



Percepciones sobre la calidad de los Servicios Sociales de las personas jóvenes usuarias: utilidades para el diseño de estándares de calidad ⁽¹⁾

Este trabajo recoge la percepción de las personas jóvenes que utilizan los Servicios Sociales de Atención Primaria (SSAP) sobre la calidad de los mismos, en el marco del proyecto de I+D “Indicadores de calidad en los Servicios Sociales (INCASS)”, financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación. Se parte de destacar la importancia de la participación de las personas usuarias en los SSAP, aspiración tradicional y objetivo deseable para incrementar la calidad de los servicios, por ejemplo, actuando como informantes clave en los procesos de diseño de estándares de calidad de los servicios. Sin embargo, el trabajo constata la escasez de experiencias de participación y son inexistentes las que consideran específicamente la opinión de los y las jóvenes. La investigación cualitativa realizada pretende llenar este vacío mediante entrevistas a personas jóvenes usuarias de los SSAP de la Comunidad Valenciana y la Región de Murcia. Los resultados obtenidos muestran como eje de la calidad la atención profesional. Además, los participantes destacan dos dimensiones clave de la calidad: la relación (rasgos personales, habilidades y funciones profesionales) y los servicios (atención y recursos). El trabajo concluye resaltando las aplicaciones de estos resultados en la identificación de estándares de calidad en los Servicios Sociales.

Palabras clave: Calidad, estándares, servicios sociales, participación, personas jóvenes usuarias.

Introducción

Los y las jóvenes han sido y son un colectivo de población de especial atención para los Servicios Sociales de Atención Primaria (SSAP) (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2007). Los datos sobre el perfil de las personas que utilizan los SSAP indican que la población entre 18 y 35 años representa no menos de una cuarta parte de las personas usuarias. Sin embargo, es escasa la información de que disponemos acerca de su perspectiva sobre dichos servicios que contribuya a mejorar su calidad. Este trabajo pretende aportar información en esta línea, es decir, contribuir a la identificación de estándares de calidad en los SSAP, elaborados a partir de la integración de las perspectivas de agentes diversos, entre los cuales se encuentran las personas jóvenes, en su calidad de colectivo de especial vulnerabilidad objeto de atención por dichos servicios.

(1)
Trabajo realizado en el marco del Proyecto “Indicadores de calidad en los Servicios Sociales (INCASS)” Ref. CSO2008-04359/SOCI, financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación. Plan Nacional I+D+I (2008-2011). Investigador principal: Víctor M. Giménez Bertomeu.

1. Participación de personas usuarias y estándares de calidad en los servicios sociales

1.1. La participación de las personas usuarias de los Servicios Sociales

El interés en el punto de vista y la participación e implicación de las personas usuarias en los Servicios Sociales es cíclico, como han destacado Heikkilä y Julkunen (2003). Desde la década de los 70, en el ámbito internacional este interés se ha materializado en diferentes formas de participación en dichos servicios (colectiva/individual, directa/indirecta, etc.) y con finalidades diversas según el país considerado y la modalidad de prestación de los Servicios Sociales (Munday, 2003; Council of Europe, 2007). En la actualidad, el énfasis en las percepciones de los usuarios está justificado por la necesidad de reestructurar los servicios de bienestar y de contar con nuevas formas de garantizar su calidad.

En España, la regulación de los Servicios Sociales pone en evidencia la importancia que, al menos sobre el papel, se concede al principio de participación (Mira-Perceval *et al.*, 2007). Encontramos referencias al mismo no sólo en nuestro texto constitucional (arts. 9.2., 48 y 129.1), sino también en la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local de 1985 o, de forma más específica, en las Leyes autonómicas de Servicios Sociales, con la consideración de principio básico de los Servicios Sociales (Barranco, 1993; Pastor Seller, 2010; Vilà, 2010).

Así, el principio de participación es uno de los que de forma más reiterativa ha sido aludido en el proceso de institucionalización de los Servicios Sociales en nuestro país. En este contexto, la participación de la población hace referencia a que tiene el derecho de participar desde el inicio en los Servicios Sociales (planificación; definición de la calidad; desarrollo, seguimiento y evaluación de proyectos y servicios, etc.). De este modo, la planificación, control y evaluación de los Servicios Sociales ha de recoger las preocupaciones, intereses y prioridades de las personas usuarias, además de las de los profesionales y de los directivos de dichos servicios (Harding y Oldman, 1996; Adams, 1998; Carr, 2004).

Siguiendo los postulados anteriores, se han desarrollado diferentes trabajos nacionales e internacionales para incorporar a los Servicios Sociales la perspectiva de quienes los utilizan:

- En el ámbito internacional, destacan las experiencias llevadas a cabo en el Reino Unido: *Shaping Our Lives* (2003), *Social Care Institute for Excellence* (2007), *Shaping Our Lives et al.* (2007), Beresford y Hasler (2009), Beresford *et al.* (2010) o el novedoso proyecto británico *Experts by experience* (Comission for Social Care Inspection, 2008). También se incluye entre ellos el trabajo de Beresford (2007) sobre el desempeño del Trabajo Social, con un papel destacado en el desarrollo de los Servicios Sociales municipales,
- En el ámbito nacional, los ejemplos son muy escasos (2). El más reciente es el trabajo de la Generalitat de Catalunya para recoger la visión de las personas usuarias de los Servicios Sociales en la planificación de los mismos mediante mecanismos de participación directa o indirecta (Departament d'Acció Social i Ciutadania, 2010a, b).

A pesar de estos esfuerzos, Beresford (2007) destaca que las personas usuarias deben todavía tener un grado de mayor de participación, entre

(2) El trabajo de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL, 2009) es un ejemplo también, pero no referido exclusivamente a los Servicios Sociales sino al conjunto de servicios públicos, incluidos los del Estado de Bienestar. Así, esta investigación reconoce la necesidad de realizar estudios sectoriales, pues la percepción sobre los servicios públicos varía significativamente según el sector de servicios considerado. Asimismo, es de lamentar que la primera encuesta que se ha hecho en España sobre la percepción de los servicios públicos desde una perspectiva territorial (autonómica y municipal) (AEVAL, 2010) haya omitido los servicios sociales en su conjunto como objeto de análisis, limitándose a las transferencias monetarias de carácter social, competencia de éstos y de otros sistemas de protección (educación, garantía de ingresos, vivienda, etc.).

otras áreas, en la definición y medición de la calidad. Así, para Moulin (2003), los estándares que contribuyen a la mejora de un servicio deberían estar basados, entre otros aspectos, en el punto de vista de quienes lo utilizan. A este respecto, el *National Institute for Social Work* (1999: 2) destaca que “los usuarios de los servicios y sus cuidadores deben estar implicados en la identificación y desarrollo de estándares y en proporcionar retroalimentación para informar si los estándares están siendo alcanzados”. En consonancia con ello, nuestro trabajo plantea cómo articular de forma operativa la participación de quienes utilizan los Servicios Sociales mediante su contribución a la definición de los estándares de calidad de estos servicios en calidad de informantes-clave.

La necesidad de incorporar la perspectiva de los usuarios en el desarrollo de estándares de calidad en los Servicios reside en que, como afirman Beresford *et al.* (1997), Heikkilä y Julkunen (2003), Carr (2004) y el *Social Care Institute for Excellence* (2007):

- La implicación de los usuarios es tanto una manera de contribuir a definir la calidad como una medida indicador de ésta.
- Las definiciones de calidad que los usuarios de los servicios enfatizan son substancialmente diferentes de las de los profesionales o las de las organizaciones prestadoras. Los usuarios enfatizan como componentes clave de la calidad qué servicios pueden ayudarles a lograr mejoras en sus vidas (el qué) y el modo en la que dichos servicios son prestados (el cómo), es decir, el grado en que la conducta de sus trabajadores contribuye a ayudarles.
- La participación es intrínsecamente beneficiosa para las personas usuarias, pues contribuye a su empoderamiento y a aumentar su seguridad y autoconfianza, así como conduce a una mayor satisfacción y a la mejora de su calidad de vida.
- También es beneficiosa para los servicios mismos, al contribuir a incrementar su eficiencia, a lograr mayor legitimidad y a proveer servicios de mayor calidad.

Del mismo modo que el establecimiento de estándares no es un fin en sí mismo (Adams, 1998), sino un paso, necesario pero no suficiente, en los procesos de gestión de la calidad en los Servicios Sociales, tampoco “la implicación del usuario no es un fin en sí mismo, sino un medio de cambio efectivo tanto en los resultados de los servicios como en la conducta de los trabajadores” (Beresford *et al.*, 1997: 78) y se traduce en percibir a las personas usuarias no sólo como ciudadanos, consumidores o clientes sino también como coproductores de los servicios.

