

## SATISFACCIÓN PROFESIONAL EN LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

### Los trabajadores y trabajadoras de primera línea<sup>1</sup>

#### 1. *Presentación*

El Servicio de Acción Social (SAS) del Ayuntamiento de Albacete, comenzó a diseñar en el año 2013 un Plan de mejora de los servicios sociales municipales, impulsado por responsables políticos y liderado por la Dirección y un equipo técnico del servicio<sup>2</sup>. En un primer momento se realizó una autoevaluación basada en el modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora, EVAM (AEVAL, 2009), que contó con una participación representativa de los perfiles profesionales del servicio. Posteriormente, se organizaron acciones formativas orientadas a promover una cultura de calidad institucional, en las que se generaron espacios de comunicación e intercambio que permitieron llevar a cabo el estudio que aquí se describe. Su principal objetivo era conocer los niveles de satisfacción laboral de los grupos profesionales «de primera línea» del Servicio de Acción Social (conserjes, auxiliares administrativos y educadoras-cuidadoras), las percepciones sobre su desempeño laboral y sus demandas, detectando posibles ámbitos de mejora y poniendo de manifiesto la importancia de su actividad. Entendemos que

---

Recibido: 1-X-2015

Versión aceptada: 2-XI-2015

\* María del Carmen Sánchez Pérez, Departamento de Filosofía, Antropología, Sociología y Estética, Facultad de Educación de Albacete, Universidad de Castilla-La Mancha. Correo electrónico: mariacarmen.sanchez@uclm.es.

\*\* José M.<sup>a</sup> Aguilar, Servicio Acción Social, Ayuntamiento de Albacete. Correo electrónico: josemaria.aguilar@ayto-albacete.es

<sup>1</sup> Esta investigación se ha realizado en el marco de un contrato I+D+i del Servicio de Acción Social del Ayuntamiento de Albacete con la Universidad de Castilla-La Mancha y de la tesis doctoral *Percepción ciudadana y profesional sobre los servicios sociales municipales: satisfacción con la gestión de calidad en Castilla-La Mancha*, de M.<sup>a</sup> Carmen Sánchez Pérez realizada en el Departamento de Sociología I. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la UNED.

<sup>2</sup> Ocupaba en ese momento la concejalía D.<sup>a</sup> Eva Navarro, la dirección del SAS D.<sup>a</sup> Concepción Pérez y el equipo técnico estaba constituido por: D.<sup>a</sup> Lucía Moreno (jefa de sección), D. José M.<sup>a</sup> Aguilar; D. José Cuadros y D. Juan Antonio Pérez.

*Sociología del Trabajo*, nueva época, núm. 86, invierno de 2016, pp. 64-86.

estos colectivos juegan un papel esencial en el funcionamiento y la imagen de organizaciones como la aquí descrita (servicios sociales municipales), pero en muy escasas ocasiones son objeto de atención en los estudios de satisfacción profesional organizacional.

En este artículo se realiza, en primer lugar, una revisión de los conceptos y dimensiones que orientan teóricamente el estudio, partiendo de la necesaria incorporación en los procesos de calidad y mejora el análisis de la satisfacción de los y las profesionales de primera línea. Posteriormente, se describe la metodología desarrollada, que tiene un carácter mixto, ya que se combinaron las técnicas de cuestionario y grupos focales. Se profundiza en el perfil de los y las participantes en la investigación, para adentrarnos en el análisis de los resultados obtenidos, marcados por los elementos: organización del trabajo; información y comunicación interna; formación; motivación, participación y reconocimiento y clima laboral, tomando en consideración la incidencia de variables de género, grupo profesional, edad, antigüedad laboral y nivel de estudios alcanzados. Se pondrá de manifiesto la elevada feminización del colectivo, así como una sobrecualificación profesional que, en el caso estudiado, resulta ser compatible con altos niveles de motivación y satisfacción en el trabajo.

## 2. *Satisfacción profesional y calidad en la Administración Pública: los profesionales de primera línea*

El estudio que se presenta se sustenta en una concepción de los servicios públicos que considera la evaluación de la satisfacción de las personas usuarias una obligación de las administraciones para promover la gestión de calidad, no sólo a nivel conceptual, sino también jurídico<sup>3</sup>. Desde esa perspectiva, en el ámbito de los servicios sociales son de creciente interés los análisis para identificar y conocer tanto la perspectiva de la ciudadanía usuaria de los servicios, como la satisfacción de los y las trabajadoras<sup>4</sup>. La primera dimensión ha ido logrando un progresivo avance, inicialmente en los servicios sociales especializados y más recientemente en los básicos<sup>5</sup>.

