

# La medición de la calidad percibida y la satisfacción con la atención de las personas usuarias de Servicios Sociales: Análisis teórico y metodológico

**Carmen Dueñas Zambrana**  
Universidad de Málaga 

**Pablo J. Gallardo-García**  
Universidad de Málaga 

**Dolores Ruiz-Segura**  
Ayuntamiento de Málaga 

**María de las Olas Palma-García**  
Universidad de Málaga 

<https://dx.doi.org/10.5209/cuts.93059>

Enviado: 15/12/2023 • Aceptado: 06/06/2024

**ES Resumen.** Durante los últimos años hemos asistido al creciente interés de los poderes públicos por conocer la percepción de los individuos sobre los servicios que prestan a la ciudadanía. En el ámbito de la acción social también han surgido iniciativas para analizar la eficacia y eficiencia de las intervenciones profesionales (Medina-Tornero y Medina-Ruiz, 2010; Arenas Martínez, 2015) y, por ende, verificar el compromiso de las instituciones con la calidad y los procesos de mejora continua. La presente investigación tiene por objeto identificar las estrategias y herramientas comúnmente empleadas para la medición de la satisfacción y calidad percibida en la atención de las personas usuarias de Servicios Sociales en nuestro país en los distintos niveles territoriales. Para ello, a través del método PRISMA, se ha llevado a cabo una revisión sistemática de referencias documentales (Fink, 2019; Rädiker y Kuckartz, 2021) vinculadas con la calidad en la gestión y atención en el Sistema Público de Servicios Sociales a partir de experiencias de participación de usuarias y usuarios. Los resultados apuntan a una escasez de estudios sobre la perspectiva de las personas usuarias en relación a los aspectos mencionados, así como la necesidad de establecer un modelo de evaluación en consonancia con los principios y dimensiones definitorios de un marco de intervención social de calidad.

**Palabras clave:** Calidad percibida, participación, personas usuarias, satisfacción, Servicios Sociales.

## ENG Measuring perceived quality and satisfaction of service users in social services: at heoretical and methodological analysis

**Abstract.** In recent years, public authorities have shown growing interest in understanding individuals' perceptions of the services they provide to citizens. In the field of social action, initiatives have also emerged to analyse the effectiveness and efficiency of professional interventions and, therefore, to verify the commitment of institutions to quality and to continuous improvement processes. This research aims to identify the strategies and tools commonly used to measure the satisfaction and perceived quality of the care provided to social service users in Spain at the different territorial levels. To this end, we conducted a systematic review of documentary references (Fink, 2019; Rädiker and Kuckartz, 2021) linked to management and care quality in the public social services system, using the PRISMA method and based on users' participation experiences. The findings point to a shortage of studies on the perspective of service users in relation to the aforementioned aspects, highlighting the need to establish an evaluation model in line with the principles and dimensions of a quality social intervention framework.

**Keywords:** perceived quality, social participation, service users, satisfaction, social services.

**Como citar:** Dueñas Zambrana, C., Gallardo-García, P. J., Ruiz-Segura, D., & Palma-García, M. de las Olas (2024). La medición de la calidad percibida y la satisfacción con la atención de las personas usuarias de Servicios Sociales: Análisis teórico y metodológico. *Cuadernos de Trabajo Social* 37(2), 387-397. <https://dx.doi.org/10.5209/cuts.93059>

## Introducción

En un contexto social en constante cambio, la incorporación de Sistemas de Gestión de la Calidad a las políticas públicas en el ámbito de los Servicios Sociales ha supuesto una oportunidad para la mejora de la gestión en las instituciones y una potente herramienta para promover el bienestar de la ciudadanía y dar una respuesta desde la intervención social adaptada a las necesidades de la población (García-Mora et al., 2020).

Diferentes investigaciones concluyen que si bien en la actualidad continúa existiendo una concienciación e interés por parte de las administraciones públicas en pro de la instauración de procedimientos que evalúen y promuevan la calidad en los servicios que prestan a las personas usuarias, lo cierto es que todavía se observan diversos obstáculos que dificultan su plena incorporación.

En concreto, en el sector de la acción social, se hace referencia a Sistemas de Gestión de la Calidad no consensuados ni estandarizados, escasez de recursos, falta de coordinación y a la limitada participación de la ciudadanía (Jaramillo-Sevilla y Coya-García, 2012; García-Mora et al., 2020).

## La “calidad del servicio”, un concepto universal

El concepto de “calidad del servicio” ha estado tradicionalmente ligado al sector empresarial, encontrándonos diferentes definiciones. Una de las más extendidas es la proporcionada por Kotler (2000), quien lo define como *“la percepción que tiene el cliente de la excelencia de un servicio”*. El autor destaca, por tanto, dos aspectos clave: por un lado, entiende la calidad del servicio como una evaluación subjetiva, que depende de la percepción del cliente y, por otra, se refiere a la excelencia, es decir, a las expectativas que la persona alberga sobre dicho servicio y no simplemente a la satisfacción experimentada. Por su parte, Zeithaml et al. (1990), proponen una definición que hace una comparación entre las expectativas del cliente – las cuales pueden estar influenciadas por una serie de factores, como experiencias anteriores, necesidades, preferencias personales, etc. – y su percepción sobre el servicio. Para los autores, un servicio puede considerarse de calidad si cumple o supera las expectativas de la persona que lo recibe, por lo que realizan una serie de recomendaciones al objeto de mejorar la calidad del mismo, entre las que se encuentran la comprensión de dichas expectativas y la medición de la satisfacción del cliente para conocer si las acciones que se están llevando a cabo están teniendo un impacto positivo. Por último, Grönroos (1990), ofrece una definición más amplia y holística, haciendo énfasis en la importancia de la capacidad que poseen las empresas para proporcionar un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente, apostando por la formación del personal, la mejora de los procesos y la inversión en tecnología. Como puede observarse, nos encontramos ante un concepto complejo, dinámico y multidimensional, que requiere un abordaje integral para ser entendido y mejorado.

Además de su utilización en el contexto empresarial, en la actualidad este enfoque se ha universalizado y puede aplicarse a cualquier organización o institución en la que se proporcione un servicio, incluyendo aquellas que promueven iniciativas y actuaciones enmarcadas en la atención de las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad.

