



# **TRABAJO DE FIN DE GRADO EN TRABAJO SOCIAL**

## **“Estudio sobre la Calidad Percibida en los Servicios Sociales de Primer Nivel en el Medio Rural de la Provincia de Valladolid”.**

**Autor:**

D. Javier Sanz Martín.

**Tutora:**

Dña. Laura León Domingo.

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID.

CURSO: 2014/2015.

FECHA DE ENTREGA: 26 de Junio de 2015

## ADENDA:

A petición de Diputación de Valladolid, se ha procedido modificar el Gráfico 4 recogido en la página 21 del presente estudio, debido a que sólo nos centrábamos en datos relativos a una parte del presupuesto del Servicio de Acción Social de Diputación Provincial de Valladolid. Tras esta rectificación, en el Gráfico 4 se recoge el presupuesto destinado al Servicio de Acción Social de Diputación de Valladolid en el periodo 2013-2015.

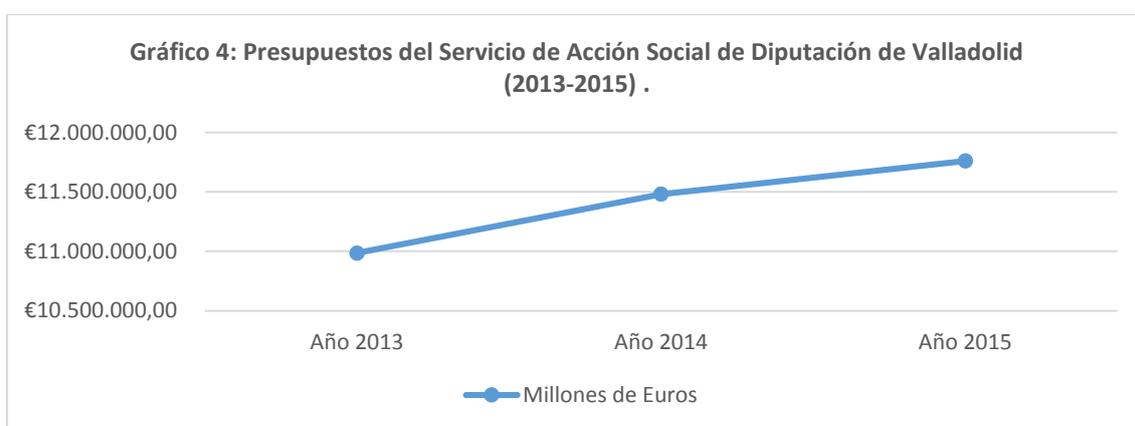


Gráfico 4. Presupuestos del Servicio de Acción Social de Diputación de Valladolid (2013-2015).

Tal y como se muestra en el Gráfico 4, Diputación de Valladolid durante el periodo de crisis económica, ha aumentado su presupuesto en el Servicio de Acción Social, ello nos indica la especial preocupación de la entidad por aquellas personas que están padeciendo los efectos de la crisis económica. Si comparamos este gráfico con el Gráfico 2 (p.20), podemos ver que no existe correspondencia porque no en todas las Entidades Locales han optado por reducir sus presupuestos en Servicios Sociales como es el caso concreto de Diputación de Valladolid.

## AGRADECIMIENTOS.

En primer lugar quisiera agradecer la realización de este Trabajo de Fin de Grado a las siguientes personas:

- A mis padres por haberme permitido la posibilidad de llegar hasta aquí, con su apoyo y la confianza que depositaron en mí, esto no hubiese sido posible.
- A Cayetana Rodríguez, por la ayuda prestada, facilitándome el camino para conseguir la realización de este estudio y transmitiéndome la verdadera esencia de la profesión.
- A Laura León, mi tutora, quien ha realizado, un seguimiento de este trabajo acompañándome en la realización del mismo y animándome a seguir adelante, aportándome su experiencia.
- A Diputación de Valladolid, concretamente al Área de Acción Social, por abrirme las puertas y permitirme la realización de este estudio, pudiéndome impregnar de los valores que inspiradores que centran su atención en las personas. Destacando a los Coordinadores de Centros de Acción Social (CEAS), al Jefe de Sección Administrativa, a las Trabajadoras Sociales de CEAS Cercanías 2, Íscar y Portillo
- A los usuarios de los CEAS Cercanías 2, Íscar y Portillo, por dedicarme parte de su tiempo colaborando en la realización de este estudio, ya que sin ellos este estudio no hubiese sido posible.

## ÍNDICE.

ADENDA:.....	2
AGRADECIMIENTOS. ....	3
ÍNDICE.....	4
Índice de Gráficos e Ilustraciones.....	6
Índice de Gráficos. ....	6
Índice de Ilustraciones.....	7
Índice de Siglas. ....	8
RESUMEN. ....	9
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO 1: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL ESTUDIO. ....	12
1.1. Marco legislativo de los Servicios Sociales Básicos a nivel Estatal, Autonómico y Local. ....	12
1.2. Situación actual de los Servicios Sociales en España.....	19
1.3. Descripción de la Realidad Objeto de Estudio. ....	23
1.4. La calidad en el Ámbito de los Servicios Sociales. ....	26
CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA EMPLEADA EN EL ESTUDIO. ....	31
2.1. Objetivos Planteados para el Estudio. ....	31
2.1.1. <i>Objetivo General</i> .....	31
2.1.2. <i>Objetivos Específicos</i> . ....	31
2.2. Hipótesis del Estudio.....	32
2.3. Variables del Estudio.....	33
2.4. Antecedentes Previos a la Realización de este Estudio.....	35
2.5. Población destinataria objeto del estudio. ....	37
2.6. Instrumento de Análisis.....	39

<b>CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DE DATOS.....</b>	<b>41</b>
<b>3.1. Datos Sociodemográficos. ....</b>	<b>41</b>
3.1.1. <i>Datos Relativos a la Edad de los Participantes. ....</i>	41
3.1.2. <i>Datos Relativos al Género de los Participantes.....</i>	42
3.1.3. <i>Datos Relativos a la Procedencia de los Participantes. ....</i>	43
<b>3.2. Análisis de Datos del Cuestionario. ....</b>	<b>44</b>
3.2.1. <i>Conocimiento del CEAS por parte de los usuarios participantes.....</i>	44
3.2.2. <i>Instalaciones del CEAS. ....</i>	48
3.2.3. <i>Tiempo de Apertura del CEAS. ....</i>	51
3.2.4. <i>Atención Recibida. ....</i>	54
3.2.5. <i>Información Aportada por el Trabajador Social al Usuario. ....</i>	57
3.2.6. <i>Actitudes del Trabajador Social en la Entrevista. ....</i>	60
<b>CONCLUSIONES. ....</b>	<b>67</b>
<b>Hallazgos Significativos. ....</b>	<b>67</b>
<b>Propuestas de Nuevos Estudios.....</b>	<b>70</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXOS. ....</b>	<b>74</b>
<b>Anexo I: Carta de solicitud de Permiso. ....</b>	<b>74</b>
<b>Anexo II: Respuesta recibida de Diputación de Valladolid.....</b>	<b>76</b>
<b>Anexo III: Cuestionario utilizado para medir la calidad percibida. ....</b>	<b>77</b>
<b>Anexo IV: Volcado de Datos. ....</b>	<b>82</b>
<i>Datos Sociodemográficos. ....</i>	82
<i>Datos obtenidos en el Estudio. ....</i>	82
Conocimiento del CEAS. ....	82
Instalaciones del CEAS. ....	83
Tiempo de Apertura del SIO. ....	84
Atención Recibida.....	85
Información aportada por el Trabajador Social al usuario.....	85
Actitudes del Trabajador Social en la Entrevista.....	86

## Índice de Gráficos e Ilustraciones.

### Índice de Gráficos.

Gráfico 1. Gasto en Servicios Sociales por Habitante y año. Fuente: Índice DEC .....	19
Gráfico 2. Evolución del Gasto en Servicios Sociales en el Periodo (2011-2013). Fuente: Índice DEC 2014.....	20
Gráfico 3. Presupuesto de la Gerencia en Servicios Sociales de Castilla y León .....	21
Gráfico 4. Presupuesto del Área de Acción Social de Diputación Provincial de Valladolid. Fuente: Elaboración Propia. Datos extraídos de los Presupuestos de Diputación de Valladolid en el periodo 2013-2015. ....	21
Gráfico 5. Número de habitantes que hay por cada CEAS dependiente de la Diputación de Valladolid. Fuente: Diputación de Valladolid. ....	24
Gráfico 6. Distribución por rangos de edad los participantes en el estudio. ....	42
Gráfico 7. Género de los Participantes en el estudio. ....	42
Gráfico 8. País de Procedencia de los Participantes en el Estudio.....	43
Gráfico 9. Fuentes de Conocimiento del CEAS. ....	44
Gráfico 10. Asistencia en Otras Ocasiones al CEAS. ....	45
Gráfico 11. Temas de Consulta de los Usuarios Encuestados. ....	46
Gráfico 12. Titular de la Consulta. ....	47
Gráfico 13. Existencia de Barreras Arquitectónicas en los CEAS.....	48
Gráfico 14. Existencia de Salas de Espera en los Servicios de Información y Orientación (SIO). ....	49
Gráfico 15. Existencia de Carteles Indicativos en el SIO.....	49
Gráfico 16. Frecuencia de Apertura Semanal del SIO. ....	51
Gráfico 17. Valoración por parte de los Usuarios Encuestados de la Frecuencia de Apertura Semanal de los SIO. ....	51
Gráfico 18. Valoración que realizan los usuarios encuestados en relación al horario de apertura del SIO.....	52
Gráfico 19. Tiempo de Espera que tardan los Usuarios Encuestados en Recibir la Cita Previa.....	53
Gráfico 20. Valoración por parte de los Usuarios Encuestados de la Atención Individualizada y Personalizada proporcionada por los Trabajadores Sociales.....	54
Gráfico 21. Valoración realizada por los Usuarios Encuestados en relación a la Confidencialidad.....	55
Gráfico 22. Tiempo de espera que tardan en ser recibidos los Usuarios Encuestados. ....	56
Gráfico 23. Valoración realizada por los Usuarios Encuestados en Relación a la Utilidad de la Información Proporcionada por los Trabajadores Sociales.....	57
Gráfico 24. Claridad de la Información Percibida por los Usuarios Encuestados. ....	58
Gráfico 25. Claridad Percibida por los Usuarios Encuestados en Relación a las Explicaciones Proporcionadas con Respecto a la Documentación. ....	59
Gráfico 26. Disponibilidad Percibida por los Usuarios Encuestados en relación a la Ayuda que Proporcionaría el Trabajador/a Social en Relación la Ayuda. ....	60
Gráfico 27. Actitud que ha tomado el Trabajador Social en la Entrevista. ....	61

Gráfico 28. Percepción de la Participación en la Resolución del Problema según los Usuarios Encuestados.....	62
Gráfico 29. Percepción por parte de los Usuarios Encuestados en Relación al Protagonismo Otorgado en la Resolución del Problema. ....	63
Gráfico 30. Valoración de la Respuesta por parte de los Usuarios Encuestados con respecto a dudas, demandas y consultas.....	65
Gráfico 31. Valoración sobre si los Usuarios Recomendarían a otras personas acudir al CEAS. ....	65

Índice de Ilustraciones.

Ilustración 1. Mapa de Acción Social de la Provincia de Valladolid .....	16
Ilustración 2. Mapa de Procesos de Acción Social de Diputación de Valladolid .....	18

## Índice de Siglas.

**AES:** Ayuda de Emergencia Social.

**AEVAL:** Agencia de Evaluación y Calidad.

**CEAS:** Centros de Acción Social.

**EPAP:** Equipo de Promoción a la Autonomía Personal.

**LBRL:** Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local.

**LRSA:** Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local.

**LSSCYL:** Ley de Servicios Sociales de Castilla y León.

**PAF:** Programa de Apoyo a Familias.

**PIF:** Programa de Intervención Familiar.

**RGC:** Renta Garantizada de Ciudadanía.

**SAD:** Servicio de Ayuda a Domicilio.

**SAUSS:** Sistema de Acceso Unificado al Sistema de Servicios Sociales (Castilla y León).

**SIO:** Servicio de Información y Orientación.

**SOIL:** Servicio de Orientación e Inserción Laboral.

**TAD:** Teleasistencia Domiciliaria.

## RESUMEN.

La calidad hoy en día es uno de los temas que más preocupan a las organizaciones de servicios sociales públicos, ya que es una variable a la cual la ciudadanía y la opinión pública la conceden una importancia especial. Este estudio tiene como objeto conocer la calidad percibida de los usuarios de los servicios sociales de primer nivel del medio rural pertenecientes a Diputación de Valladolid, para ello se utiliza como modelo el cuestionario empleado en el estudio del Ayuntamiento de Palencia del año 2014. Dicho cuestionario, recoge una serie de características que nos van a permitir medir la calidad percibida, a partir cuales podremos extraer las diferentes valoraciones que realizan dichos usuarios. La población destinataria del estudio son los habitantes de la provincia de Valladolid, tomando como muestra a los Centros de Acción Social (CEAS) Cercanías 2, Íscar y Portillo. Finalmente, planteamos una serie conclusiones relacionados con la calidad en los servicios sociales de primer nivel en la Provincia de Valladolid, así como, la posibilidad de realizar propuestas de estudio relacionadas con esta materia.

**Palabras clave: CEAS, medio rural, calidad percibida, usuarios, servicios sociales municipales, Diputación de Valladolid.**

## ABSTRACT.

The quality today is one of the issues of greatest concern to the public social services organizations, because it is a variable to which the public and public opinion attach particular importance. This study aims at knowing the quality perceived by users of social class services in rural areas belonging to Diputación de Valladolid. In order to do that, it is used a questionnaire based on the one used in the study of the City of Palencia 2014. The questionnaire, contains a number of features that will allow us to measure the perceived quality, which we can draw from the different assessments made by those users. The target population of the study are the inhabitants of the province of Valladolid, taking as example the Centers for Social Action (CEAS) Cercanías 2, Iscar and Portillo. Finally, we propose a series conclusions related to quality social services of first level in the Province of Valladolid, as well as the possibility of study proposals related to this area.

**Keywords: Center for Social Action, rural, perceived quality, users, municipal social services, Diputación de Valladolid.**

## INTRODUCCIÓN.

Con la realización de este estudio, pretendemos llevar a cabo el conocimiento acerca de cómo perciben los usuarios de los servicios sociales del medio rural de la provincia de Valladolid la calidad de los mismos, con el fin de plantear mejoras que conduzcan a las organizaciones y a los profesionales a prestar servicios de calidad centrados en las necesidades de las personas.

Hoy en día, la calidad juega un papel muy importante dentro de las Organizaciones, independientemente de cual sea su naturaleza si pública o privada o de carácter social, incorporan estándares de calidad, que son transmitidos a los profesionales e incorporados a su ejercicio profesional, con el fin de proporcionar servicios de calidad a la ciudadanía, elevando el reconocimiento que tiene la organización dentro del contexto social donde se encuentra enmarcada.

Las organizaciones de servicios públicos, se han lanzado a incorporar variables de calidad, en la prestación de sus servicios, con el fin de garantizar una atención de calidad, que permita el acceso en igualdad de condiciones a todas aquellas personas que por su situación de necesidad precisen o demanden la utilización de los servicios. Para ello, es cada vez más frecuente que las organizaciones de servicios públicos, recurran a la realización de estudios para conocer la calidad percibida de los usuarios en cuanto a los servicios que prestan, para llevar a cabo medidas que permitan a las organizaciones a prestar servicios de mejor calidad.

Diputación de Valladolid, previamente a la realización de este estudio, ya realizaba encuestas a los usuarios de CEAS, pero con este estudio hemos querido profundizar más utilizando otro tipo de variables que nos permitiesen conocer en profundidad la opinión de los usuarios en cuanto a cómo conocieron la existencia del CEAS, cuál es el estado en que se encuentran las instalaciones del SIO, cómo valoran los horarios y la frecuencia de apertura del Servicio de Información y Orientación (SIO), qué opinión tienen sobre la atención recibida por parte de los profesionales, cómo consideran la claridad de la información transmitida por parte de los profesionales,

y finalmente qué actitudes toman los profesionales del Trabajo Social a la hora de prestar atención a los usuarios.

Este trabajo, al ser un estudio en el cual se pretende conocer la calidad percibida del servicio por parte de los usuarios, se ha optado por utilizar una metodología de carácter cuantitativo, utilizando un cuestionario semiestructurado compuesto por preguntas cerradas y abiertas.

Este estudio se encuentra estructurado en tres capítulos:

- **Capítulo 1:** se centra en la fundamentación teórica del estudio, en la cual se sitúa a los servicios sociales a nivel jurídico describiendo los diferentes papeles que van adoptando cada uno de los niveles del Estado. Por otro lado, se procede a definir la situación actual de los servicios sociales, y posteriormente se describe la realidad objeto de nuestro estudio, para acabar acercándonos al concepto de calidad dentro de las organizaciones de servicios sociales.
- **Capítulo 2:** que haría referencia a la metodología empleada en el estudio, para ello se establecerán los objetivos del estudio, se señalarán estudios previos realizados y la población que va a ser objeto de nuestro estudio. Por otro lado, además de definirse los objetivos, se plantearán tanto las hipótesis del estudio, como las variables que nos van a permitir medir la calidad percibida.
- **Capítulo 3:** se lleva a cabo el análisis de los datos obtenidos y las conclusiones a las cuales hemos llegado tras la realización del estudio. Para ello utilizaremos gráficas para la presentación de los resultados, e identificaremos aquellos hallazgos que más nos han llamado la atención de este estudio.

## CAPÍTULO 1: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL ESTUDIO.

### 1.1. Marco legislativo de los Servicios Sociales Básicos a nivel Estatal, Autonómico y Local.

Si en este estudio pretendemos adentrarnos a conocer la calidad percibida de los usuarios de los servicios sociales de las zonas rurales de Valladolid, es preciso que situemos a éstos dentro del marco legislativo en los tres niveles del Estado. Por ello, es preciso que comencemos haciendo referencia a los cuatro pilares básicos del Estado de Bienestar que son, Sanidad, Educación, Pensiones y Servicios Sociales. Según Fernández (2011) define los servicios sociales como:

Son instrumentos claves para el interés general de los ciudadanos y para la salvaguardia de los derechos humanos fundamentales y de la dignidad humana y contribuyen a asegurar la creación de la igualdad de oportunidades para todos, aumentando así la capacidad de los ciudadanos para participar plenamente en la sociedad. [...] son esenciales también para el logro de la cohesión social, económica y territorial, un alto nivel de empleo y el crecimiento económico (p.38).

Complementando a la definición de Fernández (2011), encontramos otra definición que plantea Alemán (1993) de los Servicios Sociales como “una vía que trata de cubrir los desajustes económicos y sociales cuyo fin es conseguir la calidad de vida para todos y el bienestar colectivo” (p.199).

Una vez hemos conceptualizado el término de Servicios Sociales, es necesario ubicar los Servicios Sociales dentro del marco legislativo Español. Los Servicios Sociales en España, se encuentran bajo el amparo de la Constitución Española, aunque no se reconozca como tal el Sistema Público de Servicios Sociales, la Carta Magna sí que afirma un compromiso firme con las cuestiones sociales y la justicia social. Todo esto se ve materializado en los artículos 1,9.2, 10, 14, los artículos del Capítulo III del Título I referentes a los Principios Rectores de la Política Social y Económica.

El texto Constitucional en su artículo 9.2 recoge:

Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social (p. 29316).

Según encontramos reflejado en este artículo, para conseguir la igualdad y la participación de los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social, es necesario, llevar a cabo un acercamiento de los Servicios Sociales a todos los ciudadanos, es por ello que el artículo 148.1.20º, se otorga a las Comunidades Autónomas la competencia de Asistencia Social. Este artículo otorga la competencia a las Comunidades Autónomas a la competencia exclusiva en materia de Servicios Sociales, es por ello que hoy en día existen 17 leyes de Servicios Sociales que dan lugar a los 17 sistemas diferentes de Servicios Sociales que actualmente coexisten en el escenario español. Esta competencia, es incorporada por las 17 Comunidades Autónomas en sus Estatutos de Autonomía, en el caso de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, en su Estatuto de Autonomía que fue aprobado por Ley Orgánica 4/1983, de 25 de febrero, y posteriormente modificado por la Ley Orgánica 11/1994, de 24 de marzo, por la Ley Orgánica 4/1999, de 8 de enero, y por la Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, en su artículo 70.1.10º recoge la competencia exclusiva de:

Asistencia social, servicios sociales y desarrollo comunitario. Promoción y atención de las familias, la infancia, la juventud y los mayores. Prevención, atención e inserción social de los colectivos afectados por la discapacidad, la dependencia o la exclusión social. Protección y tutela de menores (p. 49499).

en el artículo 70.1.11º “Promoción de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, con particular atención a las mujeres víctimas de la violencia de género” (p.49499), y en el artículo 70.1.12º “Régimen de acogida e integración económica, social y cultural de los inmigrantes. La Junta de Castilla y León colaborará con el Gobierno de España en todo lo relativo a políticas de inmigración, en el ámbito de sus respectivas competencias” (p.49499). Para que podamos llevar a cabo la materialización de estos artículos, el Parlamento Autonómico de Castilla y León ha promulgado la Ley de Servicios Sociales de Castilla y León (LSSCYL<sup>1</sup>), que se encarga de regular los Servicios Sociales dentro del ámbito territorial de Castilla y León.

