



TRABAJO FIN DE GRADO EN TRABAJO SOCIAL

“Gestión de la calidad en los CEAS de la ciudad de Valladolid: estudio cualitativo desde la perspectiva profesional”

Autora:

D^a Marina de Sigmaringa Rojo

Tutor:

Alfonso Marquina Márquez

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

CURSO 2021 – 2022

ÍNDICE

RESUMEN	3
ABSTRACT	3
AGRADECIMIENTOS	5
1. INTRODUCCIÓN	6
2. OBJETIVOS	8
2.1. Objetivo general	8
2.2. Objetivos específicos.....	8
3. ANTECEDENTES Y ESTADO ACTUAL DEL TEMA	9
3.1. La calidad en la intervención social	9
3.2. Instrumentos/herramientas para la gestión de la calidad en intervención social	12
3.3. Propuestas de mejora de la calidad en los servicios sociales.....	13
3.4. De la calidad a la excelencia (calidad total) en los servicios sociales.....	17
3.5. Diferentes enfoques y rasgos en la gestión de la calidad	18
4. METODOLOGÍA	21
4.1. Método	21
4.2. Participantes.....	21
4.3. Procedimiento y materiales	22
4.4. Análisis de datos.....	22
4.5. Consideraciones éticas	23
5. RESULTADOS	24
5.1. Accesibilidad.....	24
5.2. Satisfacción profesional	26
5.3. Enfoque de la atención	31
5.4. Barreras en la labor profesional	32
5.5. Facilitadores en la labor profesional	34
5.6. Propuestas de mejora	34
6. CONCLUSIONES Y RELEVANCIA DEL ESTUDIO PARA LA PRÁCTICA PROFESIONAL	37
6.1. Conclusiones.....	37
6.2. Relevancia del estudio para la práctica profesional	38
7. BIBLIOGRAFÍA	40
7. ANEXOS	41
Anexo 1. Guion de entrevista	41
Anexo 2. Hoja de consentimiento informado	43
Anexo 3. Control de calidad en los CEAS.....	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Criterios comunes de la calidad	16
Tabla 2. Años de experiencia en el CEAS	21

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tradiciones de la calidad	9
Figura 2. Acciones para el control de la calidad en los Servicios	11
Figura 3. Instrumentos/herramientas/estrategias para la calidad	12
Figura 4. Evolución de la gestión de la calidad	17

RESUMEN

La calidad en intervención social es, cada vez con más frecuencia, el eje central del cambio, el desarrollo y la mejora de la gestión en las instituciones y organizaciones sociales, pero se desconocen aquellos aspectos que no funcionan bien. Es por ello, que el objetivo de este trabajo es conocer diferentes aspectos de la calidad de los CEAS en la Ciudad de Valladolid desde la perspectiva y opinión de las Trabajadoras Sociales del Ayuntamiento.

Este trabajo consiste en un pequeño estudio exploratorio sobre la percepción de los/as profesionales en cuanto a la calidad de los CEAS del Ayuntamiento de Valladolid.

La investigación se ha llevado a cabo en la ciudad de Valladolid y el método empleado ha sido un estudio de carácter cualitativo a una muestra de 5 profesionales de Servicios Sociales Básicos del Ayuntamiento de Valladolid. Los datos se han recopilado mediante entrevistas individuales semiestructuradas a partir de un guion de preguntas abiertas y cerradas.

Analizando los resultados se han podido identificar algunos aspectos que no funcionan correctamente o pueden mejorar, desde la perspectiva profesional, en el sector público de acción social, así como aquellos aspectos que ya han mejorado o que directamente funcionaban de una manera adecuada.

Palabras clave: calidad, servicios sociales, intervención social, trabajo social, CEAS.

ABSTRACT

Quality in social intervention is, more and more frequently, the central axis of change, development, and improvement of management in social institutions and organisations, but those aspects that do not work well are unknown. That is why the aim of this work is to find out about different aspects of the quality of the CEASs in the city of Valladolid from the perspective and opinion of the social workers of the City Council.

This work consists of a small exploratory study on the perception of the professionals regarding the quality of the CEAS of the Valladolid City Council.

Percepción de la calidad de los CEAS de la ciudad de Valladolid: perspectiva profesional

The research was carried out in the city of Valladolid and the method used was a qualitative study of a sample of 5 professionals from the Basic Social Services of the Valladolid City Council. The data were collected through semi-structured individual interviews based on a script of open and closed questions.

Analysing the results, it was possible to identify some aspects that do not work correctly or can be improved, from a professional perspective, in the public sector of social action, as well as those aspects that have already improved or that worked in an adequate way.

Key words: quality, social services, social intervention, social work, CEAS.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, me gustaría agradecer su labor como tutor de TFG a Alfonso Marquina Márquez, por haber estado siempre dispuesto a atender mis dudas y resolverlas en tiempo récord, así como por haber facilitado la elaboración de este trabajo en todo momento y haberlo hecho mucho más llevadero. Sus consejos, orientaciones y recomendaciones han sido clave para mi motivación e ilusión en la realización del trabajo.

Por otro lado, agradezco encarecidamente a las trabajadoras sociales su colaboración, ya que soy consciente de que el tiempo en su profesión es oro.

Y en último lugar me gustaría agradecer a mi familia su apoyo incondicional y preocupación durante estos meses.

1. INTRODUCCIÓN

La calidad en intervención social es, cada vez con más frecuencia, el eje central del cambio, el desarrollo y la mejora de la gestión en las instituciones y organizaciones sociales.

Existen múltiples definiciones de calidad, que varían en función del autor que las escriba. Según Medina y Medina (2010, p.67), la calidad de la atención en los Servicios Sociales se puede definir como “la capacidad que éstos presentan para dar respuesta a las necesidades sociales de referencia, de acuerdo con el nivel de desarrollo de los conocimientos científicos y técnicos aplicables a la utilización de los recursos disponibles (humanos, financieros, materiales, técnicos).”

Los/as trabajadores/as sociales dedicados a la Atención Social Primaria (en los Centros de Acción Social) cuentan cada vez con más carga de trabajo, plazos e imprevistos, además de algunas responsabilidades para las que no han sido formados/as. Para ello, Santás (2018) realiza una serie de propuestas de mejora en la organización y gestión de la intervención social.

Existen distintos modelos de evaluación de la calidad. El modelo de calidad total *European Foundation for Quality Management* (EFQM) se aplica para la autoevaluación de las organizaciones teniendo en cuenta una serie de criterios establecidos e identificando las áreas de mejora. Por otro lado, Fantova (2004) sugiere la existencia de diferentes enfoques y formas de ver la gestión. En concreto, Fantova habla de diez enfoques distintos que serán descritos a lo largo de este trabajo.

En la actualidad, el Plan Estratégico de Servicios Sociales 2022-2025 de la Junta de Castilla y León “asume el reto de la innovación y modernización tecnológica del sistema de servicios sociales [...] como mejor fórmula para incrementar la calidad en la atención, optimizar los recursos y llegar a todas partes del territorio [...] también, para ofrecer respuestas eficaces a las nuevas necesidades que aparecen en nuestra sociedad”.

Previo a este Plan Estratégico, concretamente en 2013, el Catálogo de Referencia de Servicios Sociales estableció los criterios comunes de calidad en la prestación de los

servicios del Sistema Público de Servicios Sociales en cuanto a: Calidad técnica y de gestión, Innovación social y tecnológica, Calidad en el empleo y Calidad de los servicios.

Este trabajo se plantea como un pequeño estudio exploratorio sobre la percepción de los/as profesionales en cuanto a la calidad de los CEAS del Ayuntamiento de Valladolid.

Para ello, en primer lugar, se ha recogido información acerca de aquellos aspectos más relevantes y útiles para el estudio sobre la calidad, desarrollados en el apartado del marco teórico. La recogida de esta información ha facilitado la contextualización del tema, así como la elaboración, el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos en la parte empírica del trabajo.

En cuanto a la parte empírica del estudio, los resultados obtenidos de las entrevistas semiestructuradas fueron analizados por bloques y subbloques temáticos, facilitando así la lectura y comprensión de estos.

Finalmente, se expone un apartado de conclusiones donde se incluyen los datos más relevantes del estudio, así como la interpretación de los mismos.