Según De la Peña Salas (2014) la orientación hacia la calidad debe estar presente en el ámbito de los Servicios Sociales de forma genérica y, específicamente, en las diferentes intervenciones que se realizan desde la disciplina del Trabajo Social, siendo una profesión con una elevada presencia en el sector. En este sentido, se hace necesario mencionar que la propia naturaleza de las actuaciones profesionales, vinculadas a la mejora de la calidad de vida de los usuarios y usuarias, exige garantizar que el servicio ofrecido cumple con unos estándares de calidad determinados y que puede proporcionar a la población la plena cobertura de sus necesidades.

La “calidad del servicio” en los Servicios Sociales podría considerarse como la medida en que los servicios proporcionados cumplen con las necesidades, expectativas y derechos de las personas atendidas.

## La calidad en los Servicios Sociales

La aparición de la calidad como principio de actuación en el Sistema Público de Servicios Sociales español se remonta a las renovaciones legislativas comprendidas entre los años 2006 y 2019, denominadas de ‘tercera generación’, llevadas a cabo por casi la totalidad de las Comunidades Autónomas de nuestro país con el objetivo de ordenar el Sistema y establecer un modelo de coordinación sociosanitaria centrado en la persona (Picornell-Lucas et al., 2022). Según los autores, lo que diferencia a este periodo de revisión respecto a las normativas antecesoras (de ‘primera’ y ‘segunda generación’) es el reconocimiento del derecho subjetivo, universal y exigible de las ciudadanas y ciudadanos al acceso a las Políticas Públicas del Bienestar, sin estar sujeto a cambios políticos o restricciones presupuestarias, con un claro compromiso por la mejora de la eficiencia y eficacia en los Servicios Sociales.

Así, por ejemplo, la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía recoge en diferentes puntos de su desarrollo la orientación hacia la calidad en la prestación de sus servicios, situando además a la persona usuaria como eje central de todas sus actuaciones. En la definición del concepto, descrito entre sus principios rectores, establece que el Sistema Público de Servicios Sociales ha de contar con un sistema de acreditación de la calidad, mediante el empleo de técnicas y procedimientos de certificación, tanto de servicios

<sup>1</sup> Las leyes de ‘tercera generación’ se derivan de los primeros cambios legislativos surgidos en España en la década de los años 80 en las diferentes Comunidades Autónomas a objeto de regular y garantizar un Sistema Público de Servicios Sociales de carácter universal y bajo un modelo de actuación común.

como de prestaciones y, por supuesto, de las prácticas profesionales (abogando por la formación continuada del personal), así como con una evaluación permanente de los resultados. Por otro lado, en la citada Ley, se incluye como un derecho de la ciudadanía su participación en los procesos de evaluación de los Servicios Sociales, tanto de forma particular como colectiva, con especial atención a la población más vulnerable. En la misma línea, se encuentra la “Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social. Intervención en Zonas Desfavorecidas”, cuyo surgimiento se deriva de un proyecto cofinanciado con el Programa Operativo FSE de la Comunidad Autónoma de Andalucía 2014-2020 del Fondo Social Europeo. La propuesta, basada en un enfoque integral y comunitario, muestra especial interés en el ámbito de lo local (en consonancia con la Agenda 2030 de Naciones Unidas), desarrollando los objetivos y principios de la mencionada Ley de Servicios Sociales de Andalucía, e incorpora la participación ciudadana y su implicación activa en el proceso de evaluación de la misma. Para ello, propone el conocimiento del grado de satisfacción experimentado por la persona usuaria, en vistas a garantizar que los productos o servicios que se elaboren se ajusten a sus necesidades reales.

Al respecto, cabe decir que las iniciativas surgidas en entornos de exclusión colectiva juegan un papel crucial en las políticas públicas actuales, cobrando especial importancia aquellas que contemplan la participación de la propia ciudadanía para favorecer sus procesos de cambio (Jaraíz-Arroyo, 2004, 2011, 2019; Garrido-Fuego y Jaraíz-Arroyo, 2017). En palabras de Pastor-Seller (2004) el proceso general de participación en el ámbito local debe:

Articular dos estrategias orientadas a garantizar una participación eficaz, por una parte, impulsando la creación de mecanismos de participación local más inclusivos, democráticos, horizontales y socializantes y, por otra, activando y representando los intereses de grupos minoritarios no representados y de afectados. (p. 166).

De este modo, el panorama legislativo español ha venido desarrollando un modelo de intervención en el ámbito de los Servicios Sociales que apuesta por un desarrollo económico y comunitario sostenible, y que integra a la persona usuaria como una parte fundamental en la evaluación de las intervenciones profesionales.

Particularmente, la Comunidad Autónoma de La Rioja cuenta además con una normativa específica (Ley 3/2007, de 01 de marzo, de Calidad de los Servicios Sociales) que articula actuaciones, programas o estructuras encaminadas a la promoción y el desarrollo de un Sistema de Calidad en el ámbito de los Servicios Sociales, no siendo habitual que se recoja legislativamente la obligatoriedad de estas actuaciones.

Por otro lado, mencionar que como impulso significativo a la incorporación de la calidad en los Servicios Sociales, el Consejo de Ministros aprobó el pasado 18 de enero de 2023 el anteproyecto de la primera ley estatal de Servicios Sociales de la democracia española, donde se recoge específicamente que su creación permitirá “*avanzar en la mejora de la calidad de los servicios sociales, definiendo su alcance, replanteando requisitos mínimos comunes y los estándares de información, reforzando la rendición de cuentas y promoviendo su modernización para abordar las necesidades de la ciudadanía*”. Así, la citada propuesta dedica el Título IV a la definición de los estándares de calidad y los sistemas de información en Servicios Sociales, desarrollando desde el artículo 23 al 27 sus principios, componentes mínimos, ámbito de aplicación, criterios, mecanismos de evaluación y seguimiento, y la obligatoriedad de contar con comités éticos en cada una de las Autonomías a objeto de identificar, analizar y evaluar los aspectos éticos de la práctica profesional y, de este modo, velar por el cumplimiento de los derechos de las personas usuarias, incluyendo la mejora constante de la calidad de los Servicios Sociales como un derecho subjetivo de la población a la que atiende.