---

<sup>3</sup> En el ámbito jurídico, destacar el Real Decreto 951/2005, por el que se establece el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado (BOE n.º 211, de 3 de septiembre de 2005, pp. 30204- 30211), incorpora como uno de los programas a desarrollar por las Administraciones el *Programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios sociales*; en la administración regional de Castilla-La Mancha, el Decreto 69/2012, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (DOCM n.º 68, de 3 de abril de 2012, pp. 11681-11693), establece como una de las actuaciones el *análisis de la demanda de los usuarios de servicios públicos y evaluación de su satisfacción sobre los mismos*.

<sup>4</sup> La calidad institucional considera usuarios o clientes internos a los profesionales de las organizaciones. Véanse Giménez Bertomeu y Doménech López (2012), Giménez Bertomeu *et al.* (2012), AEVAL (2014).

<sup>5</sup> Sobre la satisfacción de usuarios en servicios sociales especializados, véanse García Sánchez *et al.* (2008), Literas Rondón, Navarro y Fontanals de Nadal (2010) y en servicios sociales básicos, Ayuntamiento de Madrid (2010), Del Pozo Herráiz y Sánchez Pérez (2010), Medina Tornero y Medina Ruiz (2011), Peña Salas (2014), Arenas Martínez (2015).

Sin embargo, la segunda perspectiva cuenta con menor desarrollo y los estudios realizados en España se han orientado principalmente a los y las trabajadoras sociales centrándose, en muchos casos, en el fenómeno del «burnout»<sup>6</sup>. Apenas se ha prestado atención al colectivo protagonista de nuestro análisis: profesionales presentes en procesos de apoyo a los servicios sociales, con una intervención de enorme transcendencia, tanto para el eficaz desarrollo del servicio como para la percepción que la población usuaria tenga del mismo. Nos referimos a quienes en muchas ocasiones son las primeras personas que acogen y atienden a los y las ciudadanas que se acercan a los servicios sociales con una demanda de atención: conserjes de los centros de servicios sociales, auxiliares administrativas y educadoras-cuidadoras de centros especializados<sup>7</sup>. Desde la Comisión Europea se resalta la particular relevancia de conocer las percepciones de los y las profesionales de primera atención (que denomina *front-line staff*), pues su contacto directo con las necesidades de la ciudadanía les sitúa en una posición privilegiada, convirtiéndoles en colectivos de atención preferente en cualquier análisis de satisfacción laboral (Pillinger y Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, 2001, p. 14).

Partiendo de esta perspectiva, el Servicio de Acción Social del Ayuntamiento de Albacete ha buscado conocer la satisfacción laboral de sus trabajadores con estos perfiles profesionales, pues configuran la primera línea de atención de las personas usuarias; están en la epidermis de la administración.

Destacaremos dos características de gran relevancia en estos colectivos, como se expondrá en el desarrollo del texto; la sobrecualificación, sobre la que nos detendremos a continuación y la feminización, hecho frecuente en el sector de los servicios sociales en España<sup>8</sup>.

La sobrecualificación se ha convertido en un fenómeno cada vez más habitual en el actual mercado de trabajo; suele relacionarse, entre otros factores, con el incremento de personas desempleadas en momentos de crisis económica y es más frecuente entre las mujeres que entre los hombres (García Montalvo y Peiró Silla, 2009; 2011). Dada la elevada feminización de los grupos profesionales analizados, se indagará en las posibles diferencias de género en la satisfacción laboral (Peiró Silla, Agut Nieto y Grau, 2007) y hasta qué punto la sobrecualificación puede estar condicionándola, ya que al-

---

<sup>6</sup> Estudios sobre los profesionales del Trabajo Social, en Martín López *et al.* (1996), Gómez García (2013). Sobre el fenómeno del burnout en los servicios sociales: Barranco Expósito (2004), Domínguez González y Jaureguibehe (2012), Facal Fondo (2012), Fuente Roldán y Sánchez Moreno (2012), Cosano Rivas, Hombrados Mendieta y Castilla Mora (2014), Esteban Ramiro (2014), Barrera Algarín, Malagón Bernal y Sarasola Sánchez-Serrano (2015).

