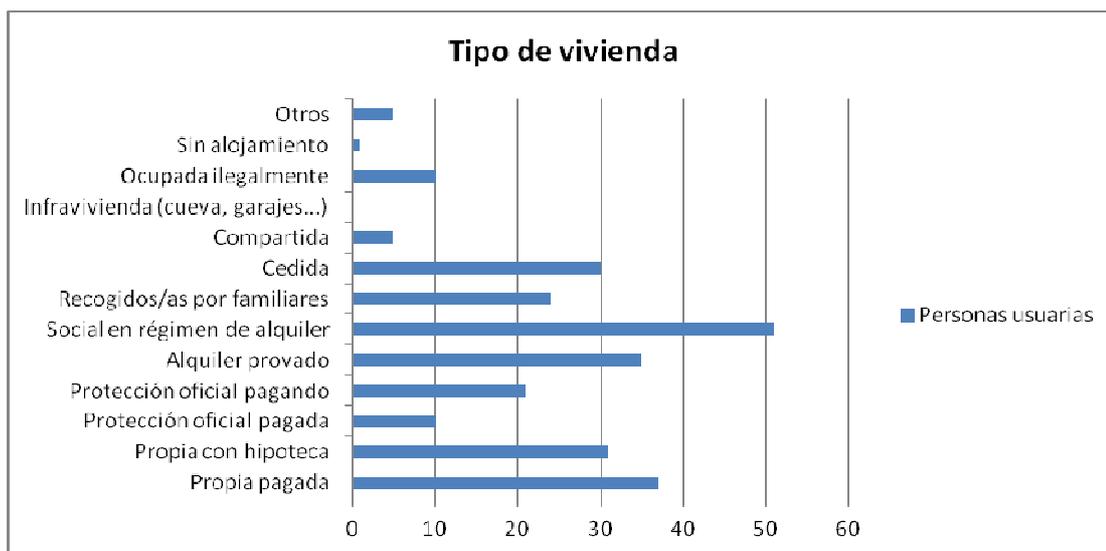
Gráfico14: Situación laboral de los miembros de la unidad familiar.



Fuente: elaboración propia.

Un 11,96% de las parejas de las personas usuarias en situación de desempleo de larga duración (más de 1año). El 11,96% de los/as hijos/as de las personas usuarias están en otra situación (estudiando). De los otros familiares, se encuentra un 3,08% en situación de desempleo de larga duración (más de 1año), el 2,70% cobra una pensión no contributiva y el 1,15% trabaja por cuenta ajena.

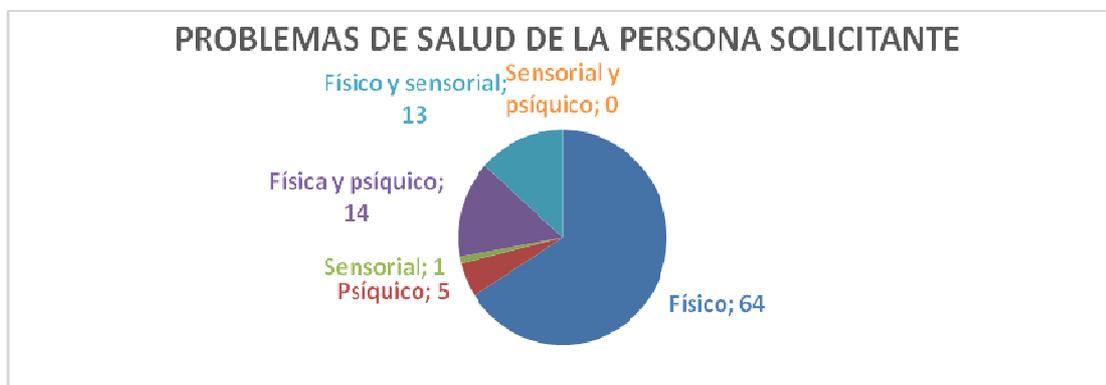
Gráfico15: Tipo de vivienda.



Fuente: elaboración propia.

En su mayoría, con un 19,69%, tienen vivienda social en régimen de alquiler, el 14,28% la vivienda es propia y pagada, de alquiler privado son el 13,51%, el 11,96% tiene vivienda propia con hipoteca, el 11,58% es cedida, son recogidos por familiares el 9,26% y el 8,10% tienen vivienda de protección oficial en pago.

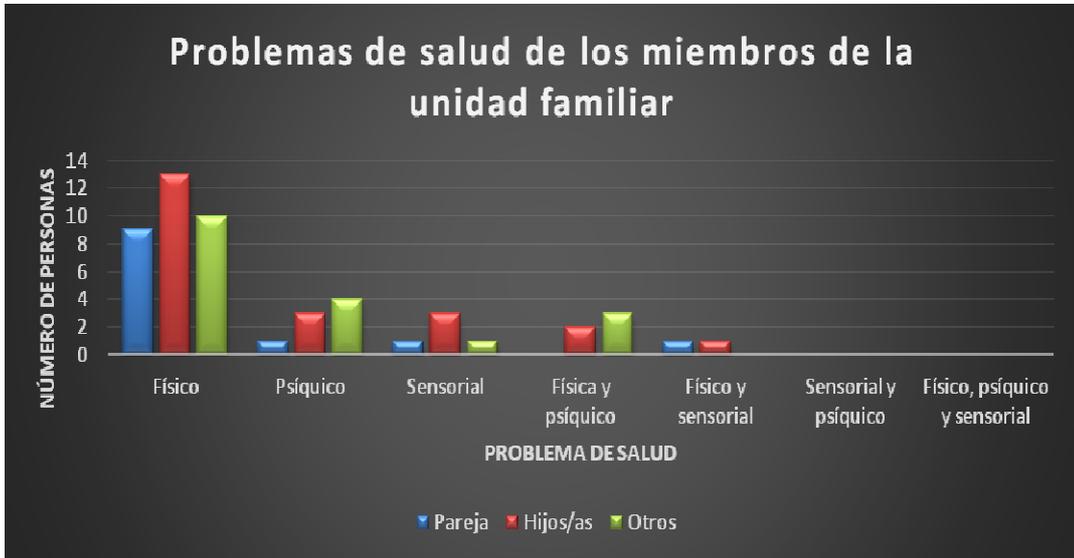
Gráfico16: Problemas de salud de la persona solicitante.



Fuente: elaboración propia.

Un 24,71% de las personas entrevistadas tiene problemas de salud de tipo físico, el 5,40% físico y psíquico, el 5,01% físico y sensorial, y el 1,93% tiene problemas psíquicos.

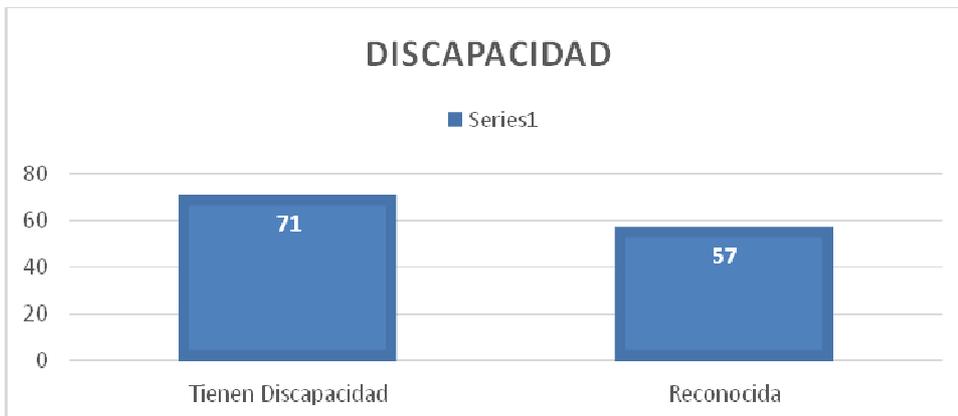
Gráfico17: Problemas de salud de los miembros de la unidad familiar.



Fuente: elaboración propia.

La pareja de la persona entrevistada alcanza un 3,47% con problemas físicos. De los/as hijos/as son el 5,01% con problemas físicos, el 1,15% tiene psíquico, y otro 1,15% sensorial. Por último, los otros familiares tienen un 3,86% problemas físicos, el 1,54% psíquico y el 1,15% físico y psíquico.

Gráfico18: Discapacidad.



Fuente: elaboración propia.

Son el 27,41% de las personas entrevistadas que tienen discapacidad, el 22% de las personas con discapacidad la tiene reconocida.

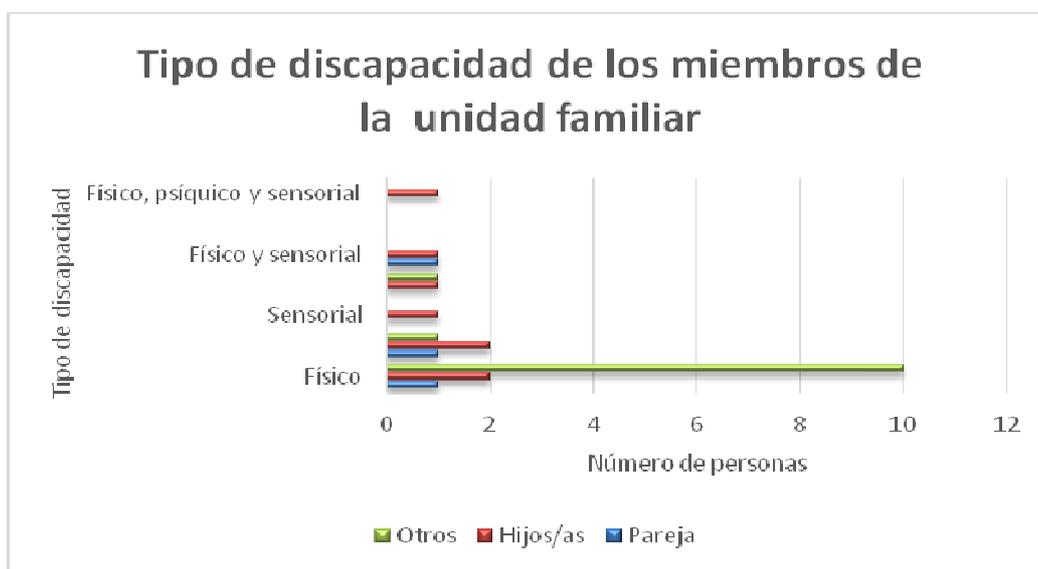
Gráfico19: Tipo de discapacidad de la persona solicitante.



Fuente: elaboración propia.

El 12,35% de las personas usuarias tiene discapacidad física, el 1,93% discapacidad física y sensorial, y otro 1,93% física y psíquica.

Gráfico20: Tipo de discapacidad de los miembros de la unidad familiar.

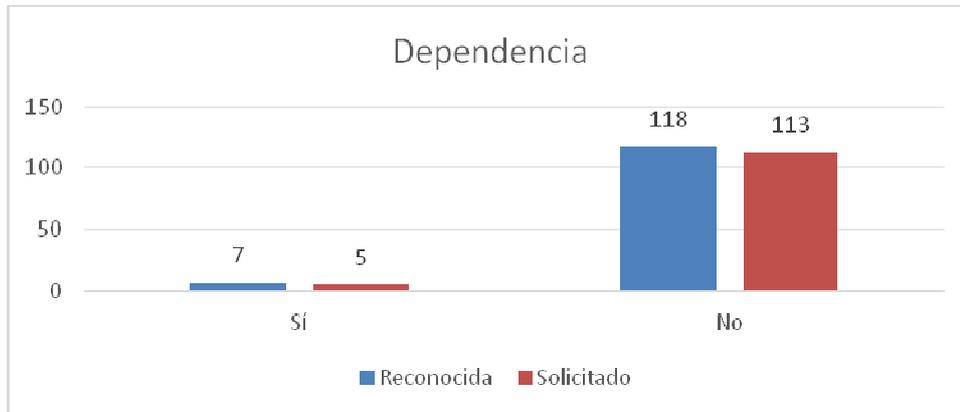


Fuente: elaboración propia.