1.2. Los estándares de calidad: definición, utilidad y agentes implicados en su definición

La gestión de la calidad supone el desarrollo de procesos de mejora, de carácter sistemático, orientados a satisfacer a los clientes, a los que en los Servicios Sociales se suele denominar “usuario/a” (3), como destacan Guillén y Pérez (2002). Así, una parte de los sistemas de gestión de la calidad están orientados a la evaluación de la satisfacción de las personas usuarias, y entre ellos se encuentran los *sistemas de evaluación por estándares de calidad*, que consideramos de utilidad para su uso en los Servicios Sociales.

(3)

Aunque son varios los términos utilizados para describir la relación entre los servicios sociales y las personas que reciben dichos servicios (McLaughlin, 2009), utilizaremos el término “usuario/a” o “persona usuaria” por ser de uso común en el contexto español.

Los estándares pueden ser definidos como un conjunto de “criterios aprobados y aceptados para medir y evaluar la gestión, provisión y la calidad de los servicios y de sus resultados (...)” (UNICEF-WB, 2003: VII). Entre ellos podemos identificar dos tipos principales de estándares, definidos por Wright and Whittington (1992: 216):

- “Los *estándares mínimos* son un ejemplo o declaración sobre algo aprobados o aceptados respecto a los cuales se mide o se evalúa un nivel de calidad relevante para la actividad. Esta definición proporciona una expectativa clara sobre algo que debe ser alcanzado. La expectativa consiste en alcanzar o superar el estándar. (...) Los estándares mínimos establecen la línea base para la calidad en la provisión del servicio”.
- “Los *estándares de excelencia* son una declaración que define los objetivos acordados para un nivel de excelencia, y describe las habilidades, recursos o resultados requeridos para alcanzar el nivel de excelencia en términos que pueden ser utilizados para medir el logro. Esta definición destaca una “buena práctica” y proporciona objetivos elevados hacia los que trabajar. Los estándares de buenas prácticas o excelencia van más allá de lo que es probable lograr en la práctica cotidiana. (...) Son más metas hacia las que trabajar que un umbral que ha de ser alcanzado”.

El término “estándar” también puede ser utilizado con una doble perspectiva (Fernández del Valle, 1999): por un lado, como “modelo de práctica operativa deseable” o proceso de intervención más adecuado, mediante la definición de “buenas prácticas” que sirven de referencia para evaluar mediante la comparación; por otro lado, como un conjunto de criterios para evaluar la calidad de un servicio, mediante el desarrollo de sistemas de evaluación de programas y prestaciones. En ambos casos, la definición y establecimiento de los estándares requieren procesos de estudio e investigación que verifiquen y reconozcan la validez de los estándares que se desea aplicar, en definitiva, la determinación de los marcos conceptuales sobre el servicio, su programa y prestaciones, etc.

Los estándares se formulan a partir “de la política, la legislación y la regulación gubernamentales (...), y del conocimiento actual derivado de la investigación y de la buena práctica” (UNICEF-WB, 2003: 16). Así, los estándares se convierten en una promesa dada por la administración central, la administración local o un proveedor de un servicio para asegurar un nivel específico de calidad en la provisión del servicio, que debe de estar previsto en la planificación del mismo.

Respecto a los objetivos y utilidad de los estándares, su consideración en la planificación de un servicio y en el desarrollo del mismo proporcionan (Moulin, 2003; UNICEF-WB, 2003; Smyth *et al.*, 1999):

- Una base para promover y proteger los derechos de los usuarios, ya que explicitan la posición de la organización respecto a las demandas de los usuarios y de otros grupos de interés.
- El nivel de logro que debe ser alcanzado.
- Un nivel de partida para la identificación de las tareas prioritarias a desarrollar, entre otros, comunicando al personal cuáles son las áreas o tareas importantes.

- Una base para un enfoque transparente y equitativo para evaluar la calidad.
- El empoderamiento de los usuarios de los servicios y sus cuidadores a los que proporcionan una base para juzgar sus derechos y si los servicios que reciben son suficientemente buenos.
- Ayuda a las administraciones y a los proveedores del servicio a identificar y gestionar las principales discrepancias entre la provisión del servicio y las políticas adoptadas.
- Una base para la recogida sistemática de datos.
- Una clara indicación a los proveedores sobre los requisitos de los servicios.
- Un conjunto de medidas respecto a las cuales los trabajadores pueden juzgar su propia práctica.
- Una herramienta para los directivos con la que examinar la práctica e identificar el trabajo competente así como el trabajo en el que existen lagunas.
- Una base y prioridades para el desarrollo y formación del personal.

Los agentes implicados en su definición deben ser las personas usuarias de los servicios, los trabajadores individuales, los líderes de los equipos y la organización (Smyth *et al.*, 1999). Estos cuatro son los componentes esenciales para un sistema de garantía de calidad eficaz en el desarrollo de la intervención social desde los Servicios Sociales. Sin embargo, Smyth *et al.* (1999) indican que es inevitable que existan tensiones para conciliar los objetivos de la organización, la profesión, el trabajador individual y los usuarios del servicio. Así, apuntan que los estándares deberían ser desarrollados para dirigirse hacia las prioridades de las personas usuarias del servicio y para conciliar los diferentes intereses de la organización y el trabajador manteniendo la integridad de la profesión. Los estándares no eliminan las tensiones pero proporcionan una estructura que facilita y guía la toma de decisiones y asegura una comprensión mutua de las responsabilidades profesionales y directivas.

1.3. Experiencias de participación de las personas usuarias en el diseño de estándares de calidad en los Servicios Sociales

En primer lugar, se ha de destacar que las experiencias que se detallan a continuación han considerado de forma homogénea a las personas usuarias, sin diferenciar las aportaciones de los y las jóvenes de las del resto de personas usuarias. De ahí, que no podamos mostrar experiencias ni resultados específicos relativos a este colectivo ni tampoco podamos comparar sino tomar como referencia al conjunto de población usuaria de los Servicios Sociales.

En el ámbito internacional se han desarrollado trabajos, aunque escasos, que han contado con la participación de usuarios en la identificación de estándares de calidad para los Servicios Sociales. Entre ellos podemos destacar los trabajos de Harding y Beresford (1996), Rosen y Simmons (2001) y los de los *General Social Care Councils* británicos (GSCC, 2004). Los tres se realizan al amparo de los cambios en la legislación y las políticas sociales para dar una mayor independencia y control sobre sus propias vidas

a los usuarios de los servicios, y hacerlos más partícipes en la toma de decisiones sobre la atención social.

El trabajo realizado por Harding y Beresford (1996) forma parte de un estudio más amplio sobre estándares realizado para el Department of Health denominado *Developing Standards of Conduct and Practice for Social Services* y llevado a cabo por el National Institute for Social Work entre 1994 y 1995. El objetivo del estudio fue conocer lo que los usuarios de los Servicios Sociales y sus cuidadores valoran en sus contactos con los trabajadores de dichos servicios, a partir de la participación de una amplia y heterogénea representación de organizaciones voluntarias y de usuarios. Entre otros, los resultados de la investigación identifican tres áreas clave de la interacción entre los proveedores y los receptores de los Servicios Sociales, así como los aspectos que los usuarios más valoran en ellas: la calidad de las relaciones, la calidad de las habilidades y la calidad de los servicios.

El trabajo de Rosen y Simmons (2001) recoge los principales resultados del proyecto *Implementation of Standards Programme*, llevado a cabo por el NISW con el apoyo del Departamento de Salud, Servicios Sociales y Salud Pública norirlandés. Los principales objetivos del trabajo se centraron en los siguientes aspectos: cómo los estándares pueden ser integrales e incorporados a la práctica; cómo compartir ejemplos de buena práctica; cómo contribuir mayor a establecer mayor coherencia en la práctica en Irlanda del Norte; y contribuir al desarrollo de una práctica y un gobierno responsables en la atención social. Entre sus principales resultados, destacamos que: sintetiza el para qué y el cómo utilizar los estándares, haciendo referencia a cómo empezar, cómo implicar mejor a los usuarios, cómo utilizar estándares nacionales en un contexto local y cómo trabajar con diferentes grupos profesionales; e identifica las características clave de los estándares, los elementos que facilitaban su desarrollo y las precauciones a tener en cuenta.

Por último, los estándares de los *General Social Care Councils* británicos (GSCC, 2004) es la primera vez que son establecidos en el conjunto del Reino Unido, constituyen un paso clave en la introducción de un sistema regulador de la atención social en el conjunto del Reino Unido y forman parte de la obligación de los cuatro General Social Care Councils británicos de desarrollar códigos de práctica y trabajar juntos para su implantación en los servicios de atención social. Al desarrollo de estos estándares contribuyeron profesionales, proveedores de servicios, usuarios y sus cuidadores y representantes de las asociaciones profesionales, sindicatos y de los organismos legislativos. Los resultados de este trabajo son dos códigos que fueron adoptados simultáneamente por los cuatro *Social Care Councils* del Reino Unido en 2002 (*General Social Care Council in England, the Care Council for Wales, the Northern Ireland Social Care Council and the Scottish Social Services Council*): el Código de Práctica para Empleadores de Trabajadores de la Atención Social recoge las responsabilidades de los empleadores en la regulación de estos trabajadores, en aras de proteger y promover los intereses de los usuarios; y el Código de Práctica para Trabajadores de la Atención Social es una lista de afirmaciones que describen los estándares de conducta y práctica profesional requeridos en el trabajo cotidiano de estos trabajadores. Para los usuarios o la población en general los códigos ayudan a comprender cómo un trabajador de la atención social se ha de comportar y cómo los empleadores deberían apoyar a sus

trabajadores para que hagan su trabajo adecuadamente. Asimismo, los dos códigos intentan reflejar las buenas prácticas existentes y anticipan lo que trabajadores y empleadores reconocerán como estándares compartidos a los que aspiran.