---

<sup>1</sup> Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León

En el Título II de la citada Ley donde se recoge la organización territorial y funcional del Sistema de Servicios Sociales de Castilla y León:

- La **Organización Territorial** (art. 24) de los Servicios Sociales en Castilla y León, se encuentra constituida en **dos niveles**:
  - Un **primer nivel** que correspondería a las **Zonas de Acción Social** (art. 25.1 y 25.2), como la unidad básica de articulación territorial, cuya misión se centra en la detección las necesidades, asignación de los recursos y planificación de los servicios sociales, dentro de su territorio. Cada Zona de Acción Social se corresponde con una demarcación constituida por un módulo de población que en el caso del medio rural corresponde a 10.000 habitantes (art.25.3).
  - Un **segundo nivel** que vendría determinado por las **Áreas de Acción Social**, que agruparía a un conjunto de Zonas de Acción Social, que no podrá exceder de 5 Zonas de Acción Social, ni ser inferior a 3 Zonas de Acción Social, salvo en casos excepcionales, tal y como viene reflejado en el artículo 26 de la presente Ley.
- La **Organización Funcional** de los Servicios Sociales en Castilla y León, distingue **dos tipos de niveles**:
  - **Primer Nivel** (art.30): correspondería a los Equipos de Acción Social Básica que realizan su actividad en los CEAS. Los CEAS, definidos en la Exposición de Motivos de la LSSCYL como:

Pieza esencial en el desarrollo del proceso de unificación del sistema, los Centros de Acción Social (CEAS), dependientes de las entidades locales y conceptuados como estructuras organizativas de primer nivel, han venido siendo progresivamente configurados como verdadera puerta de acceso a aquel (p.1759).

- **Segundo Nivel:** integrados los Equipos Multidisciplinares Específicos, encaminados a atender aquellas necesidades específicas, cuya atención y gestión sea competencia de las Entidades Locales, tal y como se recoge en el artículo 32.1, de la ley señalada anteriormente.

Siguiendo con el afán de acercar los Servicios Sociales al medio rural, es pertinente que señalemos, la existencia de la Ley de Bases de Régimen Local (LBRL<sup>2</sup>), en los artículos 25 y 26 se establecen las competencias en materia de Servicios Sociales, y en el artículo 36 de dicha Ley, se establecen las competencias propias de las Diputaciones o las entidades que suplan a las Diputaciones que en este caso serían las Comunidades Autónomas, en aquellos supuestos que dichas Comunidades Autónomas tengan el carácter de uniprovincial o sea la Comunidad Autónoma de Navarra, tal y como se refleja en el Capítulo III “Regímenes Especiales” en su artículo 40. Según estipula en la Ley 1/1998, de 4 de junio, de Régimen Local de Castilla y León, dentro del Título IV referente a “Competencias y Servicios Municipales” en el Capítulo I que alude a las Competencias Municipales, en el artículo 20.1.n, se establece “Acción social y servicios sociales; protección de la infancia, atención a la juventud y promoción a la igualdad de la mujer; prevención de la marginación e inserción social” (p.28187). En aquellos casos en que esta competencia no pudiese ser llevada a cabo por el municipio, se aplicaría el artículo 36.1.a, de la LBRL, que establece “La coordinación de los servicios municipales entre sí para la garantía de la prestación integral y adecuada a que se refiere el apartado a) del número 2 del artículo 31” (p.8953).

Si nos centramos en el caso concreto de la provincia de Valladolid, el órgano competente en prestar los Servicios Sociales tanto básicos como especializados en el medio rural es la Diputación Provincial de Valladolid, ésta integra en su organización el Área de Cultura e Igualdad de Oportunidades, que a su vez ha definido el Área de Acción Social, el cual se encuentra formado por las 13 Zonas de

---

<sup>2</sup> Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local

Acción Social (Ver mapa p.14) que agrupan cada una de ellas un volumen de población de 10000 habitantes, a excepción de CEAS Cercanías 1 y CEAS Cercanías 2 que superan esta ratio de habitantes al tratarse de medio rural semiurbano<sup>3</sup> al encontrarse próximas a la capital vallisoletana han visto incrementado en los últimos años el volumen de población, y en ellas se encuentra la sede física del CEAS, en el municipio cabecera de Zona de Acción Social, y en cada uno de los diferentes municipios que forman parte de la Zona de Acción Social, los diferentes SIO.



Ilustración 1. Mapa de Acción Social de la Provincia de Valladolid. Fuente Diputación de Valladolid.

El modo en que se organizan los Servicios Sociales en Diputación de Valladolid, es a través de un mapa de procesos, que nos va a permitir visualizar las acciones y las intervenciones de los equipos y programas que forman parte de la entidad. Los procesos se dividen en tres grupos que tienen su punto fuerte en las entradas, que serían tanto las demandas de los usuarios como la organización del Servicio de acción social, las necesidades de la población, etc. Los tres tipos de procesos son:

- **Estratégicos:** se refieren a aquellas mejoras que se vayan a realizar a largo plazo para la Diputación, se revisan de forma puntual y son atendidos en la medida de mejora y beneficio.

<sup>3</sup> Se entiende por zona semiurbana aquella que comprende a una población entre 2000 habitantes y 20000 y que se encuentra en zonas próximas a una ciudad.

- **Soporte:** son todas aquellas acciones realizadas por Diputación de Valladolid dirigidas a apoyar los procesos operativos. De este tipo de proceso, destacamos el Sistema de Acceso Unificado al Sistema de Servicios Sociales (SAUSS) que nos permite consolidar una forma de trabajo que ocupa gran parte del tiempo a los profesionales, además de proporcionar soporte para la eficacia.
- **Operativos:** que sería una materialización de la política social y de la intervención que se realiza con los usuarios. Gracias a ellos podemos ver el modo en que se coordinan y actúan los servicios y los programas. Se canalizan a través de los CEAS a través de la Información, Orientación y la Movilización de Recursos que son la puerta de entrada a los diferentes programas o equipos. Éstos se encuentran divididos en tres áreas:
  - **Promoción de la autonomía personal:** que incluye el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), Teleasistencia Domiciliaria (TAD), Atención Residencial, Centros de Día, Servicios de Respiro, Cuidados en el entorno familiar, Red Integrada de Personas con Discapacidad.
  - **Apoyo Psicológico y Educativo:** que englobaría los programas o equipos, Programa de Apoyo a Familias (PAF), Programa de Intervención Familiar (PIF), Equipo de Promoción a la Autonomía Personal (EPAP), Actuaciones de Violencia de Género, Otras actuaciones de CEAS en Apoyo a Familias.
  - **Inclusión social y cobertura de necesidades básicas:** dentro de ésta se encuentran, la Intermediación Hipotecaria, Provincia Abierta, Ayudas de Emergencia Social (AES), Servicio de Orientación e Integración Laboral (SOIL), Renta Garantizada de Ciudadanía (RGC) y los Convenios con entidades.



## 1.2. Situación actual de los Servicios Sociales en España.

Hoy en día, la situación de crisis económica y financiera que está afectando a España, se ha traducido en la puesta en marcha de políticas de austeridad, encaminadas a una reducción del déficit adquirido por España. Debido a la existencia de dicha deuda, el Gobierno de España, se ha propuesto llevar a cabo una reducción del gasto público, este gasto se ha hecho extensible a las Comunidades Autónomas viéndose obligadas a reducir sus partidas presupuestarias en uno de los sectores que apuntaba a ser el cuarto pilar del Estado del Bienestar, el Sistema de Servicios Sociales.

Tras el análisis realizado al Índice DEC<sup>4</sup>, éste concluye afirmando el deterioro progresivo que está sufriendo el Sistema de Servicios Sociales, dada la progresiva reducción de las partidas presupuestarias de las Comunidades Autónomas en materia de Servicios Sociales.

En este sentido, como dato a tener en cuenta, se presenta el Gráfico 1 en el que se refleja que en el periodo 2011 a 2013 la reducción ha sido de un 13,3%, y en las Comunidades Autónomas y en las Entidades Locales, esta reducción del gasto se ha visto más agudizada, en el primer caso un 10,5% y en el segundo caso un 20,8% (Gráfico 2).

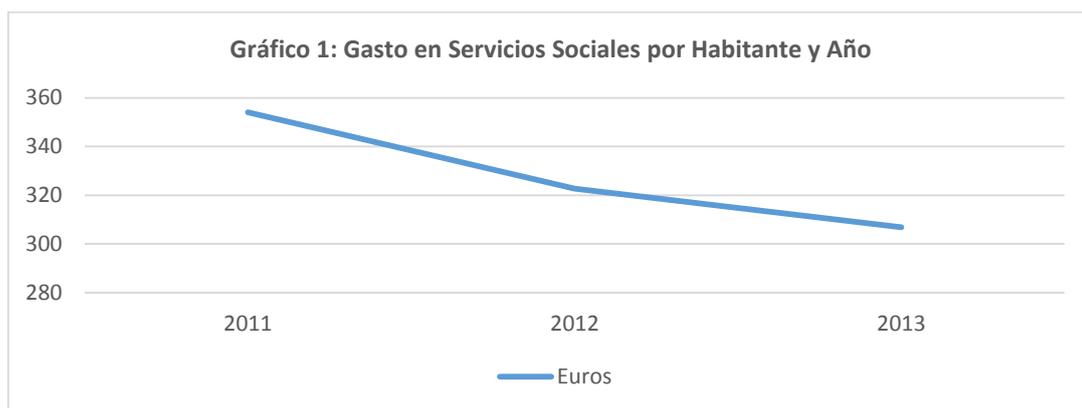


Gráfico 1. Gasto en Servicios Sociales por Habitante y año. Fuente: Índice DEC

<sup>4</sup> Índice de Desarrollo de los Servicios Sociales: el cual se encarga de medir el desarrollo del sistema de Servicios Sociales de las Comunidades Autónomas durante un año.

Pero el deterioro no viene motivado únicamente por motivos financieros, sino también por las desigualdades existentes entre las diferentes Comunidades Autónomas en los Sistemas de Servicios Sociales que han conseguido que unos territorios dispongan de diferentes tipos de prestaciones y de servicios, mientras que otras Comunidades Autónomas y Entidades Locales no dispongan de ellos, generándose dificultades a la hora de dar respuesta a las necesidades.

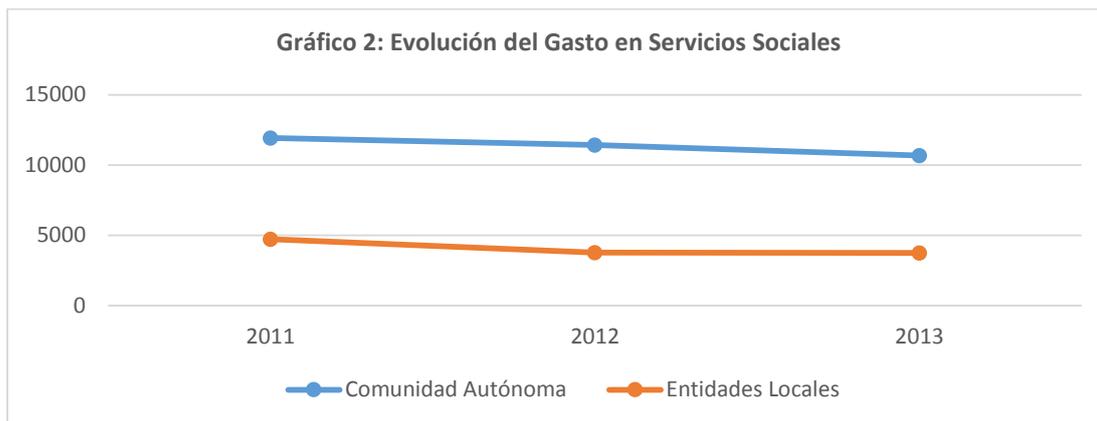


Gráfico 2. Evolución del Gasto en Servicios Sociales en el Periodo (2011-2013). Fuente: Índice DEC 2014.

Tal y como puede apreciarse en el Gráfico 2, existe una mayor reducción en las entidades locales dificultando el acceso a las personas al Sistema de Servicios Sociales alejando los servicios del ciudadano. Este deterioro en el ámbito de los Servicios Sociales Básicos, se verá agudizado una vez que entre en vigor la LRSAL. Con la aplicación de esta ley, las competencias que tendrían las Entidades Locales en materia de Servicios Sociales, quedarían reducidas a “evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social”, tal y como se refleja en el artículo 25.2 apartado e), de la ley anteriormente señalada.

Esto viene a significar, que aquellas competencias que no se encuentren dentro de este apartado pasarán a ser asumidas por las Comunidades Autónomas, suponiendo un alejamiento de los Servicios Sociales Básicos y de Proximidad.

En el caso concreto de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y de la Diputación Provincial de Valladolid (Gráfico 3 y 4 respectivamente), se muestra cuál ha sido la evolución con respecto a los presupuestos destinados a Servicios Sociales.



Gráfico 3. Presupuesto de la Gerencia en Servicios Sociales de Castilla y León

Fuente: Elaboración Propia. Datos extraídos de las leyes de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Castilla y León durante el período 2013-2015

Tal y como podemos apreciar en el Gráfico 3 se produce una reducción en la cantidad presupuestada en el 2014 y observamos un incremento del presupuesto en el año 2015. Estos datos, en el caso concreto de Castilla y León, en comparación con los datos generales expuestos en el gráfico 2, no se corresponderían ya que, en el gráfico 2, se puede apreciar un descenso en los gastos en Servicios Sociales tal y como nos indica el Índice DEC, pero sin embargo el caso concreto de Castilla y León, nos indica todo lo contrario, si se produce una reducción en el 2014 con respecto al 2013, pero se produce un aumento del gasto en 2015.

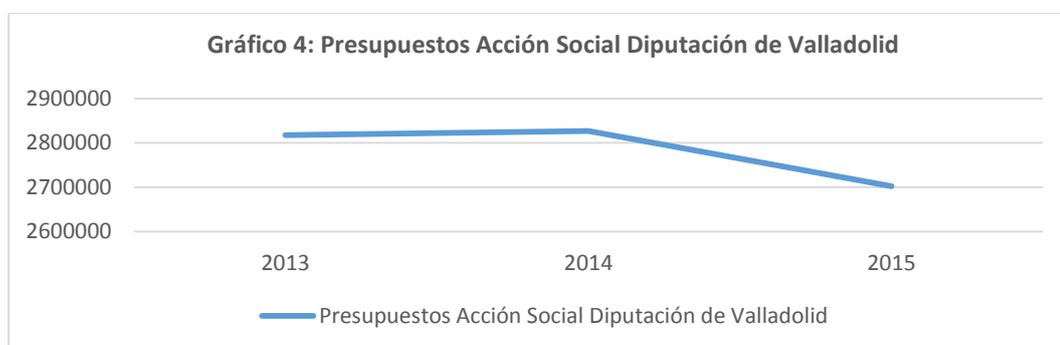


Gráfico 4. Presupuesto del Área de Acción Social de Diputación Provincial de Valladolid. Fuente: Elaboración Propia. Datos extraídos de los Presupuestos de Diputación de Valladolid en el periodo 2013-2015.

En el Gráfico 4 podemos observar que se produce una reducción en el presupuesto en el año 2015, tras haberse producido un ligero aumento en el año 2014 con respecto al año 2013. Si comparamos este gráfico con el Gráfico 2, sí que se corresponde con los datos aportados en cuanto a las entidades locales prestadoras de servicios sociales básicos.

Los datos que nos arroja el Índice DEC sobre la Comunidad Autónoma de Castilla y León en relación a Servicios Sociales, la sitúa en los primeros puestos del ranking con un nivel medio de desarrollo de Servicios Sociales y una puntuación de 6,65, estando precedido únicamente por el País Vasco. En aquellos aspectos que Castilla y León destaca, el Índice DEC señala, en la aprobación de un Plan Estratégico de Servicios Sociales, ocupamos la tercera posición en la reducción del Índice de Pobreza Humana siendo superados por País Vasco y Navarra, un 1,7% de personas que aunque tienen reconocido el derecho a prestación en el Sistema de Atención a la Dependencia, no han recibido la prestación, el número de plazas residenciales por cada 100 personas es de 7,23 cuando en Murcia sólo hay 2,29, a pesar de dedicar sólo un 1,68% de su PIB a materia de Servicios Sociales dispone de una cobertura mayor que Comunidades Autónomas como Castilla-La Mancha que destina un 2,15% de su PIB, y finalmente se señala que Castilla y León obtiene el segundo mejor resultado en gasto y cobertura de Servicios , un 0,83 precedido por Aragón con un 0,73, debido a la eficaz intervención realizada por las Entidades Locales.

### 1.3. Descripción de la Realidad Objeto de Estudio.

La realidad social objeto de estudio dentro de esta investigación, se centra en la población del medio rural de la provincia de Valladolid, tomando como muestra los CEAS Cercanías 2, Íscar y Portillo. Sin embargo, consideramos importante realizar previamente un acercamiento al concepto de espacio rural y los aspectos diferenciales en relación al medio urbano. Siguiendo a Rueda (1996):

El espacio rural, definido como una entidad socio-económica vinculada con los recursos naturales de un determinado espacio geográfico en el que se asienta una población, con un modelo cultural peculiar, se define como un modo particular de utilización del espacio y de la vida social, caracterizado por:

- Una densidad relativamente escasa de habitantes, construcciones, con predominio del paisaje y de la vegetación.
- Un predominio de la economía basada en la agricultura y la ganadería.
- Un modo de vida caracterizado por la pertenencia a colectividades pequeñas y relaciones particulares con el espacio.
- Una identidad y representación específica, impregnada por la cultura campesina.
- Un cierto nivel de organización administrativa y de control por el territorio (p.155).

Una vez que hemos expuesto el concepto de espacio rural, nos centraremos en analizar la realidad objeto de estudio, el medio rural de Valladolid. La Provincia de Valladolid está compuesta por 225 municipios y 9 entidades locales menores. Su población total asciende a 529.157 personas<sup>5</sup>, incluyendo la capital vallisoletana, y los municipios de Laguna de Duero y Medina del Campo, y representa un 21,21% con respecto a la población de Castilla y León.

En el Gráfico 4 podemos identificar el número de habitantes de las Zonas de Acción Social pertenecientes a la Diputación. En él puede observarse como en el caso de las Zonas de Acción Social de Cercanías 1 y Cercanías 2 al estar integrados por municipios que se encuentran limítrofes con la capital vallisoletana, atienden a un mayor número de población al ser considerados como "*ciudades dormitorio*"<sup>6</sup>, y en el polo opuesto encontramos los CEAS Tierra de Campos Norte y Olmedo, situados al norte de Valladolid limítrofe con la provincia de León y al sur de la provincia de Valladolid respectivamente.

---

<sup>5</sup> Fuente INE: Población a 1 de enero de 2014.

<sup>6</sup> La ciudad dormitorio se define como aquellas zonas próximas a las ciudades, que carecen de infraestructuras básicas para la población y su función es de carácter residencial.

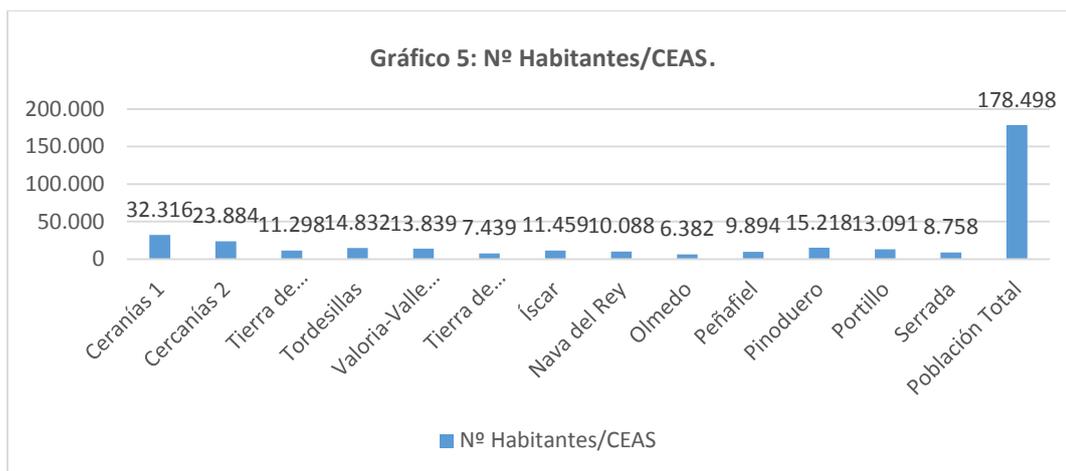


Gráfico 5. Número de habitantes que hay por cada CEAS dependiente de la Diputación de Valladolid. Fuente: Diputación de Valladolid.

Si nos detenemos a analizar los CEAS que hemos tomado como muestra para la realización del estudio, podemos apreciar que existe un mayor volumen de población en el CEAS Ceranías 2, que en los CEAS Íscar y Portillo, debido a su situación geográfica. En los CEAS Íscar y CEAS Portillo, la población que atienden ambos CEAS es bastante menor ya que su lejanía de la capital vallisoletana y la escasez de tejido empresarial caracteriza a estas zonas con bajos niveles de población asentada, aunque sí que existen municipios que superan los 2500 habitantes como son, por parte del CEAS Íscar, Íscar y Pedrajas de San Esteban, y en el CEAS Portillo, Portillo, Mojados y Aldeamayor de San Martín.