Las parejas son el 0,38% las que tienen discapacidad física, otro 0,38% psíquica y un 0,38% física y sensorial. De los/as hijos/as de las personas usuarias un 0,77% tiene discapacidad física, otro 0,77% con psíquica, el 0,38 en sensorial, otro 0,38% en física y

psíquica, y 0,38% en física y sensorial. Por último, los otros familiares tienen el 3,86% discapacidad física, el 0,38% psíquica y el 0,38% física y psíquica.

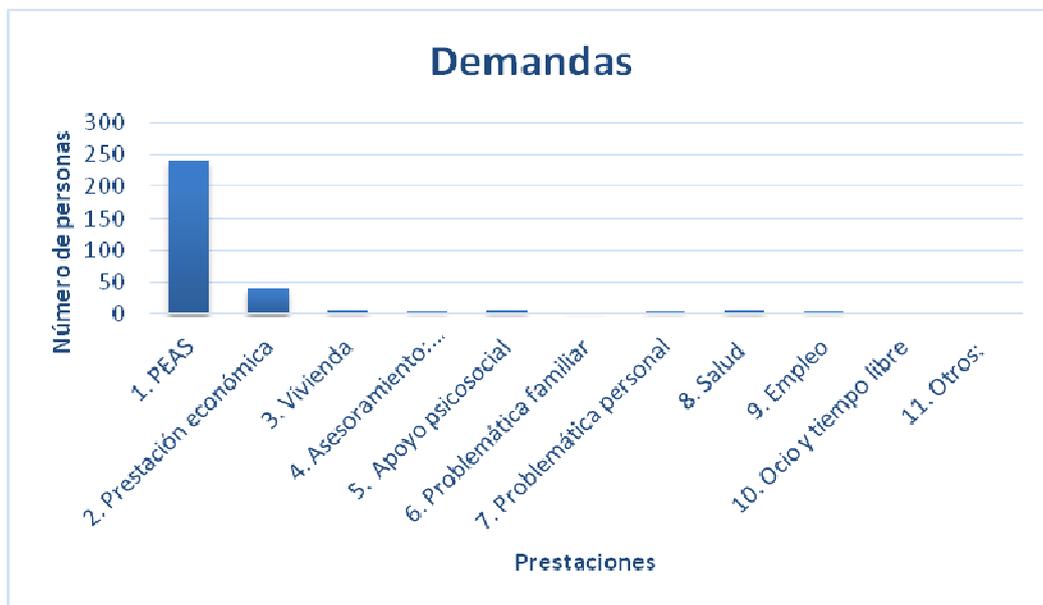
Gráfico21: Dependencia.



Fuente: elaboración propia.

El 2,70% tiene reconocimiento de dependencia, el 1,93% lo tiene solicitado.

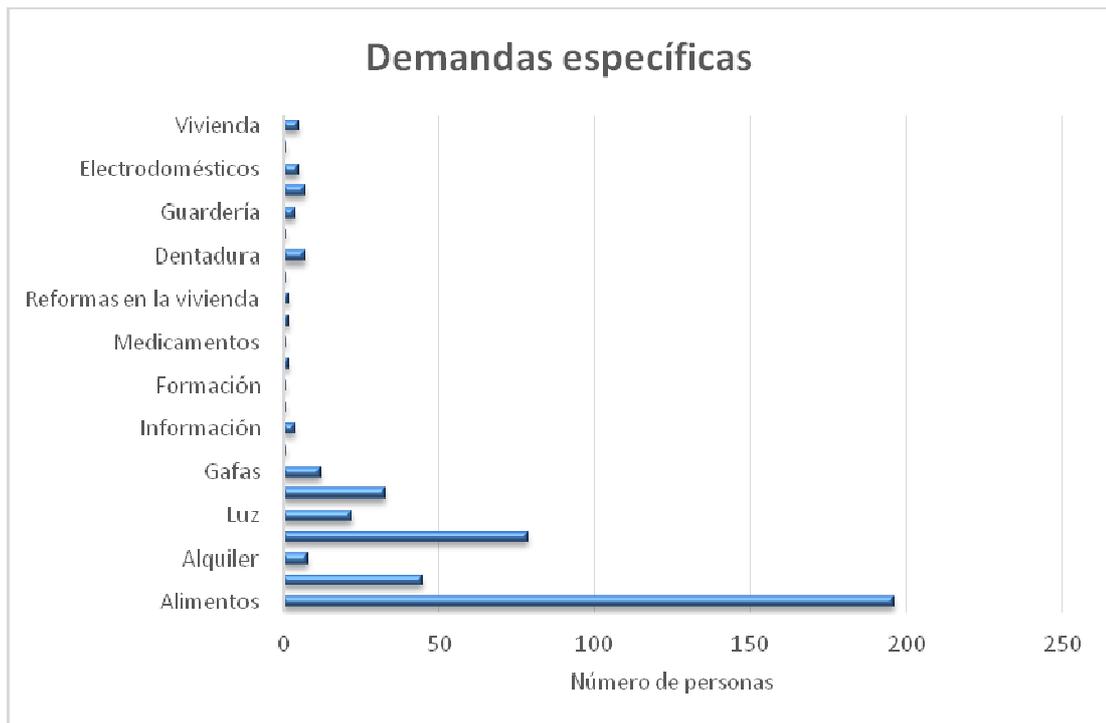
Gráfico22: Demandas.



Fuente: elaboración propia.

El 93,05% de las personas usuarias demanda PEAS, un 15,44% demanda alguna prestación económica.

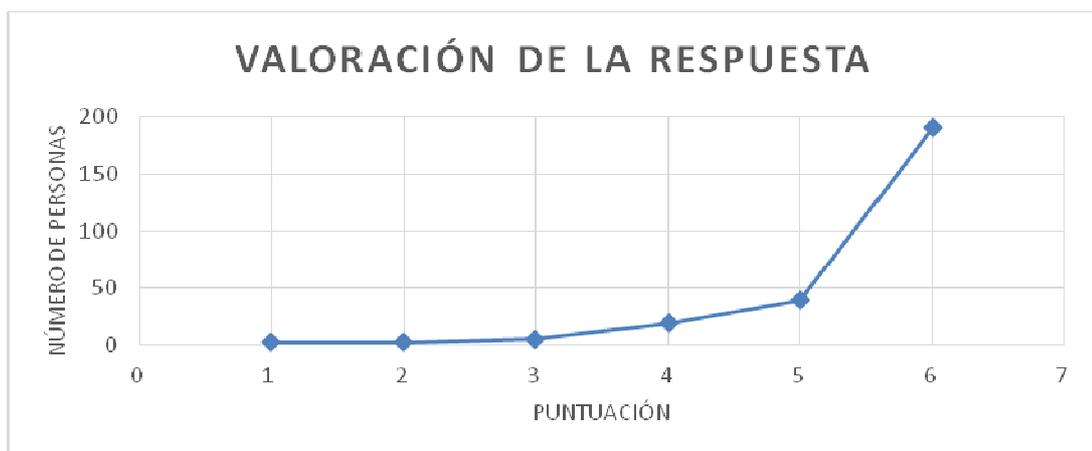
Gráfico23: Demandas específicas.



Fuente: elaboración propia.

El 30,50% de las personas demanda ayudas para el pago de recibos de agua, el 75,67% alimentos, el 17,37% la P.C.I., el 12,74% bono de transporte, el 8,49% demanda ayudas para los recibos de la luz y el 4,63% el pago de gafas.

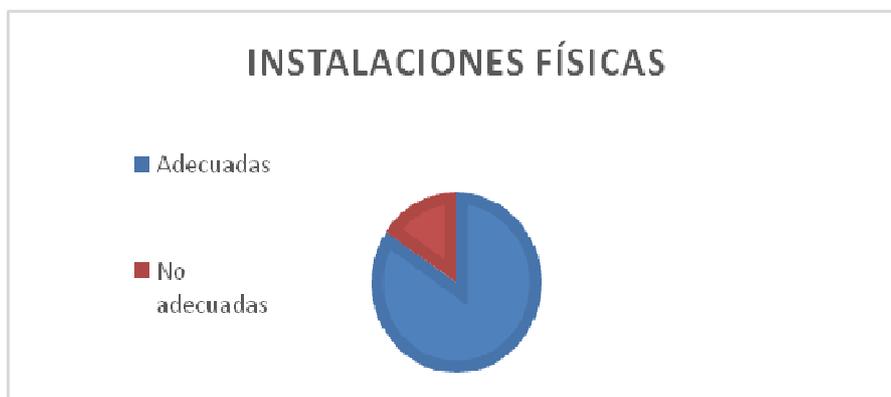
Gráfico24: Valoración de la respuesta.



Fuente: elaboración propia.

La mayor puntuación de satisfacción fue el 6 por el 73,35% de las personas entrevistadas, seguida del 5, puntuado por el 15,05% de las personas, y la nota 4 por el 7,33% de las personas.

Gráfico25: Instalaciones físicas.



Fuente: elaboración propia.

El 84,55% de las personas entrevistadas consideran adecuadas las instalaciones físicas, el 15,44% no consideran adecuadas las instalaciones físicas del centro.

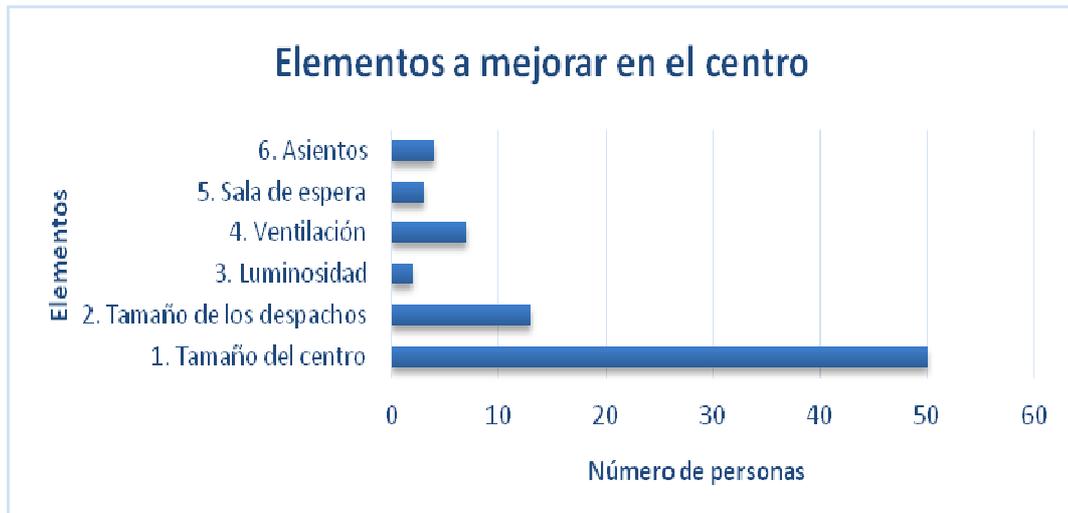
Gráfico26: Mejora de las instalaciones.



Fuente: elaboración propia.

El 72,97% de las personas entrevistadas no consideran que deben mejorarse, en cambio el 27,02% si creen que debería mejorar las instalaciones físicas del centro.