### **La medición de la “calidad percibida” en los Servicios Sociales**

El concepto de “calidad percibida” en los Servicios Sociales, ha sido abordado por diferentes autores (Medina-Tornero, 1997; Medina-Tornero y Medina-Ruiz, 2011; García-Guillamón, 2012; entre otros). Se considera como la evaluación que las personas usuarias realizan de los servicios que reciben, señalando que es un concepto subjetivo, ya que depende de las expectativas y necesidades de cada usuario o usuaria. Para su medición, comúnmente se establecen una serie de dimensiones, que incluyen variables como la eficacia (grado en que los servicios satisfacen las necesidades de las personas usuarias), la eficiencia (entendida como la utilización de los servicios de forma racional), la accesibilidad o el grado de satisfacción con los servicios recibidos. Los autores concluyen que la calidad percibida es de vital importancia para los Servicios Sociales, en tanto que permite evaluar la satisfacción de las personas usuarias y detectar posibles áreas de mejora. De igual forma, los estudios proponen diferentes metodologías para medir la calidad percibida que abogan por la identificación de las dimensiones o aspectos que son importantes para la población beneficiaria del servicio, la elaboración de una herramienta de medición, su aplicación a una muestra representativa y el análisis de los datos obtenidos.

La medición de la calidad percibida en los Servicios Sociales se configura además como una herramienta muy útil para las y los profesionales de la acción social que les permite evaluar la eficacia de sus intervenciones y, con ello, conocer si se están logrando los objetivos previstos, así como mejorar la relación con las personas usuarias y desarrollar programas y servicios que respondan mejor a las necesidades de la población destinataria de sus actuaciones.

En el ámbito de los servicios, una de las metodologías comúnmente utilizadas para la medición de la calidad percibida es la herramienta basada en el modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman et al. en 1988, que ha ganado reconocimiento en múltiples sectores, inclusive en el contexto de la Administración pública (Ochando-Ramírez, 2016) y los Servicios Sociales. La escala se basa en la diferencia entre expectativas y percepciones sobre la calidad del servicio (denominada “gap”) y consta de 22 ítems agrupados en cinco

dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Por otro lado, también se encuentra disponible la herramienta SERVPERF, creada por Cronin y Taylor en 1992 y 1994, a partir de la revisión de SERVQUAL, la cual se enfoca exclusivamente en las percepciones de las personas usuarias.

Sin embargo, tal como postula Gómez-Mateos (2012), para investigar la calidad percibida en los Servicios Sociales resulta indispensable la creación de metodologías que permitan recopilar las opiniones de las y los usuarios desde un modelo de calidad integrador y global.

## Metodología

Este trabajo forma parte de una investigación mucho más amplia, elaborada de forma conjunta por la Cátedra de Inclusión Social de la Universidad de XXX y el Área de Derechos Sociales, Diversidad, Igualdad y Accesibilidad del Ayuntamiento de XXX, que tiene por objetivo estudiar la percepción y satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios del municipio de XXX.

La finalidad del presente estudio ha sido conocer las distintas aportaciones y líneas de investigación existentes en la actualidad en materia de calidad, satisfacción y participación de usuarios y usuarias en el ámbito de los Servicios Sociales para proveer así al mencionado proyecto de un marco teórico de referencia adecuado y viable sobre el que poder desarrollar posteriores herramientas de medición de la satisfacción y la atención recibida, basadas en experiencias previas contrastadas y descriptoras de la realidad social.

Para ello, se seleccionó una metodología de análisis cualitativo, como estrategia para investigar los fenómenos que se producen en la sociedad, mediante el uso de la revisión bibliográfica de referencias documentales (Fink, 2019; Rädiker y Kuckartz, 2021), relacionadas con la satisfacción y la calidad percibida en la atención de personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales de España, empleando el método PRISMA<sup>2</sup>, pudiéndose observar el procedimiento realizado en la Figura 1.

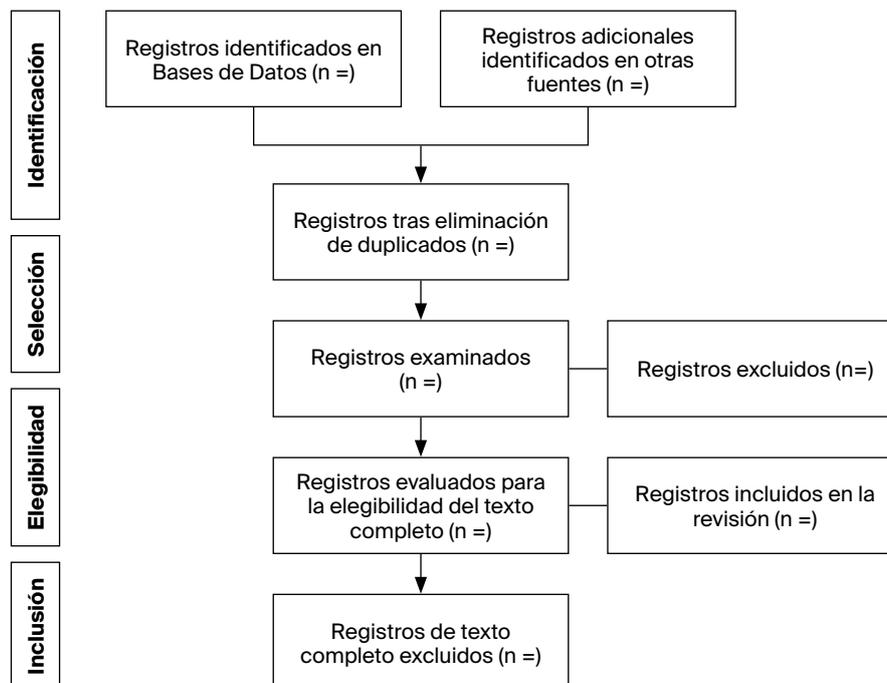


Figura 1. Diagrama de flujo PRISMA para la revisión sistemática de la literatura.

Fuente: Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff J., Altman D.G. y The PRISMA Group (2009). *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. Annals of internal medicine*, 151(4), 264-269.

La búsqueda bibliográfica se llevó a cabo inicialmente a través de las bases de datos “Web of Science”, “Scopus”, “Psicodoc” y “Dialnet”, empleando palabras clave relacionadas con la temática. Concretamente, se utilizaron los descriptores “Servicios Sociales”, “Calidad” y “Satisfacción”.

