

2014

La calidad de la atención en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tacoronte, desde la perspectiva de los/as usuarios/as

Estudio sobre el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as de las UTS de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tacoronte.

TRABAJO FINAL DE GRADO

Alumna: Alexia Álvarez Rodríguez

Tutora: M^a Milagros Pulido Gaspar

Curso académico: 2013-2014

Asignatura: Trabajo del Fin de Grado en Trabajo Social

Departamento: Ciencias de la Comunicación y Trabajo Social.

Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación



Institución:

Ayuntamiento de Tacoronte.

Concejalía de Servicios Sociales.

Estudio de Investigación:

La calidad de la atención en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tacoronte, desde la perspectiva de los/as usuarios/as.

Profesor/a tutor/a:

Dña. Milagro Pulido Gaspar

Resumen (abstract)**Introducción**

1. Justificación.....	6
2. Finalidad y objetivos.....	8
2.1.Finalidad.....	8
2.2.Objetivos.....	9
3. Marco Teórico.....	10
3.1.Estado de la cuestión objeto de estudio.....	10
3.2.Calidad.....	14
3.2.1. Concepto calidad.....	14
3.2.2. Calidad de Servicio: la calidad en Servicios Sociales.....	15
3.2.3. Calidad percibida. Satisfacción del usuario en Servicios Sociales... 	15
3.2.4. Principales Modelos de Gestión de Calidad.....	16
3.2.5. Principales Modelos teóricos de medición de Satisfacción de Clientes.....	19
3.2.6. Estudios o experiencias en relación a la satisfacción de usuarios de Servicios Sociales.....	20
3.3.La calidad y la satisfacción con la intervención del/la Trabajador/a Social	22
3.3.1. Funciones y habilidades del/la trabajadora social.....	22
3.3.2. Código deontológico del/la trabajador/a.....	23
3.3.3. Buenas prácticas de calidad en Trabajo Social.....	25
3.3.4. Derechos ciudadanos/as y calidad en los Servicios Sociales.....	25
3.3.5. Delimitación del contexto de ayudas y prestaciones del Ayuntamiento del Municipio de Tacoronte.....	26
3.3.6. Recortes en materia de Servicios Sociales.	27
3.4.Normativa.....	27
3.4.1. Nivel Internacional.....	27
3.4.2. Nivel Nacional.....	28
3.4.3. Nivel autonómico	30
3.4.4. Nivel Local.....	30
4. Método.....	31

5. Presentación y análisis de resultados.....	38
6. Conclusiones y propuestas.....	62
7. Referencias bibliográficas.....	66
7.1.Webgrafía.....	67

Anexos

Anexo 1: Cálculo Muestra

Anexo 2: Ratios UTS por barrio de procedencia usuarios/as

Anexo 3: Cuestionario Encuesta (Usuarios/as)

Anexo 4: Cuestionario Entrevista Estructurada (Trabajadoras Sociales)

Anexo 5: Gráficas y tablas de resultados encuestas y entrevistas

RESUMEN

La percepción de la calidad del servicio desde la perspectiva de los/as usuarios/as constituye un indicador clave que permite la mejora de la gestión y del trabajo de los/as profesionales del servicio, adaptándolo a las necesidades de los/as mismos/as. En el presente Estudio se analizará la perspectiva del/la usuario/a sobre la calidad del servicio prestado en las Unidades de Trabajo Social (UTS, en adelante) de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tacoronte, realizando una comparativa con la percepción que tienen las trabajadoras sociales acerca de cómo creen ellas, que los/as usuarios/as perciben el Servicio. Se analizan algunos aspectos de medida de satisfacción y calidad percibida de los/as usuarios/as del Servicio, así como, el conocimiento que estos/as poseen sobre sus derechos y si se han percatado del impacto de los recortes en el mismo. De forma general, la mayoría de los/as usuarios/as se muestran satisfechos con los aspectos relacionados con la intervención de la trabajadora social (el trato que le proporciona, el tiempo que le dedica, su cualificación, etc.). Pero se muestran insatisfechos/as con las dimensiones referentes a los tiempos relacionados con los procedimientos y a la adecuación de las respuestas dadas a sus casos.

ABSTRACT

The perception of service quality from the perspective of a user is an indicator to improve the management of work of service professionals, adapting it to their needs. The present Study will analyze the perspective of the user regarding the quality of service provided in the Social Work Unities (SWU, from now onwards) of the Social Services of Tacoronte's Townhall, making comparison with the perception that the social workers have about how the users receive the Service. Analyze some aspects of satisfaction measurement and perceived quality of the users of the service as well as the knowledge that they have of their rights and that they have realized about the impact of the reduction of their rights. Generally, most of the users were satisfied with the related aspects of intervention of the social worker (the treatment given, the time spent, qualifications, etc.). But they seem dissatisfied with the time related to procedures and adequacy of the answers gives to their cases.

INTRODUCCIÓN

En España, el abordaje de los temas de calidad en el Sistema de Servicios Sociales ha sido más tardío, que en sistemas más consolidados como el sistema educativo o el sanitario. Esto se debe a que actualmente nuestro país carece de una normativa estatal que regule los Servicios Sociales, dificultando la existencia de un marco normativo e institucional que defina modelos y sistemas de calidad globales y amplios para los Servicios Sociales Públicos.

A pesar de ello, algunas Comunidades Autónomas (por ejemplo, Madrid, Navarra, Cantabria, Cataluña) cuentan con Leyes Autonómicas de Servicios Sociales de segunda y tercera generación, en las que se han empezado a incluir en su articulado referencias a la calidad en los Servicios Sociales y también en sus catálogos de prestaciones y servicios o el compromiso de establecerlo. Pero, concretamente, La Ley de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias no contempla aspectos de calidad, dado que desde 1987 no se ha llevado a cabo ninguna revisión de dicha ley.

En estas nuevas leyes se exige que los servicios estén orientados hacia los/as usuarios/as, haciéndoles participes de la mejora del mismo. Por ello, se deben de llevar a cabo estudios de satisfacción, en los que se recoja la evaluación de los/as usuarios/as sobre la calidad percibida del servicio dispensado. Proporcionando al servicio una medida de control de calidad, permitiendo configurarlo a partir de las necesidades detectadas tras la evaluación que hayan realizado los/as usuarios/as.

En el presente documento nos aproximaremos al concepto de calidad y percepción de la satisfacción del servicio en Servicios Sociales, y por otro lado, analizaremos los resultados obtenidos con el presente estudio sobre la satisfacción de la atención percibida por los/as usuarios/as de las UTS de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tacoronte. Así como, también se analizarán las opiniones que tienen las trabajadoras sociales a cerca de cómo creen que los/as usuarios/as califican el servicio que ellas les proporcionan, para observar las divergencias y similitudes entre ambas perspectivas.

Finalmente se concluye con los aspectos más significativos que se han observado tras dicho análisis, comparando estos datos con otros estudios o experiencias que se hayan realizado de similar naturaleza y se cierra el Trabajo con las aportaciones y algunas recomendaciones a tener en cuenta para futuras investigaciones.

1. JUSTIFICACIÓN

El motivo por el cual se ha llevado a cabo la realización de este Estudio es la inexistencia de un análisis desde la perspectiva ciudadana en relación a la calidad del Servicio prestado en las UTS de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tacoronte. Por ello, la coordinadora de las UTS junto con la tutora del Trabajo Final de Grado, al no tener definida la elección del tema, me ofertaron este campo de prácticas para llevar a cabo un Estudio que abordara el interés suscitado por conocer el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as y, así, poder aportar una medida de control de calidad que proporcione a la entidad, estrategias de mejora, identificando los desajustes existentes y eliminando las debilidades del Servicio, desde la visión de los/as usuarios/as. Puesto que la satisfacción del/la usuario/a constituye un indicador clave para el desempeño global del servicio, analizar la calidad, ayuda a crear una cultura de mejora continua de la gestión.

Además, los estudios de satisfacción hacen posible la participación de los equipos de trabajo, quienes, con la debida orientación metodológica, plasman sus principales demandas de información acerca de sus usuarios directos. Su participación en la elaboración del Cuestionario utilizado ha sido fundamental, no sólo porque posteriormente deberán implantar las medidas derivadas del estudio, sino porque aportan una visión del Servicio imprescindible para delimitar información a recabar. Estos estudios tratan de obtener información sobre cómo reaccionan los ciudadanos tras recibir el servicio (AEVAL, 2009).

Por tanto, esta evaluación del Servicio desde la percepción del/la usuario/a proporcionará una herramienta fundamental que informa a los técnicos del servicio sobre la visión de la calidad dispensada, posibilitando la mejora del mismo. Una medida de control de calidad, cuyo estudio y valoración es importante para la gestión y el trabajo de los profesionales del Servicio en su conjunto, con la perspectiva de conseguir una mejor adaptación a las necesidades y deseos de los/as usuarios/as. Intentando incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión de la organización, buscar maximizar los recursos, establecer procesos de comunicación basada en la calidez del trato, la atención integral, la empatía y la autenticidad (Barranco, 2010).

Por último, sería conveniente aclarar que aunque para realizar un estudio sobre la calidad percibida por el/la ciudadano/a en la prestación de un servicio, es fundamental

analizar tanto la expectativa (aquello que busca el/la usuario/a y cree que el servicio le proporcionará) como la experiencia que tiene el/la ciudadano/a, cuando recibe el servicio, por razones diversas como el tiempo, el presupuesto con el que contamos o la oportunidad no fue posible indagar con antelación, cuáles eran las expectativas de los usuarios sobre el Servicio a evaluar. De manera que, nos hemos centrado únicamente en su experiencia cuando reciben el servicio y empleando las dimensiones propuestas por el Modelo de Medición de Calidad conocido como SERVQUAL, explicado en el siguiente apartado, conjuntamente con otros aspectos conceptuales y teóricos que arrojan el objeto de estudio.

2. FINALIDAD Y OBJETIVOS

2.1. Finalidad

El presente Estudio se planteó con la finalidad de conocer el grado de satisfacción de los usuarios de las UTS de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tacoronte, en la provincia de Santa Cruz de Tenerife. Configurando y, a su vez, realizando una triangulación de la perspectiva de la calidad del servicio según los/as usuarios/as y en función de cómo creen los políticos y los/as profesionales del servicio que los/as ciudadanos/as perciben el mismo.

Durante el trabajo de campo, ya realizada la recogida de datos de los usuarios y posteriormente la de los propios técnicos que desarrollan su labor en las UTS, se pasó a la Concejalía competente, el modelo de cuestionario para solicitar el visto bueno, de hacerlos llegar para su cumplimentación, a todos los concejales de la Corporación (grupo de gobierno y oposición); por omisión, no hemos podido realizar la recogida de datos que pretendíamos de estos sujetos, porque si bien no hubo negativa al inicio del planteamiento del estudio, tampoco, se permitió dicha recogida.

Al preguntar sobre cuáles han sido las razones, para tal comportamiento por parte de la Concejalía, tampoco hemos tenido respuestas sostenibles en su argumento, más allá de las evasivas, sin mayor explicación.

Con lo cual, esta circunstancia, tenemos de alguna manera, que relacionarla, con la crisis existente en el ejercicio de gobierno por parte de la Corporación, que se está llevando a cabo, por un partido minoritario y un tanto debilitado, frente a una oposición conformada por el resto de partidos políticos que constituyen mayoría de la Corporación.

Aún así, hemos tenido que proseguir con el trabajo iniciado, ya que no contábamos con esta situación que calificaciones de excepcionalidad y totalmente ajena a la voluntad del resto de los sujetos implicados en el Estudio.

2.2. Objetivos

<u>Objetivo General</u>	<u>Objetivos Específicos</u>	<u>Preguntas</u>
<p>Conocer la calidad del servicio prestado por las UTS de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tacoronte desde la perspectiva de los/as usuarios/as.</p>	<p>Estudiar la percepción que tienen los/as usuarios/as sobre la calidad del servicio.</p>	<p>¿Las trabajadoras sociales ofrecen un buen trato a los/as usuarios/as? ¿Se ofrecen respuestas a destiempo a los/as usuarios/as? ¿Qué imagen tienen los/as usuarios/as sobre sus trabajadoras sociales, en cuanto a su labor profesional? ¿Las respuestas dadas a las demandas de los/as usuarios/as cubren sus necesidades?</p>
	<p>Descubrir el conocimiento que tienen los/as usuarios/as acerca de sus derechos como ciudadanos/as</p>	<p>¿El/la usuario/a está suficientemente informado/a acerca de los derechos que tiene?</p>
	<p>Conocer si los/as usuarios/as han notado el impacto de los recortes en materia de Servicios Sociales.</p>	<p>¿Los/as usuarios/as se han percatado de los recortes que han habido en el sector? ¿En qué consideran los/as usuarios/as que han habido recortes?</p>

	Configurar un análisis comparativo de la perspectiva de la calidad del Servicio según los/as usuarios/as, y las trabajadoras sociales.	¿Qué similitudes y divergencias existen entre la perspectiva de los/as usuarios/as y la de las trabajadoras sociales, acerca de la calidad del mismo?
--	--	---

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Estado de la cuestión objeto de estudio

En la búsqueda de bibliografía acerca del concepto de calidad y sus extensiones posibles al ámbito del sector Servicios, se encuentran abundantes referencias bibliográficas pero considerando su limitada aplicación al campo de los Servicios Sociales, destacaremos las principales fuentes acotadas a dicho ámbito que se relacionan más directamente con el objeto de estudio y que han servido como fundamentos del mismo.

Es preciso destacar la escasez de bibliografía existente acerca de esta temática en la Biblioteca de la Universidad de La Laguna, disponiendo únicamente de dos libros dedicados a la Calidad en los Servicios Sociales, no siendo válidos ninguno de los dos, dado que no cumplen con el requisito establecido para las referencias bibliográficas de los Trabajos Final de Grado, por el que se establece que no se podrá hacer uso de una fuente que haya sido publicada hace más de 5 años, a no ser que la información de la que disponga esa fuente no aparezca en una referencia que si cumpla con este requisito. Por ello, la mayoría de este Estudio está fundamentado con fuentes recabadas de internet a través de Dialnet, la web de AEVAL (Observatorio de Calidad) y Google académico. A pesar de ello, la biblioteca dispone de algunos libros que si contienen algún capítulo referente a la calidad en los servicios sociales y que cumplen con el requisito, nombrado anteriormente.

A nivel internacional hemos empleado, una revista que nos habla acerca del Modelo EFQM:

- Arjomandi, M., Kestell, C. y Grimshaw, P. (2009). An EFQM Excellence Model for higher education quality assessment.

Y a nivel nacional, han sido referencias fundamentales para realizar una aproximación teórica de este Estudio acerca del concepto de calidad percibida por los/as usuarios/as:

- AEVAL (2014). Calidad de los servicios públicos en tiempos de austeridad
- AEVAL (2013). El Marco Común de Evaluación. Mejora de las organizaciones públicas por medio de la autoevaluación.

- AEVAL (2009). Guía de evaluación. Modelo EVAM. Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora.
- Alonso, J.M. y Fernández, P. (2010). El sistema público de servicios sociales. Fundamentos de Servicios Sociales. En Carmen Alemán Bracho (Coord.) Valencia: Tirant lo Blanch.
- Angrehs, R., Crespi, P. y Muñoz, C. (2011). Habilidades Sociales. Madrid: Parainfo, S.A.
- Ayuntamiento de Madrid (2010). Informe resumen sobre la encuesta de satisfacción de los usuarios de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.
- Barranco, C. (2010). Introducción al Trabajo Social. Diálogos sobre la historia, la naturaleza y ámbitos profesionales. Madrid: Drago. Andocopias, S.L.
- De la Peña, E. (2014): Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. *Cuadernos de Trabajo Social*, 27(1); 115-125.
- De Lorenzo, R. y López, A. (2012). *Trabajo Social, Tercer Sector e intervención social*. Madrid: Universitas, S.A.:
 - o De Lorenzo, R. y Moro, L. (2012). La gestión en el Tercer Sector. Madrid: Universitas, S.A.
 - o De Lorenzo, R. y López, A. (2012). Los retos del Tercer Sector. Una perspectiva desde el Trabajo Social: La intervención social en el Siglo XXI. Madrid: Universitas, S.A.
- Fernández, T. (2010). Fundamentos del Trabajo Social. Madrid: Alianza:
 - o García, F. y Meneses, C. (2010). Ámbitos de intervención en Trabajo Social. Madrid: Alianza.

- Octavio Vázquez Aguado. Naturaleza, fundamentos, concepto, principios, objetivos, objeto y sujetos del Trabajo Social. Editorial Alianza: Madrid.
- Fernández, T., De Lorenzo, R. y Vázquez, O. (2012). *Diccionario de Trabajo Social*. Madrid: Alanza Editorial
- De Lorenzo, R y Moro L. (2012). La gestión en el tercer sector. Trabajo Social, Tercer Sector e Intervención Social. En R. De Lorenzo García y A. López Peláez (Eds). Madrid: Editorial Universitas, S.A.
- Doménech, Y., Giménez. V, Lillo, A. y Lorenzo, J. (2012). La calidad en los servicios sociales de atención primaria desde la perspectiva de las personas usuarias. Comunicación IX Congreso de Facultades de Trabajo Social
- García, G. (2012). Aproximación teórica sobre la calidad percibida en los servicios sociales. *Revista de Trabajo Social de Murcia*, 17; 11-40.
- Giménez, V. M. y Redero, H. (2010). Planificar con los usuarios de los Servicios Sociales. La perspectiva de los estándares de calidad. II Congreso Nacional sobre Planificación en Servicios Sociales. España: Reproestudio, S.A.
- Guerrero, M. (2014). Estudio sobre el perfil social y la percepción de la calidad de las personas usuarias de los Centros de Servicios Social de Ofra. Tenerife: Universidad de La Laguna
- Medina, M. y Medina, E. (2011). Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de servicios comunitarios.

Los contenidos recabados de esta selección bibliográfica son los relacionados con el concepto de calidad, calidad de servicio, calidad percibida, los principales modelos de gestión de calidad y de medición de satisfacción de clientes, estudios o experiencias en relación a la satisfacción de usuarios/as de los servicios sociales. También se ha extraído información relativa a la calidad y la satisfacción con la intervención del/la trabajadora social (funciones y habilidades, código deontológico, buenas prácticas y los derechos de los ciudadanos/as en relación a los servicios sociales)

3.2. Calidad

3.2.1. Concepto de calidad

Para un adecuado planteamiento acerca de la calidad del servicio prestado en las UTS de los Servicios Sociales de un Ayuntamiento se requiere, definir el concepto de calidad, en primer lugar.

El DRAE (2001) la define como “Propiedad o propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla igual, mejor o peor que las restantes de su especie; superioridad o excelencia; condición o requisito que se pone en el contrato; calidez en el trato” (Barranco, 2010, p.159).

Respecto a este concepto, Martínez-Tur et al. (2001) y Moulin (2003) expresan que cuando intentamos obtener una definición más precisa, nos encontramos con que no existe una definición universal de calidad; más bien coexisten varias perspectivas sobre la misma (Doménech, Giménez, Lillo y Lorenzo, 2012, p.197). Veamos a continuación algunas de las definiciones y/o perspectivas sobre calidad más afines para nuestra disciplina del Trabajo Social y de los Servicios Sociales.

Medina y Medina (2011, p.86) entienden la calidad como “el resultado satisfactorio que se consigue cuando los productos o servicios se organizan y ofrecen de acuerdo con las necesidades y expectativas de los clientes, tanto externos como internos”.

En el Diccionario de Trabajo Social, Fernández, Lorenzo y Vázquez (2012) definen calidad como: “el conjunto de características de un producto o servicio que cumplen con las expectativas del cliente para el cual fueron diseñados, satisfaciendo sus necesidades y expectativas”

Pero en la actualidad, el enfoque de la calidad excede de la idea de un producto o servicio bien hecho o prestado. Tendiendo hacia un enfoque integrador de la gestión, la calidad total se concibe como la mejora continua de la gestión y de los resultados de la organización, de forma que se obtengan productos o servicios que den plena satisfacción al cliente, al menor coste económico posible, y con la participación e implicación de todo el personal de aquella (Medina y Medina, 2011, p.86).

Referente a este concepto, Miguel Ferrando y Javier Granero (2005) entienden por calidad total-excelencia como una estrategia de gestión cuyo objetivo es que la organización satisfaga de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de

todos sus grupos de interés, es decir, en general, los clientes, empleados, accionistas y la sociedad en general (De Lorenzo y Moro, 2012, p. 220)

3.2.2. Calidad de Servicio: la calidad en Servicios Sociales.

Ahora bien, a la hora de definir el concepto de calidad de servicio nos tropezamos con las mismas dificultades existentes para encontrar una definición general común de calidad. En este sentido Jane Pillinger, en su estudio europeo sobre la calidad de los servicios públicos de bienestar realizado para la *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions* (2001) constata que “no existe un concepto uniforme de calidad en los servicios de bienestar y existen diferencias entre los Estados miembros y entre los diferentes actores y grupos de intereses (usuarios, trabajadores, directores, empleadores y administraciones estatales, regionales o locales) que están implicados en la mejora de la calidad” (Domenech, Giménez, Lillo y Lorenzo, 2012, p.197).

Medina y Medina (2010), la define como la capacidad que tiene el servicio para dar respuesta a las necesidades sociales de referencia, de acuerdo con el nivel de desarrollo de los conocimientos científicos y técnicos aplicables a la utilización de los recursos disponibles (García, 2012, p.13).

Por último, Gil Valenzuela y Escobar Rando (2004), expresan que “la calidad en Servicios Sociales es un eje vertebrador de las intervenciones, igualando a los ciudadanos en las condiciones de acceso a los servicios, poniéndola en el centro de las intervenciones” (De La Peñas, 2014, p.117)

3.2.3. Calidad percibida. Satisfacción del usuario en Servicios Sociales.

El concepto de calidad de servicio ha ido cambiando de una concepción más técnica y objetiva a otra más subjetiva y centrada en el usuario. Surge así, desde esta última concepción, el término de calidad percibida. Grönroos (1994) define la calidad percibida del/la usuario/a como la comparación que hacen estos/as entre sus expectativas con su percepción del servicio recibido (De La Peña, 2014).

Así mismo, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), definen la calidad de servicio percibida como “el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los

consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido” (Medina y Medina, 2011, p.89)

En relación a este concepto, Medina y Medina (2011) expresan que la satisfacción ciudadana por la calidad de un servicio está relacionada con el conjunto de propiedades que debe tener ese servicio para atender, en primer lugar, las necesidades (explícitas e implícitas) de las personas a las cuales va destinado. La satisfacción va ligada también a la percepción que el ciudadano tiene de cómo se presta el servicio y a la expectativa que tenía respecto al servicio esperado. Entendiendo por 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.

3.2.4. Principales Modelos de Gestión de Calidad.

A continuación, se plantean y analizan brevemente los principales sistemas de gestión de calidad:

3.2.4.1. Las normas ISO

La Organización Internacional para la Estandarización, comúnmente denominada ISO fue creada en 1947, como una organización no lucrativa constituida con el objeto de promover el desarrollo de la normalización y facilitar el intercambio de productos entre los países de una manera segura y satisfactoria. A las normas ISO se las suele concebir como un conjunto de normas internacionales para la gestión o aseguramiento de la calidad (De Lorenzo y Moro, 2012).

En el año 2000 fueron revisadas y se introdujeron nociones orientadas a la satisfacción del cliente. El modelo consiste en cuatro principios agrupados en cuatro subsistemas interactivos de gestión de calidad: responsabilidad de la dirección; gestión de los recursos; realización del producto o servicio; medición, análisis y mejora (De Lorenzo y Moro, 2012).

En la versión revisada en el 2000, se agregaron: las mejoras entre la organización y los clientes; incluir nuevos elementos como la información, comunicación, infraestructura, infraestructura y la protección del medioambiente del trabajo y, por último, adaptar la terminología. La versión 2000 de la familia ISO 9000 está estructurada en cuatro normas: Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y

vocabulario (ISO 9000); Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos (ISO 9001); Sistemas de gestión de la calidad- Directrices para la mejora del desempeño; Directrices sobre la Auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad y Ambientales (De Lorenzo y Moro, 2012).

Por último, sería importante señalar los ocho principios en los que se basa la norma ISO 9000, los cuáles son: enfoque al cliente, liderazgo, implicación/participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisión y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor (De Lorenzo y Moro, 2012).

3.2.4.2.El modelo EFQM

En Europa en 1988 se crea la Fundación Europea para la gestión de la calidad (EFQM) que crea un modelo para la gestión de la calidad total, denominado European Foundation for Quality Management (EFQM), el cual constituye un conjunto de criterios que nos permiten analizar la calidad de la gestión de una organización y sus resultados. Este modelo se basa en ocho principios: orientación hacia los resultados; orientación hacia el cliente; liderazgo y coherencia; gestión por procesos y hechos; desarrollo e implicación de las personas; proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora; desarrollo de alianzas; responsabilidad social de la organización y ética (De Lorenzo y Moro, 2012).

Este modelo es utilizado por muchas organizaciones como una herramienta de autoevaluación y planificación. En este contexto, se utiliza para saber dónde están, a dónde quieren ir y qué mejorar, y cómo llegar a la meta establecida. El modelo ayuda a identificar los puntos fuertes y áreas de mejora y también las acciones que deben tomarse para alcanzar el objetivo (Arjomandi, Kestell y Grimshaw, 2009)

3.2.4.3.Marco Común de la Evaluación (CAF)

El Marco Común de Evaluación (CAF) es una herramienta de gestión de la calidad total, desarrollada por y para el sector público e inspirada en el Modelo EFQM. El CAF tiene como objetivo ser un catalizador para un proceso de mejora completo, dentro de la organización y tiene cinco objetivos principales (AEVAL, 2013):

1. Introducir a la administración pública en la cultura de la Excelencia y de los principios del GCT (Gestión de la Calidad Total, TQM en sus siglas inglesas)
2. Guiarla progresivamente hacia un auténtico ciclo PDCA: “Planificar, Desarrollar, Controlar y Actuar”.
3. Facilitar la autoevaluación de una organización pública con el fin de obtener un diagnóstico y definir acciones de mejora.
4. Hacer de puente entre los diferentes modelos que se usan en la gestión de la calidad, tanto en el sector público como privado.
5. Facilitar el benchlearning (aprendizaje tomando como referencia a los mejores) entre las organizaciones del sector público.

3.2.4.4. Evaluación, Aprendizaje y Mejora (EVAM)

El Modelo EVAM, permite realizar un diagnóstico de las organizaciones con una metodología propia y asociar actuaciones concretas para favorecer la mejora continua y valorar la madurez organizativa orientando, de esta manera, la planificación de las líneas de actuaciones futuras (AEVAL, 2009)

Este modelo funciona para las organizaciones como un instrumento de autoevaluación, suponiendo un avance de la mejora gradual de las organizaciones a través de la aplicación de criterios de calidad. Y tiene como objetivos (AEVAL, 2009):

- Promover el proceso de autoevaluación en las organizaciones de las Administraciones Públicas.
- Poner a su disposición un instrumento inicial de evaluación para favorecer los primeros pasos en la mejora y el camino a la Excelencia.
- Suministrar a estas organizaciones las metodologías y acciones a seguir que permitan el avance en la mejora de la gestión.
- Realizar, en su caso, la evaluación externa de las organizaciones que no ha iniciado su autoevaluación.

3.2.5. Principales modelos teóricos de medición de Satisfacción de Clientes.

3.2.5.1. Modelo Servqual

El Modelo Servqual fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) para medir la percepción de la satisfacción de la atención de los/as usuarios/as de un servicio, sirviendo a las organizaciones como un instrumento para medir la calidad del servicio desde la perspectiva de los/as usuarios/as (Medina y Medina, 2011)

Este modelo se fundamenta en la premisa de que todas las usuarias y usuarios de servicios poseen una expectativa de calidad del servicio que se les oferta. Según Igami (2005), la diferencia entre la expectativa y la percepción se denomina *gap* (falla), y en ella reside la oportunidad para la mejoría del servicio. Después de años de refinamiento de su escala, el SERVQUAL utiliza actualmente cinco dimensiones de abordaje, destinadas a medir la diferencia entre la expectativa del usuario o usuaria y la satisfacción con el servicio. Estas dimensiones son: la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la profesionalidad, la cortesía, la credibilidad, la seguridad y la accesibilidad (Medina y Medina, 2011)

3.2.5.2. Modelo Servperf

Sus principales exponentes son Cronin & Taylor (1992, 1994), quienes presentaron su escala SERVPERF, la cual evalúa solamente las percepciones del cliente sobre la calidad del servicio. De acuerdo a los autores, la conceptualización y medición de la calidad del servicio percibida, basadas en el paradigma de la desconfirmación, son erróneas. Por lo tanto, sugieren que esta se debe medir a partir de las percepciones del cliente, ya que al ser considerada esta una actitud, debería medirse como tal. El modelo que ellos proponen mide las mismas dimensiones que el SERVQUAL, con la gran diferencia de que tal como se mencionó anteriormente, la escala no mide las expectativas del cliente, lo cual reduce en un 50% el número de ítems que deben ser medidos (de 44 ítems a 22 ítems) (Lora, 2011, p.27)

3.2.6. Estudios o experiencias en relación a la satisfacción de usuarios de Servicios Sociales.

A pesar de que la calidad es un tema de actualidad, son escasos los estudios sobre la satisfacción de los usuarios de Servicios Sociales comunitarios/primarios/básicos. Y, a pesar de que se han llevado a cabo algunas experiencias de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias constan de poca trascendencia social. A continuación, mencionaremos algunos de los estudios llevados a cabo acerca de esta temática.

A nivel nacional, encontramos el Informe de Percepción sobre Calidad de los Servicios Públicos en tiempos de austeridad en España realizado por AEVAL en 2014, que nos aporta datos, manifestando que los servicios sociales son uno de los servicios públicos en los que hay una mayoría de usuarios/as insatisfechos, registrándose en 2013 un 42% de satisfechos (4% Muy satisfechos/as y 38% Bastante satisfechos/as) frente a un 58% de insatisfechos (40% Poco satisfechos/as y 18% Nada satisfechos/as).

Así mismo, este Informe nos ofrece una evolución histórica sobre el funcionamiento de los servicios sociales desde 1994 hasta 2013, reflejando como estos servicios fueron un sector de política que escapó de la caída general de la satisfacción experimentada en 2012, ya que mantuvo el nivel de satisfacción (un 56%) alcanzado en 2011. No obstante, en 2013, si ha experimentado un declive muy importante (14 puntos), hasta descender al 42% de satisfechos, mínimo de la serie histórica y primera vez en que los ciudadanos que se sienten poco o nada satisfechos con el funcionamiento de los servicios sociales superan claramente a los/as españoles/as que se reconocen muy o bastante satisfechos.

Por otro lado, el análisis sobre la satisfacción y la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza en 2013, refleja que las dimensiones que mejor han sido valoradas han sido las relacionadas con las capacidades del profesional (la seguridad o conocimientos y cortesía de los empleados, así como la capacidad para transmitir seguridad, confianza, empatía, etc.). Y las peor valoradas, por parte de los/as usuarios/as, han sido las ajenas a la labor del profesional, los elementos tangibles en cuanto a la apariencia de las instalaciones (materiales de comunicaciones,

etc.) y la capacidad de respuesta que son aquellas variables que miden la rapidez con que se realiza el servicio entre otras (Peñas, 2014).

Así mismo, otro estudio realizado en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia (2010) sobre la calidad percibida de los/as usuarios/as, manifiesta que las dimensiones mejor valoradas son las relacionadas con las capacidades del profesional: su disposición al trabajo, su cualificación, su capacidad para inspirar confianza o cumplir los plazos, entre otras. Las peor valoradas, por su parte, han sido las ajenas a la labor del profesional, los elementos tangibles, los referidos al aspecto y las funciones del centro, y a la capacidad de respuesta, que son aquellas variables que miden la rapidez con que se realiza el servicio, o la disponibilidad de los trabajadores, entre otras. (Medina y Medina, 2011)

Por otra parte, el Ayuntamiento de Madrid realizó en 2010 un informe sobre satisfacción de los/as usuarios/as con los centros de servicios sociales de su provincia, registrando una mayoría de ciudadanos/as que se encuentran satisfechos o muy satisfechos (un 79%) con los servicios prestados en estos centros. La atención prestada por los/as trabajadores/as sociales y las ayudas que les ofrecen son las dimensiones más demandadas y valoradas de los servicios sociales.

Entre los resultados obtenidos en este estudio se destaca un gran demanda por parte de los/as usuarios/as de información sobre servicios y ayudas sociales. Así como se observa la necesidad de mejorar ciertos puntos organizativos como la gestión de la cita previa, el tiempo de espera para ser atendido y la rapidez de la respuesta dada a su caso.

Por último, sería preciso hacer mención al Estudio sobre el Perfil social y la percepción de la calidad de las personas usuarias de los Centros de Servicios Sociales de Ofra (2014), debido a su proximidad territorial con el presente Estudio, este refleja como los/as usuarios/as se encuentran satisfechos/as con los aspectos relacionados con la intervención del/la profesional y con los elementos tangibles del Servicio. Pero se encuentran insatisfechas con las ayudas que se les ofrecen, ya que las califican de insuficientes, y con los tiempos relacionados con los procedimientos.

3.3. La calidad y la satisfacción con la intervención del/la Trabajador/a Social.

La satisfacción del/la usuario/a con respecto a la calidad del servicio prestado depende mayoritariamente de la actuación del/la profesional al prestar dicho servicio. Por ello, hay que destacar la importancia del personal de primera línea (trabajador social, psicólogo, educador), que son las personas claves en el proceso de intervención de manera especial, cuando surge una situación de conflicto o insatisfacción con el usuario o usuaria: para ello, es necesario conocer el mayor número de aspectos de estos profesionales, con el fin de calibrar el papel que auténticamente desempeñan en la prestación de los servicios (Medina y Medina, 2011)

Por tanto, sería preciso explicar brevemente los diversos aspectos que determinan una adecuada intervención del/la trabajadora social en la provisión del servicio tales como las funciones que deben llevar a cabo, las habilidades sociales que debe poseer, los principios en los que se base su actuación, garantizar los derechos sociales del/la usuario/a, entre otros.

3.3.1. Funciones y habilidades del/la trabajadora social.

Desde el Libro Blanco para la titulación de Grado en Trabajo Social (García y Meneses, 2010) se han detallado cuáles serían las funciones que los trabajadores sociales deberían acometer y, por tanto, adquirir la formación necesaria que les capacite para las mismas. Las funciones son de prevención, de atención directa, de planificación, docente, de promoción e inserción social, de mediación, de supervisión, de evaluación, gerencial y de investigación.

A éstas se ha incorporado la función de información, orientación y asesoramiento, tal como se acordó en la Conferencia de Directores/as de Escuelas y Centros en España, en septiembre de 2007. Esta función la realizan las/os trabajadores/as sociales para que la ciudadanía conozca y acceda a los servicios y prestaciones sociales (Barranco, 2010).

Ahora bien, para que el/la trabajador/a social pueda establecer con la persona usuaria una comunicación interpersonal adecuada, ofreciéndole un trato de calidad, debe poseer ciertas habilidades sociales. Entendiéndose por habilidades sociales como

“aquellos comportamientos o conductas específicas y necesarias para interactuar y relacionarse con el otro de forma efectiva, satisfactoria y exitosa socialmente” (Muñoz, Crespi y Angrehs, 2011, p.17)

Las habilidades sociales tienen gran relevancia para el Trabajo Social, puesto que la práctica profesional, conlleva desarrollar relaciones con las personas, grupos y comunidades para generar cambios, orientados a la solución de los problemas y al fortalecimiento de las personas. Por lo que se hace necesario tener habilidades sociales para poder obtener una adecuada relación basada en la comunicación profesional competente dialógica, de confianza, empática, cálida, asertiva, satisfactoria,... con las personas y grupos, identificando las necesidades, problemas y promoviendo las capacidades y el fortalecimiento de las personas para mejorar el bienestar social, la calidad de vida y desarrollo de las personas y de los profesionales.

3.3.2. Código deontológico del/la trabajador/a social.

En el código deontológico se recogen 12 principios que nos permite establecer el marco general de actuaciones de los trabajadores sociales (Vázquez, 2010, p. 152):

- Todo ser humano posee un valor único, lo que justifica la consideración moral hacia cada persona.
- Cada individuo tiene derecho a la autorrealización, hasta donde no interfiera en el derecho de los demás, y tiene la obligación de contribuir al bienestar de la sociedad.
- Cada sociedad, independientemente de su organización debe funcionar de manera que proporcione los máximos beneficios a todos sus miembros.
- Los trabajadores sociales tienen un compromiso con los principios de justicia social.
- Los trabajadores sociales tienen la responsabilidad de dedicar sus conocimientos y técnicas, de forma objetiva y disciplinada, a ayudar a los individuos, grupos, comunidades y sociedades en su desarrollo y en la resolución de los conflictos personales y/o sociales y sus consecuencias.

- Los trabajadores sociales deberán proporcionar la mejor atención posible a todos aquellos que soliciten su ayuda y asesoramiento, sin discriminaciones injustas basadas en diferencias de género, edad, discapacidad, color, clase social, raza, religión, lengua, creencias políticas o inclinación sexual, siempre que cualquiera de estas diferencias no encubra violencia ni abuso de poder.
- Los trabajadores sociales deben respetar los derechos humanos fundamentales de los individuos y los grupos reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y otros acuerdos internacionales derivados de dicha Declaración.
- Los trabajadores sociales deben tener en cuenta los principios de derecho a la intimidad, confidencialidad y uso responsable de la información en su trabajo profesional. Los trabajadores sociales respetan la confidencialidad justificada, aun en los casos en que la legislación de su país esté en conflicto con este derecho.
- Los trabajadores sociales deben trabajar en estrecha colaboración con los clientes y usuarios, en interés de los mismos, prestando el debido respeto a los intereses de las demás personas involucradas. Se debe motivar a los clientes y usuarios a que participen lo más posible y deben ser informados de los riesgos y posibles ventajas de las propuestas de actuación que se les ofrezcan.
- Los trabajadores sociales esperan, generalmente, que los clientes y usuarios se responsabilicen, en colaboración con ellos, de las actuaciones que puedan afectar a su vida. Los trabajadores sociales deben hacer el menor uso posible de medidas legales coercitivas. Sólo deberían adoptarse medidas coercitivas a favor de una de las partes implicadas en un conflicto, después de una cuidadosa evaluación de los argumentos de cada una de las partes en litigio.
- El Trabajo Social es incompatible con el apoyo, directo o indirecto, a los individuos, grupos, fuerzas políticas o estructuras de poder que destruyan a otros seres humanos con el terrorismo, la tortura u otros medios violentos.
- Los trabajadores sociales deben tomar decisiones justificadas éticamente y mantenerlas, teniendo en cuenta la <<Declaración Internacional de Principios Éticos de la FITS>> y los <<Criterios Éticos Internacionales para los

Trabajadores Sociales>> adoptados por sus asociaciones y colegios profesionales nacionales.

3.3.3. Buenas prácticas de calidad en Trabajo Social.

Desde el Trabajo Social, la calidad del servicio supone legitimar las buenas prácticas, ya que éstas posibilitan a las personas y profesionales que trabajan en las organizaciones y comunidades, descubrir, soñar, diseñar y aplicar prácticas participativas generadoras de procesos de calidad de vida y felicidad, sostenibles en lo cultural, social, económico y ambiental. Por tanto, entendemos como buena práctica de calidad al conjunto de acciones reflexivas y críticas, construidas socialmente mediante los diálogos apreciativos, para identificar y satisfacer las necesidades socioeducativas, potenciar las capacidades y el fortalecimiento de las personas, organizaciones y comunidades, con enfoques de sistema de calidad integrados y resiliencia. Ello, implica que una buena práctica sea sistemática, eficaz, eficiente, sostenible y flexible, que esté construida por los profesionales de la organización, con la participación de los/as usuarios/as y apoyada por la dirección. (Barranco, 2010)

3.3.4. Derechos ciudadanos/as y calidad en los Servicios Sociales.

Son muchos los derechos que se reconocen en las Leyes autonómicas, sin perjuicio de la referencia a los derechos constitucionales. Se sintetizan a continuación algunos de ellos (Alonso y Fernández, 2010, p.264):

- Acceder a los servicios sociales en condiciones de igualdad.
- Confidencialidad de los datos de carácter personal.
- Dar o denegar su consentimiento libre para el ingreso en un centro residencial, salvo lo dispuesto en la legislación vigente en relación con el internamiento no voluntario por razón de trastorno psíquico.
- Derecho subjetivo a las prestaciones por dependencia previstas en la LAPAD.
- Dar instrucciones previas para situaciones futuras de incapacidad respecto a asistencia o cuidados que se le puedan procurar y derecho a nombrar anticipadamente a la persona que ejercerá tutela.
- Escoger libremente el tipo y modalidad de servicio más adecuado.

- Disponer de información suficiente, veraz y comprensible, sobre los servicios sociales disponibles y sobre los requisitos para acceder a ellos.
- Disponer de un plan de atención personalizada.
- Calidad de las prestaciones y servicios.

3.3.5. Delimitación de ayudas y prestaciones sociales del Ayuntamiento del Municipio de Tacoronte.

Las ayudas y prestaciones de gestión y financiación propia, mayormente, que se tramitan en las UTS de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tacoronte son:

- A. Prestaciones de asistencia social. Ayudas económicas de emergencia social, las cuales dependiendo del tipo de necesidad del demandante y de la valoración de situación de necesidad efectuada por el/la Trabajadora Social competente, están destinadas a gastos de: alimentación, higiene, productos farmacéuticos, alquiler de viviendas y deudas por suministro de agua y luz. (Ordenanza reguladora de las Prestaciones de Asistencia Social del Ayuntamiento de Tacoronte, nº 112, 2010)
- B. Ayudas individuales de discapacidad y mayores. Por un lado, las ayudas individuales para mayores tienen como finalidad la concesión de ayudas económicas que fomenten la permanencia de éstas personas en su medio habitual y faciliten la realización de las actividades de la vida diaria. Y se agrupan en: arreglo y mejora de la vivienda y/o eliminación de barreras arquitectónicas; adquisición y renovación de útiles del hogar; adquisición de mobiliario; adquisición, renovación y/o reparación de prótesis, órtesis y similares; los tratamientos odontológicos y/o bucodentales; tratamiento farmacológico y material sanitario. Por otro lado, las ayudas individuales de discapacidad tienen como objetivo la concesión de ayudas económicas para potenciar la autonomía personal y la promoción de la accesibilidad de personas con discapacidad física, psíquica o sensorial, mejorando la calidad de vida y favoreciendo la integración en el medio social. Y se agrupan en: ayudas de rehabilitación (estimulación precoz, recuperación médico-funcional y tratamiento psicoterapéutico); ayudas para la movilidad (adquisición vehículo a motor y/o adaptación de vehículos a motor,

eliminación de barreras físicas en la vivienda y potenciación de las relaciones con el entorno); adquisición, renovación y/o reparación de prótesis, órtesis o similares; los tratamiento odontológicos y/o bucodentales; tratamiento farmacológicos y material sanitario; ayudas al transporte (Ordenanza Reguladora de las bases de la concesión de ayudas individuales de discapacidad y mayores de este Ayuntamiento, nº 178, 2011).

3.3.6. Recortes en materia de Servicios Sociales.

Actualmente, el país se encuentra inmerso en una crisis económica que ha producido cambios sociales que impactan sobre el Estado de Bienestar y el Sistema Público de Servicios Sociales, evidenciándose un incremento de las demandas sobre el sistema que no se acompaña con un incremento equiparable de los recursos de los recursos (Giménez y Redero, 2010).

Esta situación ha provocado un impacto en el Tercer Sector, observándose un aumento de las necesidades sociales y un colapso de los servicios sociales públicos. Así como, efectos perjudiciales en las empresas sociales, la reducción presupuestaria de las administraciones públicas y retraso en los pagos. Además, de una reducción de otros ingresos provenientes de las empresas y la ciudadanía (De Lorenzo y López, 2012):

Concretamente en las UTS de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tacoronte, el impacto de la crisis ha supuesto la llegada de ciertos recortes. En primer lugar, se han recortado los conceptos de la finalidad de las ayudas, apoyándose en cambios de interpretación de la normativa, así como, la cuantía de las mismas, que se ha reducido considerablemente. Y en segundo lugar, se ha recortado el personal del que dispone el Servicio para dar respuesta a las necesidades de los/as usuarios/as en situaciones de dificultad social.

3.4. Normativa

3.4.1. Nivel Internacional

Desde el ámbito internacional, La Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, proclama en su artículo 25.1 que “Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios

sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad”.

3.4.2. Nivel Nacional

Desde el ámbito estatal, La Constitución Española de 1978, surge como una profunda alteración del sistema de fuentes del Derecho público de manera que la actividad y la estructura de la Administración General del Estado se encuentran vinculadas por el marco constitucional. En su art. 41, expresa que los poderes públicos deberán mantener “un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos, que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo”. Así mismo, en su art. 139, expresa que “todos los españoles tienen los mismos derechos y obligaciones en cualquier parte del territorio del Estado”. Y, en el art. 139, manifiesta que “el Estado tiene competencia exclusiva en la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales.”