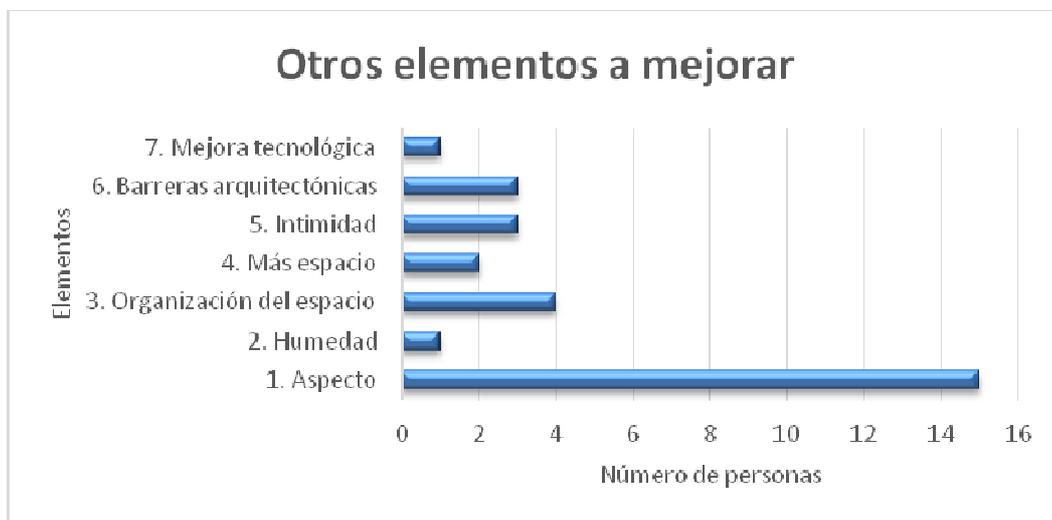
Gráfico27: Elementos a mejorar en el centro.



Fuente: elaboración propia.

De las personas que respondieron que debe cambiar las instalaciones físicas del centro, el 19,30% de las personas consideran que debe mejorarse el tamaño del centro, y el 5,01% el tamaño de los despachos.

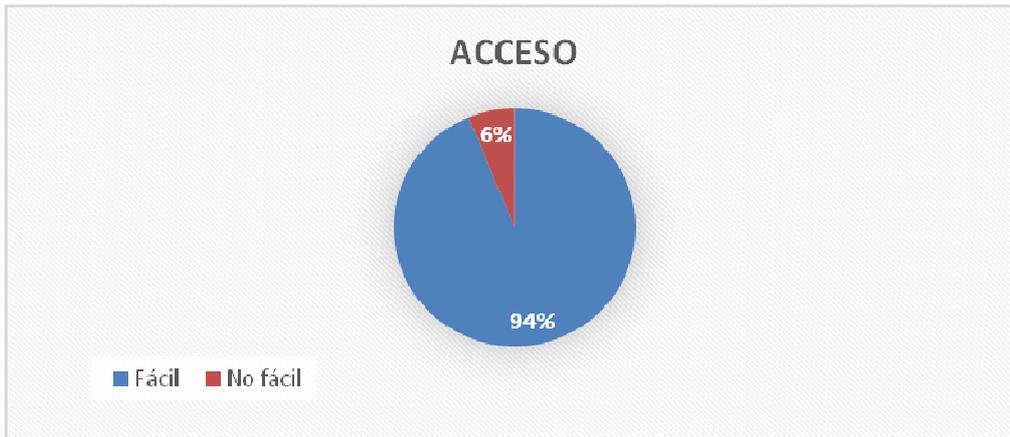
Gráfico28: Otros elementos a mejorar.



Fuente: elaboración propia.

De las personas que respondieron que debe cambiar las instalaciones físicas del centro, el 5,79% de las personas consideraron que el aspecto del centro debería mejorar, el 1,15% que no hay intimidad en el centro, y un 1,15% observó la presencia de barreras arquitectónicas.

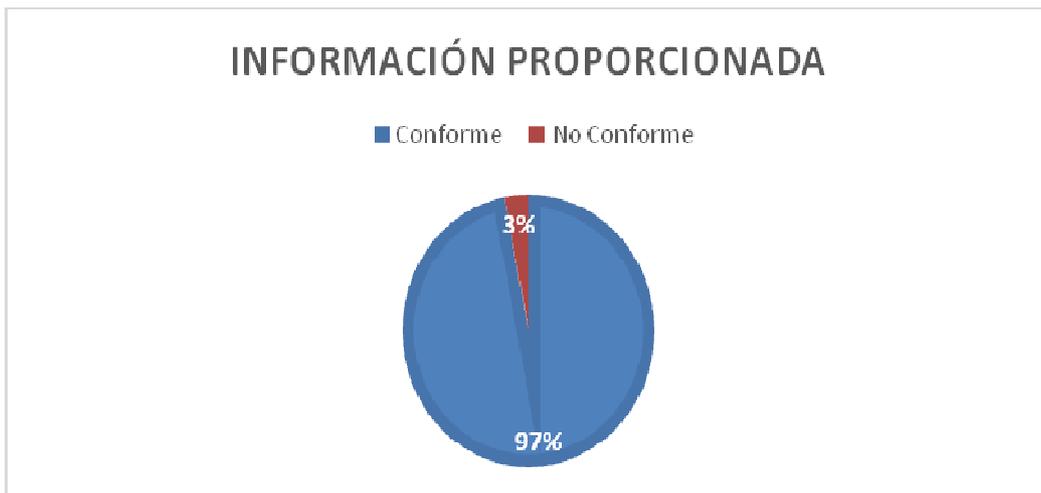
Gráfico29: Acceso.



Fuente: elaboración propia.

Al 93,82% de las personas les resultó fácil el acceso al centro, al 6,17% no les fue fácil acceder.

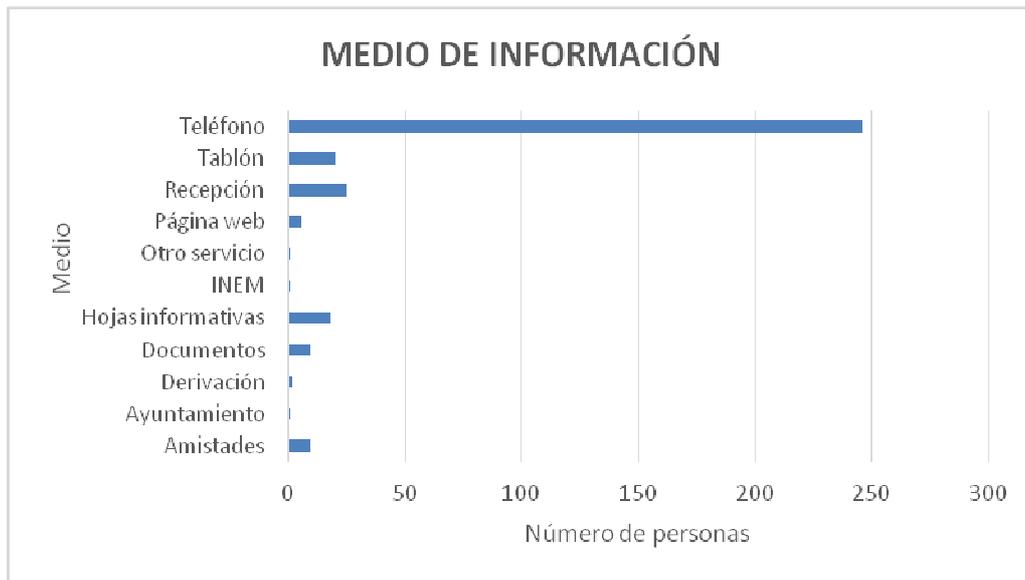
Gráfico30: Información proporcionada.



Fuente: elaboración propia.

El 96,91% de las personas están conformes con la información que se les proporciona por el centro, al 3,08% no le resulta suficiente la información recibida por parte del Centro.

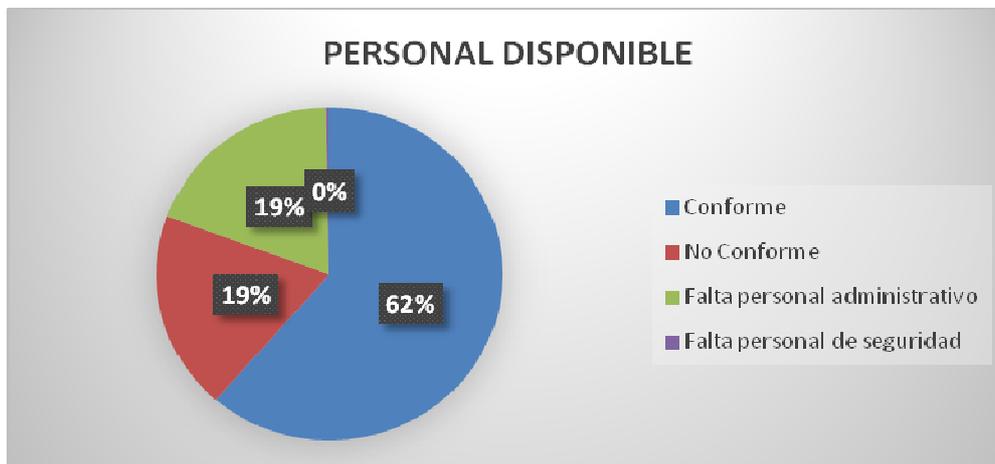
Gráfico31:Medio de información.



Fuente: elaboración propia.

El 94,98% obtuvieron la información por medio del teléfono del centro, el 9,65% a través de la recepción del Centro, el 6,94% por hojas informativas, el 7,72% por el tablón informativo del Centro, el 3,86% por documentos entregados por el Centro y el 3,86% a través de amistades.

Gráfico32: Personal disponible.



Fuente: elaboración propia.

El 74,90% de las personas está conforme con el personal disponible del Centro, el 23,55% no lo está. Un 23,16% de las personas consideran que falta personal administrativo y un 0,38% que falta personal de seguridad.

Gráfico33: Calidad de la respuesta.



Fuente: elaboración propia.

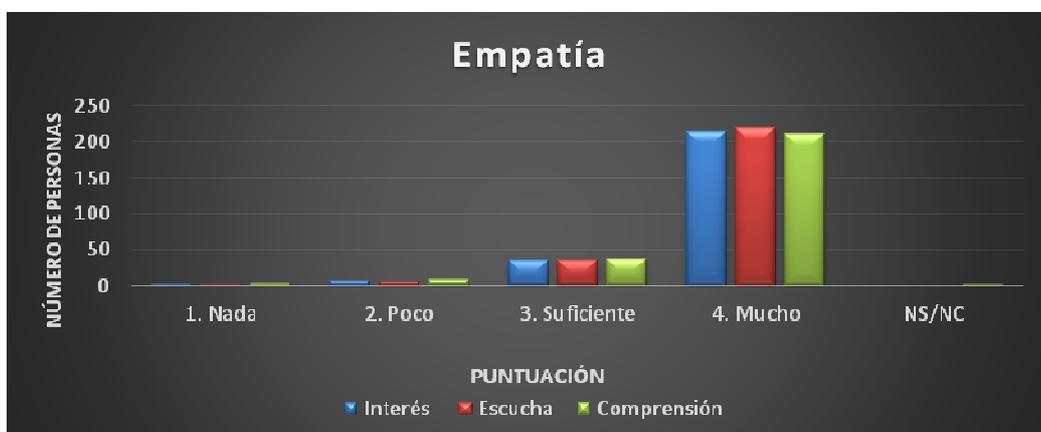
En la dimensión “calidad de respuesta”, el 40,92% de las personas consideran que son muy puntuales en la hora de entenderlas, el 34,74% que la puntualidad en la hora prefijada de la cita es suficiente, el 17,76% que es poca la puntualidad y el 6,56% que no hay puntualidad.

En relación a su situación, un 28,95% de las personas afirman que ha mejorado, el 28,18% de las personas que ha mejorado suficiente, el 17,37% que ha sido poco y el 13,51% de las personas considera que no ha mejorado; un 11,96% no sabe o no contesta.

Al 82,62% de las personas le resulta clara la información dada por el/la profesional, el 12,74% considera que es suficiente clara.

La información les resulta muy útil al 79,53%, al 14,67% les resulta suficiente útil.

Gráfico34: Empatía.



Fuente: elaboración propia.

El 82,62% perciben mucho interés por parte del/la profesional, el 13,51% ven suficiente interés.