En cuanto a los CEAS Íscar y Portillo, podemos observar que los municipios que los conforman disponen de características muy similares, ambos CEAS se encuentran enclavados en la denominada “Tierra de Pinares”.

Ambas zonas están basadas principalmente en el sector agrícola y en la explotación de los pinares, bien sea en la extracción de la resina o en la cáscara de piñón (esta última más desarrollada en Pedrajas de San Esteban). Las diferencias más significativas estarían en, los municipios que integran el CEAS Íscar (sobre todo Íscar y Pedrajas) disponían de un sector muy potente como era el maderero, que se ha visto muy perjudicado con la crisis económica actual, el cual ha conseguido que población de núcleos cercanos como Megeces, Cogeces de Íscar y Alcazarén, hayan optado por permanecer en sus municipios en vez de emigrar a la ciudad.

En el caso de los municipios pertenecientes al CEAS Portillo se encuentran situados en enclaves estratégicos por donde pasan vías de comunicación importantes, es el caso de Mojados, La Pedraja de Portillo y Aldeamayor de San Martín que tienen cerca la carretera N-601 que comunica Valladolid con Madrid, y municipios como Aldeamayor de San Martín, Portillo, Aldea de San Miguel, Camporredondo (aunque está algo más alejado) Santiago del Arroyo, San Miguel del Arroyo y Vitoria del Henar todos ellos atravesados por la A-601 denominada “Autovía de Pinares” que comunica Valladolid con la ciudad de Segovia, ha permitido que éstos municipios puedan experimentar un crecimiento debido a la existencia de ésta vía que acerca a éstos municipios a la capital vallisoletana. Un caso muy característico es el de Aldeamayor de San Martín que ha experimentado un rápido crecimiento de su población debido a las urbanizaciones construidas, a su mayor proximidad con la capital vallisoletana con respecto al resto de los municipios del CEAS Portillo llegándose a convertir en un municipio “ciudad dormitorio” como sucede con los municipios integrantes del CEAS Cercanías 2.

#### 1.4. La calidad en el Ámbito de los Servicios Sociales.

Hoy en día, las organizaciones en general, abogan por ofrecernos productos de calidad con el fin de proporcionar el producto idóneo que se adapte a las expectativas y necesidades que los clientes demandan. Si dicha afirmación la extrapolamos al ámbito de las organizaciones públicas de Servicios Sociales, podemos observar, que es cada vez más frecuente la realización de encuestas a los usuarios con el objetivo de mejorar la calidad que tienen sus servicios con el fin de conocer sus puntos fuertes, sus puntos débiles, aspectos a modificar y aspectos objeto de mejora, a su vez, esta forma representa una manera de hacer partícipe al usuario tomando un papel activo dentro de la organización, proponiendo mejoras en aras de conseguir una mejor calidad del servicio.

Originariamente, el término calidad, se comenzó utilizando en el mundo empresarial y que posteriormente se ha trasladado al mundo de las organizaciones, pero ¿qué entendemos por calidad en los servicios sociales?, Salvador (2000) define la calidad “a lo que se hace desde estos servicios y cómo se hace para dar respuesta eficaz a las demandas y necesidades de la población en cada caso destinataria”. A partir de esta definición podemos identificar dos elementos clave en la calidad de los servicios, por un lado tenemos a la propia organización que presta el servicio incluyendo a todos y cada uno de los elementos que forman parte de ella, y por otro lado encontramos al usuario que forma parte de la población destinataria que recibe el servicio.

A la hora de evaluar la calidad, los usuarios atienden a dos criterios, siguiendo a Salvador (2000), en función de sus **expectativas**, es decir, a la idea preconcebida que tienen antes de percibir el servicio, a aquello que pretenden obtener, y por otro lado la **experiencia que tienen durante la prestación del servicio**, la forma en que se ha llevado a cabo la prestación del servicio en la cual intervienen numerosos elementos.

De los criterios señalados por Salvador (2000), este estudio va a centrarse en “**la experiencia que tienen durante la prestación del servicio**”, la denominada “calidad percibida”, que según García (2012) “es la comparación entre lo que se ofrece y lo

que espera el usuario, esa comparación dará lugar a la calidad que el usuario tiene de un determinado servicio (p.12)”. Es por ello, que debemos cuidar los siguientes elementos:

- **Calidad física del servicio**, entendida como el estado en que se encuentran las instalaciones dónde se presta el servicio(organización del despacho, la existencia de una sala de espera, la amplitud del despacho, luminosidad, existencia de intimidad), el estado de los recursos materiales (si los elementos utilizados para la puesta en marcha del servicio están o no anticuados, si están en buen estado), así como la presencia de paneles indicativos que nos conducen hasta el CEAS en este caso (que existan paneles indicativos, que dichos paneles indicativos no estén en un único idioma).
- **Calidad interactiva**, refiriéndose al modo en que se establecen las relaciones entre el profesional y el usuario, para ello intervienen aspectos como la confidencialidad, la empatía mostrada por el profesional, las actitudes exentas de juicios hacia los usuarios, todos estos aspectos contribuyen a una mejor visión de la calidad por parte de los usuarios.
- **Calidad incorporada en el diseño del servicio**, refiriéndose a la delimitación del tipo de usuarios destinatarios del servicio, a conocer las necesidades de la población destinataria así como la forma en que éstos prefieren recibir el servicio, con el objetivo de comunicar las preferencias de los usuarios a los profesionales que van a prestar el servicio.
- **Calidad latente**, que guardaría relación con conocer las expectativas del usuario y otorgarle algo que no espera, gracias a esto podemos conseguir que su visión acerca del servicio mejore.

Una vez conocidos los elementos en los cuales el usuario de los servicios sociales va a tener a la hora de considerar la calidad, podemos influir en el usuario para que mejoren sus expectativas en relación al servicio, para ello, debemos conocer:

- **Cuáles son las necesidades que presentan la población destinataria del servicio**, para ello es necesario que mantengamos una entrevista previa con los usuarios, así como, realizar estudios en el medio donde desempeñamos

nuestra actividad profesional implicando a la población con el objetivo de conocer las demandas explícitas e implícitas que existen a nivel individual y a nivel comunitario.

- **Comunicar a la población de forma clara qué objetivos tiene nuestro servicio**, es decir, hacia dónde se encuentra orientado, que ideales pretende alcanzar con la intervención tanto con los usuarios como con los agentes que forman parte del territorio donde prestan el servicio, para así evitar que las personas se construyan una idea errónea del servicio.
- **Informar a los destinatarios del servicio el modo de utilizarle**, explicándoles el modo de acceder al mismo, los objetivos que persigue conseguir con la persona el servicio, los derechos y deberes que tiene si se convierte en usuario.
- **Definir una serie de estándares de calidad que nos comprometemos a cumplir**, se refiere a aspectos relativos al orden, profesionalidad de los profesionales que prestan el servicio, limpieza de las instalaciones, aspectos relativos a la confidencialidad entre otros.
- **Ajustar las prestaciones a las expectativas que se han construido los usuarios tras la comunicación del servicio**, es decir, proporcionar el recurso adecuado a la demanda concreta que plantea el usuario, y no proporcionándole un recurso genérico.
- **Identificar qué aspectos superan las expectativas del usuario**, a lo largo de la entrevista, tratar de descubrir, que es aquello que espera el usuario conseguir y en caso de que sea posible, concederle aquello que no esperaba conseguir del servicio.
- **Dotar a los servicios de los recursos necesarios para que se pueda llevar a cabo el servicio de una forma idónea**, con ello se pretende que los servicios cuenten con medios económicos necesarios para llevar a cabo la prestación del servicio de forma idónea, la existencia de medios humanos necesarios que nos permitan ofrecer un servicio de calidad a los usuarios, y finalmente

que se dispongan de los medios materiales necesarios y actualizados que contribuyan a una mejor prestación del servicio.

- **Reducir los costes de accesibilidad** como puede ser la excesiva burocratización existente, que aunque por un lado sirve para llevar a cabo una racionalización de los recursos con el fin de que llegue a todos los usuarios, por otro lado ha adquirido un protagonismo muy fuerte en las organizaciones de servicios sociales, llegando en la mayor parte de las ocasiones a tener un papel prioritario relegando a un segundo plano a los individuos y sometiendo a los trabajadores sociales a dejar de lado los principios inspiradores en los cuales se basa la profesión además de sus propios valores éticos, proporcionando una atención deshumanizada sin considerar a la persona como sujeto que tiene la capacidad de autonomía y autodeterminación sobre su propia vida y expulsando del sistema a aquellas personas que no cumplen los requisitos formales establecidos por el servicio quedando así abandonadas a su propia suerte.
- **Mejorar las interacciones entre los usuarios y los profesionales**, para ello emplearemos una metodología de intervención centrada en la persona, escuchando, empatizando con la persona, mostrando interés por su problemática, con ello generaremos una relación de confianza necesaria para poder llevar a cabo la intervención de una forma efectiva, siempre sin perder de vista los principios de autodeterminación, respeto y confidencialidad con respecto a la persona. La intervención, será llevada a cabo en un clima exento de juicios, en el cual las personas se sientan cómodas explicando la situación problemática a los profesionales, y éstos demostrando al usuario su interés y preocupación por el usuario. En este sentido, debemos cuidar a los profesionales, creando un buen clima laboral, reconociendo sus logros, permitiendo que los profesionales expongan su estado anímico, y creando grupos de profesionales a los cuales se puedan exponer los dilemas éticos surgidos durante la prestación del servicio.

- **Superar la distancia entre lo planificado y la dinámica cotidiana** adaptando la planificación a los sucesos imprevistos que ocurren en el quehacer diario de los profesionales durante la prestación del servicio.

Finalmente, tras analizar los diferentes criterios en los cuales se basan los usuarios para valorar la calidad de la atención de los profesionales de Trabajo Social en los CEAS de Zonas Rurales, no puedo dejar escapar la oportunidad de relacionar la ética con la calidad.

Para ello, se puede afirmar que la calidad es un componente de la ética, ya que aquellos servicios que incorporen criterios como son la confidencialidad, el trato personalizado e individualizado, el empoderamiento de los usuarios reconociendo sus capacidades y potencialidades, el respeto por las personas a la hora de tomar sus propias decisiones, a defender los derechos de las personas, a promover la eliminación de las barreras existentes que impidan o dificulten el acceso al servicio (tanto arquitectónicas, como del lenguaje), la frecuencia de apertura (tanto en horario matutino y vespertino, y en frecuencia de días de apertura).

Hoy en día, dentro de las organizaciones públicas de servicios sociales, se dirigen hacia horizontes en los cuales se encuentra reflejada la calidad. Para ello, todos y cada uno de los elementos señalados previamente, es necesario que sean asumidos e incorporados por parte de las organizaciones de servicios sociales, y extenderlo a todos y cada uno de los miembros que forman parte de la organización con el objetivo último de alcanzar y proporcionar a los usuarios, un servicio de calidad y que responde a las necesidades de los usuarios y de la comunidad en la cual se inscribe.

## CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA EMPLEADA EN EL ESTUDIO.

### 2.1. Objetivos Planteados para el Estudio.

#### 2.1.1. *Objetivo General.*

- Conocer la calidad percibida por los usuarios de los CEAS del medio rural de la provincia de Valladolid, integrados aquéllos dentro del Área de Acción Social de la Diputación Provincial de Valladolid, con el fin de conocer las fortalezas, y debilidades que tienen los CEAS del medio rural vallisoletano.

#### 2.1.2. *Objetivos Específicos.*

- Identificar las dimensiones de la calidad percibida por los usuarios a partir del instrumento SERVQUAL.
- Conocer las diferentes opiniones que aportan los usuarios del medio rural acerca de las dimensiones de la calidad percibida por éstos.
- Identificar las fortalezas y las debilidades de los CEAS con el fin de identificar los puntos fuertes del servicio y aquellos aspectos que deban ser objeto de mejora.
- Comparar los resultados obtenidos en este estudio con aquellos otros resultados obtenidos de otros estudios.

## 2.2. Hipótesis del Estudio.

A continuación planteamos una serie de hipótesis, las cuales pretendemos verificar tras la realización del estudio.

- **Hipótesis 1:** El 40% de los usuarios encuestados afirman no estar satisfechos con la atención proporcionada por los/as Trabajadores/as Sociales de CEAS.
- **Hipótesis 2:** Un 25% de los usuarios encuestados manifiestan la capacidad de los/as Trabajadores Sociales de Ajustarse a su demanda.
- **Hipótesis 3:** El 60% de los usuarios encuestados reflejan que la actitud de los/as Trabajadores/as Sociales durante la entrevista es de trabajo colaborativo.
- **Hipótesis 4:** Un 60% de los usuarios valoran de forma muy positiva el estado de las Infraestructuras de los CEAS.

### 2.3. Variables del Estudio.

Si el objetivo principal de esta investigación es conocer la calidad percibida por los usuarios de los Centros de Acción Social (CEAS) del medio rural de la provincia de Valladolid, integrados aquéllos dentro del Área de Acción Social de la Diputación Provincial de Valladolid, con el fin de conocer las fortalezas, y debilidades que tienen los CEAS del medio rural vallisoletano, para ello, el cuestionario se encuentra estructurado en base a las siguientes variables:

- **Conocimiento por parte de los Usuarios del CEAS:** para poder medir esta dimensión se atiende a las fuentes que han permitido a la persona conocer la existencia del CEAS, si ha acudido alguna vez más o no, la temática de su consulta, la titularidad de la consulta.
- **Instalaciones del CEAS:** esta dimensión trata de abordar aspectos como son la existencia de barreras arquitectónicas, la existencia o no de sala de espera y de que elementos dispone y carece, la existencia de carteles indicativos que permitan a los usuarios poder llegar al CEAS, una valoración del estado de las infraestructuras en una escala de 0 a 10, y finalmente, se concede a los entrevistados una pregunta abierta donde se exponen las mejoras que consideran que deben llevarse a cabo.
- **Tiempo de Apertura del CEAS:** en esta dimensión se recogen aquellos aspectos que tienen que ver con la frecuencia tanto en días como en horas en que se presta atención a los usuarios y la opinión que tienen los usuarios al respecto, así como los días que transcurren desde que piden la cita hasta que realmente se la conceden, y finalmente se presenta un espacio abierto donde se recogen las sugerencias de mejora que plantean los usuarios entrevistados.
- **Atención Recibida:** esta dimensión ocupa aspectos que tienen que ver con, la atención individualizada y personalizada proporcionada por el Trabajador/a Social, la confidencialidad, el tiempo que ha estado esperando en sala de espera a ser atendido, una valoración sobre el tiempo que ha sido atendido, y finalmente, se recoge una pregunta abierta en la cual los usuarios exponen mejoras que consideren que deban llevarse a cabo sobre la atención recibida.

- **Información aportada por el Trabajador/a Social al usuario:** en esta dimensión se pretende valorar, no sólo la utilidad de la información aportada al usuario, sino también si dicha información se ajustaba a la demanda planteada por el usuario, si la información emitida por el Trabajador/a Social ha sido clara, el modo en que se han llevado a cabo las explicaciones sobre la documentación emitida por el Trabajador/a Social, y finalmente, sugerencias que los usuarios aporten para una mejora en la calidad de la información que transmite el Trabajador/a Social.
- **Actitudes del Trabajador Social en la Entrevista:** con esta dimensión lo que se pretende abordar es la disponibilidad de los Trabajadores Sociales en ayudar a la persona usuaria, la actitudes que emplea en las entrevistas (escucha activa, pasividad, o descortesía), la participación que ha tenido el usuario en la resolución de su problema, el protagonismo que le ha concedido el Trabajador/a Social al usuario en cuanto a la resolución del problema planteado por éste, una valoración en una escala de 0 a 10 sobre la preocupación y el interés que le ha demostrado el Trabajador/a Social al usuario con respecto al problema planteado por éste, una valoración de la respuesta recibida por parte del Trabajador/a Social con respecto a las dudas, demandas o consultas, una pregunta sobre si el usuario recomendaría a otra persona acudir al CEAS en caso de que lo necesitase, una valoración general del servicio CEAS en una escala de 0 a 10, y finalmente qué sugerencias de mejora plantean los usuarios que deban llevarse a cabo.
- **Sociodemográficas:** en esta última dimensión, es conveniente señalar que se recogen datos relativos a la edad a través de rangos, al sexo de la persona y a la nacionalidad con el fin de conocer el perfil de los usuarios que acuden al CEAS.

#### 2.4. Antecedentes Previos a la Realización de este Estudio.

Tras la realización de una revisión acerca de la existencia de estudios centrados en la valoración de la calidad percibida por parte de los usuarios de Servicios Sociales de Primer Nivel, hemos podido encontrar un estudio realizado a nivel Estatal por AEVAL aunque no es específico de los Servicios Sociales, otro a nivel Autonómico y otros realizados por las Entidades Locales, todos ellos se encuentran recogidos a continuación:

- **Calidad de los Servicios Públicos en Tiempos de Austeridad**, realizado por AEVAL en 2014, en cuyo estudio se refleja un descenso en la satisfacción de los usuarios en el año 2013 con respecto del año anterior algo más de un 10%.
- **Calidad en los Servicios Sociales de Atención Primaria desde la Perspectiva de las personas Usuaris** enmarcado dentro del proyecto INCASS (Indicadores de Calidad en Servicios Sociales) realizado en las Comunidades Autónomas de Madrid, Valencia y Murcia en el periodo de enero a junio de 2011, este estudio es de carácter cualitativo y nos muestra que los usuarios definen el concepto propio de calidad en base a las características de la ayuda profesional y si se ha cubierto su demanda. De este estudio se destaca el valor que dan los usuarios a la universalidad, la igualdad y la no discriminación como elementos que contribuyen a un incremento de la calidad.
- **Satisfacción de los Usuarios de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid**, que se realizó dentro del Plan de Atención Social Primaria en el período 2008-2011, cuyos resultados nos aportan que un 97% de los usuarios encuestados, valoran muy alto tanto el servicio como la atención recibida por parte de los profesionales.

- **Análisis de la Calidad Percibida en usuarios/as de Servicios Sociales Comunitarios** realizado en el año 2010, a los usuarios de los Centros de Servicios Sociales “Ciudad de Murcia” y el Centro de Acción Comunitaria “La Acción-La Fama”, sus resultados nos muestran que son las capacidades que poseen los profesionales las mejores valoradas por parte de los encuestados.
- **Análisis de la Satisfacción de la Calidad Percibida por las Personas Atendidas en los Servicios Sociales Comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza** realizado en Marzo de 2013. Los resultados de este estudio, nos aportan que las capacidades de los profesionales son las mejores valoradas por parte de los usuarios, así como colocan un 90,6% de los usuarios la labor de los profesionales en la categoría de excelente.
- **Estudio sobre la Satisfacción de los Usuarios de los CEAS del Ayuntamiento de Palencia** en el año 2014, cuyos datos nos arrojan que un 93.75% de los usuarios encuestados afirman que la dedicación profesional es suficiente, y un 83.87% de los usuarios destacan la rapidez en ser atendidos. La valoración general que realizan los usuarios de este estudio acerca del servicio CEAS es 8.9 sobre 10.
- **Satisfacción de los Usuarios de los SIO de los CEAS**, elaborado por Diputación de Valladolid en 2014, los resultados de este estudio nos muestran una puntuación general del Servicio de 4,62 sobre 5, es decir, una satisfacción general con la labor profesional que desarrollan los profesionales que forman parte de los diferentes SIO.

## 2.5. Población destinataria objeto del estudio.

Para la realización del estudio, se ha seleccionado a la población usuaria de los Servicios Sociales de Primer Nivel de los CEAS Cercanías 2, Íscar y Portillo pertenecientes al Área de Acción Social de la Diputación Provincial de Valladolid.

Dichos CEAS el porcentaje de población que representan con respecto al total de los CEAS de Diputación de Valladolid, son un 13,38% del CEAS Cercanías 2, un 6,42% el CEAS Íscar, y un 7,33% el CEAS Portillo. Estos CEAS engloban a una serie de municipios que posteriormente indico a continuación:

CEAS	MUNICIPIOS	LOCALIZACIÓN
<b>Cercanías 2</b>	La Cistérniga, Santovenia de Pisuerga, Renedo de Esgueva, Fuensaldaña, Viana de Cega, Boecillo.	Cinturón que bordea a la capital Vallisoletana
<b>Íscar</b>	Íscar, Pedrajas de San Esteban, Alcazarén, Megeces y Cogeces de Íscar.	Bañado por los ríos Cega y Pirón, al sur de la provincia de Valladolid.
<b>Portillo</b>	Portillo (Distrito I y II), Aldeamayor de San Martín, Mojados, La Pedraja de Portillo, San Miguel del Arroyo, Vitoria del Henar, Camporredondo, Aldea de San Miguel y la Entidad Local Menor de Santiago del Arroyo.	Enclavado en la Comarca Tierra de Pinares, situado al sur de la provincia de Valladolid.

Tabla 1. Municipios integrantes de cada CEAS.