En el ámbito nacional, Medina (2000) destaca la escasa producción científica sobre estándares en el campo de los Servicios Sociales, todavía más escasos, si se considera si éstos cuentan con la participación de las personas usuarias. Es cierto que en el ámbito español se están desarrollando interesantes iniciativas, como los trabajos sobre indicadores de calidad para servicios de diversos ámbitos (salud mental, atención a personas seropositivas, drogodependencias), publicados en la Colección *Indicadors del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya* (por ejemplo, Hilarión, 2009), pero no cuentan todavía con la participación de los usuarios, sino que los indicadores han sido definidos por profesionales.

El proyecto “Indicadores de calidad en los Servicios Sociales (INCASS)”, financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación (Plan Nacional I+D+I 2008-2011), pretende suplir este vacío contribuyendo al establecimiento de sistemas de indicadores de calidad, con base en la definición de los estándares de calidad en los SSAP, prestados por la Administración local, desde la perspectiva integrada de los empleadores, los profesionales y, especialmente, las personas usuarias de dichos servicios. Se adopta esta perspectiva con base en las conclusiones del informe “Quality in Social Public Services” de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, publicado en 2001; las conclusiones del informe del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2007) “Los Servicios Sociales de Atención Primaria ante el cambio social”; los requerimientos en esta dirección que comienzan a introducir las normas jurídicas que regulan los Servicios Sociales, destacando entre ellas la única de rango nacional por el momento, la Ley 39/2006; por último, la iniciativa de la Comisión Europea que trabaja desde 2007 en la elaboración de un Marco de Calidad para los Servicios Sociales de interés general de carácter voluntario. Estos referentes constatan que, aunque se ha progresado en la mejora de la calidad de los servicios, es necesario perfeccionar las iniciativas desarrolladas o implantar otras nuevas: objetivando y evaluando la calidad de los Servicios Sociales; en el marco de sistemas de calidad nacionales o regionales, pero flexibles, adaptables y relevantes para las necesidades locales y para permitir su aplicabilidad local; y con participación de todos los interesados en el proceso de definir y concretar la calidad y sus indicadores (empleadores, empleados y usuarios), pero con especial énfasis en la participación de los usuarios y del personal.

Así, los objetivos del proyecto son: identificar buenas prácticas actuales de profesionales y empleadores de los Servicios Sociales Generales; conocer las diferentes percepciones que usuarios, empleados y empleadores tienen acerca de los estándares de calidad necesarios en los Servicios Sociales, relativos a la práctica de sus profesionales y de los empleadores de dichos servicios; y, por último, conocer los estándares básicos de calidad de la actividad de los profesionales y de los empleadores de los Servicios Sociales Generales necesarios, desde el punto de vista tanto de los usuarios, como de empleadores y profesionales de esos servicios.

2. La percepción de la calidad de las personas jóvenes usuarias de los servicios sociales

2.1. Metodología

Los resultados que presentamos forman parte de la investigación más amplia antes mencionada, de corte cualitativo y con finalidad exploratoria y descriptiva, cuyo ámbito de estudio son los SSAP locales (servicios, programas, prestaciones y/o equipamientos regulados en el Plan Concertado) de tres Comunidades Autónomas (Madrid, Valencia y Murcia). Las técnicas de recogida de datos utilizadas son el grupo de discusión y la entrevista en profundidad, siendo los participantes no sólo los usuarios, sino también profesionales y directivos de los servicios mencionados. En este artículo se muestra un avance de resultados de la investigación que recoge la información obtenida en las entrevistas a personas jóvenes usuarias de la Comunidad Valenciana y la Región de Murcia.

La recogida de datos se realizó entre enero y mayo de 2011 a través de entrevistas en profundidad en municipios de las Comunidades Autónomas mencionadas diferenciados según su tamaño (municipios de menos de 20.000 habitantes, de 20.000 a 50.000, de 50.000 a 100.000 y de más de 100.000).

En relación con el análisis de los datos, se previó la codificación y análisis del contenido de los discursos de los grupos mediante un sistema apriorístico de categorías y subcategorías elaborado a partir de los modelos de calidad que sirven de referencia a este proyecto (Modelo EFQM, Modelo CAF, Modelo EVAM, Modelo de Control de la Calidad Asistencial, Modelo Ciudadanía). Sin embargo, el contacto con los discursos de las personas que utilizan los Servicios Sociales mostró que era más adecuada una estrategia inductiva que, partiendo de los datos, revelara su estructura interna.

2.2. Participantes

Los participantes fueron personas jóvenes, entre los 18 y los 35 años, usuarias de los SSAP locales de dos Comunidades Autónomas (Comunidad Valenciana y Región de Murcia), que reunían los siguientes requisitos:

- Condición de usuario/a. Se entiende por tal las personas que hubieran utilizado alguna de las prestaciones básicas de los SSAP reguladas y financiadas por el Plan Concertado (Información y orientación, Apoyo a la unidad convivencial y ayuda a domicilio, Alojamiento alternativo, Prevención e Inserción, Prestaciones económicas, Fomento de la solidaridad y cooperación social), con la denominación que adoptaran en la entidad local prestadora de los Servicios Sociales, fueran los beneficiarios finales de dichas prestaciones o personas que hubieran hecho de sus interlocutores (familia, cuidador, etc.).
- Tiempo de contacto con los profesionales de los Servicios Sociales. Se requirió que hubieran tenido un tiempo de relación suficiente con los profesionales objeto de nuestro estudio (trabajadores sociales, psicólogos o educadores sociales). Entendimos por “tiempo de relación suficiente” un tiempo de 1 año de relación regular o alrededor de 10-12 contactos no puntuales (entrevistas, visitas a domicilio, etc., excluidos los telefónicos).

- Sector de población de pertenencia. Preferentemente, personas usuarias pertenecientes a alguno o varios de los siguiente colectivos con problemáticas específicas, objeto de actuación de los Servicios Sociales: familias o personas con dificultades de inserción socioeconómica, familias con menores en riesgo; personas dependientes y/o con discapacidades y/o con enfermedades mentales; familias o personas extranjeras, inmigrantes o refugiadas; minorías étnicas; personas mayores; jóvenes, mujeres. Para este trabajo, mostramos los resultados parciales referidos a personas jóvenes de cualquier sector de población de los mencionados.

Para la selección de participantes se combinaron los dos criterios previstos en el proyecto de investigación. Como resultado, se escogieron los siguientes participantes jóvenes:

Tabla 1. **Criterios de selección de participantes**

	Tamaño del municipio (nº de habitantes)				Total	
	Menos de 20.000	De 20.000 a 50.000	De 50.000 a 100.000	Más de 100.000		
Sector de población	Familias o personas con dificultades de inserción socioeconómica	1	1	0	1	3
	Familias con menores en riesgo	2	0	1	0	3
	Personas dependientes y/o con discapacidades y/o con enf. mentales	0	0	0	0	0
	Familias o personas extranjeras, inmigrantes o refugiadas, minorías étnicas	2	0	0	0	2
	Personas mayores	0	0	0	0	0
	Jóvenes	1	1	1	1	4
	Mujeres	0	1	0	1	2
	Total	6	3	2	3	14

Las principales características de los participantes fueron las siguientes:

Tabla 2. **Características de los participantes**

		n	%
Sexo	Mujer	12	14,3
	Hombre	2	85,7
	Total	14	100,0
Edad	Menos de 25 años	3	21,4
	De 25 a 29 años	6	42,9
	De 30 a 34 años	5	35,7
	Total	14	100,0
Tiempo de contacto con SS.SS.	Menos de 1 año	0	0,0
	De 1 a 2 años	7	50,0
	De 3 a 4 años	1	7,1
	Más de 4 años	6	42,9
	Total	14	100,0
Tipo de prestación y/o equipamiento utilizado	Información y orientación	14	29,2
	Apoyo a la unidad convivencial y ayuda a domicilio	8	16,7
	Alojamiento alternativo	0	0,0
	Prevención e inserción	13	27,1
	Prestaciones económicas	13	27,1
	Fomento de la solidaridad y cooperación social	0	0,0
	Total	48	100,0

La edad media de los participantes fue de 27.6 años (DT=4.22; Rango=19-33) y el tiempo medio de duración del contacto con los SSAP de 4.8 años (DT=3.55; Rango=1.25-12).