La elección de este tema surge a raíz de mi paso por el Prácticum en un CEAS, donde pude observar y vivir en primera persona la situación de los/as profesionales del trabajo social en este ámbito de la profesión.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Conocer diferentes aspectos de la calidad de los CEAS de la Ciudad de Valladolid desde la perspectiva y opinión de las Trabajadoras Sociales del Ayuntamiento.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar aspectos de mejora en la gestión de los CEAS desde la perspectiva de las trabajadoras sociales que trabajan en ellos.
- Conocer qué dificultades identifican las profesionales en su labor diaria.
- Conocer qué aspectos del día a día en su puesto de trabajo facilitan su labor profesional.
- Conocer la opinión de las profesionales sobre las instalaciones de los CEAS, así como su adecuación al ejercicio adecuado de la profesión.
- Conocer la percepción de las trabajadoras sociales sobre la comunicación tanto entre profesionales del mismo CEAS como con otras instituciones u organizaciones.
- Identificar si actualmente el trabajo de las trabajadoras sociales de CEAS se centra en las personas.

3. ANTECEDENTES Y ESTADO ACTUAL DEL TEMA

3.1. La calidad en la intervención social

Durante los últimos años, las personas que se dedican profesionalmente al ámbito de la intervención social han podido observar que la calidad es, cada vez más frecuentemente, el eje central de los intentos de cambio, desarrollo y mejora de la gestión dentro de las instituciones y las organizaciones del sector. Sin embargo, existen diversas tradiciones desde las que se propone y hace uso del término “calidad” y diversas las acepciones en las que se puede ver reflejado.

Haciendo referencia a las diferentes tradiciones desde las que se plantean propuestas de calidad en la gestión social, se pueden identificar las siguientes (Fantova, El discurso de la calidad en la gestión social, 2004):



Fuente: elaboración propia a partir de Fernando Fantova (2004)

Sector empresarial

La primera tradición es la que se presenta más frecuentemente en los discursos y las propuestas de mejora en la gestión de la intervención social en general y de los servicios sociales en particular.

Evaluación de programas sociales

Se ha podido observar que, en ciertas ocasiones, se habla de calidad de la gestión sin que ésta sea el punto de referencia desde el que se comienza a trabajar en los servicios sociales. De esta manera, la referencia es muchas veces la evaluación de programas, a pesar de que su origen y desarrollo son diferentes a los del paradigma predominante de la “calidad”. En nuestros sistemas de servicios sociales cabe destacar la influencia en lo relacionado con los instrumentos de evaluación y los estándares de referencia, de otros sistemas de servicios (por ejemplo, el de salud) o de otros modelos de servicios sociales más desarrollados procedentes de otros países.

Calidad de vida como enfoque reorientador de intervención social

En otros momentos el concepto se aborda desde el interés por la reforma o modernización de las administraciones públicas. Según Fantova (2004, pág. 3), “en general, se trata de propuestas que pretenden introducir la filosofía de la denominada orientación al cliente y las técnicas de gestión empresarial convencional en las administraciones y servicios públicos”.

Propuestas de modernización de las administraciones públicas

La propuesta de la calidad en la gestión de los servicios sociales puede proceder de movimientos como los que van definiendo la calidad de vida de las personas, poniendo el énfasis en las experiencias subjetivas que viven las personas usuarias. Se trata no solo de tener en cuenta los hechos objetivos de la vida de la persona, sino también sus valores, preferencias, percepciones y satisfacción. Estas propuestas vinculadas al concepto de calidad de vida suelen relacionarse con modelos de planificación y evaluación cuya base son los deseos y preferencias de las personas usuarias de los servicios.

La calidad de la atención en los servicios sociales se puede definir como “la capacidad que éstos presentan para dar respuesta a las necesidades sociales de referencia, de acuerdo con el nivel de desarrollo de los conocimientos científicos y técnicos aplicables a la utilización de los recursos disponibles (humanos, financieros, materiales, técnicos)” (Medina Tornero & Medina Ruiz, 2011, pág. 67).

El proceso de calidad puede ser definido como un procedimiento evaluativo que establece información paralela al proceso de producción y con la finalidad de detectar los posibles errores de producción, para adoptar medidas correctoras y monitorizar el cumplimiento de las mismas (Medina Tornero & Medina Ruiz, 2011, pág. 68).

Tras las afirmaciones de los autores anteriores se puede deducir que existe una gran utilidad en las acciones para el control de la calidad en los Servicios Sociales.

Dichas acciones son las siguientes:

Figura 2. Acciones para el control de la calidad en los Servicios



Fuente: elaboración propia a partir de TSMU Revista de Trabajo Social de Murcia. Número 17. Año 2012.

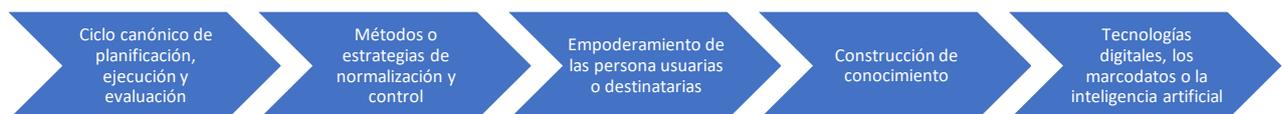
Así mismo, Medina y Medina (2011, p.70), establecen una serie de dimensiones de la calidad de la atención en los Servicios Sociales: la efectividad, la eficiencia, la accesibilidad de los servicios y la aceptabilidad de la acción (Guillamón, 2012).

De estas dimensiones se puede establecer la hipótesis de que si los usuarios perciben un nivel de satisfacción alto existe un nivel de calidad aceptable.

3.2. Instrumentos/herramientas para la gestión de la calidad en intervención social

Existen diferentes maneras de llegar a lograr unos servicios sociales de calidad. Estas formas son lo que se denominan estrategias, instrumentos o herramientas. A continuación, se exponen de menor a mayor complejidad aquellos instrumentos/estrategias/herramientas que se utilizan para conseguir la calidad, pudiendo combinarlas entre sí u optar por algunas de ellas (Fantova, Garantizar la calidad, 2019).

Figura 3. Instrumentos/herramientas/estrategias para la calidad



Fuente: elaboración propia a partir de Garantizar la Calidad

En primer lugar, el ciclo canónico de planificación, ejecución y evaluación, como estrategia para la búsqueda de la calidad, consiste en evitar que las actuaciones sean inconscientes y repetitivas, es decir, que de una manera consciente se establezcan objetivos, estructuras, actividades y recursos y se realice una valoración de los resultados obtenidos.

En segundo lugar, aumentando la complejidad, se encuentran los métodos o estrategias de normalización y control. Son utilizados para normalizar y controlar procesos, recursos y capacidades, estructuras o resultados. Esto se realiza desde una perspectiva ética y técnica.

En el tercer nivel de complejidad se encuentra el empoderamiento de las personas usuarias o destinatarias.

En cuarto lugar, cabe posicionar la construcción de conocimiento. En servicios sociales, en muchas ocasiones, no se cuenta con los valores, tecnologías, teorías o destrezas necesarias para ofrecer la calidad.

En último lugar se encuentran las tecnologías digitales, los macrodatos o la inteligencia artificial para ser capaces de integrar procesos operativos, de gestión y de gobierno que permitan perfeccionar y acelerar la mejora de la calidad en ámbito de la intervención social.

3.3. Propuestas de mejora de la calidad en los servicios sociales

Los/as trabajadores/as sociales de los servicios de Atención Social Primaria, se enfrentan a diario a todo tipo de cargas, plazos e imprevistos que le traen consecuencias emocionales y la responsabilidad de realizar diferentes tareas de forma simultánea.

Por ello, (Santás, 2018) realiza las siguientes propuestas para mejorar la organización y gestión de la intervención social:

1. **Diferenciar entre procesos individuales y generales.** Para los procesos generales, como afectan a colectivos más amplios, se deben dar respuestas de tipo generalista. Además, se puede diferenciar a su vez entre respuestas vinculadas a demandas *puntuales* (por ejemplo, informar sobre campañas concretas) o las vinculadas a *grupos de demandas habituales* (por ejemplo, las relacionadas con la situación de dependencia).
2. **Establecer herramientas de diagnóstico homogéneas** para ser capaces de medir la vulnerabilidad de las personas usuarias y poder establecer a intensidad y tipología de las actuaciones. Aunque las herramientas no sirvan para determinar el diagnóstico social exacto, sí que son útiles para aproximarse a un modelo distinto según las necesidades que tenga cada familia.