La muestra que se ha utilizado para la realización del estudio ha sido un total de 45 casos, de los cuales se han realizado 15 casos por cada CEAS. Aunque en un principio pueda parecer que la elección de 15 entrevistas no se pueda considerar una muestra significativa, el criterio que hemos utilizado para esta toma de decisión es dar continuidad a la metodología utilizada por la Entidad Local en el estudio que ella misma realiza. En este sentido, desde el Área de Acción Social de la Diputación de Valladolid que toma como muestra a 12 usuarios aleatorios uno por cada CEAS a lo

largo de los 12 meses del año. Las entrevistas que se han llevado a cabo han sido a los usuarios que de manera voluntaria han decidido colaborar en el estudio en el periodo comprendido entre el 7 de abril y el 30 de abril de 2015 en los CEAS señalados previamente aunque es conveniente señalar que no se ha podido llegar a todos los municipios sólo a aquellos que tenían una frecuencia de prestación del servicio semanal.

## 2.6. Instrumento de Análisis.

La metodología que impregna este estudio, es de carácter cuantitativo, que según Hueso y Cascant (2012), “se basa en el uso de técnicas estadísticas para conocer ciertos aspectos de interés sobre la población que se está estudiando” (p.1). El fin del estudio es obtener información descriptiva sobre las distintas variables de interés en la realidad objeto de estudio. Se parte de la encuesta como una forma de esquematizar la realidad de cara a un primer conocimiento empírico y objetivo que nos permite una aproximación. Disponer de este nivel descriptivo de la realidad, nos permite centrar el acercamiento a las percepciones de los/as trabajadores/as sociales sobre ética en nuestra profesión y constituirá la base para una posterior profundización en temas de interés mediante las técnicas cualitativas.

Antes de proceder a explicar el instrumento de análisis utilizado que en este caso concreto sería el cuestionario, es conveniente que aportemos una definición de cuestionario, que según Pérez (1984), lo define como:

Es un repertorio de preguntas de uno o varios tipos- respuesta cerrada o abierta- que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos más o menos numerosos o su envío por correo para su contestación en el domicilio de los interesados. [...]. Un cuestionario debe suponer un intento de recoger toda la información necesaria y relevante para el problema investigado, pero sólo esa información (pp. 106-107).

Se aplica un cuestionario semiestructurado (ver Anexo 3) previamente elaborado que incluye preguntas de carácter cerrado y abierto, partiendo de la referencia como simple apoyo de un cuestionario de autoevaluación previo elaborado con motivo de la I Jornada de ética profesional del Consejo Autonómico de Trabajo Social de Castilla y León: “El informe social. Aspectos éticos y legales” desarrollada en el presente año en las ocho provincias de la Comunidad Autónoma. Está basado en el modelo SERVQUAL que fue propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, y se encarga de medir variables como la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la profesionalidad, la cortesía, la credibilidad, la seguridad y la accesibilidad.

El cuestionario utilizado no es el mismo que emplea Diputación de Valladolid en su estudio, abordando el utilizado en este estudio de una forma más amplia la calidad percibida por los usuarios.

Dicho cuestionario se encuentra inspirado en el utilizado para el estudio del Ayuntamiento de Palencia en el año 2014, habiendo sido modificado e incluyendo las siguientes dimensiones, Conocimiento por parte de los Usuarios del CEAS, las Instalaciones, el Tiempo de Apertura del CEAS, la Atención Recibida, la Información aportada por el Trabajador/a Social, las Actitudes del Trabajador Social durante la entrevista, y finalmente, se recogen variables sociodemográficas.

El cuestionario fue construido con preguntas tanto abiertas como cerradas. La cumplimentación de este cuestionario ha sido de aproximadamente 15 minutos de duración. Se escoge a los usuarios de forma voluntaria hayan decidido participar en la encuesta, y en un despacho habilitado al respecto se realizan las encuestas sin presencia de terceras personas y asegurando y garantizando la confidencialidad en cuanto a las opiniones allí vertidas, ya que no se toma datos relativos al nombre, aunque sí a la edad, pero ésta es clasificada en rangos de edad.

La herramienta que se va a utilizar en este estudio para llevar a cabo el análisis y el posterior tratamiento de datos, se ha decidido que sea Microsoft Excel 2013 cuya versión esté soportada en Windows 7.

## CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DE DATOS.

En este epígrafe, vamos a proceder a analizar los diferentes datos obtenidos de la realización de las encuestas, para ello, analizamos en un primer lugar las variables sociodemográficas, y posteriormente se analizan aquellas que detallamos en el capítulo anterior relativas al estudio de la calidad percibida por los usuarios de los CEAS.

### 3.1. Datos Sociodemográficos.

#### *3.1.1. Datos Relativos a la Edad de los Participantes.*

Antes de comenzar a analizar los datos obtenidos tras la realización del cuestionario que se encarga de medir la calidad percibida por los usuarios del medio rural de la Provincia de Valladolid de los CEAS dependientes del Área de Acción Social de la Diputación Provincial de Valladolid, es conveniente conocer de qué tipo de población acude a los CEAS, entre qué rango de edad se mueve, el género de la persona y su nacionalidad, en los gráficos que se presentan a continuación:

En el Gráfico 6 podemos apreciar, un 46,7% de los participantes en el estudio, su edad se encuentra comprendida entre los 36 y los 50 años de edad, un 24,4% de los participantes su edad estaba entre los 51 y los 65 años de edad, en tercer lugar encontramos el grupo de edad comprendido entre los 19 y 35 años de edad con un 15,6%, y finalmente encontramos al grupo de mayores de 66 años de edad representado por un 13,3%. La obtención de estos datos puede llevarnos a error porque, se podría afirmar que un 86,7% son usuarios cuya edad es menor de 65 años, pero esto no es así, ya que debemos tener en cuenta que hay personas mayores o con discapacidad que no pueden acudir al CEAS por lo que tiene que ser otra persona quien acuda en sustitución de dicha persona no convirtiéndose esta última en usuaria.

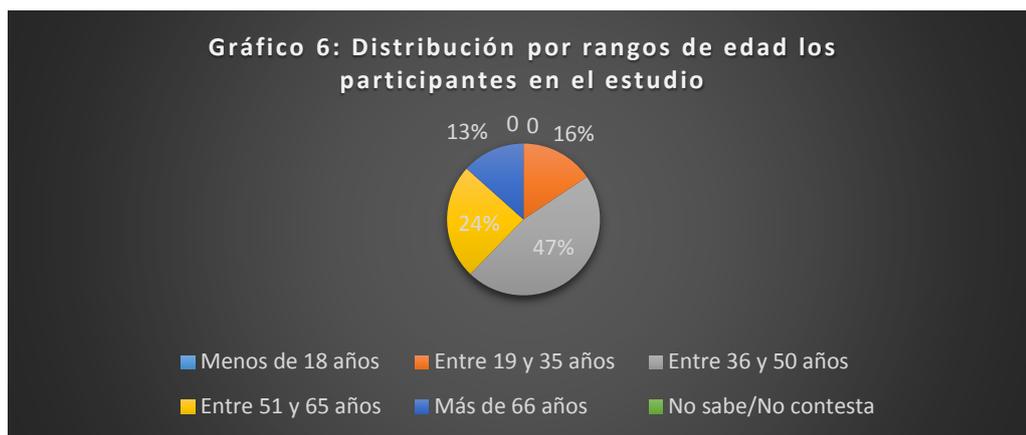


Gráfico 6. Distribución por rangos de edad los participantes en el estudio.

### 3.1.2. Datos Relativos al Género de los Participantes.

Según se muestran los resultados en el Gráfico 7, referida al género de los participantes, un 31.1% está representado por el sector masculino, y un 68.9% por el sector femenino, esto nos lleva a afirmar que, la asistencia femenina es más predominante en los CEAS que la asistencia masculina. Si comparamos estos datos con los del estudio de Zaragoza, el género masculino se encuentra representado por un 46.7%, frente a un 53.3% del género femenino, se ha producido un incremento de casi 16 puntos porcentuales en el género masculino y en el femenino con respecto a nuestro estudio.



Gráfico 7. Género de los Participantes en el estudio.

3.1.3. *Datos Relativos a la Procedencia de los Participantes.*

En el Gráfico 8, se muestra la procedencia de los participantes en el estudio según sus países de origen, en un primer lugar, encontramos con un 86.7% encontramos a personas de nacionalidad Española, en segundo lugar encontramos a participantes cuya nacionalidad es Búlgara con un 6.7%, y finalmente, encontramos a participantes cuya nacionalidad es Rumana, Portuguesa y Ecuatoriana con un 2.2%.

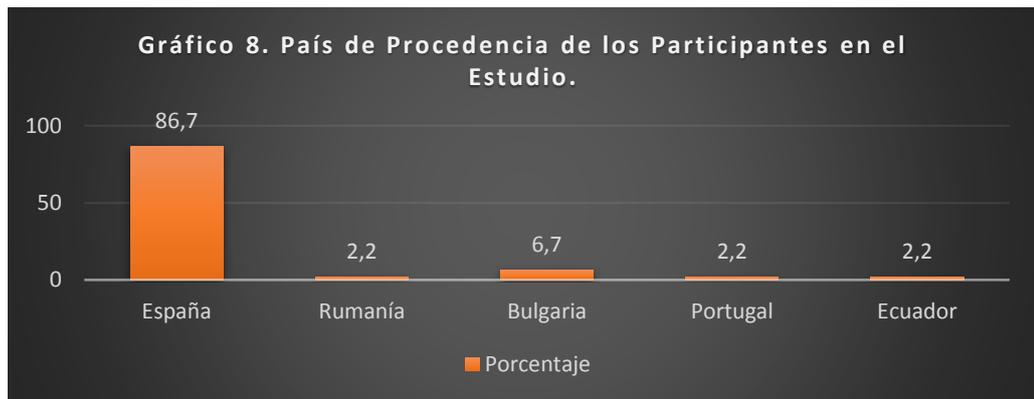


Gráfico 8. País de Procedencia de los Participantes en el Estudio.

### 3.2. Análisis de Datos del Cuestionario.

#### 3.2.1. Conocimiento del CEAS por parte de los usuarios participantes.

##### 1. Pregunta: ¿A través de qué fuentes de información ha conocido la existencia del CEAS?

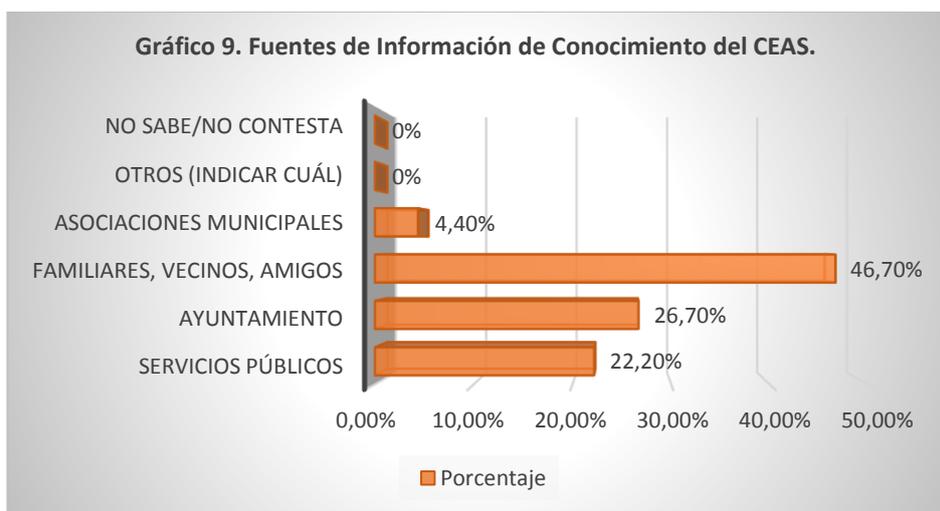


Gráfico 9. Fuentes de Conocimiento del CEAS.

Si analizamos estos datos en profundidad, podemos observar que las redes familiares, de vecinos y de amistad, un 46.7%, es la fuente que más difunde la labor del CEAS, en los medios rurales, existe una mayor solidaridad, las personas se conocen de toda la vida, y la forma de ayudarse está basada en la ayuda mutua. Por ello cuando una persona tiene un problema, sus redes más cercanas suelen recomendarle que acuda a los CEAS. Luego la segunda fuente importante de difusión del CEAS es el Ayuntamiento del municipio, un 26.7%, muchas de las personas atendidas acuden al Ayuntamiento en busca de ayuda y es éste quien le recomienda o le pone en contacto con el CEAS. La derivación de otros servicios al CEAS, ocupa un tercer lugar, un 22.2%, y en un último lugar, se encuentran las asociaciones municipales, un 4.4%.

## 2. Pregunta: ¿Ha acudido alguna vez más al CEAS?



Gráfico 10. Asistencia en Otras Ocasiones al CEAS.

Tal y como se muestra en el Gráfico 10 podemos observar que un 84.4% de los encuestados ha acudido al CEAS en otras ocasiones, y un 15.6% de los encuestados es la primera vez que acude al CEAS. Si comparamos los datos obtenidos en este estudio con los datos obtenidos por el Ayuntamiento de Madrid en relación a su estudio acerca de la “Satisfacción de los Usuarios de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid”, en la cuestión Frecuentación de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria, los resultados fueron un 70% de los usuarios ya había acudido en otras ocasiones frente a un 30% que eran usuarios nuevos. Por lo tanto, en nuestro estudio, disponemos de un mayor número de usuarios que habían acudido en otras ocasiones al CEAS, 84.4 frente al 70% en Madrid, y un menor número de usuarios nuevos, 15.6% frente al 30% que tendría Madrid.

### 3. Pregunta: ¿Cuál ha sido el tema de su consulta?

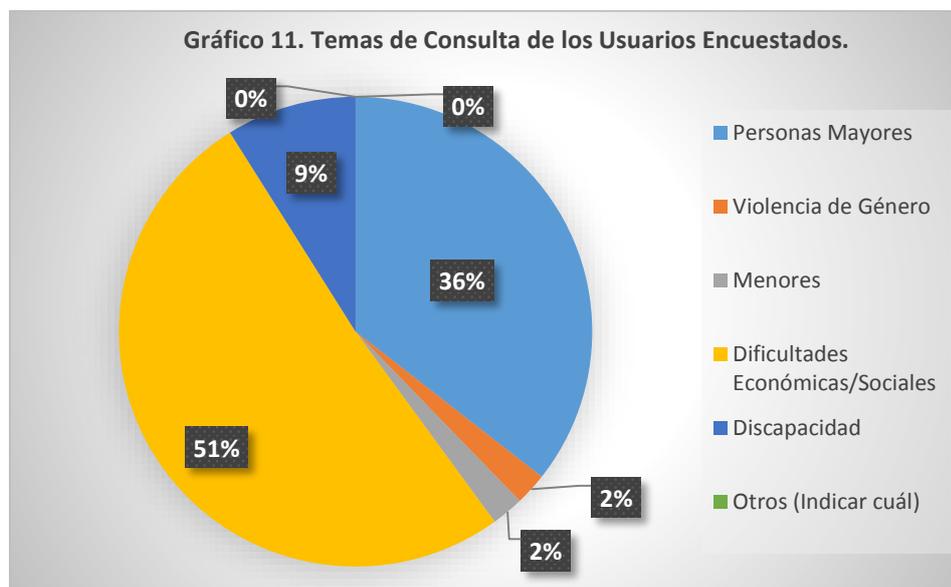


Gráfico 11. Temas de Consulta de los Usuarios Encuestados.

En cuanto a los temas de consulta en el Gráfico 8 se plantea que en el 51,1% de los casos se relaciona con dificultades económicas y sociales. En menor medida son consultas relacionadas con la discapacidad o violencia de género y menores con un 8,9% y 2,2% de los temas consultados.

Este estudio con los datos obrantes en la Memoria Año 2013 Centros y Programas de Acción Social de la Diputación Provincial de Valladolid, podemos apreciar un cambio significativo dado, son Dificultades Económicas y Sociales la temática más consultada por los usuarios encuestados en este estudio, y no temas de personas mayores como ocurre en la Memoria.

En dicha Memoria sitúa a la Familia en segundo lugar, que guardaría relación en nuestro estudio con la temática Dificultades Económicas y Sociales, en el aspecto que coinciden tanto nuestro estudio como dicha memoria es en el ámbito de las personas con discapacidad que en ambos lugares se encuentran colocados en un tercer lugar.

**4. Pregunta: La consulta era para...**

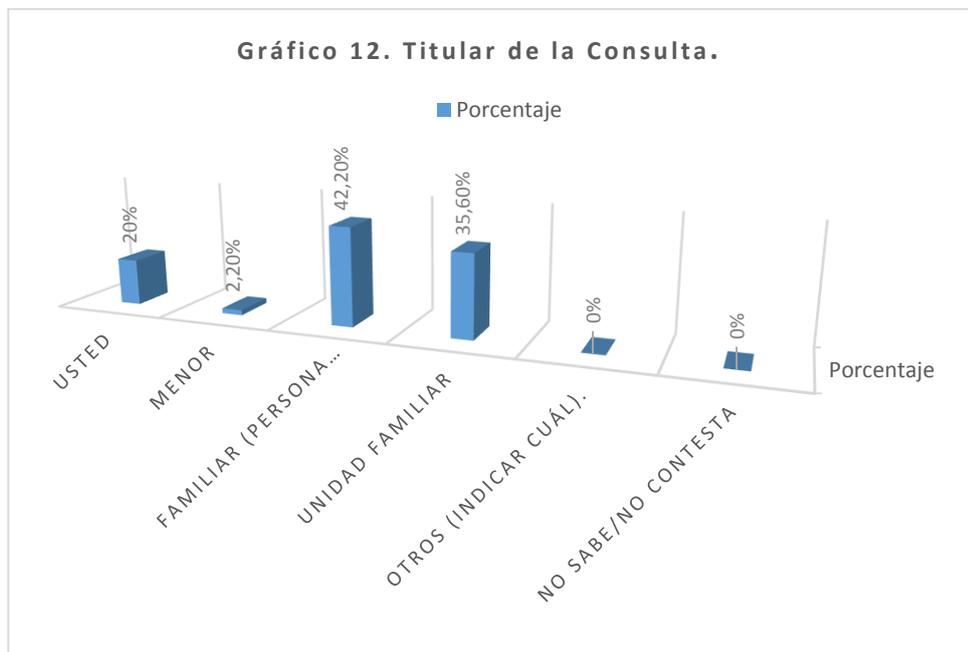


Gráfico 12. Titular de la Consulta.

Según el Gráfico 12, podemos apreciar que un 42.2% de las personas que han acudido al CEAS, vinieron con una demanda para un Familiar (Persona Mayor o Persona con Discapacidad que no puede acudir al despacho del CEAS), un 35.6% de las personas acudían a realizar la demanda en nombre de un familiar, un 20% de las personas acudían a realizar una demanda para sí mismos, y finalmente encontramos a aquellos que acudieron a realizar una consulta para un Menor con un 2.2%.

Cuando hablamos de datos relativos a la Unidad Familiar, se quiere hacer referencia a que otra persona acude al CEAS a consultar o solicitar temas relativos a la familia, en ella se excluyen al grupo de las familias unipersonales las cuales se encuentran reflejadas en la categoría “Usted”.

3.2.2. *Instalaciones del CEAS.*

**5. Pregunta: ¿Existen barreras arquitectónicas para acceder al Despacho del Trabajador Social?**

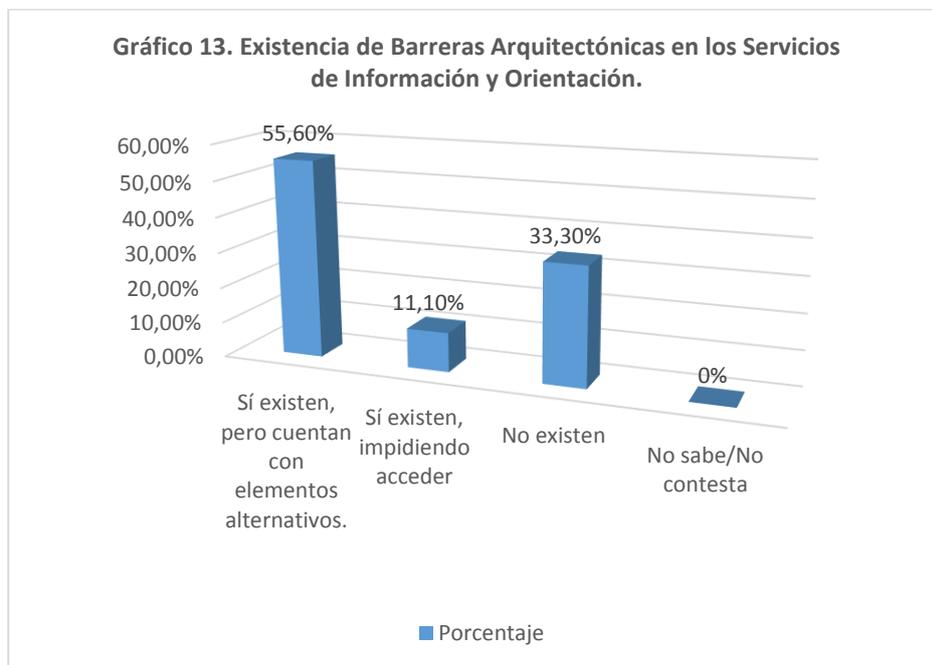


Gráfico 13. Existencia de Barreras Arquitectónicas en los CEAS.