2.3. Resultados

La estrategia inductiva utilizada para el análisis permitió identificar las siguientes áreas o ámbitos en el discurso de las personas entrevistadas cuando hablaban sobre la calidad en los Servicios Sociales: definición de calidad, calidad de la relación y calidad de los servicios.

2.3.1. Definición de la calidad en los Servicios Sociales

Los participantes definen como principal componente de la calidad en los Servicios Sociales la calidad de la atención profesional recibida. Esta dimensión de la calidad destaca sustancialmente respecto al resto de elementos que a su juicio integran el concepto de calidad, hasta convertirse en la dimensión esencial de la calidad en estos servicios.

(...) no sé, la forma en que se ha comportado ella con nosotros, siempre ha sido amable, siempre nos ha ayudado de la mejor forma que ella ha podido estar a la mano de ella, siempre ha sido con una sonrisa en la cara, nunca ha sido con una mala cara, y no puedo decir más porque la verdad es que siempre ha estado bien, nunca me he quejado, siempre ha estado bien, pendiente (...) (EP-MU-U-04)

(...) Empezando por la persona que me atiende en ese momento cuando vengo yo aquí a solicitar algo, la persona que me atiende,

la de atención a los servicios sociales, la persona que está ahí detrás de la mesa que te atiende, pues el trato de esa persona, el que sepa... Por ejemplo, yo vengo aquí, la asistente social que a mí me atiende sabe de mi vida, desde el día en que yo llego sabe de mi situación mucho más que otras personas. Yo entro, me siento y el que yo empiece a hablarle de algo, ella sabe por dónde voy... Y el cómo te escucha, el cómo te orientan, para mí eso es importante, lo hacen muy bien.(...) (EP-CV-U-02)

En relación con esta dimensión clave, con carácter general, las personas jóvenes usuarias hacen referencia al buen trato que reciben por parte de los profesionales. Se sienten bien atendidos y esto se refleja en sus discursos.

Pues para mí es eso, que vengas, que si tienes... dices pues "mira, yo vengo por ejemplo a una ayuda de alimentación", si la chica te atiende bien y dice: "Oye, pues tienes que dar estos papeles, esto allí". Un trato bien, no sea la persona que digan: "Uy, pues si que es que por esto tienes pega y más posibilidades que no", "Hasta que no te venga denegado, tú por echar los papeles no pierdes nada". Entonces en ese sentido sí que veo yo que son amables, te atienden bien, cuando te atienden te dicen: "Uy, pues mira, te lo han denegado, inténtalo otra vez de nuevo o recurras la ayuda, no a esto". Y en ese sentido yo lo veo bien.(EP-CV-U-14)

El trato es bueno porque tú hablas con ellos y te tratan bien, te explican todo; claro, ellos son asistentes, tampoco mandan de todo. Ellos te hacen pues... tú quieres ayuda, te la rellenan y ellas la echan y si te la dan, bien; y si no pues lo intentan, te ayudan. Eso sí porque a mí me han concedido las ayudas, la del alquiler me han concedido y la de mi hermano porque es aparte. (EP-CV-U-18)

(...) Empezando por la persona que me atiende en ese momento cuando vengo yo aquí a solicitar algo, la persona que me atiende, la de atención a los servicios sociales, la persona que está ahí detrás de la mesa que te atiende, pues el trato de esa persona, el que sepa... Por ejemplo, yo vengo aquí, la asistente social que a mí me atiende sabe de mi vida, desde el día en que yo llego sabe de mi situación mucho más que otras personas. Yo entro, me siento y el que yo empiece a hablarle de algo, ella sabe por dónde voy... Y el cómo te escucha, el cómo te orientan, para mí eso es importante, lo hacen muy bien. Pero desde mi punto de vista olé por ellos. (EP-CV-U-02)

2.3.2. Calidad en la relación

Cuando se pide a los participantes que concreten el "buen trato" o la "buena atención" antes mencionada, éstos hacen referencia a tres elementos: las características, rasgos o cualidades personales; las habilidades profesionales y las funciones profesionales.

2.3.2.1. Cualidades personales de los profesionales

Por un lado, aparece en escena la importancia de las características personales de los profesionales para garantizar la calidad de los servicios. Los gestos de cortesía, la amabilidad y la simpatía de los profesionales de referencia son los rasgos que más se destacan.

¿Para mí qué es una buena atención? A ver cómo lo explico, una buena atención... no sé, la forma en que se ha comportado ella con nosotros, siempre ha sido amable, siempre nos ha ayudado de la mejor forma que ella ha podido estar a la mano de ella, siempre ha sido con una sonrisa en la cara, nunca ha sido con una mala cara, y no puedo decir más porque la verdad es que siempre ha estado bien, nunca me he quejado, siempre ha estado bien, pendiente (...) (EP-CV-U-01)

Pues la simpatía que siempre tiene ella, aunque esté muy liada, pues ella siempre con una sonrisa en la cara, un buen gesto. Esas cosas son una buena atención..., yo nunca..., aparte que yo he venido..., siempre que estás esperando la gente que sale, pues sale contenta, no sé, siempre me he fijado en eso porque ella "bueno, chao, cuídate, te espero aquí tal día" y la gente que se va, pues se va contenta, igual que ella pues siempre (ininteligible) a alguien con una sonrisa en la cara, nunca, nunca la he visto de mala manera. Pues no sé, me parece una señora, muy, muy atenta, muy simpática. (EP-MU-U-04)

A ver, yo recuerdo ese primer contacto bueno, porque lo primero que fue muy simpática, lo segundo que intentó ayudar en todo lo que pudo, y ayudó, porque ayudar ayudó, pero como los chiquillos de hoy en día somos unos "cabeza-locas" por mucho que te intenten ayudar, luego te das cuenta de que te estaban intentando ayudar. Entonces ahora cuando lo piensas tienes recuerdo bueno, pero cuando lo pensabas allí era recuerdo malo (EP-CV-U-24)

2.3.2.2. Habilidades profesionales

Por otro lado, se hace referencia a grupo de elementos que podríamos denominar "habilidades profesionales". Entre ellas la empatía y la comprensión como también rasgos señalados. Los jóvenes usuarios valoran positivamente que el profesional haga el esfuerzo de ponerse en su lugar y comprenda qué le está sucediendo.

(...) que él intenta ponerse en el lugar de las personas, ¿no?, eso es lo que me da a entender a mí, que él se pone en lugar de las personas y que a lo mejor quiere hacer más pero no puede y se queda ahí como diciendo "ostras, me gustaría ayudarla más pero no puedo. (EP-CV-U-18)

Pues lo entiende, que yo qué sé, que entiende que lo estoy pasando mal, que tengo dos niñas, que tengo al marido en la cárcel, entonces yo creo que dirá "pues vale, que la chica se enfade, está pasando una mala racha, está enfadada pues déjala que se desahogue, si así se desahoga y la paga ella conmigo así pues... yo mientras no que me diga nada más..." Porque, claro, todo tiene un límite, yo creo que él pensará eso, porque la verdad que no me dijo nada, yo me enfadé un poco con él, me puse mal carácter con él y él no me dijo nada ni nada, ni me ha vuelto a decir nunca nada y el trato ha sido a lo mejor incluso mejor que antes. (EP-CV-U-18)

La equidad en el trato por parte del profesional es otra de las habilidades profesionales que se manifiesta en los discursos. Además, los usuarios

valoran el trato personalizado y destacan la importancia de disponer del tiempo suficiente para la atención que necesitan. En particular, las personas jóvenes inmigrantes se muestran sorprendidas por esto y manifiestan no estar acostumbradas al trato igualitario e individualizado.

Muy bien, me tratan como... no sé, como persona de verdad, que hablan bien y cómo se llama, la entrada, escuchan lo que digo, dar tiempo para lo que puedo decir, es todo eso, sí, sí. Ellas dan el tiempo que yo necesito para hablar, hasta que yo digo "ya, ya no tengo nada más", ¿me entiendes? Eso, sí, yo me acuerdo de verdad. (...) Sí, claro, no es como cualquier cosa con una extranjera, no le importa, no están diferencia; a ver, es al contrario, todo contrario, de verdad; no sí yo una extranjera no me das ningún tiempo ni me importa nada; no, es al contrario, de verdad, sí. Para la ayuda de ellos estoy bien, estoy ahora con mis niños, tengo cuatro niños y ahora sola a mi casa, sí. Y no quieren, no quieren bajar la cabeza, yo; ellas, por la (nombre del profesional), yo hablo con (nombre del profesional) más que... yo con ella, yo hablo con ella, y (nombre del profesional), y todas lo mismo, esta chica rubia y todo, de verdad, tratan muy, muy bien conmigo, sí. Y lo que es más importante, le dan tiempo para escuchar y para lo que quiero, para... Eso es muy importante, para cualquier persona me parece. (EP-CV-U-16).