<sup>7</sup> Colectivos que en el ámbito del SAS pertenecen a agrupaciones profesionales y grupo de clasificación C2.

<sup>8</sup> Si bien existe una notable carencia de datos estadísticos desde una perspectiva de género (en nuestro caso, el porcentaje de mujeres en las distintas actividades profesionales de los servicios sociales), el sesgo de género en este ámbito es un hecho constatado, extensible a otros espacios del bienestar social (educación, sanidad). Los porcentajes ofrecidos para las profesionales del trabajo social ascienden a un 83,5% Consejo General del Trabajo Social (2013, p. 13). En esa misma línea, véanse Gómez Bueno (1996), Bañez Tello (1997), Murillo de la Vega (1999), Azpeitia Arman (2003), Berasaluze Correa (2009), Castelló Santamaría (2011), Pazos Morán (2011).

gunos estudios constatan una asociación entre esta circunstancia y bajos niveles de satisfacción (Agut, Peiró Silla y Grau, 2005; García Montalvo, 2009, p. 184). Se explorará así mismo si esa formación, superior a la requerida para el puesto de trabajo, está siendo utilizada por la organización como elemento de motivación laboral, potenciando la aplicación de las habilidades y conocimientos adicionales, promoviendo la delegación de facultades y dotando de mayor autonomía a esos puestos de trabajo.

En cuanto al análisis de la satisfacción profesional, cabe afirmar que se trata de un tema clásico en el ámbito de las organizaciones (Lucas Marín, 1981; Castillo Alonso y Prieto Rodríguez, 1983; Fuentes García, Sánchez Cañizares y Artacho Ruiz, 2008). Dado que nuestro estudio se enmarca en un proceso de calidad y mejora institucional, centraremos la atención en el análisis de variables intrínsecas a la organización y relativas a su funcionamiento (Herzberg, 2010) más que en elementos personales o de las condiciones de trabajo, situándonos así en la línea de las teorías del enriquecimiento del trabajo individual (Hackman y Oldham, 1976) y del puesto de trabajo (Bowen y Lawer, 1992 en Sánchez Cañizares, 2006, p. 130).

### 3. *Planteamiento metodológico: diseño de herramientas y perfiles de estudio*

Se ofrece en este apartado una descripción del diseño metodológico del estudio, (que contó con el protagonismo del equipo técnico del servicio), los detalles de su implementación, en el marco de un proceso de mejora institucional y las características de la muestra del estudio.

A la luz de la teoría analizada, se optó por una perspectiva metodológica mixta, que combinase la recogida de datos a través de un cuestionario individual (Castillo Alonso y Prieto Rodríguez, 1981) con grupos focales. Cabe resaltar dos aspectos clave en el diseño metodológico y el despliegue del trabajo de campo. Por un lado, el protagonismo del equipo técnico del SAS en la elaboración del cuestionario, a partir de la consulta y revisión de modelos existentes<sup>9</sup>. Se creó un instrumento propio, adaptado a las peculiaridades del servicio e integrado en su proceso de mejora, buscando identificar áreas críticas para promover la calidad del servicio. Por otra parte, la generación de un ambiente positivo para el trabajo de campo y la amplitud de la muestra. Se aspiraba a recabar el máximo de valoraciones, por lo que se desplegó el trabajo de campo en el marco de una acción formativa propia<sup>10</sup>. Cada sector profesional dispuso de una sesión adaptada a su perfil y se organizaron los servicios para facilitar una asistencia masiva, generando un ambiente de con-

<sup>9</sup> Entre otros, cuestionario Font Roja, en Martín López *et al.* (1996, p. 26); Work Environment Scale (WES) de Moos (1974), en Salgado Velo, Iglesias y Remeseiro Rioboo (1996); Meliá y Peiró (1986,1990) y Koys y Decottis (1991), en Chiang Vega, Salazar Botello y Núñez Partido (2007).