Por otro lado, contamos con el Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales surge en 1988 a iniciativa del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y de la Dirección General de Acción Social, con objeto de articular la cooperación económica y técnica entre Administraciones y con la finalidad de lograr la colaboración entre la Administración del Estado y las Comunidades Autónomas para financiar conjuntamente una red de atención de Servicios sociales municipales que permita garantizar las prestaciones básicas a los ciudadanos en situación de necesidad, ayudando así a las entidades locales en el cumplimiento de las obligaciones que, de acuerdo con la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local, han de llevar a cabo en relación con la prestación de Servicios Sociales. Todo ello, teniendo en cuenta la reciente entrada en vigor de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, cuyo desarrollo y aplicación dejará sin efecto muchos de los preceptos establecidos en la anterior Ley Reguladora de Bases de Régimen Local.

Por otra parte, en este ámbito tenemos la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común establece y regula las bases del régimen jurídico, el procedimiento

administrativo común y el sistema de responsabilidad de las Administraciones Públicas, amén de la ya mencionada, Ley 27/2013, de 27 de diciembre, que introduce modificaciones también a parte de su articulado.

Hemos de mencionar la Ley 6 /1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, que regula, en el marco del régimen jurídico común a todas las Administraciones públicas, la organización y el funcionamiento de la Administración General del Estado y los Organismos públicos vinculados o dependientes de ella, para el desarrollo de su actividad.

El desarrollo y la aplicación de los principios generales de las Administraciones públicas contenidos en el artículo 3 de la Ley 30/1992, así como de los principios de funcionamiento establecidos en los artículos 3 y 4 de la Ley 6/1997, constituye una exigencia para lograr efectivamente la mejora de los servicios públicos atendiendo a las demandas de los ciudadanos. En base a esta consideración se dictó el Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado, norma bajo cuyo amparo se ha venido desplegando durante los últimos años un plan de calidad con el objetivo de perseguir, mediante la introducción de la cultura y los instrumentos de la gestión de calidad, unas organizaciones públicas eficientes, comprometidas y prestadoras de servicios de calidad.

Referente a los principios de esas dos leyes, se dictó también el Real Decreto 951/2005, de 29 de Julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, el cual permite integrar de forma coordinada y sinérgica una serie de programas básicos para mejorar continuamente los servicios, mediante la participación de los distintos actores interesados.

Por último, es preciso hacer mención de la Ley 19/ 2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la cual “tiene un triple alcance: incrementa y refuerza la transparencia en la actividad pública –que se articula a través de obligaciones de publicidad activa para todas las Administraciones y entidades públicas–, reconoce y garantiza el acceso a la información –regulado como un derecho de amplio ámbito subjetivo y objetivo– y establece las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos así como las consecuencias jurídicas

derivadas de su incumplimiento –lo que se convierte en una exigencia de responsabilidad para todos los que desarrollan actividades de relevancia pública”

3.4.3. Nivel autonómico

A nivel autonómico, la Ley Orgánica 10/1982 de Estatuto de Autonomía de Canarias establece las competencias exclusivas de la Comunidad Autónoma de Canarias, las cuales son: “Fundaciones y asociaciones de carácter docente, cultural, artístico, benéfico, asistencial y similares en cuanto desarrollen esencialmente sus funciones en Canaria; Asistencia social y servicios sociales.”

Además, contamos con la Ley 9/1987 de 28 de abril, de Servicios Sociales de Canarias, es garantizar el derecho de todos/as los/as ciudadanos/as a los servicios sociales, facilitando su acceso a los mismos, orientados a evitar y superar conjuntamente con otros elementos del régimen público de bienestar social, las situaciones de necesidad y marginación social que presenten individuos, grupos y comunidades en el territorio canario, favoreciendo el pleno y libre desarrollo de estos.

3.4.4. Nivel Local

A nivel local, y de ámbito nacional, nos encontramos con la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la administración local, con la cual se pretende clarificar las competencias municipales para evitar duplicidades con las competencias de otras Administraciones de forma que se haga efectivo el principio «una Administración una competencia», racionalizar la estructura organizativa de la Administración local de acuerdo con los principios de eficiencia, estabilidad y sostenibilidad financiera, garantizar un control financiero y presupuestario más riguroso y favorecer la iniciativa económica privada evitando intervenciones administrativas desproporcionadas. Esta Ley dejará sin efecto muchos de los preceptos establecidos en la anterior Ley Reguladora de Bases de Régimen Local (Ley 7/1985, de 2 abril) y su desarrollo y aplicación pudiera suponer grandes riesgos restrictivos de derechos y garantías, precisamente en el ámbito de los servicios sociales. Habrá que estar atentos y atentas, sobre todo en eco que pudiera derivarse hacia las reformas de la leyes autonómicas de Servicios Sociales de nueva generación, como es el caso Comunidad Autónoma Canaria, pudiendo crear conflictos de intereses entre políticas públicas de servicios sociales y gestión privada de las mismas.

4. MÉTODO

El presente Estudio realizado en las UTS de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tacoronte constituye una investigación no experimental, cuyo trabajo de campo se desarrolló durante los meses de Abril, Mayo y Junio de 2014, aplicando un diseño transversal para elaborar un Estudio descriptivo-básico que determinó el grado de satisfacción de los/as usuarios/as con el servicio prestado en las UTS del municipio, en torno a la intervención de las trabajadoras sociales, con una amplitud micro, debido a que se estudian pocas unidades de análisis y variables.

Así mismo, destacar que para la realización de este Estudio, hemos empleado fuentes secundarias para confeccionar el marco teórico y algunas partes de los apartados anteriores y luego, durante el trabajo de campo que desarrollamos durante tres meses, producimos fuentes primarias con los datos que obtuvimos con las encuestas y las entrevistas realizadas.

En relación a la muestra de la encuesta, se realizó un muestreo aleatorio, estratificado y proporcional a un total de 251 usuarios/as, empleando como referencia para el cálculo de esta muestra la cantidad de usuarios/as que acudieron al Servicio durante el período abril 2013-junio 2013 (Anexo 1). Se estableció un total de 251 usuarios/as, escogidas de forma estratificada, en proporción a la UTS con sus respectivos ratios de usuarios atendidos según la zona de procedencia, configuradas en el municipio de Tacoronte (Anexo 2). Se seleccionarán a 105 usuarios/as de la UTS nº 2, 93 de UTS nº 1, 30 de la UTS nº 4 y 23 de la UTS nº 3. Aclarar que las diferencias entre la cantidad de encuestas que se realizan por cada UTS, se debe a que no se atiende a la misma cantidad de usuarios/as.

La recogida de datos fue dirigida a aquellos/as usuarios/as que acudieron al Servicio durante los meses de abril, mayo y junio de 2014, empleando como criterio de inclusión: que acudieran a los Servicios Sociales para ser atendidos por una de las cuatro trabajadoras sociales de las UTS de Base. Por otro lado, el criterio de exclusión utilizado fue: los/as usuarios/as que acudieran a las instalaciones para la demanda de otros Servicios como a la psicóloga o la asesora jurídica entre otros muchos.

Ahora bien, para las entrevistas estructuradas se seleccionaron a las 4 trabajadoras sociales de las UTS de Base de los Servicios Sociales del Ayuntamiento Tacoronte.

El método que se llevó a cabo fue de carácter cuantitativo, donde se empleó la técnica de la encuesta para obtener información acerca de la percepción que tienen los/as usuarios/as sobre el servicio prestado en las UTS. Esta está definida como una técnica de recogida de información que nos permite el estudio de valores, creencias y motivos con la capacidad de estandarizar sus datos, pudiendo adaptarse para obtener información generalizable de casi cualquier grupo de la población (Perello y Selltiz, 2009). Y, concretamente, en este Estudio hemos empleado una encuesta personal que es aquella en la que un mismo cuestionario se aplica a sujetos de una muestra de forma individual y separada, estableciéndose una interacción comunicativa directa entre encuestador y encuestado (Perello, 2009).

Por otro lado, utilizamos la entrevista estructurada para poder conocer como creen las trabajadoras sociales que los/as usuarios/as se sienten con el servicio prestado. Este tipo de entrevista es definida como una entrevista cerrada o dirigida que toma forma de cuestionario habitualmente configurado entorno a preguntas cerradas (Perello, 2009). Se realiza cuando el investigador intenta recabar información exhaustiva de forma más fehaciente, registrando textualmente las indicaciones del informante, que además proporcionan datos e información ya ordenada y clasificada y recogen las respuestas y observaciones efectuadas (Martín, 2011).

Las entrevistas utilizadas en este Estudio se realizaron mediante un cuestionario autoadministrado, es decir, la propia entrevistada lee el cuestionario y cumplimenta sus respuestas. Y fueron remesadas a sus destinatarias cuando se finalizó con las encuestas.

Además, se empleó la técnica de la observación sistematizada, externa y directa mediante el cuestionario, puesto que la llevamos a cabo cuando interrogamos a los sujetos que participan en el estudio mediante la encuesta (Martín y Anguera, 2011).

Por otra parte, el método tiene cierta connotación cualitativa, ya que para la elaboración del marco teórico del presente estudio hemos empleado la técnica del rastreo documental, la cual es definida como una técnica que se emplea con la finalidad de recuperar la información bibliográfica de las fuentes producidas sobre un tema de

nuestro interés, para seleccionar entre ellas las que por su relevancia serán fichadas y codificadas en próximos momentos de la investigación. Este rastreo estará determinado por los objetivos del estudio y por las categorías de análisis de su objeto de estudio (Hincapié, 2012).

Así mismo, empleamos la comparativa de datos para la discusión de los resultados obtenidos con las encuestas y las entrevistas.

Con respecto al instrumento de obtención de datos, se basó en un cuestionario (Anexo 3 y 4) de 31 ítems, confeccionado “had hoc” y con la colaboración de la coordinadora de las UTS de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tacoronte y la tutora del trabajo final de grado, la cual ejerce como trabajadora social en las UTS de este municipio. Se utilizó el modelo SERVQUAL como modelo de referencia para establecer las dimensiones e indicadores del cuestionario, el cual establece 5 dimensiones de calidad: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Ahora bien, nuestro cuestionario se compone de siete dimensiones, las cinco del modelo nombrado anteriormente y otras dos destinadas a conocer si los/as usuarios/as saben cuáles son sus derechos y si se han percatado de los recortes en el área de Servicios Sociales. Hemos incluido estas dos últimas dimensiones debido a que, por un lado, el conocimiento que tengan los/as usuarios acerca de sus derechos es un aspecto importante que incide en la percepción que estos/as tengan sobre el servicio e incluso determinar una posible debilidad o fortaleza del servicio, es decir, determinar si existe una adecuada gestión de la información acerca de sus derechos y recursos disponibles. Y, por otro lado, el que los/as usuarios/as tengan constancia de los recortes que se han producido es un dato relevante a conocer que puede influir en la opinión que estos/as posean sobre el servicio y, sobre todo, se ha añadido este apartado porque en el momento que se ha realizado el Estudio, es un momento crítico para el Servicio, debido a que actualmente el país se encuentra inmerso en una crisis económica que ha provocado que cada vez hayan más personas sin recursos, aumentando la desigualdad y la demanda de los Servicios Sociales y, a esto, le sumamos los recortes en las ayudas y el personal para prestar los servicios, dificultando con ello, prestar un servicio de calidad.

A continuación, se exponen los 7 bloques o dimensiones que componen este cuestionario:

El primero de ellos, hace referencia a la calidad del trato, incluyendo datos en relación al trato que le proporciona la profesional a los/as usuarios/as, a la comprensión de las necesidades de los/as usuarios/as por parte del/la profesional y a la claridad de la información proporcionada por los/as trabajadores/as sociales.

El segundo bloque, incluye información vinculada a los tiempos relacionados con los procedimientos (horario de atención al público, el tiempo de espera para ser atendidos/as desde que pide cita, la puntualidad del/la profesional para atenderlo en el horario fijado en la cita previa, el tiempo de espera para percibir la ayuda y el tiempo dedicado por los técnicos a la escucha y comprensión de sus necesidades).

Un tercer bloque con preguntas destinadas a indagar sobre las infraestructuras y equipamientos del Servicio, teniendo en cuenta aspectos como la luminosidad, ventilación e intimidad de los despachos. Así como, la localización del mismo.

La cuarta dimensión, contiene información acerca del conocimiento y percepción de la labor que realizan las trabajadoras sociales, teniendo en cuenta su cualificación, el conocimiento por parte de los/as usuarios/as de la labor que desempeñan y la importancia de la existencia de los/as trabajadores/as sociales en los Servicios Sociales de los Ayuntamientos.

El quinto bloque se compone de cuestiones dirigidas a recabar datos sobre la adecuación entre la demanda y la respuesta que se da al/la usuario/a, respecto a la calificación de los/as usuarios, como suficiente o insuficiente: de las ayudas que dispone el Ayuntamiento para satisfacer las necesidades de los usuarios, del personal de apoyo administrativo y de las trabajadoras sociales de las que dispone el Servicio.

Seguido, de una sexta dimensión que recoge información en relación al conocimiento de los/as usuarios/as sobre sus derechos: a que el Ayuntamiento y las trabajadoras sociales apliquen unos mismos criterios y normas para todos a la hora de conceder una ayuda, a que les contesten por escrito cuando solicitan, comunican o denuncian algo por escrito, los tiempos de la administración para contestar a sus solicitudes o reclamaciones, los tiempos de los usuarios para presentar reclamaciones y los tiempos y formas por las que están reguladas las ayudas.

Y finalmente, un último bloque que determina si los/as usuarios/as se han percatado del impacto de los recortes en materia en los Servicios Sociales de este Ayuntamiento y que aspectos consideran que han disminuido con tales recortes.

La batería de preguntas que se empleó tanto para las entrevistas estructuradas como para las encuestas fue establecida en relación a las dimensiones e indicadores nombradas anteriormente, formulándose las mismas cuestiones a los dos grupos preguntados (usuarios/as y trabajadoras sociales) pero cambiando el sujeto de la pregunta en función de cada grupo.

La escala de medición de tales ítems fue nominal, donde se expuso un máximo de 8 indicadores de aprobación o desaprobación, así como una escala ordinal (poco, razonable, mucho o bastante, ns/nc) y hemos empleado una escala de preguntas semi-cerradas (sí; no, porque; ns/nc) según la naturaleza de la pregunta, para su mejor adecuación. Así mismo, este instrumento se ha dotado de preguntas abiertas, para cuyo vaciado hemos agrupado los datos en intervalos o categorías conceptuales en función de las respuestas extraídas.

Una vez finalizado el trabajo de campo, es decir la administración de las encuestas y de las entrevistas a cada uno/a de los/as individuos/as, empleamos el programa Excell (2007) para llevar a cabo la depuración, codificación, grabación y validación (errores formales y de contenido) de los datos recogidos en los cuestionarios. Posteriormente, procedemos a la tabulación de los datos, reflejando los resultados obtenidos por cada una de las preguntas que integran el cuestionario, realizando una distribución marginal de los datos. Así mismo, se expusieron gráficas de los datos obtenidos para facilitar la comprensión del análisis de los mismos. Aclarar, que en el caso de las encuestas, la recogida de los datos al igual que su posterior exposición se realizó, inicialmente, por cada trabajadora social, por si aparecían resultados dignos de ser tenidos e cuenta, para posteriormente introducir aspectos de mejora diferenciados y luego, se unificaron todos los datos para obtener unos resultados globales del Servicio, obteniendo una información estandarizada acerca de la satisfacción que tienen los usuarios con el servicio proporcionado en las UTS del Ayuntamiento.

Tras exponer y explicar el objeto de estudio, la muestra seleccionada, las variables a estudiadas, el método aplicado, así como los instrumentos y técnicas

empleadas. Es preciso detallar el procedimiento que se llevó a cabo para finalmente lograr el objeto de esta investigación:

En primer lugar, para la elaboración del marco teórico, se empleó la técnica del rastreo documental para confeccionar la fase exploratoria y el estado de la cuestión del presente Estudio. Para ello, se recopiló información a través de fuentes secundarias como libros de textos de la biblioteca de la Universidad de La Laguna, revistas de ciencias sociales, normativa legislativa y bases de datos de Internet (google académico, informes de la Agencia Evaluación y Calidad “AEVAL”, etc.). También se hizo uso de esta técnica para confeccionar el cuestionario de las encuestas y de las entrevistas, consultando los instrumentos empleados en diversos estudios de satisfacción, para así, configurar uno adaptado a las características de la población y a las cuestiones que se consideraban relevantes conocer por parte de las trabajadoras sociales del Ayuntamiento.

En segundo lugar, tras finalizar con la búsqueda de la información necesaria, se procedió a confeccionar el cuestionario de las encuestas y de las entrevistas, el cual se basó en las directrices de la coordinadora de las UTS junto con las de la tutora de este proyecto y en la información recopilada para establecer las dimensiones y los ítems que constituirían el instrumento de obtención de datos.

En tercer lugar, durante el período comprendido entre el 26 de marzo hasta el 2 de junio, se realizaron las encuestas a los/as 251 usuarios/as del Servicio.

Durante la primera semana se llevó a cabo una prueba piloto, pasando los cuestionarios a 30 usuarios/as, para comprobar si recogían la información necesaria, adaptada al contexto concreto, estipular el tiempo aproximado que había que dedicar a la realización de cada encuesta y si estaba adaptado a la comprensión de los/as usuarios/as, etc. La encuesta la aplicamos junto con la observación directa, sistematizada y externa, puesto que la llevamos a cabo cuando interrogamos a los/as diversos/as usuarios/as.

Tras finalizar con las encuestas, se realizaron las entrevistas estructuradas a las trabajadoras sociales, mediante un cuestionario autoadministrado, permitiendo agilizar la recogida de datos.

Por último, se procedió al tratamiento de los datos, confeccionando las tablas y gráficas pertinentes que facilitarían la comprensión del análisis de la información recogida, así como, su posterior discusión y comparativa, entre los datos aportados por medio de las encuestas y los obtenidos con las entrevistas.

5. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

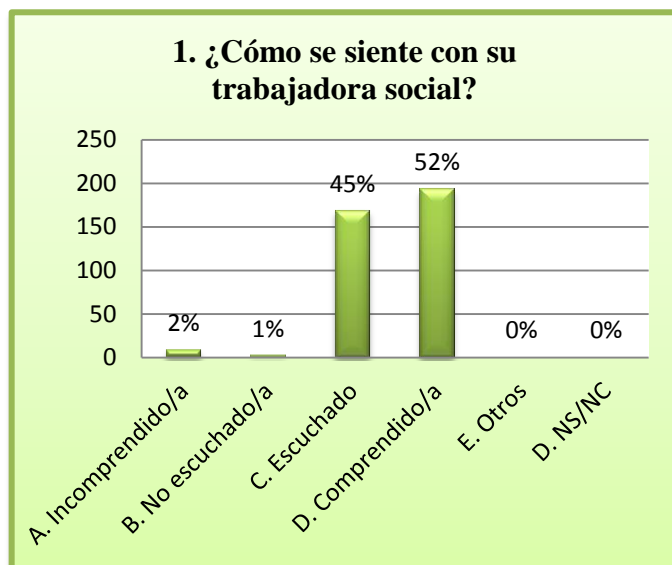
De los resultados obtenidos tras la realización de este Estudio, podemos observar que existen diversas similitudes, coincidencias y divergencias entre las opiniones que los/as usuarios/as tienen del Servicio y lo que las trabajadoras sociales creen, que opinan los y las usuarias.

A continuación expondremos los datos obtenidos, analizando el contraste de las coincidencias y divergencias halladas. Para ello, se hará una clasificación por cada dimensión con sus correspondientes gráficas de unos (opinión de los/as usuarios/as) y de otras (lo que las trabajadoras sociales creen que piensan los/as usuarios/as), para una mejor exposición y comprensión de los resultados extraídos.

5.1. Calidad del Trato

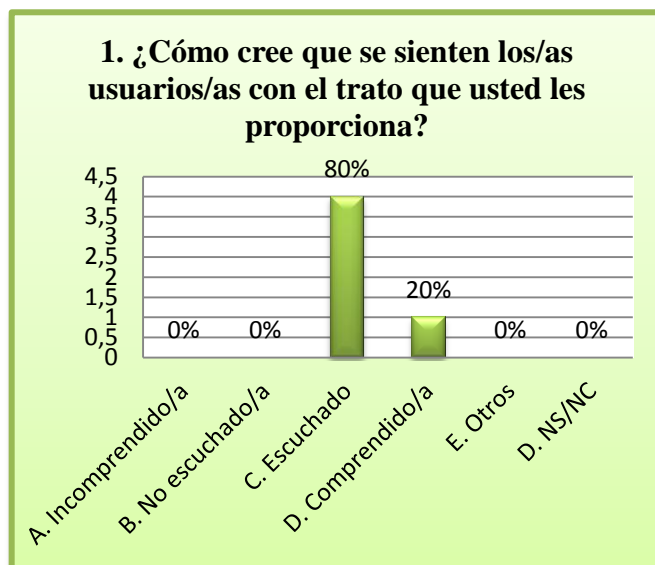
Resultados Usuarios/as

Gráfica 1: ¿Cómo se siente con su trabajadora social?

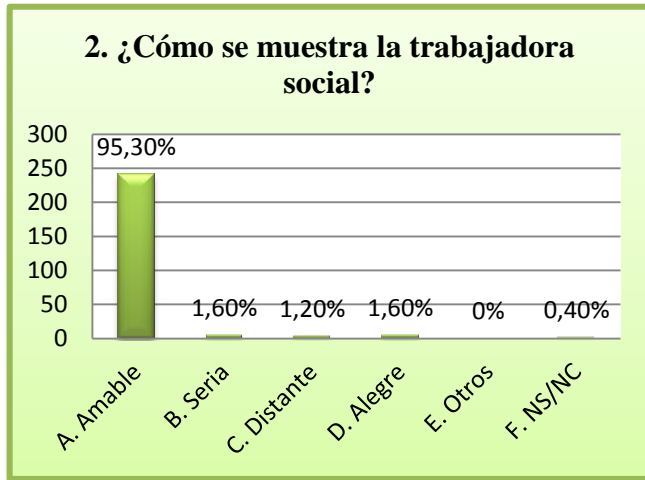


Resultados Trabajadoras Sociales

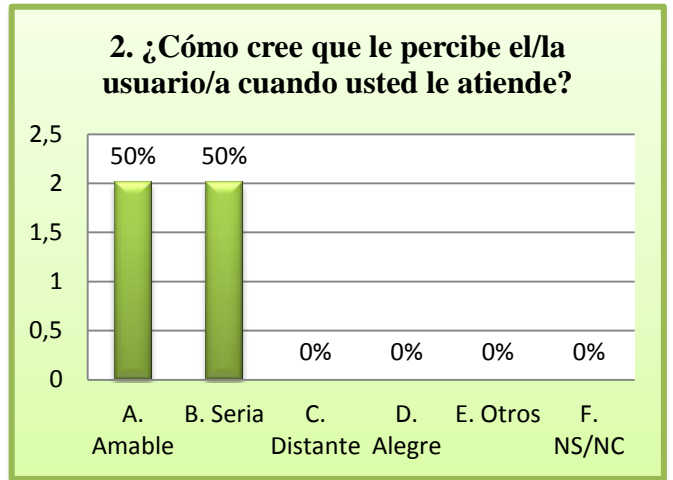
Gráfica 1: ¿Cómo cree que se sienten los/as usuarios/as con el trato que usted le proporciona?



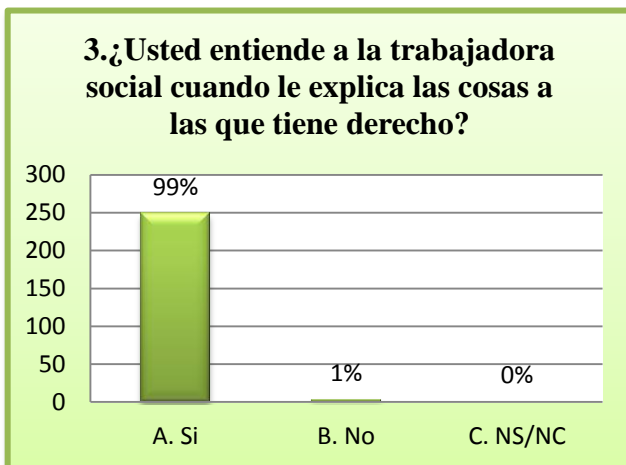
Gráfica 2: ¿Cómo se muestra la trabajadora social?



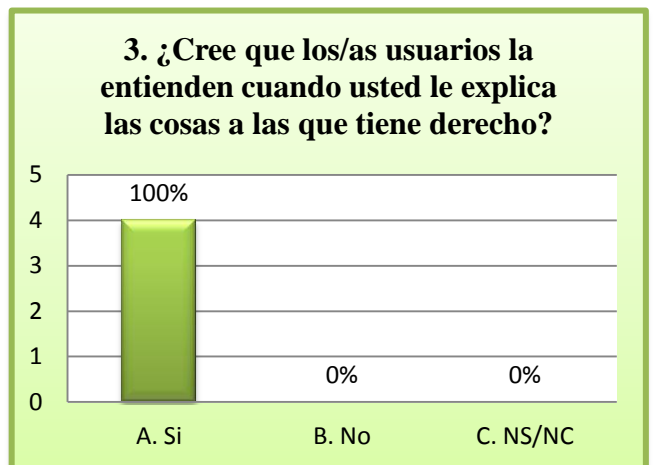
Gráfica 2: ¿Cómo cree que le percibe el/la usuario/a cuando usted le atiende?



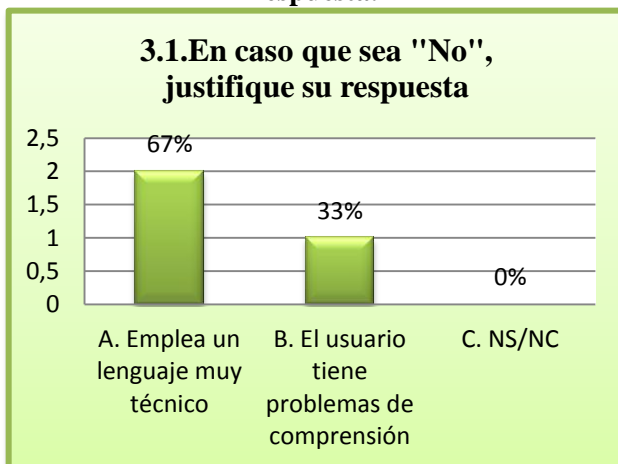
Gráfica 3: ¿Usted entiende a la trabajadora social cuando le explica las cosas a las que tiene derecho?



Gráfica 3: ¿Cree que los/as usuarios/as la entienden cuando le explica las cosas a las que tiene derecho?



Gráfica 3.1. En caso que sea "No", justifique su respuesta.



Como podemos observar tras la exposición de los anteriores gráficos, respecto a la calidad del trato, las semejanzas son que el 97% de los/as usuarios/as se sienten escuchados/as (45%) y/o comprendidos/as (52%) por su trabajadora social, expresando el 95% que se muestra amable y el 99% que la entienden cuando les explica la información que precisan.

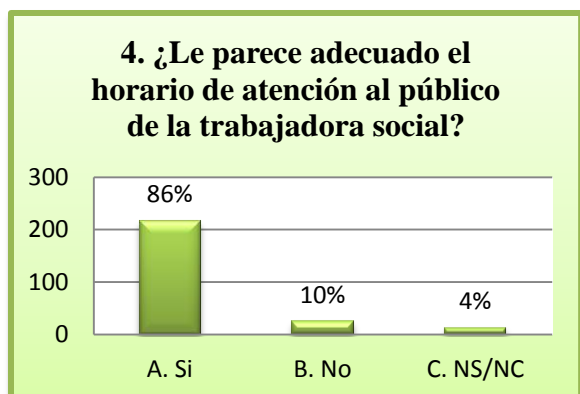
Estos datos son muy similares a los recabados en las entrevistas a las profesionales del Servicio, puesto que éstas manifestaban que las personas usuarias calificaban positivamente el trato que suministraban pero con distintas expectativas, ya que el 80% de ellas creían que los/as usuarios/as se sienten escuchados/as y el 20% creía que los/as usuarios/as se sentían comprendidos. Sin embargo, (a la inversa) son más los/as usuarios/as que se sentían comprendidos (52%) que los que sentían escuchados (45%).

Por otro lado, la mitad de las trabajadoras sociales consideran que la perciben como “amable” y la otra mitad como “seria”, en cambio, el 95% de los/as usuarios/as las consideran amables y tan sólo un 1,6% opina que se muestran serias.

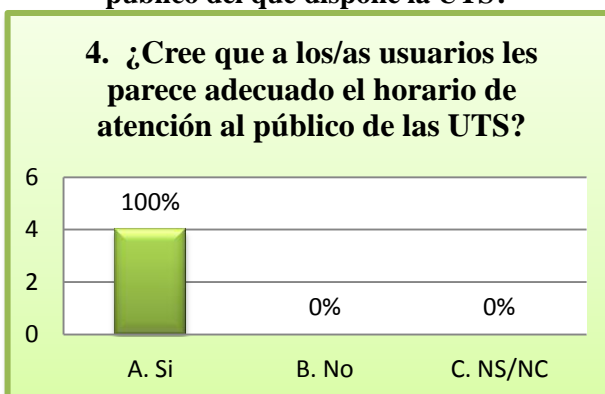
5.2. Los tiempos relacionados con los procedimientos.

En relación a los tiempos relacionados con los procedimientos, es una de las dimensiones peor valoradas, por usuarios/as y trabajadoras sociales, ya que sólo se calificó positivamente el horario de atención al público (86% de usuarios/as /100 % de trabajadoras sociales), exceptuando que un 10% de los/as usuarios/as lo calificó negativamente, manifestando que debería extenderse hasta por la tarde o debería haber más días de atención. Así como, se valoró positivamente el tiempo que estas les dedican que les parece el necesario y razonable (87% p. encuestas/75% p. entrevistas).

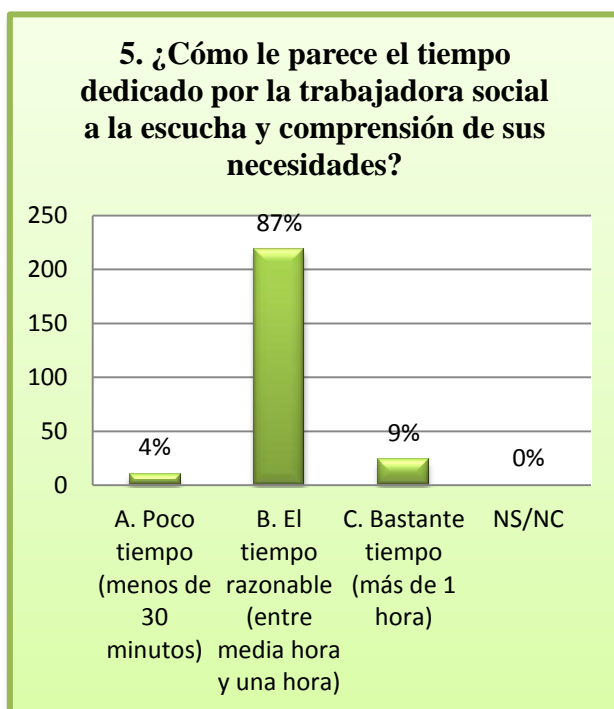
Resultados Usuarios/as
Gráfica 4: ¿Le parece adecuado el horario de atención al público de la trabajadora social?



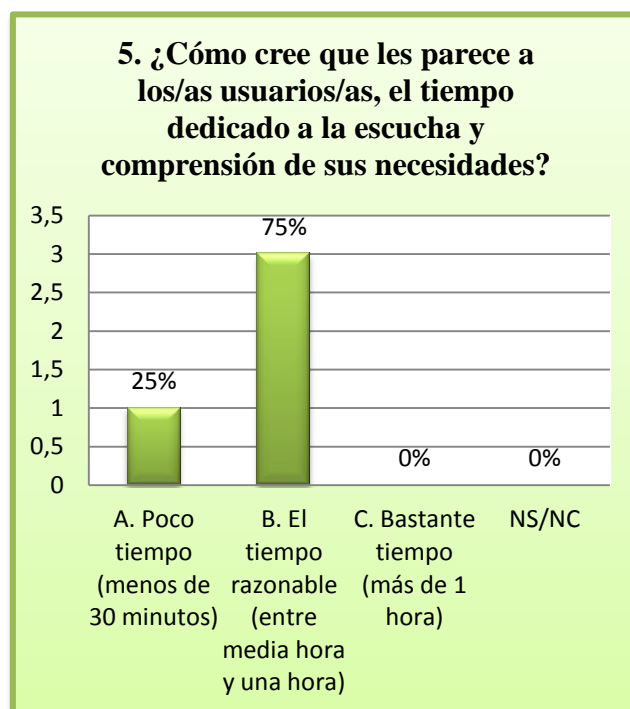
Resultados Trabajadoras Sociales
Gráfica 4: ¿Cree que a los/as usuarios/as les parece adecuado el horario de atención al público del que dispone la UTS?



Gráfica 5. ¿Cómo le parece el tiempo dedicado por la trabajadora social a la escucha y comprensión de sus necesidades?



Gráfica 5. ¿Cómo cree que les parece a los/as usuarios/as el que le tiempo dedicada a la escucha y comprensión de sus necesidades?



Se evaluó negativamente, el tiempo que tienen que esperar para que su trabajadora social le atienda, expresando que es mucho tiempo (63% p. encuestas/75% p. entrevistas) y el tiempo que tarda una ayuda en ser concedida, alegando que es mucho (63% p. encuestas/100% entrevistas).

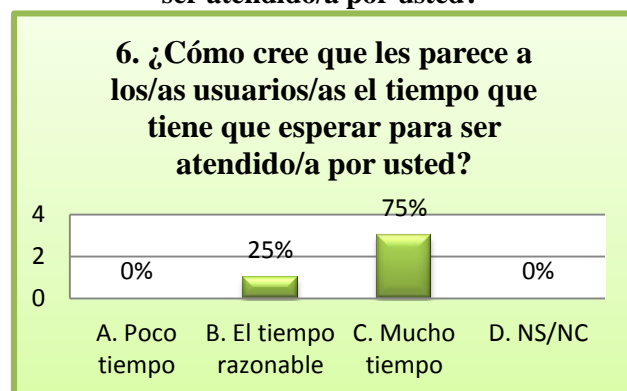
Resultados Usuarios/as

Gráfica 6. ¿Qué le parece el tiempo que tiene que esperar para que su trabajadora social le atienda?

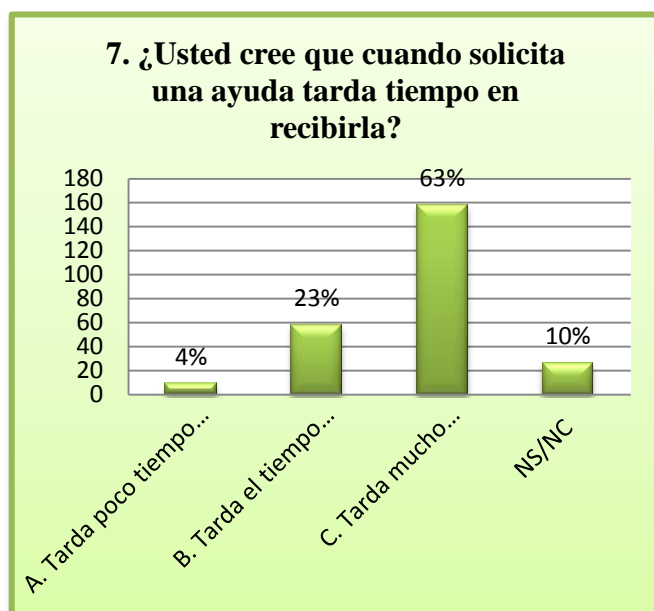


Resultados Trabajadoras Sociales

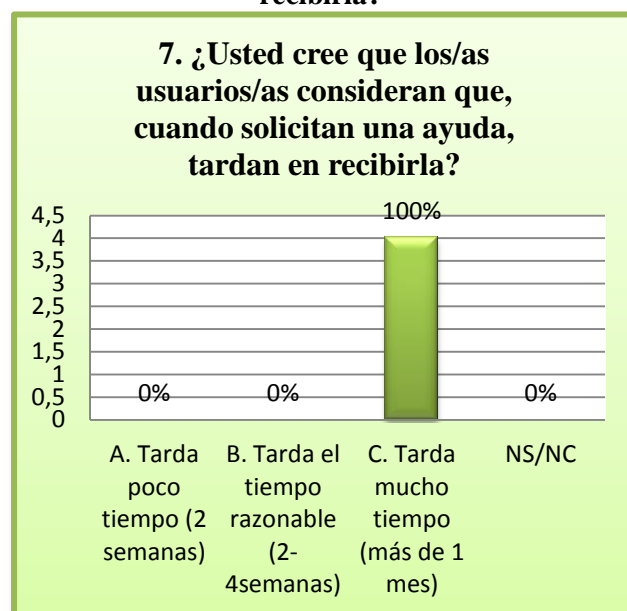
Gráfica 6. ¿Cómo cree que les parece a los/as usuarios/as el tiempo que tiene que esperar para ser atendido/a por usted?



Gráfica 7. ¿Usted cree que cuando solicita una ayuda tarda tiempo en recibirla?



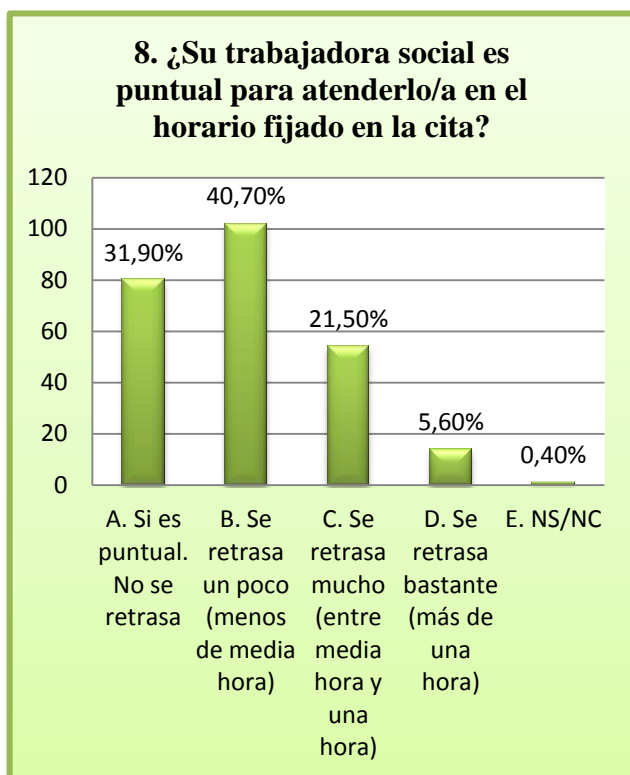
Gráfica 7. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que cuando solicita una ayuda tarda en recibirla?



La puntualidad de las profesionales puntuó muy bajo (33% e de usuarios/as / 25% de trabajadoras sociales); frente a 41% de usuarios/as y 75% de las trabajadoras sociales que expresaron que sólo se retrasa un poco, menos de media hora.

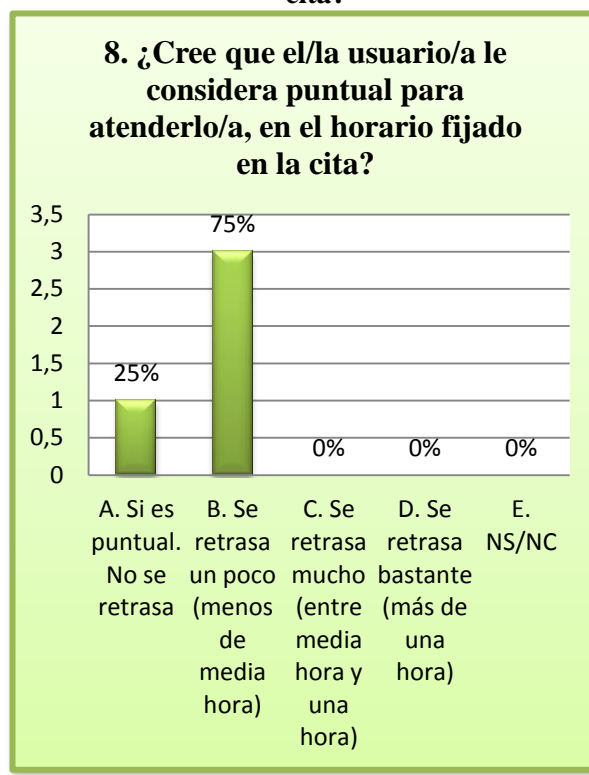
Resultados Usuarios/as

Gráfica 8. ¿Su trabajadora social es puntual para atenderlo en el horario fijado en la cita?



Resultados Trabajadoras Sociales

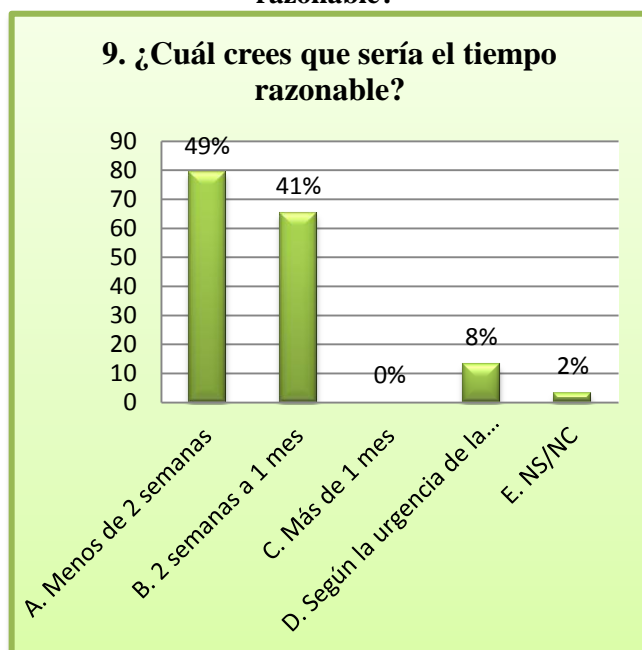
Gráfica 8. ¿Cree que el/la usuario/a la considera puntual para atenderlo/a en el horario fijado en la cita?



En cuanto a las diferencias son que los/as usuarios/as expresan que el tiempo razonable de espera para ser atendido/a por su técnica debería ser inferior a dos semanas (49%) o de dos semanas a un mes (41%), en cambio, las trabajadoras sociales creen que para las personas usuarias el tiempo razonable de espera es de dos semanas a un mes (33,33%) o más de un mes (33,33%).

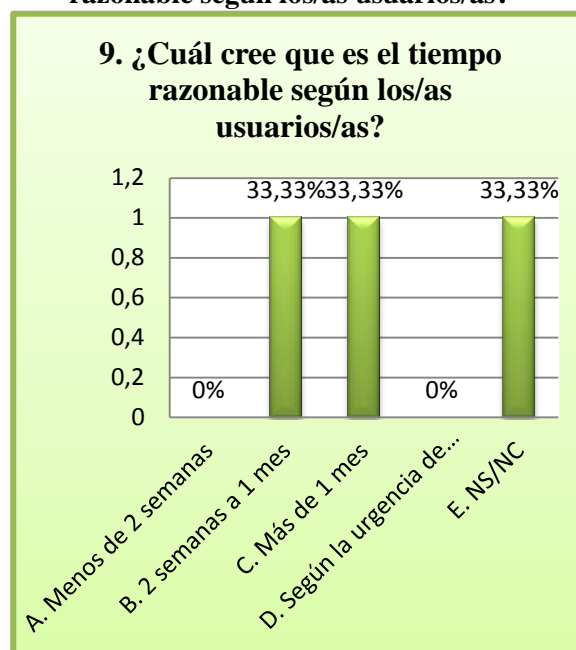
Resultados Usuarios/as

Gráfica 9. ¿Cuál crees que sería el tiempo razonable?



Resultados Trabajadoras Sociales

Gráfica 9. ¿Cuál crees que es el tiempo razonable según los/as usuarios/as?



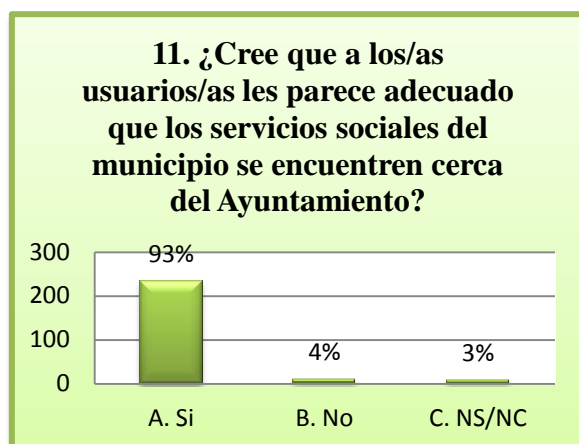
Además, se observó otra divergencia en unos de los gráficos anteriormente expuesto (Gráfica 7), ya que un 23% de los/as encuestados considera razonable el tiempo que tarda en percibir la ayuda, pero ninguna de las profesionales creyó que a algunos/as les pareciera comprensible la espera por la recepción de la respuesta a su necesidad.