Pues en qué sentido, pues ayudarte a hacerte las cosas. Bueno, las cosas, a ver cómo digamos o..., las hojas que necesitas para presentar. Te explican todo muy bien, porque normalmente siendo extranjero hay personas que no comprenden muy bien todo, el idioma y todo eso. Y teléfonos útiles también los encontré aquí, que hay sitios que necesitaba ir y a ver cómo los encuentras también. Y yo qué sé (...). Pues como le he dicho muy bien, porque, a ver, no me esperaba que me atiendan tan bien, porque ya le dije, yo sé que es el trabajo que tiene que hacer, lo único que no me esperaba que me escuche con tanta comprensión y que sea tan..., ¿comprendes? (EP-CV-U-11)

La escucha activa se destaca en los discursos como parte esencial del inicio y desarrollo de la relación profesional.

(...) ellas vienen, ellas escuchan tu caso, te tienen tus papeles y tienes la opción de aprobar, pues te lo aprueban y si no, pues te dice "oye, vuélvelo a intentar o vete a ese sitio que te puedan ayudar". (EP-CV-U-14).

Escucharme, escucharme, escucharme, y explicarme las cosas como son, cómo tengo que actuar yo en ese momento, porque a lo mejor yo he sido una persona que he pasado mucho también de la gente, que no vivo de la gente, que yo vivo de mí misma y la gente no me importa. Pero claro, me da consejos, entonces los consejos te los dan, tú los coges o los dejas, entonces ahí me han ayudado muchísimo. Y más de "(nombre del usuario), cuando necesites esto vienes y lo pides y ya está". Porque el otro día mismo para (nombre de familiar) una revisión que tenía le dije "es que no lo he podido llevar y tengo que llamar por teléfono a la Fe para que me den cita nueva", y me dijo "(nombre del usuario), sabes que estamos allí para lo que sea, te hace falta, vienes,

“(nombre de profesional), necesito llamar urgentemente a la Fe” y te dejamos llamar”. (EP-CV-U-20)

Pues aquí sí que los he hablado y me han respondido bien y me ha escuchado qué era lo que necesitaba, que a veces es lo que uno necesita, cuando está en apuros, cuando uno siente que ya no puede más pero bueno, que yo... estoy un poco introvertida, ¿comprendes?, no soy una persona que se saca todo, pero cuando me siento agobiada, entonces sí que hablo. Aquí sí que estuvo bien, siempre me han escuchado cuando he necesitado. (...) (EP-CV-U-11)

Los jóvenes entrevistados valoran positivamente que el profesional mantenga contacto con ellos y que muestre interés por la persona, aunque este contacto tenga un carácter menos formal.

(...) y que estén allí, y apoyándote día a día y te preguntan cada día, y cómo vas, eso es calidad para mí. (EP-CV-U-02)

(...) o sea que yo veo que ella está interesada conmigo, que a la hora que sale algo ya está, “(nombre de usuario) esto, (nombre de usuario) lo otro” (...). (EP-CV-U-01)

2.3.2.3. Funciones profesionales

En relación con las funciones profesionales, la orientación sobre qué hacer y cómo hacer es uno de los rasgos de la acción profesional más señalados en los discursos. Así mismo, los jóvenes valoran positivamente la derivación adecuada, es decir, que se les remita, cuando proceda, hacia el lugar adecuado donde satisfacer sus necesidades o ejercer sus derechos.

(...) yo cuando tengo alguna opinión o me pasa algo voy a mí (nombre del profesional), la educadora y le digo: “¿Qué tengo que hacer para esto y esto?”; y ella me dice: “Pues ves a tal sitio”. O sea más o menos para que me oriente porque yo no sé dónde ir y ella me dices pues ves aquí o ves allí y yo veo. (EP-CV-U-14)

Pues muy bueno, porque me han aconsejado, a veces me han..., como si fueran mis padres, sí, una cosa así, una cosa así. Sí, y no sé, y mucha ayuda que he tenido con ellos, que si no hubiera sido por ellos, pues quizás estaría yo perdida, es verdad, porque nada más con..., por sacar a mi hijo adelante, luchando yo, y con ayuda de ellos, pues porque si no llega a ser por ellos, ya digo que no sé dónde estaríamos... Muchas cosas que me han pasado, sí. (EP-MU-U-14)

La actitud muy bien, muy bien, tanto dentro como fuera de..., o sea, como cuando estás en el mostrador preguntando por alguna información pues me han atendido muy bien, y adentro con la asistente social pues muy bien, muy bien, o sea, un trato muy bueno, te explican muy bien lo que tienes que hacer y si no tienes que hacer, si no tienes más nada que hacer, pues también te lo dice: “mira, no puedes hacerlo, no tienes más nada que hacer, tienes que ir a otro sitio”. Incluso hasta me ha venido a veces bien porque me han dicho: “oye mira, si puedes ir a otro lado a pedir esta ayuda también, solamente necesitas estos papeles”. En ese aspecto muy bien, muy bien. (EP-CV-U-12)

El asesoramiento también aparece en las entrevistas como un rasgo distintivo de la atención profesional valorado positivamente. Los jóvenes destacan la importancia de recibir guía y consejo de los profesionales de referencia.

(...) para mí ha sido como una consejera. Ella ha ayudado mucho a mi madre y nos ha ayudado mucho a nosotros. (EP-CV-U-02)

(...) oye, cuando necesito ayuda pues me ayudan, como yo estoy sola aquí. Cuando no tengo con quien hablar pues voy allí y le cuento, oye, mis problemas; o “oye, mira me pasa esto, ¿dónde tengo que ir?”(...) (EP-CV-U-14)

Y el asesoramiento también, porque mira, he venido aquí, a lo mejor yo hay cosas que no las conoces, ¿no?, y entonces te dice: “pues tienes que ir en tal sitio”. Así te vas, eso es lo que tienes que hacer. (EP-CV-U-11)

(...) me leen todo, además cuando vine para firmar para esto, (nombre del profesional) me lo estuvo explicando: “es para esto, lo otro”. Sí, cualquier papel que mandan para mis hijos, autorización o algo, me la leen para que si yo quiero firmarla... Todo, sí, sí. (EP-CV-U-08)

La protección y la ayuda que ofrece el profesional se concreta en el apoyo que manifiestan sentir las personas jóvenes usuarias. En algunas situaciones este apoyo ha sido clave para poder enfrentar cambios individuales y/o familiares.

Sí, sí, de verdad. Empuja para hacer más fuerte, más... ella me enseña el línea o la carretera, no sé qué, para yo seguir con ella, para hacer más. De verdad yo estoy ahora mejor que mucha... de verdad. Antes yo he venido aquí y cerrada la casa, mi marido me pega y todo, pues ocho años... hasta que yo harta ya. He venido aquí y ella me ayuda, me da un empujoncito como se llama, no sé. Para... si ella me ayuda mucho de verdad, (nombre del profesional), de verdad, de verdad. (EP-CV-U-16)

(...) pues siempre me ha dicho: “cuando quieras, vienes, te ayudamos, hablamos con tu hija o si necesitas algo”, pues siempre me ha apoyado en ese aspecto. Me ha parecido muy bien. (EP-CV-U-12)

He venido llorando, muy mal, de verdad, no sé nada; no sé nada, nada, dónde ir, qué hacer. Ella, de verdad, me apoya mucho y me ayuda mucho a dónde vas, cómo hacer. Sí, muy mal, una autoestima muy bajita, y ahora mejor, y hacemos también aquí una... talleres de autoestima con una psicóloga (ininteligible), y venimos todos los días que van... cuando le toca venimos aquí, de verdad, y muy contentos y salimos más... de verdad, sí, que de verdad sí. (EP-CV-U-16)

Por último, los jóvenes valoran como positivo el trabajo de los profesionales ante la denegación de los recursos, cuando les facilitan información sobre los motivos de la denegación y sobre la posibilidad de recurrir.

Porque a ver, tú vas a pedir una ayuda y hay gente que te pone muchas pegas, te pone muy de esto... y en tema de papeles o te trata mal, porque eso se da en muchos sitios, me ha pasado; pero

ellas no, ellas vienen, ellas escuchan tu caso, te tienen tus papeles y tienes la opción de aprobar, pues te lo aprueban y si no, pues te dice "oye, vuélvelo a intentar o vete a ese sitio que te puedan ayudar". (EP-CV-U-14).

2.3.3. Calidad en los servicios

Uno de los primeros componentes que aflora en los discursos en relación con la calidad en los servicios es la continuidad de la atención y de los profesionales. Los contactos profesionales-usuarios se producen de manera periódica, bien a propuesta del joven que la solicita, bien sea con el seguimiento que establecen en la relación profesional-usuario.