Ante la falta de unas herramientas exactas, es habitual que se haga uso de tres modalidades de intensidad en la intervención social:

- Vulnerabilidad - intervención social “leve”.
- Vulnerabilidad - intervención social “moderada”.
- Vulnerabilidad - intervención social “intensiva”.

No son clasificaciones exactas, pero los centros de servicios sociales hacen uso de ellas de forma más o menos habitual.

3. **Establecer de manera directa (aunque no cerrada) la modalidad de acciones correspondientes al nivel de intensidad** de la intervención mencionada anteriormente.

Se proponen como ejemplo las siguientes modalidades de acciones “tipo” ya enunciadas:

1) Si la intervención social se considera “leve”, las acciones podrían estar basadas en seguimientos indirectos y presenciales en grupo, apoyándose en las prestaciones de las que está siendo beneficiaria la persona. Esta tipología de situaciones no necesita un seguimiento directo posterior.

2) Si se trata de una intervención social “moderada”, es necesario calendarizar las acciones, al menos de forma trimestral. Sería recomendable mantener al menos dos entrevistas individuales al año y compaginarlo con intervención en grupo.

3) Para la Intervención social “intensiva” se deben realizar entrevistas y visitas a domicilio de forma, como mínimo, mensual y llevando a cabo un seguimiento en coordinación con las entidades que participen en la intervención.

Tras la explicación anterior resulta más fácil observar que la intervención se complica en la medida en que las necesidades o el riesgo de las personas aumenta.

4) **Es necesario que la Atención Social Primaria se apropie de las TIC.** Los sistemas y programas informáticos utilizados en ASP deben permitir la exploración de casos en función de múltiples variables, de manera que se facilite la intervención social proactiva.

5) La eficiencia debe ser un principio rector en la Atención Social Primaria.

Para que los y las trabajadoras sociales puedan dedicar más tiempo a la relación de ayuda, se les debe dotar de más ayuda para la gestión y tramitación de prestaciones, especialmente en aquellos casos en los que la intervención es “moderada” o “intensiva”.

Actualmente el Plan Estratégico de Servicios Sociales 2022 – 2025 “asume el reto de la innovación y modernización tecnológica del sistema de servicios sociales, una transformación en un sistema inteligente capaz de procesar información, generar conocimiento, proporcionar nuevos servicios más cercanos y de alto valor añadido con su progresiva digitalización, como mejor fórmula para incrementar la calidad en la atención, optimizar los recursos y llegar a todas partes del territorio, muy especialmente al ámbito rural. Modernización, también, para ofrecer respuestas eficaces a las nuevas necesidades que aparecen en nuestra sociedad como las derivadas de la soledad de las personas mayores, la que surgen por el incremento de los precios de la energía o aquellas que se centran en los cuidados de larga duración” (Consejería de familia e igualdad de oportunidades, 2021).

Es muy necesario, además, seguir mejorando de manera continua la calidad de las prestaciones y el compromiso que se establece entre profesionales y usuarios relacionado con el nivel de calidad con el que se prestan. Esa calidad debe ir unida a un enfoque ético que centre la intervención en los derechos de las personas y en su dignidad (Consejería de familia e igualdad de oportunidades, 2021).

La Ley 16/2010 de 20 de diciembre de Servicios Sociales de Castilla y León, establece en el artículo 49 que los Servicios Sociales responderán en su organización y desarrollo a criterios de calidad que garanticen las condiciones adecuadas en su dispensación y funcionamiento, y promuevan su permanente innovación y mejora. Así estipula que los programas de calidad vendrán asociados a la innovación. (Boletín Oficial del Estado, 2011)

Los criterios comunes de calidad en la prestación de los servicios en el marco del Sistema Público de Servicios Sociales son (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2013):

Tabla 1. Criterios comunes de la calidad

<p>Calidad técnica y de gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de la necesidad de una estrategia o plan de calidad en la que se incluya el establecimiento de los estándares de calidad para las prestaciones. - Diseño e implantación de modelos básicos de gestión de servicios sociales orientados a la gestión pública de resultados, adaptados a los diferentes servicios/centros y perfiles de las personas usuarias implantando el expediente e historia social único para cada usuario que acceda al Sistema tanto de Servicios Sociales como a través del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD). Desarrollo de sistemas de evaluación y medición de los niveles de calidad en la prestación de servicios, orientados a criterios de resultados en la gestión pública y a la evaluación que realizan las personas usuarias como elemento de mejora continua. - Existencia de procedimientos de gestión de actuaciones y de usuarios: gestión por procesos y hechos, desarrollo e implicación de las personas, desarrollo de alianzas y criterios de gestión económica que aseguren la transparencia. Información clara y accesible del catálogo de servicios ofrecida por cada entidad.
<p>Innovación social y tecnológica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realización de estudios sobre las necesidades actuales y futuras de atención social, sobre las causas y efectos que inciden en la demanda de servicios y sobre la evaluación de los sistemas organizativos, de gestión y económicos del funcionamiento de los servicios sociales existentes y de los que se puedan implantar en el futuro. - Promover intervenciones de desarrollo social que, desde un cambio original o novedoso en la prestación de los servicios y mediante sistemas inter-organizativos, logren resultados que puedan medirse. - Integrar la innovación tecnológica tanto en las prestaciones y ayudas técnicas como en los nuevos modelos de gestión para la mejora de la eficiencia de los servicios. - Desarrollar e implantar los criterios de administración para la atención de las personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales.
<p>Calidad en el empleo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formación de profesionales. Es preciso planificar y coordinar las acciones encaminadas a la formación permanente e interdisciplinar y la mejora continua de los conocimientos, capacidades y habilidades de los profesionales del Sistema Público de Servicios Sociales, con el objeto de mejorar la calidad, efectividad y eficiencia de la atención social. <p>Los programas de formación y actuaciones formativas deberían ser definidos en el marco de la estrategia o plan de calidad y orientados a la actualización de los conocimientos técnico-profesionales, incluyendo las técnicas operativas, el marco legal de referencia, la cultura de calidad, las técnicas de gestión e investigación de servicios sociales, la ética y deontología profesional, el perfeccionamiento de habilidades y actitudes, el desarrollo de capacidades y la adquisición de herramientas con objeto de mejorar la calidad, la eficacia y eficiencia de la atención social en beneficio de las personas usuarias y del conjunto de la ciudadanía.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adecuación de los recursos humanos del Sistema de Servicios Sociales a las necesidades de las personas usuarias, capacitando a los cuadros de personal en el desarrollo de programas adaptados a los objetivos del servicio en relación con las personas destinatarias y fundamentados en buenas prácticas profesionales, capacitación y titulación. - Organización e intervención profesional interdisciplinar para garantizar la atención integral y personalizada.
<p>Calidad de los servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de información que garanticen un conocimiento actualizado de la atención social del sector público, con el objetivo de evitar duplicidades y mejorar la calidad en la atención de la población, orientando nuevas líneas de actuación respecto a los servicios y prestaciones que configuran el Sistema Público de Servicios Sociales. En estos sistemas de información se garantizará la integración efectiva de la perspectiva de género en su configuración y en el diseño de la explotación de datos estadísticos, incluyendo indicadores que posibiliten un mejor conocimiento de situaciones, condiciones y necesidades de mujeres y hombres. Estos sistemas de información deben tener fijadas las medidas para asegurar la protección de los datos personales. - Un sistema de evaluación centrado en las personas usuarias, mediante la realización por las entidades prestadoras de servicios de encuestas de satisfacción destinados a las personas usuarias, a las familias y a los profesionales del servicio. Las encuestas responderán a modelos consensuados para garantizar que la evaluación se realice en todo el territorio con criterios homogéneos. - Existencia del profesional de referencia. Las personas que accedan al Sistema Público de Servicios Sociales contarán con un profesional de referencia, que será un/a trabajador/a social, al menos en el ámbito de los servicios sociales de atención primaria, con la finalidad de asegurar la integralidad y continuidad en la intervención. El profesional de referencia será responsable de la historia social y el interlocutor principal que vele por la coherencia, la coordinación con los demás sistemas de bienestar y la globalidad del proceso de atención. - Mecanismos de participación de las personas usuarias respecto al diseño, implementación y evaluación de las políticas y servicios públicos. - Formación para personas cuidadoras no profesionales y personas voluntarias.