<sup>10</sup> Esta acción, denominada "Cultura de la calidad y mejora continua en la acción social de la administración pública: retos y posibilidades en el Servicio de Acción Social del Ayuntamiento de Albacete", se llevó a cabo en una sesión de media mañana con cada colectivo, en el mes de junio de 2014.

fianza y cordialidad que consideramos incidió en el nivel y calidad de las respuestas, consiguiendo un alto nivel de participación en los grupos.

El cuestionario recababa inicialmente información sobre variables personales y profesionales, estructurando después su contenido en dos partes diferenciadas: una, relativa a la valoración de aspectos organizativos del SAS y otra, dirigida a conocer la percepción de los trabajadores sobre su papel en la organización (tabla 1). El interés por las variables seleccionadas radicaba, como se ha comentado anteriormente, en su orientación hacia el funcionamiento de la organización y por su especial relevancia en el proceso de mejora institucional en el que se enmarcaba el estudio, al haber sido objeto de análisis en la autoevaluación realizada siguiendo el modelo EVAM<sup>11</sup>.

Tabla 1. Variables analizadas

<i>Variables sociodemográficas y profesionales</i>	
	Sexo
	Edad
	Nivel de estudios
	Antigüedad laboral
<i>Satisfacción aspectos organizativos SAS</i>	
Organización del trabajo	Organización interna del centro
	Organización interna del SAS
	Definición clara de funciones
	Adecuación del servicio y espacios
	Centro de trabajo
	Aspectos a mejorar en centro trabajo
	Tecnología del SAS
Información y comunicación interna	Herramientas tecnológicas disponibles
	Información suficiente
Formación	Adecuación canales comunicación
	Canales más utilizados
	Recibe formación necesaria
	Formación para nuevos cometidos
<i>Percepción satisfacción y consideración profesional</i>	
Motivación, participación y reconocimiento	Trabajo desarrollado es de su gusto (0-10)
	Sentimiento partícipe éxitos y fracasos SAS
	Sentimiento pertenencia equipo trabajo
	Sentimiento reconocimiento y valoración SAS
Clima laboral	Posibilidad expresar opiniones en grupo trabajo
	Vivencia de valores de equipo en el grupo de trabajo
	Reparto equilibrado carga trabajo
Satisfacción global	Grado satisfacción actividad laboral

Elaboración propia a partir de datos del estudio.

<sup>11</sup> La presentación de los resultados de la autoevaluación del servicio se realizó en una Jornada celebrada el día 20 de marzo de 2014. Véase <http://goo.gl/caL34S> (consultada el 29/09/2015).

El cuestionario se estructuró en veinticinco preguntas, combinando respuestas abiertas, cerradas y de escala. Se recogieron 51 cuestionarios (20 de conserjes, 15 de auxiliares y 16 de educadoras-cuidadoras), lo que supone una representatividad de cada grupo respecto del total del 39%, 29% y 31% respectivamente y del conjunto de la población objeto de análisis, cercano al 81%. En cuanto a los grupos focalizados, se celebraron nueve, tres de cada categoría profesional, integrados por 5-6 participantes y dos moderadores. Todos los grupos seguían la misma estructura formal y de contenidos, contando el equipo de moderadores con pautas comunes de actuación. Para el análisis de datos de los cuestionarios y las sesiones de los grupos focalizados se han utilizado los programas SPSS y Atlas.ti, respectivamente.