Aquí cada, cada miércoles aquí; y cuando necesito aquí algo yo lo cojo una cita con (nombre del profesional) y lo cojo, cuando necesito algo, sí. (EP-CV-U-16)

(...) yo tuve una vez un problema en el colegio, y pues había una profesora que yo no concordaba con ella, yo me tenía no sé si manía, porque yo no sé si los profesores vienen a tener manía en un momento con un alumno, pero yo sí sé que en ese momento se ensañó conmigo, incluso porque yo, vamos a ver, tenía un bolígrafo, no tenía un aspecto natural, tenía un aspecto como si fuera una navaja, entonces yo la saqué en el colegio y una chica se asustó, y entonces le había dicho exactamente a esa profesora que yo se lo había sacado una navaja, y ella me acusó de "gentuza", diciendo que iba a llamar a la policía, que yo no podía estar allí, cosa que luego otros profesores no me dijeron. Todos estaban en contra mío, y aparte de mi madre, ella fue la que fue al colegio, dio la cara por mí, dijo que yo era un buen chico, que eso no podía ser, que una profesora no podía tratar a un alumno así y que eso lo iba a llevar a los asuntos sociales, entonces aparte de lo que ella hace me gustó ese gesto que ella tuvo conmigo, al ir al colegio a defenderme, a decir que yo era un buen chico y que eso no podía ser. No sé, ese gesto por su parte me gustó mucho y no me lo esperaba, aparte que ella se enteró porque mi madre estaba muy preocupada y me dijo..., ella pensó que me iban a botar del colegio, y mi madre vino..., fue en ayuda de que no me botaran del colegio, pero nunca pensé que ella iba a salir en mi defensa. Pues eso. (EP-MU-U-04)

(...) Y otro caso es lo de las niñas, o sea, he venido por las niñas, que la mayor me ha dado algunos problemas de irse de casa y todo eso, pero me lo ha solucionado, han hablado con ella, y siempre están pendientes, siempre me preguntan, siempre si está estudiando, si en casa está bien conmigo, en esta parte está muy bien, siempre están pendientes de las niñas y todo eso. (EP-CV-U-12)

Los usuarios manifiestan sus temores ante la pérdida del profesional de referencia y prefieren no tener que comenzar desde el principio con otro profesional.

¿A mí que no pasara? Que me la quitaran.(...) Sí, a la profesional que tengo (EP-CV-U-24)

Yo no cambiaría nada. Ahora que yo nada más que quiero trabajar, a lo mejor soy un poco egoísta, con (nombre del profesional) y con (nombre del profesional), pero porque también saben ya todo mi caso, saben cómo tratarme, y yo sé cómo..., que ya nos conocemos más, que a lo mejor si ahora me dicen: "tienes que irte con otra trabajadora social", no me haría mucha gracia la verdad, porque es empezar otra vez de nuevo y todo, hasta que ya me conociera, supiera todo. (EP-CV-U-08)

Así mismo, ante las bajas y/o permisos laborales de los profesionales se genera desconcierto y, en algunos casos, se paraliza la atención puesto que no existe ningún profesional que los sustituya.

A mí por lo general me han ayudado en todo, en todos mis aspectos, y en el aspecto de la ayuda económica lo único los papeles que..., los papeles que tengo que sacar tantos papeles que bueno, te vuelves loca. Y bueno, en el aspecto de que a veces que bueno, se enferma y uno tiene que traer los papeles, pues no ponen a alguien... ¿cómo se puede decir?, para que sustituya a esa persona el día que a uno le han mandado llamar, ¿no? Le mandan a uno para atrás para su casa y en una semana, quince días o hasta que la persona que está enferma o los servicios sociales en este caso no venga, uno no puede venir a exponer el caso, eso me parece un poco mal, ¿no?, porque si uno lo necesita, pues por lo menos pongan a alguien de reemplazo en ese aspecto, es lo único que tengo que decir en ese aspecto. (EP-CV-U-12)

En algunos casos se produce la pérdida definitiva del profesional de referencia y del servicio por extinción del mismo. En estos casos el desconcierto es todavía mayor puesto que se interrumpe el programa y/o servicio.

Lo primero que he solicitado es psicología, pues lo que es apoyo psicológico, había una psicóloga la cual al día de hoy no hay porque ya, eso es que, digamos que la han suprimido. Hace falta. Para mí, yo lo he notado muchísimo porque el tiempo que he estado con ella y luego al no estar pues esa persona apoyándome, pues claro. Es un apoyo. Yo estoy aquí sola, no tengo familia, no tengo a nadie, con mis hijos y claro era un apoyo para mí. (...)Sí porque a finales de año cuando ya le tenían que renovar el contrato a la chica, porque era una chica, claro no le renovaron y claro, ella lo que nos dijo a nosotros que éramos su, sus pacientes, nos dijo que nos llamaba, pero claro ya al no renovarle no, no llamó, se hicieron quejas, yo de hecho hice una, y yo pregunté, pero claro que no le habían renovado. Y a día de hoy tampoco, a menos que lo hayan hecho ahora a principios de año, pues que no sé nada. Y sí que hace falta. (EP-CV-U-02)

Además, las personas jóvenes se muestran satisfechas con la accesibilidad a los servicios y a los profesionales.

Vengo, pido cita allí en el mostrador, me dan cita y cuando es la cita pues vengo y hablo con ella o le comento, "Pues mira ahora estoy mal, necesito esto o me pasa esto, ¿qué tengo que hacer?" Y ellas pues me aconsejan, me dicen: "Pues sí, te ayudaremos a esto o no, que esto no se puede"; y hablo con ellas. (EP-CV-U-14)

Pues por los servicios es que te atienden inmediatamente. (EP-CV-U-11)

Cualquier momento puedes venir, llamas por teléfono, pides cita, aquí estamos nosotros. Eso está muy bien porque te hace sentir un poco más ligera al aspecto de decir: "bueno, con quién hablo, adónde voy, qué hago", entonces ellas te ayudan, te ayudan. (EP-CV-U-12)

Pues como rutinario, como "otra más, a ver, ¿qué quiere usted?", "pues tal, cual", "pues con (nombre del profesional) le doy cita o...". Y ya está, o sea, no... (EP-CV-U-25)

Pero en los discursos se plantea la necesidad de un aumento de recursos, servicios y profesionales, así como el mantenimiento de los existentes. Las personas jóvenes señalan la escasez de recursos de formación, de capacitación en habilidades personales como de capacitación para el empleo, y plantean la necesidad de este tipo de estrategias de formación.

Eso hace falta, lo de la psicología, que haya un psicólogo o psicóloga ayuda mucho. Porque los que acuden a servicios sociales desde mi experiencia es una persona muy necesitada desde todos los ámbitos, a todo, a nivel económico, a nivel profesional, a nivel sentimental, a nivel de todo, de todo, todo. (EP-CV-U-02)

(...) a lo mejor yo qué sé, pondría algo por aquí para la gente que necesita, como un centro de..., de informática o algo, ¿sabes?, algo para las personas que lo necesitan. Eso hablando no en área de los servicios sociales. (EP-CV-U-11)

Información no, formación para algunas madres que estemos sin trabajo o que estemos en casa tal cual, alguna formación que aquí nos puedan... ¿cómo se puede decir? (EP-CV-U-12)

Exacto, exacto, cosas así como que si pudieran darte información de lo que puedes hacer, de lo que no puedes hacer, cómo tú puedes tratar. En sí y a los hijos crecen y con ello te arrastran muchas cosas, ¿no?, y a veces no sabes qué hacer, si castigarlos o dejarlos allí, sí tal. Y podría..., una formación por ejemplo, en ese aspecto estaría muy bien, muy bien, porque nos ayudaría muchísimo. (EP-CV-U-12)

Sí, yo le pido a (nombre del profesional) para el año viene repetirla otra vez este taller de la psicóloga, a mí me gusta, de la autoestima, del maltrato, me gusta, me gusta. Y también cada vez hacer la..., ¿cómo, encuentro? Sí, aquí, dos veces al año o tres, un encuentro aquí para hacer juntos, con ellos, integrados con los otros, otros país y todo, para ellos también. (EP-CV-U-16)

Así mismo, los usuarios señalan las diferencias de acceso a los profesionales que existen cuando se trata de situaciones de urgencia, aspecto también valorado positivamente. La inmediatez en la atención es lo que las caracteriza.

Depende lo urgente que fuera la cosa..., porque yo primero entraba y si no era urgente, me decían "coge cita para otro día", pero si era urgente, me atendían en el momento, entonces. (EP-MU-U-14)

(...) Por ejemplo, aquí te atiende ella los martes, pero por ejemplo si te falta algún papel o lo que sea vienes un miércoles, se lo dejas al conserje o la chica te dice: “ven el jueves, pues también estoy”, te atienden en seguida. O te dicen: “ven el martes que viene”, y tú le dices, “hostias, esto que me hace falta rápido”, pues la chica te busca un hueco y te atiende antes. Por eso te digo yo que está todo muy bien. Eso en otro sitio, tú vas por ejemplo al INEM que se pasa un día y te dicen: “ah, no”, por un día te lo echan para atrás, tienes que volver otro día, que son más viajes, por ejemplo aquí en esas cosas, eso está muy bien. (...) (EP-CV-U-07)

Sin embargo, a pesar de lo anterior, se destaca la dificultad para la obtención rápida de algunos recursos en situaciones de urgencia y la necesidad que esto plantea.