5.3. Infraestructuras y equipamientos.

En cuanto a la infraestructura y equipamientos de las UTS, tanto en las entrevistas como en las encuestas se manifiesta que las personas usuarias están de acuerdo con la ubicación del Servicio. Pero tan sólo en las encuestas se recoge un porcentaje de usuarios/as (4%) que no les parece adecuado la ubicación del Servicio porque consideran que esta lejos o que debería de haber alguna unidad móvil que atienda a los/as que viven en los pueblos más alejados del centro del municipio.

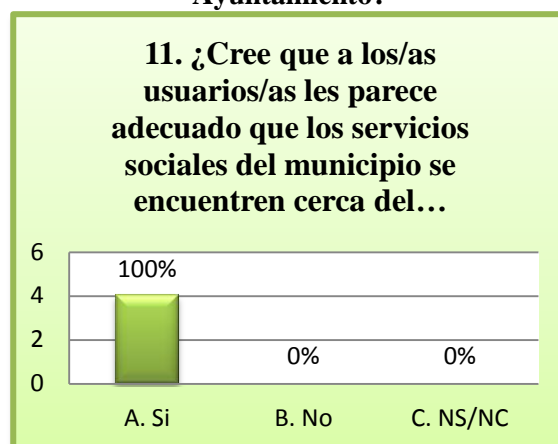
Resultados Usuarios/as

Gráfica 11. ¿Le parece adecuado que los servicios sociales del municipio se encuentran cerca del Ayuntamiento?



Resultados Trabajadoras Sociales

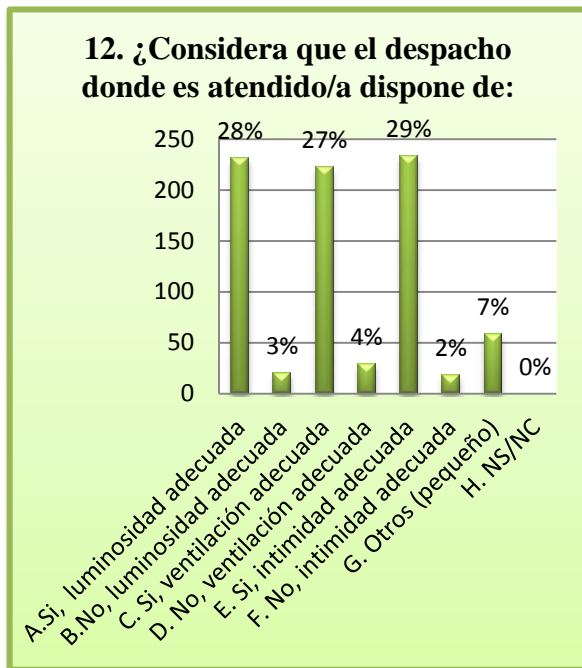
Gráfica 11. ¿Cree que a los/as usuarios/as les parece adecuado que los servicios sociales del municipio se encuentren cerca del Ayuntamiento?



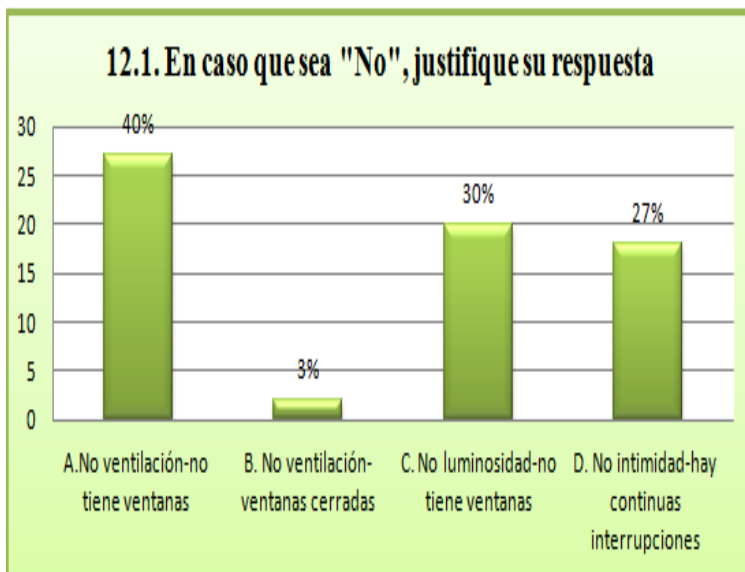
Por otro lado, podemos observar divergencias en la valoración que unos y otras otorgan al despacho de las técnicas, puesto que a un 84% de las personas usuarias les parece luminoso (28%), ventilado (27%) y que proporciona intimidad (29%) y hay un 9% expresa que no es ni luminoso ni está ventilado (no tiene ventanas) ni proporciona intimidad (continúas interrupciones). Mientras que el 50% de las trabajadoras sociales opina que a los/as usuarios/as les parece que el despacho es luminoso (30%), que está ventilado (10%) y que proporciona intimidad (10%). Frente a otro 50% que expresa que no es ni luminoso (10%), ni está ventilado (20%), ni proporciona intimidad (20%), debido a que falta ventilación y que se oye todo desde la sala de espera.

Resultados Usuarios/as

Gráfica 12. ¿Considera que el despacho donde es atendido/a dispone de:

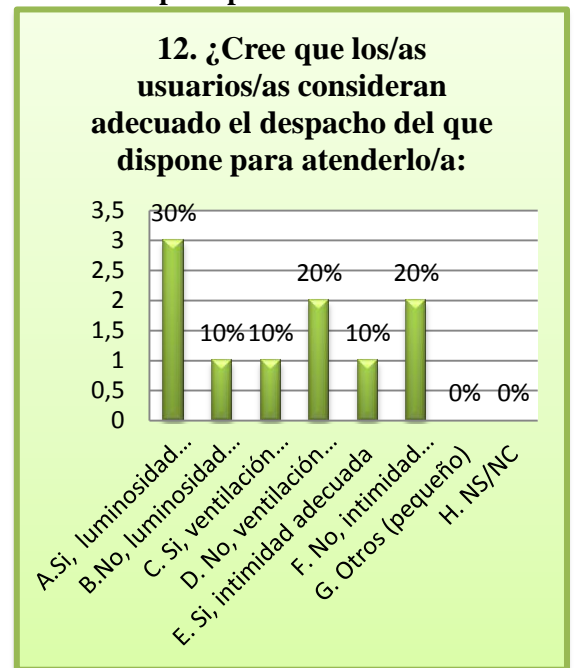


Gráfica 12.1. En caso que sea “No”, justifique su respuesta.



Resultados Trabajadoras Sociales

Gráfica 12. ¿Cree que los/as usuarios/as consideran adecuado el despacho del que dispone para atenderlo/a:



Gráfica 12.1. En caso que sea “No”, justifique su respuesta.



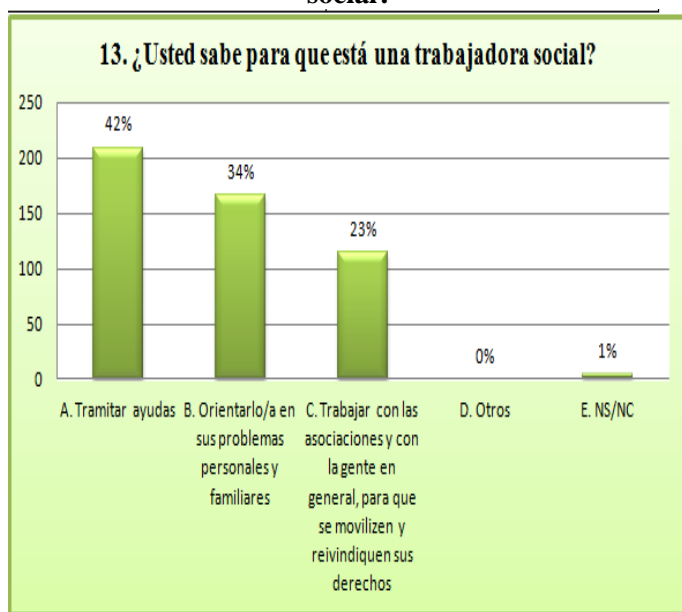
5.4. Conocimiento y percepción de la labor que realizan las trabajadoras sociales.

Con respecto al conocimiento y percepción sobre la labor de las trabajadoras sociales, las coincidencias son que la mayoría de los/as usuarios/as expresan que la

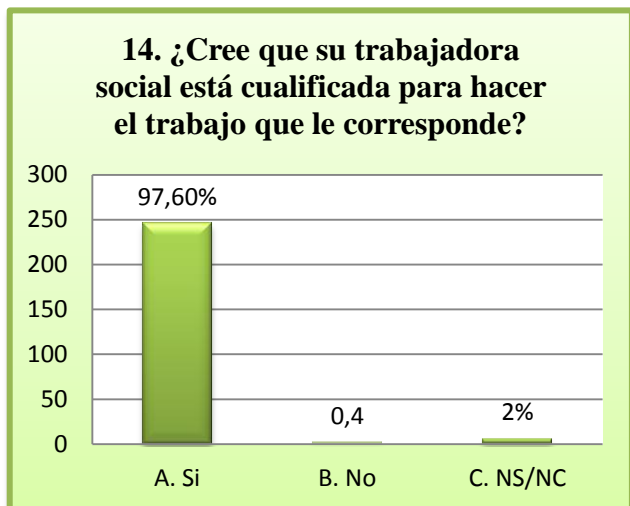
función del/la trabajadora social es la tramitación de ayudas, seguido de la orientación en los problemas personales y familiares y de trabajar con las asociaciones y con la gente en general para que luchen por sus derechos. Así como, un 98% manifiesta que su técnica está cualificada para su labor profesional y que es importante la figura del/la trabajador/a social en los servicios sociales de un Ayuntamiento. Estos datos son bastante semejantes a los recabados en las entrevistas, sin encontrar diferencias significativas en esta dimensión.

Resultados Usuarios/as

Gráfica 13. ¿Usted sabe para que esta una trabajadora social?

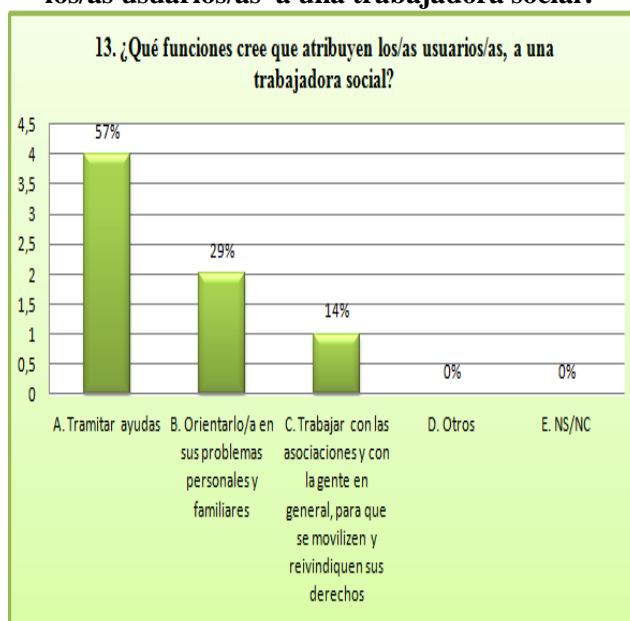


Gráfica 14. ¿Cree que su trabajadora social está cualificada para hacer el trabajo que le corresponde?

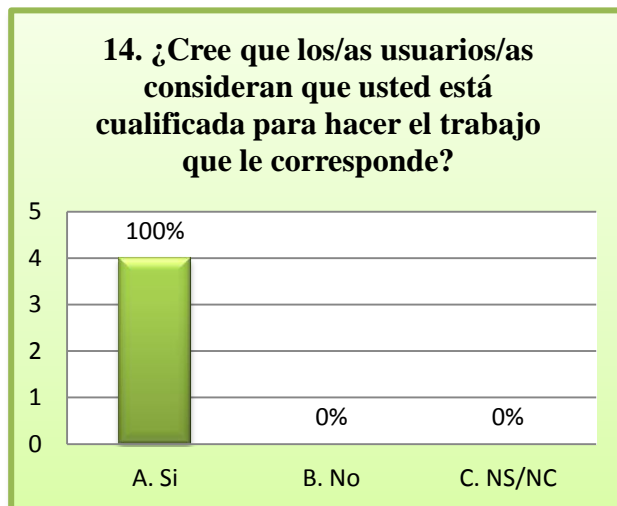


Resultados Trabajadoras Sociales

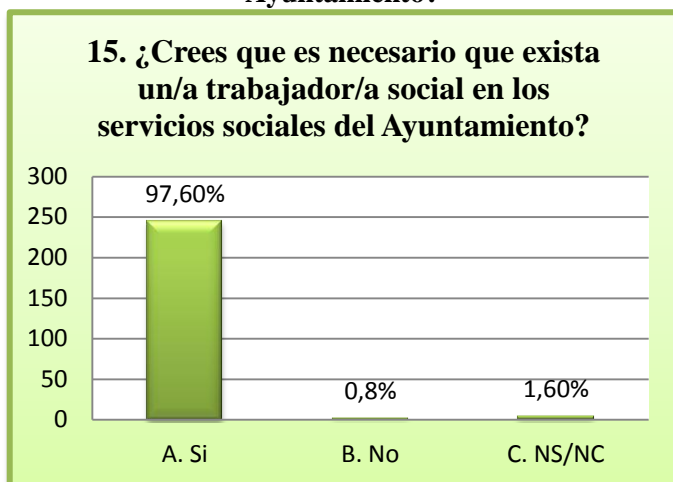
Gráfica 13. ¿Qué funciones cree que atribuyen los/as usuarios/as a una trabajadora social?



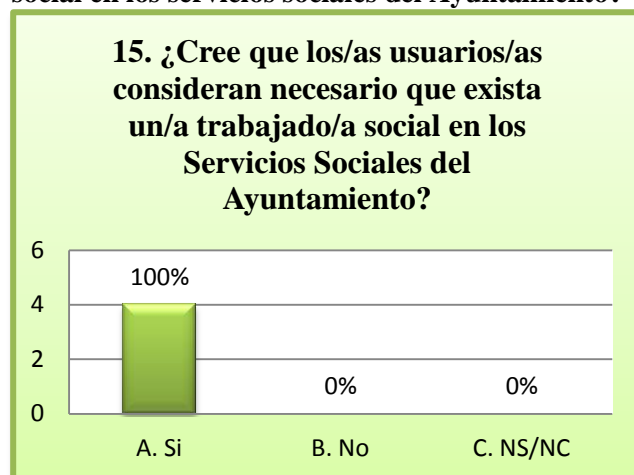
Gráfica 14. ¿Cree que los/as usuarios/as consideran que está cualificada para hacer el trabajo que le corresponde?



Gráfica 15. ¿Cree que es necesario que exista un/a trabajador/a social en los servicios sociales del Ayuntamiento?



Gráfica 15. ¿Cree que los/as usuarios/as consideran necesario que exista un/a trabajador/a social en los servicios sociales del Ayuntamiento?

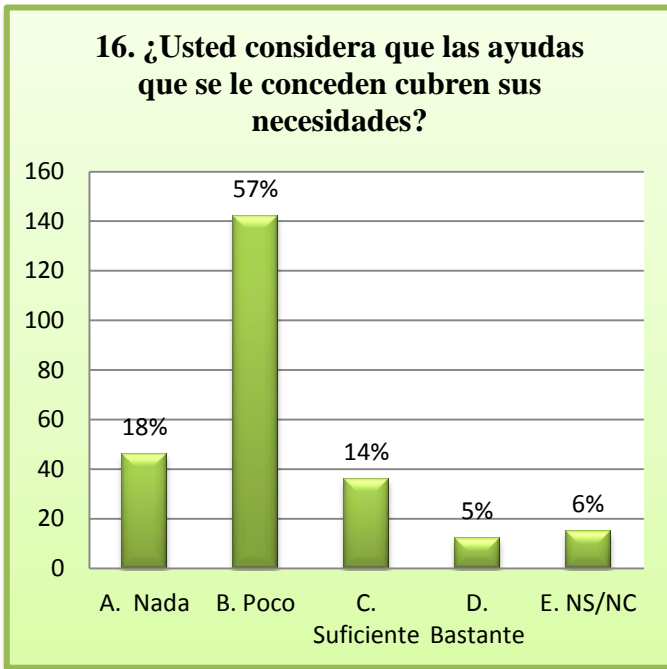


5.5. Adecuación entre la demanda y la respuesta que se da al/la usuario/as.

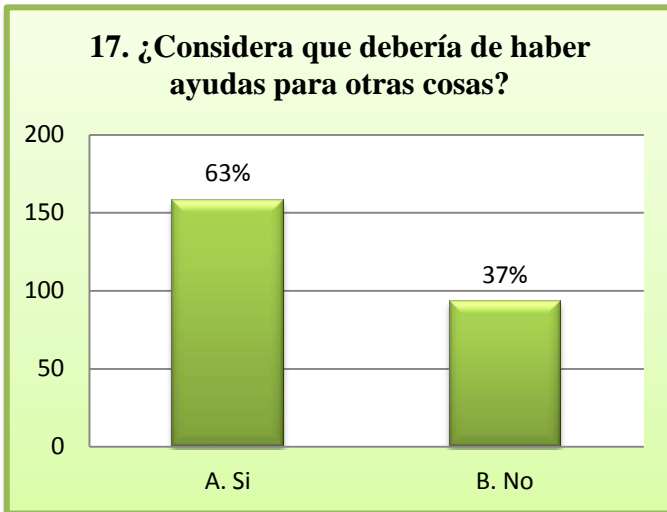
En lo que se refiere a la adecuación entre la respuesta y la demanda, es la dimensión peor calificada por usuarios/as y trabajadoras sociales, dado que se recoge que las ayudas cubren poco las necesidades de los/as usuarios/as (57% puntuación usuarios/as-100% puntuación trabajadoras sociales), que debería de haber más ayudas (63% p. usuarios/as-100% p. trabajadoras sociales), y que no hay suficientes trabajadoras sociales (48% p. usuarios/as-50% p. trabajadoras sociales) ni personal de apoyo administrativo (90% p. usuarios/as-100% p. trabajadoras sociales).

Resultados Usuarios/as

Gráfica 16. ¿Usted considera que las ayudas que se le conceden cubren sus necesidades?

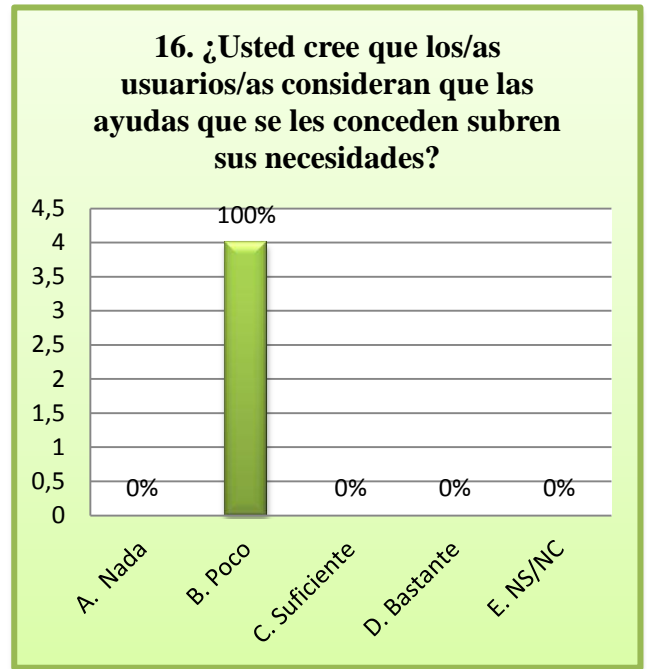


Gráfica 17. ¿Considera que debería haber ayudas para otras cosas?

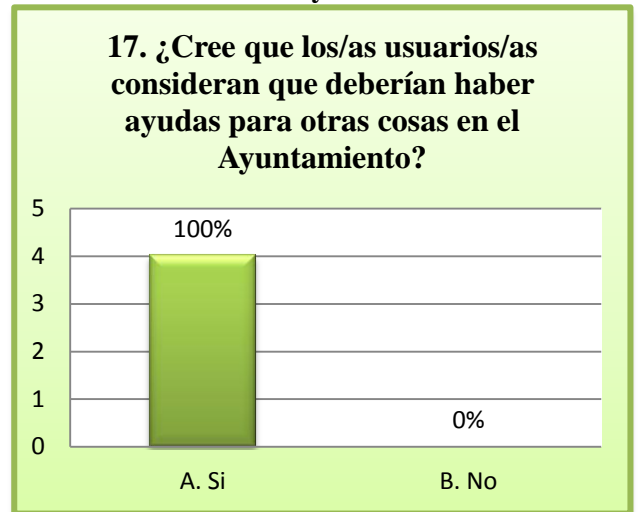


Resultados Trabajadoras Sociales

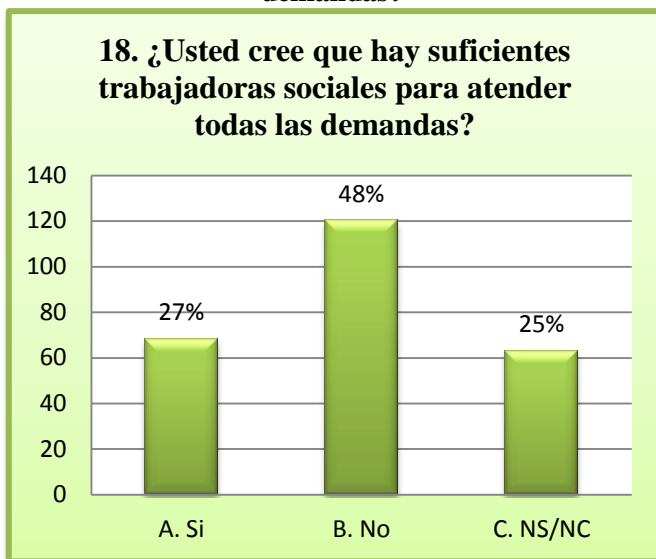
Gráfica 16. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que las ayudas que se le conceden cubren sus necesidades?



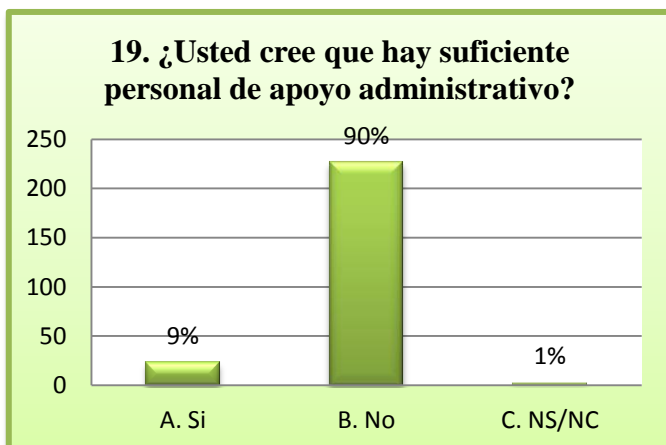
Gráfica 17. ¿Cree que los/as usuarios/as consideran que deberían haber ayudas para otras cosas en el Ayuntamiento?



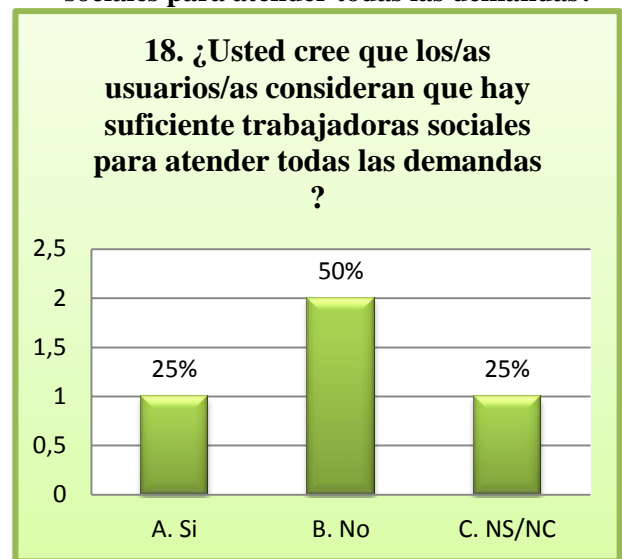
Gráfica 18. ¿Usted cree que hay suficientes trabajadoras sociales para atender todas las demandas?



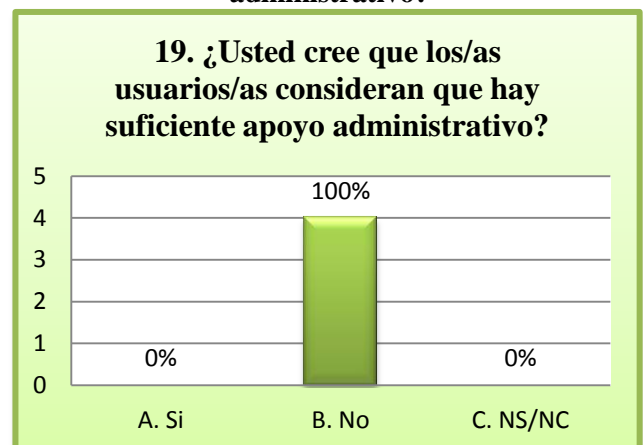
Gráfica 19. ¿Usted considera que hay suficiente personal de apoyo administrativo?



Gráfica 18. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que hay suficientes trabajadores/as sociales para atender todas las demandas?



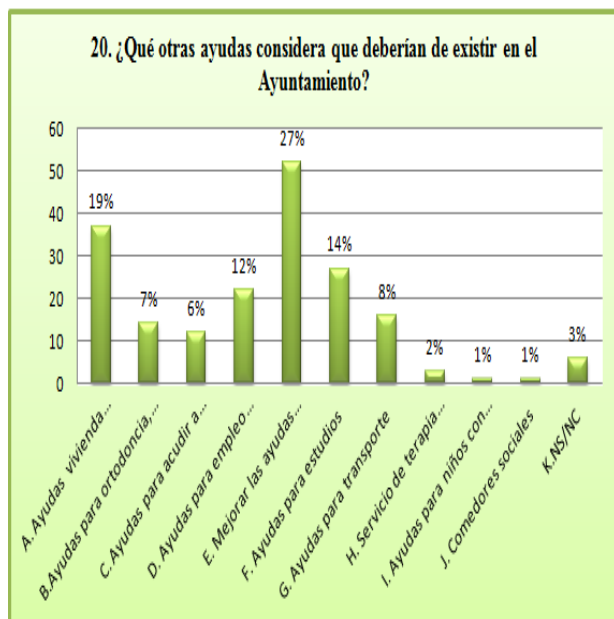
Gráfica 19. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que hay suficiente apoyo administrativo?



Se han encontrado diferencias en relación a las ayudas que creen que deberían existir en el Servicio, puesto que, los/as usuarios/as demandan una mejora de las ayudas existentes (27%), ayudas en materia de vivienda (19%), ayudas para estudios (14%) y para el empleo (12%), entre otras muchas. Mientras que, las trabajadoras sociales creen que los/as usuarios/as únicamente mejorarían la cuantía de las ayudas existentes (20%), tener mayor tiempo para que su técnica le atienda (20%) y ayudas para ortodoncias, lentes de contacto (20%).

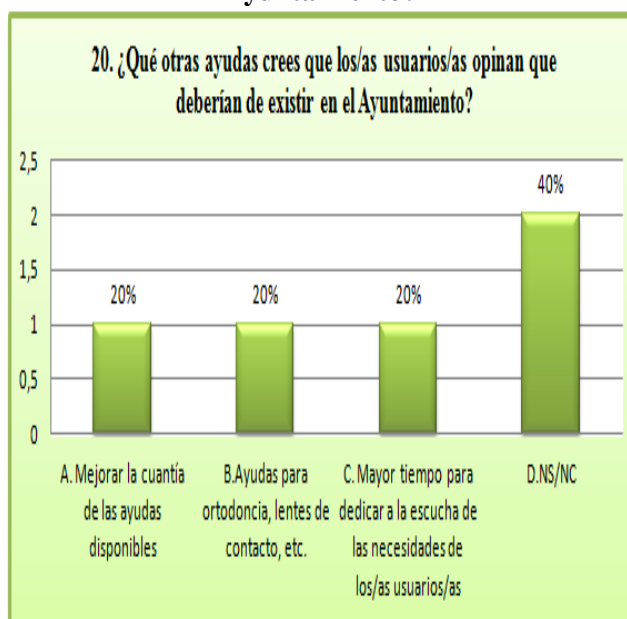
Resultados Usuarios/as

Gráfica 20. ¿Qué otras ayudas considera que deberían de existir en el Ayuntamiento?



Resultados Trabajadoras Sociales

Gráfica 20. ¿Qué otras ayudas crees que los/as usuarios/as opinan que deberían de existir en el Ayuntamiento?

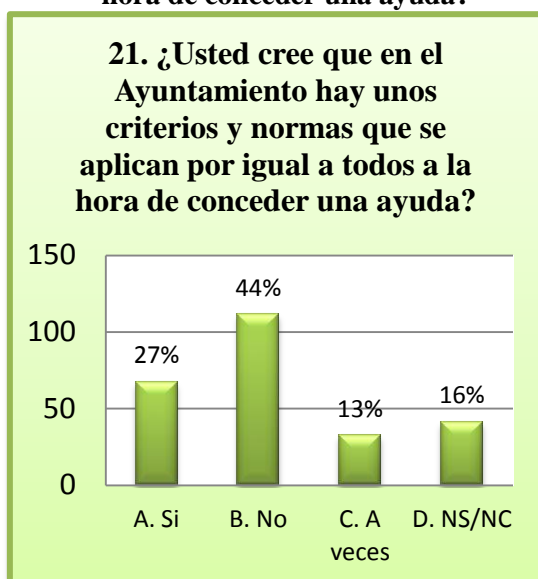


5.6.. Conocimiento de los/as usuarios/as acerca de sus derechos.

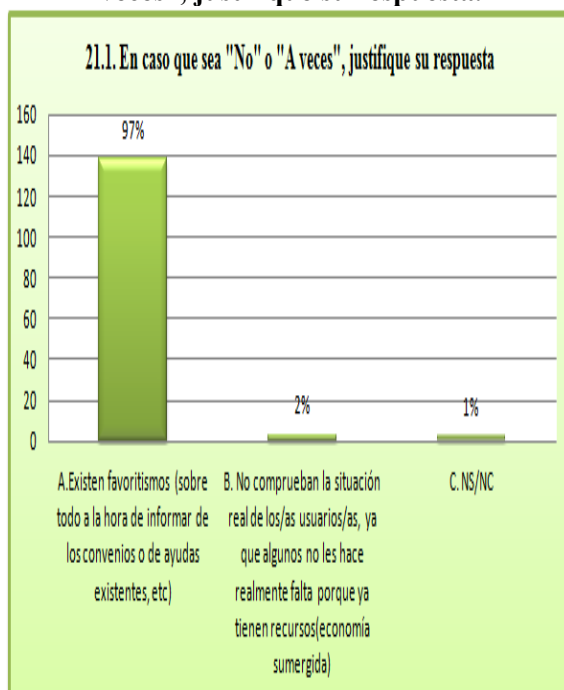
En relación al conocimiento que tienen los/as usuarios/as sobre sus derechos, observamos que es en la dimensión en la que existen más diferencias entre los resultados obtenidos en las encuestas con los recabados en las entrevistas, encontrando únicamente como coincidencia entre las dos técnicas de recolección de datos utilizadas que los/as usuarios/as creen que en el Ayuntamiento a la hora de conceder una ayuda no se aplican unos mismos criterios y normas (44% usuarios/as/50% trabajadoras sociales). Expresando el 97% de los/as usuarios/as que en el Ayuntamiento existen favoritismo y un 66,66% de las trabajadoras sociales creen que los/as usuarios/as consideran que en dicha entidad no se conceden las ayudas de forma igualitaria porque estos/as creen que se les dan ayudas a usuarios/as que no lo merecen (33,33%) o que debido al bajo nivel cultural de estos/as, creen que hay cierta arbitrariedad al favoritismo. En cambio, un 33,33% de las trabajadoras sociales creen que los/as usuarios/as opinan que en el Ayuntamiento hay favoritismo porque estos/as carecen de información.

Resultados Usuarios/as

Gráfica 21. ¿Usted cree que en el ayuntamiento hay unos criterios y normas que se aplican igual para todo el mundo a la hora de conceder una ayuda?

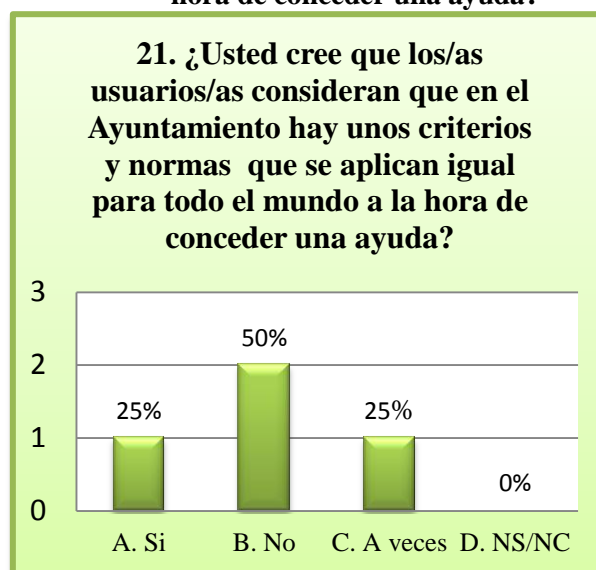


Gráfica 21.1. En caso que sea “No” o “A veces”, justifique su respuesta.

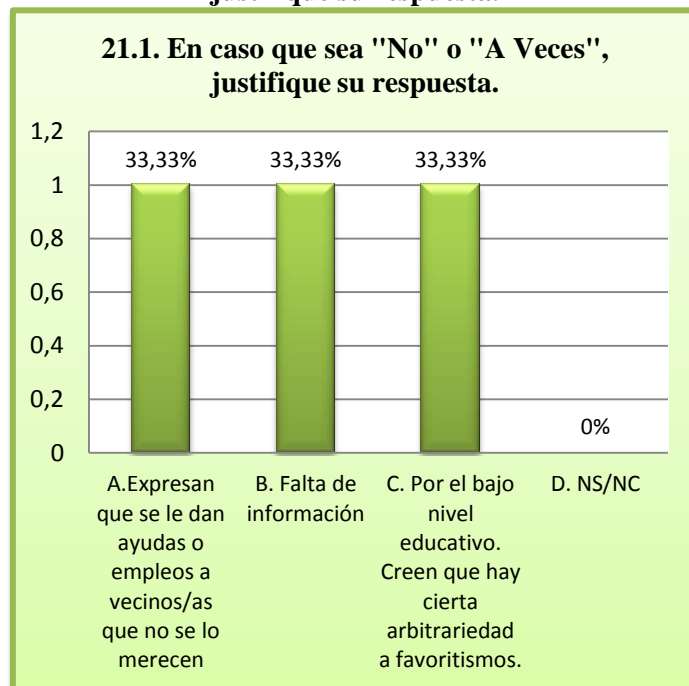


Resultados Trabajadoras Sociales

Gráfica 21. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que en el ayuntamiento hay unos criterios y normas que se aplican igual para todo el mundo a la hora de conceder una ayuda?



Gráfica 21.1. En caso que sea “No” o “A veces”, justifique su respuesta.

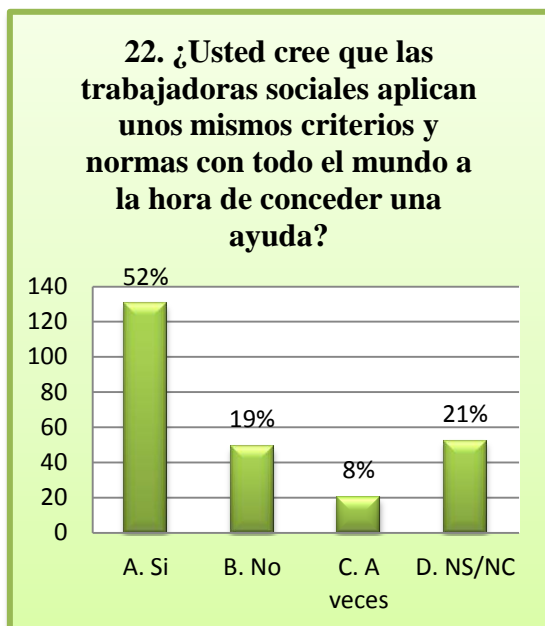


Se han encontrado diferencias respecto a la concesión de ayudas de forma igualitaria por parte de las trabajadoras sociales, ya que el 75% (50% No/25% A veces) de las trabajadoras sociales opinan que los/as usuarios/as consideran que ellas no

conceden las ayudas de forma igualitaria, pero sólo un 27% (19% No/8% A veces) de los/as usuarios/as expresa que éstas tienen favoritismos a la hora de otorgar las ayudas.

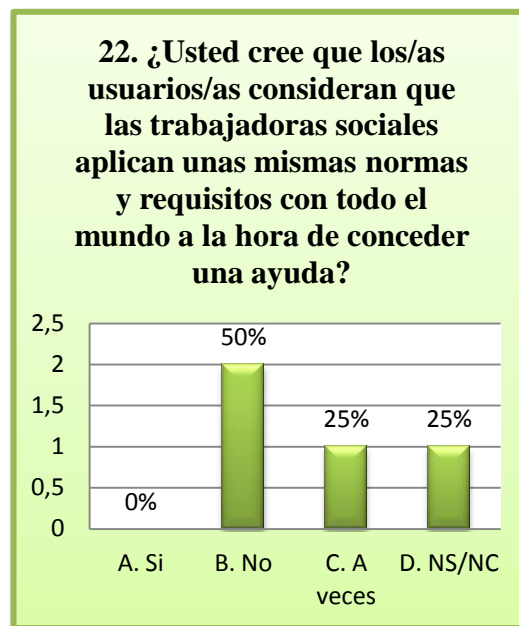
Resultados Usuarios/as

Gráfica 22. ¿Usted cree que las trabajadoras sociales aplican unas mismas normas y requisitos con todo el mundo a la hora de conceder una ayuda?

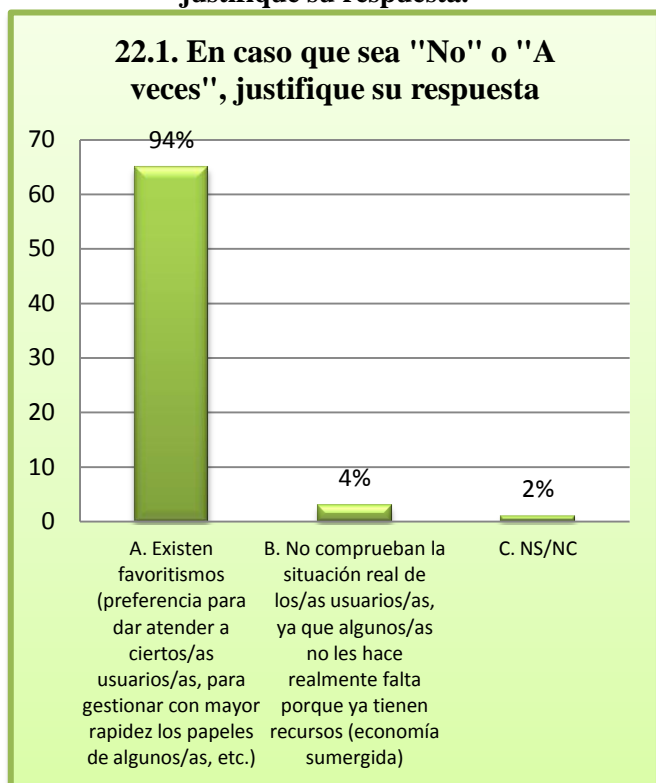


Resultados Trabajadoras Sociales

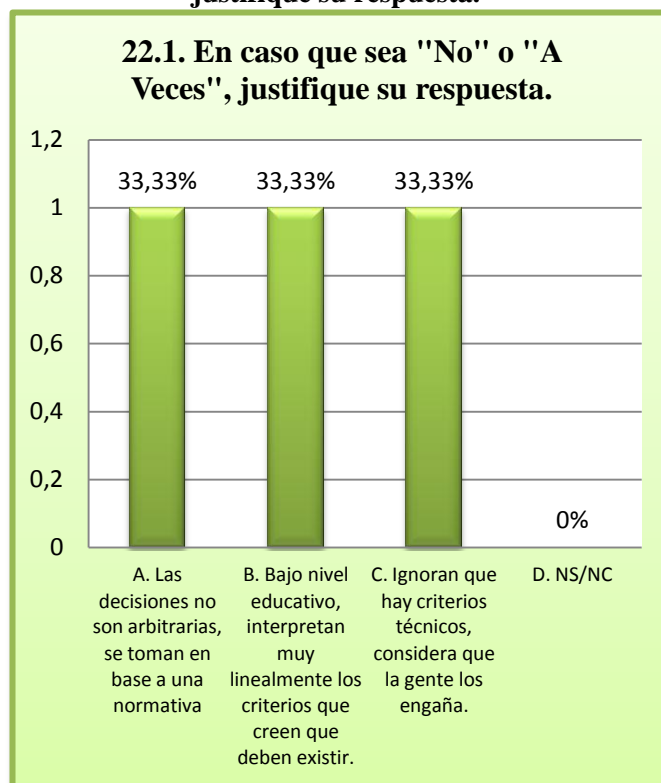
Gráfica 22. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que las trabajadoras sociales aplican unas mismas normas y requisitos con todo el mundo a la hora de conceder una ayuda?



Gráfica 22.1. En caso que sea "No" o "A veces", justifique su respuesta.



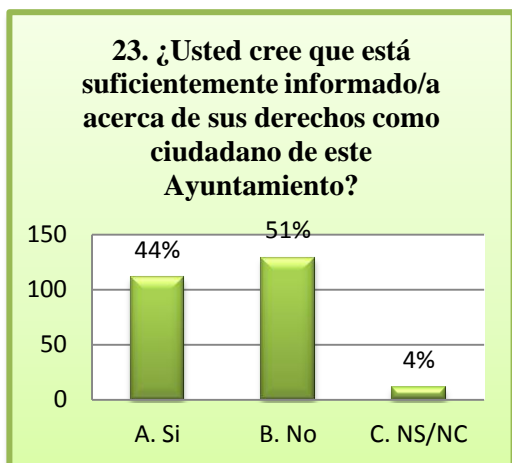
Gráfica 22.1. En caso que sea "No" o "A veces", justifique su respuesta.



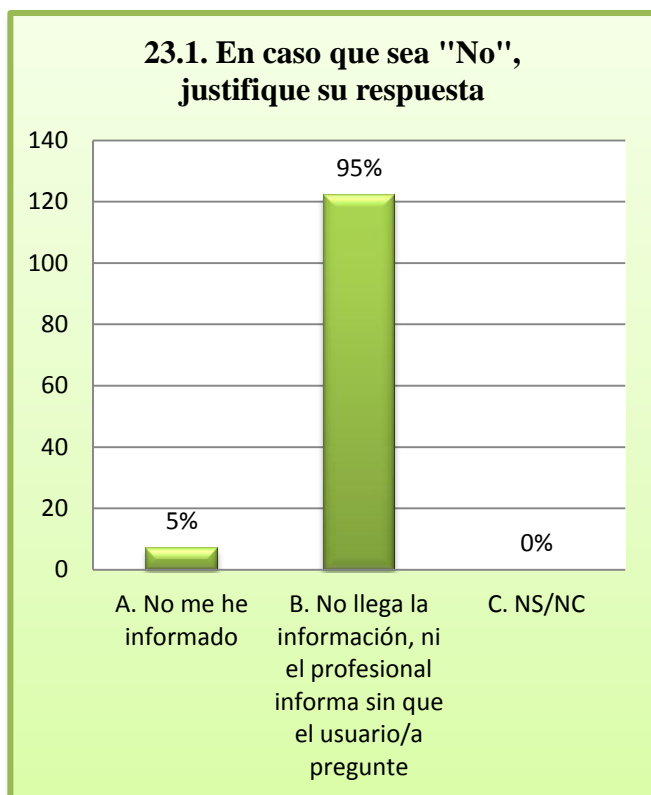
Otra divergencia observada, es que la totalidad de las trabajadoras sociales creen que ninguno/a de los/as usuarios/as conoce suficientemente sus derechos, explicando que se debe a un bajo nivel cultural y sumisión (25%), a que nadie lo explica (25%), y a la sumisión por parte de los/as usuarios/as con respecto a la Administración (25%). Mientras que un 44% de los/as encuestados expresa si conocer sus derechos y el 51% que afirma no conocerlos expresa que ese desconocimiento se debe a que no llega la información, la trabajadora social no informa a no ser que el/la usuario/a le pregunte.

Resultados Usuarios/as

Gráfica 23. ¿Usted cree que está suficientemente informado acerca de los derechos que tiene como ciudadano/a de este Ayuntamiento?