En cuanto al perfil de la muestra, como ya se ha comentado y puede observarse en la tabla 4, en anexo, se trata de tres grupos cuya composición por sexo muestra una clara feminización, sobre todo en el caso de las educadoras-cuidadoras, grupo que solo cuenta con un varón. En cuanto al nivel de estudios completado, venimos hablado de una manifiesta sobrecualificación: más de la mitad de los y las conserjes-limpiadoras han completado estudios de Enseñanza Secundaria Obligatoria o de Formación Profesional; cerca del 50% de las auxiliares de administración tiene estudios universitarios, el 20%, superiores, y el máximo nivel de estudios alcanzados es especialmente elevado entre las educadoras-cuidadoras, con casi un 70% de tituladas universitarias, más del 30% de ellas, en estudios de grado superior. La distribución por edades es muy variada: el intervalo entre la persona más joven (29 años) y la mayor (64 años) es de 35 años. La edad media global es de 46,9 años, siendo el grupo de auxiliares de administración el más joven (41,13 años) y el de conserjes-limpiadores, el mayor (52,05 años). Esa distribución de edades está directamente relacionada con los años que llevan trabajando, tanto en el Ayuntamiento de Albacete como en el Servicio de Acción Social. Apenas hay diferencia entre ambos datos en el caso de las educadoras-cuidadoras, al ser un perfil profesional específico de los servicios sociales (valor promedio SAS de 13,1 años y de 13,5 en el Ayuntamiento); los otros dos grupos han desempeñado con anterioridad su actividad profesional en distintos servicios municipales, aunque ya acumulan una gran experiencia en el SAS (conserjes, con la trayectoria profesional más larga: promedio 15,1 años en SAS y 20,5 años en el Ayuntamiento; auxiliares: promedio 7,8 años en el SAS y 9,5 años en el Ayuntamiento). No se incluyó la variable «tipo de contrato» por tratarse mayoritariamente de personal laboral fijo o funcionario, pero es importante tomar en consideración esta estabilidad laboral, pues una situación de mayor precariedad podría mermar la implicación y compromiso profesional, resintiéndose la calidad de los servicios (Sennett, 2003, p. 194 y ss.; 2008, pp. 58, 63 y ss.).

#### *4. Análisis de resultados*

Una vez planteadas las cuestiones relativas a la metodología y situadas algunas variables centrales del análisis, en este apartado se presentan los resultados más significativos del estudio. Comenzaremos destacando la ele-

vada satisfacción de los colectivos en el desempeño de su trabajo, con una valoración media de 7.86 puntos en una escala de 0 a 10 (desviación típica –d.t.– de 1.6). Se confirman estas positivas valoraciones cuando se les pregunta si les gusta su trabajo, alcanzando una puntuación media de 8.55 sobre 10 (d.t. 1,36). El Alfa de Cronbach que mide la consistencia interna para estos dos ítems es de 0.837, indicando una muy buena fiabilidad, al estar por encima de 0.80 (George y Mallery, 2011). Las diferencias entre los grupos profesionales son mínimas y no significativas estadísticamente; tampoco se han encontrado diferencias ni correlaciones estadísticamente significativas en el análisis de la satisfacción global por sexo, edad, nivel de estudios o antigüedad profesional.

Los discursos también evidencian esa satisfacción profesional, resaltando la importancia de su labor en los servicios sociales y el carácter humano de su intervención. En palabras de las auxiliares:

«La satisfacción en el puesto de trabajo es buena, me aprecian y me reconocen también»; «la visión que yo tengo de acción social, es muy buena, de gente muy trabajadora, con vocación y que se preocupa por el trabajo bien hecho..., eso es lo que me gusta de aquí»; «mi valoración hasta el día de hoy es positiva, a mí me gusta lo que estoy haciendo, me gusta el centro, me gusta el trabajo, me siento valorada, siento que hago las cosas bien y me siento..., pues eso, que estoy haciendo un trabajo para los demás también».

También lo expresan los conserjes: «lo que está claro es que hay muy buena voluntad por nuestra parte para que esto funcione y nos jubilemos aquí en esta casa. Porque nos gusta nuestro trabajo». Se pone de manifiesto que estos colectivos son conscientes de la importancia de su labor como profesionales de primera línea; son el primer contacto para la ciudadanía que accede a los servicios, lo que supone una gran responsabilidad. Los conserjes afirman:

«Creo en la importancia del auxiliar administrativo y del conserje, porque es lo primero que ve el ciudadano»; «... nosotros somos los que abrimos las salas y los que estamos en contacto desde que se abre hasta que se cierra con los colectivos»; «... a mí me va más la atención al público, es algo que me inquieta, me preocupa mucho y me gusta; como una persona que está cara al público, creo que es mi obligación estar informada».

Su puesto les permite tener información directa sobre las expectativas y niveles de satisfacción de los y las usuarias aunque, en ocasiones, ello les genera situaciones conflictivas:

«Somos los primeros en llevarnos los “palos” cuando un usuario viene cabreado»; «no me siento realizado cuando le tengo que decir a un usuario, vente mañana por la mañana para coger la cita; cuando un usuario ha llamado cinco veces y no se le puede dar una cita porque el auxiliar está hasta aquí de trabajo o no hay nadie porque han tenido que ir a una reunión... no solo cuando nos llaman, sino cuando los tienes enfrente, en persona».