El 84,16% de las personas se sienten muy escuchadas por el/la profesional, el 13,51% suficiente.

Un 81,08% de las personas se sienten muy comprendidas por el/la profesional y el 14,28% de las personas suficientemente comprendidas.

Gráfico35: Seguridad.



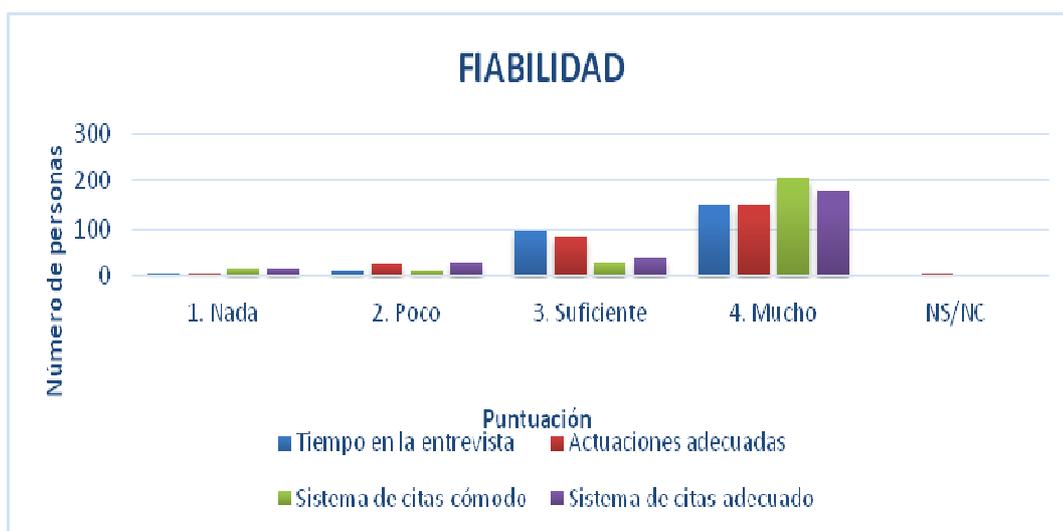
Fuente: elaboración propia.

Al 83,01% de las personas les inspira mucha confianza el/la trabajador/a social, al 12,74% suficiente.

En su mayoría, con un 78,37% de las personas, considera que el personal está muy cualificado para el servicio que recibe y el 17,37% considera suficiente su cualificación.

El 87,64% de las personas entrevistadas están muy conformes con el trato recibido, el 10,81% están suficientemente conformes.

Gráfico36: Fiabilidad.



Fuente: elaboración propia.

El 57,91% de las personas están muy de acuerdo con el tiempo que se les dedica en la entrevista con el/la trabajador/a social, el 37,45% consideran suficiente el tiempo.

Por otro lado, el 57,14% consideran muy adecuadas las actuaciones del/la trabajador/a social y el 32,43% las consideran suficiente.

Al 79,92% de las personas les resulta cómodo el sistema de citas y el 10,81% les parece suficiente adecuado.

Por último, el 69,11% está muy de acuerdo con el sistema para coger citas, el 14,28% está suficiente de acuerdo con el sistema y el 10,42% de las personas lo consideran poco adecuado.

Gráfico37: Satisfacción general.



Fuente: elaboración propia.

El 50,19% de las personas entrevistadas valora que está totalmente satisfecha con el servicio, el 35,13% suficiente satisfecha, y el 10,42% de las personas están poco satisfecha.

Gráfico 38: Observaciones de la persona usuaria.



Fuente: elaboración propia.

Un 33,97% de las personas entrevistadas aportaron que deben esperar mucho tiempo para poder tener una cita con el/la trabajador/a social, un 25,48% percibieron que hace falta más personal de trabajo social en el centro, y un 8,10% opinan que las ayudas les tardan en llegar.

A continuación se expondrá la interpretación y análisis de los datos obtenidos, tras la cumplimentación y posterior vaciado de los 259 cuestionarios, realizados a las personas usuarias de los Servicios Sociales de Ofra, con el fin de describir el perfil de las y los usuarias/os, sus demandas, necesidades y su satisfacción con el Servicio.

La mayoría de las personas usuarias del Servicio son mujeres; a pesar de verse incrementado el número de hombres que acuden como solicitantes, sigue siendo la mujer la imagen predominante, en los Servicios Sociales, como principal usuaria. Por otro lado, un 92,27% de las personas usuarias de la UTS de Ofra, poseen la nacionalidad española, siendo el 6,94% de nacionalidad extranjera.

En cuanto a la edad, cabe destacar que la mayor parte de las personas usuarias tienen entre 36 y 45 años de edad, seguido de los que tienen de 26 a 35 años y de 46 a 55 años. Una gran parte de las personas que acuden al servicio son personas de mediana

edad que no encuentran trabajo o que lo han perdido y no cuentan con otra fuente de ingresos.

En relación al estado civil, un 48.64% de las personas a las que se les ha realizado el cuestionario, ha contestado que su estado civil es soltero/a, esto no significa que no tenga pareja, sólo que no están casadas. A pesar de ser un alto porcentaje de las personas usuarias solteras, un 27,41% convive con una pareja, seguido de un 12,35% que vive con madres y padres. Destaca también el 29,34% que convive con un/a hijo/a, y un 20,07% con dos hijos/as. No destaca, en convivencia, otros familiares y personas que no son familiares.

El 24,32% de las personas a las que se les ha realizado el cuestionario han contestado que viven solas, personas con escasas redes sociales. Aunque también destacan las familias formadas entre dos y cinco personas, en las cuales conviven solicitante, pareja, madre o padre, hijos/as e incluso nietos/as; al ser personas sin ingresos no pueden mantener una vivienda propia, por lo que muchas familias han tenido que retornar a la vivienda de madres y padres (son un total de 427 personas en unidades familiares de las personas usuarias). Hay un total de 135 personas menores de edad en los núcleos de convivencia, en los que predomina un miembro menor de edad, alcanzando el 27,02%. No obstante aparecen de hasta 5 miembros. Al ser personas, mayormente de 36 y 45 años de edad, los hijos e hijas están aún en edad escolar y no han cumplido la mayoría de edad.

Por otro lado, mayormente son un 48,26% de personas entrevistadas donde su unidad familiar carece de ingresos mensuales; un 91,48% de las personas usuarias y su unidad familiar está por debajo del umbral de pobreza relativo. Son personas, en general, con un bajo nivel de estudios y en situación de desempleo, por lo que no tienen ingresos o son insuficientes, y las personas que los tienen son por prestaciones económicas.

En cuanto a la formación académica, un 27,86% de las personas tiene estudios primarios, con un 22,24% le sigue el graduado escolar y un 12,64 la secundaria; son personas con bajo nivel de estudios sin una profesión específica, que dejaron los estudios en edad temprana para incorporarse al mundo laboral. A parte, en Ofra hay mucha población que ha trabajado en el sector de la construcción y al no haber actividad laboral en este sector, estas personas se encuentran en situación de desempleo. Solamente un 27,38% de personas tienen estudios cualificados. Tras quedarse en

desempleo muchas personas han decidido realizar estudios, a parte se observa que el desempleo no solo afecta a las personas sin titulación.

En su mayoría, el 65,10% de las personas se encuentran en desempleo; esto se relaciona con la falta de ingresos económicos, motivo por el cual acuden a los Servicios Sociales. El 14,98% cobra una pensión contributiva o no contributiva, por jubilación, pensiones por viudedad o discapacidad, al ser de baja cuantía las personas tienen dificultades para sobrevivir y necesitan la ayuda prestada por el Centro. Por último, el 8,19% de las personas están en otra situación, estudiando; son personas jóvenes que aún se encuentran en edad de estudio.

El 71,42% de las personas tienen vivienda en propiedad o en alquiler. El 28,95% de las personas se encuentra sin vivienda propia ni alquilada, ya que son acogidas por otros familiares, están en viviendas cedidas, compartidas o sin alojamiento, debido a la falta de ingresos mensuales para pagar una vivienda propia o en alquiler. Se ha observado que han aparecido personas en viviendas ocupadas ilegalmente, y que este fenómeno está creciendo.

Destaca, como principal problema de salud, problemas de tipo físico, con un 24,71% de las personas. En algunos casos aparecen dos tipos de problemas, el 5,40% tienen problemas físicos y psíquicos, y el 5,01% físicos y sensoriales. La pareja del/de la solicitante tienen problemas físicos un 3,47%. De los/las hijos/as son el 5,01% con problemas físicos, el 1,15% tiene psíquico, y otro 1,15% sensorial. Por último, de las otras personas de la unidad familiar tienen un 3,86% problemas físicos, el 1,54% psíquico y el 1,15% físico y psíquico. Destaca por tanto, las personas con problemas de salud de tipo físico.

El 27,41% de las personas usuarias tienen algún tipo de discapacidad, solo el 22% la tiene reconocida, por lo que es otro motivo por el que acuden a los Servicios Sociales para la solicitud de dicho reconocimiento. En su mayoría, se encuentra con discapacidad física, un 12,35%. De las personas de la unidad familiar, cabe destacar que otros familiares, como padres y madres, las que se encuentran con discapacidad física con un 3,86%. Los/as hijos/as, y parejas tienen bajos porcentajes de alguna discapacidad. Son pocas las personas con reconocimiento de dependencia o que lo tengan solicitado; de las personas que tenían dependencia reconocida, no sabían responder a su grado y nivel.

Para finalizar con el perfil, destacar que el 98,84% de las personas demandan prestaciones económicas, de las que destaca la solicitud de alimentos, con un 75,67% y

el pago de recibos de agua, con un 30,50%. La falta de ingresos de estas personas hace que no puedan pagar alimentos y los recibos del agua, siendo cubiertas esas necesidades desde los Servicios Sociales.

Por último, la valoración general a la respuesta de la demanda, un el 88,41% de las personas entrevistadas están satisfechas. Por consiguiente, las personas usuarias están satisfechas con la respuesta a su demanda.

En relación a la calidad del servicio y de las instalaciones físicas, un 19,30% de las personas usuarias destacan que el tamaño del centro debería mejorar, el 5,01% aporta que el tamaño de los despachos es reducido y el 5,79% aporta que el aspecto del centro no es adecuado. Claramente destaca el problema de la escasa superficie dedicada los despachos de atención a usuarios/as y del propio Centro.

Así mismo, el 93,82% de las personas usuarias no tuvieron problemas en acceder al centro, gracias a la fácil localización de este en el distrito y su proximidad al transporte público.

El 96,91% de las personas usuarias están conformes con la información que el centro les proporciona, que cuenta con un tablón de información, revistas y hojas informativas, aunque el 94,98% de las personas se informan a través del número de teléfono del centro, ya que deben llamar a este para concertar las citas con el/la trabajador/a social.

En su mayoría están conformes con el personal existente de auxiliar administrativo y seguridad en el centro, pero un 23,16% de las personas entrevistadas opinan que falta personal administrativo. Un 25,48% de las personas comunicaron que falta personal de trabajo social en el servicio. Esto se relaciona con la espera prolongada para obtener una cita con un/a trabajador/a social, siendo el 33,97% de las personas entrevistadas quienes aportan este dato.

Por otro lado, un 75,66% de las personas afirman que han sido muy puntuales y a la hora de ser atendidas por el/la trabajador/a social; un 24,32% de las personas usuarias está poco satisfecha con la puntualidad en la hora prefijada con el/la trabajador/a social. También, un 57,13%, consideran que hay mucha mejoría en sus situaciones; un 30,88% de las personas está poco conforme con la mejoría de su situación. En general, un 95,36% de las personas entrevistadas opinan que la información prestada por el/la trabajador/a social es clara y, un 94,02% que les es dicha información útil. Por otro lado,

el 4,63% está poco satisfecha con la claridad en la información, y el 5,78% considera que la información les es poco útil. Por tanto, las personas usuarias perciben calidad en la respuesta por parte del Servicio, se ayuda a las personas usuarias y hay rapidez y agilidad en el Servicio.