Con respecto a la existencia de barreras arquitectónicas en los CEAS, en el Gráfico 13, se refleja que en el 55,6% de los servicios de información y orientación existían barreras arquitectónicas que eran salvadas gracias a elementos alternativos (rampas, elevadores, ascensores, etc.), en un 33,3% de los lugares dónde se han realizado las entrevistas no existían ningún tipo de barrera arquitectónica, y en un 11,1% de los lugares donde se han realizado las entrevistas, sí que existían barreras arquitectónicas que impedían en algunos casos el acceso a las personas al despacho del Trabajador/a Social. Es conveniente puntualizar que dicho estudio se ha realizado en 9 SIO (Mojados, Portillo, Aldeamayor, Íscar, Pedrajas de San Esteban, Viana de Cega, Santovenia de Pisuerga, y La Cistérniga).

**6. Pregunta: ¿Dispone el CEAS de sala de Espera?**

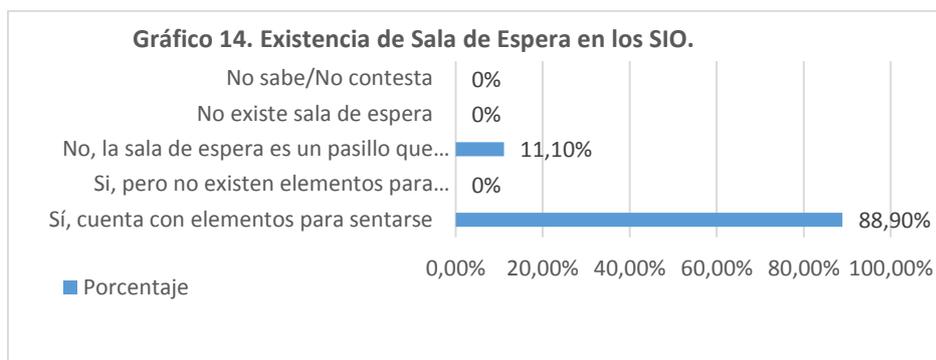


Gráfico 14. Existencia de Salas de Espera en los Servicios de Información y Orientación (SIO).

La existencia de salas de espera en los diferentes SIO, viene reflejada en el Gráfico 14, En el 88.9% de los SIO se dispone de sala de espera que cuentan con elementos para poder sentarse hasta ser atendidos frente a un 11.1% en el que no se dispone de sala de espera como tal, haciendo las veces, un pasillo que dispone de elementos para sentarse.

**7. Pregunta: ¿El SIO dispone de carteles indicativos que nos permitan llegar con facilidad al despacho del Trabajador Social?**

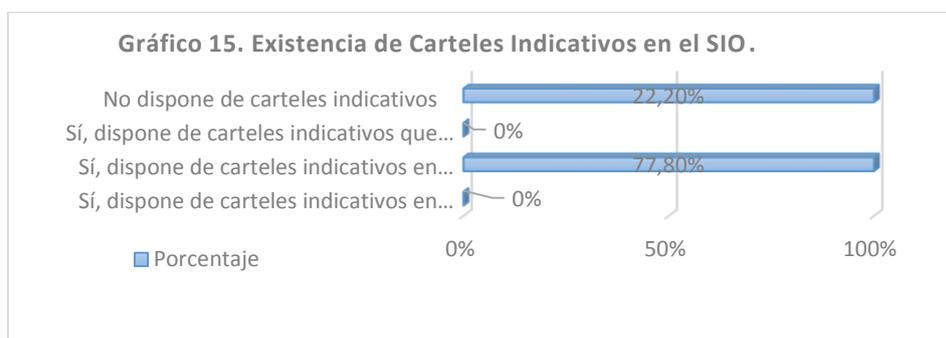


Gráfico 15. Existencia de Carteles Indicativos en el SIO.

En el Gráfico 15 se analiza la existencia de carteles indicativos para acceder al SIO, por ello destacamos con un 77.8% aquellos que sí que disponen de carteles indicativos en un único idioma (español), y un 22.2% que no disponen de carteles indicativos, lo que provoca que en muchas ocasiones desconozcan dónde está el servicio.

**8. Pregunta. Valore en una escala de 0 a 10, el estado de las infraestructuras donde se presta el Servicio de Información y Orientación.**

La puntuación media que otorgan los usuarios de los SIO objeto de estudio acerca del estado de las instalaciones, es de 7.98. Si comparamos esta puntuación con la otorgada por los usuarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios de Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza, es de 9.14, un 11,6% mejor valoradas por los usuarios el estado de las infraestructuras en el caso del Ayuntamiento de Zaragoza, que en nuestro caso concreto. Sin embargo si comparamos los datos de nuestro estudio con el obtenido por el Centro de Servicios Sociales “Ciudad de Murcia” y del Centro de Acción Comunitaria “La Acción-La Fama” de la ciudad de Murcia, la valoración en relación al estado de las infraestructuras presenta una mayor satisfacción, ello teniendo en cuenta la diferencia temporal existente entre ambos estudios.

3.2.3. *Tiempo de Apertura del CEAS.*

**9. Pregunta: ¿Cuál es la frecuencia en que se encuentra abierto el SIO?**

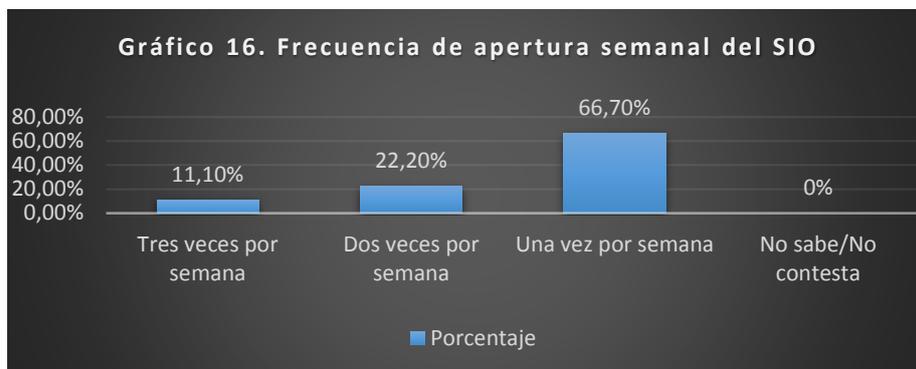


Gráfico 16. Frecuencia de Apertura Semanal del SIO.

Tal y como podemos observar en el Gráfico 16, existe un predominio muy amplio, de aquellos SIO cuya frecuencia de apertura semanal es de un único día a la semana, un 66.7%, en segundo lugar encontramos aquellos SIO que tienen una frecuencia de apertura semanal de dos días por semana representados por un 22.2%, y en tercer y último lugar encontramos aquellos SIO que tienen una frecuencia de apertura de 3 días a la semana con un 11.1%. Es necesario señalar que nos estamos refiriendo con esta pregunta a los días en que los Trabajadores/as Sociales prestan el SIO.

**10. Pregunta: ¿Cómo considera que es esa frecuencia de apertura semanal?**

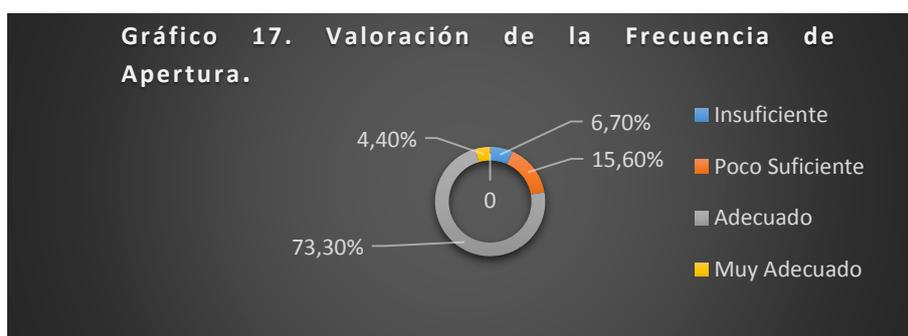


Gráfico 17. Valoración por parte de los Usuarios Encuestados de la Frecuencia de Apertura Semanal de los SIO.

La apertura semanal es considerada en el 77,7% de los casos como adecuada (73,3%) o muy adecuada (4,4%). Frente a ello un 15% que afirman que es poco adecuada e insuficiente en el 6,7% de los casos.

**11. Pregunta: Con respecto a los horarios de apertura, ¿cómo considera que son?**



Gráfico 18. Valoración que realizan los usuarios encuestados en relación al horario de apertura del SIO.

Según se muestra en la Gráfica 18, podemos apreciar un porcentaje muy amplio de usuarios, un 66.7%, que considera que los horarios de apertura son Adecuados, seguidamente encontramos a aquellos usuarios que consideran que los horarios de apertura son Muy Adecuados, un 20%, y finalmente están aquellos usuarios que consideran que ese horario es insuficiente, un 13.3%. Si comparamos estos datos con los obtenidos en el estudio de la ciudad de Murcia, un elevado porcentaje consideran que sí que satisface sus necesidades en lo que respecta a horarios, una puntuación de 5.76 sobre 7, al igual que sucede en nuestro estudio que un 66.7% considera que dichos horarios son adecuados.

**12. Pregunta: Desde que usted pidió la cita hasta que se la han dado ¿cuánto tiempo ha pasado?**

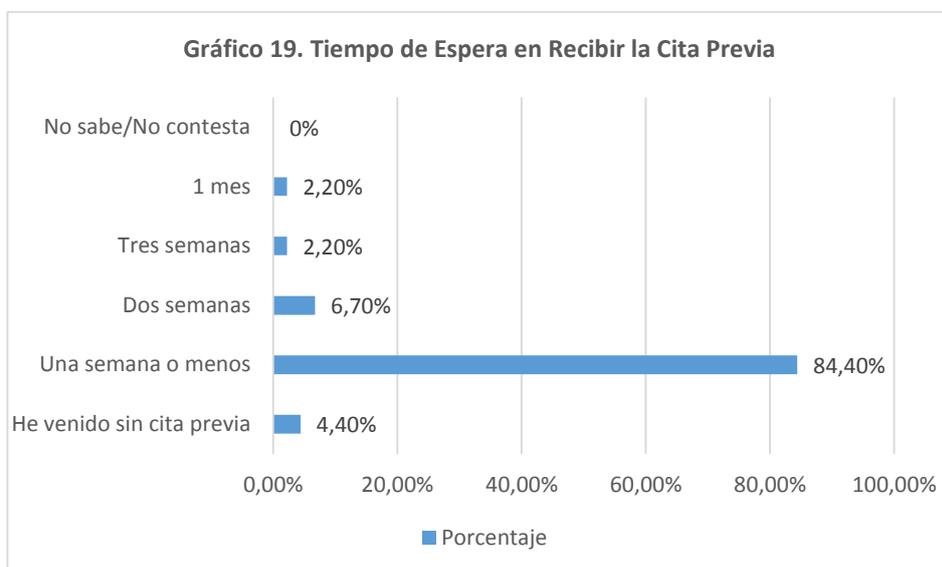


Gráfico 19. Tiempo de Espera que tardan los Usuarios Encuestados en Recibir la Cita Previa.

El 84.4% de los usuarios encuestados afirman que el tiempo de espera desde que llamaron o acudieron al CEAS a solicitar cita previa con los Trabajadores/as Sociales es de una semana o menos. Tan solo el 6,7% tardaron 2 semanas y en el 2,2% de los casos el tiempo transcurrido había sido entre 2 semanas y un mes. El 4,4% restante acuden al SIO sin cita previa. Es conveniente señalar que aquellas personas que afirman que han tardado en obtener la cita tres semanas o 1 mes, ha sido debido a la baja por enfermedad de un Trabajador/a Social de CEAS.

3.2.4. Atención Recibida.

**13. Pregunta: ¿Cómo valoraría la atención individualizada y personalizada proporcionada por el Trabajador/a Social?**

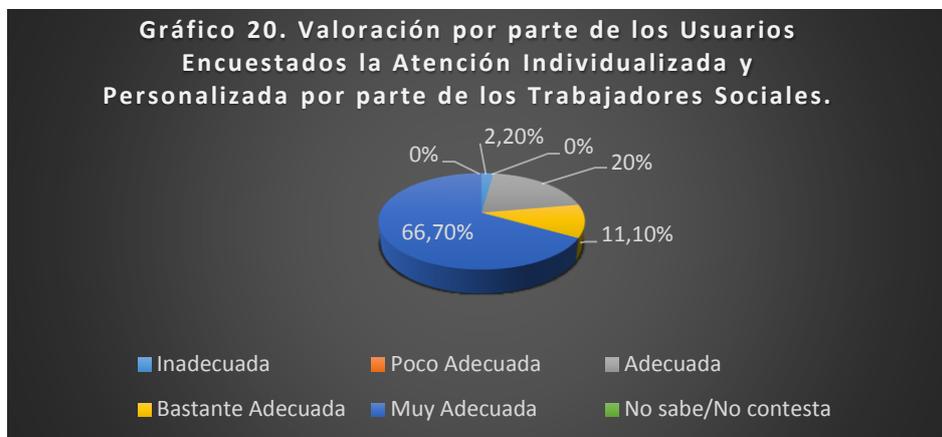


Gráfico 20. Valoración por parte de los Usuarios Encuestados de la Atención Individualizada y Personalizada proporcionada por los Trabajadores Sociales.

Tal y como se muestra en el Gráfico 20, podemos observar que un 66.7% de los usuarios encuestados valoran la atención individualizada y personalizada como “Muy Adecuada”, en segundo lugar encontramos a aquellos usuarios que consideran que la atención individualizada y personalizada es “Adecuada” con un 20%, en el 11,1% de los casos la valoración realizada en cuanto a la atención personalizada es “Bastante Adecuada”, y finalmente, un 2.2% considera que es “Inadecuada”. En comparación de estos datos con los obtenidos por el estudio realizado por la ciudad de Murcia, la valoración que los usuarios hacen es de 6.57 sobre 7 puntos, entendiéndose que la valoración que realizan con respecto a la atención individualizada y personalizada es muy elevada al igual que sucede en nuestro estudio, un 66.7%.

**14. Pregunta: Con respecto a la confidencialidad de sus datos que tendría el profesional del Trabajo Social, ¿cómo considera que ha sido?**

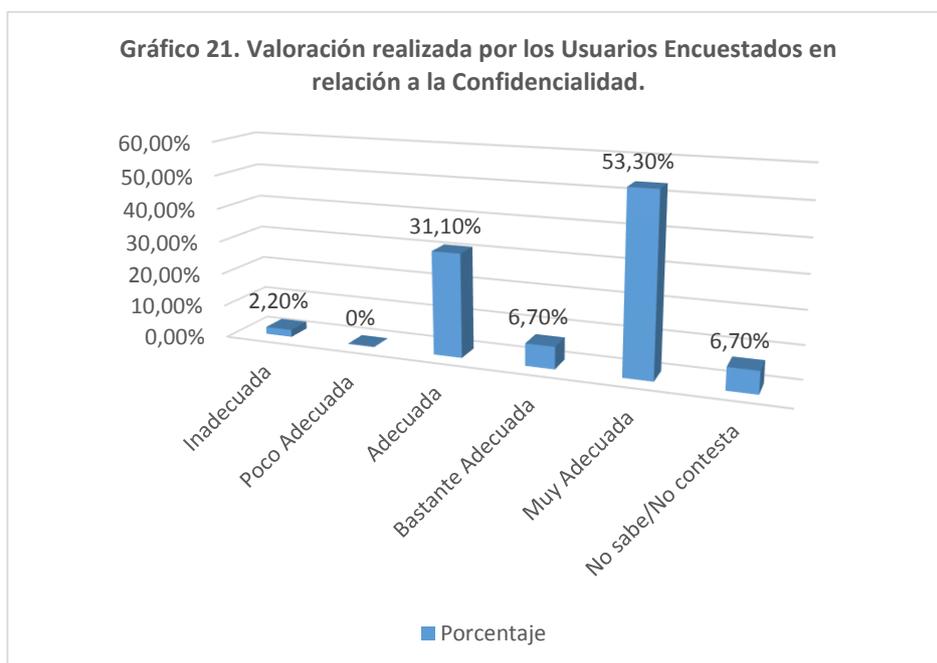


Gráfico 21. Valoración realizada por los Usuarios Encuestados en relación a la Confidencialidad.

El 53.3% de los casos consideran como “Muy Adecuado” el tratamiento de los datos personales suyos por parte de los Trabajadores Sociales, en segundo lugar encontramos a aquellos usuarios que valoran como “Adecuado” el tratamiento de los datos personales por parte de los Trabajadores Sociales con un 31.1%, en tercer lugar, están aquellos usuarios que valoran como “Bastante Adecuado” y los que “No saben/No Contestan” a cómo trataran la confidencialidad de sus datos los Trabajadores Sociales con un 6.7%, y en último lugar encontramos aquellos usuarios que consideran “Inadecuado” el trato que realizan los Trabajadores Sociales en relación a la confidencialidad de sus datos con un 2.2%.

**15. Pregunta: ¿Qué intervalo de tiempo ha estado esperando desde que tenía fijada su cita hasta que ha sido recibido por el Trabajador Social?**

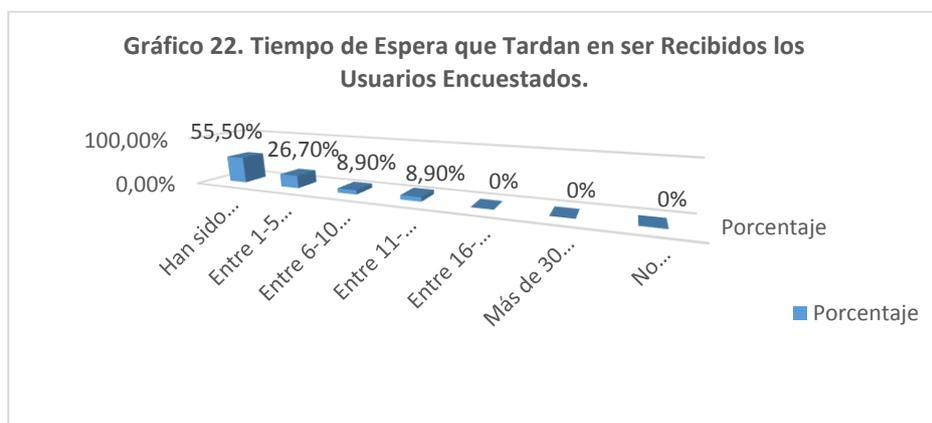


Gráfico 22. Tiempo de espera que tardan en ser recibidos los Usuarios Encuestados.

En relación a este aspecto, un 55.5% de los usuarios encuestados afirman que los Trabajadores/as Sociales son puntuales a la hora de recibirles, un 26.7% afirman que han tenido que esperar entre 1-5 minutos, y un 8.9% valoran que los tiempos de espera se encuentran entre 6-10 minutos y 11-15 minutos, no ha habido ningún usuario encuestado que haya manifestado que ha tenido que esperar más de 15 minutos.

**16. Pregunta: El tiempo de atención de su consulta, ¿cómo considera que ha sido?**

La valoración que los usuarios encuestados realizan con respecto al tiempo de atención, un 95.6% consideran que los Trabajadores/as Sociales, les han dedicado el tiempo que han necesitado a la hora de resolver la demanda que había planteado, frente al 4.4% que consideran que no les han dedicado el tiempo que necesitaban para la resolución de su problema o demanda planteada. En este caso concreto, la puntuación que otorgan los usuarios del estudio realizado en la ciudad de Murcia con respecto a la cuestión planteada es menor, un 5.05 sobre 7 puntos, si lo comparamos con nuestro estudio, los usuarios, valoran con una puntuación muy elevada que han sido atendidos el tiempo necesario.

3.2.5. Información Aportada por el Trabajador Social al Usuario.

**17. Pregunta: Valore la utilidad de la información proporcionada por el Trabajador Social.**

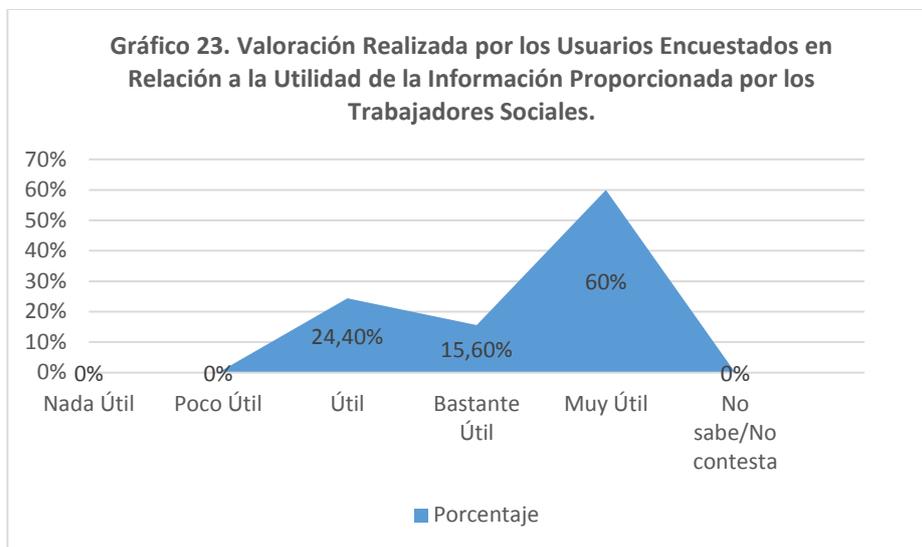


Gráfico 23. Valoración realizada por los Usuarios Encuestados en Relación a la Utilidad de la Información Proporcionada por los Trabajadores Sociales.