Fuente: elaboración propia a partir del Catálogo de Referencia de Servicios Sociales

3.4. De la calidad a la excelencia (calidad total) en los servicios sociales

En cuanto al concepto de calidad, existen múltiples definiciones que varían según el autor que las escriba.

Algunas de las definiciones más destacables son la de la Real Academia de la Lengua Española, para la que la calidad es “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”. Esta definición es importante por comparar la calidad entre cosas de la misma especie y, trasladándose al ámbito social, los ciudadanos pueden comparar las diferencias de calidad entre servicios iguales (por ejemplo, los centros de día).

Por otro lado, la norma ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad: Fundamentos y Vocabulario (versión 2015) define Calidad como “grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”.

Teniendo en cuenta la última definición, se puede afirmar que el usuario de los servicios sociales tiene una serie de requisitos preestablecidos y en función de los mismos opta por un servicio determinado que para él es el de mayor calidad por la cantidad de requisitos que cumple. Se podría decir que el usuario en este caso es un “árbitro de la calidad”.

La calidad también es resultado de la satisfacción del usuario/ciudadano/cliente, así pues, esta se puede definir como “la diferencia entre las expectativas y la percepción del cliente respecto del producto o servicio” (Rando, 2006)

SATISFACCIÓN = PERCEPCIÓN - EXPECTATIVAS

El concepto de calidad ha ido cambiando progresivamente hasta llegar a lo que hoy en día se conoce como Gestión de la Calidad Total. *Dickens* propuso cuatro pasos en la evolución de la gestión de la calidad:

Figura 4. Evolución de la gestión de la calidad



Inspección de la Calidad → Control de la Calidad → Aseguramiento de la Calidad → Gestión de la Calidad

El diagrama muestra una secuencia de cuatro etapas de la gestión de la calidad: Inspección de la Calidad, Control de la Calidad, Aseguramiento de la Calidad y Gestión de la Calidad. Estas etapas están conectadas por flechas que apuntan hacia la derecha, indicando un proceso de evolución. El texto está contenido dentro de una forma que se asemeja a una flecha grande que apunta hacia la derecha.

Fuente: elaboración propia a partir de Calidad y Servicios Sociales

Existen varios modelos de Calidad Total. El modelo de Europa ha sido desarrollado por la *European Foundation for Quality Management* (EFQM). Este modelo europeo sirve para que las organizaciones puedan evaluar su situación actual teniendo en cuenta nueve criterios establecidos e identificando las áreas de mejora. Otros modelos a destacar son el japonés o modelo de *Deming* y el modelo americano de Malcom Baldrige.

Caben mencionar los ocho principios de la excelencia según el modelo *EFQM* (Modelo EFQM, 2022):

1. Orientación hacia los resultados
2. Orientación al cliente
3. Liderazgo y constancia
4. Gestión por Procesos y Hechos
5. Desarrollo e implicación de las personas
6. Aprendizaje, Innovación y Mejora Continuos
7. Desarrollo de Alianzas
8. Responsabilidad Social

3.5. Diferentes enfoques y rasgos en la gestión de la calidad

Las tradiciones y acepciones que se explicaban en el apartado 3.1. son influenciadas por las unas de las otras y crean diferentes visiones de la gestión de la calidad. Según Fernando Fantova (2004) se pueden identificar diferentes formas de ver la gestión de la calidad en el ámbito de la intervención social. Estas visiones/rasgos son (Fantova, El discurso de la calidad en la gestión social, 2004; Fantova, Calidad: diferentes propuestas con un aire de familia. Diez rasgos, 2013):

1) Gestión de la calidad como gestión basada en la evidencia (o gestión con datos).

Este enfoque da especial importancia a que la información importante para la organización y para su entorno esté actualizada. Por otro lado, propone el uso de baterías de indicadores y rechaza una gestión que se guíe por el control presupuestario. Expone también la necesidad de realizar una evaluación proactiva, integral y prospectiva a través de una herramienta que sería un cuadro de mando más potente y sensible.

2) Gestión de calidad como gestión basada en compromisos.

En este caso se destaca la importancia de los compromisos de la organización con sus destinatarios, en la medida en que estos se cumplen. Las herramientas en este caso serían los códigos éticos, códigos de conducta, etc.

Al aplicar este enfoque se llegaría a una legislación con una garantía de derechos subjetivos perfectos

3) Gestión de calidad como gestión en red.

Existe la necesidad de una reconceptualización de la gestión cuando se dan situaciones de gran complejidad, conectadas entre sí y que además son multipolares. Para ello, el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación y a gestión participativa resultan de gran utilidad.

4) Gestión de calidad como gestión del aprendizaje organizacional.

Para que las organizaciones cada vez sean más capaces de aprender es necesaria la participación de todas las personas que las forman o que se ven influidas por ellas y el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación.

En el seno de una organización se comparten multitud de aspectos personales (aspectos emocionales, cogniciones...) y, por lo tanto, se puede afirmar que las organizaciones pueden aprender y crear lo que se denomina "clima, conocimiento o cultura organizacional" (Fantova, El discurso de la calidad en la gestión social, 2004; Fantova, Garantizar la calidad, 2019).

5) Gestión de calidad como gestión por procesos.

La gestión de la calidad por procesos consiste en la identificación, análisis y mejora de los procesos que se dan en los sistemas y las organizaciones.

6) Gestión de calidad como gestión estratégica.

Este enfoque viene a decir que no es suficiente con administrar lo que ocurre día a día, sino que se ha de incorporar una perspectiva estratégica. Esta dimensión estratégica consiste en adelantarse a los posibles cambios que se puedan dar en la organización, lo que exige entender que el entorno cambia y es complejo.

7) Gestión de calidad como gestión relacional y participativa.

En esta visión se afirma que son precisamente las relaciones entre las personas lo que constituye una organización. Por ello es necesario que las actividades que se realizan estén orientadas a los y las usuarias. De estas afirmaciones se puede deducir lo complejo que resulta gestionar ese volumen de relaciones interpersonales.

8) Gestión de calidad a través de un liderazgo de proximidad.

Se considera necesario que las personas responsables de la gestión tengan experiencia y conozcan a la perfección los procesos de intervención social. Además, debe ejercer sus responsabilidades trabajando cerca de las personas que intervienen en esos procesos.

9) Gestión de la calidad como gestión orientada a la eficiencia.

Consiste en la gestión adecuada de los recursos para conseguir los resultados esperados, teniendo plena consciencia de que se debe ayudar y no complicar las cosas, y de que se es un proceso al servicio de otros.

10) Gestión de la calidad a través de la responsabilidad y la inteligencia social.

Expone básicamente que el sistema o la organización dedicada a la intervención social solo será capaz de dar respuesta a los retos del siglo XXI si busca eficientemente el bienestar social.

4. METODOLOGÍA

4.1. Método

Se trata de un estudio exploratorio realizado en la ciudad de Valladolid cuya metodología empleada ha sido de carácter cualitativo a través de un guion de entrevista semiestructurada con preguntas abiertas y cerradas. De esta manera, se ha podido obtener la información de manera directa.

4.2. Participantes

Las personas que han participado en el estudio son cinco trabajadoras sociales del Ayuntamiento de Valladolid, pertenecientes a dos Áreas de Acción Social distintas y, a su vez, a tres Zonas de Acción Social diferentes.

Las entrevistas se han realizado de manera individual en los respectivos despachos de las trabajadoras sociales.

Los años de experiencia con los que cuenta cada trabajadora en el CEAS donde trabajan actualmente son los siguientes:

Tabla 2. Años de experiencia en el CEAS

PROFESIONAL 1	3 años y medio
PROFESIONAL 2	12 años
PROFESIONAL 3	1 año y medio
PROFESIONAL 4	4 años y medio
PROFESIONAL 5	1 año

Fuente: elaboración propia

4.3. Procedimiento y materiales

El estudio se ha realizado en varias fases:

- 1) Análisis documental: fuentes secundarias
- 2) Realización de cinco entrevistas individuales
- 3) Transcripción de las entrevistas a través de fichas de códigos y análisis de datos

El primer paso ha sido consultar fuentes secundarias para obtener información acerca de la calidad en los servicios sociales.