Al basarse el estudio en actuaciones realizadas en territorio español, se limitó la búsqueda a investigaciones desarrolladas en España, sin preferencia con respecto al idioma en el que estuvieran expresadas. Asimismo, las publicaciones se acotaron al periodo comprendido entre 2012-2022, considerándose un espacio de tiempo suficientemente amplio para conocer la evolución del estado de la cuestión. En las distintas búsquedas se determinó que los descriptores aparecieran en el título, resumen o palabras clave. También se estableció

<sup>2</sup> El método PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*), publicado por Moher et al. en 2009, fue diseñado como un flujo de trabajo estructurado para mejorar la transparencia y la calidad de las revisiones sistemáticas y los metaanálisis en la literatura científica, estableciendo un marco para la planificación, ejecución, presentación e interpretación de estudios.

que los resultados tuvieran el formato de artículo científico, por la rigurosidad que se presupone ofrecen, y que se ajustaran a los objetivos de la investigación, excluyendo, por tanto, todos aquellos documentos que no cumplieran dichos requisitos. Se introdujeron los mismos criterios de búsqueda en las cuatro bases de datos utilizadas.

La información fue obtenida en febrero de 2023, recopilándose un total de 330 publicaciones. Tras aplicar los criterios de búsqueda previamente mencionados, se procedió a la lectura de los títulos, ampliando el contenido mediante el resumen si resultaban de interés para la investigación y, por último, descargando el texto completo de aquellos artículos vinculados a la premisa del estudio.

Finalmente, tras la eliminación de duplicidades, se obtuvo una selección de 12 documentos, procediéndose a su análisis y a la identificación de las estrategias y herramientas comúnmente empleadas para la medición de la satisfacción y calidad percibida en la atención de las personas usuarias de los Servicios Sociales en nuestro país en los distintos niveles territoriales en base a experiencias de participación ciudadana.

A objeto de enriquecer la muestra, además de las bases de datos consultadas, se tuvieron en cuenta otras fuentes de información que albergaran publicaciones relacionadas con la calidad percibida y la satisfacción de personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales en España. De este modo, se incorporaron a la presente investigación 4 informes de resultados provenientes de instituciones y organismos públicos, atendiendo al ámbito de aplicación del estudio. Esta información se extrajo de diferentes webs institucionales, empleando los criterios de búsqueda anteriormente citados. Si bien las publicaciones no presentaban el rigor metodológico de un artículo científico, ofrecían información de carácter oficial y estaban vinculadas directamente con la temática del estudio.

Por último, mencionar que para llevar a cabo un registro sistematizado de los datos la información se organizó en torno a los siguientes campos: autoría, año de publicación, título, recurso de búsqueda, lugar donde se realizó el estudio, objetivo/s, metodología seguida, resultados y conclusiones.

## Resultados

Derivado del proceso de búsqueda y revisión bibliográfica, se identificaron 16 estudios relacionados con la medición de la calidad percibida y la satisfacción de usuarias y usuarios del Sistema Público de Servicios Sociales en España publicados en el periodo comprendido entre 2012 y 2021 (Tabla 1).

Tabla 1. Resultados búsqueda bibliográfica bases de datos y fuentes institucionales (2012-2022). Pág. 11.

Autoría	Título Publicación	Objetivos	Metodología	Lugar	Fuente	Año
Giménez-Bertomeu, V. M. et al.	La calidad en los servicios sociales de atención primaria desde la perspectiva de las personas usuarias	Conocer la percepción de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Atención Primaria (SSAP) sobre la calidad de los servicios prestados	Cualitativa	Comunidad Valenciana, Región de Murcia y Comunidad de Madrid	Revista "Portularia"	2012
Simón-Rueda, C. et al.	Apoyos y servicios para las familias de personas con discapacidad intelectual: valoraciones y demandas	Analizar los apoyos y servicios existentes en la Comunidad de Madrid, a partir del modelo de calidad de vida familiar	Mixta	Comunidad de Madrid	"Siglo Cero: Revista Española sobre Discapacidad Intelectual"	2012
Domenech-López, Y. et al.	Percepciones sobre la calidad de los Servicios Sociales de las personas jóvenes usuarias: utilidades para el diseño de estándares de calidad	Analizar las percepciones de las personas jóvenes usuarias de los Servicios Sociales de Atención Primaria (SSAP) sobre la calidad de los mismos	Cualitativa	Comunidad Valenciana y Región de Murcia	"Revista de Estudios de Juventud"	2012
García-Martín, P.	Estudio del funcionamiento del Servicio de Ayuda a Domicilio en Majadahonda	Conocer el funcionamiento y la forma de gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), a partir de la representación de todos los agentes implicados	Mixta	Municipio de Majadahonda (Madrid)	Revista "Trabajo social hoy"	2013
De la Peña-Salas, E.	Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza	Medir la satisfacción y calidad percibida de personas usuarias de Servicios Sociales Comunitarios a través de la escala SERVQUAL	Cuantitativa	Barrio Delicias (Zaragoza)	Revista "Cuadernos de trabajo social"	2014