El 96,90% de las personas percibe interés por parte del/la trabajador/a social, el 3,47% de las personas opinan que hay poco interés por su parte; el 97,67% se sienten escuchadas, 2,31% consideran que son poco escuchadas; y el 95,36% afirman ser comprendidas, el 4,23% consideran estar poco comprendidas. Es decir, hay calidad en la atención, facilidad de acceso a la información, con un lenguaje comprensible, capacidad de escucha y esfuerzo por conocer y entender las necesidades, de la persona usuaria, por parte del/de la trabajador/a social.

A parte, un 95,75% de las personas usuarias sienten confianza en el/la trabajador/a social, y poca confianza un 3,86%; un 95,74% piensan que está cualificado el personal para el servicio que reciben, en cambio un 1,15% que está poco cualificado. Por último, un 98,45% de las personas están satisfechas con el trato que recibido, y un 1,53% poco satisfecha. Por lo que las personas usuarias perciben el conocimiento y profesionalidad del/de la trabajador/a social y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.

En relación a la fiabilidad, el 95,36% de las personas están conformes con el tiempo dedicado en la entrevista con el/la trabajador/a social, un 4,63% de las personas está poco conforme. El 89,57% de las personas opinan que las actuaciones del/de la trabajador/a social son adecuadas para ayudarles, un 10,03% no están conformes con dichas actuaciones. Por otro lado, al 90,73% de las personas, el sistema para coger citas les resulta cómodo y al 83,39% les parece adecuado; lo valoran de forma positiva, al no ser de su agrado el anterior sistema, en el que debían estar una hora antes de abrir el Centro para pedir cita en el mismo día. En cambio, al 9,25% les parece poco cómodo el sistema de coger citas y al 16,59% de las personas consideran ser poco adecuado. Por consiguiente, la persona usuaria percibe la capacidad del/de la trabajador/a social en la escucha y capacidad de ayuda.

Por otro lado, un 76,80% de las personas usuarias aporta observaciones, de las que destacan el 33,97% que el tiempo de espera para las citas es elevado, el 25,48% percibe personal de Trabajo Social insuficiente, y el 8,10% expresa la tardanza en ser dadas las ayudas.

Por último, la satisfacción general de las personas usuarias con el Servicio, un 95,74% de las personas entrevistadas están satisfechas y un 4,23% no está satisfecha. Por consiguiente, las personas usuarias están satisfechas con el servicio prestado en el Centro de Servicios Sociales de Ofra.

6. CONCLUSIONES.

A modo de conclusión, podemos describir que el perfil social de la persona usuaria, de la Unidad de Trabajo Social (UTS) de Ofra es el de: mujer española, entre 36-45 años, cuyo estado civil es soltera; con nivel de estudios primarios y su situación laboral es la de desempleada, si ningún tipo de ingresos.

El número de miembros que conforman la unidad familiar, de la persona usuaria, se encuentra entre una y cinco personas y residen mayormente en vivienda de protección oficial y promoción pública. La relación de parentesco, que más está presente en la unidad familiar de la persona usuaria, es ésta con hijos/as (por lo que se habla de madres sostenedoras o con familiares a cargo).

Por otra parte, en la unidad familiar de la persona usuaria se encuentran parejas hijos/as, madres y padres. Son personas, mayoritariamente con estudios primarios y respecto a los de medios de vida o situación ocupacional, se han encontrado parejas en desempleo, madres o padres con una pensión no contributiva, e hijos/as realizando estudios.

En relación a los problemas de salud de la persona usuaria, no son muchas las personas con un estado de salud comprometido, pero se encuentran problemas de tipo físico. También personas con discapacidad física; sin reconocimiento de dependencia y sin solicitud. En la unidad familiar también se encuentran parejas de la persona usuaria con problemas físicos.

Respecto a la demanda, nos encontramos con que, la persona usuaria solicita PEAS (prestaciones económicas de asistencia social), específicamente las solicita con la finalidad de adquirir alimentos y para sufragar gastos de recibos de suministro de agua doméstica. Estando muy satisfecha con la respuesta dada a su demanda.

Por consiguiente, las personas usuarias se encuentran con necesidades fisiológicas que no pueden cubrir por sí mismas, ya que carecen de medios económicos para el pago de facturas y alimentos para su subsistencia, por lo que acuden a los Servicios Sociales para que estos cubran dichas necesidades. Estas necesidades también pueden clasificarse como necesidades expresadas, ya que son las personas usuarias, del Centro de Servicios Sociales de Ofra, quienes las han manifiestan como tales.

Por lo que se refiere a los aspectos relacionados con la calidad del Servicio, las personas usuarias consideran adecuadas las instalaciones físicas; les ha resultado fácil

acceder al Centro y la información que les proporcionan les es suficiente, utilizando el teléfono como medio para conseguirla; perciben falta de trabajadoras/es sociales y auxiliares administrativos en el Centro.

Por un lado, sobre la calidad de respuesta, los datos dicen que, en el Centro de Servicios Sociales hay puntualidad en la hora fijada para la atención; la situación de las personas usuarias mejora gracias a la ayuda prestada por el Servicio, y la información que reciben es útil y clara.

Por otro lado, en relación a la dimensión de empatía, se han recabado datos que indican que, las personas usuarias perciben interés por parte del/de la trabajador/a social, se sienten escuchadas y comprendidas por el/la trabajador/a social que les atiende, sintiendo confianza en dichos/as profesionales, sin dudar de su cualificación. En general, sienten gran satisfacción por el trato que le da el personal en el Centro.

El tiempo en la entrevista es el adecuado según las personas usuarias; consideran que el trabajo realizado por los/las trabajadores/as sociales y las ayudas concedidas son las más adecuadas para ayudarles, pero expresan que son insuficientes, como lo son también, los medios de los que dispone el Ayuntamiento para que, los/las trabajadores/as sociales del Centro, puedan realizar una mejor labor.

En relación al sistema de citas hay que decir que, las personas usuarias están conformes con el nuevo sistema, valorándolo de forma positiva, ya que les resulta más adecuado que el sistema anterior, y más cómodo. Las citas se conceden previamente por teléfono. Antes se efectuaban en el propio Centro y en el mismo día de atención. Lo cual, lo que sorprende es, cómo un sistema tan cargado de lógica y muy implementado desde hace no pocos años, en muchos ayuntamientos de menor población, como es el sistema de cita previa, no estuviera ya instalado en el Ayuntamiento de la capital de nuestra provincia.

En general, las personas usuarias, del Centro de Servicios Sociales de Ofra, están muy satisfechas con el servicio prestado. En las observaciones se pudieron recoger muchas percepciones de las personas usuarias sobre el Servicio, que apuntaban a la falta de personal de Trabajo Social en el Centro, mostrando quejas sobre la tardanza de la adjudicación de citas, ya que tienen que esperar dos meses para ser atendidas por un/a trabajador/a social. Ha mejorado el sistema, ya que son por vía telefónica el medio para adquirirlas, siendo más cómodo para la persona usuaria, pero se ha prolongado la espera para acceder a una entrevista con un/a trabajador/a social.

No obstante, cabe destacar que las personas usuarias, en su mayoría, valoran positivamente los elementos tangibles del Centro, aunque de manera objetiva, este se encuentre en condiciones de baja calidad (el cual cuenta con un espacio reducido, poco ventilado, humedades y falta de personal, dificultando la intimidad entre el/la trabajador/a social y la persona usuaria); sin embargo, se ha demostrado en esta Investigación, que estas condiciones de baja calidad, no son percibidas como tales por las personas usuarias.

En cuanto a las hipótesis planteadas:

1ª Se confirma que el número de mujeres que visitan los Servicios Sociales, es mayor que el número de hombres.

2ª Además, se ha demostrado que las personas usuarias no tienen ningún ingreso económico.

3ª Se corrobora que la situación laboral de las personas, que visitan los Servicios Sociales, es la de desempleada.

4ª Así mismo, se ha comprobado que el nivel de estudios, de las personas que acude a los Servicios Sociales de Ofra, es el de nivel primario.

5ª Se ratifica que las personas usuarias demandan PEAS (prestaciones económicas de asistencia social).

6ª Se reconoce que las necesidades de las personas usuarias son de tipo fisiológicas.

7ª Ha resultado negativa la hipótesis de que, las personas usuarias consideren las instalaciones físicas inadecuadas para dar un buen servicio.

8ª Y por último, se corrobora que las personas usuarias valoran positivamente la calidad del servicio.

Con todo ello, quien suscribe este Trabajo, afirma que se han cumplido los objetivos fijados, ya que se ha descrito el perfil social de las personas usuarias, dando a conocer además, datos de contexto próximo. Se ha investigado la calidad del servicio prestado por la Unidad de Trabajo Social de Ofra, desde la perspectiva de las personas usuarias y así mismo, se han conocido sus demandas y se han analizado sus necesidades. A parte, se ha encontrado indicadores positivos de calidad de la atención específicos, para los Servicios Sociales.

7. PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES.

Cabe destacar, las aportaciones que ofrecen investigaciones de este tipo, ya que permite extraer, consecuencias de la crisis económica por la está atravesando el país, que recaen en particular, en la población y por ende, en los Servicios Sociales.

Tras el análisis de los datos, se han encontrado algunos resultados que merecen mayor conocimiento y profundización en la relación causa-efecto, y que además estuviera direccionada a encontrar lecturas que resalten las posibilidades o potencialidades que están detrás de esas aparentes debilidades o estados de vulnerabilidad social.

Es por lo que se proponen algunas recomendaciones sobre planteamientos para futuras investigaciones, que partan, concretamente, de dos de los resultados extraídos en esta Investigación:

Uno de ellos es el referido a que, *muchas familias han tenido que retornar a la vivienda de madres y padres*. Obviamente esta situación de vulnerabilidad que no vamos a describir en estos momentos, también tiene, escondida, la potencialidad de fortalecer el tejido familiar, vínculos, afectos, etcétera.

Y el otro dato extraído que merece la pena, un mayor esfuerzo exploratorio para cuestionar, leyendas o mitos al servicio de intereses creados a favor de la desigualdad social, es el resultado de que *un 92,27% de las personas usuarias de la Unidad de Trabajo Social de Ofra, posee la nacionalidad española, siendo el 6,94% de nacionalidad extranjera*. Sería de interés, para posteriores estudios o sondeos, contrastar este dato con índices e indicadores de xenofobia en el barrio.

Por otro lado, sería interesante que algún estudio aportara mayor información y más precisa, acerca de cuáles son los recursos personales que moviliza la población de estas características, en la búsqueda de alternativas a la situación de desempleo.

Así mismo, conjuntamente con ello, puede ser de interés recoger la experiencia laboral y/o cualificación profesional para crear un perfil más preciso que aportará más datos para una mayor comprensión de la situación de exclusión social de las personas usuarias.

También, se sugeriría recoger mayor información sobre las causas de los problemas de salud y discapacidad encontrados, es decir, si son de origen genético, de nacimiento traumático, accidentes, adicciones, etcétera. Ya que con ello se podría comprender mejor la situación de la persona usuaria, y su relación con los Servicios Sociales.

Respecto a la cuestiones relacionadas con la calidad, ha llamado la atención que las personas usuarias no perciban las condiciones inadecuadas de las instalaciones físicas del Centro; el por qué no aprecian este hecho, de otra parte tan obvio, sería un futuro interés de estudio.

En cuanto a recomendaciones de gran relevancia para el propio Centro de Servicios Sociales de Ofra, destacamos que las personas usuarias observan la falta de trabajadoras/es sociales, ya que tienen largas listas de espera para conceder las citas en el Centro, que oscilan entre dos y tres meses. Al ser principalmente demandas de PEAS (prestaciones económicas de asistencia social), perjudicando, sobretudo personas usuarias con menores a su cargo, en situación de riesgo; se recomienda que el Centro se incremente con más personal; que se agilicen las citas previas o se busque algún medio para acelerar la valoración y trámite de ayudas con destino a cubrir necesidades básicas, como es el caso de las ayudas de alimentos.