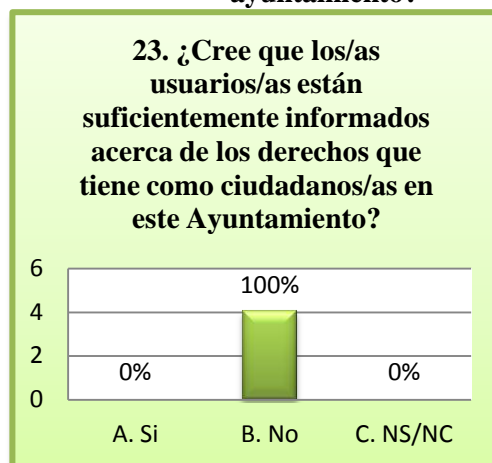


Gráfica 23.1. En caso que sea "No", justifique su respuesta.

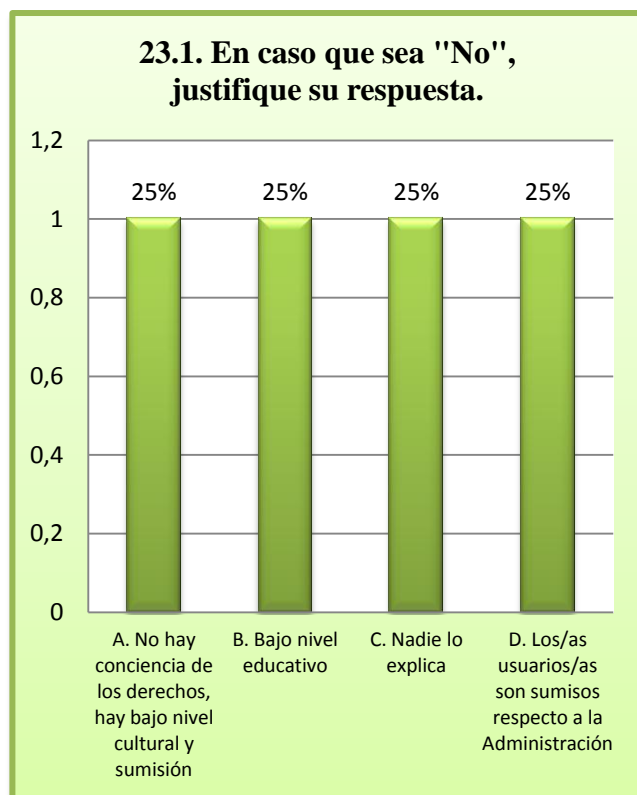


Resultados Trabajadoras Sociales

Gráfica 23. ¿Cree que los/as usuarios/as están suficientemente informados acerca de los derechos que tienen como ciudadanos/as de este ayuntamiento?



Gráfica 23.1. En caso que sea "No", justifique su respuesta.

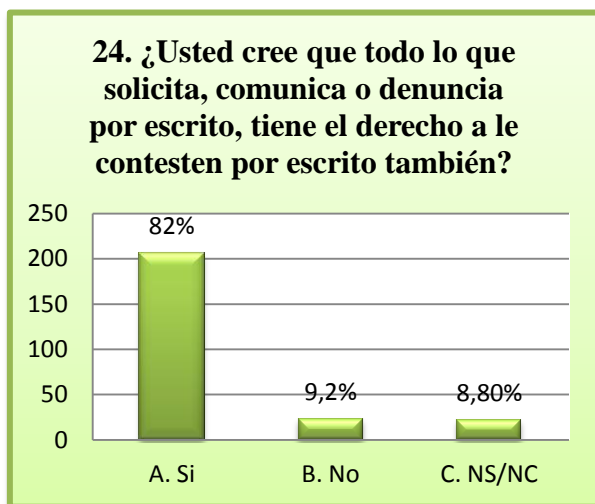


Así mismo, todas las trabajadoras sociales creen que los/as usuarios/as desconocen su derecho a que les conteste por escrito cuando solicitan, comunican o

denuncian algo por escrito, en cambio, un 82% de los/as usuarios/as afirma si conocer tal derecho.

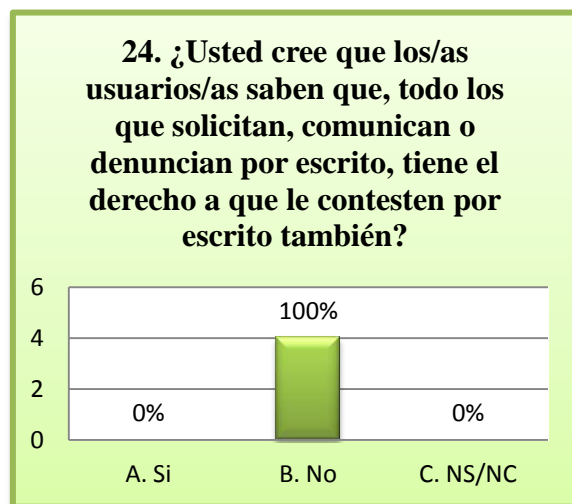
Resultados Usuarios/as

Gráfica 24. ¿Usted cree que todo lo que solicita, comunica o denuncia por escrito, tiene el derecho a que le contesten por escrito también?



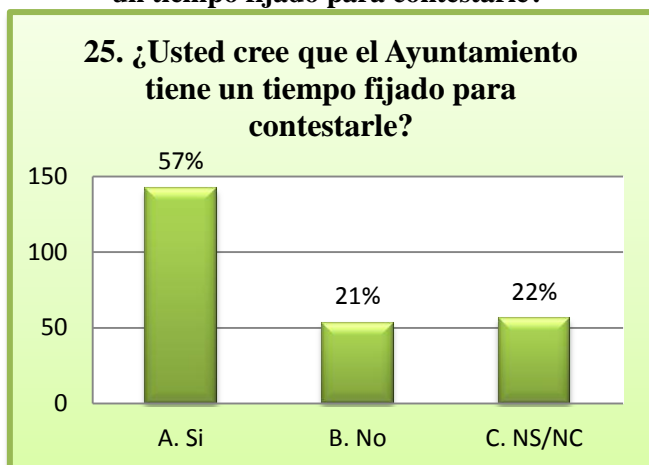
Resultados Trabajadoras Sociales

Gráfica 24. ¿Usted cree que los/as usuarios/as saben que todo lo que solicitan, comunican o denuncian por escrito, tiene el derecho a que le contesten por escrito también?

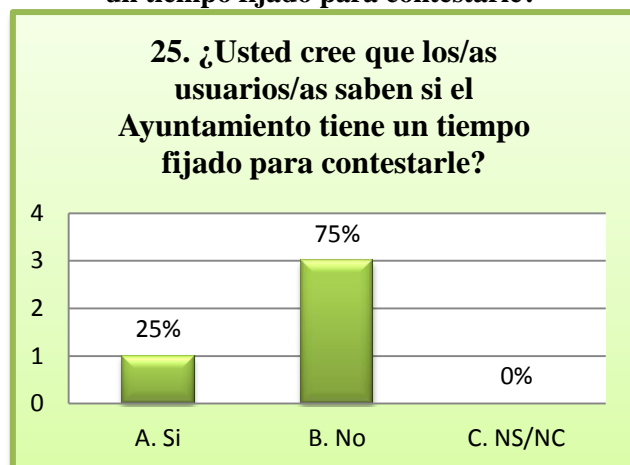


Otra diferencia hallada, es que el 75% de las trabajadoras sociales creen que los/as usuarios/as no saben que el Ayuntamiento tiene un tiempo fijado para contestarles (57% usuarios/as afirma si saberlo), ni que pueden presentar reclamaciones a lo que les contesten por escrito (91% usuarios/as expresa si saberlo).

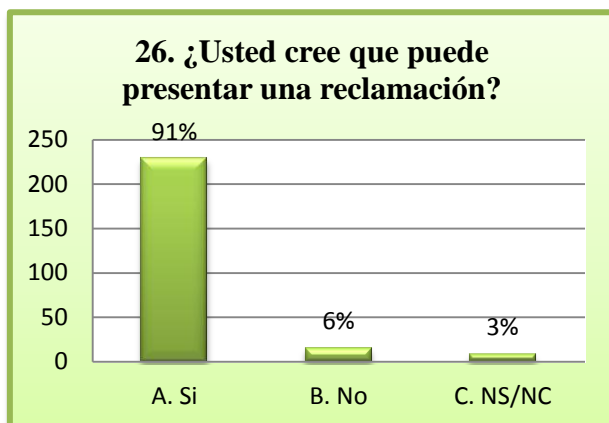
Gráfica 25. ¿Usted cree que el Ayuntamiento tiene un tiempo fijado para contestarle?



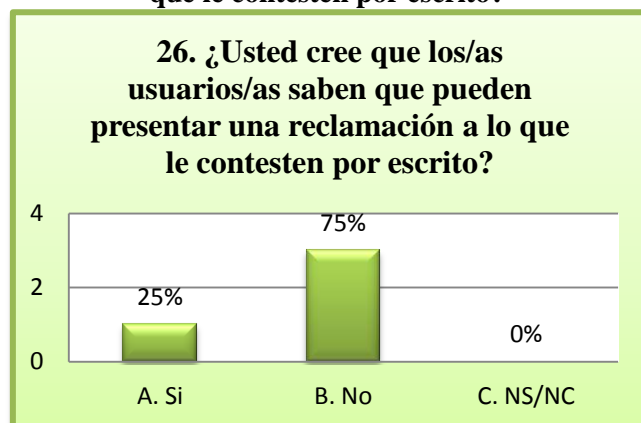
Gráfica 25. ¿Usted cree que los/as usuarios/as saben si el Ayuntamiento tiene un tiempo fijado para contestarle?



Gráfica 26. ¿Usted cree que puede presentar una reclamación a lo que le contesten por escrito?

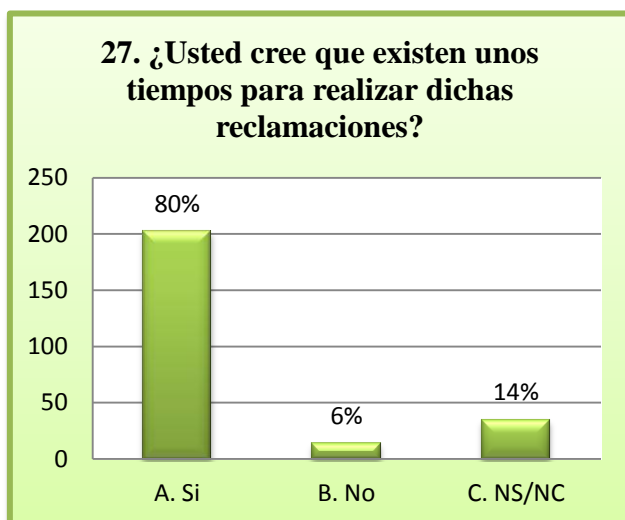


Gráfica 26. ¿Usted cree que los/as usuarios/as saben que pueden presentar una reclamación a lo que le contesten por escrito?

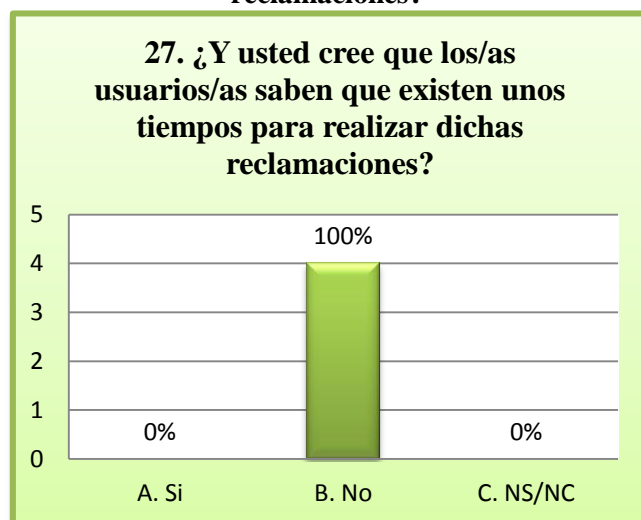


También se encontró como diferencia que la totalidad de las trabajadoras sociales creen que los/as usuarios/as no saben que tienen unos tiempos fijados para presentar sus reclamaciones, en cambio, un 80% de los/as usuarios/as afirma si conocerlo.

Gráfica 27. ¿Y usted cree que existen unos tiempos para realizar dichas reclamaciones?



Gráfica 27. ¿Y usted cree que los/as usuarios/as saben que existen unos tiempos para realizar dichas reclamaciones?

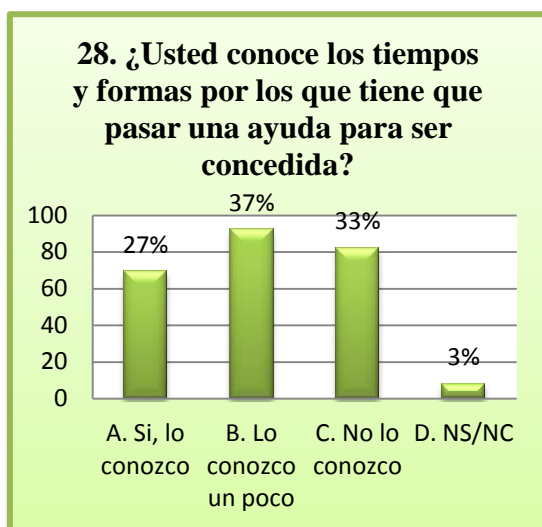


Para finalizar, destacamos la existencia de una segunda similitud encontrada en esta dimensión, ya que un 50% de las trabajadoras sociales consideran que los/as usuarios/as conocen poco y otro 50% opina que éstos/as no conocen los tiempos y formas por los que tiene que pasar una ayuda para ser concedida. De igual modo, los resultados de las encuestas muestran como un 37% de los/as usuarios/as afirma

conocerlo un poco y un 33% no conocerlo. Aunque un 27% de los/as usuarios/as expresa si conocerlo bien, ninguna de las trabajadoras sociales creyó que algún o alguna usuario/a conociera bien los tiempos y formas por los que pasa una ayuda para ser concedida.

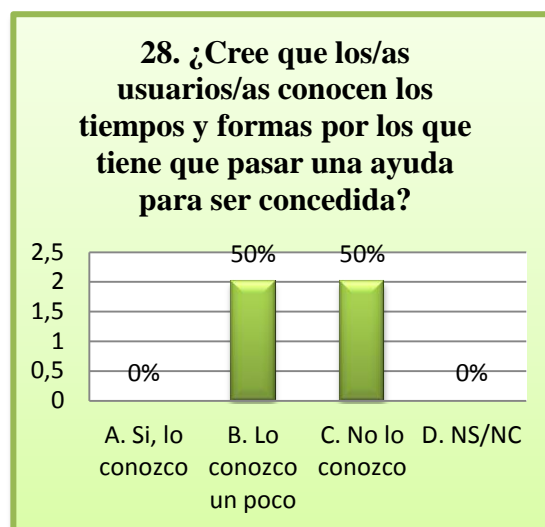
Resultados Usuarios/as

Gráfica 28. ¿Usted conoce los tiempos y formas por los que tiene que pasar una ayuda para ser concedida?



Resultados Trabajadoras Sociales

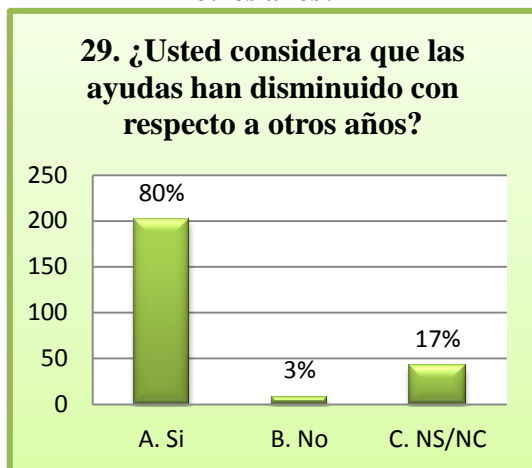
Gráfica 28. ¿Cree que los/as usuarios/as conocen los tiempos y formas por los que tiene que pasar una ayuda para ser concedida?



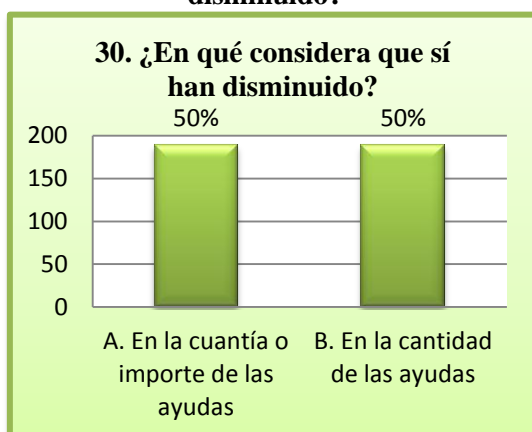
5.7. Impacto de los recortes.

En lo que respecta al conocimiento que tienen los/as usuarios/as sobre los recortes en materia de servicios sociales, tanto en las encuestas como en las entrevistas queda reflejado que la mayoría de los/as usuarios/as considera que se han disminuido las ayudas con respecto a otros años (80% usuarios/as-75% trabajadoras sociales). Destacando como diferencia en esta dimensión que las trabajadoras sociales creen que los/as usuarios/as han notado una mayor disminución en la cuantía (60%) que en la cantidad (40%), pero estos/as consideran que se han disminuido igualmente ambos aspectos (50% cuantía-50% cantidad).

Resultados Usuarios/as
Gráfica 29. ¿Usted considera que las ayudas han disminuido con respecto a otros años?



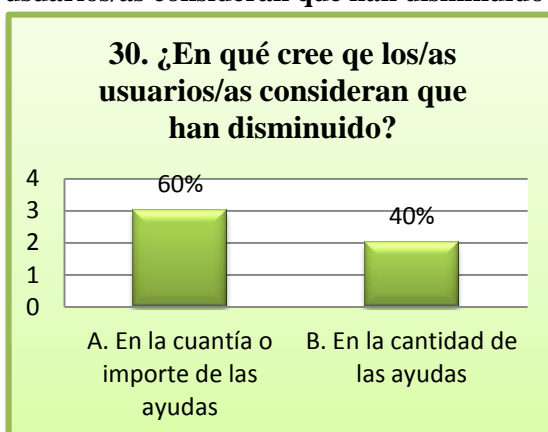
Gráfica 30. ¿En qué considera que sí han disminuido?



Resultados Trabajadoras Sociales
Gráfica 29. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que las ayudas han disminuido con respecto a otros años?



Gráfica 30. ¿En qué cree que los/as usuarios/as consideran que han disminuido?

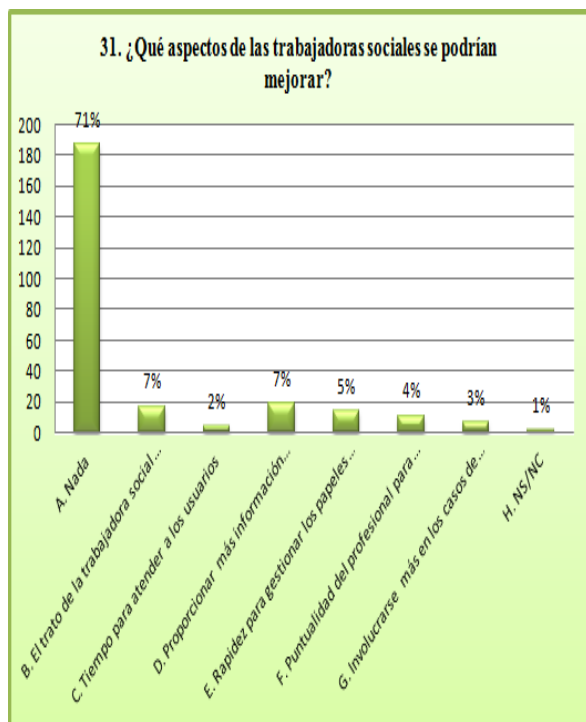


5.8.Propuestas de mejora.

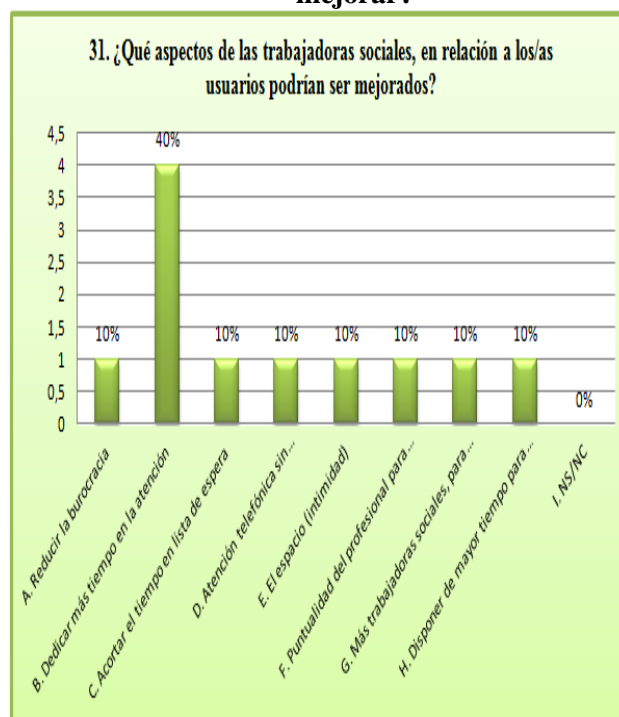
Para finalizar con el análisis de los datos recabados durante el trabajo de campo, queda por exponer los aspectos que los/as usuarios/as creen que se podrían mejorar respecto a la intervención de la trabajadora social y con la atención del servicio en general. Destacando, respecto a la intervención de la profesional, que el 40% de las trabajadoras sociales del servicio opinan que los/as usuarios/as propondrían como mejora mayor tiempo de atención, un 10% reducir la burocracia, otro 10% acortar el tiempo en lista de espera, otro 10% mejorar el espacio (intimidad), entre otras propuestas. Mientras que el 71% de los/as usuarios/as no mejoraría nada de su trabajadora social, un 7% mejoraría la calidad del trato de su técnica (empatía,

paciencia, sensibilidad, etc.), otro 7% exige que proporcionen más información acerca de los recursos disponibles y un 5% que la profesional gestione con mayor rapidez su caso, etc.

Resultados Usuarios/as
Gráfica 31. ¿Qué aspectos de las trabajadoras sociales se podrían mejorar?



Resultados Trabajadoras Sociales
Gráfica 31. ¿Qué aspectos de las trabajadoras sociales cree que señalan los/as usuarios/as que se podrían mejorar?

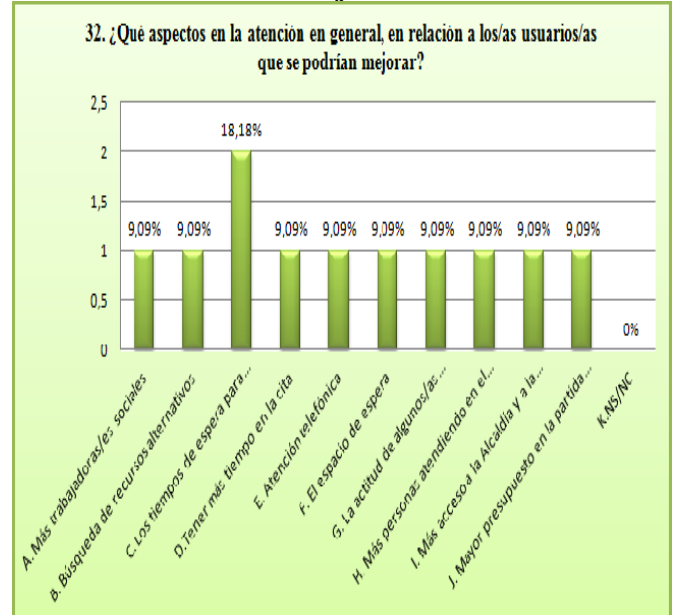


En cuanto a la atención del servicio en general, la única propuesta similar fue que tanto usuarios/as como trabajadoras sociales proponían como mejora, acortar el tiempo de espera para ser atendido/a por su trabajadora social (14% usuarios/as-18,18% trabajadoras sociales). Por otro lado, destacamos que un 20% de las personas usuarias no mejoraría nada del servicio, un 21% acortarían los tiempos de espera para ser atendidos en recepción, un 16% aumentarían el personal de apoyo administrativo, un 9% mayor cobertura de ayudas, entre otras propuestas de mejora. Pero las trabajadoras sociales creen que los/as usuarios/as mejorarían la cobertura presupuestaría de las prestaciones existentes (9%), la búsqueda de recursos alternativos (9%), más personal de apoyo administrativo (9%), etc.

Resultados Usuarios/as
Gráfica 32. ¿Qué aspectos de la atención en general se podrían mejorar?



Resultados Trabajadoras Sociales
Gráfica 32. ¿Qué aspectos en la atención en general cree que señalan los/as usuarios/as que se podrían mejorar?



6. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

Tras finalizar con el análisis de los datos recabados a través de este Estudio, se observa, de forma general, que la mayoría de los/as usuarios/as se muestran satisfechos/as con todos los aspectos relacionados con la intervención de la trabajadora social (el trato que le proporcionan, la labor profesional de la trabajadora social, el tiempo que se les dedica, etc.), excepto con la puntualidad y la información que les proporcionan en materia de derechos y ayudas. Así mismo, valoran positivamente las instalaciones del Servicio, la ubicación del mismo y el horario de atención al público del que disponen. Pero se muestran insatisfechos/as con los tiempos relacionados con los procedimientos y con las respuestas dadas a sus necesidades, puesto que, tanto para recibir las ayudas como para ser atendidos/as por su trabajadora social tienen que esperar un mes o más, aproximadamente. Considerando que el tiempo razonable de espera oscilaría entre menos de dos semanas o de dos semanas a un mes. Así mismo, expresan que las ayudas que perciben cubren poco sus necesidades y que el Servicio dispone de un abanico muy reducido de prestaciones.

Destacar que frente a estas quejas, muchos/as de los/as usuarios/as se muestran comprensivos/as ante los desajustes del Servicio porque saben que la demanda de usuarios/as se ha visto notablemente incrementada y se han recortado los recursos que se destinan al sector, dificultando una correcta satisfacción de las necesidades de los/as usuarios/as. Éstos manifestaban también, que el incremento de usuarios/as afecta a la intervención de las trabajadoras sociales, puesto que disponen de menos tiempo para dedicar a la resolución de las necesidades de cada uno/a de ellos/as, ya que el personal con el que cuenta el Servicio es insuficiente para cubrir toda la demanda existente.

Además, se observó cómo a pesar de que, más de la mitad de los/as usuarios/as considera no estar suficientemente informados/as sobre sus derechos en general, entre el 57% y el 91% expresa conocer los derechos sobre los que se les han preguntado en el cuestionario (derechos de procedimiento administrativo), ya que han contestado correctamente afirmando que si tenían derecho, por ejemplo, a reclamar o a ser contestados/as por el Ayuntamiento en un tiempo límite.

A este respecto, llama la atención cómo las trabajadoras sociales, subestiman el conocimiento que tienen de los/as usuarios/as acerca a los procedimientos; cosa distinta es que no exijan su cumplimiento, sujetos a la legalidad vigente, ya fuera por sumisión,

o por voluntad propia, (considerando que no conseguirán nada, reclamado alguna denegación, por ejemplo, o por una cuestión de desistimiento o dejadez).

Por tanto, tras la extracción y análisis de los datos, podemos afirmar que los mismos coinciden con los resultados obtenidos en los Estudios sobre calidad percibida de los/as usuarios/as en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia (2010) y del Ayuntamiento de Zaragoza (2013), en los cuales se manifiesta al igual que en el presente Estudio, que las dimensiones mejor valoradas son las relacionadas con las capacidades del profesional (cualificación, seguridad, empatía, capacidad para inspirar confianza y seguridad, entre otras). Las peor valoradas, por su parte, han sido las ajenas a la labor del profesional, los referidos a las instalaciones y a la capacidad de respuesta, que son aquellas variables que miden la agilidad en los procedimientos o el acceso al Servicio y la disponibilidad de los trabajadores, entre otras. Exceptuando que en nuestro Estudio, la dimensión de los elementos tangibles fue valorada positivamente como se reflejó anteriormente. (Peñas, 2013; Medina y Medina, 2011).

Así como, los resultados obtenidos en el presente Estudio se asemejan a los recabados en un estudio sobre el perfil social y la percepción de la calidad de las personas usuarias de los Centros de Servicios Sociales de Ofra (2014),-objeto de Trabajo Fin de Grado-, dado que en ambos se observó como los/as usuarios/as se encuentran satisfechos/as con los aspectos relacionados con la intervención del/la profesional y con los elementos tangibles del Servicio. Pero se encuentran insatisfechos/as con las ayudas que se les ofrecen, ya que las califican de insuficientes, y con los tiempos relacionados con los procedimientos.

También se han encontrado similitudes con el Estudio sobre satisfacción de los/as usuarios/as con los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid (2010), ya que recoge que la atención prestada por los/as trabajadores/as sociales y las ayudas que les ofrecen son las dimensiones más demandadas y valoradas de los servicios sociales. En este se destaca una gran demanda por parte de los/as usuarios/as de información sobre servicios y ayudas sociales. Además, al igual que en nuestro Estudio, se destaca la necesidad de mejorar ciertos puntos organizativos como la gestión de la cita previa, el tiempo de espera para ser atendido y la rapidez de la respuesta dada a su caso.

A continuación, se hace preciso dar respuesta a las preguntas vinculadas a los objetivos que se plantearon inicialmente con la realización de este Estudio:

Con respecto a la **primera pregunta** planteada, “¿Las trabajadoras sociales ofrecen un buen trato a los/as usuarios/as?”. Como se ha podido observar a lo largo del análisis de los resultados extraídos, las personas usuarias valoran positivamente el trato que las profesionales les proporcionan, dado que se sienten escuchadas y comprendidas, la técnica es amable y explica adecuadamente la información que éstas dispensan.

La **segunda pregunta**, “¿Se ofrecen respuestas a destiempo a los/as usuarios/as?”. Se puede concluir afirmando que las respuestas dadas a estos/as son a destiempo, ya que se tarda mucho tiempo en conceder cita con la profesional y tardan en percibir las ayudas solicitadas.

En cuanto a la **tercera pregunta**, “¿Qué imagen tiene los/as usuarios/as sobre sus trabajadoras sociales, en cuanto a su labor profesional?”, los datos extraídos nos reflejan que las personas usuarias califican positivamente la labor de las trabajadoras sociales, puesto que consideran que están cualificadas para ejercer su profesión adecuadamente y creen que la existencia de un/a trabajador/a sociales en los servicios sociales de un Ayuntamiento es importante. Destacando, que la función que más asocian con el trabajo social es la tramitación de ayudas, en vez de otras funciones más relacionadas con la relación de ayuda, prestación de apoyo u orientación ante problemas de diversa índole, personal, familiar o social. De lo que se deduce cierta imagen burocratizada de la labor profesional de la trabajadora social.

Referente a la **cuarta pregunta**, “¿Las respuestas dadas a las demandas de los/as usuarios/as cubren sus necesidades?”. Se ha puesto de manifiesto tras el análisis de los datos que las personas usuarias se encuentran insatisfechas con las ayudas que se les proporcionan, puesto que consideran que cubren poco sus necesidades y que se dispone de poco personal para cubrir adecuadamente la demanda existente.

En relación a la **quinta pregunta**, “¿El/la usuario/a está suficientemente informado/a acerca de los derechos que tiene? Se puede decir que más de la mitad de los/as encuestados manifiestan no conocer del todo los derechos que posee porque la trabajadora social no les informa.

Respecto a la **sexta pregunta**, “¿Los/as usuarios/as se han percatado de los recortes que han habido en el sector? ¿Y en qué consideran los/as usuarios/as que han habido recortes?”. Los/as usuarios/as expresan que se han disminuido la cuantía y la cantidad de ayudas con respecto a otros años.

Y la **última pregunta**, “¿Qué similitudes y divergencias existen entre la perspectiva de los/as usuarios/as y las técnicas del servicio acerca de la calidad del mismo?”. Los datos recabados a través de las encuestas y las entrevistas son bastante similares, exceptuando algunas divergencias respecto a cómo se sienten los/as usuarios/as con su trabajadora social, a cómo se muestra la trabajadora social y a la adecuación de los despachos donde son atendidos/as. Así como, divergen en si los/as usuarios/as creen que las trabajadoras sociales aplican unos mismos criterios y normas a la hora de conceder una ayuda y en las propuestas de ayudas que consideran que deberían existir y las propuestas de mejora sobre la intervención de la trabajadora social y de la atención en general del servicio. Además, presentan diferencias con respecto al conocimiento que tienen los usuarios/as sobre sus derechos.

A modo de conclusión, me gustaría aportar una serie de recomendaciones a tener en cuenta para próximos estudios de investigación acerca de la calidad de los servicios sociales municipales desde la perspectiva de los/as usuarios/as. Por un lado, para futuras investigaciones sería recomendable lograr que los concejales de la Corporación del Ayuntamiento (grupo de gobierno y oposición), del municipio donde se realice el estudio, puedan participar con sus opiniones, junto a los profesionales que prestan los servicios a estudiar, para poder configurar una triangulación entre las perspectivas de las personas usuarias, de los políticos y de los técnicos, obteniendo una información más precisa acerca de la cuestión estudiada. Así como, añadir la perspectiva de las/os profesionales del Servicio, pero en función de cómo valoran los/as mismos/as el servicio que proporcionan, es decir, realizando una autoevaluación sobre el desempeño de su labor profesional, en vez de sólo la visión de cómo creen que las personas usuarias perciben el servicio que ellos/as proporcionan.

Y, por último, habría que considerar otras formas de recoger propuestas más abiertas de los y las usuarias, haciéndoles participes en la mejora de la calidad de los servicios prestados, de una forma más cualitativa y creativa.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, J.M. y Fernández, P. (2010). El sistema público de servicios sociales. *Fundamentos de Servicios Sociales*. Carmen Alemán Bracho (Coord.) Valencia: Tirant lo Blanch.
- Angrehs, R., Crespi, P. y Muñoz, C. (2011). *Habilidades Sociales*. Madrid: Parainfo, S.A.
- Barranco, C. (2010). *Introducción al Trabajo Social. Diálogos sobre la historia, naturaleza y ámbitos profesionales*. La Laguna: Drago.
- De Lorenzo, R. y López, A. (2012). *Trabajo Social, Tercer Sector e intervención social*. Madrid: Universitas, S.A.:
 - De Lorenzo, R. y Moro, L. (2012). *La gestión en el Tercer Sector*. Madrid: Universitas, S.A.
 - De Lorenzo, R. y López, A. (2012). *Los retos del Tercer Sector. Una perspectiva desde el Trabajo Social: La intervención social en el Siglo XXI*. Madrid: Universitas, S.A.
- Fernández, T. (2010). *Fundamentos del Trabajo Social*. Madrid: Alianza:
 - García, F. y Meneses, C. (2010). *Ámbitos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza.
 - Vázquez, O. (2010). *Naturaleza, fundamentos, concepto, principios, objetivos, objeto y sujetos del Trabajo Social*. Madrid: Alianza.
- Fernández García, T., De Lorenzo, R. y Vázquez, O. (2012). *Diccionario de Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial
- Giménez, V. M. y Redero, H. (2010). *Planificar con los usuarios de los Servicios Sociales. La perspectiva de los estándares de calidad. II Congreso Nacional sobre Planificación en Servicios Sociales*. La Rioja: Reproestudio, S.A.
- Guerrero, M. (2014). *Estudio sobre el perfil social y la percepción de la calidad de las personas usuarias de los Centros de Servicios Social de Ofra*. Trabajo Fin de Grado. Tenerife: Universidad de La Laguna.

- Martín, B. y Anguera, T. (2011). Técnicas e instrumentos de recogida de información. *Métodos de investigación y análisis de datos en ciencias sociales y de la salud*. En Sixto Cubo Delgado, Beatriz Martín Marín, José L. Ramos Sánchez (Coords.). Madrid: Pirámides.
- Ordenanza Reguladora de las Prestaciones de Asistencia Social del Ayuntamiento de Tacoronte, nº112, 2010
- Ordenanza Reguladora de las Bases de la Concesión de Ayudas Individuales de Discapacidad y Mayores del Ayuntamiento de Tacoronte, nº 178, 2011
- Perelló, S. (2009). *Metodología de la investigación social*. Madrid: DYKYNSON, S.L.

7.1. WEBGRAFÍA

- AEVAL (2009). Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos. Extraído el 28 febrero de 2014
http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf
- AEVAL (2013). El Marco Común de Evaluación. Mejora de las organizaciones públicas por medio de la autoevaluación. Extraído el 9 de marzo de 2014
http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CAF_2013.pdf
- AEVAL (2009). Guía de evaluación. Modelo EVAM. Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora. (Ministerio de la Presidencia). Extraído el 9 de marzo 2014.
http://servicios.educarm.es/templates/portal/ficheros/websDinamicas/51/guia_evam2009.pdf
- AEVAL (2014). Calidad de los servicios públicos en tiempos de austeridad. Extraído el 19 de julio de 2014
http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/informes/Informe_Percepcion_2014.pdf
- Arjomandi, M., Kestell, C. y Grimshaw, P. (2009). An EFQM Excellence Model for higher education quality asseement. Extraído el 1 de Julio de

2014, de
<http://aaee.com.au/conferences/AEE2009/PDF/AUTHOR/AE090149.PDF>

- Ayuntamiento de Madrid (2010) Informe resumen sobre la encuesta de satisfacción de los usuarios de los centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. Extraído el 3 de abril de 2014 de http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/Observatorio_Ciudad/06_S_Percepcion/Documentos%20por%20Areas/archivos/Informe_245_2010_OE.pdf
- Constitución Española (1978). Extraído el 28 de marzo de 2014 de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>
- Declaración de los Derechos Humanos (1948). Extraído el 28 de marzo de 2014 de http://www.cnrha.mssi.gob.es/bioetica/pdf/declaracion_Univ_Derechos_Humanos.pdf
- Domenech, Y., Giménez, V. Lillo, A. y Lorenzo, A. (2012). Comunicación IX Congreso de Facultades de Trabajo Social. La calidad en los Servicios Sociales de Atención Primaria, desde la perspectiva de las personas usuarias. Extraído el 10 de mayo de 2014, <http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/factra/Congreso/11.pdf>
- García, C. (2012). Aproximación teórica sobre la calidad percibida en los Servicios Sociales. Revista de Trabajo Social de Murcia, N° 17. Extraído el 13 de Mayo de 2014 <file:///C:/Users/Sheila/Downloads/DialnetAproximacionTeoricaSobreLaCalidadPercibidaEnLosSer-4108882.pdf>
- Hincapié, L.A. (2012), Estrategias para rastrear, ordenar y analizar fuentes documentales. Grupo de investigación Medio Ambiente y Sociedad – MASO. Extraído el 20 de junio de 2014, de http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/76/Documento_de_trabajo_Estrategias_para_rastrear.pdf
- Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto, de Estatuto de Autonomía de Canarias. Extraído el 20 de junio de 2014 de http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1982-20821

- Ley 9/1987, de 28 de abril, de Servicios Sociales de Canarias. Extraído el 20 de junio de 2014 de https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1987-12642
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Extraído el 20 de Junio de 2014 de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1992-26318>
- Ley 6 /1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado. Extraído el 20 de Junio de 2014, de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1997-7878>
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local. Extraído el 15 de julio de 2014 en https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-13756
- Ley 19/ 2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Extraído el 20 de Junio de 2014 de <http://www.boe.es/boe/dias/2013/12/10/pdfs/BOE-A-2013-12887.pdf>
- Lora, J. (2011). La calidad del servicio percibida como criterio de selección de proveedores de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) en la ciudad de Cartagena: Construcción de una herramienta web para evaluar el constructo y usarlo como criterio de selección. Extraído el 15 de junio de 2014 de <http://www.bdigital.unal.edu.co/4549/1/08940720.2011.pdf>
- Medina, M. y Medina, E. (2011). Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios. Extraído el 12 de junio de 2014 de <file:///C:/Documents%20and%20Settings/Usuario2/Mis%20documentos/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLaCalidadPercibidaEnUsuariosDeServicio-3876856.pdf>
- Nestquest (2014). Calculadora de muestras, extraído el 15 febrero de 2014, de http://www.netquest.com/panel_netquest/calculadora_muestras.php
- Plan Concertado de Prestaciones Sociales Básicas. Extraído el 10 de mayo de 2014 de

http://www3.ext.gobiernodecanarias.org/ccdpsv/consejeria/documentos/plan_concertado_2012/pc2012_descripcion_detalle.pdf

- Peñas, E. (2014). Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales. Cuadernos de Trabajo Social, Vol. 27, Nº1. Extraído el 15 de mayo de 2014 de, <http://zaguan.unizar.es/TAZ/SOCIZ/2013/11009/TAZ-TFG-2013-428.pdf>
- Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado. Extraído el 20 de Junio de 2014, de https://sede.oepm.gob.es/eSede/es/Cartas_de_Servicio.html
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. Extraído el 20 de Junio de 2014 de <http://www.boe.es/boe/dias/2005/09/03/pdfs/A30204-30211.pdf>

8. ANEXOS

8.1. Anexo 1: Cálculo de la Muestra

Nº total de usuarios/as atendidos/as por las trabajadoras sociales de las UTS de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tacoronte desde el 1 de abril de 2013 al 30 de Junio de 2013:

UTS	USUARIOS/AS ATENDIDOS/AS
UTS, nº1	307
UTS, nº2	343
UTS, nº3	72
UTS, nº4	99
TOTAL	821

TOTAL MENSUAL (usuarios/as atendidos/as al mes)	274 (821/ 3 meses)
TOTAL ANUAL (usuarios/as atendidos/as durante todo el año 2013)	3288 (274 x 12)

Empleamos este último dato para el cálculo de la muestra, es decir, utilizamos como referencia el total de los/as usuarios/as anuales que aproximadamente acudieron al servicio el año 2013 para calcular el total de usuarios/as que encuestaremos para tener una muestra fiable y representativa.

Margen de Error	Margen de Confianza	Tamaño del Universo	Heterogeneidad	Tamaño Muestral recomendado
5%	90%	3288	50%	251

Ahora bien, una vez se calculó el tamaño muestral (251), se procedió a calcular que proporción de usuarios/as se iban a encuestar por cada UTS:

UTS	Nº CITAS MENSUALES (aprox.)	Nº CITAS ANUALES (aprox.)
UTS, nº1	102 (307/3)	1224 (102 x 12)
UTS, nº2	114 (343/3)	1368 (114 x 12)
UTS, nº3	24 (72/3)	288 (24 x 12)
UTS, nº4	33 (99/3)	396 (33 x 12)

UTS, n°1	UTS, n°2
3288 (total usuarios/as todas UTS)= 100%	3288=100%
1224= X	1368=X
$1224 \times 100 = 3288X$	$1368 \times 100 = 3288X$
X= 37%	X=42%
UTS, n°3	UTS, n°4
3288=100%	3288=100%
288=X	396=X
$288 \times 100 = 3288X$	$396 \times 100 = 3288X$
X=9%	X=12%

8.2. Anexo 2: Ratios UTS por barrio de procedencia usuarios/as

UTS	Ratio
UTS, n° 1	Agua García, Barranco Lajas, Campo de Golf, Casas Altas, La Luz y C/ Álvaro Baéz.
UTS, n° 2	Tacoronte (casco), Adelantado, El Cantillo, Guayonje, Juan Fernández, Lomo Colorado, Puerto Madera y C/ Álvaro Ramos.
UTS, n° 3	Los Naranajeros, El Pris, San Jerónimo Perales, San Juan Perales y Tagoro.
UTS, n°4	Viviendas sociales de vereda fiscal, viviendas de La Luz, Jardín del Sol- Las Toscas, Mesa del Mar, La Caridad y El Torreón.

8.3. Anexo 3: Cuestionario Encuesta

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS UTS DE LOS SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE TACORONTE

Buenos días/ tardes: el Ayuntamiento de Tacoronte en colaboración con la Universidad de La Laguna está realizando una encuesta para conocer la opinión de los/as usuarios/as de las UTS de los Servicios Sociales. Sus opiniones ayudarán a mejorar lo que sea necesario para prestar un mejor servicio a los/as ciudadanos/as. Muchas gracias por su colaboración.

Fecha: __/__/2014

La trabajadora social que le atiende es _____ (Mily, Ángeles, Ana, Alicia)

1. ¿Cómo se siente con su trabajadora social?
 - a) Incomprendido/a
 - b) No escuchado/a
 - c) Escuchado/a
 - d) Comprendido/a
 - e) Otros _____
 - f) NS/NC

2. ¿Cómo se muestra la trabajadora social? (puede marcar varios)
 - a) Amable
 - b) Seria
 - c) Distante
 - d) Alegre
 - e) Otros _____
 - f) NS/NC

3. ¿Usted entiende a la trabajadora social cuando le explica las cosas a las que tiene derecho? En caso que sea “No”, justifique su respuesta.
 - a) Si
 - b) No
 - c) NS/NCPorque _____

4. ¿Le aparece adecuado el horario de atención al público de la trabajadora social? En caso que sea “No”, justifique su respuesta.
 - a) Si
 - b) No
 - c) NS/NCPorque _____

5. ¿Qué le parece el tiempo que tiene que esperar para que su trabajadora social le atienda?
 - a) Poco tiempo.
 - b) El tiempo razonable
 - c) Mucho tiempo

d) NS/NC

6. ¿Cuál crees que sería el tiempo razonable?