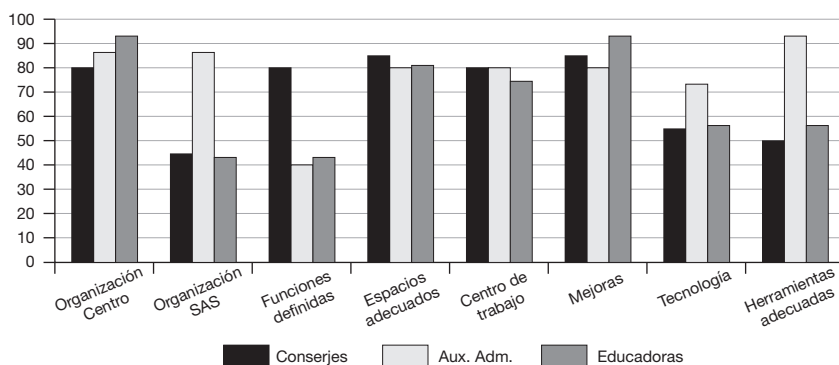
En este sentido, transmiten su inquietud por incorporar mejoras en la calidad de la atención: «pienso que esos plazos se pueden acortar, se puede dar un mejor servicio, una mejor imagen hacia el usuario, hacia la gente» (conserje).

Pasando ya al análisis más detallado de la información recogida, seguiremos el mismo esquema de contenidos que se utilizó en el cuestionario: organización del trabajo; información y comunicación interna; formación; motivación, participación y reconocimiento y clima laboral.

## Organización del trabajo

Se buscaba estudiar el conocimiento y la valoración de los y las trabajadoras sobre ocho elementos: organización interna del centro de trabajo y del SAS; definición de funciones y responsabilidades; adecuación de edificios y espacios del SAS, del centro de trabajo y aspectos a mejorar; tecnología y herramientas tecnológicas. En el Gráfico 1 se sustentan estos resultados.

Gráfico 1. Organización del trabajo



Elaboración propia a partir de datos del estudio.

Se observa que, si bien los tres grupos conocen bastante bien la organización de sus respectivos centros de trabajo (80%-95%), sólo las auxiliares de administración mantienen ese mismo nivel de conocimiento sobre el conjunto del Servicio de Acción Social, lo cual puede resultar lógico, dado que un considerable porcentaje de este grupo profesional desarrolla su labor, o lo ha hecho, en la sede institucional, que podemos considerar «servicios centrales» del Servicio de Acción Social. En el caso de conserjes y educadoras-cuidadoras, el porcentaje baja hasta el 45%. Si tenemos en cuenta que algunas de estas personas han desempeñado su trabajo en más de un centro distinto, es un déficit organizativo importante que casi la mitad no conozca la organización del Servicio:

«Yo conozco muy bien mi centro, los servicios, etc., pero tengo un desconocimiento del resto de centros, servicios de acción social, no digo total, pero sí



que me falta información y me gustaría saber más de cada centro, lo que se presta» (auxiliar); «creo que estoy un poco aislada donde yo estoy trabajando, entonces no conozco tampoco la dinámica del trabajo, lo que se hace en acción social» (conserje).

Esa desinformación sobre el servicio parte, además, de un desconocimiento generalizado de la ciudadanía sobre la labor de los servicios sociales (Pérez Cosín y Bueno Abad, 2000; 2005; Casas Mínguez, 2006) lo que genera dificultades para colectivos como el de auxiliares de administración, a quienes les cuesta adaptar sus funciones a las peculiaridades de este ámbito:

«Yo es que creo que para ser auxiliar de servicios sociales tienes que tener una formación especial»; «yo cuando llegué no sabía ni quién era trabajador social, ni quién era educador, ni quién hacía exactamente qué»; «yo, que he trabajado como auxiliar administrativo en otra administración y en otros sitios, aquí es mucho más complicado a efectos de información, de cantidad de centros... probablemente en el ayuntamiento no hay ningún otro sitio donde haya una variedad tal».