Tras la recopilación y ordenación de esa información, se ha elaborado un guion de entrevista semiestructurada con preguntas abiertas y cerradas (ver Anexo 1) para ofrecer a las personas entrevistadas la oportunidad de expresar lo que consideren, fuera del guion.

Las entrevistas se han realizado a lo largo del mes de abril y parte de mayo. Antes de realizar la entrevista, se les ha proporcionado una hoja de confidencialidad (ver Anexo 2), explicando el objeto del estudio e informando de que la entrevista iba a ser grabada por voz y que esa grabación sería destruida una vez finalizase el estudio. De esta manera han tenido la libertad de firmar esa hoja y ser entrevistadas o negarse a participar en el estudio.

Haciendo referencia al contenido de las entrevistas, estas constan de 11 preguntas, que se han estructurado en seis bloques temáticos: Accesibilidad; Satisfacción profesional; Enfoque de la atención; Barreras en la labor profesional; Facilitadores en la labor profesional; Propuestas de mejora.

4.4. Análisis de datos

Tras la realización de las entrevistas se ha llevado a cabo el análisis temático

En primer lugar, se ha realizado la transcripción de las grabaciones a través de una plantilla de extracción de verbatim y elaboración de códigos. Esta plantilla es de gran

utilidad en investigación cualitativa para reducir, organizar y sintetizar datos cualitativos. Esta ficha consiste en establecer subtemas dentro de los cinco bloques temáticos y extraer verbatim de la entrevista que estén relacionados con cada subtema.

Después de esto se ha procedido al análisis de los resultados, ordenándolos según los bloques y subtemas establecidos previamente.

4.5. Consideraciones éticas

Tras concertar la cita para las entrevistas, se le ha entregado a la persona que va a ser entrevistada un documento (ver Anexo 2) informando sobre:

- El objeto del presente estudio.
- La grabación por voz de la entrevista para después transcribir algunas partes.
- Quién va a tener acceso a esa grabación durante el tiempo que dure el estudio.
- La confidencialidad y el anonimato de su testimonio.

Ese documento, se firma por la profesional y por la estudiante antes del comienzo de la entrevista.

Para garantizar el anonimato antes mencionado, se ha asignado un código a cada profesional entrevistada: P1, P2, P3, P4 y P5. La P hace referencia a la palabra “profesional”.

5. RESULTADOS

En este apartado se van a analizar los datos obtenidos tras la realización del estudio empírico. Estos resultados han sido organizados en 6 categorías principales y en 17 subcategorías.

Las categorías principales han sido las siguientes:

- 1) Accesibilidad
- 2) Satisfacción profesional
- 3) Enfoque de la atención
- 4) Barreras en la labor profesional
- 5) Facilitadores en la labor profesional
- 6) Propuestas de mejora

5.1. Accesibilidad

- Tiempo de atención a los usuarios

El tiempo del que disponen las Unidades de Trabajo Social (en adelante UTS) para atender a cada usuario en los días de Servicio de Información y Orientación (en adelante SIO), que son los martes y jueves, es de 15-20 minutos.

Todas las profesionales, a excepción de una, han calificado ese tiempo como escaso, corto o insuficiente.

“Escaso, bastante escaso” (P1).

“En la mayoría de los casos yo considero que el tiempo es insuficiente” (P2).

“El tiempo realmente se queda corto” (P3).

“Bastante escaso” (P5).

Aunque todas están de acuerdo en que el tiempo que se necesita para realizar una buena intervención depende de cada caso.

“habría que individualizar cada caso [...] hay casos muy iniciales que los 15-20 minutos que nos dan nos puede servir para hacer una aproximación al caso, pero casi siempre se queda escaso ese tiempo. Y luego cuando son casos que están un poco más avanzados en la intervención, pues algunos necesitan una hora y otros igual media. Depende del caso” (P1).

“Hay casos que si ya conoces y te vienen a traer documentación y demás no hay problema, pero sobre todo el tiempo es muy insuficiente en los casos nuevos [...] las personas tienen que explicar su problemática, sus demandas, su trayectoria vital... y eso lleva mucho tiempo. Y al mismo tiempo el profesional tiene que hacer un enganche, tiene que dar una información, una orientación...” (P2).

“A veces te vienen a demandar algo y empiezas a hacer preguntas y ves que hay más dónde rascar, pero tienes que ceñirte a la demanda” (P3).

“Pues es que depende de lo que te demanden [...] por ejemplo una víctima de violencia no puedes darle toda la información ni hablar con ella en 20 minutos” (P4).

“En algunos casos es correcto, pero en otros, como las víctimas de violencia de género u otro tipo de casos, se necesita mucho tiempo [...] para llegar a ese vínculo profesional que hay que llegar” (P5).

Además, dos de las profesionales afirman concertar citas con los usuarios fuera de los horarios de los SIOs para poder tener entrevistas acordes a las necesidades de las personas y a las situaciones.

“Suelo citarles para otro momento” (P5).

“Muchas veces lo que nosotros hacemos es quedar fuera del SIO para poder hacer esas entrevistas más largas” (P4).

➤ Instalaciones de los CEAS

La gran mayoría de profesionales (4 de 5) valoran positivamente en general todas las instalaciones del CEAS donde trabajan, sobre todo haciendo referencia a sus propios despachos.

“Están muy bien” (P2).

“Están bastante bien [...] Los despachos son amplios, hay luz...” (P4).

“Estoy muy contenta con las instalaciones, en mi despacho tengo todos los recursos” (P5).

“Yo creo que está muy bien acondicionado [...] Los despachos están bien iluminados, están relativamente bien insonorizados” (P3).

Aunque una de las trabajadoras sociales solo ha hecho referencia a los factores negativos de las instalaciones, son en total dos las que han encontrado aspectos que no son de su agrado como profesionales.

“Pero es cierto que en este despacho la separación con el despacho de a lado, que es el del administrativo, está separado por cristaleras, entonces sí que es verdad que, a veces, cuando la persona se da cuenta de que está al otro año trabajando otra persona, se queda un poco incomodada, porque escucha lo que está diciendo y también la puede ver” (P2).

“Las de este CEAS en concreto, bastante deficientes [...] la distribución de los despachos me parece que no es la correcta [...] Estamos en una situación en estos despachos de bastante vulnerabilidad: tienes la puerta detrás del usuario [...] Este despacho es muy pequeño, lo que dificulta el acceso a personas que tienen problemas de movilidad [...] en general el CEAS dificulta el acceso a personas con discapacidad y con movilidad reducida [...] No tienes nada de intimidad porque se oye todo” (P1).

5.2. Satisfacción profesional

- En relación con la ratio usuario – profesional

La mayoría de las profesionales afirman no poder realizar su trabajo como les gustaría debido al exceso de usuarios que le corresponden a cada una y la gran cantidad de responsabilidades que ello supone.

“La ratio actual no nos permite hacer nuestro trabajo como nos gustaría hacerlo, tenemos demasiados usuarios, poco tiempo...” (P3).

“Hay un exceso de usuarios, lo cual implica que [...] hay casos en los que te quedas muy corta porque no puedes dedicarle todo el tiempo que necesitarían para hacer una intervención eficaz y acorde a las necesidades del usuario” (P1).

“La ratio no permite que hagamos nuestra labor como desearíamos hacerla [...] El problema que veo que hay es que las necesidades han crecido muchísimo y han cambiado y [...] nosotros nos tenemos que ir adaptando [...] y eso es un proceso que lleva mucho tiempo” (P2).

Sin embargo, dos de las profesionales entrevistadas dicen poder hacer su trabajo en buenas condiciones con la ratio actual, aunque una de ellas reconoce haber recibido recientemente un apoyo con el que antes no contaba.

“Ahora mismo sí me permite hacer mi trabajo” (P5).

“En mi caso, me han puesto un apoyo [...] sí que soy capaz de no tener listas de espera [...] yo estoy contenta, tengo más tiempo y más posibilidades” (P4).

➤ En relación con los recursos tecnológicos

Existe diversidad de opiniones, aunque bien es cierto que la mayoría encuentra los equipos tecnológicos insuficientes o “anticuados”.

“Estamos un poco atrasados [...] Mi ordenador es más viejo... y va lento y la actualización no va...” (P4).

“Necesitaría un ordenador con una pantalla más grande [...] y luego hacemos algunas formaciones y videoconferencias y necesito una cámara” (P5).