7. ¿Su trabajadora social es puntual para atenderlo en el horario fijado en la cita?

- a) Si es puntual. No se retrasa. (*Diríjase a la pregunta 10.*)
- b) Se retrasa un poco (menos de media hora) (*Diríjase a la pregunta 10.*)
- c) Se retrasa mucho (entre media hora y 1 hora) (*Diríjase a la pregunta 9*)
- d) Se retrasa bastante (más de 1 hora) (*Diríjase a la pregunta 9*)
- e) NS/NC

8. ¿Cuál crees que es el motivo de su retraso?

9. ¿Usted cree que cuando solicita una ayuda, tarda tiempo en recibirla?

- a) Tarda poco tiempo (2 semanas)
- b) Tarda el tiempo razonable (2-4 semanas)
- c) Tarda mucho tiempo (más de 1 mes)
- d) NS/NC

10. ¿Cómo le parece el tiempo dedicado por la trabajadora social a la escucha y comprensión de sus necesidades?

- a) Poco tiempo (menos de 30 minutos)
- b) El tiempo razonable (entre 30 minutos y 1 hora)
- c) Bastante tiempo (más de 1 hora)
- d) NS/NC

11. Ahora bien, con respecto a la infraestructura y equipamiento de las UTS, ¿considera que el despacho donde es atendido/a dispone de: (señale con una X)

- a) Si, luminosidad adecuada
- b) No, luminosidad adecuada
- c) Si, ventilación adecuada
- d) No, ventilación adecuada
- e) Si, intimidad adecuada
- f) No, intimidad adecuada
- g) Otros _____
- h) NS/NC

En caso que sea “No”, justifique su respuesta:

12. ¿Le parece adecuado que los servicios sociales del municipio se encuentren cerca del Ayuntamiento? Razone su respuesta.

- a) Si
- b) No
- c) NS/NC

Porque _____

13. Dígame, ¿Usted sabe para que está una trabajadora social? (Puede marcar varias opciones)

- a) Tramitar ayudas.
- b) Orientarlo/a en sus problemas personales y familiares.
- c) Trabajar con las asociaciones y con la gente en general, para que se movilicen y reivindiquen en beneficio de sus derechos.
- d) Otros _____
- e) NS/NC

14. ¿Cree que su trabajadora social está cualificada para hacer el trabajo que le corresponde? En caso que sea “No”, justifique su respuesta.

- a) Si
- b) No

Porque _____

- c) NS/NC

15. ¿Crees que es necesario que exista un/a trabajador/a social en los servicios sociales del Ayuntamiento? En caso que sea “No”, justifique su respuesta.

- a) Si
- b) No

Porque _____

- c) NS/NC

16. ¿Usted considera que las ayudas que se le conceden cubren sus necesidades?

- a) Nada
- b) Poco
- c) Suficiente
- d) Bastante
- e) NS/NC

17. El ayuntamiento tiene ayudas de alimentos, para el alquiler, productos de higiene, para el suministro de agua y luz y productos farmacéuticos, ¿considera que debería haber ayudas para otras cosas? a) SI__ b) NO__ En caso de que su respuesta sea afirmativa, ¿Cuáles?

18. ¿Usted cree que hay suficientes trabajadores/as sociales para atender todas las demandas?
- a) Si
 - b) No
 - c) NS/NC
19. ¿Usted considera que hay suficiente personal de apoyo administrativo?
- a) Si
 - b) No
 - c) NS/NC
20. ¿Usted cree que está suficientemente informado acerca de los derechos que tiene como ciudadano de este ayuntamiento? En caso que sea “No”, justifique su respuesta.
- a) Si
 - b) No
Porque _____

 - c) NS/NC
21. ¿Usted cree que en el ayuntamiento hay unos criterios y normas que se aplican igual para todo el mundo a la hora de conceder una ayuda? En caso que sea “No” o “A veces”, justifique su respuesta.
- a) Si
 - b) No
Porque _____

 - c) A veces
Porque _____

 - d) NS/NC
22. ¿Usted cree que las trabajadoras sociales aplican unas mismas normas y requisitos con todo el mundo a la hora de conceder una ayuda? En caso que sea “No” o “A veces”, justifique su respuesta.
- a) Si
 - b) No
Porque _____

 - c) A veces
Porque _____

 - d) NS/NC
23. ¿Usted cree que todo lo que solicita, comunica o denuncia por escrito, tiene el derecho a que le contesten por escrito también?
- a) Si
 - b) No
 - c) NS/NC

24. ¿Usted cree que el Ayuntamiento tiene un tiempo fijado para contestarle?
- a) Si
 - b) No
 - c) NS/NC
25. ¿Usted cree que puede presentar una reclamación a lo que le contesten por escrito?
- a) Si
 - b) No
 - c) NS/NC
26. ¿Y usted cree que existen unos tiempos para realizar dichas reclamaciones?
- a) Si
 - b) No
 - c) NS/NC
27. ¿Usted conoce los tiempos y formas por los que tiene que pasar una ayuda para ser concedida?
- a) Si, lo conozco
 - b) Lo conozco un poco
 - c) No lo conozco
 - d) NS/NC
28. ¿Usted considera que las ayudas han disminuido con respecto a otros años?
- a) Si (*diríjase a la pregunta 30*)
 - b) No
 - c) Ns/Nc
29. ¿En que considera que **sí** han disminuido?
- a) En la cuantía o importe de las ayudas.
 - b) En la cantidad de las ayudas.

30. ¿Qué aspectos de las trabajadoras sociales se podrían mejorar? Máximo 3 respuestas.

1.	
2.	
3.	
NS/NC	

31. ¿Qué aspectos en la atención en general se podrían mejorar? Máximo 3 respuestas.

1.	
2.	
3.	
NS/NC	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

8.4. Anexo 4: Cuestionario Entrevista Estructurada

GUIÓN ENTREVISTA ESTRUCTURADA PARA LAS TRABAJADORAS SOCIALES DE LAS UTS DE LOS SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE TACORONTE SOBRE LA SATISFACCIÓN DE SUS USUARIOS/AS CON EL SERVICIO PRESTADO

Buenos días/ tardes: La Universidad de La Laguna en colaboración con el Ayuntamiento de Tacoronte está realizando un estudio para conocer la satisfacción de los/as usuarios/as con los servicios que proporcionan los técnicos de las UTS de los Servicios Sociales. Para ello, precisamos tener constancia acerca de cómo cree que los/as usuarios/as valoran su trabajo y las respuestas dadas a sus necesidades. Sus opiniones ayudarán a mejorar lo que sea necesario para prestar un mejor servicio a los/as ciudadanos/as. Muchas gracias por su colaboración.

Fecha: _/_/_

1. ¿Cómo cree que se sienten los/as usuarios/as con el trato que le proporciona?
 - a) Incomprendido/a
 - b) No escuchado/a
 - c) Escuchado/a
 - d) Comprendido/a
 - e) Otros _____
 - f) NS/NC

2. ¿Cómo cree que le percibe el/la usuario/a cuando usted le atiende?
 - a) Amable
 - b) Seria
 - c) Distante
 - d) Alegre
 - e) Otros _____
 - f) NS/NC

3. ¿Cree que los/as usuarios/as la entienden cuando le explica las cosas a las que tiene derecho? En caso que sea “No”, justifique su respuesta.
 - a) Si
 - b) No
Porque _____
 - c) NS/NC

4. ¿Cree que a los/as usuarios/as les parece adecuado el horario de atención al público del que dispone la UTS? En caso que sea “No”, justifique su respuesta.
 - a) Si
 - b) No
Porque _____
 - c) NS/NC

5. ¿Cómo cree que les parece a los/as usuarios/as el tiempo que tiene que esperar para ser atendido/a por usted?
- Poco tiempo
 - El tiempo razonable
 - Mucho tiempo
 - NS/NC
6. ¿Cuál crees que es el tiempo razonable según los/as usuarios/as?
-
7. ¿Cree que el/la usuario/a la considera puntual para atenderlo/a en el horario fijado en la cita?
- No se retrasa. (Diríjase a la pregunta 9).
 - Un poco (menos de media hora) (Diríjase a la pregunta 9).
 - Mucho (entre media hora y 1 hora) (Diríjase a la pregunta 8).
 - Bastante (más de 1 hora) (Diríjase a la pregunta 8).
 - NS/NC
8. ¿Cuál cree que es el motivo que atribuyen los/as usuarios/as a su retraso?
-
9. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que cuando solicita una ayuda tarda en recibirla?
- Poco (2 semanas)
 - Razonable (2-4 semanas)
 - Mucho (más de 1 mes)
 - NS/NC
10. ¿Cómo cree que les parece a los/as usuarios/as el que le tiempo dedicada a la escucha y comprensión de sus necesidades?
- Poco (menos de 30 minutos)
 - Razonable (entre 30 minutos y 1 hora)
 - Mucho (más de 1 hora)
 - NS/NC
11. Ahora bien, con respecto a la infraestructura y equipamiento de las UTS, ¿Cree que los/as usuarios/as consideran adecuado el despacho del que dispone para atenderlo/a:
- Si, luminosidad adecuada
 - No, luminosidad adecuada
 - Si, ventilación adecuada
 - No, ventilación adecuada
 - Si, intimidad adecuada
 - No, intimidad adecuada
 - Otros _____
 - NS/NC
-

En caso que sea “No”, justifique su respuesta:

-
-
12. ¿Cree que a los/as usuarios/as les parece adecuado que los servicios sociales del municipio se encuentren cerca del Ayuntamiento? En caso que sea “No”, justifique su respuesta.
- a) Si
 - b) No
- Porque_____
- _____
- c) NS/NC
13. ¿Qué funciones cree que atribuyen los/as usuarios/as a una trabajadora social?
- a) Tramitar ayudas.
 - b) Orientarlo/a en sus problemas personales y familiares.
 - c) Trabajar con las asociaciones y con la gente en general, para que se movilicen y reivindiquen en beneficio de sus derechos.
 - d) Otros_____
 - e) Ns/Nc
14. ¿Cree que los/as usuarios/as consideran que está cualificada para hacer el trabajo que le corresponde? En caso que sea “No”, justifique su respuesta.
- a) Si
 - b) No
- Porque_____
- _____
- c) Ns/Nc
15. ¿Cree que los/as usuarios/as consideran necesario que exista un/a trabajador/a social en los servicios sociales del Ayuntamiento? En caso que sea “No”, justifique su respuesta.
- a) Si
 - b) No
- Porque_____
- _____
- c) Ns/Nc
16. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que las ayudas que se le conceden cubren sus necesidades?
- a) Nada
 - b) Poco
 - c) Suficiente
 - d) Bastante
 - e) NS/NC
17. ¿Cree que los/as usuarios/as consideran que deberían haber ayudas para otras cosas en el Ayuntamiento? a) Si__ b) No__ ¿Cuáles?

-
-
18. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que hay suficientes trabajadores/as sociales para atender todas las demandas?
- a) Si
 - b) No
 - c) NS/NC
19. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que hay suficiente apoyo administrativo?
- a) Si
 - b) No
 - c) NS/NC
20. ¿Cree que los/as usuarios/as están suficientemente informados acerca de los derechos que tienen como ciudadanos/as de este ayuntamiento? En caso que sea “No”, justifique su respuesta.
- a) Si
 - b) No
Porque _____

 - c) Ns/Nc
21. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que en el ayuntamiento hay unos criterios y normas que se aplican igual para todo el mundo a la hora de conceder una ayuda? En caso que sea “No” o “A veces”, justifique su respuesta.
- a) Si
 - b) No
Porque _____

 - c) A veces
Porque _____

 - d) Ns/Nc
22. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que las trabajadoras sociales aplican unas mismas normas y requisitos con todo el mundo a la hora de conceder una ayuda? En caso que sea “No” o “A veces”, justifique su respuesta.
- a) Si
 - b) No
Porque _____

 - c) A veces
Porque _____

 - d) Ns/Nc

23. ¿Usted cree que los/as usuarios/as saben que todo lo que solicitan, comunican o denuncian por escrito, tiene el derecho a que le contesten por escrito también?
- Si
 - No
 - Ns/Nc
24. ¿Usted cree que los/as usuarios/as saben si el Ayuntamiento tiene un tiempo fijado para contestarles?
- Si
 - No
 - Ns/Nc
25. ¿Usted cree que los/as usuarios/as saben que pueden presentar una reclamación a lo que le contesten por escrito?
- Si
 - No
 - Ns/Nc
26. ¿Y usted cree que los/as usuarios/as saben que existen unos tiempos para realizar dichas reclamaciones?
- Si
 - No
 - Ns/Nc
27. ¿Cree que los/as usuarios/as conocen los tiempos y formas por los que tiene que pasar una ayuda para ser concedida?
- Si, lo conozco
 - Lo conozco un poco
 - No lo conozco
 - NS/NC
28. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que las ayudas han disminuido con respecto a otros años?
- Si (diríjase a la pregunta 29)
 - No (Diríjase a la pregunta 30)
 - Ns/Nc (Diríjase a la pregunta 30)
29. ¿En qué cree que los/as usuarios/as consideran que han disminuido?
- En la cuantía o importe de las ayudas.
 - En la cantidad de las ayudas.
30. ¿Qué aspectos de las trabajadoras sociales cree que señalan los/as usuarios/as que se podrían mejorar? Máximo 3 respuestas.

1.	
2.	
3.	
Ns/Nc	

31. ¿Qué aspectos en la atención en general cree que señalan los/as usuarios/as que se podrían mejorar? Máximo 3 respuestas.

1.	
2.	
3.	
Ns/Nc	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

8.5. Anexo 5: Gráficas y tablas de resultados encuestas y entrevistas

8.5.1. Resultados Globales Usuarios/as

Tabla 1: ¿Cómo se siente con su trabajadora social?

1. ¿Cómo se siente con su trabajadora social?		%
A. Incomprendido/a	8	2
B. No escuchado/a	2	1
C. Escuchado/a	168	45
D. Comprendido/a	193	52
E. Otros	0	0
F. NS/NC	0	0
TOTAL	371	100

Gráfica 1: ¿Cómo se siente con su trabajadora social?

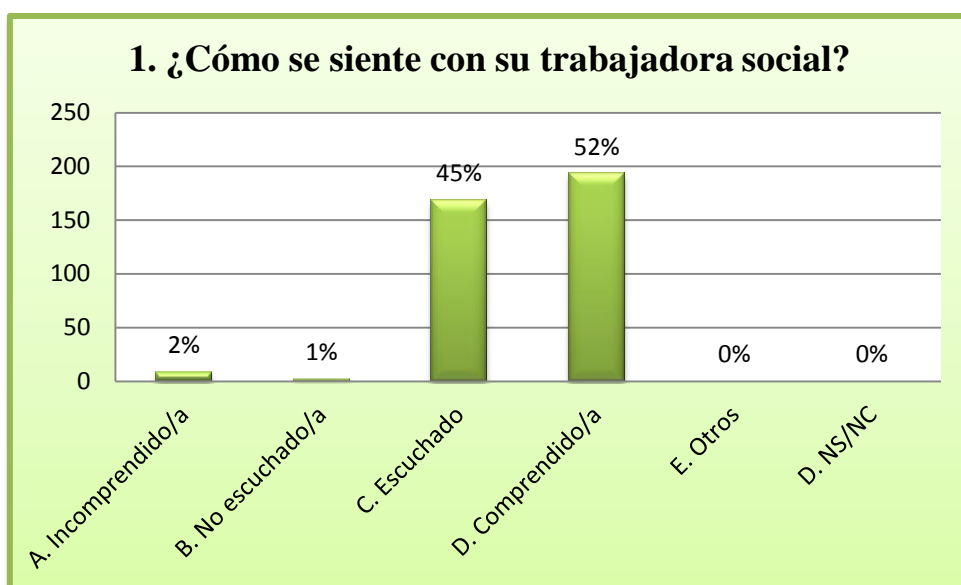


Tabla 2: ¿Cómo se muestra la trabajadora social?

2. ¿Cómo se muestra la trabajadora social?		%
A. Amable	241	95,3
B. Seria	4	1,6
C. Distante	3	1,2
D. Alegre	4	1,6
E. Otros	0	0
F. NS/NC	1	0,4
TOTAL	253	100

Gráfica 2: ¿Cómo se muestra la trabajadora social?

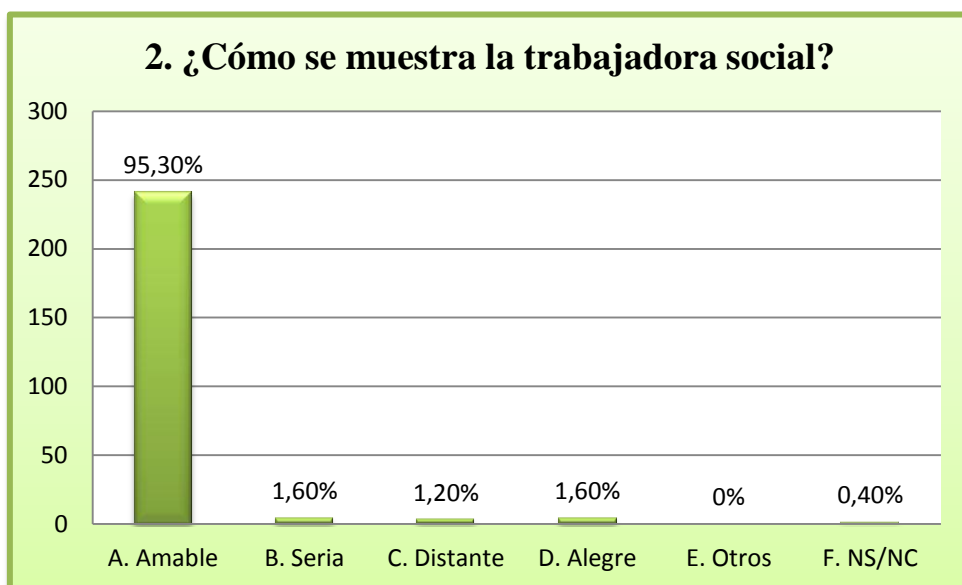


Tabla 3. ¿Usted entiende a la trabajadora social cuando le explica las cosas a las que tiene derecho?

3. ¿Usted entiende a la trabajadora social cuando le explica las cosas a las que tiene derecho?	%	
A. Si	248	99
B. No	3	1
C. NS/NC	0	0
TOTAL	251	100

Gráfica 3: ¿Usted entiende a la trabajadora social cuando le explica las cosas a las que tiene derecho?

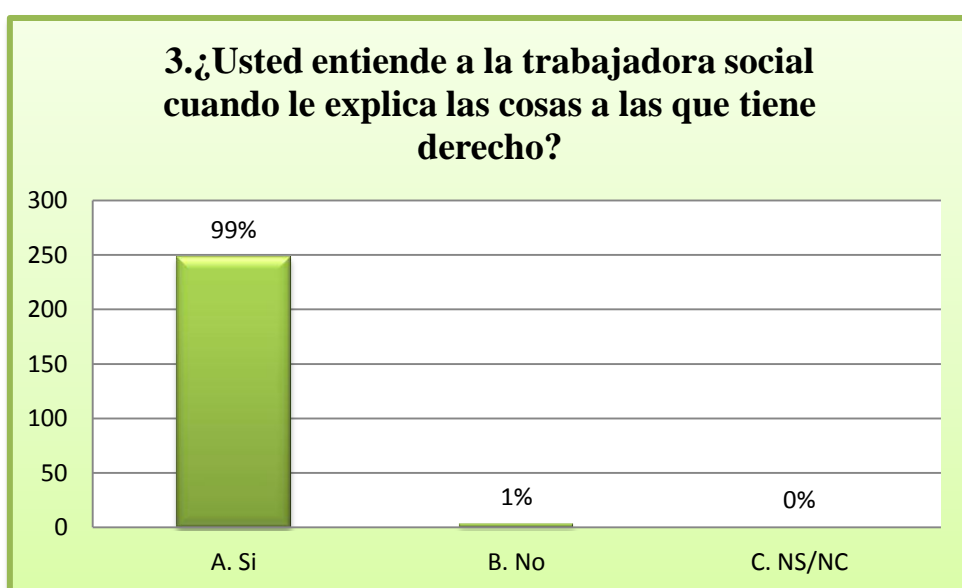


Tabla 3.1.: En caso que sea “No”, justifique su respuesta.

En caso que sea “No”, justifique su respuesta		%
A. Emplea un lenguaje muy técnico	2	67
B. El usuario tiene problemas de comprensión	1	33
C. NS/NC	0	0
TOTAL	3	100

Gráfica 3.1. En caso que sea “No”, justifique su respuesta.

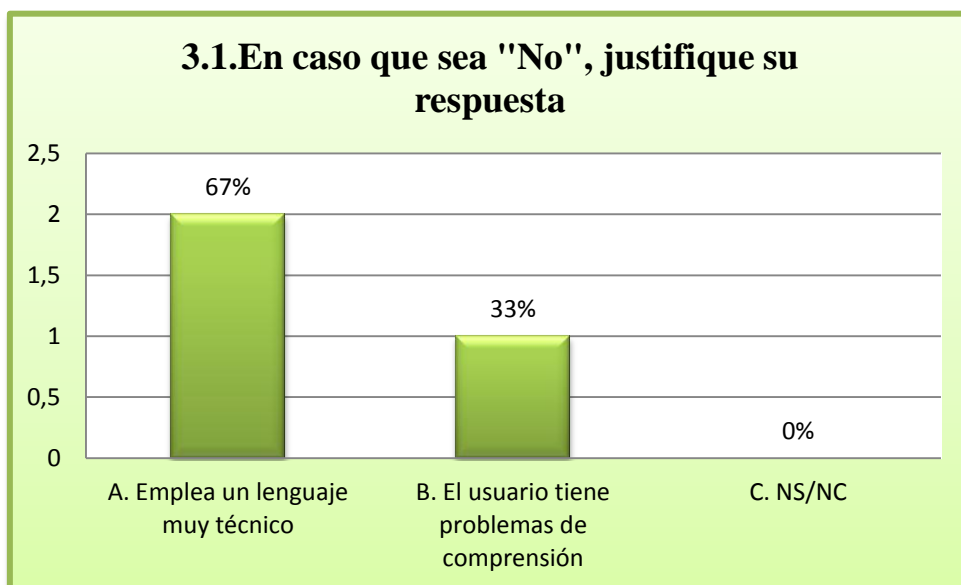


Tabla 4: ¿Le parece adecuado el horario de atención al público de la trabajadora social?

4. ¿Le parece adecuado el horario de atención al público de la trabajadora social?		%
A. Si	215	86
B. No	24	10
C. NS/NC	12	4
TOTAL	251	100

Gráfica 4: ¿Le parece adecuado el horario de atención al público de la trabajadora social?

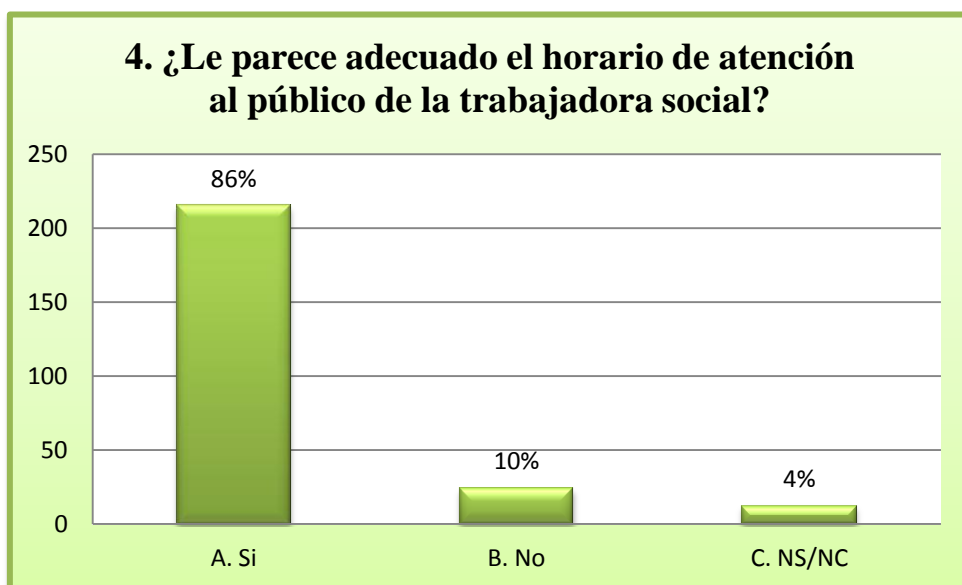


Tabla 4.1.: En caso que sea “No”, justifique su respuesta.

4.1. En caso que sea “No”, justifique su respuesta			%
A. Debería ser más amplio (más días de atención)	10	42	
B. Debería ser más amplio, hasta por la tarde	14	58	
C. NS/NC	0	0	
TOTAL	24	100	

Gráfica 4.1. En caso que sea “No”, justifique su respuesta.

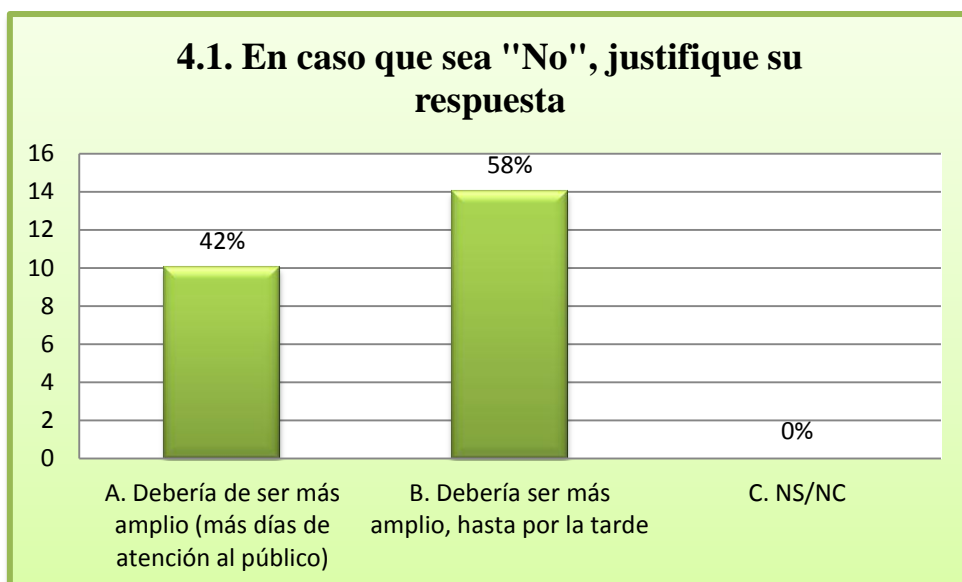


Tabla 5. ¿Qué le parece el tiempo que tiene que esperar para que su trabajadora social le atienda?

5. ¿Qué le parece el tiempo que tiene que esperar para que su trabajadora social le atienda?	%	
A. Poco tiempo	4	2
B. El tiempo razonable	86	34
C. Mucho tiempo	160	63
D. NS/NC	1	1
TOTAL	251	100

Gráfica 5. ¿Qué le parece el tiempo que tiene que esperar para que su trabajadora social le atienda?



Tabla 6. ¿Cuál crees que sería el tiempo razonable?

6. ¿Cuál crees que sería el tiempo razonable?	%	
A. Menos de 2 semanas	79	49
B. De 2 semanas a 1 mes	65	41
C. Más de 1 mes	0	0
D. Según la urgencia de la necesidad	13	8
E. NS/NC	3	2
TOTAL	160	100

Gráfica 6. ¿Cuál crees que sería el tiempo razonable?

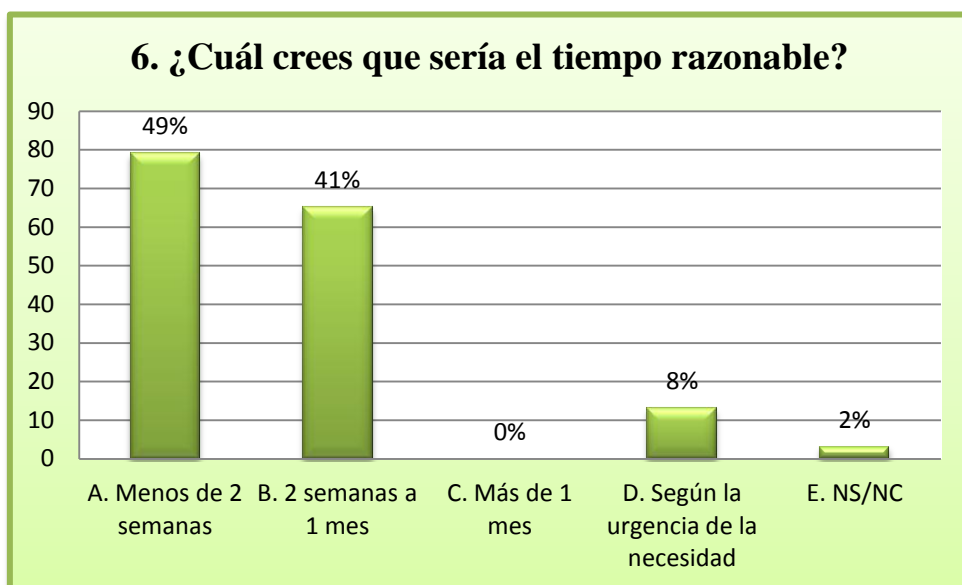


Tabla 7. ¿Su trabajadora social es puntual para atenderlo en el horario fijado en la cita?

7. ¿Su trabajadora social es puntual para atenderlo en el horario fijado en la cita?	%	
A. Si es puntual. No se retrasa	80	31,9
B. Se retrasa un poco (menos de media hora)	102	40,7
C. Se retrasa mucho (entre media hora y 1 hora)	54	21,5
D. Se retrasa bastante (más de 1 hora)	14	5,6
E. NS/NC	1	0,4
TOTAL	251	100

Gráfica 7. ¿Su trabajadora social es puntual para atenderlo en el horario fijado en la cita?

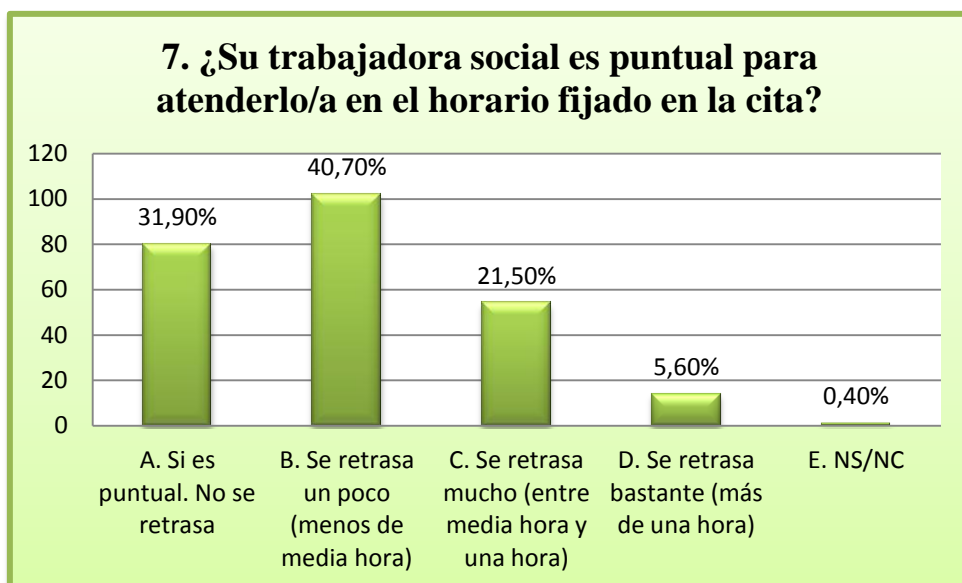


Tabla 8. ¿Cuál crees que es el motivo de su retraso?

8. ¿Cuál crees que es el motivo de su retraso?		%
A. Exceso de demanda	41	60
B. No se gestionan adecuadamente el tiempo (exceso de tiempo para desayunar, hablar con las compañeras, etc)	21	31
C. NS/NC	6	9
TOTAL	68	100

Gráfica 8. ¿Cuál crees que es el motivo de su retraso?

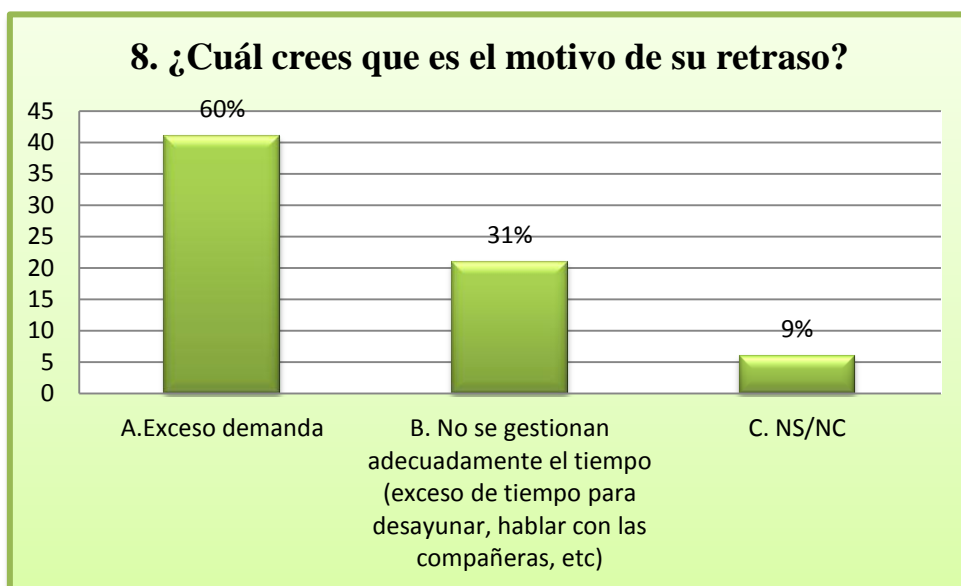


Tabla 9. ¿Usted cree que cuando solicita una ayuda tarda tiempo en recibirla?

9. ¿Usted cree que cuando solicita una ayuda tarda tiempo en recibirla?		%
A. Tarda poco tiempo (2 semanas)	9	4
B. Tarda el tiempo razonable (2-4 semanas)	58	23
C. Tarda mucho tiempo (más de 1 mes)	158	63
D. NS/NC	26	10
TOTAL	251	100

Gráfica 9. ¿Usted cree que cuando solicita una ayuda tarda tiempo en recibirla?

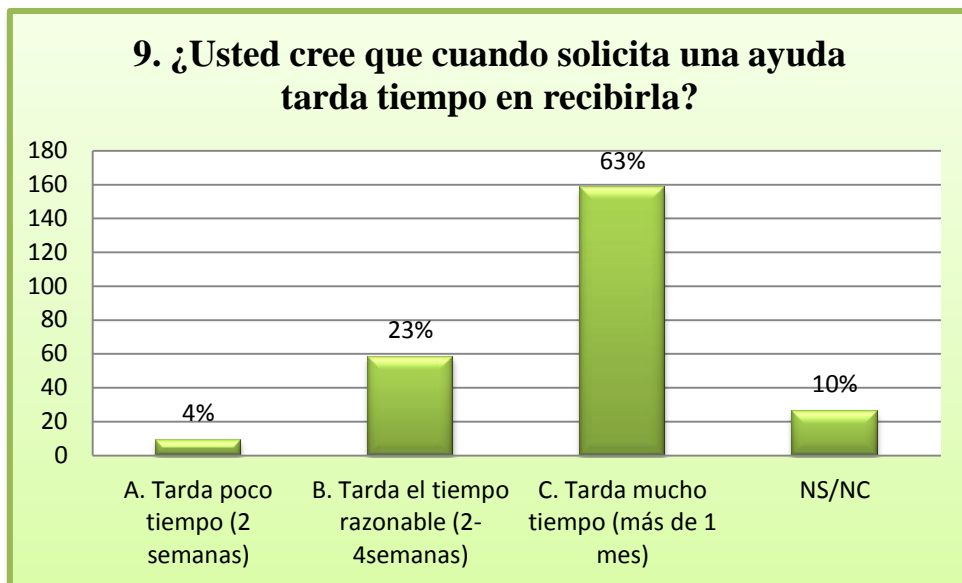


Tabla 10. ¿Cómo le parece el tiempo dedicado por la trabajadora social a la escucha y comprensión de sus necesidades?

10. ¿Cómo le parece el tiempo dedicado por la trabajadora social a la escucha y comprensión de sus necesidades?		%
A. Poco tiempo (menos de 30 minutos)	10	4
B. El tiempo razonable (entre media hora y 1 hora)	218	87
C. Bastante tiempo (más de 1 hora)	23	9
D. NS/NC	0	0
TOTAL	251	100

Gráfica 10. ¿Cómo le parece el tiempo dedicado por la trabajadora social a la escucha y comprensión de sus necesidades?

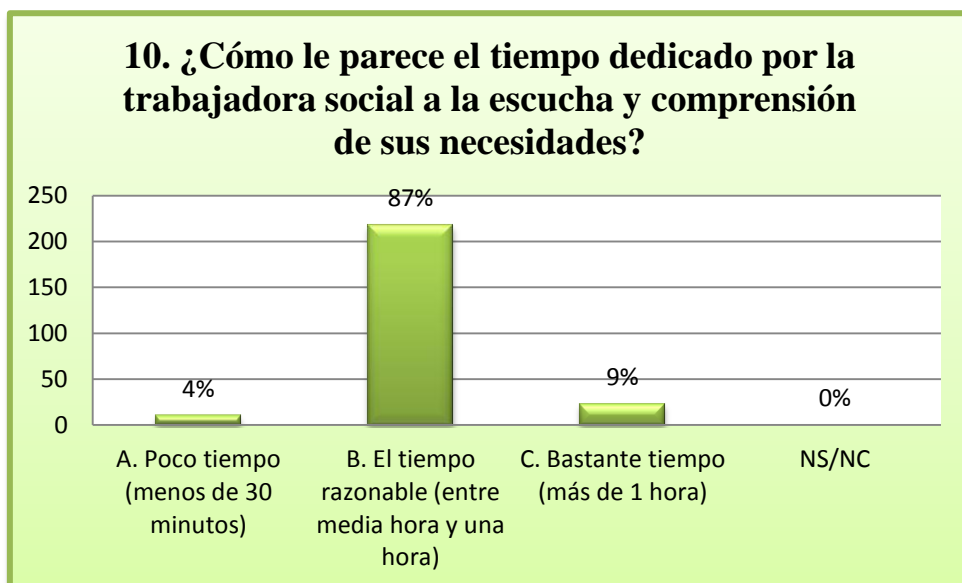


Tabla 11. Ahora bien, con respecto a la infraestructuras y equipamiento de las UTS, ¿considera que el despacho donde es atendido/a dispone de:

11. Ahora bien, con respecto a la infraestructuras y equipamiento de las UTS, ¿considera que el despacho donde es atendido/a dispone de:	%	
A. Si, luminosidad adecuada	231	28
B. No, luminosidad adecuada	20	3
C. Si, ventilación adecuada	222	27
D. No, ventilación adecuada	29	4
E. Si, intimidad adecuada	233	29
F. No, intimidad adecuada	18	2
G. Otros (despacho más amplio)	58	7
H. NS/NC	0	0
TOTAL	811	100

Gráfica 11. Ahora bien, con respecto a la infraestructuras y equipamiento de las UTS, ¿considera que el despacho donde es atendido/a dispone de:

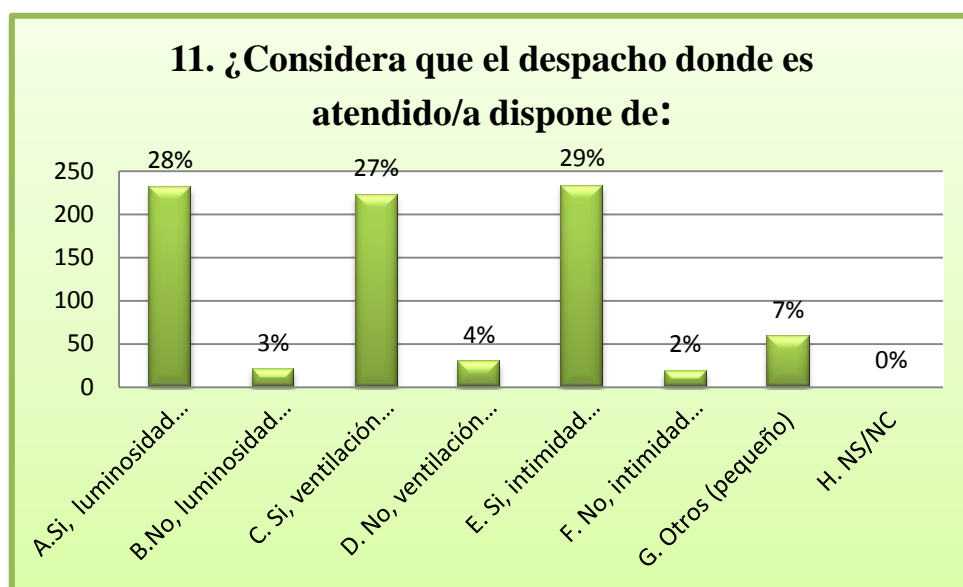


Tabla 11.1. En caso que sea “No”, justifique su respuesta.

11. 1 En caso que sea “No”, justifique su respuesta	%	
A. No ventilación porque el despacho no dispone de ventanas	27	40
B. No ventilación porque las ventanas se encuentran cerradas	2	3
C. No luminosidad porque no hay claridad natural (no tiene ventanas)	20	30
D. No intimidad porque hay continuas interrupciones de otras profesionales del servicio durante la cita	18	27
TOTAL	67	100

Gráfica 11.1. En caso que sea “No”, justifique su respuesta.

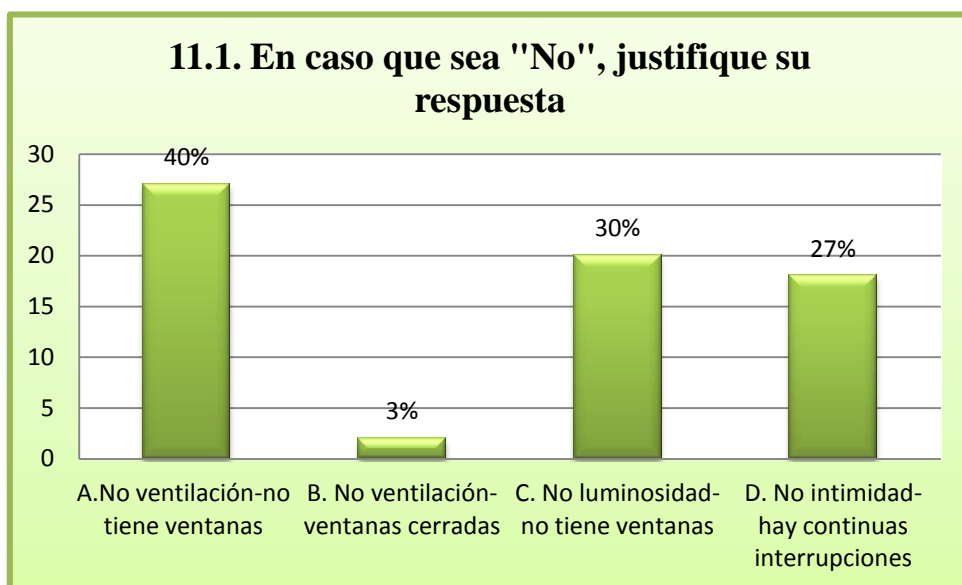


Tabla 12. ¿Le parece adecuado que los servicios sociales del municipio se encuentran cerca del Ayuntamiento?

12. ¿Le parece adecuado que los servicios sociales del municipio se encuentran cerca del Ayuntamiento?	%	
A. Si	234	93
B. No	9	4
C. NS/NC	8	3
TOTAL	251	100

Gráfica 12. ¿Le parece adecuado que los servicios sociales del municipio se encuentran cerca del Ayuntamiento?