En el Gráfico 23, podemos apreciar que un 60% de los usuarios, valoran la utilidad de la información emitida por los Trabajadores/as Sociales como “Muy Útil”, un 24.4% valora como “Útil” la información emitida por los Trabajadores Sociales, y un 15.6% de los usuarios considera que es “Bastante Útil” la información emitida por los Trabajadores Sociales. Destacar de esta pregunta que ningún usuario ha valorado como “Nada Útil” o “Poco Útil”, la información que transmiten los Trabajadores Sociales. En el caso concreto del estudio realizado en la ciudad de Zaragoza, al igual que sucede en este estudio, la información que les proporcionan los Trabajadores Sociales, es valorada con una puntuación muy elevada 4.75 sobre 5 puntos y en nuestro estudio casi un 85% la consideran de utilidad.

**18. Pregunta: La información que le ha proporcionado el Trabajador Social, ¿se ajustaba a su demanda?**

En esta cuestión, un 97.8% de los usuarios encuestados reflejan que aquella información que los Trabajadores/as Sociales les emiten se corresponde con aquella demanda o problema que les plantean a los usuarios, por otro lado un 2.2% de los usuarios encuestados, afirman que aquella información que los Trabajadores/as Sociales les emiten no se corresponden con la demanda que ellos planteaban.

**19. Pregunta: ¿Cómo ha sido la claridad de la información que le ha proporcionado el Trabajador Social?**

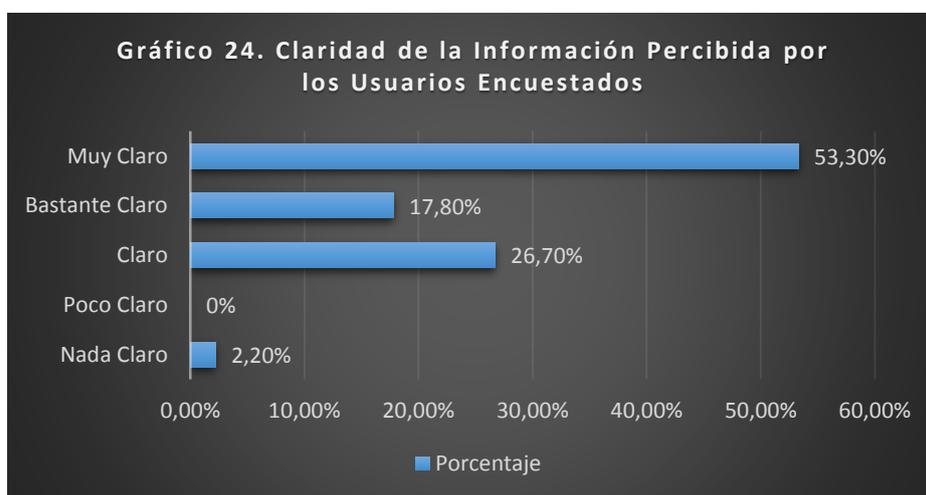


Gráfico 24. Claridad de la Información Percibida por los Usuarios Encuestados.

Tal y como podemos apreciar en el Gráfico 24, en primer lugar se encuentran aquellos usuarios que perciben que la claridad de la información que transmiten los Trabajadores Sociales es “Muy Clara” con un 53.3%, en segundo lugar encontramos a aquellos que perciben que la claridad de la información emitida por los Trabajadores Sociales es “Clara” con un 26.7%, en tercer lugar encontramos a aquellos usuarios que afirman que la información emitida por los Trabajadores Sociales es “Bastante Clara”, y en último lugar, encontramos a aquellos usuarios que manifiestan que la información transmitida por los Trabajadores Sociales es “Nada Clara” con un 2.2%. Si analizamos esta información en conjunto,

sólo un 2.2% de los usuarios consideran que la claridad a la hora de transmitir la información es nula, frente al 97.8% de los usuarios que consideran que la claridad de la información que transmiten los Trabajadores Sociales es buena, bastante buena o muy buena.

**20. Pregunta: Con respecto a las explicaciones de la documentación que le ha proporcionado el Trabajador/a Social para llevar a cabo la gestión de su demanda, éstas han sido...**

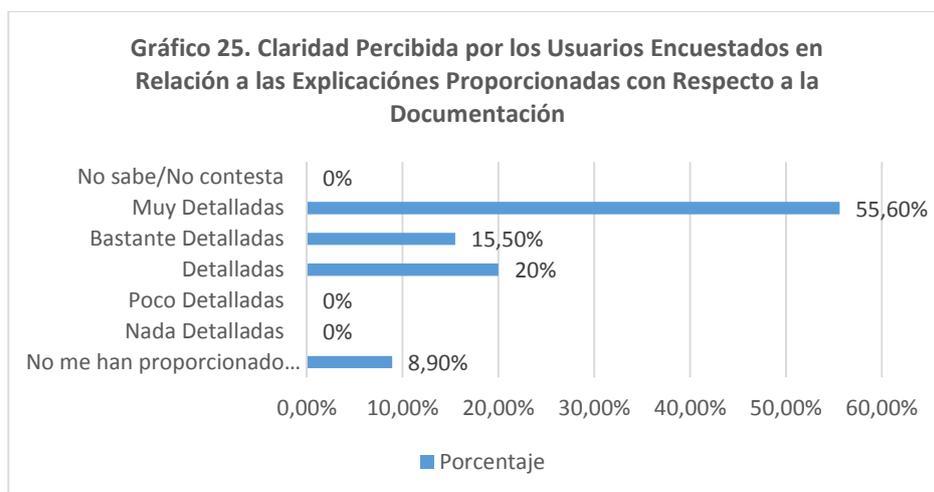


Gráfico 25. Claridad Percibida por los Usuarios Encuestados en Relación a las Explicaciones Proporcionadas con Respecto a la Documentación.

En el Gráfico 25, podemos apreciar que un 55.6% de los usuarios encuestados afirman que las explicaciones en relación a la documentación proporcionada por los Trabajadores Sociales es “Muy Detallada”, en segundo lugar encontramos a aquellos usuarios encuestados que afirman que las explicaciones en relación a la documentación proporcionada por los Trabajadores Sociales son “Detalladas” con un 20%, en tercer lugar, encontramos a aquellos usuarios que manifiestan que las explicaciones proporcionadas en relación a la documentación son “Bastante Detalladas” con un 15.5%. En último lugar, están aquellos usuarios que afirman no haber recibido documentación un 8.9%, esto se puede deber a que era su primera consulta o por otro lado no hubiesen tenido que cumplimentar ningún

formulario porque no fuese necesario solicitar ningún tipo de ayuda para la resolución de la demanda. De este gráfico es conveniente destacar que un 91.1% de los usuarios está satisfecho con la claridad de las explicaciones en cuanto a la documentación proporcionada por los Trabajadores Sociales.

3.2.6. *Actitudes del Trabajador Social en la Entrevista.*

**21. Pregunta: ¿Cómo considera que ha sido la disponibilidad del Trabajador Social en ayudarle en su problema?**

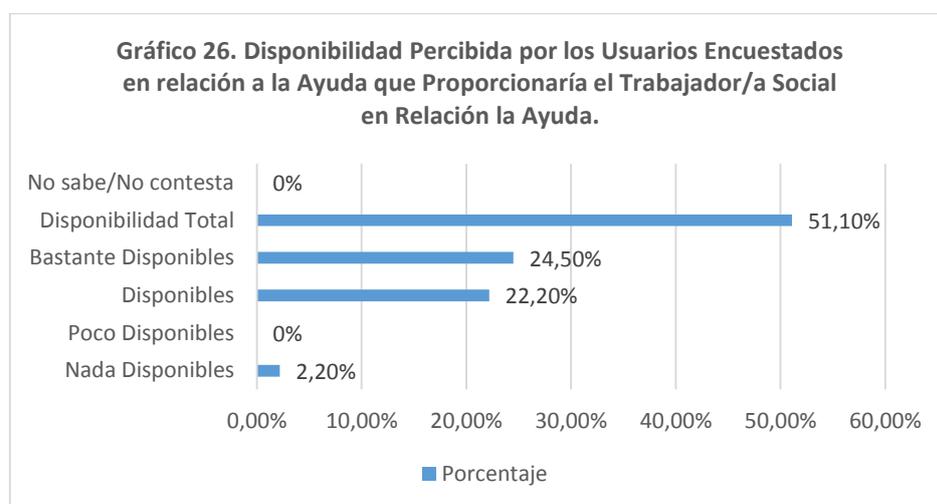


Gráfico 26. Disponibilidad Percibida por los Usuarios Encuestados en relación a la Ayuda que Proporcionaría el Trabajador/a Social en Relación la Ayuda.

En el Gráfico 26, podemos destacar, que un 51.1% de los usuarios encuestados consideran que los Trabajadores/as Sociales tienen una “Disponibilidad Total” a la hora de ayudarles en su problema, un 24.5% de los usuarios encuestados piensan que los Trabajadores/as Sociales están Bastante Disponibles para ayudarles en la resolución de su problema, un 22.2% de los usuarios, consideran que los Trabajadores/as Sociales están “Disponibles” para ayudarles en la resolución de su problema, y finalmente un 2.2% de los usuarios encuestados considera que los Trabajadores Sociales están “Nada Disponibles” para ayudarles en la resolución de su problema. En definitiva un 97.8% de los usuarios considera que los Trabajadores Sociales están disponibles para ayudarles

en la resolución del su problema, frente al 2.2% que consideran que No están disponibles a ayudarle en la resolución de su problema. Si comparamos estos datos con los obtenidos en el estudio realizado en la ciudad de Murcia, valoran la disponibilidad con una puntuación muy elevada 4.77 sobre 5 puntos, al igual que suceda con los usuarios de nuestro estudio que un 97.8% afirman que existe una elevada disponibilidad para ayudarles en su problema.

**22. Pregunta: Durante la entrevista con el Trabajador Social, ¿cuál ha sido la actitud que éste ha tomado?**

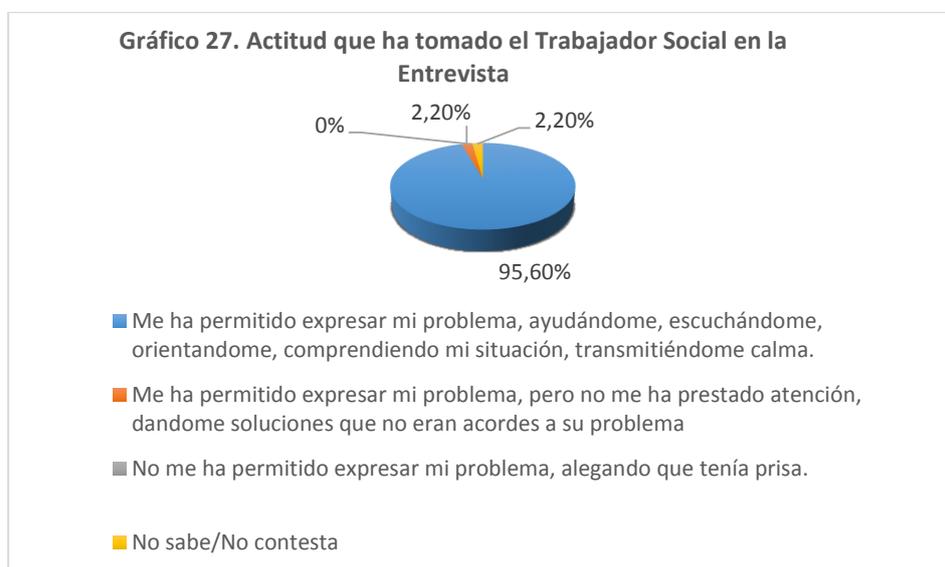


Gráfico 27. Actitud que ha tomado el Trabajador Social en la Entrevista.

En el Grafico 27, encontramos que un 95.6% de los usuarios encuestados afirman que el Trabajador/a Social les han permitido expresar su problema sintiéndose escuchados, un 2.2% de los usuarios encuestados afirman haber podido expresar su problema pero no han sido escuchados recibiendo soluciones no acordes a la demanda que planteaban, y finalmente, un 2.2% de los usuarios encuestados que afirma que No sabe o No contesta a esta pregunta. Si comparamos estos resultados con los obtenidos por el estudio de la ciudad de Murcia, la valoración que realizan ellos, es de 4.62 puntos sobre 5 en lo que respecta a la comprensión de

las necesidades de los usuarios, puntuación muy elevada que sería similar a la obtenida en nuestro estudio un 95.6%.

**23. Pregunta: Durante la intervención en el problema, ¿cómo considera usted que ha sido su participación en la resolución del mismo?**

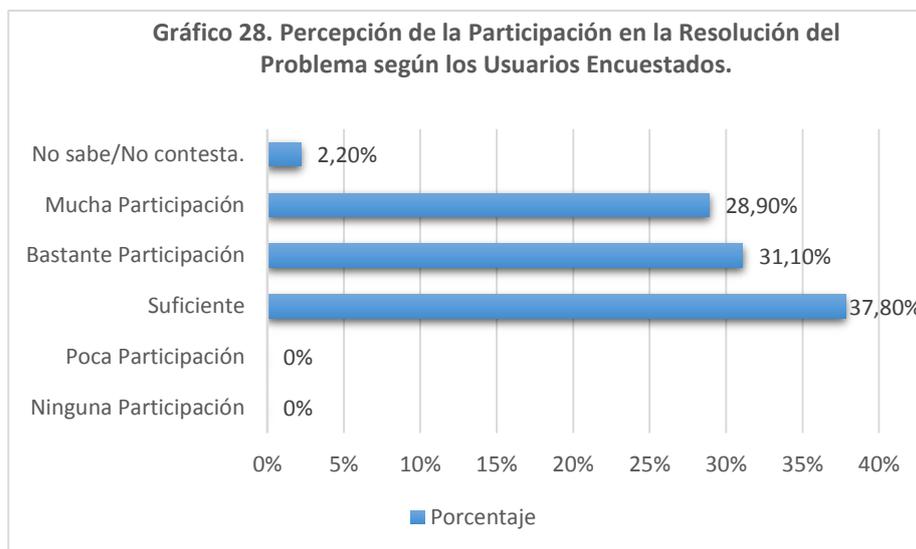


Gráfico 28. Percepción de la Participación en la Resolución del Problema según los Usuarios Encuestados.

Según se refleja en el Gráfico 28, un 37.8% de los usuarios consideran que su participación en la resolución de su problema la consideran “Suficiente”, un 31.1% consideran que su participación en la resolución de su problema ha sido “Bastante”, un 28.9% de los usuarios encuestados considera que han participado en la resolución de su problema “Mucha”, finalmente un 2.2% de los usuarios encuestados No sabía o No ha contestado a dicha pregunta. Por ello podemos concluir que los Trabajadores Sociales del medio rural vallisoletano conceden un amplio grado de participación a los usuarios.

**24. Pregunta: ¿Cuál ha sido el protagonismo que le ha otorgado el Trabajador Social en la resolución de su problema?**

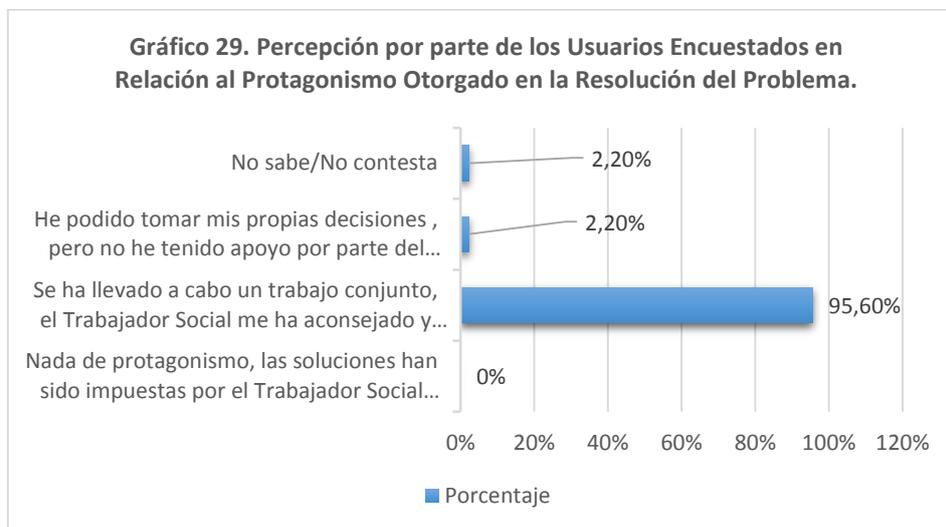


Gráfico 29. Percepción por parte de los Usuarios Encuestados en Relación al Protagonismo Otorgado en la Resolución del Problema.

En el Gráfico 29 podemos observar que un 95.6% de los usuarios encuestados afirman que los Trabajadores/as Sociales les han otorgado un protagonismo llevando a cabo un trabajo conjunto entre éstos y aquellos, es decir, han tomado una actitud empoderadora hacia el usuario, un 2.2% de los usuarios afirman no haber tenido apoyo de los profesionales siendo ellos quienes han tenido que tomar sus decisiones, es decir una actitud antipaternalista del Trabajador Social, y finalmente, un 2.2% de los usuarios encuestados No saben o No contestan a esta pregunta.

**25. Pregunta: Valore en una escala de 0 a 10 la preocupación y el interés demostrado por parte de los Trabajadores Sociales en relación al problema planteado por usted.**

La puntuación media según la percepción de los usuarios en relación a la preocupación y al interés demostrado por los profesionales del Trabajo Social con respecto al problema planteado por los usuarios. Si comparamos esta puntuación, 8.98 con la puntuación obtenida por el Estudio “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”, la puntuación obtenida por éste en relación a “Los Profesionales del Centro de Servicios Sociales se muestran dispuestos a ayudarme, y su trato es considerado y amable” es de un 9.54 puntos, es algo más de medio punto superior el del Ayuntamiento de Zaragoza que el elaborado por nosotros.

**26. Pregunta: ¿Cómo valora la respuesta recibida por parte de los trabajadores sociales en relación a sus dudas demandas, consultas?**



Gráfico 30. Valoración de la Respuesta por parte de los Usuarios Encuestados con respecto a dudas, demandas y consultas.

Según podemos apreciar en el Gráfico 30, el 48.9% de los usuarios encuestados han manifestado que la respuesta recibida por parte del CEAS ha sido Buena y Muy Buena, y un 2.2% de los usuarios afirman que la respuesta recibida por parte de los CEAS es Muy Mala.

**27. Pregunta: ¿Recomendaría a otra persona a acudir al CEAS?**

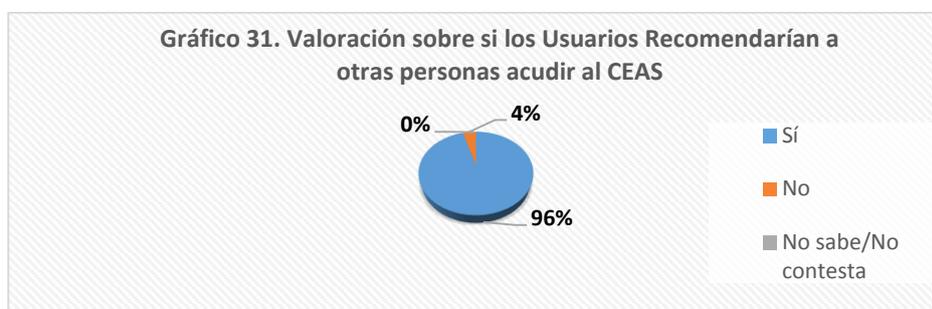


Gráfico 31. Valoración sobre si los Usuarios Recomendarían a otras personas acudir al CEAS.

Si analizamos el Gráfico 31 podemos observar que un 95.6% de los Usuarios encuestados afirman que Sí recomendarían a otras personas acudir al CEAS en caso de que tengan algún problema similar al suyo, frente al 4.4% que No recomendarían a otras personas acudir al CEAS si tuviesen un problema similar al suyo. Por ello podemos afirmar, que un elevado porcentaje de personas están muy satisfechas con el servicio que proporciona el CEAS.

**28. Pregunta: Valore en una Escala de 0 a 10 el Servicio del CEAS (en General).**

Si comparamos la valoración general que se ha obtenido de este estudio con la realizada por el Ayuntamiento de Zaragoza, éste es ligeramente superior, 9.28, en nuestro estudio ha sido un 8.91. Si procedemos a compararlo con el estudio realizado por Diputación de Valladolid y a nivel de todos los CEAS la puntuación es de 9.24, le supera en unas décimas a nuestro estudio. Si queremos comparar nuestro estudio con el realizado por el Ayuntamiento de Murcia, este obtiene una puntuación de 8.8, es ligeramente inferior a los datos obtenidos en nuestro estudio en cuanto a la satisfacción general del servicio.

## CONCLUSIONES.

### Hallazgos Significativos.

Tras la realización del análisis de datos hemos podido llegar a las siguientes conclusiones:

- **La dimensión de Atención Recibida** es una de las mejores valoradas y ello viene fundamentado en que un 97.8% de los usuarios encuestados determinan que la atención individualizada y personalizada proporcionada por los Trabajadores Sociales obtiene una valoración muy positiva, el tiempo de dedicación por parte de los profesionales de Trabajo Social a los usuarios en la atención a sus demandas es considerado por un 95.6% de los usuarios como “el necesario para atender su demanda”, y finalmente, el 82.2% de los usuarios consideran que la demora en ser recibidos no supera los 5 minutos.