“Creo que los equipos no son muy actuales” (P1).

“El SAUS ha habido veces que no funciona [...] cuando hacen alguna modificación te quedas sin conexión y no funciona” (P2).

Sin embargo, ciertas profesionales se encuentran satisfechas o encuentran algún aspecto positivo relativo a la dotación de recursos tecnológicos y herramientas de trabajo.

“Estamos bastante bien dotados tecnológicamente [...] Tenemos cámara, fotocopiadora, escáner, impresora...” (P3).

“El ayuntamiento tiene una plataforma que te permite que en un momento determinado informes de una incidencia [...] este ordenador iba muy lento y yo he llamado [...] y me lo están solucionando” (P1).

“Sí, los ordenadores funcionan bien [...] Considero que estamos bien equipados” (P2).

➤ En relación con la comunicación entre compañeros del mismo CEAS

El total de las profesionales se encuentran satisfechas con la comunicación con las compañeras del CEAS donde trabajan.

“Muy buena, no tengo ninguna dificultad en acceder a ninguna de mis compañeras” (P1).

“Aquí la relación es muy buena” (P2).

“Muy buena” (P3).

“Yo creo que bien” (P4).

“Hay establecidos unos buenos sistemas de comunicación, entre las compañeras hay voluntad, entonces es muy fácil trabajar en comunicación con ellas” (P5).

Además, tres de ellas afirman utilizar esa buena comunicación como apoyo mutuo en su labor profesional.

“Siempre que ha habido algún problema o ha pasado algo, todo el mundo ha apoyado [...] Respecto a mi compañera trabajadora social, como la relación es muy buena, eso hace que trabajemos más en equipo, podamos tener conocimiento de los casos de la una y de la otra... entonces en el momento que faltamos alguna, tener conocimiento hace que puedas intervenir tú” (P2).

“Cuando tenemos un problema intentamos consultarlo entre las tres [...] nos orientamos un poco y nos apoyamos, porque es imposible que una conozca todo” (P3).

“Hablamos, nos preguntamos dudas...” (P4).

- En relación con la comunicación con compañeros de otras instituciones u organizaciones

Dos de las profesionales la valoran positivamente “en la mayoría de los casos”.

“En la mayoría de los casos es buena, sí que hay coordinación y eso es muy positivo para la intervención [...] para ir en el mismo sentido, para que no haya duplicidades de funciones” (P2).

“Yo lo valoro bien la mayoría de las veces” (P4).

Casi todas las profesionales consideran que la facilidad o dificultad de comunicación con otras instituciones u organizaciones depende del profesional con el que vayas a comunicarte y coordinarte y no de las vías o canales de comunicación existentes, que afirman ser buenos en la mayoría de los casos. Una de las profesionales afirma también que no se usan los canales teóricamente establecidos para facilitar esa comunicación.

“Bueno... la comunicación vía mail/teléfono es más fácil que en persona [...] A veces por teléfono, depende de la institución con la que te vayas a coordinar, puede ser más complicado [...] A lo mejor la comunicación no es muy eficiente [...] pero cuando ha habido alguna urgencia, hasta ahora he podido solventarla” (P1).

“Depende [...] con quien más trabajas realmente es con quien mejor te llevas y es donde luego vas a demandar ese recurso” (P3).

“Depende de la persona que te toque, no creo que sea tanto de los mecanismos de coordinación si no que la otra persona quiera o no quiera, pueda o no pueda echarle una mano [...] Todos tienen mucho trabajo y hay sitios que el teléfono cuesta que te lo cojan, pero siempre está el correo” (P4).

Percepción de la calidad de los CEAS de la ciudad de Valladolid: perspectiva profesional

Una de las profesionales afirma además que no se usan los canales teóricamente establecidos para facilitar esa comunicación.

“A pesar de que existen protocolos establecidos para poder trabajar con otras entidades, con sanidad, con educación, pues esos protocolos a nivel práctico no se están utilizando. Solo se cuenta con la llamada de teléfono de la profesional, con la voluntad que tenga esa profesional de poder atenderte, de poder colaborar...” (P5).

Tan solo una de las profesionales opina que la buena o mala comunicación depende de la entidad u organización y no de los profesionales.

“Siempre hay la típica entidad que funciona sin tener en cuenta a los demás y no se comunica con nadie y eso no tiene sentido” (P2).

➤ Percepción sobre la satisfacción de los usuarios

Una minoría de profesionales afirma percibir satisfacción en la mayoría de los usuarios que atiende.

“Yo creo que sí lo valoran, justo me acaba de llamar una persona simplemente para agradecerme que ha recibido una ayuda económica [...] Hay muchas personas que cuando las atiendes te dicen: muchísimas gracias por escucharme y prestarme atención [...] La gente valora que su calidad de vida ha mejorado” (P2).

“En general la percepción que tengo es bastante positiva. Yo creo que sí que se sienten comprendidos, escuchados, aceptados...” (P5).

La gran mayoría están de acuerdo en que depende del usuario y de si cumplen requisitos para recibir lo que demandan o de si se han cumplido sus expectativas tras la intervención.

“Depende de caso [...] A veces la gente se piensa que les vas a arreglar la vida [...] eso a veces hace que no estén contentos con lo que les decimos y con lo que hacemos, pero luego hay otros que sí” (P4).

“Hay casos que no reúnen requisitos, deniegas una prestación y esos evidentemente no te agradecen nada y todo es muy negativo para ellos” (P2).

“No lo sé [...] creo que esa valoración es un poco subjetiva [...] Va muy asociado a que tú respondas a sus expectativas” (P1).

“Hay de todo. Hay usuarios que valoran mucho y te agradecen mucho la labor que haces [...] pero hay otros usuarios [...] que lo que van a valorar es si tienen o no el recurso, entonces van a valorar tu trabajo en función de si lo obtienen o no lo obtienen [...] Otros usuarios van a valorar más la profesionalidad y el trato que hayan recibido en el proceso” (P3).

5.3. Enfoque de la atención

Todas las profesionales están de acuerdo en que su labor, aunque no lo deseen, se centra más en la tramitación de recursos que en la atención directa a las personas.

“Creo que esto tiene que ver con la ratio [...] no nos permite hacer una intervención, en determinados casos que lo necesitan, más larga en el tiempo, con más intensidad [...] Hay veces que te quedas corto en tu parte de atención a las personas y es posible que priorices la gestión de recursos” (P1).

“Yo procuro que mi trabajo siempre se centre en la persona, no tenemos que perder de vista lo que somos y para lo que trabajamos [...] La tramitación de prestaciones conlleva mucho tiempo, entonces la sensación que tú puedes tener muchos días es que inviertes más tiempo en la tramitación de recursos que en lo que la persona necesita [...] Está muy bien hacer ayudas y tramitar recursos, es fundamental para facilitar apoyos, pero lo importante es la persona” (P2).

“Desde la entidad en la que estamos, sobre todo se valora a nivel cuantitativo: datos, números, prestaciones que se gestionan [...] pero no hay un índice para valorar de manera cualitativa esta atención de las personas. Sí que existe en el último trimestre unas fichas donde los usuarios se les hacen 3 preguntas y contestan si se han sentido

bien atendidos, si consideran que han recibido una atención de calidad... pero esa ficha está mal formulada” (P5).

“Mi trabajo se centra en tramitar [...] Es lo único que se ve, no se ve la atención, no se ve esa dedicación que tú puedas hacerle de más tiempo a a persona... [...] Nos hemos vuelto muy gestores” (P4).

“Creo que en el trabajo social se debería trabajar más con la persona [...] No siempre hay recursos para todas las necesidades, pero siempre hay que acompañar en ese proceso a la persona [...]. Hay que escuchar a la persona, qué es lo que quiere qué es lo que no quiere, porque la persona también tiene que decidir [...], por ejemplo, hay personas que se encuentran en desempleo, pero no les vale cualquier curso de formación” (P3).

5.4. Barreras en la labor profesional

➤ Relacionadas con el tiempo

Cuando se hace referencia a las barreras que se encuentran en su día a día las profesionales para realizar su trabajo como deberían, todas mencionan la falta de tiempo.