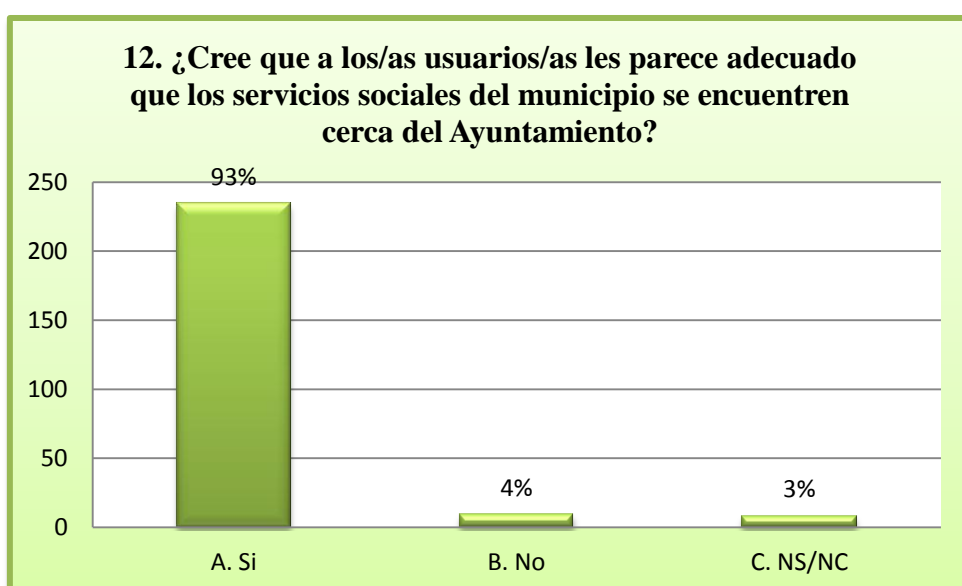


Tabla 12.1. Razone su respuesta. Porque...

12.1. Razone su respuesta. Porque...		%
A. Si, por la facilidad y comodidad a la hora de gestionar los papeles.	165	66,3
B. Si, por cercanía	63	25,3
C. Si, porque te permite discreción (la gente no sabe a cual de todos los departamentos vas).	3	1,2
D. No, porque deberían estar a parte para permitir que sea confidencial el acudir a este servicio.	1	0,4
E. No, porque deberían de haber más sucursales en los pueblos más alejados.	3	1,2
F. No, porque me queda lejos.	10	4
G. NS/NC	4	1,6
TOTAL	249	100

Gráfica 12.1. Razone su respuesta. Porque....

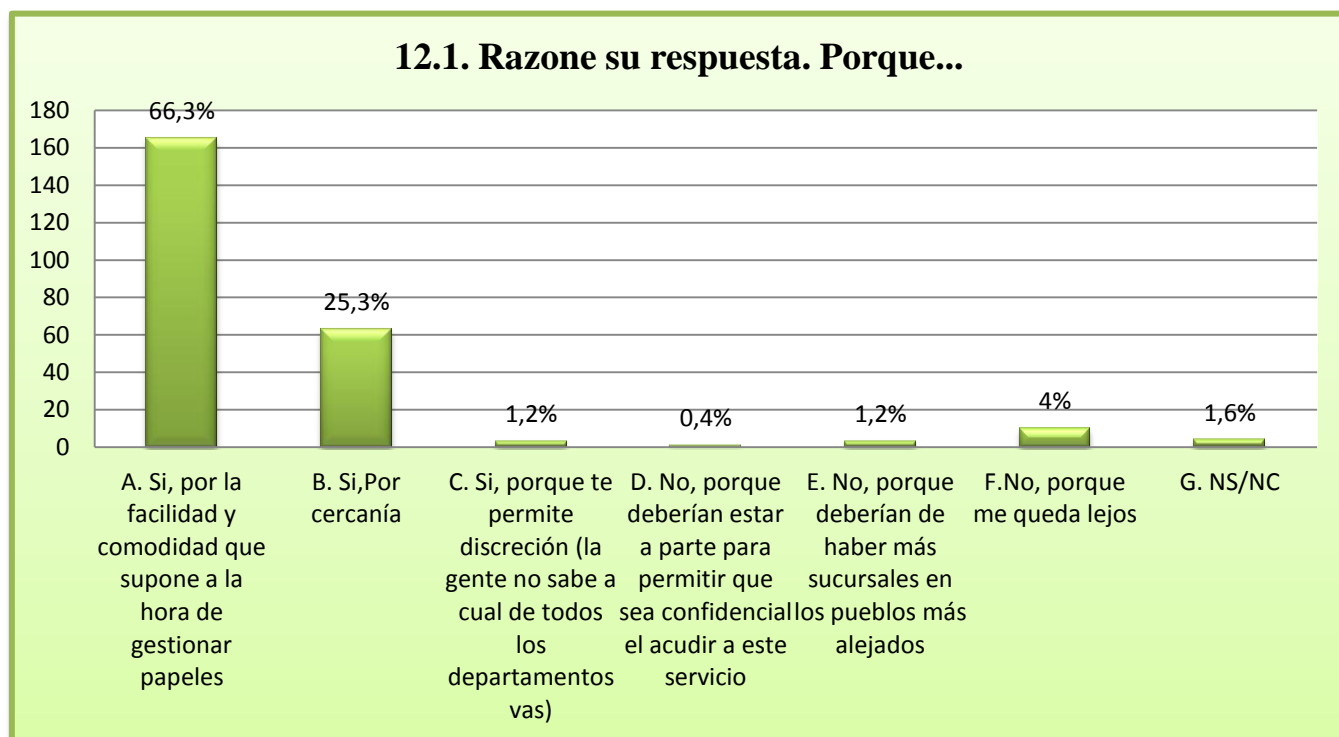


Tabla 13. Dígame, ¿Usted sabe para que esta una trabajadora social?

13. Dígame, ¿Usted sabe para que esta una trabajadora social?	%	
A. Tramitar ayudas	209	42
B. Orientarlo/a en sus problemas personales y familiares.	166	34
C. Trabajar con las asociaciones y con la gente en general, para que se movilicen y reivindiquen en beneficio de sus derechos.	115	23
D. Otros	0	0
E. NS/NC	4	1
TOTAL	494	100

Gráfica 13. Dígame, ¿Usted sabe para que esta una trabajadora social?



Tabla 14. ¿Cree que su trabajadora social está cualificada para hacer el trabajo que le corresponde?

14. ¿Cree que su trabajadora social está cualificada para hacer el trabajo que le corresponde?	%	
A. Si	245	97,6
B. No	1	0,4
C. NS/NC	5	2
TOTAL	251	100

Gráfica 14. ¿Cree que su trabajadora social está cualificada para hacer el trabajo que le corresponde?

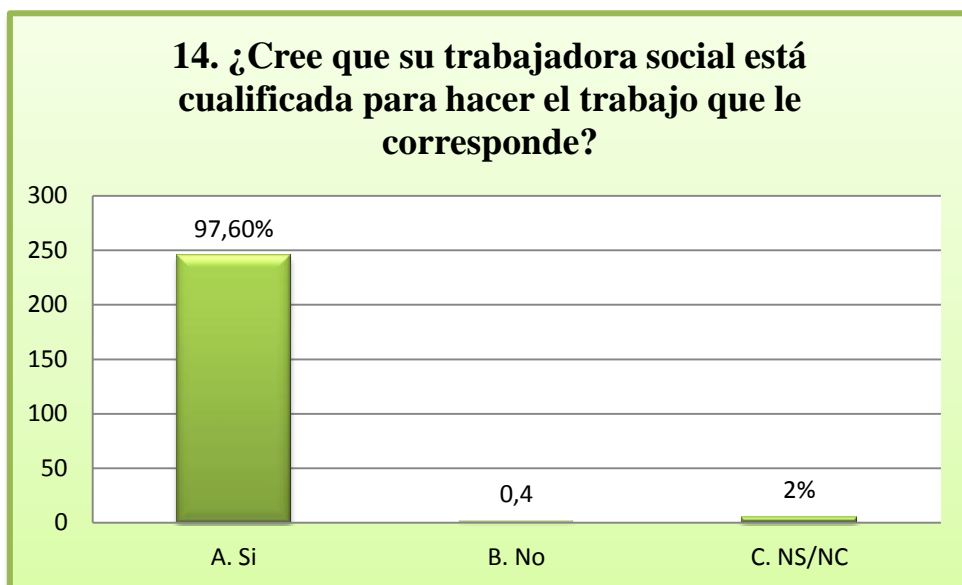


Tabla 14.1. En caso que sea “No”, justifique su respuesta.

14.1. En caso que sea “No”, justifique su respuesta.		%
A. No informa de los recursos existentes.	1	100
B. Carece de habilidades sociales como empatía, escucha activa, etc.	0	0
C. NS/NC	0	0
TOTAL	1	100

Gráfica 14.1. En caso que sea “No”, justifique su respuesta.

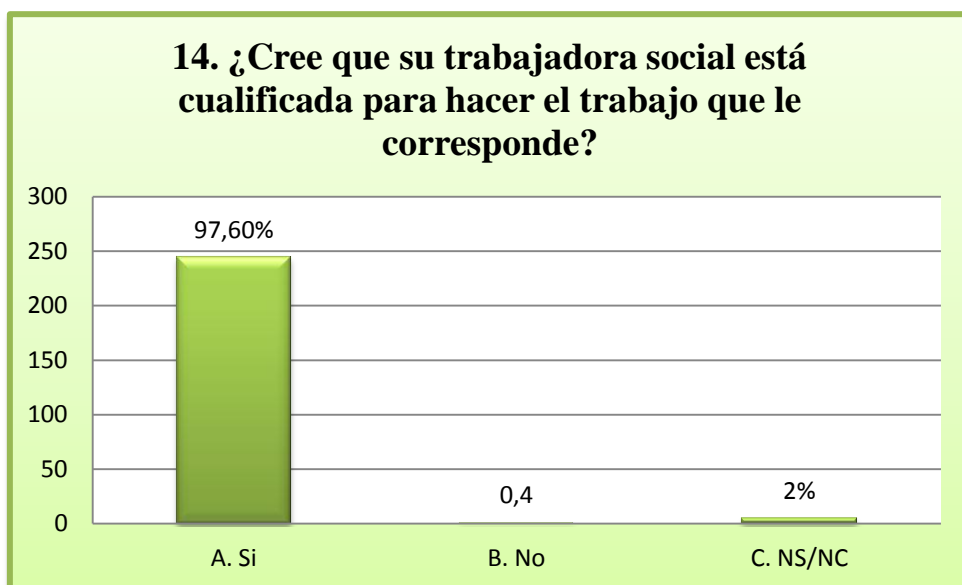


Tabla 15. ¿Cree que es necesario que exista un/a trabajador/a social en los servicios sociales del Ayuntamiento?

15. ¿Cree que es necesario que exista un/a trabajador/a social en los servicios sociales del Ayuntamiento?	%	
A. Si	245	97,6
B. No	2	0,8
C. NS/NC	4	1,6
TOTAL	251	100

Gráfica 15. ¿Cree que es necesario que exista un/a trabajador/a social en los servicios sociales del Ayuntamiento?

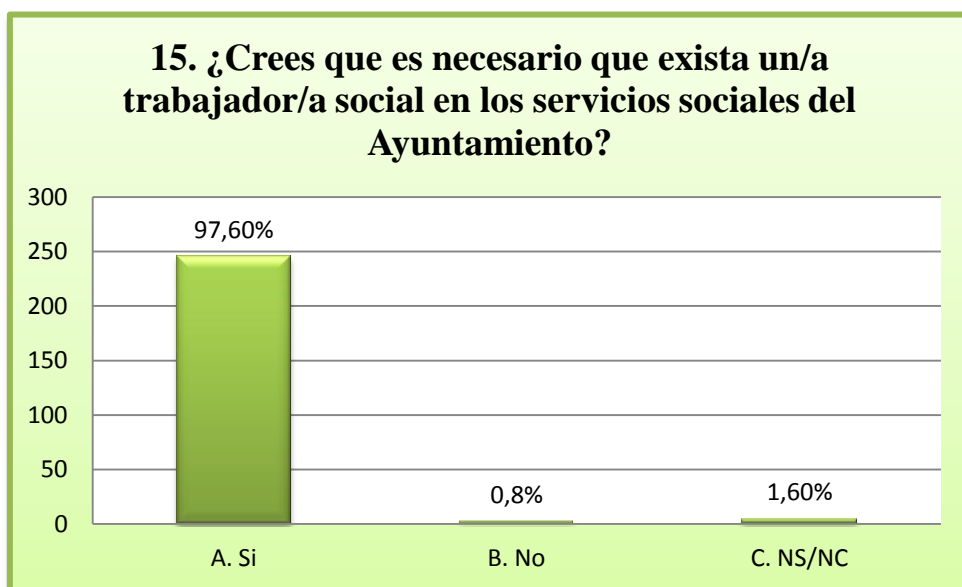


Tabla 15.1. En caso que sea “No”, justifique su respuesta.

15.1. En caso que sea “No”, justifique su respuesta.	%	
A. No porque su trabajo lo podría hacer un/a administrativo/a	2	100
B. NS/NC	0	0
TOTAL	2	100

Gráfica 15.1. En caso que sea "No", justifique su respuesta.

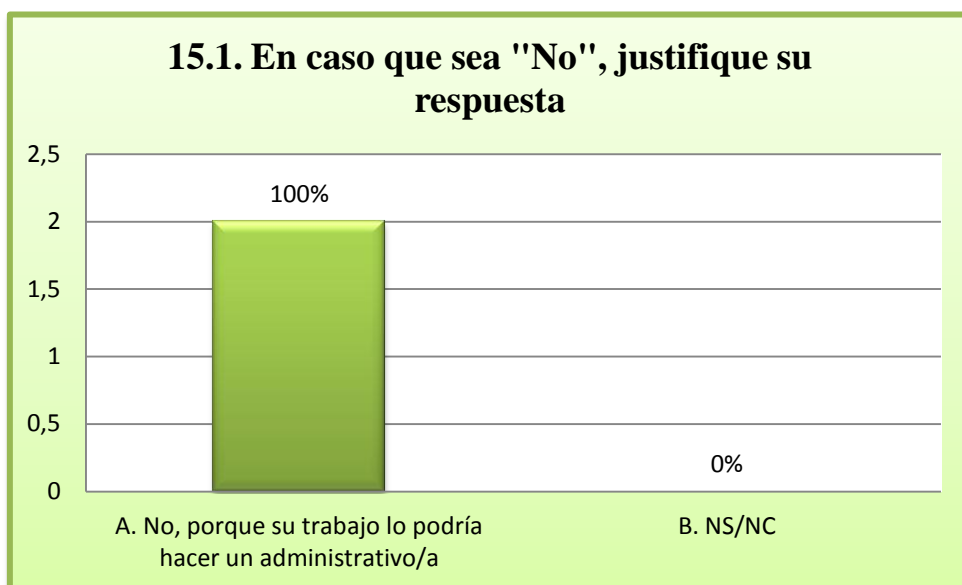


Tabla 16. ¿Usted considera que las ayudas que se le conceden cubren sus necesidades?

16. ¿Usted considera que las ayudas que se le conceden cubren sus necesidades?	%	
A. Nada	46	18
B. Poco	142	57
C. Suficiente	36	14
D. Bastante	12	5
E. NS/NC	15	6
TOTAL	251	100

Gráfica 16. ¿Usted considera que las ayudas que se le conceden cubren sus necesidades?

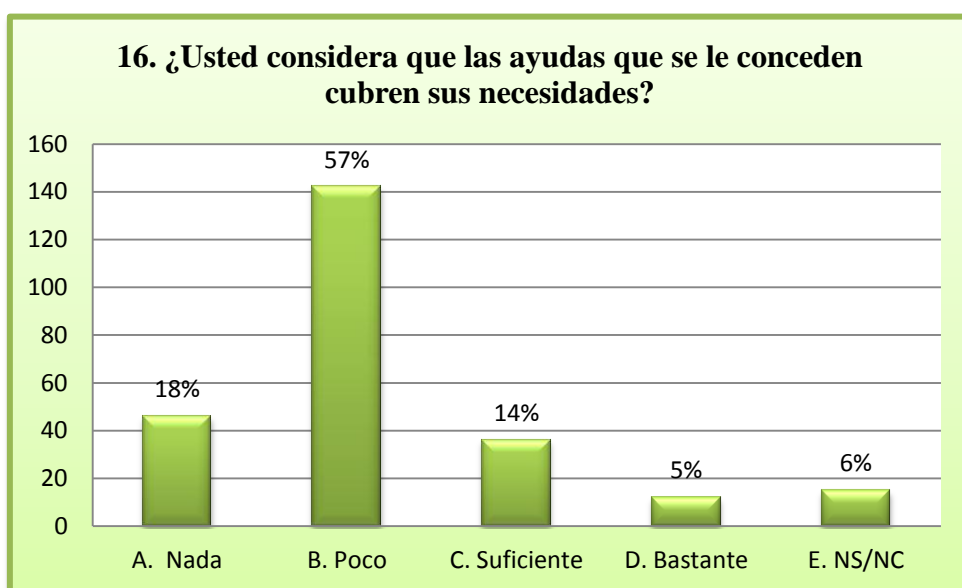


Tabla 17. El ayuntamiento tiene ayudas de alimentos, para el alquiler, productos de higiene, para el suministro de agua y luz y productos farmacéuticos, ¿considera que debería haber ayudas para otras cosas?

17. El ayuntamiento tiene ayudas de alimentos, para el alquiler, productos de higiene, para el suministro de agua y luz y productos farmacéuticos, ¿considera que debería haber ayudas para otras cosas?	%	
A. Si	158	63
B. No	93	37
TOTAL	251	100

Gráfica 17. El ayuntamiento tiene ayudas de alimentos, para el alquiler, productos de higiene, para el suministro de agua y luz y productos farmacéuticos, ¿considera que debería haber ayudas para otras cosas?

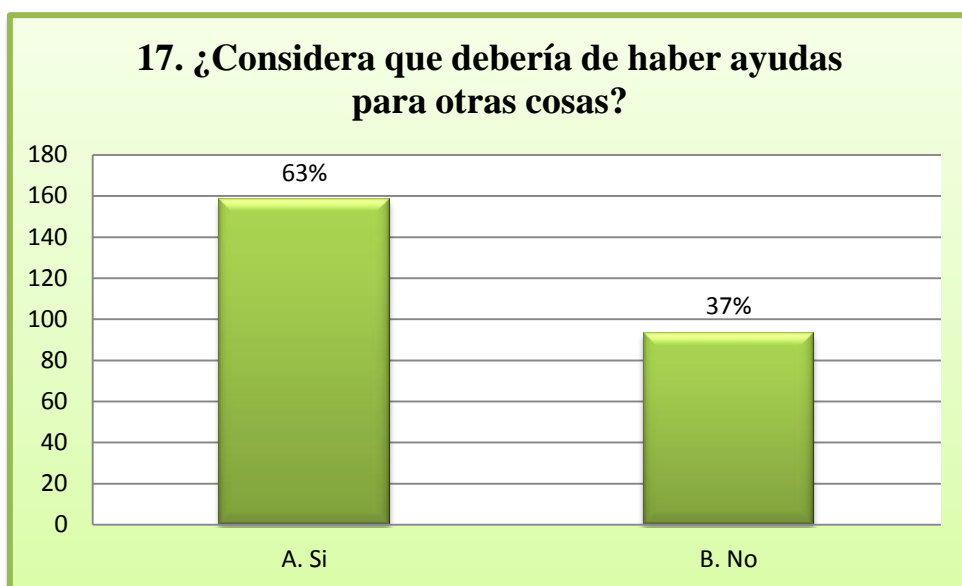


Tabla 17.1. En caso que su respuesta sea afirmativa, ¿Cuáles?

17.1. En caso que su respuesta sea afirmativa, ¿Cuáles?	%	
A. Ayudas vivienda (adquirir vivienda, reformas, amueblar, pagar hipoteca, etc.)	37	19
B. Ayudas para ortodoncia, lentes de contacto, etc.	14	7
C. Ayudas para acudir a médicos especialistas (dentista, oculista, etc.)	12	6
D. Ayudas para empleo (convenios)	22	12
E. Mejorar las ayudas existentes	52	27
F. Ayudas para estudios	27	14
G. Ayudas para transporte	16	8
H. Servicio de terapia psicosocial	3	2
I. Ayudas para niños con problemáticas especiales (autismo, etc.)	1	1
J. Comedores sociales	1	1
K. NS/NC	6	3
TOTAL	191	100

Gráfica 17.1. En caso que su respuesta sea afirmativa, ¿Cuáles?

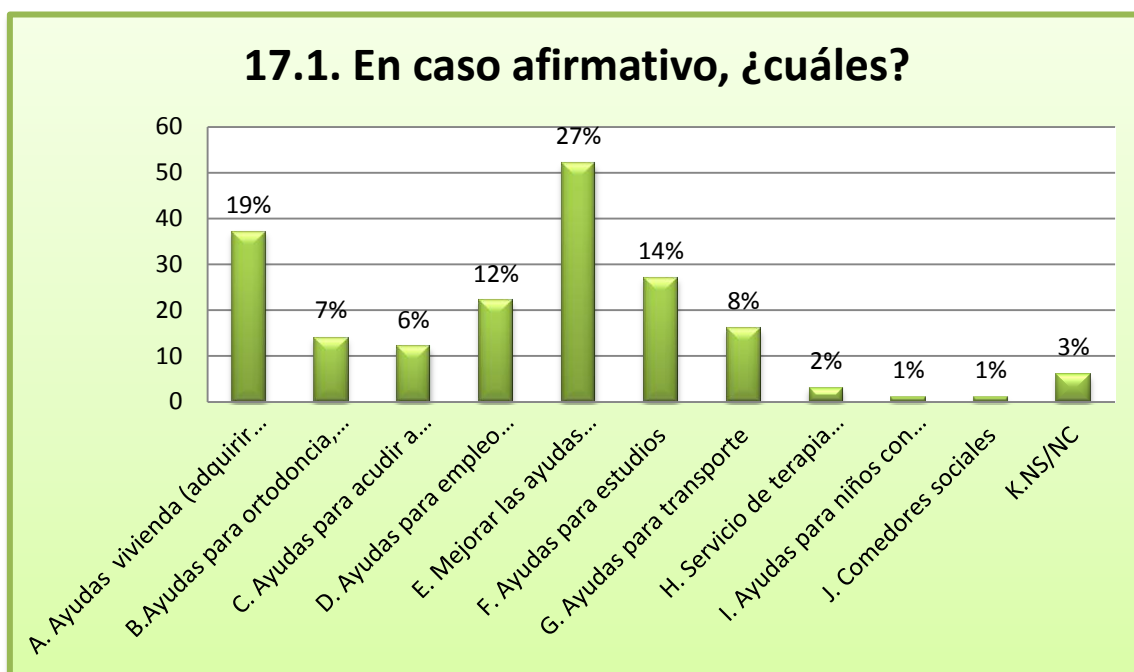


Tabla 18. ¿Usted cree que hay suficientes trabajadoras sociales para atender todas las demandas?

18. ¿Usted cree que hay suficientes trabajadoras sociales para atender todas las demandas?		%
A. Si	68	27
B. No	120	48
C. NS/NC	63	25
TOTAL	251	100

Gráfica 18. ¿Usted cree que hay suficientes trabajadoras sociales para atender todas las demandas?



Tabla 19. ¿Usted considera que hay suficiente personal de apoyo administrativo?

19. ¿Usted considera que hay suficiente personal de apoyo administrativo?		%
A. Si	23	9
B. No	226	90
C. NS/NC	2	1
TOTAL	251	100

Gráfica 19. ¿Usted considera que hay suficiente personal de apoyo administrativo?

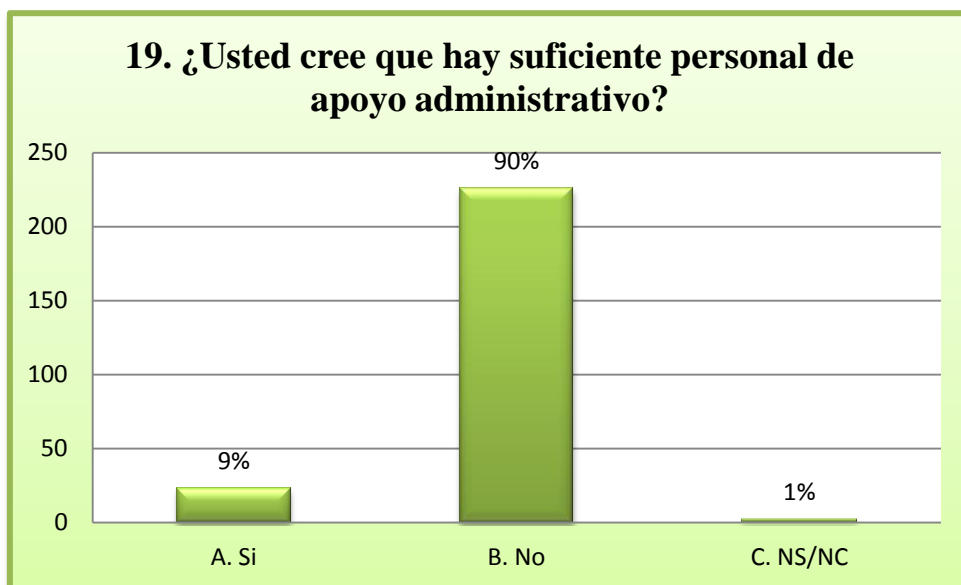


Tabla 20. ¿Usted cree que está suficientemente informado acerca de los derechos que tiene como ciudadano/a de este Ayuntamiento?

20. ¿Usted cree que está suficientemente informado acerca de los derechos que tiene como ciudadano/a de este Ayuntamiento?		%
A. Si	111	44
B. No	129	51
C. NS/NC	11	4
TOTAL	251	100

Gráfica 20. ¿Usted cree que está suficientemente informado acerca de los derechos que tiene como ciudadano/a de este Ayuntamiento?

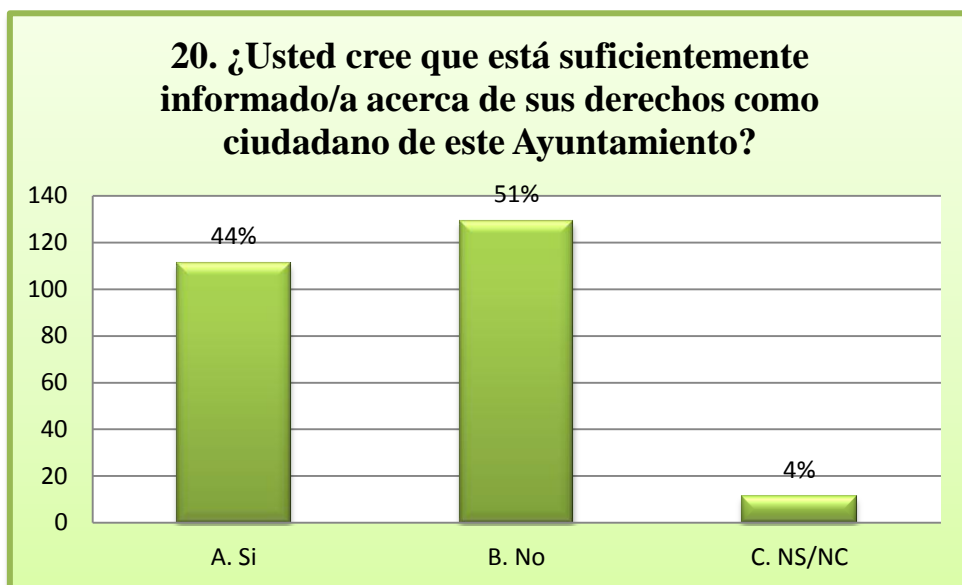


Tabla 20.1. En caso que sea “No”, justifique su respuesta.

20.1. En caso que sea “No”, justifique su respuesta.	%	
A. No me he informado.	7	5
B. No llega la información, ni el profesional te informa sin que el usuario/a pregunte.	122	95
C. NS/NC	0	0
TOTAL	129	100

Gráfica 20.1. En caso que sea “No”, justifique su respuesta.

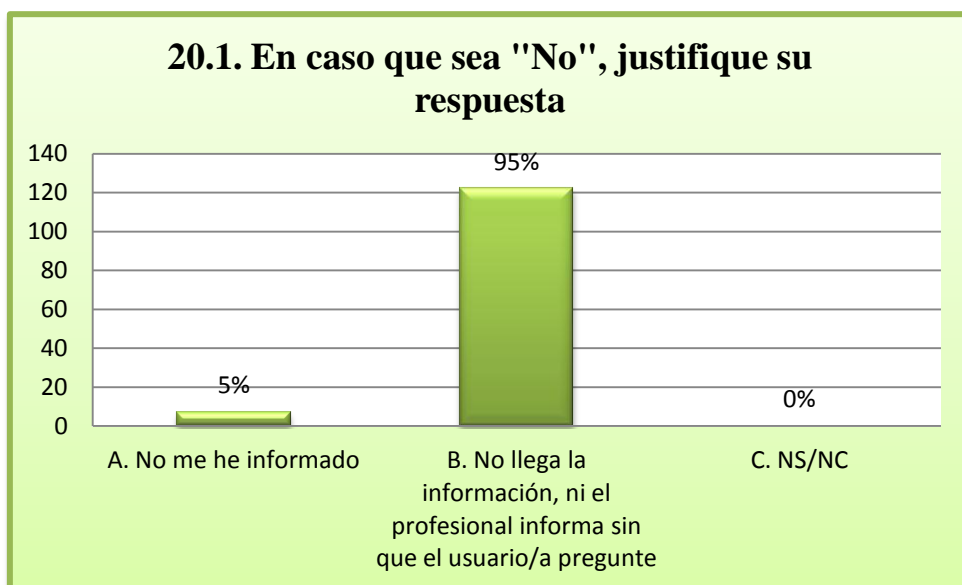


Tabla 21. ¿Usted cree que en el ayuntamiento hay unos criterios y normas que se aplican igual para todo el mundo a la hora de conceder una ayuda?

21. ¿Usted cree que en el ayuntamiento hay unos criterios y normas que se aplican igual para todo el mundo a la hora de conceder una ayuda?	%	
A. Si	67	27
B. No	111	44
C. A veces	32	13
D. NS/NC	41	16
TOTAL	251	100

Gráfica 21. ¿Usted cree que en el ayuntamiento hay unos criterios y normas que se aplican igual para todo el mundo a la hora de conceder una ayuda?

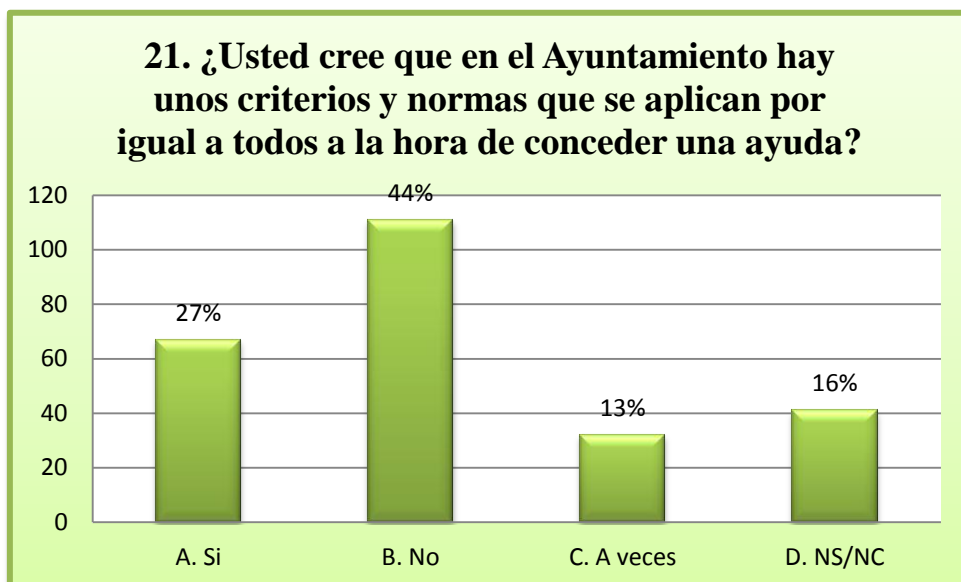


Tabla 21.1. En caso que sea “No” o “A veces”, justifique su respuesta.

21.1. En caso que sea “No” o “A veces”, justifique su respuesta.	%	
A. Existen favoritismo (sobre todo a la hora de informar sobre los convenios o de ayudas existentes, etc.)	138	97
B. No comprueban la situación real de los/as usuarios/as, ya que algunos/as no les hace falta porque ya tienen recursos (economía sumergida)	3	2
C. NS/NC	2	1
TOTAL	143	100

Gráfica 21.1. En caso que sea “No” o “A veces”, justifique su respuesta.



Tabla 22. ¿Usted cree que las trabajadoras sociales aplican unas mismas normas y requisitos con todo el mundo a la hora de conceder una ayuda?

22. ¿Usted cree que las trabajadoras sociales aplican unas mismas normas y requisitos con todo el mundo a la hora de conceder una ayuda?		%
A. Si	130	52
B. No	49	19
C. A veces	20	8
D. NS/NC	52	21
TOTAL	251	100

Gráfica 22. ¿Usted cree que las trabajadoras sociales aplican unas mismas normas y requisitos con todo el mundo a la hora de conceder una ayuda?

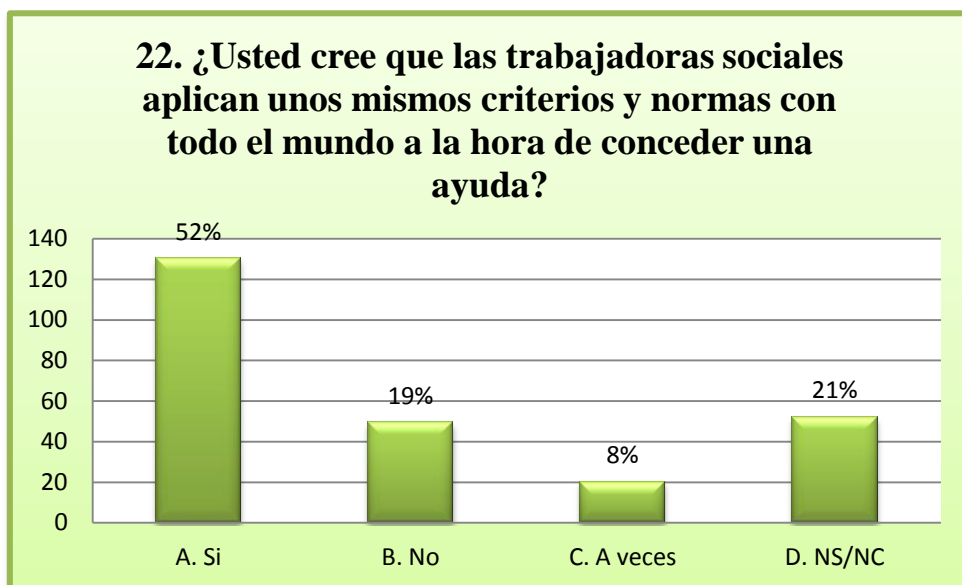


Tabla 22.1. En caso que sea “No” o “A veces”, justifique su respuesta.

21.1. En caso que sea “No” o “A veces”, justifique su respuesta.	%	
A. Existen favoritismo (preferencia para dar atender a ciertos/as usuarios/as, para gestionar con mayor rapidez los papeles de algunos/as, etc.)	65	94
B. No comprueban la situación real de los/as usuarios/as, ya que algunos/as no les hace falta porque ya tienen recursos (economía sumergida)	3	4
C. NS/NC	1	2
TOTAL	69	100

Gráfica 22.1. En caso que sea “No” o “A veces”, justifique su respuesta.

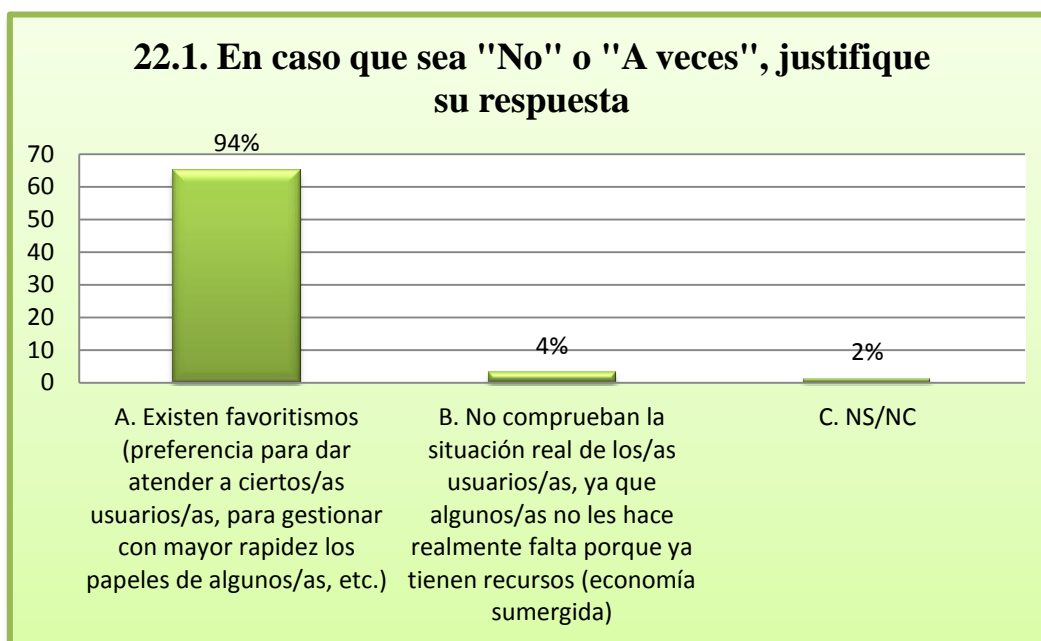


Tabla 23. ¿Usted cree que todo lo que solicita, comunica o denuncia por escrito, tiene el derecho a que le contesten por escrito también?

23. ¿Usted cree que todo lo que solicita, comunica o denuncia por escrito, tiene el derecho a que le contesten por escrito también?	%	
A. Si	206	82
B. No	23	9,2
C. NS/NC	22	8,8
TOTAL	251	100

Gráfica 23. ¿Usted cree que todo lo que solicita, comunica o denuncia por escrito, tiene el derecho a que le contesten por escrito también?

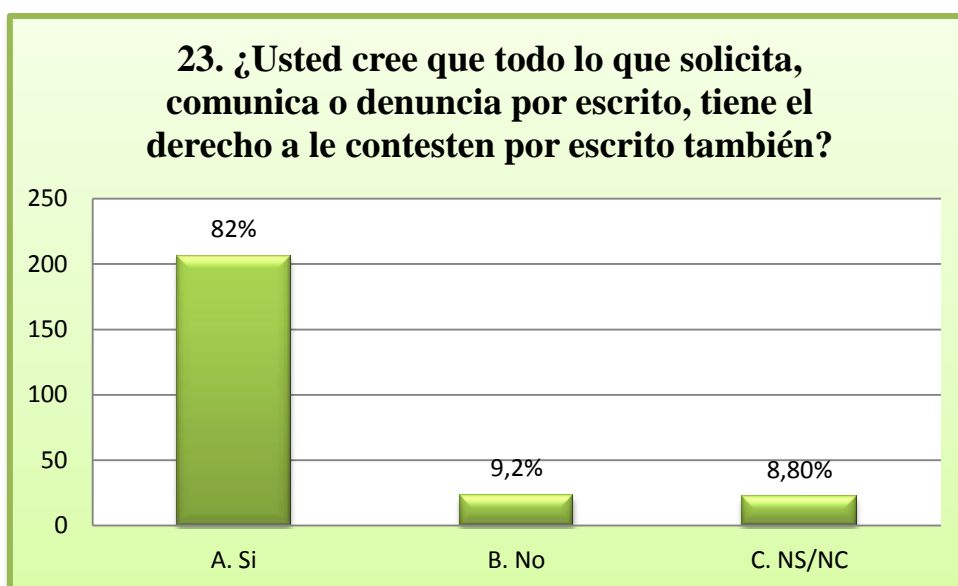


Tabla 24. ¿Usted cree que el Ayuntamiento tiene un tiempo fijado para contestarle?

24. ¿Usted cree que el Ayuntamiento tiene un tiempo fijado para contestarle?	%	
A. Si	142	57
B. No	53	21
C. NS/NC	56	22
TOTAL	251	100

Gráfica 24. ¿Usted cree que el Ayuntamiento tiene un tiempo fijado para contestarle?

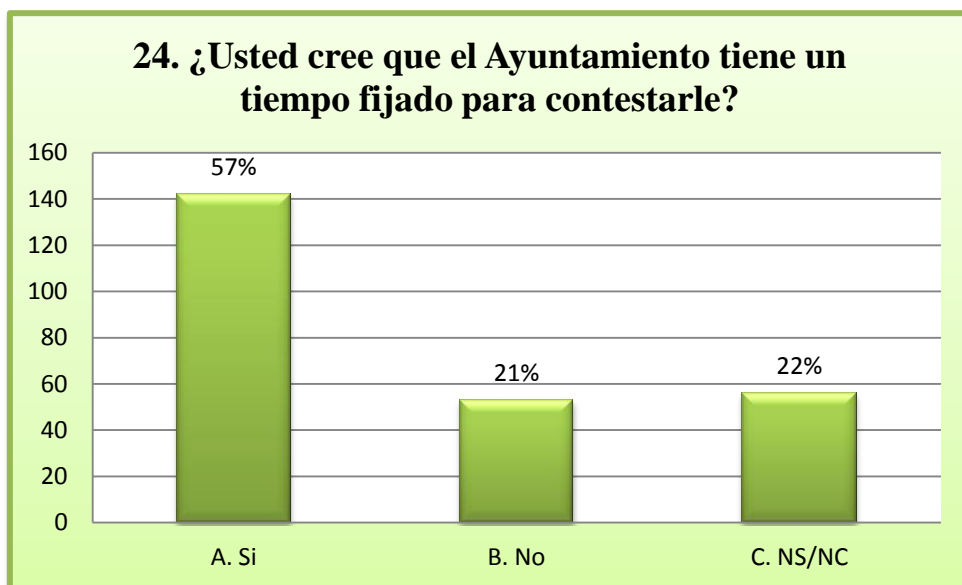


Tabla 25. ¿Usted cree que puede presentar una reclamación a lo que le contesten por escrito?

25. ¿Usted cree que puede presentar una reclamación a lo que le contesten por escrito?	%	
A. Si	228	91
B. No	15	6
C. NS/NC	8	3
TOTAL	251	100

Gráfica 25. ¿Usted cree que puede presentar una reclamación a lo que le contesten por escrito?

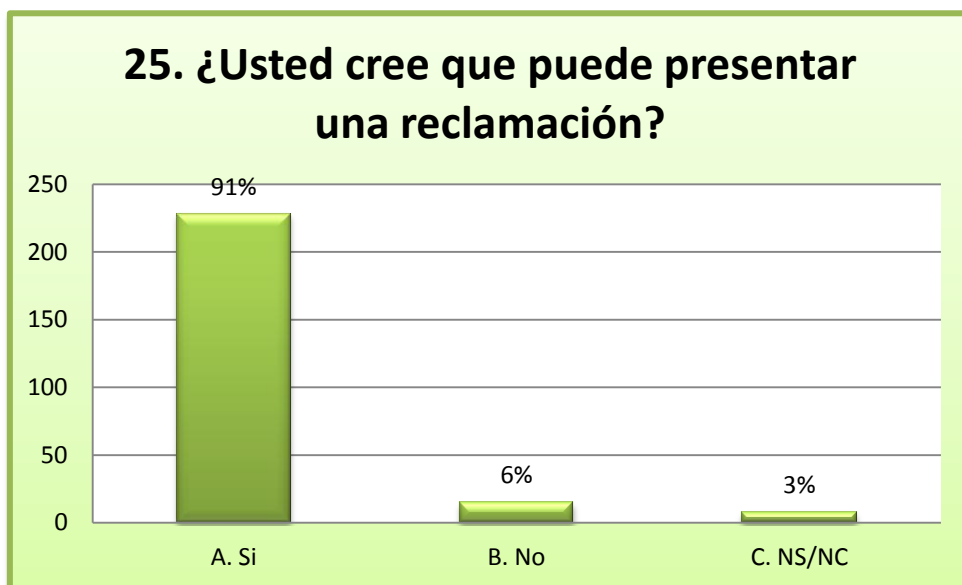


Tabla 26. ¿Y usted cree que existen unos tiempos para realizar dichas reclamaciones?

26. ¿Y usted cree que existen unos tiempos para realizar dichas reclamaciones?	%	
A. Si	202	80
B. No	14	6
C. NS/NC	35	14
TOTAL	251	100

Gráfica 26. ¿Y usted cree que existen unos tiempos para realizar dichas reclamaciones?



Tabla 27. ¿Usted conoce los tiempos y formas por los que tiene que pasar una ayuda para ser concedida?

27. ¿Usted conoce los tiempos y formas por los que tiene que pasar una ayuda para ser concedida?	%	
A. Si, lo conozco	69	27
B. Lo conozco un poco	92	37
C. No lo conozco	82	33
D. NS/NC	8	3
TOTAL	251	100

Gráfica 27. ¿Usted conoce los tiempos y formas por los que tiene que pasar una ayuda para ser concedida?