Aparte, sería necesario cambiar las instalaciones físicas, ya que debido al poco espacio, las personas usuarias no sienten intimidad con el/la trabajador/a social, y por otro lado, por la falta de espacio en el Centro, el personal no podría incrementarse.

Por último, quien suscribe esta Investigación, quiere destacar las aportaciones personales de este trabajo, ya que gracias al esfuerzo realizado se ha logrado mayor experiencia y conocimientos a la hora de investigar. Se ha logrado también, un mayor acercamiento a los Servicios Sociales y la ciudadanía, un mayor conocimiento de la realidad social; se han puesto en práctica habilidades sociales al haber hecho entrevistas presenciales; se ha mejorado la capacidad de análisis y la capacidad de búsqueda de información; siendo todo ello de gran utilidad para posibles futuros proyectos e investigaciones.

Es por lo que se agradece esta oportunidad que ha contribuido indudablemente, a un gran enriquecimiento profesional.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alemán Bracho, C., Alonso Seco, J.M. y Fernández Santiago, P. (2010). *Fundamentos de Servicios Sociales*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Aguilar Idáñez, M. J. (2013). *Trabajo Social: concepto y metodología*. Madrid: Paraninfo.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (julio, 2014). *Trabajo Social de zona*. Extraído el día 15 de julio de 2014, de: <http://www.santacruzdetenerife.es/serviciosmunicipales/atencionsocial/servicios/trabajo-social-de-zona/>
- Ayuntamiento de Toledo Área de Bienestar Social y Participación Ciudadana (2010-2014). *Plan de Servicios Sociales “2010-Horizonte 2014”*. Extraído el día 15 de julio de 2014, de: <http://www.ayto-toledo.org/ssoc/plan/documentobase.pdf>
- Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Canarias (febrero, 2013). *Plan Concertado 2013*. Extraído el día 15 de julio de 2014, de: <http://www.gobiernodecanarias.org/opencms8/export/sites/ccdpsv/politicassocial/es/.content/PDF/inclusion-social/PLANCONCERTADO2013.pdf>
- Barranco, C. (2009). *Trabajo Social y Discapacidad. Teoría y Práctica*. La Laguna: Impresiones Drago.
- Carlos Ochoa (2013). *¿Qué tamaño de muestra necesito?*. Extraído del día 18 de junio de 2014, de: <http://www.netquest.com/actualidad/que-tamano-de-muestra-necesito/>
- Corral Ruiz, L., Díaz Perdiguero, A. y Sarasa Urdiola, S.(1988) *Seguimiento de la gestión de los servicios sociales comunitarios: propuesta de un sistema de indicadores*. Editorial: Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- Cuellar Martín, E., Del Pino Matute, E. y Ruíz López, J. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos. Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios*. Extraído el día 23 de febrero de 2014, de:

http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf

Dolores Ruiz Segura, D., Bermúdez García, J. A. y Ruiz Luque, F. (2012). *Condiciones de vida de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Atención Primaria en la ciudad de Málaga, 2011*. Extraído el día 21 de julio de 2014, de: http://derechossociales.malaga.eu/portal/menu/seccion_0008/documentos/Condiciones_de_vida_SSAP_2011.pdf

Doménech López, Y. y Giménez Bertomeu, V. M. (2008-2011). Percepciones sobre la calidad de los Servicios Sociales de las personas jóvenes usuarias: utilidades para el diseño de estándares de calidad. *Revista de estudios de juventud*, 8 (97), 123-146. Extraído el 12 de febrero de 2014, de: http://www.injuve.es/sites/default/files/2012/45/publicaciones/revista%2097_8.pdf

Fantova Azcoaga, F. (2012). *Manual para la gestión de la intervención social: políticas, organizaciones y sistemas para la acción*. Editorial: Madrid: CCS, 2012, 4ª ed

Fernández García, T., De Lorenzo, R. y Vázquez, O. (2012). *Diccionario de Trabajo Social*. Madrid: Alanza Editorial.

Fondevila Gascón, J.F. y Del Olmo Arriaga, J.L. (2013). *El trabajo de fin de grado en ciencias sociales y jurídicas. Guía metodológica*. Pamplona: Eunsa.

García Sanz, Mª. P. y Martínez Clares, P. (2012). *Guía Práctica para la realización de Trabajos de Fin de Grado y Trabajos de Fin de Máster*. Murcia: Universidad.

Gobierno de Canarias: Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda. *Centros de Servicios Sociales*. Extraído el día 15 de julio de 2014, de: <http://www.gobiernodecanarias.org/ccdpsv/politicassociales/mayores/centrosservsociales/>

Guinot, C. (2009). *Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social*. Bilbao: Universidad de Deusto.

I Congreso Nacional sobre Planificación en Servicios Sociales (2009). *I Congreso Nacional sobre Planificación en Servicios Sociales: Logroño, 20 y 21 de*

noviembre de 2008. Editorial: Logroño: Gobierno de La Rioja, Consejería de Servicios Sociales.

Matulic Domandzic, M. V. (2010). Nuevos perfiles de personas sin hogar en la ciudad de Barcelona: un reto pendiente de los Servicios Sociales de proximidad. *Documentos de Trabajo Social*, 47, 9-30. Extraído el día 21 de julio de 2014, de: http://www.trabajosocialmalaga.org/archivos/revista_dts_numeros/DTS48.pdf

Medina Tornero, M.E. y Medina Ruiz, E. (2011). Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios. *ZERBITZUAN* 50, 85-100. Extraído el día 25 de febrero de 2014, de: <http://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/Calidad%20de%20los%20servicios%20sociales%20comunitarios.pdf>

Mendoza, I. (2013). *Perfil del consumidor*. Extraído el día 21 de julio de 2014, de: <http://www.utel.edu.mx/blog/tu-carrera/perfil-del-consumidor/>

Moreno Márquez, G. (2009). Características y perfiles de las personas sin hogar en Bizkaia. El reto de una atención diversificada. *Portularia: Revista de Trabajo Social* 9(2), 37-57. Extraído el día 21 de julio de 2014, de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3125025>

Morgado Panadero, P. (2010). Necesidades, problemas y recursos. En Fernández García (coord.), *Fundamentos del Trabajo Social* (pp. 189-217). (1ª ed., 1ª reimp.). Madrid: Alianza Editorial.

Noticias Jurídicas. *Ley 9/1987, de 28 de abril, de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias*. Recuperado el 12 de febrero de 2014, de: http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/ic-19-1987.t4.html#a20

Observatorio Municipal para la Inclusión Social (2012) *Perfil de las personas usuarias de los Servicios Sociales de atención primaria en la ciudad de Málaga* (Estudio, Ayuntamiento de Málaga). Extraído el día 21 de julio de 2014, de: http://observatoriosocial.malaga.eu/export/sites/default/sociales/observatorio/portal/menu/seccion_0010/documentos/perfil_SS_atencion_primaria_2012.pdf

Puig, M., Sabater P. y Rodríguez, N. (2012). Necesidades humanas: evolución del concepto según la perspectiva social. *Aposta Revista de Ciencias Sociales*, (54),

1-12. Extraído el 20 de agosto de 2014 de:
<http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/monpuigllob.pdf>

SECABA Lab Quality Evaluation and Information (2014). *I Informe de los Servicios Sociales en España* (Informe de Colegio Oficial de Trabajadores Sociales). Extraído el día 21 de julio de 2014, de:
http://www.comtrabajosocial.com/noticia/2014/794/i-informe-los-servicios-sociales-en-espana-isse#.U81L8_15MQ0

Soluciones NETQUEST de investigación (2014). *Calculadora de muestras* [versión electrónica]. Extraído del día 19 de marzo de 2014, de:
http://www.netquest.com/es/panel/index.html#calculadora_muestras

Xabier Aierdi, X., Oleaga, J. A., Moreno, G., Herrero, I. y De Armiño, I. A. (2009). *Perfil y necesidades de las personas sin hogar en Bizkaia* (Estudio, Universidad del País Vasco). Extraído el día 21 de julio de 2014, de:
<http://www.noticiaspsh.org/spip.php?article2468>

9. ANEXOS.

Anexo 1. Resultados (tablas).

Tabla 1:Edad.

Edades	Personas usuarias	Porcentaje
16-25	21	8,10%
26-35	49	18,91%
36-45	68	26,25%
46-55	57	22%
56-65	40	15,44%
66-75	17	6,56%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 2:Sexo.

Sexo	Personas usuarias	Porcentaje
Mujeres	180	69,49%
Hombres	79	30,50%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 3:Nacionalidad.

Nacionalidad	Personas usuarias	Porcentaje
Española	239	92,27%
Otra	18	6,94%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4:Estado civil.

Estado civil	Personas usuarias	Porcentaje
Soltero/a	126	48,64%
Pareja hecho	4	1,54%
Casado/a	44	16,98%
Viudo/a	16	6,17%
Separado/a	24	9,26%
Divorciado/a	45	17,37%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 5:Número de miembros en el núcleo de convivencia.

Número de miembros en el núcleo de convivencia	Personas usuarias	Porcentaje
1 miembro	63	24,32%
2 miembros	62	23,93%
3 miembros	52	20,07%
4 miembros	41	15,83%
5 miembros	26	10,03%

6 miembros	8	3,08%
7 miembros	1	0,38%
8 miembros	4	1,54%
9 miembros	1	0,38%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 6: Número de personas menores de edad en el hogar.

Número de personas menores de edad en el hogar	Personas menores	Porcentaje
1 menor	70	27,02%
2 menores	46	17,76%
3 menores	14	5,40%
4 menores	4	1,54%
5 menores	1	0,38%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 7: Número de pareja, padre y madre con las que convive el/la solicitante.

Número de personas	Pareja	Porcentaje	Padre	Porcentaje	Madre	Porcentaje
	71	27,41%	14	5,40%	32	12,35%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 8: Número de personas con las que convive el/la solicitante.

Número de miembros	Hijos/as	Porcentaje	Nietas/os	Porcentaje	Otros familiares	Porcentaje	No familiares	Porcentaje
1	76	29,34%	6	2,31%	26	10,03%	6	2,31%
2	52	20,07%	2	0,77%	3	1,15%	4	1,54%
3	17	6,56%	0	0%	6	2,31%	1	0,38%
4	6	2,31%	0	0%	1	0,38%	1	0,38%
5	1	0,38%	0	0%	2	0,77%	0	0%
6	0	0%	0	0%	3	1,15%	0	0%
7	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,38%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 9: Nivel de ingresos de la persona solicitante.

Nivel de ingresos de la persona solicitante	Personas usuarias	Porcentaje
1. Ninguno	125	48,26%
2. Hasta 240€	23	8,88%
3. De 241 – 360€	29	11,19%
4. De 361 – 570€	67	25,86%
5. De 571 – 600€	7	2,70%
6. De 601 – 780€	5	1,93%
7. De 781 – 960€	1	0,38%
8. De 961 – 1.200€	2	0,77%

9. Más de 1.200€	0	0%
------------------	---	----

Fuente: elaboración propia.

Tabla 10: Nivel de ingresos de los miembros de la unidad familiar.

Nivel de ingresos de los miembros de la unidad familiar	Personas usuarias	Porcentaje
1. Ninguno	91	35,13%
2. Hasta 240€	23	8,88%
3. De 241 – 360€	34	13,12%
4. De 361 – 570€	78	30,11%
5. De 571 – 600€	11	4,24%
6. De 601 – 780€	11	4,24%
7. De 781 – 960€	5	1,93%
8. De 961 – 1200€	6	2,31%
9. Más de 1200€	0	0%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 11: Nivel de estudios de la persona solicitante.