“A mí no me da tiempo, por ejemplo, a registrar la demanda que me hacen en la entrevista que yo mantengo con ellos [...] en el SAUSS [...] Hay que hacer visitas [...] y falta tiempo [...] Luego también tenemos que hacer muchos módulos” (P3).

“Falta de tiempo para atender el volumen de trabajo que te llega” (P1).

“Se necesitaría más tiempo de atención que esos 20 minutos” (P5).

“Me falta tiempo para asumir todas las tareas que tengo que asumir, para hacer seguimientos a las personas” (P2).

“No tenemos tiempo para hacer un seguimiento por iniciativa nuestra, tienen que ser ellos los que vengan” (P4).

➤ Relacionadas con tareas a asumir

La gran mayoría de profesionales (4 de 5) hacen referencia a la barrera de tener que asumir una gran cantidad de tareas para las que en muchas ocasiones no han sido formadas. Además, la mayoría afirma que la demanda es cada vez más amplia.

“Lo que nos ha pasado a los CEAS es que hemos asumido muchas funciones [...] Aumentan las necesidades, aumentan las labores y no alcanzamos a todo” (P2).

“Hay muchas prestaciones y todas las hacemos desde aquí, o la mayoría [...] La gran variedad de cosas que hacemos, que a veces te genera inseguridad. No podemos saber de todo y se supone que tenemos que saber de todo” (P4).

“Ahora a los CEAS llega mucho volumen de trabajo desde otras instituciones o desde la administración [...] te quita tiempo para la atención directa a los usuarios” (P1).

“La demanda cada vez es más amplia” (P3).

➤ Relacionadas con el personal

Tres de las cinco profesionales entrevistadas consideran que los problemas de personal dificultan su labor como trabajadoras sociales.

“En el CEAS estás continuamente tomando decisiones [...] me gustaría contar con un equipo de apoyo a CEAS, para que te pudiese dar apoyo en la toma de determinadas decisiones [...] Tenemos nuestras limitaciones, somos personas humanas [...] este trabajo es un trabajo en el que tienes que estar muy centrado y tienes que estar muy bien para poder ayudar al otro” (P2).

“Hay mucha temporalidad entre los profesionales de servicios sociales, con lo cual influye en tu trabajo [...] y en la atención y en el ejercicio de los derechos de los ciudadanos [...] Existe mucha inestabilidad laboral” (P1).

“En este ayuntamiento uno de los problemas es la falta de personal” (P4).

➤ Relacionadas con la burocracia

Dos de las profesionales han hecho referencia a la burocracia como una barrera en su profesión.

“El alto nivel de burocracia, de papeleo, de gestiones que hay que hacer [...] te pone límites a nivel de trabajo social [...] da poco peso a lo que es tu intervención como profesional, trabajadora social” (P5).

5.5. Facilitadores en la labor profesional

Son dos las personas que han identificado aspectos que facilitan su labor profesional a diario en su puesto de trabajo actual.

“El trabajo con otros profesionales [...] la información que te pueden dar [...] Los ordenadores [...] La comunicación a través del teléfono” (P3).

“El personal administrativo nos quita mucha parte de mera burocracia [...] El programa de ayudas nos ayuda también” (P4).

5.6. Propuestas de mejora

➤ Cambios en el personal

Dos personas hacen varias propuestas referentes a la contratación de profesionales.

“Sentirme más apoyada y con menos carga de trabajo para poder hacer mis funciones de una manera más eficaz [...] Aumento de personal [...] Equipos que apoyasen a CEAS [...] Y las profesionales, contar con apoyo personal psicológico [...] para poder ayudar al otro tienes que estar bien y eso no se está cuidando” (P2).

“Más personal, creo que se daría una atención mucho más personalizada, más atenta, más centrada en la persona” (P3).

➤ Cambios en los espacios o las instalaciones

Una profesional considera importante cuidar los espacios a la hora de intervenir con los usuarios y cree que es un aspecto por mejorar.

“Lo ideal sería que para otro tipo de entrevistas hubiera otras salas [...] es importante cuidar los espacios [...] Sería bueno tener una sala de relax, que pudieras poner música, hacer otro tipo de entrevistas [...] pero es algo utópico” (P4).

➤ Mejoras en la formación de los profesionales

Dos de las cinco profesionales proponen la necesidad de mejorar la formación de las profesionales del trabajo social.

“Tendrían que mejorar nuestra formación, ya que nos toca asumir muchas cosas [...] Que se dé más importancia a la formación [...] hay que tener una formación continuada, todo cambia” (P4).

“Se necesita mayor formación” (P5).

➤ Mejoras acerca de la coordinación entre profesionales y entre entidades

Una de las profesionales considera necesario realizar cambios en la coordinación profesional para mejorar la calidad de las intervenciones.

“Establecer cauces reales para poder coordinarse con otras entidades [...] Realizar sesiones de revisión de casos, donde podamos exponer las dificultades o las demandas que nos están llegando a los CEAS, para poder abordarlas, para poder analizarlas, para poder saber qué es lo que hay. Analizar cómo estamos interviniendo [...] es muy importante para poder avanzar en calidad” (P5).

Percepción de la calidad de los CEAS de la ciudad de Valladolid: perspectiva profesional

➤ Mejoras relativas a la burocracia

Tan solo una profesional ha considerado importante avanzar en el tema burocrático.

“Reducir la burocracia [...] volvemos loca a la gente, dificultamos las cosas para luego guardarlo en la carpeta” (P4).

➤ Mejoras relativas a la cantidad de usuarios a atender

Tan solo una profesional ha hecho referencia al cambio en la ratio en esta sección de propuestas de mejora.

“Haría una revisión del ratio de la población a atender” (P1).

6. CONCLUSIONES Y RELEVANCIA DEL ESTUDIO PARA LA

PRÁCTICA PROFESIONAL

6.1. Conclusiones

La calidad es un aspecto especialmente relevante en los Servicios Sociales y que no se le da la suficiente importancia, hecho evidente si se tienen en cuenta los sistemas de control de calidad ineficientes que se utilizan desde el Ayuntamiento de Valladolid (ver Anexo 3). Si los profesionales del Trabajo Social de los Servicios Sociales Básicos no se encuentran en unas condiciones laborales y personales óptimas, no serán capaces de realizar la labor tan importante de ayuda y acompañamiento a las personas como deben y desean hacerlo.

Gracias a este pequeño estudio se han podido identificar algunos aspectos que fallan o pueden mejorar, desde la perspectiva profesional, en el sector público de acción social, así como aquellos aspectos que ya han mejorado o que directamente funcionan de una forma adecuada.

Tras la realización de las entrevistas, se ha observado que la principal barrera con la que se encuentran todas las profesionales que han participado en el estudio es la falta de tiempo para atender a las personas. Consideran que con los 15-20 minutos establecidos para cada entrevista en SIO no son capaces de atender y entender las necesidades y demandas de los usuarios. Este problema tiene su origen en dos aspectos: la ratio usuario – profesional (que se considera excesiva) y la falta de profesionales, tanto trabajadoras sociales como personal de apoyo a CEAS.

Por otro lado, debido a la temporalidad del empleo, los usuarios muchas veces no cuentan con un profesional de referencia, hecho que figura en la ley como uno de los derechos de las personas usuarias de Servicios Sociales.

Además, las tareas y responsabilidades que las exigen desde otras instituciones o desde la propia Administración, son cada vez más amplias, no aumentando al mismo ritmo y nivel su formación, por lo que se sienten inseguras y saturadas.

La principal fuente de apoyo para las trabajadoras sociales son sus propias compañeras de CEAS, con las que dicen tener muy buena relación y formar una red de apoyo mutuo para el estudio y resolución de casos además de la solución de otros problemas que puedan surgir. Sin embargo, es con otras entidades o instituciones donde la comunicación resulta un poco más complicada o ineficiente de lo que desearían las trabajadoras sociales de CEAS pues, la calidad de esta, afirman que va a depender, en la mayoría de las ocasiones, de la voluntad o disponibilidad de la persona de la entidad con la que vayas a comunicarte o coordinarte.

En cuanto a la dotación de recursos tecnológicos y herramientas de trabajo necesarias, la mayoría se encuentran satisfechas a pesar de considerar que los equipos son un poco antiguos y en ocasiones tienen fallos.