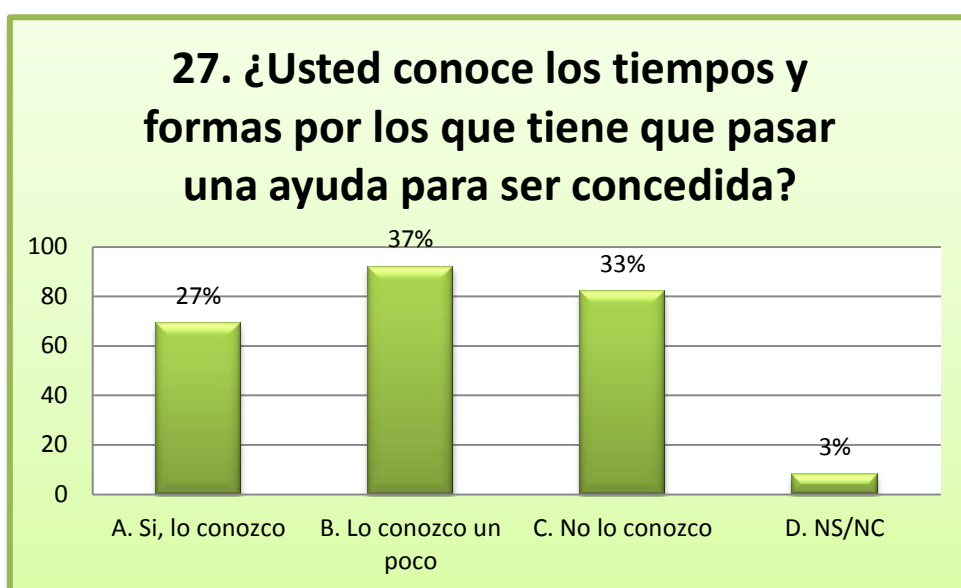


Tabla 28. ¿Usted considera que las ayudas han disminuido con respecto a otros años?

28. ¿Usted considera que las ayudas han disminuido con respecto a otros años?	%	
A. Si	201	80
B. No	8	3
C. NS/NC	42	17
TOTAL	251	100

Gráfica 28. ¿Usted considera que las ayudas han disminuido con respecto a otros años?

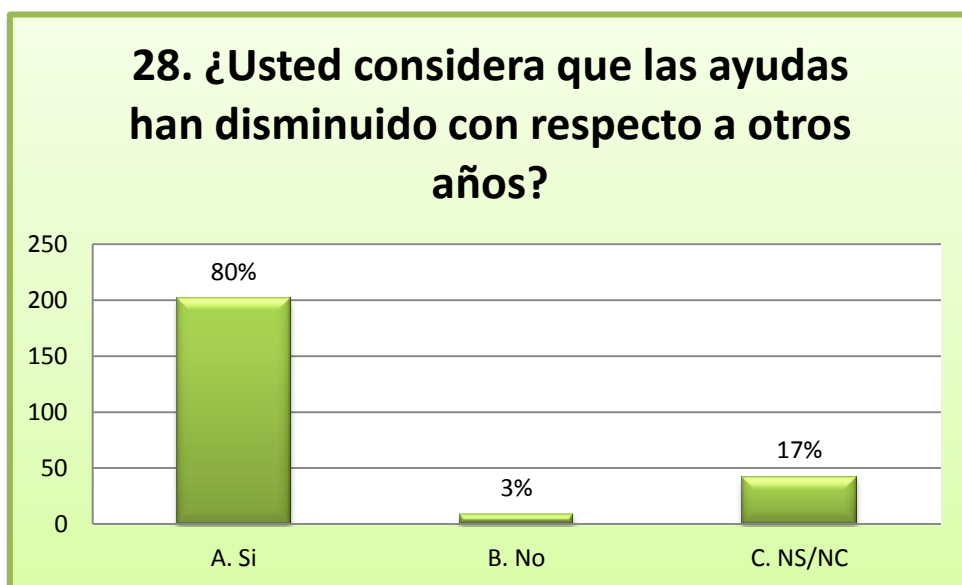


Tabla 29. ¿En que considera que sí han disminuido?

29. ¿En que considera que sí han disminuido?	%	
A. En la cuantía o importe de las ayudas	189	50
B. En la cantidad de las ayudas	189	50
TOTAL	378	100

Gráfica 29. ¿En que considera que sí han disminuido?

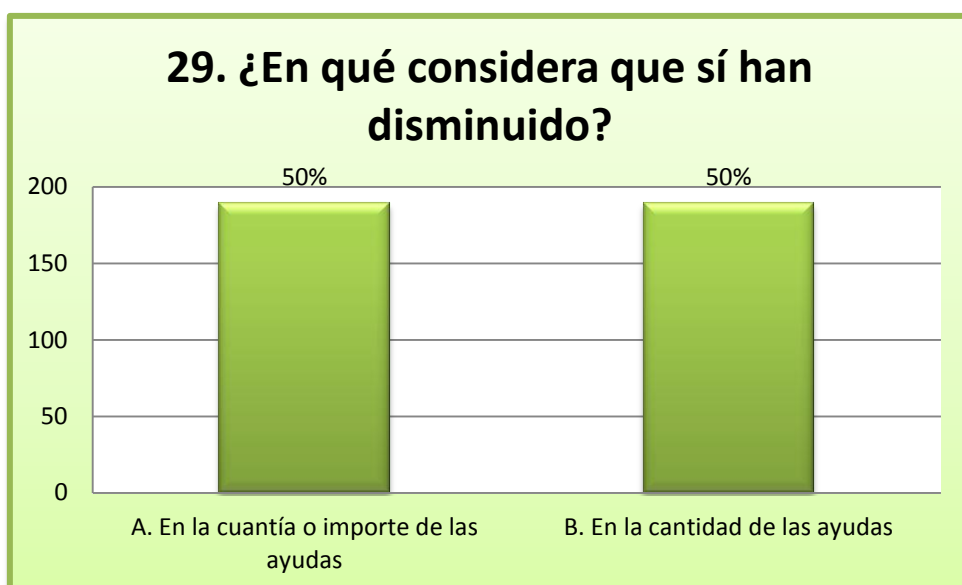


Tabla 30. ¿Qué aspectos de las trabajadoras sociales se podrían mejorar?

30. ¿Qué aspectos de las trabajadoras sociales se podrían mejorar?		%
A. Nada	187	71
B. El trato de la trabajadora social (empatía, paciencia, sensibilidad, etc.)	17	7
C. Tiempo para atender a los usuarios/as	4	2
D. Proporcionar más información acerca de los recursos existentes	19	7
E. Rapidez para gestionar los papeles de los casos	14	5
F. Puntualidad del profesional para atenderle en el horario fijado en la cita	11	4
G. Involucrarse más en los casos de los/as usuarios/as	7	3
H. NS/NC	2	1
TOTAL	261	100

Gráfica 30. ¿Qué aspectos de las trabajadoras sociales se podrían mejorar?

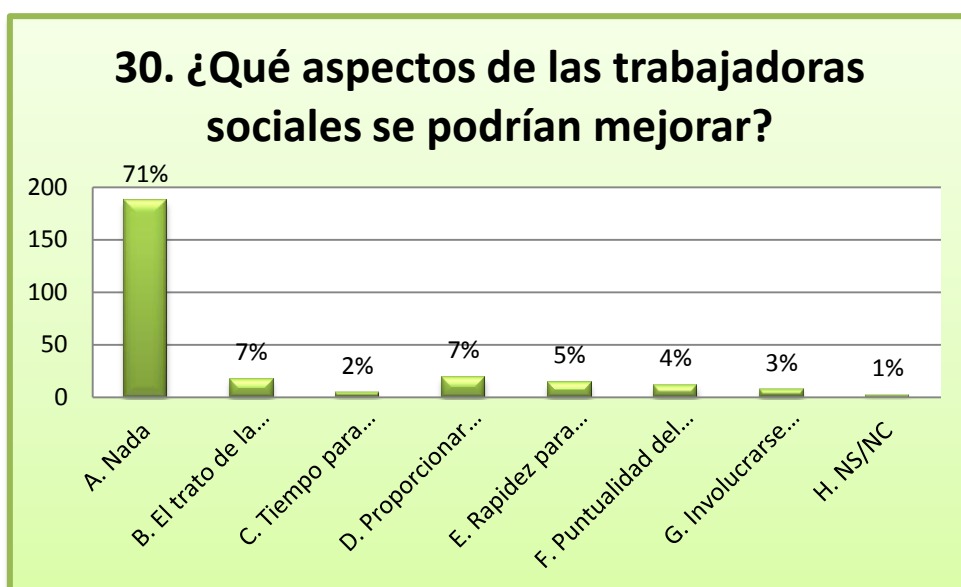
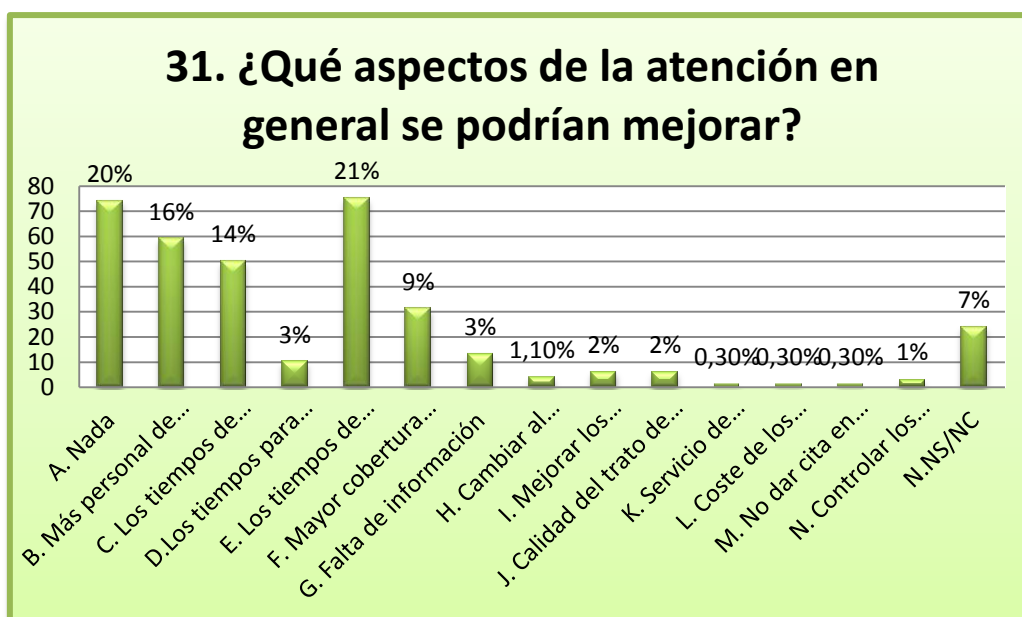


Tabla 31. ¿Qué aspectos de la atención en general se podrían mejorar?

31. ¿Qué aspectos de la atención en general se podrían mejorar?		%
A. Nada	74	20
B. Más personal de apoyo administrativo	59	16
C. Los tiempos de espera para tener cita con su trabajadora social	50	14
D. Los tiempos para percibir las ayudas	10	3
E. Los tiempos de espera cuando coges número	75	21
F. Mayor cobertura de ayudas (sobre todo en el tema del empleo, los convenios)	31	9
G. Falta de información	13	3
H. Cambiar al personal existente	4	1,1
I. Mejorar los espacios de los servicios sociales (salas de espera, despacho, etc.)	6	2
J. Calidad del trato de la administrativo de la entrada	6	2
K. Servicio de recordatorio y confirmación de citas	1	0,3
L. Coste de los documentos (certificado empadronamiento, fotocopias, etc)	1	0,3
M. No dar cita en horario de desayuno de las trabajadoras sociales	1	0,3
N. Controlar los turnos para descanso (exceso de tiempo dedicado)	3	1
Ñ. NS/NC	24	7
TOTAL	358	100

Gráfica 31. ¿Qué aspectos de la atención en general se podrían mejorar?



8.5.2. Resultados Trabajadoras Sociales.

Tabla 1: ¿Cómo cree que se sienten los/as usuarios/as con el trato que usted le proporciona?

32. ¿Cómo cree que se sienten los/as usuarios/as con el trato que usted le proporciona?		%
G. Incomprendido/a	0	0
H. No escuchado/a	0	0
I. Escuchado/a	4	80
J. Comprendido/a	1	20
K. Otros	0	0
L. NS/NC	0	0
TOTAL	5	100

Gráfica 1: ¿Cómo cree que se sienten los/as usuarios/as con el trato que usted le proporciona?

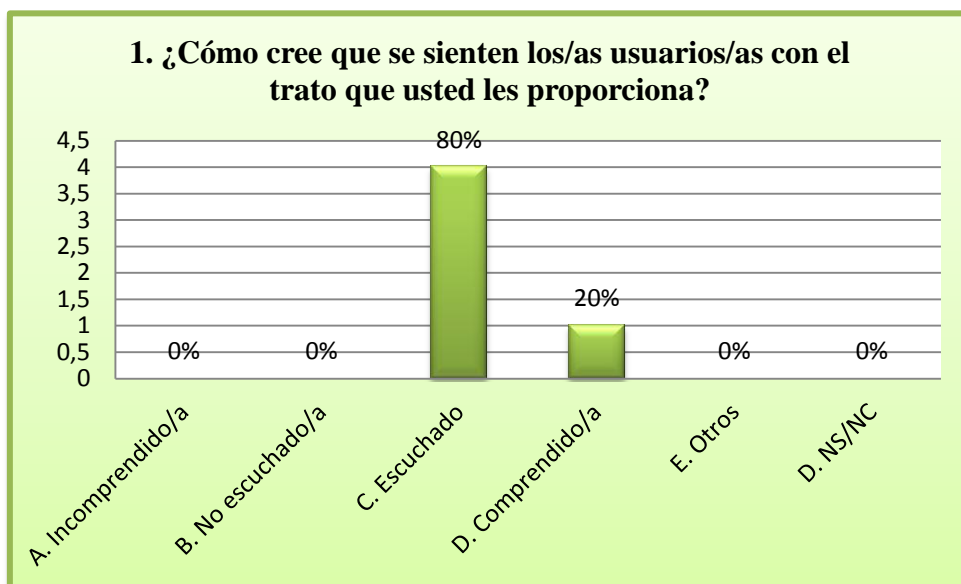


Tabla 2: ¿Cómo cree que le percibe el/la usuario/a cuando usted le atiende?

33. ¿Cómo cree que le percibe el/la usuario/a cuando usted le atiende?		%
G. Amable	2	50
H. Seria	2	50
I. Distante	0	0
J. Alegre	0	0
K. Otros	0	0
L. NS/NC	0	0
TOTAL	4	100

Gráfica 2: ¿Cómo cree que le percibe el/la usuario/a cuando usted le atiende?

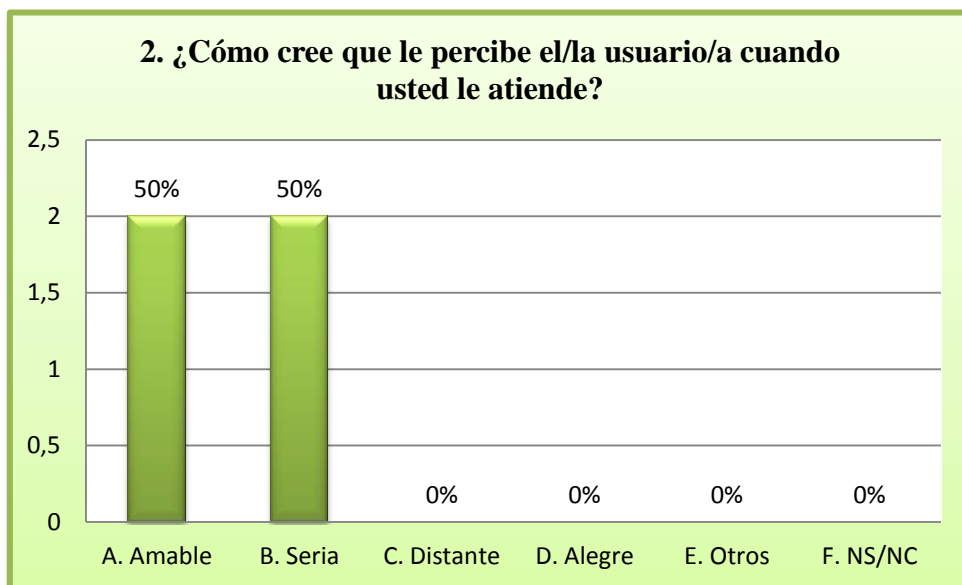


Tabla 3. ¿Cree que los/as usuarios/as la entienden cuando le explica las cosas a las que tiene derecho?

34. ¿Cree que los/as usuarios/as la entienden cuando le explica las cosas a las que tiene derecho?	%	
D. Si	4	100
E. No	0	0
F. NS/NC	0	0
TOTAL	4	100

Gráfica 3: ¿Cree que los/as usuarios/as la entienden cuando le explica las cosas a las que tiene derecho?

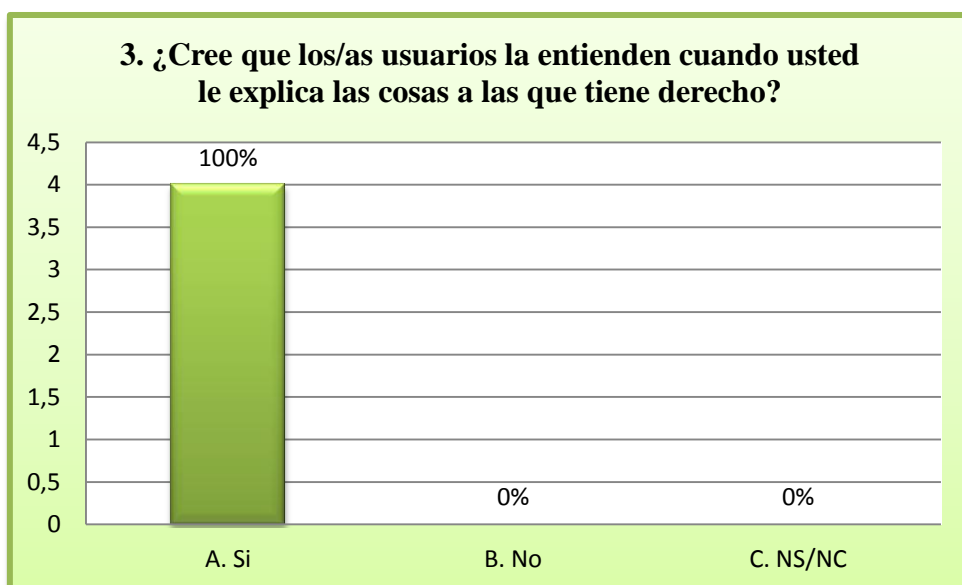


Tabla 4: ¿Cree que a los/as usuarios/as les parece adecuado el horario de atención al público del que dispone la UTS?

35. ¿Cree que a los/as usuarios/as les parece adecuado el horario de atención al público del que dispone la UTS?		%
D. Si	4	100
E. No	0	0
F. NS/NC	0	0
TOTAL	4	100

Gráfica 4: ¿Cree que a los/as usuarios/as les parece adecuado el horario de atención al público del que dispone la UTS?

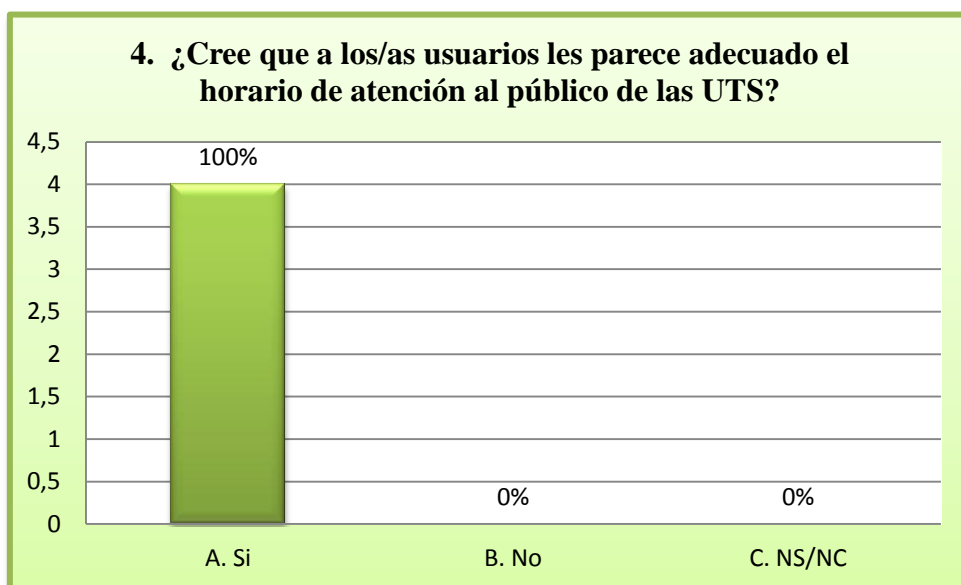


Tabla 5. ¿Cómo cree que les parece a los/as usuarios/as el tiempo que tiene que esperar para ser atendido/a por usted?

5. ¿Cómo cree que les parece a los/as usuarios/as el tiempo que tiene que esperar para ser atendido/a por usted?		%
E. Poco tiempo	0	0
F. El tiempo razonable	1	25
G. Mucho tiempo	3	75
H. NS/NC	0	0
TOTAL	4	100

Gráfica 5. ¿Cómo cree que les parece a los/as usuarios/as el tiempo que tiene que esperar para ser atendido/a por usted?

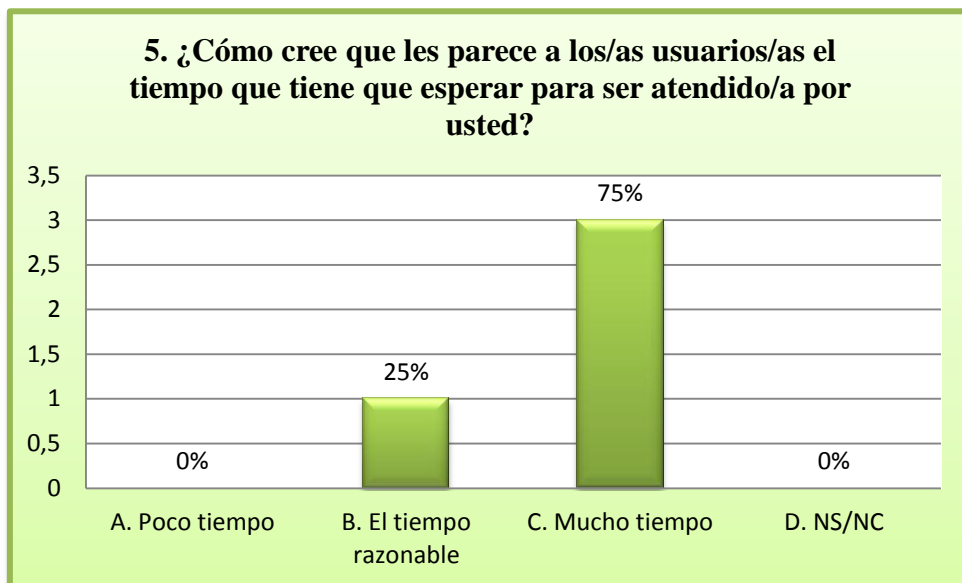


Tabla 6. ¿Cuál crees es el tiempo razonable según los/as usuarios/as?

6. ¿Cuál crees que es el tiempo razonable según los/as usuarios/as?	%	
F. Menos de 2 semanas	0	0
G. De 2 semanas a 1 mes	1	33,3
H. Más de 1 mes	1	33,3
I. Según la urgencia de la necesidad	0	0
J. NS/NC	1	33,3
TOTAL	3	100

Gráfica 6. ¿Cuál crees que es el tiempo razonable según los/as usuarios/as?

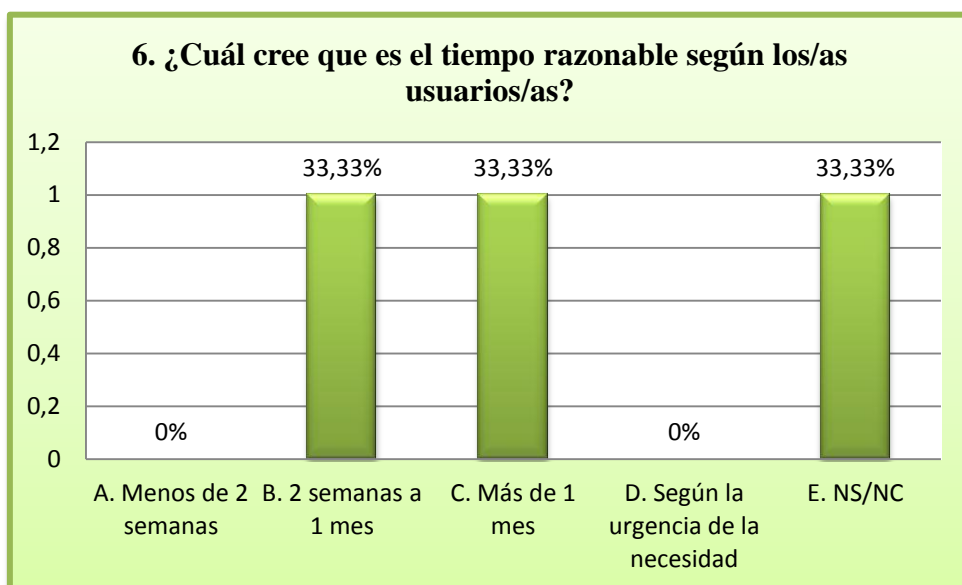
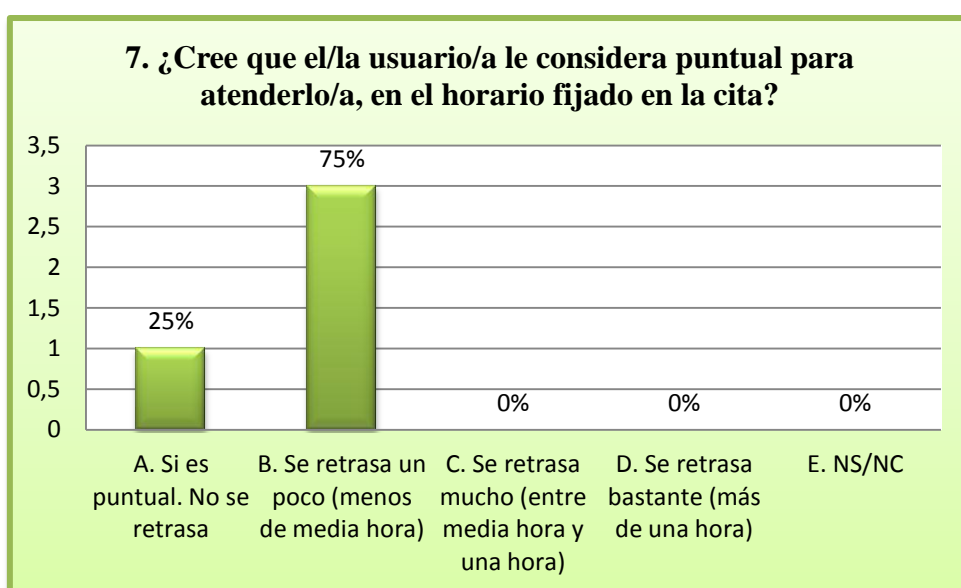


Tabla 7. ¿Cree que el/la usuario/a la considera puntual para atenderlo/a en el horario fijado en la cita?

7. ¿Cree que el/la usuario/a la considera puntual para atenderlo/a en el horario fijado en la cita?		%
F. Si es puntual. No se retrasa	1	25
G. Se retrasa un poco (menos de media hora)	3	75
H. Se retrasa mucho (entre media hora y 1 hora)	0	0
I. Se retrasa bastante (más de 1 hora)	0	0
J. NS/NC	0	0
TOTAL	4	100

Gráfica 7. ¿Cree que el/la usuario/a la considera puntual para atenderlo/a en el horario fijado en la cita?



Nota aclaratoria: No se expone la gráfica y la tabla de la pregunta 8, porque ninguna ha marcado la opción c y d.

Tabla 9. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que cuando solicita una ayuda tarda en recibirla?

9. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que cuando solicita una ayuda tarda en recibirla?		%
E. Tarda poco tiempo (2 semanas)	0	0
F. Tarda el tiempo razonable (2-4 semanas)	0	0
G. Tarda mucho tiempo (más de 1 mes)	4	100
H. NS/NC	0	0
TOTAL	4	100

Gráfica 9. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que cuando solicita una ayuda tarda en recibirla?

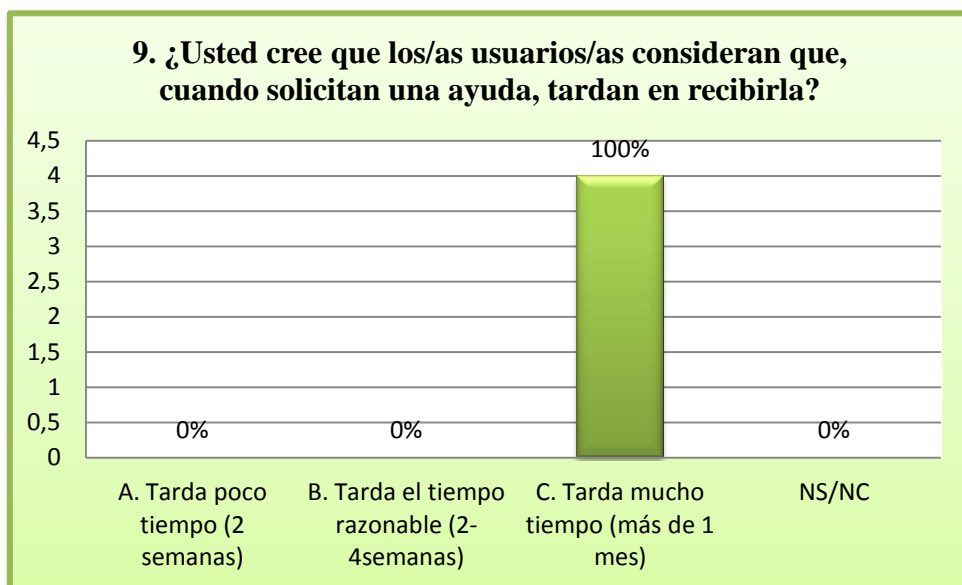


Tabla 10. ¿Cómo cree que les parece a los/as usuarios/as el que le tiempo dedicada a la escucha y comprensión de sus necesidades?

10. ¿Cómo cree que les parece a los/as usuarios/as el que le tiempo dedicada a la escucha y comprensión de sus necesidades?		%
E. Poco tiempo (menos de 30 minutos)	1	25
F. El tiempo razonable (entre media hora y 1 hora)	3	75
G. Bastante tiempo (más de 1 hora)	0	0
H. NS/NC	0	0
TOTAL	4	100

Gráfica 10. ¿Cómo cree que les parece a los/as usuarios/as el que le tiempo dedicada a la escucha y comprensión de sus necesidades?

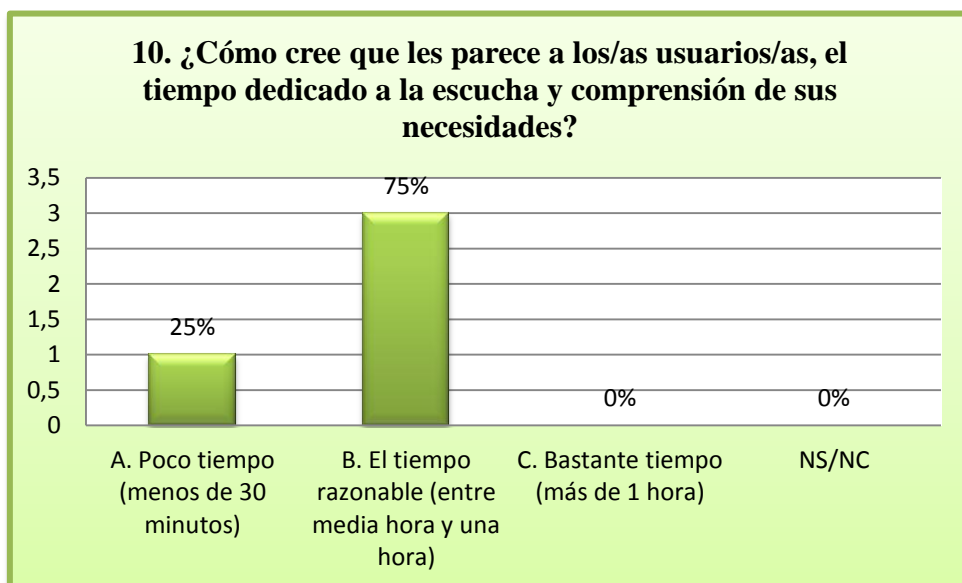


Tabla 11. Ahora bien, con respecto a la infraestructura y equipamiento de las UTS, ¿Cree que los/as usuarios/as consideran adecuado el despacho del que dispone para atenderlo/a:

11. Ahora bien, con respecto a la infraestructura y equipamiento de las UTS, ¿Cree que los/as usuarios/as consideran adecuado el despacho del que dispone para atenderlo/a:		%	
I. Si, luminosidad adecuada	3	30	
J. No, luminosidad adecuada	1	10	
K. Si, ventilación adecuada	1	10	
L. No, ventilación adecuada	2	20	
M. Si, intimidad adecuada	1	10	
N. No, intimidad adecuada	2	20	
O. Otros (despacho más amplio)	0	0	
P. NS/NC	0	0	
TOTAL	10	100	

Gráfica 11. Ahora bien, con respecto a la infraestructura y equipamiento de las UTS, ¿Cree que los/as usuarios/as consideran adecuado el despacho del que dispone para atenderlo/a:

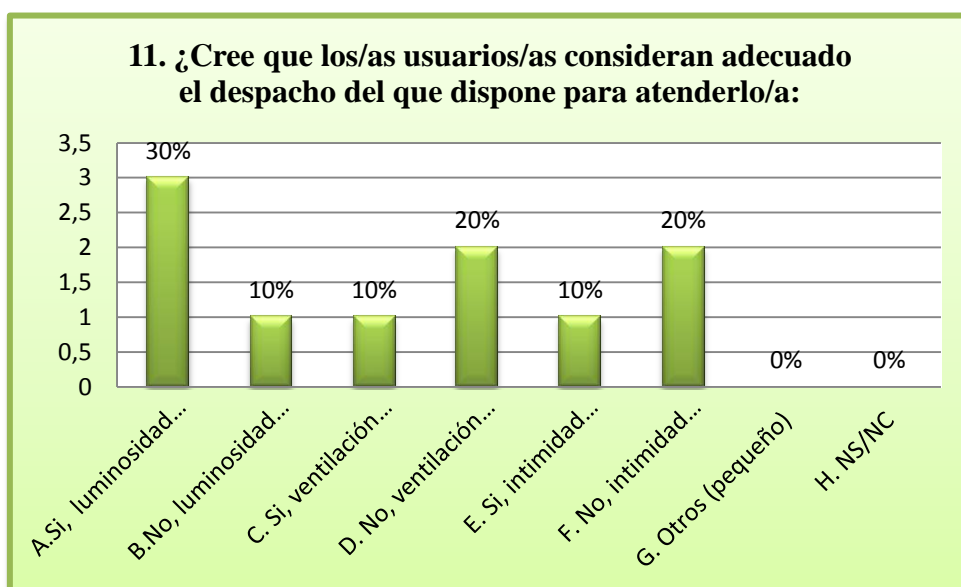


Tabla 11.1. En caso que sea “No”, justifique su respuesta.

11. 1 En caso que sea “No”, justifique su respuesta		%	
E. Falta ventilación	1	50	
F. Se oye todo desde la sala de espera	1	50	
TOTAL	2	100	

Gráfica 11.1. En caso que sea “No”, justifique su respuesta.



Tabla 12. ¿Cree que a los/as usuarios/as les parece adecuado que los servicios sociales del municipio se encuentren cerca del Ayuntamiento?

12. ¿Cree que a los/as usuarios/as les parece adecuado que los servicios sociales del municipio se encuentren cerca del Ayuntamiento?		%
D. Si	4	100
E. No	0	0
F. NS/NC	0	0
TOTAL	4	100

Gráfica 12. ¿Cree que a los/as usuarios/as les parece adecuado que los servicios sociales del municipio se encuentren cerca del Ayuntamiento?

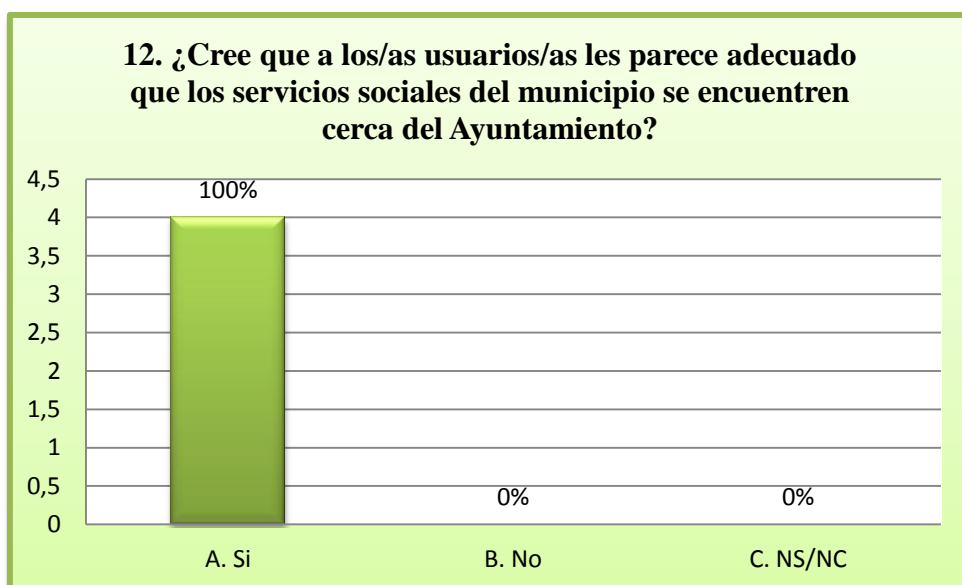


Tabla 13. ¿Qué funciones cree que atribuyen los/as usuarios/as a una trabajadora social?

13. ¿Qué funciones cree que atribuyen los/as usuarios/as a una trabajadora social?		%
F. Tramitar ayudas	4	57
G. Orientarlo/a en sus problemas personales y familiares.	2	29
H. Trabajar con las asociaciones y con la gente en general, para que se movilicen y reivindiquen en beneficio de sus derechos.	1	14
I. Otros	0	0
J. NS/NC	0	0
TOTAL	7	100

Gráfica 13. ¿Qué funciones cree que atribuyen los/as usuarios/as a una trabajadora social?

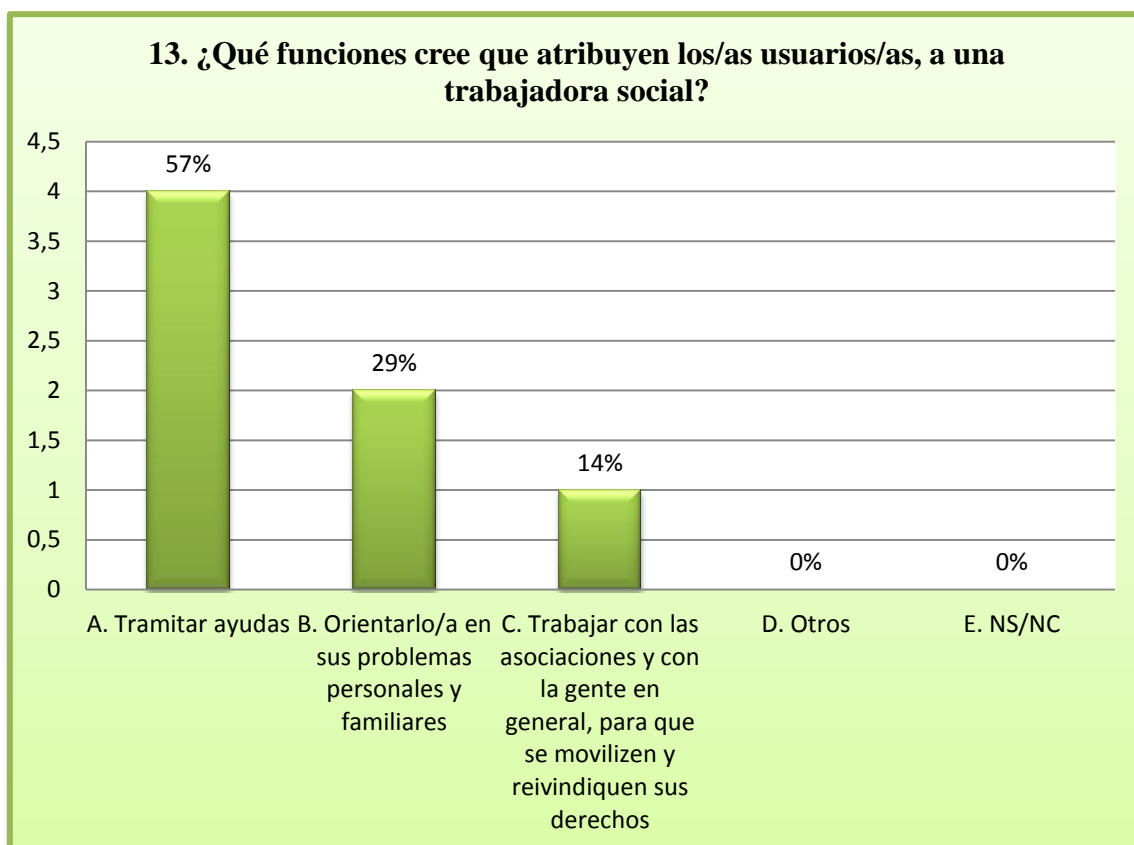


Tabla 14. ¿Cree que los/as usuarios/as consideran que está cualificada para hacer el trabajo que le corresponde?

14. ¿Cree que los/as usuarios/as consideran que está cualificada para hacer el trabajo que le corresponde?		%
D. Si	3	75
E. No	0	0
F. NS/NC	1	25
TOTAL	4	100

Gráfica 14. ¿Cree que los/as usuarios/as consideran que está cualificada para hacer el trabajo que le corresponde?

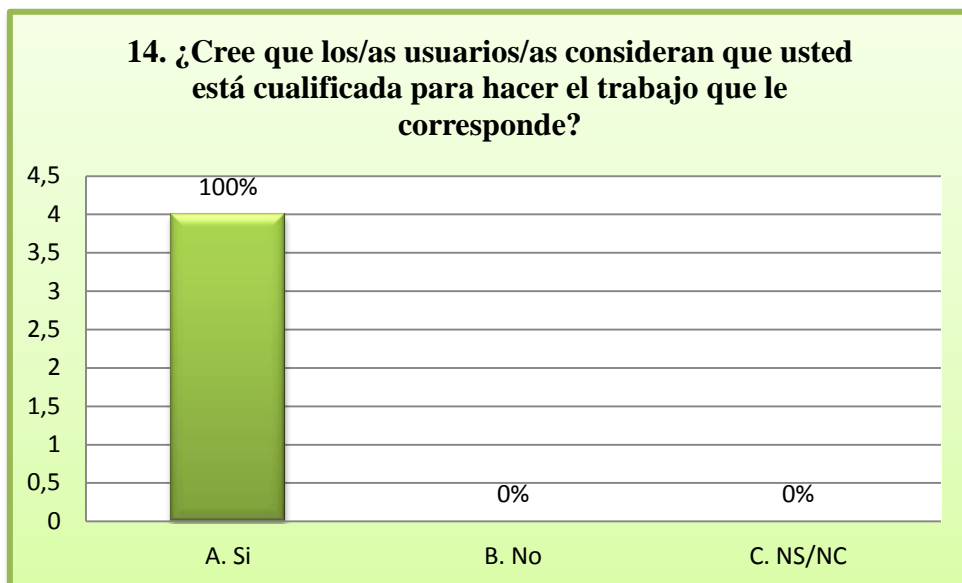


Tabla 15. ¿Cree que los/as usuarios/as consideran necesario que exista un/a trabajador/a social en los servicios sociales del Ayuntamiento?

15. ¿Cree que los/as usuarios/as consideran necesario que exista un/a trabajador/a social en los servicios sociales del Ayuntamiento?		%
D. Si	4	100
E. No	0	0
F. NS/NC	0	0
TOTAL	4	100

Gráfica 15. ¿Cree que los/as usuarios/as consideran necesario que exista un/a trabajador/a social en los servicios sociales del Ayuntamiento?

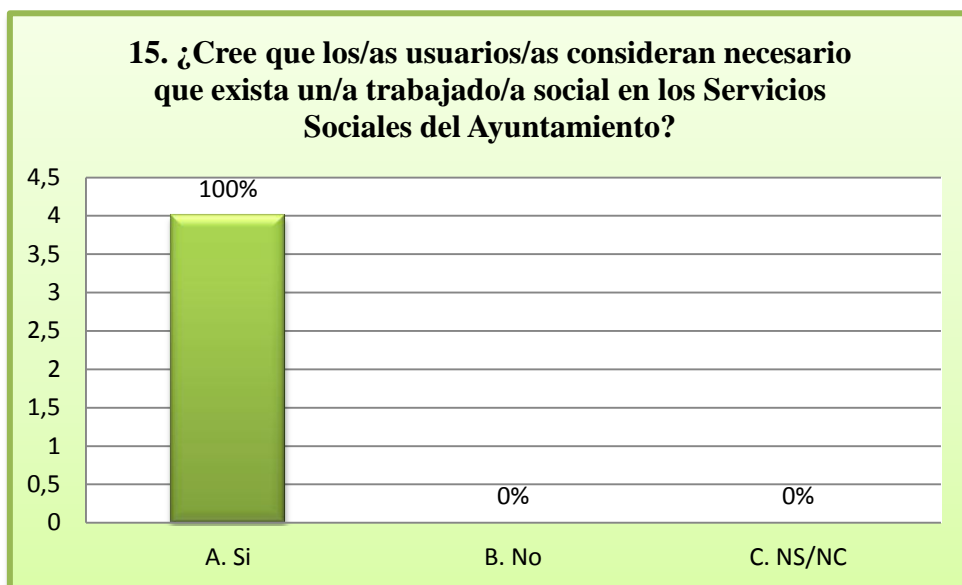


Tabla 16. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que las ayudas que se le conceden cubren sus necesidades?

16. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que las ayudas que se le conceden cubren sus necesidades?	%	
F. Nada	0	0
G. Poco	4	100
H. Suficiente	0	0
I. Bastante	0	0
J. NS/NC	0	0
TOTAL	4	100

Gráfica 16. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que las ayudas que se le conceden cubren sus necesidades?

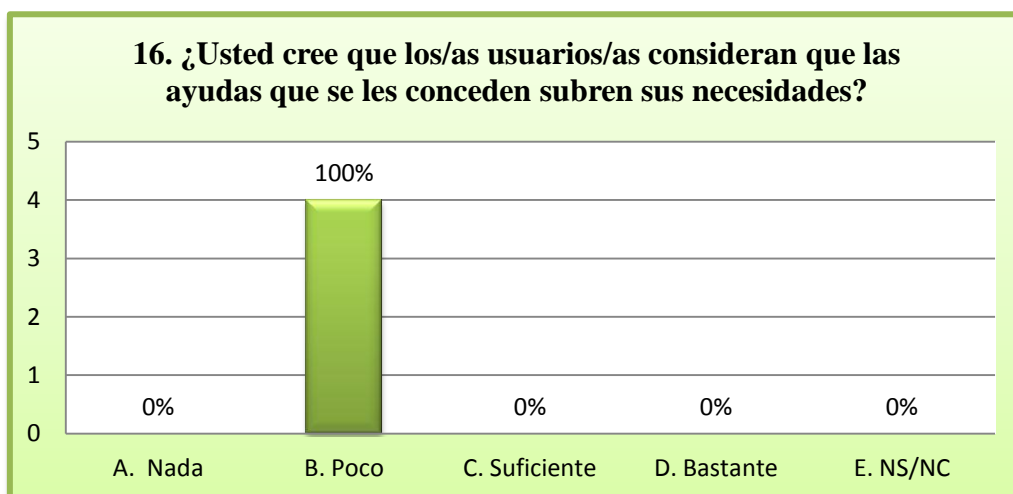


Tabla 17. ¿Cree que los/as usuarios/as consideran que deberían haber ayudas para otras cosas en el Ayuntamiento?

17. ¿Cree que los/as usuarios/as consideran que deberían haber ayudas para otras cosas en el Ayuntamiento?		%
C. Si	4	100
D. No	0	0
TOTAL	4	100

Gráfica 17. ¿Cree que los/as usuarios/as consideran que deberían haber ayudas para otras cosas en el Ayuntamiento?

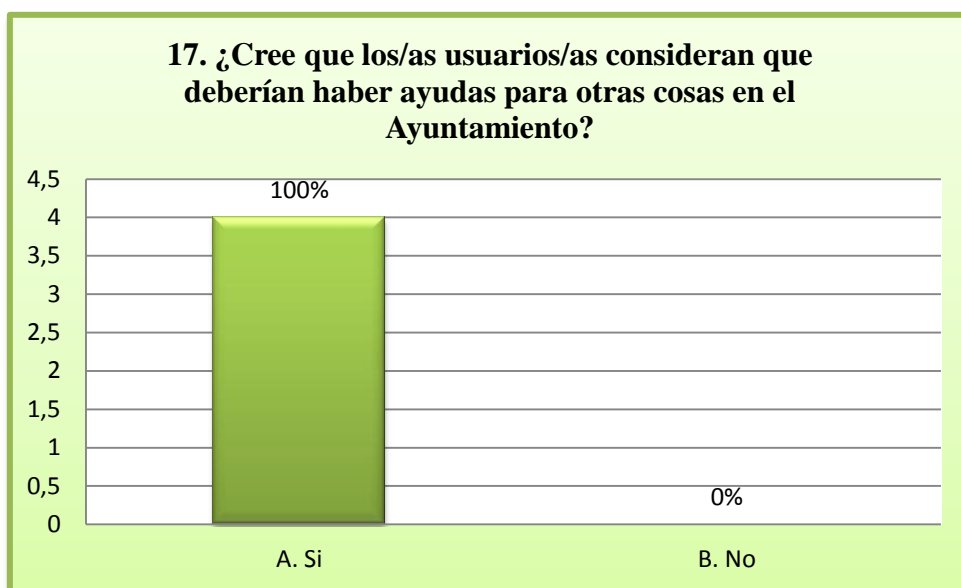


Tabla 17.1. En caso que su respuesta sea afirmativa, ¿Cuáles?

17.1. En caso que su respuesta sea afirmativa, ¿Cuáles?		%
L. Mejorar la cuantía de las ayudas disponibles	1	20
M. Ayudas para ortodoncia, lentes de contacto, etc.	1	20
N. Mayor tiempo para dedicar a la escucha de las necesidades de los/as usuarios/as	1	20
O. NS/NC	2	40
TOTAL	5	100

Gráfica 17.1. En caso que su respuesta sea afirmativa, ¿Cuáles?

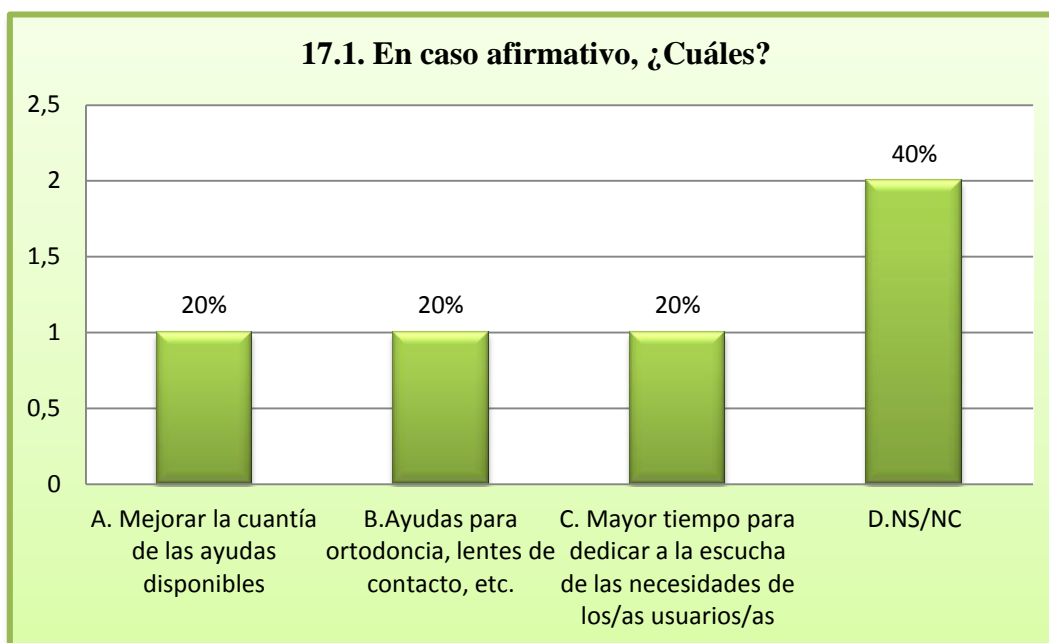


Tabla 18. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que hay suficientes trabajadores/as sociales para atender todas las demandas?

18. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que hay suficientes trabajadores/as sociales para atender todas las demandas?		%
D. Si	1	25
E. No	2	50
F. NS/NC	1	25
TOTAL	4	100

Gráfica 18. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que hay suficientes trabajadores/as sociales para atender todas las demandas?

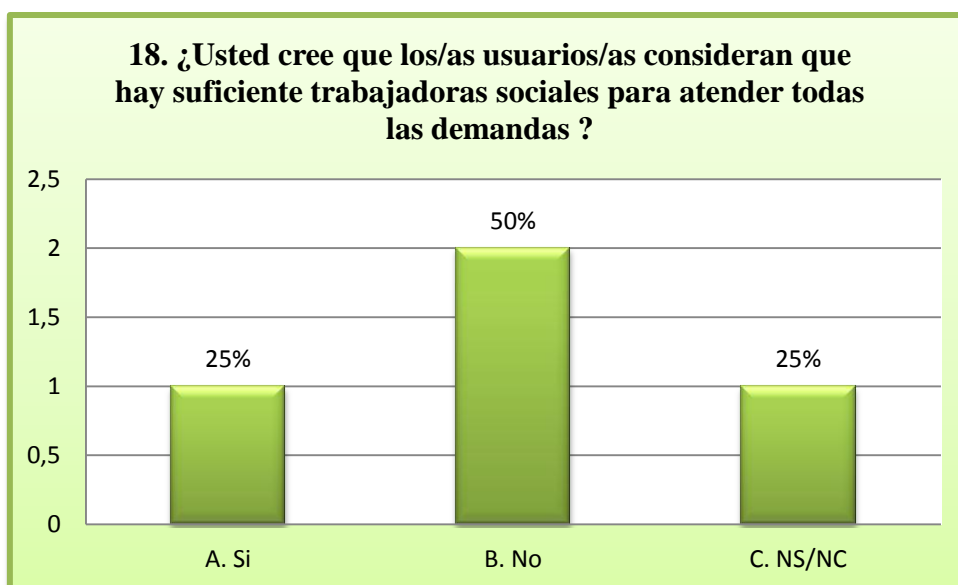


Tabla 19. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que hay suficiente apoyo administrativo?

19. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que hay suficiente apoyo administrativo?	%	
D. Si	0	0
E. No	4	100
F. NS/NC	0	0
TOTAL	4	100

Gráfica 19. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que hay suficiente apoyo administrativo?

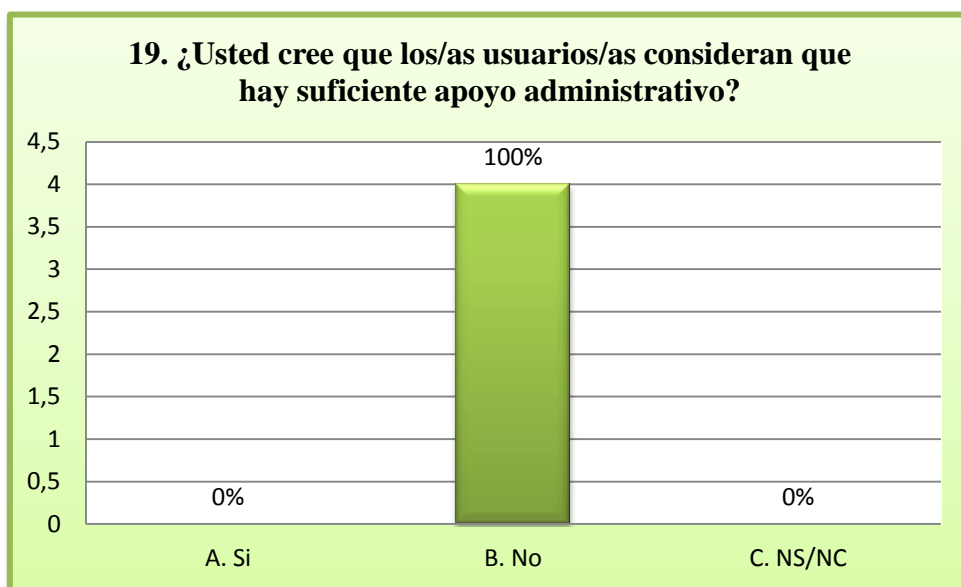


Tabla 20. ¿Cree que los/as usuarios/as están suficientemente informados acerca de los derechos que tienen como ciudadanos/as de este ayuntamiento?

20. ¿Cree que los/as usuarios/as están suficientemente informados acerca de los derechos que tienen como ciudadanos/as de este ayuntamiento?	%	
D. Si	0	0
E. No	4	100
F. NS/NC	0	0
TOTAL	4	100

Gráfica 20. ¿Cree que los/as usuarios/as están suficientemente informados acerca de los derechos que tienen como ciudadanos/as de este ayuntamiento?

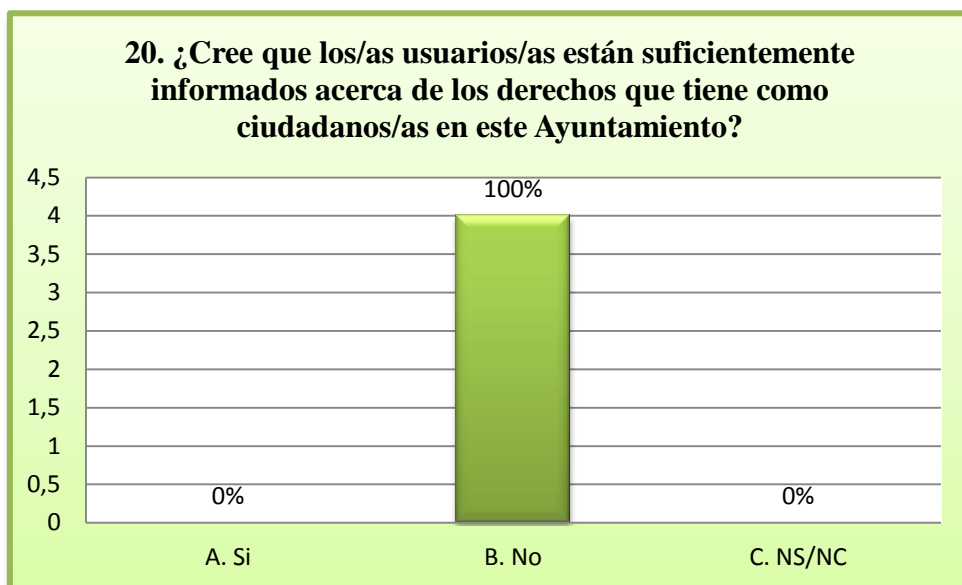


Tabla 20.1. En caso que sea “No”, justifique su respuesta.

20.1. En caso que sea “No”, justifique su respuesta.		%
D. No hay conciencia de los derechos, bajo nivel cultural y sumisión	1	25
E. Bajo nivel educativo	1	25
F. Nadie lo explica	1	25
G. Los/as usuarios/as son sumisos/as respecto a la Administración	1	25
TOTAL	4	100

Gráfica 20.1. En caso que sea “No”, justifique su respuesta.

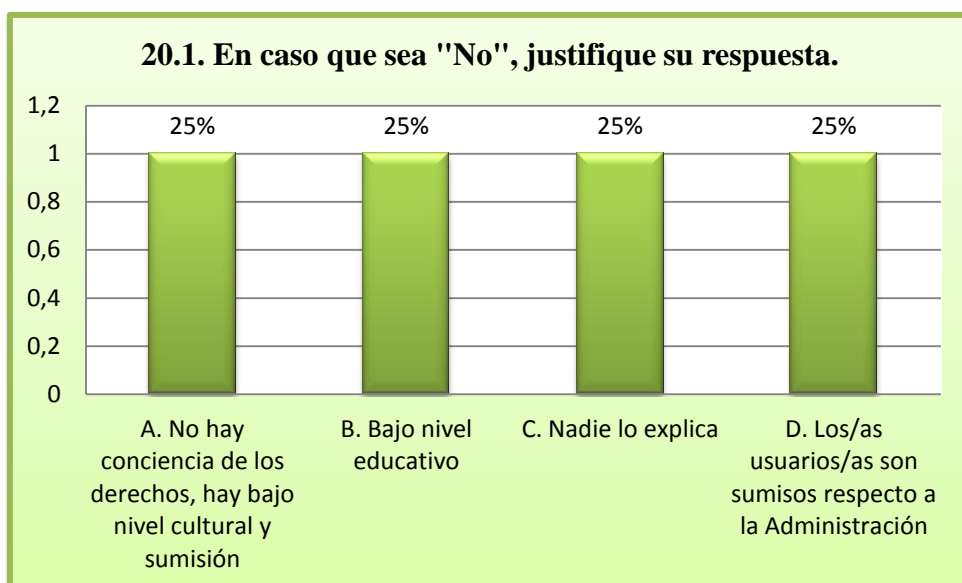


Tabla 21. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que en el ayuntamiento hay unos criterios y normas que se aplican igual para todo el mundo a la hora de conceder una ayuda?

21. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que en el ayuntamiento hay unos criterios y normas que se aplican igual para todo el mundo a la hora de conceder una ayuda?		%
E. Si	1	25
F. No	2	50
G. A veces	1	25
H. NS/NC	0	0
TOTAL	4	100

Gráfica 21. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que en el ayuntamiento hay unos criterios y normas que se aplican igual para todo el mundo a la hora de conceder una ayuda?

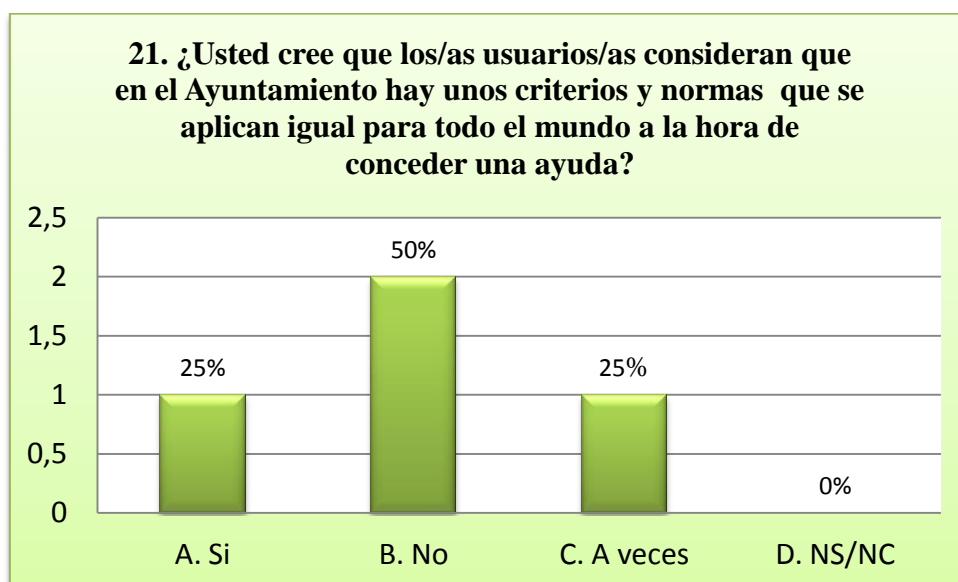


Tabla 21.1. En caso que sea “No” o “A veces”, justifique su respuesta.

21.1. En caso que sea “No” o “A veces”, justifique su respuesta.		%
D. Expresan que se les dan ayudas o empleos a vecinos/as que no se lo merecen.	1	33,3
E. Falta de información	1	33,3
F. Bajo nivel educativo. Creen que hay cierta arbitrariedad al favoritismo.	1	33,3
G. NS/NC	0	0
TOTAL	3	100

Gráfica 21.1. En caso que sea “No” o “A veces”, justifique su respuesta.

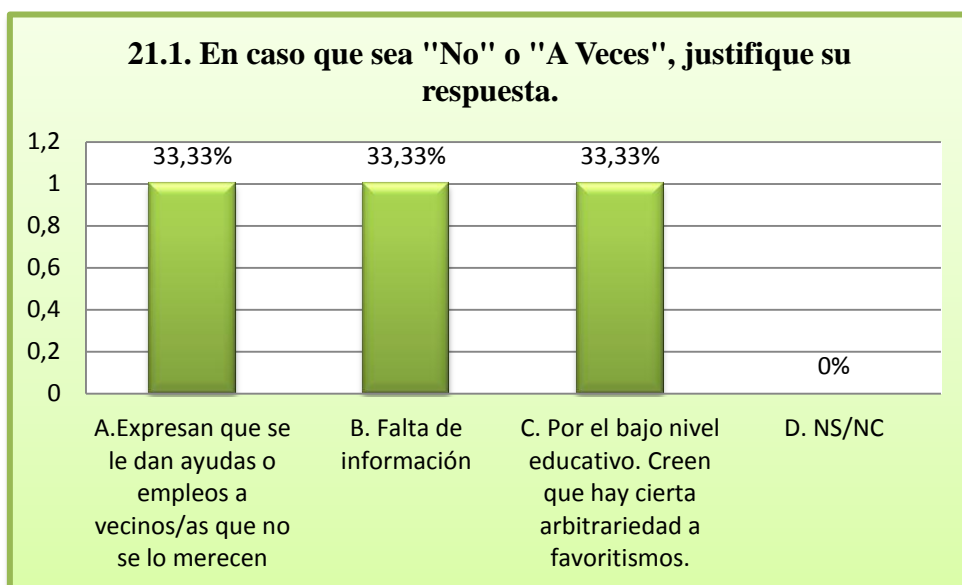


Tabla 22. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que las trabajadoras sociales aplican unas mismas normas y requisitos con todo el mundo a la hora de conceder una ayuda?

22. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que las trabajadoras sociales aplican unas mismas normas y requisitos con todo el mundo a la hora de conceder una ayuda?	%	
E. Si	0	0
F. No	2	50
G. A veces	1	25
H. NS/NC	1	25
TOTAL	4	100

Gráfica 22. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que las trabajadoras sociales aplican unas mismas normas y requisitos con todo el mundo a la hora de conceder una ayuda?

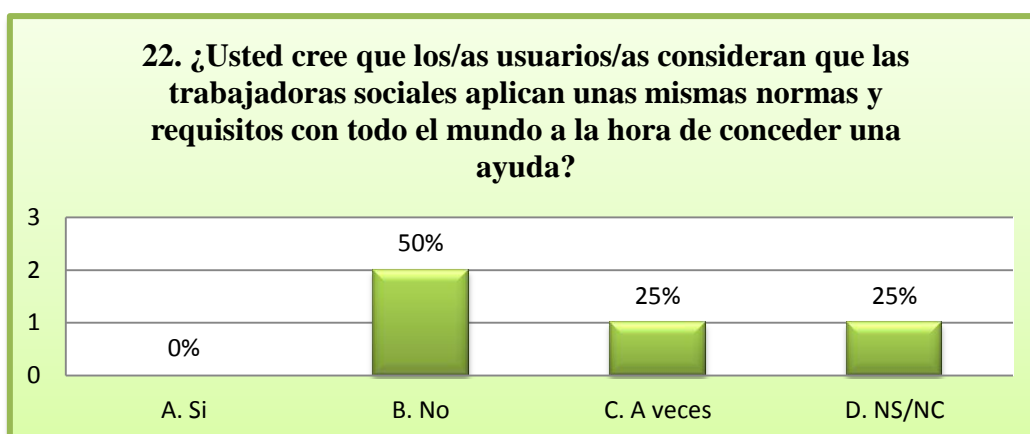


Tabla 22.1. En caso que sea “No” o “A veces”, justifique su respuesta.

21.1. En caso que sea “No” o “A veces”, justifique su respuesta.	%	
D. Las decisiones no son arbitrarias, se toman en base a una normativa	1	33,3
E. Bajo nivel educativo, interpreta muy linealmente los criterios que creen que deben existir	1	33,3
F. Ignoran que hay criterios técnicos, consideran que la gente los engaña.	1	33,3
G. NS/NC	0	0
TOTAL	3	100

Gráfica 22.1. En caso que sea “No” o “A veces”, justifique su respuesta.

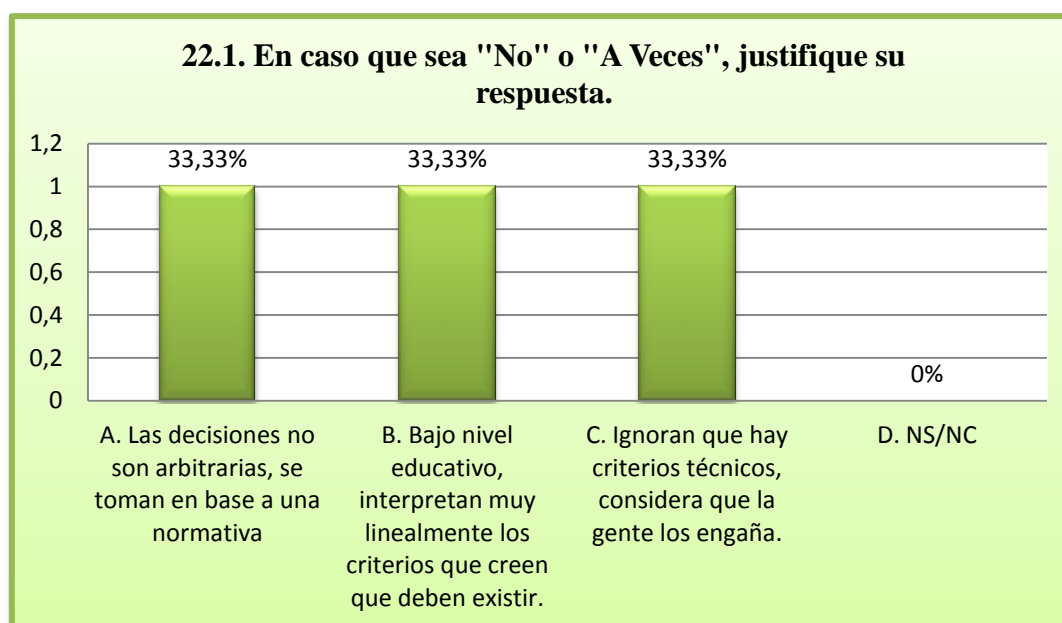


Tabla 23. ¿Usted cree que los/as usuarios/as saben que todo lo que solicitan, comunican o denuncian por escrito, tiene el derecho a que le contesten por escrito también?

23. ¿Usted cree que los/as usuarios/as saben que todo lo que solicitan, comunican o denuncian por escrito, tiene el derecho a que le contesten por escrito también?	%	
D. Si	0	0
E. No	4	100
F. NS/NC	0	0
TOTAL	4	100

Gráfica 23. ¿Usted cree que los/as usuarios/as saben que todo lo que solicitan, comunican o denuncian por escrito, tiene el derecho a que le contesten por escrito también?

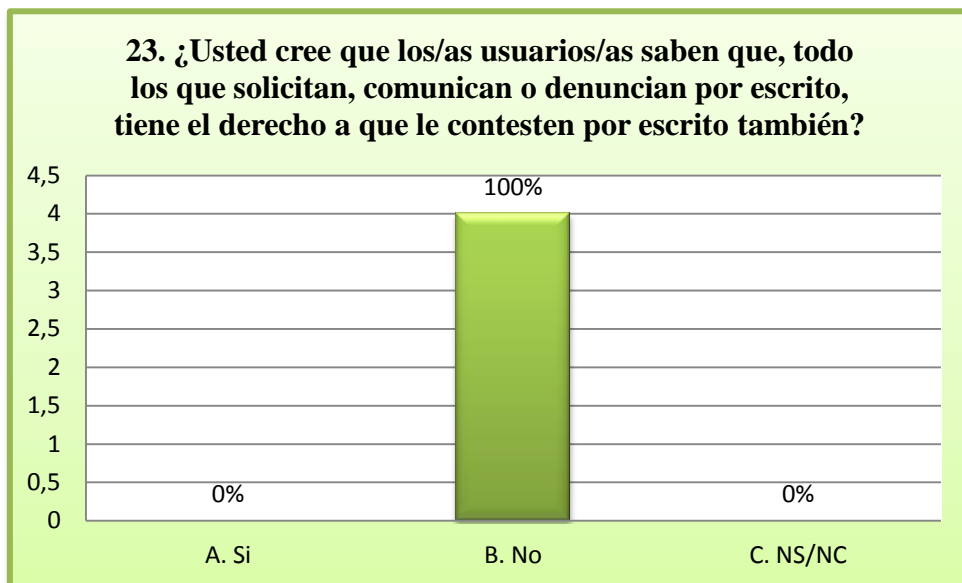


Tabla 24. ¿Usted cree que los/as usuarios/as saben si el Ayuntamiento tiene un tiempo fijado para contestarles?

24. ¿Usted cree que los/as usuarios/as saben si el Ayuntamiento tiene un tiempo fijado para contestarles?		%
D. Si	1	25
E. No	3	75
F. NS/NC	0	0
TOTAL	4	100

Gráfica 24. ¿Usted cree que el Ayuntamiento tiene un tiempo fijado para contestarle?

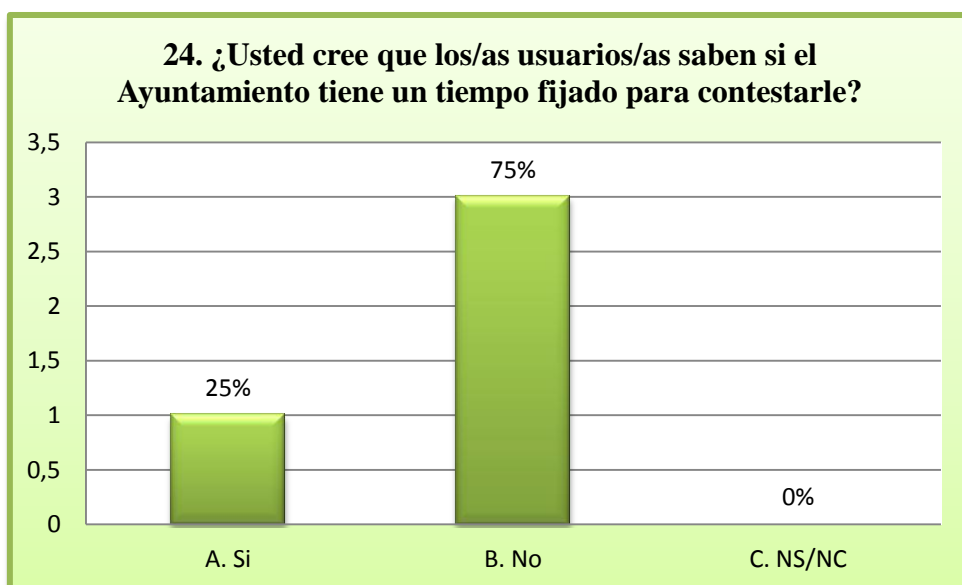


Tabla 25. ¿Usted cree que los/as usuarios/as saben que pueden presentar una reclamación a lo que le contesten por escrito?

25. ¿Usted cree que los/as usuarios/as saben que pueden presentar una reclamación a lo que le contesten por escrito?			%
D. Si	1		25
E. No	3		75
F. NS/NC	0		0
TOTAL	4		100

Gráfica 25. ¿Usted cree que los/as usuarios/as saben que pueden presentar una reclamación a lo que le contesten por escrito?

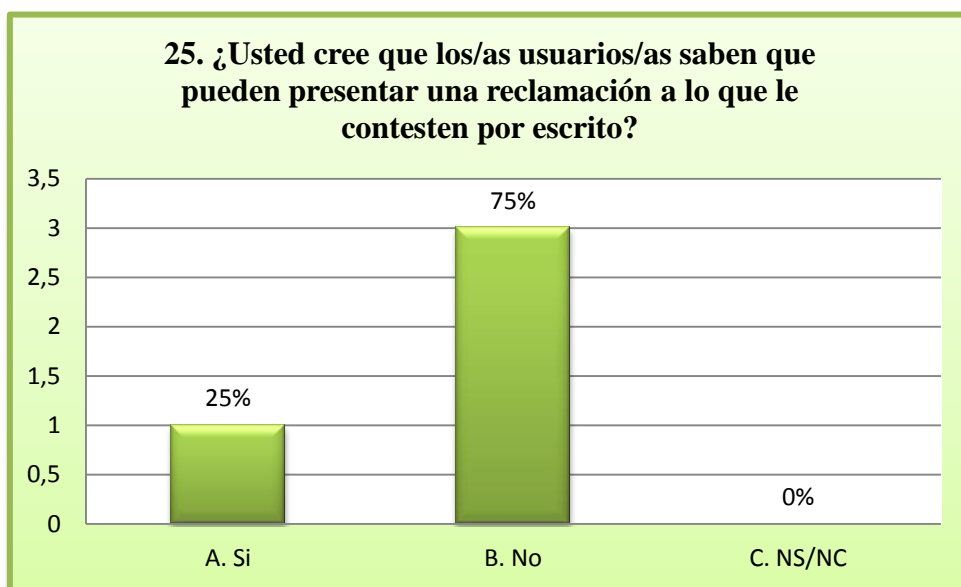


Tabla 26. ¿Y usted cree que los/as usuarios/as saben que existen unos tiempos para realizar dichas reclamaciones?

26. ¿Y usted cree que los/as usuarios/as saben que existen unos tiempos para realizar dichas reclamaciones?			%
D. Si	0		0
E. No	4		100
F. NS/NC	0		0
TOTAL	4		100

Gráfica 26. ¿Y usted cree que los/as usuarios/as saben que existen unos tiempos para realizar dichas reclamaciones?

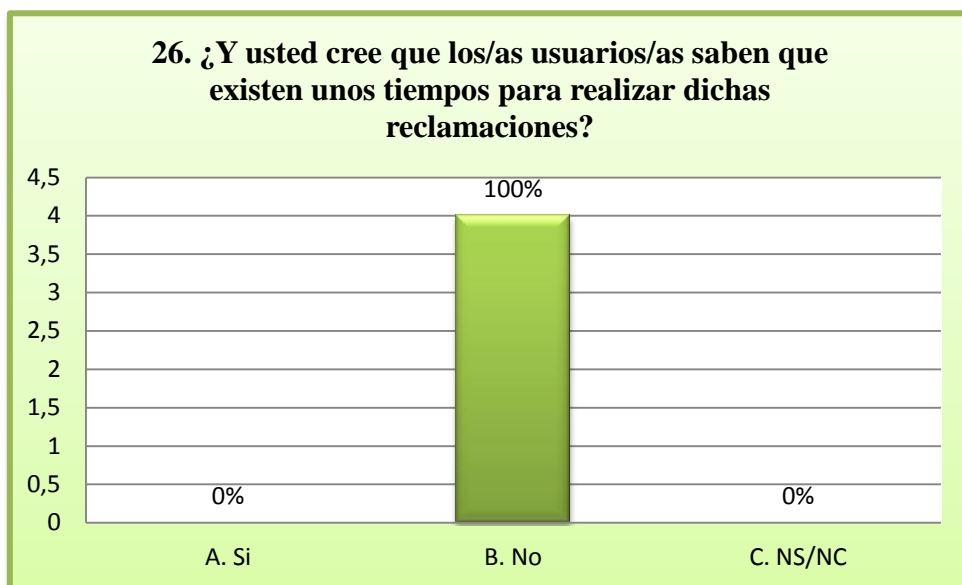


Tabla 27. ¿Cree que los/as usuarios/as conocen los tiempos y formas por los que tiene que pasar una ayuda para ser concedida?

27. ¿Cree que los/as usuarios/as conocen los tiempos y formas por los que tiene que pasar una ayuda para ser concedida?		%
E. Si, lo conozco	0	0
F. Lo conozco un poco	2	50
G. No lo conozco	2	50
H. NS/NC	0	0
TOTAL	4	100

Gráfica 27. ¿Cree que los/as usuarios/as conocen los tiempos y formas por los que tiene que pasar una ayuda para ser concedida?

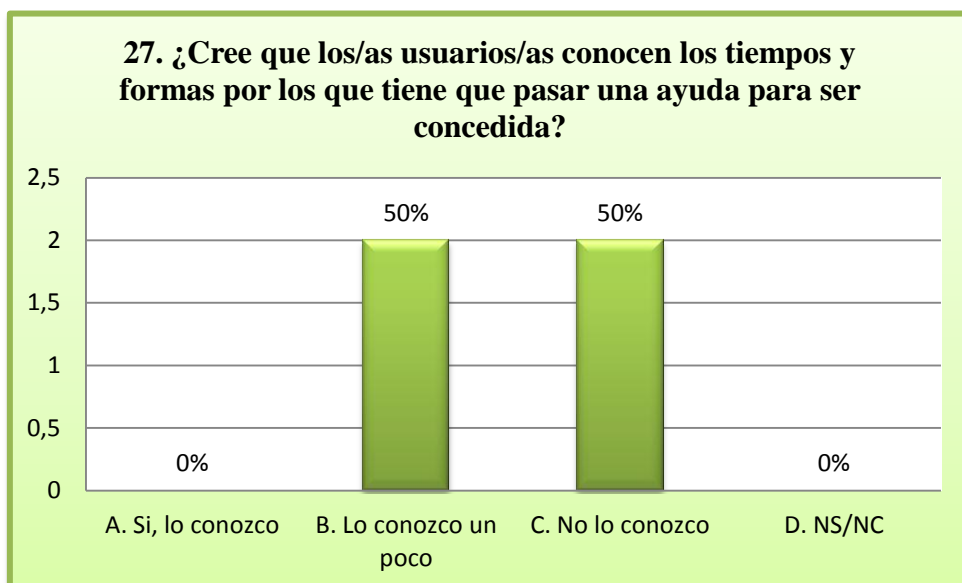


Tabla 28. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que las ayudas han disminuido con respecto a otros años?

28. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que las ayudas han disminuido con respecto a otros años?		%
D. Si	3	75
E. No	0	0
F. NS/NC	1	25
TOTAL	4	100

Gráfica 28. ¿Usted cree que los/as usuarios/as consideran que las ayudas han disminuido con respecto a otros años?

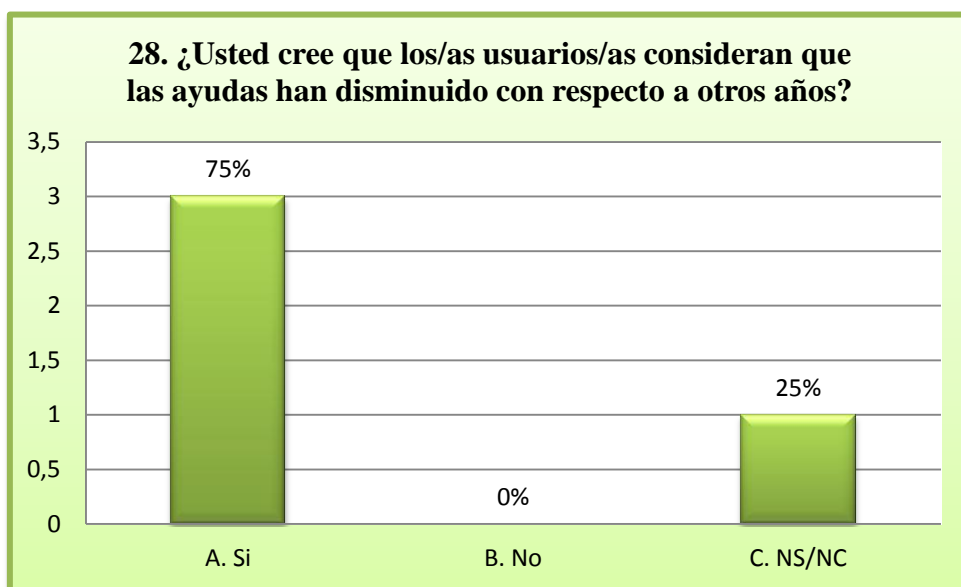


Tabla 29. ¿En qué cree que los/as usuarios/as consideran que han disminuido?

29. ¿En que considera que sí han disminuido?		%
C. En la cuantía o importe de las ayudas	3	60
D. En la cantidad de las ayudas	2	40
TOTAL	5	100

Gráfica 29. ¿En qué cree que los/as usuarios/as consideran que han disminuido?

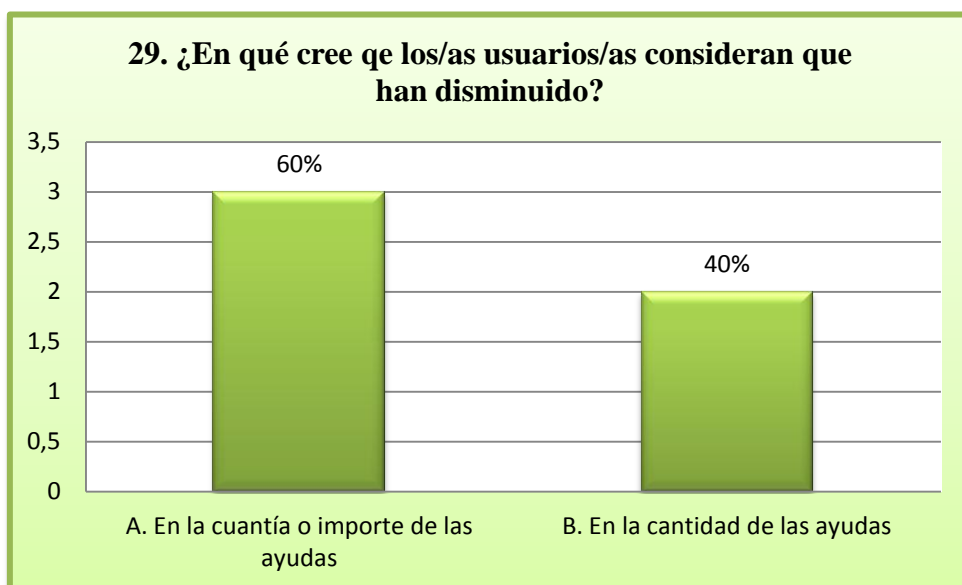


Tabla 30. ¿Qué aspectos de las trabajadoras sociales cree que señalan los/as usuarios/as que se podrían mejorar?

30. ¿Qué aspectos de las trabajadoras sociales cree que señalan los/as usuarios/as que se podrían mejorar?		%
I. Reducir la burocracia	1	10
J. Dedicar más tiempo en la atención	4	40
K. Acortar el tiempo en lista de espera	1	10
L. Atención telefónica sin desplazamiento	1	10
M. El espacio (intimidad)	1	10
N. Puntualidad del profesional	1	10
O. Más trabajadora sociales		
P. Disponer de mayor tiempo para realizar un trabajo, más de prevención y de promoción (no tan asistencial)	1	10
Q. NS/NC	0	0
TOTAL	10	100

Gráfica 30. ¿Qué aspectos de las trabajadoras sociales cree que señalan los/as usuarios/as que se podrían mejorar?

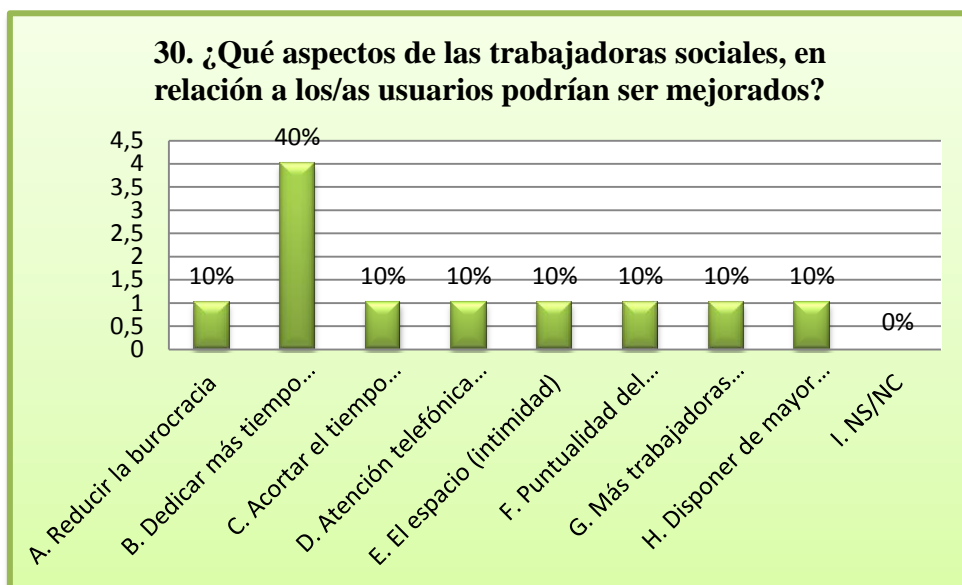


Tabla 31. ¿Qué aspectos en la atención en general cree que señalan los/as usuarios/as que se podrían mejorar?

31. ¿Qué aspectos en la atención en general cree que señalan los/as usuarios/as que se podrían mejorar?		%
O. Más trabajadoras sociales	1	9,09
P. Búsqueda de recursos alternativos	1	9,09
Q. Los tiempos de espera para tener cita con su trabajadora social	2	18,18
R. Tener más tiempo en la cita	1	9,09
S. Atención telefónica	1	9,09
T. El espacio de espera	1	9,09
U. La actitud de algunos/as técnicos/as	1	9,09
V. Más personas atendiendo en el Servicio de Información y Recepción	1	9,09
W. Más acceso a la Alcaldía y a la Concejala de Servicios Sociales	1	9,09
X. Mayor presupuesto en la partida de Servicios Sociales para prestaciones sociales	1	9,09
Y. NS/NC	0	0
TOTAL	11	100

Gráfica 31. ¿Qué aspectos en la atención en general cree que señalan los/as usuarios/as que se podrían mejorar?