La valoración que realizan los usuarios en relación a estos aspectos señalados con anterioridad, nos conducen a interpretar, que la calidad de atención proporcionada por los profesionales valorados en la muestra, es muy elevada. Esto viene a significar, el gran trabajo realizado por éstos, y la necesidad de continuar en este camino avanzando y progresando con el único propósito de proporcionar a las personas una atención integral y centrada en las necesidades de las personas con el fin de alcanzar un desarrollo pleno y en igualdad de condiciones de las mismas. En definitiva, lo establecido en la Hipótesis 1, se demuestra que sólo un 2.2% de los usuarios encuestados no están conformes con la atención proporcionada por los/as Trabajadores/as Sociales.

- **Otra de las dimensiones altamente valorada por los usuarios encuestados tiene que ver con las actitudes que adoptan los/as Trabajadores/as Sociales durante las entrevistas.** Conceden una especial importancia a la disponibilidad de los Trabajadores/as Sociales en proporcionarles ayuda, un 97.8% de los usuarios afirma que existe disponibilidad por parte de los

Trabajadores Sociales en ayudarles en su problema. Y no sólo valoran de forma muy positiva este aspecto sino que un 95.6% de los usuarios encuestados afirman haberse sentido comprendidos, escuchados, acompañados por parte de los/as Trabajadores/as Sociales a la hora de enfrentarse a la necesidad. Y finalmente encontramos la valoración que realizan los usuarios en relación al protagonismo que le conceden los trabajadores sociales en relación a su problema, un 95.6%.

De lo anterior se desprende la importancia que tiene tener en consideración a las personas que atendemos porque son las propias personas las principales protagonistas del proceso de atención. Tras el análisis de los elementos señalados previamente, podemos identificar el acompañamiento profesional realizado en las intervenciones, la autonomía y la autodeterminación reconocidas por los profesionales a los usuarios permitiéndoles que tomen un papel activo en la resolución y satisfacción de sus propias necesidades. Finalmente, lo establecido en la Hipótesis 3, aunque el porcentaje establecido no se aproxima, sí que podemos observar que un 95.6% de los usuarios encuestados, afirman que los/as Trabajadores/as Sociales emplean un trabajo colaborativo con ellos a la hora de la resolución de los problemas.

- **Otro de los aspectos que más nos ha llamado la atención ha sido la claridad de la información transmitida por los profesionales a los usuarios.** Si analizamos en profundidad esta dimensión, podemos encontrar que el 100% de los usuarios encuestados afirman que la información que reciben de los/as Trabajadores/as Sociales les ha sido útil sin existir por tanto ningún encuestado que la información proporcionada no haya tenido ningún tipo de utilidad. La claridad con la cual los/as Trabajadores/as Sociales transmiten la información a los usuarios, según el 97.8% de los usuarios, es clara, es decir, que los usuarios entienden aquello que firman, aquello que solicitan, los requisitos de acceso, entre otros. Y finalmente, la valoración que realizan los usuarios en cuanto a la capacidad de los/as Trabajadores/as Sociales de

ajustarse a la demanda planteada por ellos, reflejándose que un 97.8% de los usuarios afirmaban esta cuestión.

Tras analizar esto se puede extraer, la capacidad que disponen los/as Trabajadores/as de adaptarse a las características de la persona a la que atiende teniendo en cuenta su nivel cultural y su capacidad de comprensión del lenguaje, para poder ajustarse a la demanda que plantea el usuario, utilizando la escucha activa con el fin de hacer ver al usuario nuestra intención de ayudarle, permitiéndole percibir que aquella información que le transmite el/la Trabajador/a Social, le resulte útil en la resolución de la demanda planteada. En último término, en relación a lo señalado en la Hipótesis 2, el resultado obtenido en el estudio es superior al definido en la Hipótesis

- **Finalmente, otro de los aspectos que nos ha llamado la atención ha sido que uno de los aspectos con menor valoración ha sido el estado de las infraestructuras, un 7.98 sobre 10.** Ello nos lleva a interpretar que las personas tienden a dar una mayor a la atención recibida, a las actitudes que toman los profesionales durante las intervenciones realizadas, a la información que les transmiten tanto en claridad, como en utilidad y en adaptación a las necesidades planteadas por el usuario. Con respecto a la Hipótesis 4, los usuarios encuestados sí que se encuentran satisfechos con el estado en que se encuentran las infraestructuras de los SIO y CEAS, aunque el valor no se corresponde con el establecido en dicha hipótesis.
- **Si comparamos el dato obtenido en nuestro estudio sobre la satisfacción general del servicio, un 8.91 sobre 10 (89.11%), con el dato obtenido por AEVAL en relación a la satisfacción con el funcionamiento de los servicios sociales, un 42% (dato más bajo en el periodo 1994-2013), nos lleva a plantearnos, ¿por qué en nuestro estudio obtenemos una puntuación más alta que en el estudio realizado por AEVAL? ¿Ha influido el poder que tienen los Trabajadores Sociales sobre los usuarios?**

Como conclusión a estas ideas, es conveniente señalar que los usuarios de los servicios sociales de primer nivel del medio rural de la provincia de Valladolid, su modelo de atención de calidad, se encuentra basado en ser atendidos de forma individualizada y personalizada disponiendo del tiempo necesario para poder exponer sus demandas y necesidades y poder entender y comprender de forma clara aquella información que les transmite el/la Trabajador/a Social. Necesitan que su capacidad de autodeterminación y de autonomía, sean reconocidas por los propios profesionales, y tener un papel activo y participante en su proceso de intervención para la satisfacción de sus propias necesidades.

#### Propuestas de Nuevos Estudios.

Tras la realización de este estudio, dejamos la puerta abierta a la realización de nuevos estudios que complementen y mejoren el ya realizado para ello planteamos:

- La ampliación de este estudio incluyendo a todos los CEAS pertenecientes a la Diputación Provincial de Valladolid, y comparando las diferencias existentes entre sí en relación a la atención proporcionada, con el único objetivo de mejorar la calidad de las intervenciones.
- La realización de este estudio de nuevo, tras la aplicación de la LRSAL, con el fin de comparar si dichos resultados en relación a la atención han sufrido o no variaciones.

## BIBLIOGRAFÍA.

Agencia de Evaluación Calidad de los Servicios. (2014). *Calidad de los Servicios Públicos en Tiempos de Austeridad*. Madrid: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Agencia de Evaluación y Calidad.

Alemán, M.C. (1993). Una Perspectiva de los Servicios Sociales en España. *Alternativas: Cuadernos de Trabajo Social*, 2, pp. 195-205.

Ayuntamiento de Madrid. (2010). *Satisfacción de los Usuarios de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid*. Recuperado de: [http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/Observatorio\\_Ciudad/06\\_S\\_Percepcion/SPCEstudiosSectoriales/AServiciosSociales/ficheros/Informe2452010ESU.pdf](http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/Observatorio_Ciudad/06_S_Percepcion/SPCEstudiosSectoriales/AServiciosSociales/ficheros/Informe2452010ESU.pdf).

Barranco, M.C. (2004). La Intervención en Trabajo Social desde la Calidad Integrada. *Alternativas: Cuadernos de Trabajo Social*, 12, pp. 79-102.

Constitución Española de 1978. Boletín Oficial del Estado, 311, de 29 de diciembre de 1978.

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, pp. 115-125. Doi: [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_CUTS.2014.v27.n1.42386](http://dx.doi.org/10.5209/rev_CUTS.2014.v27.n1.42386)

Decreto 13/1990, de 25 de enero, por el que se regula el Sistema de Acción Social de Castilla y León. Boletín Oficial de Castilla y León, 57, de 21 de Marzo de 1990.

Diputación de Valladolid. (2014). *Mapa de Procesos de Acción Social de la Diputación de Valladolid*. Material no publicado.

Diputación de Valladolid (2015). *Diputación de Valladolid*. Recuperado de: [http://www.diputaciondevalladolid.es/extras/as\\_ceas/cartel\\_ceas\\_cita\\_previa.pdf](http://www.diputaciondevalladolid.es/extras/as_ceas/cartel_ceas_cita_previa.pdf)

Diputación de Valladolid (2013). Presupuestos 2013. Valladolid: Diputación de Valladolid.

Diputación de Valladolid (2014). Presupuestos 2014. Valladolid: Diputación de Valladolid.

Diputación de Valladolid (2015). Presupuestos 2015. Valladolid: Diputación de Valladolid.

Fernández, J.N. (2011). Servicios Sociales, Derechos de Ciudadanía y Atención Centrada en la Persona. *TS nova: Trabajo Social y Servicios Sociales*, 3, pp. 37-48.

García, B. (2007). Los Profesionales del Trabajo Social y la Ética Profesional ante los Nuevos Retos y Necesidades Sociales. *Humanismo y Trabajo Social*, 6, pp. 173-188.

García, G. (2012). Aproximación Teórica sobre la Calidad Percibida en los Servicios Sociales. *TSMU: Revista de Trabajo Social de Murcia*, 17, pp. 11-15.

García, G., Barriga, L., Ramírez, J.M., Santos, J. (2014). *Informe sobre el Índice de Desarrollo de los Servicios Sociales 2014*. Madrid: Asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales.

Giménez, V.M., Doménech, Y., Lillo, A., Lorenzo, J. (2012). La Calidad en los Servicios Sociales de Atención Primaria desde la Perspectiva de las Personas Usuarias. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 12 (Extra), pp. 61-71. Doi: 10.5218/PRTS.2012.0007

Guillén, E. (1993). La burocratización del Trabajo Social en Intervención Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 6, pp. 181-193.

Hueso, A., Cascant, M.J. (2012). *Cuadernos Docentes en Procesos de Desarrollo Nº 1: Metodología y Técnicas Cuantitativas*. Valencia: Universitat Politècnica de València.

Instituto Nacional de Estadística. (2015). *Instituto Nacional de Estadística*. Recuperado de: <http://www.ine.es/jaxi/tabla.do>

Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local. Boletín Oficial del Estado, 80, de 3 de abril de 1985.

Ley 1/1998, de 4 de junio, de Régimen Local de Castilla y León. Boletín Oficial del Estado, 197, de 18 de agosto de 1998.

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. Boletín Oficial del Estado, 299, de 15 de diciembre de 2006.

Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla y León. Boletín Oficial del Estado, 288, de 1 de diciembre de 2007.

Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León. Boletín Oficial del Estado, 7, de 8 de enero de 2011.

Ley 10/2012, de 21 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad de Castilla y León para el año 2013. Boletín Oficial del Estado, 21, de 24 de enero de 2013.

Ley 12/2013, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad de Castilla y León para el año 2014. Boletín Oficial del Estado, 24, de 28 de enero de 2014.

Ley 11/2014, de 22 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad de Castilla y León para 2015. Boletín Oficial de Castilla y León, 249, de 29 de diciembre de 2014.

Lima, A.I. (coord.) (2013). *I Informe sobre los Servicios Sociales en España*. Madrid: Consejo General del Trabajo Social.

Medina, M. E. (2011). Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios. *Zerbitzuan*, 50, pp. 85-100. Doi: 10.5569/1134-7147.50.07

Pérez, R. (1984). Instrumentos de Recogida de Datos y de Medida. En Pérez, R. (coord.) *Pedagogía Experimental: La Medida en Educación (ed.)*, pp. 77-118, Madrid: UNED.

Red, N., Prieto, J.M. (2000). Trabajo Social y Medio Rural. En Martínez, M.J (coord.), *Para el Trabajo Social: Aportaciones Teóricas y Prácticas (ed.)*, pp. 301-337, Granada: Maristán.

Rodríguez, V., Pruneda, G., Cueto, B. (2014). Actitudes de la Ciudadanía Hacia los Servicios Públicos. Valoración y Satisfacción en el Periodo 2009-2011. *Política y Sociedad*, 51, 2, pp. 595-618.

Doi: [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_POSO.2014.v51.n2.43561](http://dx.doi.org/10.5209/rev_POSO.2014.v51.n2.43561)

Rodríguez, C., Salvador, M.J., Rueda, J.D., Hernández, L.A. (2014). *Los Servicios Sociales en Clave de Satisfacción de la Ciudadanía*. Material no publicado.

Rueda, J.D. (1996). El Espacio Rural. Significación y Características. En Red, N. (coord.), Rueda, J.D., De la Rosa, P., Prieto, J.M, *La Intervención Integral en Municipios Menores de 20000 Habitantes (ed.)*, pp. 154-178, Salamanca: Varona.

Salvador, M.J. (2000). Calidad y Servicios Sociales. En Salvador, M.J, Díaz, J.A (coord.) *Nuevas Perspectivas de los Servicios Sociales (ed.)*, pp. 215-256, Madrid: UNED.

Salvador, M.J., Rodríguez, C., Rueda, J.D. (2014). Estudio sobre la Satisfacción de los Usuarios de los CEAS del Ayuntamiento de Palencia. Recuperado de: <http://sociologiaytrabajosocial.sitios.uva.es/?q=node/38>

Sanz, V. (2006). Aula Virtual IES Cura Valera. Recuperado de: <http://aula.iescuravalera.es/mod/resource/view.php?id=119>

Uceda, F.X., Martínez, L., Navarro, J.J, Botija, M.M. (2013). La Pérdida de Garantías en los Servicios Sociales Comunitarios: La Reforma Local. *Azarbe. Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 3, pp. 247-251.

Zamanillo, T. (2012). Las Relaciones de Poder en las Profesiones de Ayuda. Una Cuestión Ética de Primer Orden. *Azarbe. Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 1, pp. 157-170.

## ANEXOS.

### Anexo I: Carta de solicitud de Permiso.



Universidad de Valladolid

Estimado Sr. D Aurelio Baró Gutiérrez,

Primeramente, procedo a mi presentación, soy Laura León Domingo, profesora del Departamento de Sociología y Trabajo Social de la Universidad de Valladolid, y tutora del Trabajo de Fin de Grado en Trabajo Social en el cuarto curso. El alumno, Javier Sanz Martín, a quien tutorizo, me ha planteado la realización de una Investigación Social sobre el Grado de Satisfacción de los Usuarios en los Centros de Acción Social de Portillo, Íscar y Cercanías 2, persiguiendo los siguientes objetivos:

- General: Conocer la calidad percibida por los usuarios de los CEAS del medio rural de la provincia de Valladolid, integrados aquéllos dentro del Área de Acción Social de la Diputación Provincial de Valladolid, con el fin de conocer las fortalezas, y debilidades que tienen los CEAS del medio rural vallisoletano.
- Específicos:
  - o Identificar las dimensiones de la calidad percibida por los usuarios a partir del instrumento SERVQUAL.
  - o Conocer las diferentes opiniones que aportan los usuarios del medio rural acerca de las dimensiones de la calidad percibida por éstos.
  - o Identificar las fortalezas y las debilidades de los CEAS con el fin de identificar los puntos fuertes del servicio y aquellos aspectos que deban ser objeto de mejora.
  - o Comparar los resultados obtenidos en este estudio con aquellos otros resultados obtenidos de otros estudios.



Universidad de Valladolid

El beneficio que podría obtener el Área de Acción Social, sería la posesión de una herramienta para llevar a cabo la evaluación de la calidad en los diferentes Centros de Acción Social pertenecientes a la Diputación de Valladolid, al mismo tiempo que se materializaría el Título V sobre la calidad de los Servicios Sociales de la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León , además de permitirles conocer las potencialidades y debilidades que poseen los Centros de Acción Social.

Por ello, me gustaría pedirle su autorización para que dicho alumno pudiese realizar entrevistas de carácter personal a los usuarios de los Centros de Acción Social de Portillo, Íscar y Cercanías 2. El número de entrevistas será 45, llevando a cabo 15 en cada Centro de Acción Social. En caso de no poder autorizar dicha petición, solicito la posibilidad de que el alumno Javier Sanz Martín pueda realizar entrevistas a las/los profesionales que trabajan en dichos Centros de Acción Social, que le permitan comprobar los objetivos planteados inicialmente en este escrito.

Una vez finalizado este estudio y defendido ante el Tribunal del Trabajo de Fin de Grado de la Facultad de Educación y Trabajo Social de la Universidad de Valladolid, mi intención sería presentarle los resultados y conclusiones obtenidas fruto de la investigación realizada.

El teléfono de contacto del alumno es: XXXXXXXX

Y su dirección de correo electrónico: correo@correo.es

Finalmente, quisiera agradecerle su interés por esta investigación.

Reciba un cordial saludo,

Laura León Domingo.

Anexo II: Respuesta recibida de Diputación de Valladolid.

  
DIPUTACION PROVINCIAL  
DE VALLADOLID

Área: IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y CULTURA  
Servicio: ACCIÓN SOCIAL  
Expediente nº: 422/15

NOTIFICACIÓN del Decreto de la Presidencia nº: 1185  
dictado en fecha: 14 ABR. 2015

Vistos los antecedentes obrantes en el expediente nº 422/15, relativo a la realización de un estudio sobre el grado de satisfacción de los usuarios de CEAS, de conformidad con la propuesta de la Coordinadora de CEAS, conformada por el Jefe de Servicio de Acción Social, y en uso de las atribuciones que me concede la legislación vigente, **RESUELVO:**

**UNICO.**- Autorizar a la Universidad de Valladolid a que se realice por parte de D. Javier Sanz Martín un estudio o investigación sobre el grado de satisfacción de los usuarios de los CEAS de Portillo, Iscar y Cercanías II, en el marco del Trabajo de Fin de Grado de Trabajo Social de este alumno, en las condiciones que figuran en el expediente administrativo.

*De conformidad con lo dispuesto en el art. 89.3 de la Ley 30/1992, contra este acto resolutorio procede recurso potestativo de reposición ante el mismo órgano que lo ha dictado en el plazo de un mes o, directamente, recurso contencioso administrativo ante los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo de Valladolid, en el plazo de dos meses, computándose tales plazos a partir del día siguiente al de la notificación o publicación procedentes, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar cualquier otro que estimen oportuno.*

**Recursos:** Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa y es definitiva en dicha vía, pueden los interesados interponer, alternativamente, cualquier de los siguientes recursos:  
a) Recurso potestativo de reposición ante el mismo órgano que ha dictado la resolución, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente al de la notificación. Dicho recurso deberá ser resuelto y notificado en el plazo de un mes, entendiéndose, en caso contrario, presuntamente desestimado.  
Contra la desestimación expresa o presunta del recurso de reposición cabe recurso contencioso-administrativo ante los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo de Valladolid, en los plazos que a tal efecto señala el artículo 46 de la Ley 29/1998.  
b) Directamente recurso contencioso-administrativo ante los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo de Valladolid, en el plazo de dos meses, contados a partir del día siguiente al de la notificación.  
No se podrá interponer recurso contencioso-administrativo hasta que sea resuelto expresamente o se haya producido la desestimación presunta del recurso de reposición interpuesto.  
No obstante, los interesados podrán ejercitar cualquier otro recurso que estimen oportuno.

Valladolid, 15 ABR. 2015

LA SECRETARIA GENERAL,  
P.D. Dcto. 4436/07  
LA OFICIAL MAYOR,



D. JAVIER SANZ MARTÍN

REGISTRO PIMENTEL DIPUTACION  
VALLADOLID  
SALIDA  
002 Nº. 201500010295  
15/04/2015 13:29:15

Anexo III: Cuestionario utilizado para medir la calidad percibida.