Autoría	Título Publicación	Objetivos	Metodología	Lugar	Fuente	Año
Arenas-Martínez, M.	Calidad percibida en los servicios sociales de inclusión. Una aproximación desde el caso de Avilés (Asturias)	Analizar la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales de inclusión del Ayuntamiento de Avilés	Cuantitativa	Concejo de Avilés (Asturias)	Revista "Cuadernos de Trabajo Social"	2015
Sánchez-Pérez, M. C.	Satisfacción de usuarios y profesionales en la evaluación de programas sociales: satisfacción con la gestión de calidad en Castilla la Mancha	Analizar la importancia de la evaluación de la satisfacción de usuarios y profesionales en los programas sociales	Mixta	Municipio de Cuenca (usuarios/as) y municipio de Albacete (profesionales)	"Revista de Evaluación de Programas y Políticas Públicas" (REPPP)	2016
Benito-Herráez, E. et al.	La participación de las personas sin hogar en los recursos de atención social. Una evaluación cualitativa	Analizar los factores relacionados con la participación de las personas sin hogar en los recursos y servicios municipales de intervención social	Cualitativa	Ciudad de Lleida	Revista "Trabajo Social Global – Global Social Work"	2017
Ayuntamiento de Murcia	Informe de resultados: Encuestas de satisfacción Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia	Conocer el nivel de satisfacción de las personas usuarias con el servicio telefónico de Cita Previa de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia y con la atención recibida por la UTS	Cuantitativa	Municipio de Murcia	Web institucional Ayuntamiento de Murcia	2018
Montserrat-Boada, M. C. y Casas-Coderch, F.	What role do children play in social services?	Analizar las prácticas profesionales en Centros de Servicios Sociales de Barcelona que trabajan con infancia en riesgo y sus familias, para identificar el grado de participación de los niños y niñas en los procesos de intervención, partiendo de la perspectiva de los agentes sociales implicados	Mixta	Ciudad de Barcelona	Revista "Psicoperspectivas"	2018
Domingo-Corbí, J. y Ferrández-Rodríguez, A.	Informe de resultados: Encuesta de satisfacción de usuarios 2018	Recoger una serie de indicadores cuantificables de la calidad percibida por los usuarios de los programas o servicios desarrollados desde los Centros Sociales/Cívicos de Elche y sus pedanías y analizar los resultados	Cuantitativa	Municipio de Elche (Alicante)	Web institucional del Ayuntamiento de Elche	2018
Comarca Bajo Aragón Caspe	Informe de resultados: Encuestas de satisfacción sobre los Servicios Sociales de la Comarca Bajo Aragón Caspe	Conocer la opinión de los usuarios/as sobre la ubicación de los Centros de Atención, la atención recibida por los profesionales y la valoración del equipo y personal del Centro para mejorar la calidad de los servicios que se prestan o promover actuaciones concretas encaminadas a reforzar el posicionamiento y conocimiento de servicios del área	Cuantitativa	Comarca Bajo Aragón Caspe (Zaragoza)	Web institucional Comarca Bajo Aragón Caspe	2019
Gobierno de Cantabria	Informe de resultados: Encuesta de percepción de la calidad de los servicios 2019	Analizar la percepción de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados. En concreto, se analiza el grado de satisfacción de las personas usuarias con aspectos relativos a los servicios ofrecidos, así como a las instalaciones donde estos se prestan	Cuantitativa	Comunidad Autónoma de Cantabria	Web institucional del Gobierno de Cantabria	2019

Autoría	Título Publicación	Objetivos	Metodología	Lugar	Fuente	Año
Sánchez-Castiñeira, S.	Dinámicas organizativas constrictivas en los servicios sociales en España	Analizar las dinámicas organizativas que pueden generar experiencias de injusticia y privación de derechos sociales en los Servicios Sociales en España	Cualitativa	Ciudad de Tarragona	Revista "Cuadernos de Trabajo Social"	2020
Leché-Martín, E. A. et al.	Satisfacción del usuario del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas dependientes: Estudio de un vecindario urbano (Barrio Oliver, Zaragoza)	Conocer el grado de satisfacción de los beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) para personas dependientes en el barrio Oliver de Zaragoza	Mixta	Barrio Oliver (Zaragoza)	Revista "Acciones e investigaciones sociales"	2020
Godás-Otero, A. et al.	Satisfaction with social services in Spain: What weighs more for users of immigrant origin?	Analizar la satisfacción de las personas usuarias de origen inmigrante con los Servicios Sociales en España	Cuantitativa	29 localidades españolas (no específica)	Revista "International Social Work"	2021

En referencia a la búsqueda realizada en las bases de datos digitales, se hallaron los siguientes resultados:

- Dialnet: 144 resultados. Predominio de publicaciones del ámbito Sanitario seguidas de las Ciencias Sociales (45 y 44, respectivamente). Se seleccionaron un total de 10 artículos.
- Psycodoc: 26 resultados. La clasificación temática que más aparecía fue Comunidad y Servicios Sociales (17). Se extrajo 1 artículo.
- Scopus: 199 resultados. Presencia de artículos enmarcados en las Ciencias Sociales (70), Salud (68) y Psicología (40). Se seleccionó 1 trabajo.
- Web of Science: 29 resultados. Se identificaron 5 publicaciones, coincidentes con las obtenidas en las bases de datos anteriores, por lo que se suprimieron de la muestra.

Por otro lado, se observó una notable presencia de revistas pertenecientes al área de conocimiento de Trabajo Social, lo que denota la importancia y aportaciones de la disciplina en la difusión de la temática objeto de estudio.

Conforme a lo referido anteriormente, el resto de trabajos analizados fueron obtenidos en webs institucionales, mediante una búsqueda convencional, al tratarse de informes de resultados oficiales que no habían sido publicados en recursos académicos o científicos, seleccionándose un total de 4 documentos.

Centrándonos en la finalidad de la presente investigación, relativa a la identificación de las diferentes estrategias y herramientas comúnmente utilizadas en la medición de la satisfacción y calidad percibida en la atención de las personas usuarias de Servicios Sociales en nuestro país, se pueden mencionar los siguientes aspectos:

1. La metodología más empleada en las publicaciones analizadas fue la cuantitativa, apareciendo en un total de 7 trabajos, seguida de la metodología mixta, con 5 publicaciones, que combinaba datos numéricos y no numéricos. En último lugar, con 4 resultados, se utilizó el método cualitativo, recogiendo las experiencias, percepciones y opiniones de las personas usuarias.
2. En relación a la metodología cuantitativa, el instrumento empleado con mayor frecuencia fue el cuestionario/encuesta, reflejándose en un total de 7 publicaciones (5 de ellas mediante el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al., 1988), recopilando los datos de forma estandarizada. De la misma forma, a nivel genérico, esta herramienta de medición predominó entre todas las utilizadas, con 12 resultados (7 cuestionarios y 5 encuestas).
3. Las 5 publicaciones que emplearon cuestionarios basados en SERVQUAL, utilizaron las mismas dimensiones propuestas por el modelo (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) y una escala de respuesta variable tipo Likert, pero no realizaron un contraste entre expectativas y percepciones, al ser la mayoría usuarias previas del servicio. Asimismo, dos de ellas añadieron un ítem final relacionado con la valoración general de la entidad o el grado de satisfacción general experimentado.
4. La entrevista y los grupos de discusión aparecieron en igual número en la metodología mixta y cualitativa, con 3 publicaciones cada una. La media de participantes en las entrevistas fue de 26,8 personas. En los grupos de discusión no se pudo cuantificar la media de participantes, al no especificarse los datos en la totalidad de las publicaciones.
5. En cuanto a la representatividad por ámbito territorial, se encontró un estudio que evaluaba la satisfacción de las personas usuarias de los Servicios Sociales en 29 localidades españolas; sin embargo, éste no proporcionaba información sobre las zonas concretas en las que se había desarrollado. En segundo lugar, la Comunidad Autónoma sería el emplazamiento en el que se habría realizado un mayor número de investigaciones, un total de 7, seguida del Municipio (5) y la Ciudad (3), apareciendo el resto de ubicaciones con menor frecuencia. Cabe destacar que ninguno de los trabajos revisados analizaba el estado de la cuestión desde una dimensión provincial.