Claro, claro, y me he tenido que ir por ahí a pedir de puerta en puerta, pero la verdad, que como ellos dicen a mí a veces “es que nosotros te ayudamos”, pero no es una obligación que tienen conmigo, es un..., una ayuda, que no es que si yo hoy necesito de comer, que yo también tengo que ir a buscarme la vida. Sí, yo lo entiendo, pero si en ese momento no he tenido, me he tenido que ir de madrugada a una farmacia, porque no he tenido una leche, porque venido con mi hijo del hospital y no he tenido..., a los dos o tres días ellos me han arreglado el papel para poder arreglarle a la farmacia y eso..., pero en el momento yo me he visto muy agobiada porque no podía darle a mi hijo lo que podía. (EP-MU-U-14)

Que fuera más, más, que me lo hicieran más rápido, y que luego llega el fin de semana y no tengo comida y les digo “no tengo comida para los críos, venirse a mi casa”. Muchas veces le he cogido del brazo (...) y le digo “¿pero te quieres venir a mi casa y ver la nevera?”, entonces... (EP-MU-U-14)

Los jóvenes también señalan la escasa visibilidad de los servicios y el consiguiente desconocimiento de los recursos existentes. Como propuestas, plantean dar difusión a los mismos.

Siempre yo creo que más vienen a través de alguien, te lo digo más por experiencia propia, yo vengo más por mi madre porque mi madre “venga vete a ver si hay algo”, “venga, ve a la señorita (nombre del profesional) que te ayude a ver si hay algún curso o algo”, y yo “mmm, vale”. Siempre vienen a través de personas mayores o a través de una persona amiga, por ejemplo..., bueno no aquí, yo fui a otro lado que no, no (íninteligible), tiene otro nombre, pero que también ayudan a chicos que han salido del reformatorio, más que todo a los que han salido del reformatorio. Y cuando yo fui un chico me dijo, un español me dice, con el cual yo estuve en la escuela de verano, también fue de parte de aquí, entonces me dice “no tío, que he salido del reformatorio y un lío, y pues me han mandado los asistentes sociales aquí y me han dado aquí y están haciendo un curso de pintura para ver si me pongo a trabajar”, me dice, “si quieres vente que están apuntando a gente”. Y yo fui, me apuntaron, me dicen “mira, esto es para chicos que han salido del reformatorio pero, te vamos a ayudar igual”, y pues el hombre se ha portado muy bien conmigo, José es

llama, y me dice "tráeme", me ayudó a sacarme el carnet del paro, me ayudó a apuntarme, me ayudaba..., iba todos los lunes, con él revisábamos el periódico, y veíamos las ofertas y demandas en el (ininteligible). me ayudaba, me hacía, me hacía..., ¿cómo te digo? ¿cómo te digo? Los curriculum. Él me decía, "vete a repartirlos por allí", le llamaban a él, me decía "mira (nombre de usuario), que tengo una entrevista para ti, en tal sitio, y que te presentes tal día y tal". Él me preparaba un poco, yo creo que eso también son ayudas sociales pero con otro nombre, entonces me ayudaron bastante también allí. Entonces, por eso te digo, que todos vienen influidos por otras personas, ya sean jóvenes que han estado... o sean personas mayores pues como los padres, los tíos, o los amigos mayores que tengan, vienen influidos por esas personas, pero sí que me gustaría que hubiera ayudas para los jóvenes. (EP-MU-U-04)

En cuanto a los tiempos de tramitación y a la documentación requerida, los jóvenes hacen referencia a la dificultad y lentitud en el los trámites más burocráticos. Para ello, proponen la centralización de la documentación y/o de servicios. Su propuesta va encaminada a la reducción de trámites.

Sí, una por, una situación mía propia, en la cual ellos me ofrecen una ayuda económica que se solicita y todo lo demás, pero no ha habido respuestas, después de un año y medio no ha habido respuestas. Y a veces te piden todo lo que te hayan pedido se ha demostrado, digamos se ha llevado, pues cada día ponían un papel y un papel, y luego lo han ido alargando y a día de hoy no hay respuesta, de hecho la chica de servicios sociales, de llamar, de insistir, mirad que esta persona lo necesita con carácter urgente, carácter urgente porque hay niños, yo tengo tres niños, te ves en la necesidad de darles de comer, no es ya el pagar una casa, luz y agua, es ya comida, lo más básico. Y claro te dicen que hay ayudas para ayudarte, pero no depende de ella, no dependen solamente de ellos, ellos hacen bien su trabajo, pero claro de puertas para fuera hace falta que lo hagan los demás también, no todo el mundo lo hace bien. (EP-CV-U-02)

La única queja que tengo es esa, que la ayuda a lo mejor también tardan un poco de venir. (EP-CV-U-18)

Vale, lo que he pedido no he tenido problemas, no he tenido problema con eso porque lo que han podido me han ayudado pero los trámites pues como siempre dice que tengo que tener en cuenta la Consellería y todas esas cosas sí que suelen ser..., que tarda. (EP-CV-U-25)

Yo creo que en esas cosas y que... por ejemplo que el Ayuntamiento fuera el que las ayudas las concedieran antes, porque pasa la situación. (EP-CV-U-20)

(...) Lo único que sí me gustaría es que para nosotros sería más fácil que el Ayuntamiento averigüe nuestros datos (...). (EP-CV-U-12)

En términos generales, los discursos reflejan la poca importancia que las personas usuarias otorgan a los espacios donde se prestan los servicios, enfatizando en su lugar la importancia de la relación profesional y de la obtención de la ayuda necesitada.

Están bien, los espacios están bien. Es que yo cuando vengo aquí no miro eso, no le das importancia a eso, no es importante, porque estás centrada en otra cosa pues te da igual que tengan una puerta o que tengan muebles o que tengan tal, pero... sí que eso yo no lo miro, yo no, no lo miras, no buscas una comodidad por esa parte. (EP-CV-U-02)

No obstante, en algunos discursos las personas jóvenes señalan como positivas algunas características de los espacios como la amplitud, accesibilidad física interna, limpieza, acondicionamiento, luminosidad etc...

Estupendo, todo muy acondicionado, para mí muy bien, todo estupendo, no, sin problema ninguno. Entras en la planta baja y también hay ascensores para subir y bajar, y está todo muy bien. Los aseos también son grandísimos y limpios, claro, está todo bien, y las salas también están muy bien acondicionadas. (EP-CV-U-07)

Hombre, éste es mejor en el sentido de que está más curioso, es más grande, está mejor porque los ascensores... El otro es que era muy pequeño, el otro era muy pequeño, era un pasillo y todo puertas y ahí cuando se amontaba la gente y hacía calor era... pero era fatal. A mí me interesaba que estuviera ahí porque lo tenía al lado de casa, la verdad, a cinco minutos, y ahora tengo que andar un montón, andando son 15 ó 20 minutos, le tengo lejos porque está el campo de fútbol y yo vivo en el campo de fútbol y está lejos pero está aquí y está más cómodo. (EP-CV-U-18)

Con carácter residual, en algunos lugares se señala también la lejanía de los equipamientos de los domicilios de las personas que los utilizan.

Hombre, lo que sí que cambiaría es que el centro lo haría un poco más para arriba.(...) Sí, más en el centro.(...) Me queda lejos a mí. (EP-CV-U-24)

Conclusiones

Los resultados muestran que desde el punto de vista de las personas jóvenes que utilizan los SSAP, la calidad hace referencia fundamentalmente a la calidad de la atención profesional recibida, en definitiva, a la relación interpersonal establecida con los profesionales. No obstante, también se hace referencia a componentes de la calidad que corresponden a las características de los servicios y no tanto a las de los profesionales. Así, estos resultados se alinean con los de la investigación sobre percepción de los servicios públicos (AEVAL, 2009), según la cual la profesionalidad y el trato que se dispensa a los ciudadanos afectan de manera significativa a la satisfacción con los servicios.

Por un lado, y ya en términos más concretos, las personas jóvenes destacan tres componentes principales que contribuyen a garantizar la calidad en la relación con los profesionales, en consonancia con los hallazgos de Harding y Beresford (1996) y Beresford (2007):

Tabla 3. Principales componentes de la calidad en la relación

Cualidades personales	Habilidades profesionales	Funciones profesionales
Simpatía	Empatía	Información
Cortesía	Equidad de trato	Orientación
Amabilidad	Personalización	Derivación
	Escucha activa	Asesoramiento
	Interés por la persona	Apoyo

Entre las funciones profesionales, las y los jóvenes atribuyen un enorme valor al desempeño de una “función bisagra” de los profesionales del sistema de Servicios Sociales, y en especial de su primer nivel de atención, la cual les permite conocer y acceder a otros sistemas de protección y les posibilita el ejercicio de sus derechos ciudadanos en dichos sistemas.