**ENCUESTA DE VALORACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS CEAS DE ZONAS RURALES.**

<b>Conocimiento del CEAS:</b>	
<p><b>1. ¿A través de qué fuentes de información ha conocido la existencia del CEAS?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Servicios Públicos (Empleo, Sanidad, Educación, Guardia Civil, Policía Municipal).</li><li>b. Ayuntamiento.</li><li>c. Redes Familiares y de amistad (Familiares, Vecinos, Amigos).</li><li>d. Asociaciones municipales.</li><li>e. Otros (Especificar cuál).</li><li>f. No sabe/No contesta.</li></ul> <p><b>2. ¿Ha acudido alguna vez más al CEAS?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. No, es la primera vez.</li><li>b. Sí, he acudido más veces.</li><li>c. No sabe/ No contesta.</li></ul> <p><b>3. ¿Cuál ha sido el tema de su consulta?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Personas Mayores.</li><li>b. Violencia de Género.</li><li>c. Menores.</li><li>d. Dificultades Económicas y/o Sociales.</li><li>e. Discapacidad.</li><li>f. Otros (Especificar cuál).</li><li>g. No sabe/No contesta.</li></ul> <p><b>4. La consulta era para...</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Usted.</li><li>b. Menor de Edad</li><li>c. Familiar (persona mayor y/o discapacitada que no puede acudir).</li><li>d. Unidad Familiar.</li><li>e. Otro (Especificar cuál).</li><li>f. No sabe/No contesta.</li></ul>	
<b>Instalaciones del Servicio de Orientación e Información.</b>	
<p><b>5. ¿Existen barreras arquitectónicas para acceder al despacho del Trabajador Social?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Sí existen, pero se dispone de elementos alternativos (rampas, elevadores, etc) que permiten acceder al despacho del Trabajador Social.</li><li>b) Sí existen, impidiendo en algunos casos que las personas puedan acceder al despacho del Trabajador Social.</li><li>c) No.</li><li>d) No sabe/No contesta.</li></ul> <p><b>6. Con respecto a la sala de espera, ¿dispone el SIO de una sala de espera?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Sí, cuenta con elementos para sentarse.</li><li>b) Sí, pero no existen elementos que permitan a las personas sentarse.</li><li>c) No, la sala de espera es un pasillo que dispone de elementos para sentarse.</li><li>d) No, la sala de espera es un pasillo que carece de elementos para sentarse.</li><li>e) No sabe/ No contesta</li></ul> <p><b>7. En relación a los carteles indicativos, ¿el SIO cuenta con carteles indicativos que nos permitan llegar al despacho del Trabajador Social?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Sí, dispone de carteles indicativos en diferentes idiomas, que permiten llegar de forma fácil al despacho del Trabajador Social.</li><li>b) Sí, dispone de carteles indicativos en un único idioma (Español).</li><li>c) Sí, dispone de carteles indicativos que provocan confusión para acceder al despacho del Trabajador Social.</li><li>d) No dispone de carteles indicativos.</li><li>e) No sabe/No contesta.</li></ul> <p><b>8. Valore en una escala de 0 a 10 dónde 0 es muy negativo y 10 muy positivo, el estado de las infraestructuras donde se presta el Servicio de Información y Orientación.</b></p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>0 <input type="checkbox"/>1 <input type="checkbox"/>2 <input type="checkbox"/>3 <input type="checkbox"/>4 <input type="checkbox"/>5 <input type="checkbox"/>6 <input type="checkbox"/>7 <input type="checkbox"/>8 <input type="checkbox"/>9 <input type="checkbox"/>10</p> <p><b>9. ¿Qué mejoras se deberían llevar a cabo en las Instalaciones del SIO?</b></p>	

Tiempo de apertura del CEAS

10. ¿Cuál es la frecuencia en que se encuentra abierto el SIO?
- a) Tres días a la semana
  - b) Dos días a la semana
  - c) Una vez a la semana.
  - d) Quincenalmente.
  - e) Sólo cuando existe alguna demanda.
  - f) No sabe/No contesta.
11. ¿Cómo considera que es esa frecuencia de apertura en cuanto a días a la semana?
- a) Insuficiente.
  - b) Poco suficiente.
  - c) Adecuado.
  - d) Muy Adecuados.
  - e) No sabe/No contesta.
12. Con respecto a los horarios de apertura, considera que son:
- a) Insuficientes.
  - b) Adecuados
  - c) Muy Adecuados
  - d) No sabe/No contesta.
13. Desde que usted pidió la cita hasta que le han dado cita, ¿cuánto tiempo ha pasado?
- a) He venido sin cita previa.
  - b) Una semana o menos.
  - c) Dos semanas.
  - d) Tres semanas.
  - e) 1 mes.
  - f) Más de un mes.
  - g) No sabe/No contesta.
14. Exponga algunas sugerencias de mejora para el tiempo de frecuencia del SIO.

Atención Recibida

15. ¿Cómo valoraría la atención individualizada y personalizada proporcionada por el trabajador social?
- a. Inadecuada.
  - b. Poco adecuada.
  - c. Adecuada.
  - d. Bastante adecuada.
  - e. Muy adecuada.
  - f. No sabe/No contesta.
16. Con respecto a la confidencialidad que el propio Trabajador Social tendría con respecto a sus datos, ¿Cómo considera que sería?
- a. Inadecuada.
  - b. Poco adecuada.
  - c. Adecuada.
  - d. Bastante adecuada.
  - e. Muy Adecuada.
  - f. No sabe/No contesta.
17. ¿Qué intervalo de tiempo ha estado esperando desde que tenía fijada su cita hasta que ha sido recibido por el Trabajador Social?
- a. Han sido puntuales.
  - b. Entre 0 y 5 minutos.
  - c. Entre 6 y 10 minutos.
  - d. Entre 11 y 15 minutos.
  - e. Entre 16 y 30 minutos
  - f. Más de 30 minutos.
  - g. No sabe/No contesta.
18. El tiempo de atención de su consulta, ¿Cómo considera que ha sido?
- a. Insuficiente.
  - b. Ha estado conmigo lo que he necesitado.
  - c. Ha estado más tiempo del que he necesitado.
  - d. No sabe/No contesta.
19. Indique qué sugerencias de mejora realizaría con respecto a los anteriores aspectos señalados.

**Información aportada por el Trabajador Social**

- 20. Valore la utilidad de la información proporcionada por el Trabajador Social**
- a. Nada útil.
  - b. Poco útil.
  - c. Útil
  - d. Bastante útil.
  - e. Muy útil.
  - f. No sabe/No contesta.
- 21. La información que ha sido proporcionada por el Trabajador Social ¿se ajustaba a su demanda?**
- a. Sí, se ha ajustado a mi demanda.
  - b. Sí, aunque ha habido aspectos que no.
  - c. No tenía nada que ver con la demanda que he planteado.
  - d. No sabe/No contesta.
- 22. ¿Cómo ha sido la claridad de la información que ha emitido el Trabajador Social?**
- a. Nada claro.
  - b. Poco claro.
  - c. Claro.
  - d. Bastante claro.
  - e. Muy claro.
- 23. Con respecto a las explicaciones de la documentación que ha proporcionado el Trabajador Social para llevar a cabo la gestión de la demanda éstas han sido...**
- a. Nada detalladas.
  - b. Poco detalladas.
  - c. Detalladas.
  - d. Bastante detalladas.
  - e. Muy detalladas.
  - f. No me han proporcionado documentación.
  - g. No sabe/No contesta.
- 24. Exponga brevemente alguna sugerencia de mejora de los aspectos relacionados con la información.**

Actitudes del Trabajador Social en la entrevista

- 25. ¿Cómo ha sido la disponibilidad del Trabajador Social del CEAS en ayudarle en su problema?**
- Nada disponibles.
  - Poco disponibles.
  - Disponibles.
  - Bastante disponibles.
  - Disponibilidad total.
  - No sabe/No contesta.
- 26. Durante la entrevista con el trabajador social ¿cuál ha sido la actitud que éste ha tomado?**
- Me ha permitido expresar mi problema, él me ha escuchado atentamente y ha comprendido mi situación, transmitiéndome calma y orientándome, asesorándome e informándome.
  - Me ha permitido expresar mi problema, pero no me ha escuchado, dándome una solución que no era acorde a mi problema.
  - No me ha permitido expresar mi problema, alegando que tenía prisa.
  - No sabe/No contesta.
- 27. ¿Durante la intervención en el problema, cómo considera que ha sido su participación en la resolución del mismo?**
- Ninguna.
  - Poca.
  - Suficiente.
  - Bastante.
  - Mucha.
  - No sabe/No contesta.
- 28. ¿Cuál ha sido el protagonismo que le ha otorgado el Trabajador Social en la resolución de su problema?**
- Nada de protagonismo, las soluciones han sido impuestas por el trabajador social sin tener opción de poder exponer mis aspiraciones.
  - Se ha llevado a cabo un trabajo conjunto, el Trabajador Social me ha aconsejado y me ha guiado permitiéndome que sea yo quien tome mis propias decisiones.
  - He podido tomar mis propias decisiones, pero no he tenido ni apoyo, ni alternativas planteadas por el propio profesional.
  - No sabe/No contesta.
- 29. Valore en una escala de 0 a 10 la preocupación y el interés demostrado por parte de los Trabajadores Sociales en relación al problema planteado por usted**
- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 30. ¿Cómo valora la respuesta recibida por parte de los CEAS en referencia a sus dudas a sus demandas o consultas?**
- Muy malo.
  - Malo.
  - Bueno.
  - Muy Bueno.
  - No sabe/No contesta.
- 31. ¿Recomendaría a otra persona acudir a los Servicios Sociales del CEAS?**
- Sí.
  - No.
  - No sabe/No contesta.
- 32. En una escala de 0 a 10 ¿cómo valora el servicio CEAS (en general)?**
- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 33. Exponga brevemente algunas de las mejoras que plantearía que se deben realizar.**

**Datos de la Persona**

- 1. ¿Cuál es el rango de edad en el que se encuentra la persona que acude al CEAS?**
  - a. Menos de 18 años de edad.
  - b. Entre 19 y 35 años de edad.
  - c. Entre 36 y 50 años de edad.
  - d. Entre 51 y 65 años de edad.
  - e. Más de 66 años de edad.
  - f. No sabe/No contesta
- 2. Sexo de la persona.**
  - a. Hombre.
  - b. Mujer.
  - c. No sabe/ No contesta.
- 3. Nacionalidad:**
  - a. Española.
  - b. Otra (Indicar cuál).
  - c. No sabe/No contesta.

Anexo IV: Volcado de Datos.

*Datos Sociodemográficos.*

Rangos de edad.	Nº de Personas	Porcentaje
<b>Menos de 18 años</b>	0	0%
<b>Entre 19 y 35 años</b>	7	15.6%
<b>Entre 36 y 50 años.</b>	21	46.7%
<b>Entre 51 y 65 años</b>	11	24.4%
<b>Más de 66 años</b>	6	13.3%

Tabla 2: Rango de edad de las personas participantes en el estudio.

Género	Nº de Personas	Porcentaje
<b>Masculino</b>	14	31%
<b>Femenino</b>	31	69%

Tabla 3. Género de los Participantes.

Nacionalidad	Nº de Personas	Porcentaje
<b>Española</b>	39	86.7%
<b>Rumana</b>	1	2.2%
<b>Búlgara</b>	3	6.7%
<b>Ecuatoriana</b>	1	2.2%
<b>Portuguesa</b>	1	2.2%

Tabla 4.Nacionalidad de los Participantes

*Datos obtenidos en el Estudio.*

*Conocimiento del CEAS.*

Fuentes de Información	Nº de Personas	Porcentaje
<b>Servicios Públicos</b>	10	22.2%
<b>Ayuntamiento</b>	12	26.7%
<b>Redes Familiares o de Amistad</b>	21	46.7%
<b>Asociaciones</b>	2	4.4%
<b>Otros</b>	0	0%
<b>No sabe/No contesta</b>	0	0%

Tabla 5. Fuentes de conocimiento del CEAS.

Ocasiones que ha acudido al CEAS	Nº de Personas	Porcentaje
<b>Sí, he acudido en más ocasiones</b>	38	84.4%
<b>No, es la primera vez</b>	7	15.6%
<b>No sabe/No contesta</b>	0	0%

Tabla 6. Ocasiones que han acudido los participantes al CEAS.

ESTUDIO SOBRE LA CALIDAD PERCIBIDA EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE PRIMER NIVEL EN EL MEDIO RURAL DE LA PROVINCIA DE VALLADOLID

Temas de Consulta	Nº de Personas	Porcentaje
Personas Mayores	16	35.6%
Violencia de Género	1	2.2%
Menores	1	2.2%
Dificultades Económicas/Sociales.	23	51.1%
Discapacidad	4	8.9%
Otro (No sabe/No contesta)	0	0%
No sabe/No contesta	0	0%

Tabla 7. Temas de Consulta de los Participantes.

Destinatario/s de la Consulta	Nº de Personas	Porcentaje
Usted	9	20%
Menor de Edad	1	2.2%
Familiar (Persona mayor o con discapacidad que no puede acudir)	19	42.2%
Unidad Familiar	16	35.6%
Otro (Indicar cuál)	0	0%
No sabe/No contesta	0	0%

Tabla 8. Destinatarios de la Consulta.

*Instalaciones del CEAS.*

Barreras Arquitectónicas	Nº de Personas	Porcentaje
Sí existen pero contienen elementos que permiten acceder al SIO	25	55.6%
Sí existen impidiendo acceder al SIO	5	11.1%
No existen.	15	33.3%
No sabe/No contesta	0	0%

Tabla 9. Barreras Arquitectónicas.

Existencia De Sala de Espera	Nº de Personas	Porcentaje
Sí, cuenta con elementos para sentarse	40	88.9%
Sí, pero no existen elementos que permitan a las personas sentarse	0	0%
No, la sala de espera es un pasillo que dispone de elementos para sentarse	5	11.1%
No, la sala de espera es un pasillo que carece de elementos para sentarse	0	0%
No sabe/No contesta	0	0%

Tabla 10. Existencia de Sala de Espera.

ESTUDIO SOBRE LA CALIDAD PERCIBIDA EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE PRIMER NIVEL EN EL MEDIO RURAL DE LA PROVINCIA DE VALLADOLID

Existencia de Carteles Indicativos	Nº de Personas	Porcentaje
<b>Sí, dispone de carteles indicativos en diferentes idiomas</b>	0	0%
<b>Sí, dispone de carteles indicativos en un único idioma (Español)</b>	35	77.8%
<b>Sí, dispone de carteles indicativos que provocan confusión.</b>	0	0%
<b>No dispone de Carteles Indicativos</b>	10	22.2%
<b>No sabe/No Contesta.</b>	0	0%

Tabla 11. Existencia de Carteles Indicativos.

*Tiempo de Apertura del SIO.*

Tiempo de Apertura (Días Semana)	Nº de Personas	Porcentaje
<b>Tres días a la Semana</b>	5	11.1%
<b>Dos días a la Semana</b>	10	22.2%
<b>Una vez a la semana</b>	30	66.7%
<b>Quincenalmente</b>	0	0%
<b>Sólo cuando existen demandas</b>	0	0%
<b>No sabe/No contesta</b>	0	0%

Tabla 12. Tiempo de Apertura del SIO (Días)

Opinión sobre la frecuencia de apertura en días	Nº de Personas	Porcentaje
<b>Insuficiente</b>	3	6.7%
<b>Poco suficiente</b>	7	15.6%
<b>Adecuado</b>	33	73.3%
<b>Muy Adecuado</b>	2	4.4%
<b>No sabe/No contesta</b>	0	0%

Tabla 13. Opinión sobre la frecuencia de apertura en días.

Opinión sobre los horarios de apertura.	Nº de Personas	Porcentaje
<b>Insuficientes</b>	6	13.3%
<b>Adecuados</b>	30	66.7%
<b>Muy Adecuados</b>	9	20%
<b>No sabe/No contesta</b>	0	0%

Tabla 14. Opinión acerca de los horarios de apertura

Tiempo transcurrido desde la petición de cita, hasta el día de la cita.	Nº de Personas	Porcentaje
<b>Sin cita previa</b>	2	4.4%
<b>Una semana o menos</b>	38	84.4%
<b>Dos semanas</b>	3	6.7%
<b>Tres semanas.</b>	1	2.2%
<b>Un mes.</b>	1	2.2%
<b>Más de un mes</b>	0	0%
<b>No sabe/No contesta.</b>	0	0%

Tabla 15. Tiempo transcurrido desde la petición de la cita hasta el día de la cita.

*Atención Recibida.*

Valoración de la Atención Individualizada y Personalizada	Nº de Personas	Porcentaje
<b>Inadecuada</b>	1	2.2%
<b>Poco Adecuada</b>	0	0%
<b>Adecuada</b>	9	20%
<b>Bastante Adecuada</b>	5	11.1%
<b>Muy Adecuada</b>	30	66.7%
<b>No sabe/No contesta</b>	0	0%

Tabla 16. Valoración de la Atención Individualizada y Personalizada

Confidencialidad de los datos.	Nº de Personas	Porcentaje
<b>Inadecuada</b>	1	2.2%
<b>Poco Adecuada</b>	0	0%
<b>Adecuada</b>	14	31.1%
<b>Bastante Adecuada</b>	3	6.7%
<b>Muy Adecuada</b>	24	53.3%
<b>No sabe/No contesta</b>	3	6.7%

Tabla 17. Confidencialidad de los datos según los usuarios.

Puntualidad de los Profesionales	Nº de Personas	Porcentaje
<b>Han sido puntuales</b>	25	55.5%
<b>Entre 1 y 5 minutos</b>	12	26.7%
<b>Entre 6 y 10 minutos</b>	4	8.9%
<b>Entre 11 y 15 minutos</b>	4	8.9%
<b>Entre 16 y 30 minutos.</b>	0	0%
<b>Más de 30 minutos.</b>	0	0%
<b>No sabe/No contesta</b>	0	0%

Tabla 18. Puntualidad de los Profesionales.

Tiempo de atención dedicado al usuario	Nº de Personas	Porcentaje
<b>Insuficiente</b>	2	4.4%
<b>Ha estado el tiempo que he necesitado</b>	43	95.6%
<b>Ha estado más tiempo del que necesitaba</b>	0	0%
<b>No sabe/No contesta</b>	0	0%

Tabla 19. Tiempo de atención dedicado al usuario.

*Información aportada por el Trabajador Social al usuario.*

Valoración de la utilidad de la información aportada por los profesionales	Nº de Personas	Porcentaje
<b>Nada útil.</b>	0	0%
<b>Poco útil.</b>	0	0%
<b>Útil</b>	11	24.4%
<b>Bastante útil</b>	7	15.6%
<b>Muy útil</b>	27	60%
<b>No sabe/No contesta</b>	0	0%

Tabla 20. Utilidad de la Información

ESTUDIO SOBRE LA CALIDAD PERCIBIDA EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE PRIMER NIVEL EN EL MEDIO RURAL DE LA PROVINCIA DE VALLADOLID

Ajuste de la información proporcionada por los trabajadores sociales a la demanda del usuario	Nº de Personas	Porcentaje
<b>Sí, se ha ajustado.</b>	44	97.8%
<b>Sí, pero ha habido aspectos que no.</b>	0	0%
<b>No se ha ajustado</b>	1	2.2%
<b>No sabe/No contesta</b>	0	0%

Tabla 21. Capacidad de los Trabajadores Sociales en ajustarse a la demanda del usuario.

Claridad de la información transmitida por el Trabajador Social	Nº de Personas	Porcentaje
<b>Nada claras.</b>	1	2.2%
<b>Poco claras.</b>	0	0%
<b>Claras</b>	12	26.7%
<b>Bastante claras</b>	8	17.8%
<b>Muy Claras</b>	24	53.3%

Tabla 22. Claridad de la Información emitida por el Trabajador Social a los Usuarios.

Explicaciones sobre la documentación proporcionada por los trabajadores sociales	Nº de Personas	Porcentaje
<b>No me han proporcionado documentación.</b>	4	8.9%
<b>Nada detalladas</b>	0	0%
<b>Poco detalladas</b>	0	0%
<b>Detalladas</b>	9	20%
<b>Bastante detalladas</b>	7	15.5%
<b>Muy Detalladas</b>	25	55.6%
<b>No sabe/No contesta</b>	0	0%

Tabla 23. Explicaciones acerca de la documentación proporcionada por los profesionales a los usuarios.

*Actitudes del Trabajador Social en la Entrevista.*

Disponibilidad del Trabajador Social en relación a la ayuda del usuario.	Nº de Personas	Porcentaje
<b>Nada disponible</b>	1	2.2%
<b>Poco disponible</b>	0	0%
<b>Disponible</b>	10	22.2%
<b>Bastante disponible</b>	11	24.5%
<b>Disponibilidad Total</b>	23	51.1%
<b>No sabe/No contesta</b>	0	0%

Tabla 24. Disponibilidad del Trabajador Social en relación a la ayuda del usuario.

ESTUDIO SOBRE LA CALIDAD PERCIBIDA EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE PRIMER NIVEL EN EL MEDIO RURAL DE LA PROVINCIA DE VALLADOLID

Actitud tomada durante la entrevista	Nº de personas	Porcentaje
Me ha permitido expresar mi problema, ayudándome, escuchándome, orientándome, comprendiendo mi situación, transmitiéndome calma.	43	95.6%
Me ha permitido expresar mi problema, pero no me ha prestado atención, dándome soluciones que no eran acordes a su problema	1	2.2%
No me ha permitido expresar mi problema, alegando que tenía prisa.	0	0%
No sabe/No contesta	1	2.2%

Tabla 25. Actitud del Trabajador Social en la entrevista.

Participación del usuario en la resolución del problema.	Nº de Personas	Porcentaje
Ninguna	0	0%
Poca	0	0%
Suficiente	17	37.8%
Bastante	14	31.1%
Mucha	13	28.9%
No sabe/No contesta	1	2.2%

Tabla 26. Participación del usuario en la resolución del problema.

Protagonismo del usuario en la resolución de su problema	Nº de Personas	Porcentaje
Nada de protagonismo, las soluciones han sido impuestas por el Trabajador Social sin poder aportar yo mis aspiraciones, deseos, gustos, preferencias.	0	0%
Se ha llevado a cabo un trabajo conjunto, el Trabajador Social me ha aconsejado y me ha guiado siendo yo quien tome la última decisión.	43	95.6%
He podido tomar mis propias decisiones, pero no he tenido apoyo por parte del Trabajador Social	1	2.2%
No sabe/No contesta	1	2.2%

Tabla 27. Protagonismo del usuario en la resolución de su problema.

Respuesta recibida por parte de los profesionales de CEAS	Nº de Personas	Porcentaje
Muy malo	1	2.2%
Malo	0	0%
Bueno	22	48.9%
Muy bueno	22	48.9%
No sabe/No contesta	0	0%

Tabla 28. Respuesta recibida por parte de los profesionales de CEAS.

Recomendación a otras personas acudir al CEAS	Nº de Personas	Porcentaje
Sí	43	95.6%
No	2	4.4%
No sabe/No contesta	0	0%

Tabla 29. Recomendación hacia otras personas acudir al CEAS.