Nivel de estudios de la persona solicitante	Personas usuarias	Porcentaje
1. Analfabeto/a	4	1,54%
2. Sabe leer y escribir	22	8,49%
3. Estudios Primarios (6º de primaria)	74	28,57%
4. Graduado Escolar (8 EGB)	65	25,09%
5. Secundaria (4º ESO)	27	10,42%
6. Bachiller/FP I/II	35	13,51%
7. Formación profesional grado medio	11	4,24%
8. FP grado superior	9	3,47%
9. Estudios universitarios	10	3,86%
10. Otros:	2	0,77%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 12: Nivel de estudios de las personas de la unidad familiar.

Nivel de estudios de las personas de la unidad familiar	Pareja	Porcentaje	Hijo/a	Porcentaje	Otros familiares	Porcentaje
1. Analfabeto/a	0	0%	0	0%	4	1,54%
2. Sabe leer y escribir	2	0,77%	0	0%	5	1,93%
3. Estudios Primarios (6º de primaria)	18	6,94%	19	7,33%	8	3,08%
4. Graduado Escolar (8 EGB)	17	6,56%	10	3,86%	3	1,15%
5. Secundaria (4º ESO)	9	3,47%	16	6,17%	2	0,77%
6. Bachiller/FP I/II	13	5,01%	15	5,79%	2	0,77%
7. Formación profesional grado medio	5	1,93%	7	2,70%	2	0,77%

8. FP grado superior	2	0,77%	2	0,77%	1	0,38%
9. Estudios universitarios	1	0,38%	1	0,38%	1	0,38%
10. Otros:	1	0,38%	0	0%	0	0%
NS/NC	2	0,77%	0	0%	0	0%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 13: Situación laboral de la persona solicitante.

Situación laboral persona solicitante	Personas usuarias	Porcentaje
1. Desempleado/a (menos de 1 año)	19	7,33%
2. Desempleado/a larga duración (más de 1 año)	111	42,85%
3. Desempleado/a (menos 1 año) con prestación	20	7,72%
4. Desempleado/a larga duración (más de 1 año) con prestación	42	16,21%
5. Economía sumergida habitual	0	0%
6. Economía sumergida temporal	0	0%
7. Manutención (solicitante o hijos/as)	0	0%
8. Desempleo sin experiencia laboral	9	3,47%
9. Pensión no contributiva (invalidez o jubilación)	28	10,81%
10. Pensión del INSS (viudedad, jubilación, incapacidad...)	15	5,79%
11. P.C.I.	3	1,15%
12. Autónomo	0	0%
13. Trabajo por cuenta ajena	9	3,47%
14. Otra:	1	0,38%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 14: Situación laboral de los miembros de la unidad familiar.

Situación laboral de los miembros de la unidad familiar	Pareja	Porcentaje	Hijo/a	Porcentaje	Otros familiares	Porcentaje
1. Desempleado/a (menos de 1 año)	5	1,93%	0	0%	0	0%
2. Desempleado/a larga duración (más de 1 año)	31	11,96%	30	11,58%	8	3,08%
3. Desempleado/a (menos 1 año) con prestación	7	2,70%	0	0%	0	0%
4. Desempleado/a larga duración (más de 1 año) con prestación	9	3,47%	2	0,77%	2	0,77%
5. Economía sumergida habitual	0	0%	0	0%	0	0%
6. Economía sumergida temporal	3	1,15%	0	0%	1	0,38%
7. Manutención (solicitante	0	0%	2	0,77%	0	0%

o hijos/as)						
8. Desempleo sin experiencia laboral	1	0,38%	2	0,77%	2	0,77%
9. Pensión no contributiva (invalidez o jubilación)	5	1,93%	1	0,38%	7	2,70%
10. Pensión del INSS (viudedad, jubilación, incapacidad...)	3	1,15%	0	0%	5	1,93%
11. P.C.I.	0	0%	0	0%	0	0%
12. Autónomo	0	0%	1	0,38%	0	0%
13. Trabajo por cuenta ajena	7	2,70%	5	1,93%	3	1,15%
14. Otra:	1	0,38%	31	11,96%	2	0,77%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 15: Tipo de vivienda.

Tipo de vivienda	Personas usuarias	Porcentaje
1. Propia pagada	37	14,28%
2. Propia con hipoteca	31	11,96%
3. Protección oficial pagada	10	3,86%
4. Protección oficial pagando	21	8,10%
5. Alquiler privado	35	13,51%
6. Social en régimen de alquiler	51	19,69%
7. Recogidos/as por familiares	24	9,26%
8. Cedida	30	11,58%
9. Compartida	5	1,93%
10. Infravivienda (cueva, garajes...)	0	0%
11. Ocupada ilegalmente	10	3,86%
12. Sin alojamiento	1	0,38%
13. Otros:	5	1,93%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 16: Problemas de salud de la persona solicitante.

Problemas de salud de la persona solicitante	Personas usuarias	Porcentaje
Físico	64	24,71%
Psíquico	5	1,93%
Sensorial	1	0,38%
Física y psíquico	14	5,40%
Físico y sensorial	13	5,01%
Sensorial y psíquico	0	0%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 17: Problemas de salud de los miembros de la unidad familiar.

Problemas de salud de los miembros de la unidad familiar	Pareja	Porcentaje	Hijos/as	Porcentaje	Otros familiares	Porcentaje
Físico	9	3,47%	13	5,01%	10	3,86%
Psíquico	1	0,38%	3	1,15%	4	1,54%
Sensorial	1	0,38%	3	1,15%	1	0,38%
Física y psíquico	0	0%	2	0,77%	3	1,15%
Físico y sensorial	1	0,38%	1	0,38%	0	0%
Sensorial y psíquico	0	0%	0	0%	0	0%
Físico, psíquico y sensorial	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 18: Discapacidad.

Discapacidad	Personas usuarias	Porcentaje
Tienen discapacidad	71	27,41%
Reconocida	57	22%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 19: Tipo de discapacidad de la persona solicitante.

Tipo de discapacidad de la persona solicitante	Personas usuarias	Porcentaje
Físico	32	12,35%
Psíquico	2	0,77%
Sensorial	1	0,38%
Física y psíquico	5	1,93%
Físico y sensorial	5	1,93%
Sensorial y psíquico	0	0%
Físico, psíquico y sensorial	2	0,77%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 20: Tipo de discapacidad de los miembros de la unidad familiar.

Tipo de discapacidad de los miembros de la unidad familiar	Pareja	Porcentaje	Hijos/as	Porcentaje	Otros familiares	Porcentaje
Físico	1	0,38%	2	0,77%	10	3,86%
Psíquico	1	0,38%	2	0,77%	1	0,38%
Sensorial	0	0%	1	0,38%	0	0%
Física y psíquico	0	0%	1	0,38%	1	0,38%
Físico y sensorial	1	0,38%	1	0,38%	0	0%
Sensorial y psíquico	0	0%	0	0%	0	0%
Físico, psíquico y sensorial	0	0%	1	0,38%	0	0%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 21: Dependencia.

Dependencia	Sí	Porcentaje	No	Porcentaje
Reconocida	7	2,70%	118	45,55%
Solicitado	5	1,93%	113	43,62%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 22: Demandas.

Demandas	Personas usuarias	Porcentaje
1. PEAS (prestaciones económicas de asistencia social)	241	93,05%
2. Prestación económica (R.A.I., P.C.I....)	40	15,44%
3. Vivienda	5	1,93%
4. Asesoramiento: jurídico	3	1,15%
5. Apoyo psicosocial	5	1,93%
6. Problemática familiar	2	0,77%
7. Problemática personal	3	1,15%
8. Salud	6	2,31%
9. Empleo	3	1,15%
10. Ocio y tiempo libre	0	0%
11. Otros:	0	0%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 23: Demandas específicas.

Demandas específicas	Personas usuarias	Porcentaje
Agua (recibo)	79	30,50%
Alimentos	196	75,67%
Alquiler	8	3,08%
Audífonos	1	0,38%
Bono de transporte	33	12,74%
Comunidad (recibo)	7	2,70%
Dentadura	7	2,70%
Electrodomésticos	5	1,93%
Empleo	2	0,77%
Formación	1	0,38%
Gafas	12	4,63%
Guardería	4	1,54%
Información	4	1,54%
Ingreso en un centro	1	0,38%
Luz (recibo)	22	8,49%
Mediación	1	0,38%
Medicamentos	1	0,38%
PCI	45	17,37%
Prótesis	2	0,77%

Reconocimiento de discapacidad	1	0,38%
Reformas en la vivienda	2	0,77%
Violencia de género	1	0,38%
Vivienda	5	1,93%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 24: Valoración de la respuesta.

Valoración de la respuesta (puntuación)	Personas usuarias	Porcentaje
1 (Totalmente insatisfecho/a)	2	0,77%
2 (Insatisfecho/a)	2	0,77%
3 (Poco insatisfecho/a)	5	1,93%
4 (Poco satisfecho/a)	19	7,33%
5 (Satisfecho/a)	39	15,05%
6 (Totalmente satisfecho/a)	190	73,35%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 25: Instalaciones físicas.

Instalaciones físicas	Personas usuarias	Porcentaje
Adecuadas	219	84,55%
No adecuadas	40	15,44%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 26: Mejora de las instalaciones.

Mejora de las instalaciones	Personas usuarias	Porcentaje
Consideran que debe mejorar	70	27,02%
No consideran que debe mejorar	189	72,97%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 27: Elementos a mejorar en el centro.

Elementos a mejorar en el centro	Personas usuarias	Porcentaje
1. Tamaño del centro	50	19,30%
2. Tamaño de los despachos	13	5,01%
3. Luminosidad	2	0,77%
4. Ventilación	7	2,70%
5. Sala de espera	3	1,15%
6. Asientos	4	1,54%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 28: Otros elementos a mejorar.

Otros elementos a mejorar	Personas usuarias	Porcentaje
1. Aspecto	15	5,79%
2. Humedad	1	0,38%
3. Organización del espacio	4	1,54%

4. Más espacio	2	0,77%
5. Intimidad	3	1,15%
6. Barreras arquitectónicas	3	1,15%
7. Mejora tecnológica	1	0,38%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 29: Acceso.

Acceso	Personas usuarias	Porcentaje
Fácil	243	93,82%
No fácil	16	6,17%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 30: Información proporcionada.

Información	Personas usuarias	Porcentaje
Conforme	251	96,91%
No Conforme	8	3,08%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 31: Medio de información.

Medio de información	Número de personas usuarias	Porcentaje
Amistades	10	3,86%
Ayuntamiento	1	0,38%
Derivación	2	0,77%
Documentos	10	3,86%
Hojas informativas	18	6,94%
INEM	1	0,38%
Otro servicio	1	0,38%
Página web	6	2,31%
Recepción	25	9,65%
Tablón	20	7,72%
Teléfono	246	94,98%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 32: Personal disponible.

Personal	Personas usuarias	Porcentaje
Conforme	194	74,90%
No Conforme	61	23,55%
Falta personal administrativo	60	23,16%
Falta personal de seguridad	1	0,38%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 33: Calidad de la respuesta.

Calidad de la respuesta (puntuación)	Puntualidad en la atención	Porcentaje	Mejora de la situación	Porcentaje	Información clara	Porcentaje	Información útil	Porcentaje
1. Nada	17	6,56%	35	13,51%	2	0,77%	2	0,77%
2. Poco	46	17,76%	45	17,37%	10	3,86%	13	5,01%
3. Suficiente	90	34,74%	73	28,18%	33	12,74%	38	14,67%
4. Mucho	106	40,92%	75	28,95%	214	82,62%	206	79,53%
No sabe/no contesta	0	0%	31	11,96%	0	0%	0	0%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 34: Empatía.