Al agrupar los estudios por Comunidades Autónomas, la Comunidad Valenciana, la Región de Murcia, la Comunidad de Madrid, la Región de Cataluña y la Comunidad Autónoma de Aragón, estaban representadas de forma equitativa, con un total de 3 publicaciones cada una. Como se ha referido anteriormente, uno de los trabajos no proporcionaba información específica sobre su ubicación (29 localidades), por lo que no pudo asignarse a ninguna Comunidad Autónoma en particular. Por otro lado, mencionar que no se hallaron resultados con los criterios de búsqueda utilizados en Comunidades Autónomas como Andalucía, a pesar de contar esta con un desarrollo normativo en el ámbito de los Servicios Sociales que promueve la calidad y la participación ciudadana en los procesos de evaluación de los servicios.

6. Si bien el rango de búsqueda abarcaba hasta el año 2022, no se encontraron publicaciones ajustadas a los criterios más allá de 2021. Los periodos en los que se ubicaron un mayor número de documentos fueron 2012 y 2018, con 3 resultados cada uno.

## Conclusiones

A modo de conclusión, podemos decir que la orientación hacia la calidad no es exclusiva del ámbito empresarial, sino que puede extenderse a cualquier organización o institución prestadora de un servicio, incluyendo aquellas dirigidas a la atención de la población en situación de vulnerabilidad, como es el caso de los Servicios Sociales, tanto de gestión pública como concertada (Sánchez-Pérez, 2015).

Los Servicios Sociales, que trabajan por el bienestar y la mejora de la calidad de vida de las personas usuarias, deben garantizar respuestas adaptadas a las necesidades que éstas presentan y cumplir con unos estándares de calidad determinados. Para ello, es necesario que desarrollen procesos y sistemas de gestión que permitan identificar dichas necesidades, diseñar servicios que respondan a las mismas y evaluar la calidad de los servicios prestados. En este sentido, la participación se constituye como un recurso indispensable en aras a que la ciudadanía pueda ser escuchada, comprender sus requerimientos y ofrecer soluciones que satisfagan sus demandas de manera adecuada y efectiva.

La calidad del servicio en los Servicios Sociales debe ser evaluada periódicamente a objeto de identificar áreas de mejora (con una revisión constante de sus prácticas y políticas para garantizar que se adapten a las cambiantes necesidades de la comunidad y de las personas usuarias) y contar con herramientas de medición fiables y ajustadas al ámbito de intervención. Sin embargo, como puede desprenderse de la presente investigación, en base a todo lo mencionado, el Sistema Público de Servicios Sociales de nuestro país parece no contar con procedimientos estandarizados para la medición de la satisfacción y la calidad percibida de las personas usuarias con respecto a los servicios de los que son beneficiarias.

Otro de los aspectos que ha revelado el estudio, en consonancia con las aportaciones de Medina-Tornero y Medina-Ruiz (2011) ha sido la escasez de publicaciones resultantes en la búsqueda que recogieran experiencias de participación de usuarios y usuarias de la intervención social en el sector público en la evaluación de la calidad del servicio, debiendo completar la información obtenida en las bases de datos digitales con otras fuentes oficiales de carácter no empírico. Si bien a nivel normativo se observan ciertos avances en España en los últimos años en relación a la integración de calidad en los Servicios Sociales como principio de actuación (considerándose además un derecho subjetivo), la literatura en torno a la temática desde la perspectiva del usuario/a es bastante limitada, a diferencia de lo detectado durante la búsqueda bibliográfica en el ámbito de la salud, donde la medición de la calidad del servicio y la satisfacción se encuentra mucho más extendida, con un claro enfoque hacia la opinión de/la paciente sobre los servicios médicos o sociosanitarios que recibe.

Es por ello por lo que se considera indispensable impulsar la investigación en materia de calidad en los servicios de bienestar social de carácter público y promover una mayor divulgación de los resultados para evitar que se produzcan brechas de conocimiento. Tal como defiende Rodríguez-Cabrero (2004), “el desarrollo de los Servicios Sociales requiere de una mejora en las fuentes de información y su tratamiento como objeto de investigación principal”. De igual forma, la OCDE, en su informe “*Modernización de los servicios sociales en España. Diseño de un nuevo marco estatal*” (2022), aboga por:

1. Aumentar el uso de la evidencia en el diseño de políticas (*evidence-based policy making*). Algunos países miembros han establecido instituciones o equipos que se encargan de evaluar políticas públicas y/o difundir los resultados de las evaluaciones.
2. Asegurar que todas las evaluaciones sean publicadas y accesibles al público, como en el caso de Polonia, que cuenta con una base de datos nacional y un sitio web específico en el que se publican todas las evaluaciones.
3. Comunicar los resultados adaptados a la ciudadanía, cobrando especial relevancia las estrategias de comunicación y difusión para aumentar el acceso a los resultados obtenidos.

Referente a la metodología empleada en los estudios analizados, destaca el empleo del enfoque cuantitativo, frente al mixto y el cualitativo, aunque en proporciones similares, situándose a escasa distancia (7, 5 y 4 resultados, respectivamente). De igual forma, conforme a lo apuntado en otras publicaciones, un importante número de los trabajos de corte cuantitativo recopilados sobre la medición de la calidad del servicio en los Servicios Sociales españoles emplearon como instrumento de evaluación la escala basada en el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman et al. (1988), relativo a la percepción que tienen las

personas usuarias frente a la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones. Si bien su eficacia ha quedado demostrada y todas las investigaciones analizadas que lo emplean presentan cierta comparabilidad, lo cierto es que se precisa la creación de una herramienta propia para la medición de la calidad del servicio en el ámbito de los Servicios Sociales basada en un modelo de evaluación en consonancia con los principios y dimensiones definitorios de un marco de intervención social de calidad. Como punto de partida se considera indispensable que las administraciones públicas enfoquen sus sistemas de calidad hacia el logro de una mayor legitimidad social; esto implica inexorablemente contar con el apoyo y la confianza de la comunidad, así como poner en valor su capacidad de exigir respuestas y prestaciones ajustadas a sus necesidades (Gómez-Mateos, 2012). Por otro lado, y en relación directa con lo anterior, la personalización o la atención centrada en la persona en la orientación de las instituciones hacia los resultados, se constituiría también como un factor a tener en cuenta para el diseño de un modelo de gestión de la calidad en nuestro país en el ámbito de los Servicios Sociales, debiendo actuar desde dimensiones vinculadas con la calidad de vida, las potencialidades y la singularidad de las personas (Martínez-Fernández, 2017).