En relación con la correcta definición de las funciones profesionales, el grupo de conserjes manifiesta un alto grado de acuerdo (80%), frente a los otros dos grupos, en los que más de la mitad consideran que no están bien definidas. Educadoras-cuidadoras y auxiliares demandan de modo recurrente en los grupos una mejor clarificación de funciones propias y del resto de profesionales, pues evitaría conflictos:

«...unas instrucciones escritas, ahora haces esto, esto, esto... lo haces así, así...»; «... no es solo establecer qué funciones son de cada uno, sino tener un procedimiento y una precisión previa de jesto se hace así!;- unos criterios que tengan claros todos los trabajadores» (auxiliares); «evitaría muchos problemas que estuviera protocolizado o que estuviera bien definido por escrito, porque así todo el mundo hace lo mismo, y no depende ni de la voluntariedad, ni de la formación, ni del momento en que estés pasando por el trabajo ese día,... tiene que haber una respuesta general que sea igual para todas» (educadora-cuidadora).

Demandan protocolos o procedimientos estandarizados de trabajo que permitan ofrecer una atención sistemática y unificada: «unos criterios uniformes para todo el mundo, y que todo el mundo haga lo mismo... que lo que sea común, sea siempre igual; no puede depender de la persona que te está atendiendo; no puede ser que el usuario reciba una respuesta diferente según la persona que tenga; el servicio tiene que responder siempre igual» (educadora-cuidadora).

Las personas que han participado en los grupos no han aludido a su sobrecualificación académica, pero sí plantean que podrían desarrollar cometidos o funciones adicionales: «yo soy de las que piensa que estamos “desaprovechaos”, porque podríamos hacer más cosas» (conserje). Las y los conserjes muestran su interés por poder asumir un papel de apoyo en te-

mas relacionados con la demanda de información, tramitación de citas y cooperación en la gestión de los centros<sup>12</sup>.

«La auxiliar administrativo estaba de vacaciones, sonaba el teléfono y yo tenía que coger y apuntar el número para que después la trabajadora social dejara su trabajo y cogiera el teléfono para dar cita. Yo lo planteé, por qué no puedo dar cita, un sistema informático sencillo...». «Cuando han llamado para pedir una cita nos joroba tener que decirle a una persona: “mira, llama dentro de cinco días, diez, quince o veinte minutos porque el auxiliar no te puede atender, porque tiene la línea ocupada o está en una reunión”, cuando la mayoría estamos capacitados para dar una cita sabiendo el barrio, el número de piso, el teléfono, nombre». «En algunos centros no tenemos ni caja de herramientas en condiciones para cambiar un simple tubo, echarle aceite a una bisagra, cualquier cosa; ni eso tenemos».

Las educadoras-cuidadoras, consideran que pueden desempeñar tareas adicionales (como en algunos casos hacen en los centros especializados) y reducir la carga de trabajo de otros perfiles profesionales. Al igual que las auxiliares de administración quienes, más allá de las funciones asignadas, consideran que cierto margen de actuación vinculado a las tareas a desarrollar puede resultar estimulante. Plantean como posibles ámbitos de colaboración, los relacionados con la información, el diseño y mejora de los protocolos administrativos:

«Podríamos ahorrarle muchísimas citas a las trabajadoras sociales si ciertos cursos, nos los impartieran a nosotros. Yo lo pedí en la última reunión el del cálculo económico..., si alguno de los usuarios que llegan que demandan ayuda a domicilio, yo antes de pasarle la cita a la trabajadora social, hago el cálculo económico, y le digo: a usted le va a salir a pagar tanto, estoy segura que la mayoría no coge la cita, porque no quieren pagar...».

También mencionan en los discursos que en ocasiones se atienden demandas que les plantean los usuarios y que corresponderían a otras administraciones, lo que habla del especial talante de las y los profesionales de acción social:

«Llega la mujer y me dice: “mira, me han dado un usuario y una contraseña, pero no sé ni para qué es”..., metes su usuario y su contraseña y: “tome, su certificado de no recibir prestaciones”, y ya está..., a lo mejor no debería hacerlo, seguramente pero... hasta que me digan que no, yo se lo voy a seguir dando...»