Por otro lado, la calidad en los servicios, desde la perspectiva de los participantes, hace referencia a los siguientes aspectos:

Tabla 4. Principales componentes de la calidad en los servicios

Características de la atención	Características de los recursos
Continuidad de atenciones y profesionales	Recursos adecuados en cantidad y diversidad
Accesibilidad a los profesionales	Inmediatez de la atención
Inmediatez de los recursos	Visibilidad de los recursos
Simplificación de la tramitación	(Espacios adecuados)

Algunos de estos resultados se alinean con los de la investigación sobre la percepción de los servicios públicos españoles (AEVAL, 2009: 8), en el sentido de que las personas jóvenes consideran que se mejoraría la atención en los Servicios Sociales si se simplificaran los trámites a realizar en ellos. Asimismo, las propuestas de mejora de los participantes recogen uno de los principios clave para garantizar la participación de las personas usuarias que recomienda el Consejo de Europa (Council of Europe, 2007): la necesidad de contar con recursos suficientes en términos de cantidad y diversidad como condición *sine qua non* para el acceso a los Servicios Sociales.

Por último, no se han observado diferencias significativas en la juventud entrevista relativas a la percepción de la calidad de los Servicios Sociales en función de variables como el género, la edad, el tiempo de contacto con los Servicios Sociales, el tamaño del municipio o la Comunidad Autónoma de residencia.

Para concluir, y a modo de síntesis, los resultados aportan información esencial para el diseño de estándares de calidad en los Servicios Sociales al identificar, desde el punto de vista de las personas que los utilizan, cuáles son las dimensiones esenciales de la calidad en los Servicios Sociales y cuáles son los elementos que componen cada dimensión. Los pasos

siguientes son, por una parte, integrar esta perspectiva con la de los profesionales y la de las personas que dirigen este tipo de servicio y, por otra parte, hacer operativos dichos elementos (indicadores) y establecer los umbrales de logro que se tienen que alcanzar en los servicios respecto a cada uno de ellos, al objeto de su posterior medición y evaluación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADAMS, R.** (1998). *Quality Social Work*. London: Macmillan.
- AEVAL** (2009). *La Percepción Social de los Servicios Públicos en España (1985-2008)*. Madrid: Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.
- AEVAL** (2010). *Agenda Pública y Satisfacción con los Servicios Públicos en el Estado Autonómico*. Madrid: Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.
- BARRANCO VELA, R.** (1993). "El principio de participación en las leyes de servicios sociales". *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 2. Pp. 231-248.
- BERESFORD, P.; CROFT, S.; EVANS, C. y HARDING, T.** (1997). "Quality in Personal Social Services: The Developing Role of User Involvement in the United Kingdom". En Evers, A.; Haverinen, R.; Leichsenrign, K. y Wistow, G. (Eds). *Developing Quality in Personal Social Services. Concepts, Cases and Comments*. Aldershot: Ashgate. Pp. 63-80.
- BERESFORD, P.** (2007). *The Changing Roles and Tasks of Social Work from Service Users' Perspectives: A literature informed discussion paper*. London: Shaping Our Lives National User Network.
- BERESFORD, P. y HASLER, F.** (2009). *Transforming Social Care. Changing the future together*. London: Brunel University Press.
- BERESFORD, P.; BRUNEL UNIVERSITY y SHAPING OUR LIVES** (2010). *Funding social care: what service users say (Joseph Rowntree Foundation: Viewpoint)*. London: Brunel University y Shaping Our Lives.
- CARR, S.** (2004). *Has service user participation made a difference to social care services?* London: Social Care Institute for Excellence.
- COUNCIL OF EUROPE** (2007). *Report on user involvement in personal social services*. Disponible en: <http://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialrights/source/ID4758-Userinvolvementinpersonalsocialservices.pdf> (Acceso: 17/02/2011).
- COMMISSION FOR SOCIAL CARE INSPECTION** (2008). *Experts by Experience. The benefit of experience: involving people who use services in inspections*. London: Comission for Social Care Inspection.
- DEPARTAMENT D'ACCIÓ SOCIAL I CIUTADANIA** (2010a). *Pla estratègic de serveis socials de Catalunya 2010-2013*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- DEPARTAMENT D'ACCIÓ SOCIAL I CIUTADANIA** (2010b). *Pla de qualitat dels serveis socials de Catalunya 2010-2013*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- EUROPEAN FOUNDATION FOR THE IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS** (2001). *Quality in social public services*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- FERNÁNDEZ DEL VALLE, J.** (1999). "La calidad en los Servicios Sociales de familia e infancia". *Papeles del Psicólogo*. (47), 38-45.
- GENERAL SOCIAL CARE COUNCIL** (2004). *Code of Practice for Social Care Workers and Code of Practice for Employers of Social Care Workers*. London: General Social Care Council.
- HARDING, T. y BERESFORD, P.** (Comp.) (1996). *The standards we expect: What service users and carers want from social services workers*. London: National Institute for Social Work.
- HARDING, T. y OLDMAN, H.** (1996). *Involving service users and carers in local services: Guidelines for social services departments and other providers*. London: National Institute for Social Work.
- HEIKKILÄ, M. y JULKUNEN, I.** (2003). "Obstacles to an increased user involvement in social services" (Paper commissioned for the project "User Involvement in Social Services"), Strasbourg: Council of Europe.
- HILARIÓN, P. (COORD.)** (2009a). *Indicadors de qualitat: clubs socials d'atenció a persones amb malaltia mental*. Barcelona: Departament d'Acció Social i Ciutadania, Institut Català d'Assistència i Serveis Socials.
- MCLAUGHLIN, H.** (2009). "What's in a Name: 'Client', 'Patient', 'Customer', 'Consumer', 'Expert by Experience', 'Service User'—What's Next?". *British Journal of Social Work*. 39 (EP-CV-U-07), 1101-1117.
- MEDINA TORNERO, M.E.** (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio en el Ayuntamiento de Murcia*. Murcia: Universidad de Murcia.
- MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES** (2007). *Los Servicios Sociales de Atención Primaria ante el cambio social*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

- MIRA-PERCEVAL PASTOR, M.T.; DE ALFONSETI HARTMANN, N. y GIMÉNEZ BERTOMEU, V.M.** (2007). *Servicios Sociales. Estructura, dinámica, política y estrategias en España y la Comunidad Valenciana*. Alicante: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alicante.
- MOULIN, M.** (2003). *Delivering Excellence in Health and Social Care*. Maidenhead: Open University Press.
- MUNDAY, B.** (2003), "European social services: A map of Characteristics and trends" (Paper commissioned for the project on "User Involvement in Social Services") Strasbourg: Council of Europe.
- NISW** (1999). *Standards of practice for Social Work and Social Care. Towards a Consistent Quality Service. Briefing n. 25*. London: National Institute for Social Work.
- PASTOR SELLER, E.** (2010). "Oferta de oportunidades en la política de participación institucionalizada de los servicios sociales de atención primaria". *Zerbitzuan*. (47), 85-94.
- ROSEN, G. y SIMMONS, L.** (Ed.) (2001). *Making the Best Use of Standards in Practice*. London: National Institute for Social Work.
- SHAPING OUR LIVES** (2003). *Shaping Our Lives - from outset to outcome: what people think of the social care services they use*. York: Joseph Rowntree Foundation.
- SHAPING OUR LIVES, NATIONAL CENTRE FOR INDEPENDENT LIVING, UNIVERSITY OF LEEDS (CENTRE FOR DISABILITY STUDIES)** (2007). *Developing social care: service users driving culture change (Knowledge Review 17)*. London: Social Care Institute for Excellence.
- SMYTH, C.; SIMMONS, L. y CUNNINGHAM, G.** (1999). *Quality assurance in social work: a standards and audit approach for agencies and practitioners*. London: National Institute for Social Work.
- SOCIAL CARE INSTITUTE FOR EXCELLENCE (SCIE)** (2007). *Practice guide: the participation of adult service users, including older people, in developing social care (SCIE Guide 17)*. London: Social Care Institute for Excellence.
- UNICEF-WORLD BANK** (2003). *Changing Minds, Policies and Lives. Improving Protection of Children in Eastern Europe and Central Asia. Improving Standards of Child Protection Services*. Florence: UNICEF-World Bank.
- WRIGHT, C.C. y WHITTINGTON, D.** (1992). *Quality Assurance: an Introduction for Healthcare Professionals*. Edinburgh: Longman.
- VILÀ, A.** (2010), "Los cambios legislativos en materia de servicios sociales (2000-2009). En Casado, D. (coord.). *Leyes de Servicios Sociales del siglo XXI*. Madrid: Cáritas española y Fundación FOESSA.