Como futuras líneas de investigación podría incluirse la perspectiva de las y los profesionales de la intervención social en relación a la percepción de la calidad del servicio que proporcionan, como transmisores directos de la imagen de la organización y centros a los que representan. También la realización de una comparativa con respecto a las herramientas de medición de la calidad percibida y la satisfacción empleadas en otros países. Respecto a recomendaciones, la situación de confinamiento derivada de la pandemia por COVID-19 parece haber establecido nuevos cauces de comunicación entre la ciudadanía usuaria de Servicios Sociales y las entidades prestadoras, irrumpiendo la atención telemática en la intervención social, caracterizada anteriormente por la presencialidad, por lo que el escenario postpandemia podría convertirse en una oportunidad para el cambio (Arredondo-Quijada y Macías-León, 2022) mediante el establecimiento de alternativas digitales para la medición y evaluación de los servicios que complementen los métodos tradicionales.

En definitiva, los Servicios Sociales han de implementar estrategias para 1) implicar a las personas usuarias, grupos o comunidades en los procesos de evaluación de sus actuaciones como elemento esencial para la instauración de la calidad del servicio; 2) estandarizar las herramientas de medición empleadas; 3) y fomentar la divulgación de los resultados obtenidos. La calidad se presenta así como un reto importante para las administraciones públicas en vistas a garantizar que los servicios que ofrecen sean efectivos y puedan satisfacer las necesidades de las personas usuarias a las que van dirigidos.

## Referencias

- Anteproyecto de Ley de Condiciones Básicas para la Igualdad en el acceso y disfrute de los Servicios Sociales. Inicio tramitación 24 de enero de 2023. Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. Recuperado de <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/servicio-a-la-ciudadania/proyectos-normativos/documentos/AP-SERVICIOS-SOCIALES.pdf>
- Arenas-Martínez, M. (2015). Calidad percibida en los servicios sociales de inclusión. Una aproximación desde el caso de Avilés (Asturias). *Cuadernos de Trabajo Social*, 28(1), 113-123. [https://doi.org/10.5209/rev\\_CUTS.2015.v28.n1.47882](https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2015.v28.n1.47882)
- Arredondo-Quijada, R. y Macías-León, A. (2022). La protección social en España ante la crisis social y sanitaria. Una oportunidad para el cambio. *Trabajo Social Hoy*, 95, 7-26. <http://dx.doi.org/10.12960/TSH.2022.0001>
- Ayuntamiento de Murcia (2018). *Informe de resultados: Encuestas de satisfacción Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia*. Recuperado de [https://serviciossociales.murcia.es/docs/Publicacion/2018\\_InfomecalidadCP previa\\_001967001.pdf](https://serviciossociales.murcia.es/docs/Publicacion/2018_InfomecalidadCP previa_001967001.pdf)
- Benito-Herráez, E. M., Alsinet-i-Mora, C. y Maciá-Antón, A. (2017). La participación de las personas sin hogar en los recursos de atención social. Una evaluación cualitativa. *Trabajo Social Global – Global Social Work*, 7(13), 118-141. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v7i13.6026>
- Comarca Bajo Aragón Caspe (2019). *Informe de resultados: Encuestas de satisfacción sobre los Servicios Sociales de la Comarca Bajo Aragón Caspe*. Recuperado de <https://www.cbac.es/wp-content/uploads/2021/07/INFORME-ENCUESTA-DE-SATISFACCION-3.pdf>
- Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía (2018). *Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inserción Social. Intervención en Zonas Desfavorecidas*. Junta de Andalucía. Recuperado de <https://www.juntadeandalucia.es/servicios/publicaciones/detalle/78556.html#toc-resumen-de-la-publicaci-n>
- Cronin, J. J. y Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-69. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- (1994). Servperf versus Servqual: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement or service quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131. <https://doi.org/10.1177/002224299405800110>
- De la Peña-Salas, E. (2014). Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. *Cuadernos de trabajo social*, 27(1), 115-125. [https://doi:10.5209/rev\\_cuts.2014.v27.n1.42386](https://doi:10.5209/rev_cuts.2014.v27.n1.42386)
- Domenech-López, Y. y Giménez-Bertomeu, V. M. (2012). Percepciones sobre la calidad de los Servicios Sociales de las personas jóvenes usuarias: utilidades para el diseño de estándares de calidad. *Revista de Estudios de Juventud*, 97, 123-146. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10045/24136>