Empatía (puntuación)	Interés	Porcentaje	Escucha	Porcentaje	Comprensión	Porcentaje
1. Nada	2	0,77%	1	0,38%	3	1,15%
2. Poco	7	2,70%	5	1,93%	8	3,08%
3. Suficiente	35	13,51%	35	13,51%	37	14,28%
4. Mucho	214	82,62%	218	84,16%	210	81,08%
No sabe/no contesta	0	0%	0	0%	1	0,38%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 35: Seguridad.

Seguridad (puntuación)	Confianza	Porcentaje	Personal cualificado	Porcentaje	Conforme con el trato recibido	Porcentaje
1. Nada	5	1,93%	0	0%	3	1,15%
2. Poco	5	1,93%	3	1,15%	1	0,38%
3. Suficiente	33	12,74%	45	17,37%	28	10,81%
4. Mucho	215	83,01%	203	78,37%	227	87,64%
No sabe/no contesta	1	0,38%	8	3,08%	0	0%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 36: Fiabilidad.

Fiabilidad (puntuación)	Tiempo en la entrevista	Porcentaje	Actuaciones adecuadas	Porcentaje	Sistema de citas cómodo	Porcentaje	Sistema de citas adecuado	Porcentaje
1. Nada	2	0,77%	3	1,15%	13	5,01%	16	6,17%
2. Poco	10	3,86%	23	8,88%	11	4,24%	27	10,42%
3. Suficiente	97	37,45%	84	32,43%	28	10,81%	37	14,28%
4. Mucho	150	57,91%	148	57,14%	207	79,92%	179	69,11%
No sabe/no contesta	0	0%	1	0,38%	0	0%	0	0%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 37: Satisfacción general.

Satisfacción general (puntuación)	Personas usuarias	Porcentaje
1 (Totalmente insatisfecho/a)	1	0,38%
2 (Insatisfecho/a)	1	0,38%
3 (Poco insatisfecho/a)	9	3,47%
4 (Poco satisfecho/a)	27	10,42%
5 (Satisfecho/a)	91	35,13%
6 (Totalmente satisfecho/a)	130	50,19%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 38: Observaciones.

Observaciones	Personas usuarias	Porcentaje
Mucha espera para las citas	88	33,97%
Faltan Trabajadores/as sociales	66	25,48%
Tardanza en dar las ayudas	21	8,10%
Más ayudas	11	4,24%
Poner otras formas para pedir citas	7	2,70%
Poner baños para las personas usuarias	6	2,31%

Fuente: elaboración propia.

Anexo 2. Indicadores de la calidad de la atención.

Se ha recogido los siguientes indicadores de Corral, Díaz y Sarasa (1988), por ser los más adecuados en relación a los Servicios Sociales, recomendados por el propio Servicio, para medir la calidad de la atención.

1. *Atención individual/familiar.*

- Total casos atendidos/mes
Total casos/mes derivados a servicios externos al centro

- Total horas/mes dedicadas a atención individual/familiar
Total casos atendidos/mes

- Total entrevistas/mes
Total casos atendidos/mes

- Total horas/mes dedicadas a reuniones/visitas de estudio y valoración de casos
Total casos atendidos/mes

- Total horas/mes dedicadas a reuniones de gestión/movilización de recursos
Total casos atendidos/mes

2. *Intervención Comunitaria.*

- Número de instituciones y entidades invitadas a colaborar en el proyecto X
Número de instituciones y entidades que han colaborado

- Número de personas que está previsto colaboren en el proyecto X
Número de instituciones y entidades que han colaborado

- Número de personas que está previsto asistan a actividades del proyecto X
Número de personas que asisten a actividades del proyecto X

Buenos días: los Servicios Sociales de Ofra, en colaboración con la Universidad de La Laguna, está realizando una encuesta para conocer la opinión de las personas que acuden dicho servicio.

Esta encuesta es anónima. Muchas gracias por colaborar, ya que está contribuyendo a mejorar la atención.

A) Datos sociodemográficos

1. **Edad:** _____.
2. **Sexo:** 1. Hombre () 2. Mujer ()
3. **Nacionalidad:** _____.
4. **Estado civil:**

1. Soltero/a	
2. Pareja de hecho	
3. Casado/a	
4. Viudo/a	
5. Separado/a	
6. Divorciado/a	

5. Datos de la unidad familiar.

- 5.1. **Total de miembros que forman el núcleo de convivencia incluido el solicitante (numérico): nº:** _____.
- 5.2. **Total de personas menores de edad (menos de 18 años) en el hogar: nº** _____.
- 5.3. **Número de miembros con las que convive el/la solicitante:**

1. pareja/s	
2. hijas/os	
3. padre	
4. madre	
5. nietas/nietos	
6. otros familiares	
7. otras personas	

6. **Nivel de ingresos al mes de la unidad familiar (solicitante; solicitante con: hijas/os, pareja; pareja e hijas/os; padre/madre; hermanas/os) mayores de 16 años:**

	1.Solicitante	2.Pareja	3. Hijas/os						4. Otra/o (cual) Ver pregunta 5										
			1	2	3	4	5	6											
1. Ninguno																			
2. Hasta 240€																			
3. De 241 – 360€																			
4. De 361 – 570€																			
5. De 571 – 600€																			
6. De 601 – 780€																			
7. De 781 – 960€																			
8. De 961 – 1200€																			
9. Más de 1200€																			

7. **Nivel de estudios terminados (solicitante) mayores de 16 años:**

	1.Solicitante	2.Pareja	3. Hijas/os						4. Otra/a (cual) Ver pregunta 5										
			1	2	3	4	5	6											
1. Analfabeto/a																			
2. Sabe leer y escribir																			
3. Estudios Primarios (6º de primaria)																			
4. Graduado Escolar (8 EGB)																			
5. Secundaria (4º ESO)																			
6. Bachiller/FP I/II																			
7. FP grado medio																			
8. FP grado superior																			
9. Estudios universitarios																			
10. Otros:																			

8. Situación laboral (solicitante) mayores de 16 años:

Nº: _____.

(Ítems 5, 6 y 7 se pueden superponer)

	1.Solicitante	2.Pareja	3. Hijas/os						4. Otra/a (cual)					
			1	2	3	4	5	6	Ver pregunta 5					
1.Desempleado/a (menos de 1 año)														
2.Desempleado/a larga duración (más de 1año)														
3. Desempleado/a (menos 1año) con prestación														
4. Desempleado/a larga duración (más de 1 año) con prestación														
5. Economía sumergida habitual														
6. Economía sumergida temporal														
7. Manutención (solicitante o hijos/as)														
8. Desempleo sin experiencia laboral														
9. Pensión no contributiva (invalidez o jubilación)														
10. Pensión del INSS (viudedad, jubilación, incapacidad..)														
11. P.C.I.														
12. Autónomo														
13. Trabajo por cuenta ajena														
14. Otra:														

9. Tipo de vivienda

1. propia pagada	
2. propia con hipoteca	
3. protección oficial pagada	
4. protección oficial pagando	
5. alquiler privado	
6. social en régimen de alquiler	
7. Recogidos/as por familiares	
8. cedida	
9. compartida	
10. Infravivienda (cueva, garajes...)	
11. Ocupada ilegalmente	
12. Sin alojamiento	
13. Otros:	

B) Área de salud

Nº: _____.

10. ¿Tiene usted o alguna persona de su unidad familiar algún problema de salud? Sí () No ()

10.1. En caso de ser sí, ¿quién la tiene y de qué tipo? En caso de ser varias personas especificarlo.

	1.Solicitante	2.Pareja	3. Hijas/os						4. Otra/o (cual)											
			1	2	3	4	5	6	Ver pregunta 5											
1. física																				
2. psíquica																				
3. sensorial																				

10. ¿Tiene usted o alguna persona de las que convive discapacidad? Sí () No ()

10.2. En caso de ser sí, ¿tienen el reconocimiento de discapacidad? Sí () No ()

10.3. ¿Quién tiene la discapacidad y de qué tipo? En caso de ser varias personas especificarlo.

	1.Solicitante	2.Pareja	3. Hijas/os						4. Otra/o (cual)											
			1	2	3	4	5	6	Ver pregunta 5											
1 física																				
2. psíquica																				
3. sensorial																				

11. ¿Tienen el reconocimiento de dependencia? Sí () No () Grado(I, II, III): Nivel:

11.1. En caso de no tener el reconocimiento de dependencia, ¿lo tiene solicitado? Sí () No ()

D) Demandas

12. ¿Cuál es el motivo de su visita a los Servicios Sociales?

	ESPECIFICAR
1. PEAS (alimentación, ropa, recibos, alquiler, comunidad, transporte, Prótesis/ortesis, bonos de comedor, guardería...)	
2. Prestación económica (R.A.I., P.C.I....)	
3. Vivienda (alojamiento, barreras arquitectónicas...)	
4. Asesoramiento: jurídico	
5. Apoyo psicosocial	
6. Problemática familiar (violencia, mediación...)	
7. Problemática personal (formación, habilidades sociales...)	
8. Salud (discapacidad, dependencia...)	
9. Empleo	
10. Ocio y tiempo libre	
11. Otros:	

13. ¿Cuál es su valoración general de la respuesta a la demanda? En una escala del 1 al 6; siendo 1 totalmente insatisfecho/a y 6 totalmente satisfecho/a.

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

OBSERVACIONES: _____

E) Calidad del servicio

Nº: _____.

ELEMENTOS TANGIBLES

14. ¿Considera las instalaciones físicas adecuadas para dar un buen servicio? Sí () No ()

15. ¿Cree que debería mejorarse las instalaciones físicas de la UTS? Sí () No ()

16. En caso de ser sí, ¿Qué cree que debería mejorarse?

1.Tamaño del centro	
2.Tamaño de los despachos	
3.Luminosidad	
4.Ventilación	
5.Sala de espera	
6.Asientos	
7.Otros:	

17. ¿Le ha resultado fácil acceder al centro? Sí () No ()

18. ¿Le ha resultado suficiente la información proporcionada por el centro (acceso, coger cita, materiales (hojas informativas, carteles...))? Sí () No () Especificar:

19. ¿Cree que el personal disponible (seguridad, auxiliar administrativo), para su atención, es suficiente en este centro? Sí () No () Especificar:

A continuación, se muestra una tabla con una escala del 1 al 4, donde 1 es Nada, 2 es Poco, 3 es Suficiente y 4 es Mucho.

<i>CAPACIDAD DE RESPUESTA</i>	1	2	3	4
20. Cuando ha acudido al centro, ¿han sido puntuales a la hora de atenderle/a?				
21. ¿Ha mejorado su situación por la ayuda prestada por los Servicios Sociales?				
22. ¿Cree que la información que le presta el/la trabajador/a social es clara?				
23. ¿Cree que la información que le presta el/la trabajador/a social es útil?				
<i>EMPATÍA</i>	1	2	3	4
24. ¿Percibe interés por parte de la/el trabajador/a social de su situación?				
25. ¿Se siente escuchado/a por el/la trabajador/a social?				
26. ¿Se siente comprendido/a por el/la trabajador/a social?				
<i>SEGURIDAD</i>	1	2	3	4
27. ¿Le inspira confianza el/la trabajador/a social?				
28. ¿Cree que el personal del centro está cualificado para el servicio que le presta?				
29. ¿Está conforme con el trato que recibe en la UTS?				
<i>FIABILIDAD</i>	1	2	3	4
30. ¿Qué opina del tiempo dedicado, por el/la trabajador/a social, a la escucha y comprensión de sus necesidades?				
31. Las actuaciones realizadas por el/la trabajador/a social, ¿considera que son adecuadas para ayudarle/la en su problemática?				
32. ¿El sistema de coger cita le resulta cómodo?				
33. ¿Le resulta adecuado el sistema para coger citas para ser atendido/a por un/a trabajador/a social?				

34. En general, valore su satisfacción hacia los servicios que presta el centro de Servicios Sociales de Ofra, en una escala del 1 al 6; siendo 1 totalmente insatisfecho/a y 6 totalmente satisfecho/a.

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

OBSERVACIONES: _____