Por último, cabe destacar el hecho de que la gran mayoría de profesionales perciben que la satisfacción de los usuarios que atienden está condicionada por la obtención o no de los recursos que solicitan o demandas que hacen y no de la calidad de la propia relación profesional – usuario. Este hecho se puede relacionar con la falta de tiempo de las profesionales para establecer una relación de confianza y un enganche con los usuarios y por tanto, que la mayor parte de su jornada laboral esté dedicada a la tramitación de recursos que, de alguna manera, es el único hecho de su trabajo que se puede cuantificar.

6.2. Relevancia del estudio para la práctica profesional

En este apartado del Trabajo de Fin de Grado se pretende mostrar el papel tan relevante que tiene el trabajo de la Administración en la mejora continua en la gestión de la calidad en los Centros de Acción Social para que se preste desde los mismos una atención de calidad.

Este estudio pretende visibilizar la opinión de las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales Básicos (de los CEAS), en este caso, de la ciudad de Valladolid.

Los Servicios Sociales Básicos es uno de los campos de trabajo más importantes del Trabajo Social, ya que constituyen la puerta de entrada a todos los demás recursos y

prestaciones que ofrece el Sistema de Servicios Sociales. Es por ello por lo que se expone en los resultados de este estudio, que resulta de especial importancia la realización de una buena gestión de los CEAS, así como el establecimiento de los cauces necesarios para el control exhaustivo de la calidad asistencial que se ofrece desde los mismos.

Así pues, este estudio permite conocer algunos de los aspectos que deben mejorar en los CEAS desde la perspectiva profesional, para que las mismas profesionales puedan ofrecer a sus usuarios esa atención de calidad, ya que una atención de calidad y las buenas condiciones laborales mantienen una conexión innegable.

7. BIBLIOGRAFÍA

Boletín Oficial del Estado. (8 de enero de 2011). Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de servicios sociales de Castilla y León. España.

Consejería de familia e igualdad de oportunidades. (23 de diciembre de 2021). ACUERDO 150/2021, de 23 de diciembre, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueba el Plan Estratégico de los Servicios Sociales de Castilla y León 2022-2025. *Plan Estratégico de los Servicios Sociales de Castilla y León 2022-2025*. Castilla y León, España.

Fantova, F. (noviembre de 2004). Obtenido de El discurso de la calidad en la gestión social: http://fantova.net/?wpfb_dl=95

Fantova, F. (2013). *Calidad: diferentes propuestas con un aire de familia. Diez rasgos*. Obtenido de http://fantova.net/?wpfb_dl=111

Fantova, F. (25 de marzo de 2019). *Garantizar la calidad*. Obtenido de <http://fantova.net/?p=2542&lang=es>

Guillamón, G. G. (2012). Aproximación teórica sobre la calidad percibida en los Servicios Sociales. *Revista de Trabajo Social de Murcia*. Número 17.

Medina Tornero, M. E., & Medina Ruiz, E. (2011). *Gestión de la calidad en servicios sociales*. Murcia: Diego Marín, Libreto-Editor.

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2013). *Catálogo de Referencia de Servicios Sociales*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Modelo EFQM. (2022). Obtenido de Modelo EFQM de Calidad y Excelencia: <http://www.efqm.es/>

Rando, G. E. (2006). *Calidad y Servicios Sociales*. Málaga: Colegio Oficial de diplomadas y diplomados en Trabajo Social de Málaga.

Santás, J. I. (2018). Gestionar más para intervenir mejor en Servicios Sociales de Atención Social Primaria. *Revista de Trebail Social*, 35-39.

7. ANEXOS

Anexo 1. Guion de entrevista

Guion de entrevista a Trabajadoras Sociales de CEAS

La entrevista será grabada para después transcribir algunas partes de interés.

Se analizará la información añadiendo un código a cada persona para que sea anónima.

El objetivo de la entrevista es comprender el punto de vista de las trabajadoras sociales de distintos CEAS sobre la calidad asistencial existente en los mismos e identificar aspectos de mejora.

Bloque 1. Accesibilidad.

Pregunta 1. ¿Cómo valoraría el tiempo del que dispone para atender a cada usuario?

Pregunta 2. ¿Qué opina de las instalaciones del CEAS? ¿Cambiaría algo de la disposición/ubicación de los despachos? ¿Por qué?

Bloque 2. Satisfacción.

Pregunta 3. ¿Cree que la ratio actual permite que hagan su trabajo en las condiciones que desearían hacerlo?

Pregunta 4. ¿Dispone de los recursos tecnológicos y herramientas de trabajo necesarias para ejercer la profesión? ¿Funcionan de forma efectiva y eficiente?

Pregunta 5. ¿Cómo definiría la relación/comunicación con el resto de compañeros/as y trabajador es/as del CEAS?

Pregunta 6. ¿Cómo es la comunicación con otras instituciones u organizaciones sociales? ¿Cambiaría algo para que mejorasen?

Pregunta 7. ¿Considera que los usuarios, de forma generalizada, valoran su labor para con ellos? ¿En qué lo percibe?

Bloque 3. Enfoque de la atención.

Pregunta 8. ¿Actualmente, cree que su trabajo se centra en la atención a las personas o en los recursos? ¿Por qué?

Bloque 4. Barreras y facilitadores en la atención.

Pregunta 9. ¿Con qué dificultades se encuentra en su día a día para asumir sus responsabilidades como trabajadora social?

Pregunta 10 ¿Qué factores diría que ayudan a que el profesional del trabajo social pueda realizar su trabajo con efectividad y eficiencia?

Bloque 5. Propuestas de mejora de los profesionales.

Pregunta 11. ¿Qué propuestas de mejora haría respecto, a la gestión de los CEAS, desde su perspectiva profesional si tuviese la oportunidad de cambiar las cosas?

Anexo 2. Hoja de consentimiento informado

Soy Marina de Sigmaringa Rojo, realizando mis estudios de Trabajo Social en la Universidad de Valladolid.

Mi propuesta de Trabajo de Fin de Grado (TFG) pretende realizar un pequeño estudio exploratorio de la calidad asistencial de los CEAS de la ciudad de Valladolid desde la perspectiva profesional. El objetivo de este trabajo es conocer la opinión de las trabajadoras sociales sobre la calidad asistencial existente y las propuestas de mejora que harían.

Para poner en marcha el estudio necesito tu colaboración como trabajadora social de CEAS.

La actividad para la que se requiere tu colaboración es una entrevista de unos 10 minutos de duración en el que se preguntará sobre aspectos relativos a su experiencia personal. No hay información correcta o incorrecta. Se trata de identificar aspectos a mejorar y conocer la situación en la que te encuentras en el CEAS.

Se realizará una grabación de audio que servirá posteriormente para el análisis de e la información. A esta grabación solo tendremos acceso Afonso Marquina y yo como responsables del estudio. La grabación será destruida una vez finalice el estudio.

El equipo responsable del estudio se compromete a proteger tu **anonimato** y la **confidencialidad** de la información aportada. También se compromete a utilizar este material exclusivamente con fines de investigación y a respetar la legislación conforme a los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, pudiendo ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición respecto a dichos datos contactando con la investigadora principal (marina.sigmaringa@alumnos.uva.es).

Percepción de la calidad de los CEAS de la ciudad de Valladolid: perspectiva profesional

Para más información, puedes contactar con Alfonso Marquina Márquez (983 184 364; alfonso.marquina@uva.es).

Agradecemos enormemente tu colaboración.

Por favor, firma más abajo para aceptar de forma voluntaria tu participación en esta entrevista. Este formulario solo es una garantía ética del mismo; significa que vamos a utilizar la información que nos proporciones con la máxima responsabilidad y confidencialidad.

Persona del equipo investigador.

Fecha:

Firma:

Persona entrevistada.

Fecha:

Firma:

Anexo 3. Control de calidad en los CEAS

Ayuntamiento de Valladolid
Área de Educación, Cultura
Familia y Bienestar Social

CENTRO: CEAS H. Rey... G. U.S. 2 Fecha:/...../.....

¿ESTÁ USTED SATISFECHO/A CON LA ATENCIÓN Y EL TRATO QUE ACABA DE RECIBIR?

Marque con una cruz (X) la casilla que considere más apropiada

MUY SATISFECHO	<input type="checkbox"/>
SATISFECHO	<input type="checkbox"/>
POCO SATISFECHO	<input type="checkbox"/>
NADA SATISFECHO	<input type="checkbox"/>

Gracias por su colaboración