- Domingo-Corbí, J. y Ferrández-Rodríguez, A. (2018). Informe de resultados: Encuesta de satisfacción de usuarios 2018. Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Elche. Recuperado de <https://www.elche.es/wp-content/uploads/2019/03/Encuesta-de-Satisfacci%C3%B3n-de-Usuarios-2018.pdf>
- Fink, A. (2019). *Conducting research literature reviews: From the internet to paper*. Sage publications.
- García-Guillamón, G. (2012). Aproximación teórica sobre la Calidad percibida en los Servicios Sociales. *TSMU: Revista de Trabajo Social de Murcia*, 17, 11-15.
- García-Martín, P. (2013). Estudio del funcionamiento del Servicio de Ayuda a Domicilio en Majadahonda. *Trabajo social hoy*, 69, 57-80. <https://doi.org/10.12960/TSH.2013.0011>.
- García-Mora, R., Esteban-Carbonell, E. y Del Rincón-Ruiz, M. (2020). La perspectiva de la calidad en la intervención social: el caso de los Centros Municipales de Servicios Sociales de Zaragoza. *Trabajo Social Global – Global Social Work*, 10(18), 211-234. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v10i18.10270>
- Garrido-Fuego, M. y Jaraíz-Arroyo, G. (2017). Políticas inclusivas en barrios urbanos vulnerables. *Revista Internacional de Ciencias Sociales*, 36, 141-151. Recuperado de <https://revistas.um.es/areas/article/view/308141>
- Giménez-Bertomeu, V. M., Doménech-López, Y., Lillo-Beneyto, A. y Lorenzo-García, J. (2012). La calidad en los servicios sociales de atención primaria desde la perspectiva de las personas usuarias. *Portularia*, 12, 61-71. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10272/5936>
- Gobierno de Cantabria (2019). *Informe de resultados: Encuesta de percepción de la calidad de los servicios 2019*. Recuperado de [https://www.icane.es/c/document\\_library/get\\_file?uuid=09a39513-f53d-4f0e-9404-7191adfec45&groupId=10138](https://www.icane.es/c/document_library/get_file?uuid=09a39513-f53d-4f0e-9404-7191adfec45&groupId=10138)
- Godás-Otero, A., Ferraces-Otero, M. J., Lorenzo-Moledo, M. y Santos-Rego, M. A. (2021). Satisfaction with social services in Spain: What weighs more for users of immigrant origin?. *International Social Work*, 64(1), 101-113. <https://doi.org/10.1177/0020872818814138>
- Gómez-Mateos, J. (2012). *Evaluación de la calidad de programas de servicios sociales* [Tesis Doctoral, Universidad de Granada]. DIGIBUG: Repositorio Institucional de la Universidad de Granada. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10481/25155>
- Grönroos, C. (1990). Service management: a management focus for service competition. *International Journal of Service Industry Management*, 1(1), 0-0.
- Jaraíz-Arroyo, G. (2004). Desarrollo social, barrios desfavorecidos y cohesión urbana. La necesidad de un nuevo marco de actuaciones en línea inclusiva. *Documentación Social*, 133, 127-152.
- (2011). *Intervención social, barrio y servicios sociales comunitarios*. Cáritas, F. FOESSA.
- (2019). The impact of local inclusion policies on disadvantaged urban areas: perceptions in the case of Andalusia. *Investigaciones Regionales-Journal of Regional Research*, 44, 47-62. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10017/40367>
- Jaramillo-Sevilla, J.C. y Coya-García, M. (2012). Los Servicios Sociales en el marco de la gestión de calidad. *Percursos & Ideas*, 3&4, 2ª Série.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management: The Millennium Edition*. Prentice Hall.
- Leché-Martín, E. A., Gil-Lacruz, A. y Gil-Lacruz, M. (2020). Satisfacción del usuario del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas dependientes: Estudio de un vecindario urbano (Barrio Oliver, Zaragoza). *Acciones e investigaciones sociales*, (41), 137-170. [https://doi.org/10.26754/ojs\\_ais/ais.2020415123](https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.2020415123)
- Ley 3/2007, de 01 de marzo, de Calidad de los Servicios Sociales. Boletín Oficial del Estado, 76, de 29 de marzo de 2007. Recuperado de <https://www.boe.es/eli/es-ri/l/2007/03/01/3>
- Ley 9/2016, de 27 de diciembre de 2016, de Servicios Sociales de Andalucía. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, 248, de 29 de diciembre de 2016. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2017-657>
- Martínez-Fernández, R. (2017). *La calidad integrada: análisis de la implantación de sistemas de gestión de la calidad en residencias de personas mayores en España* [Tesis Doctoral, Universidad Pablo de Olavide]. UPOinvestiga. Recuperado de <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=BDh1Jy%2FhYQG%3D>
- Medina-Tornero, M. E. (1997). La evaluación, garantía de calidad para los programas de intervención social. *Educación social: Revista de intervención socioeducativa*, 5, 46-67.
- Medina-Tornero, M. E. y Medina Ruiz, E. (2010). *Gestión de la calidad en servicios sociales*. DM.
- (2011). Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios. *Zerbitzuan* 50, 85-100. <https://doi.org/10.5569/1134-7147.50.07>
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff J., Altman D.G. y The PRISMA Group (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. *Annals of internal medicine*, 151(4), 264-269. <https://doi.org/10.7326/0003-4819-151-4-200908180-00135>
- Montserrat-Boada, M. C. y Casas-Coderch, F. (2018). What role do children play in social services?. *Psicoperspectivas*, 17(2), 1-13. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol17-Issue2-fulltext-1152>
- Naciones Unidas (2015). *Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>
- OCDE (2022). *Modernización de los servicios sociales en España. Diseño de un nuevo marco estatal*. Recuperado de <https://www.oecd.org/health/Modernizacion-de-los-servicios-sociales-en-Espana.pdf>
- Ochando-Ramírez, M. V. (2016). *Calidad en servicios sociales especializados* [Tesis Doctoral, Universidad de Jaén]. RUJA: Repositorio Institucional de Producción Científica. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10953/768>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pastor-Seller, E. (2004). La participación ciudadana en el ámbito local, eje transversal del trabajo social comunitario. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, (12), 103-137. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2004.12.6>
- Picornell-Lucas, A., Pastor-Seller, E. y Belchior-Rocha, H. (2022). *Trabajo social. Servicios sociales e intervención comunitaria*. Dykinson.
- Rädiker, S. y Kuckartz, U. (2021). *Análisis de datos cualitativos con MAXQDA: Texto, audio, video*. MAXQDA Press.
- Rodríguez-Cabrero, G. (2004). *El estado del bienestar en España: debates, desarrollo y retos*. Fundamentos.
- Sánchez-Castiñeira, S. (2020). Dinámicas organizativas constrictivas en los servicios sociales en España. *Cuadernos de Trabajo Social*, 33(2) p. 259-270. <https://doi.org/10.5209/cuts.65918>
- Sánchez-Pérez, M. C. (2015). Percepción ciudadana y profesional sobre los Servicios Sociales Municipales: Satisfacción con la gestión de calidad en Castilla-La Mancha (Tesis Doctoral). Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=71906>
- (2016). Satisfacción de usuarios y profesionales en la evaluación de programas sociales: satisfacción con la gestión de calidad en Castilla la Mancha. *Revista de Evaluación de Programas y Políticas Públicas (REPPP)*, 7, 116-140. <https://doi.org/10.5944/reppp.7.2016.16352>
- Simón-Rueda, C., González del Yerro, A. y Cagigal del Gregorio, V. (2012). Apoyos y servicios para las familias de personas con discapacidad intelectual: valoraciones y demandas. *Siglo Cero: Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, 43(241), 151-152.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. y Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.