<sup>12</sup> Resulta llamativo un comentario en el que se comparan con los conserjes de Cuenca: «A mí cuando vinieron los compañeros de Cuenca y contaron lo que hacían los conserjes, me quedé con la impresión de que aquí se piensan en el servicio que no tenemos la misma capacidad que tienen los conserjes de Cuenca, porque ellos saben dar una cita y nosotros tenemos que estar buscando a ver quién la quiera dar». En el proceso de mejora se realizaron unas jornadas en las que se expuso la buena práctica de los Servicios Sociales Municipales de este Ayuntamiento, lo que pone de manifiesto la importancia de compartir y difundir experiencias de éxito.

- se lo das..., ¿por qué?, pues porque se lo das...; - porque no vas a seguir tu complicándole la vida, ya se la están complicando desde otras administraciones».

En la valoración sobre la adecuación de los espacios del Servicio y de los centros de trabajo, los tres grupos mantienen niveles similares, situándose alrededor del 80% quienes consideran que son adecuados. Sin embargo, también encontramos elevados porcentajes al plantear la posible mejora de los mismos, manifestando cada grupo profesional sus demandas de mejora en función de su trabajo (tabla 2).

Tabla 2. Aspectos a mejorar

	<i>Conserjes</i>	<i>Aux. Admin.</i>	<i>Educ.-cuidadoras</i>
Horarios	10,8%	11,1%	27,3%
Mobiliario	13,5%	18,5%	18,2%
Seguridad	27,0%	18,5%	15,2%
Limpieza	8,1%	0,0%	6,1%
Gestión de residuos	5,4%	7,4%	6,1%
Eficiencia energética	21,6%	29,6%	6,1%
Otros	13,5%	14,8%	21,2%
Total	100%	100%	100%

Elaboración propia a partir de datos del estudio.

Las conserjes-limpiadoras señalan, en primer lugar la seguridad y en segundo la eficiencia energética, así como algunas deficiencias en los centros:

«Eso no es sistema de vigilancia, hay dos cámaras que están de adorno, porque allí el sistema de grabación y demás se lo llevaron hace no sé cuántos años para arreglarlo y nos pusieron uno viejo de estos de cinta y llevamos lo menos cuatro o cinco años».

Las auxiliares de administración demandan mejoras en la eficiencia energética, la seguridad y el mobiliario:

«Los servicios sociales están en la segunda planta, yo estoy en el mostrador que hay, entonces hago labores de conserje; además allí, tengo la impresora detrás..., pues una feria, no hay seguridad ninguna»; «donde está el auxiliar no hay ventilación, no hay luz natural, también es un poco deficiente en eso».

Las educadoras-cuidadoras centran su atención en el tema de los horarios.

«Yo lo único que llevo mal es el fin de semana, lo llevo fatal..., me explico..., de lunes a viernes trabajamos en tres turnos, y eso... bien, pero los sábados y domingos son dos turnos... uno de ocho de la mañana a seis de la tarde y el otro

de seis de la tarde a ocho de la mañana..., yo esos turnos los veo exagerados, sobre todo el de las seis de la tarde..., son catorce horas, eh...».

Otros aspectos de carácter organizativo que no figuran explícitamente en el cuestionario, pero que sí se plantean en los grupos, son: la ausencia de sistemas de rotación periódica en los puestos de trabajo («eso sí se podría hacer, no obligar a la gente, pero, como hacen los trabajadores sociales cada cuatro años, quien esté dispuesto, pues que pueda rotar»- auxiliar-), la falta de criterios claros en los traslados y de protocolos en cada puesto de trabajo, lo que complica en gran medida los cambios de zona entre profesionales, pues varía el sistema de trabajo («es que hay distintas organizaciones de trabajo dependiendo de las zonas y eso debería ir bien que se unificara»- auxiliar-).

Aparece de modo recurrente una demanda que consideramos de gran relevancia: los y las profesionales piden que sus criterios y opiniones sean tomados en consideración. Solicitan tomar parte en el diseño y cambio de procedimientos o de las bases de datos informáticas, al sentirse afectados y ser quienes mejor conocen las situaciones reales de su puesto de trabajo. Así lo expresan las educadoras:

«Los jefes se sientan en un sillón, y hago un protocolo, hago la norma, pero yo creo que para hacer eso es preferible ir al servicio al cual le voy a hacer la norma o el protocolo, convivir allí dos o tres días...».

Y las auxiliares:

«La mayoría de nuestras reuniones son para que nos digan cómo tenemos que hacerlo, pero no para participar en cómo tenemos que hacerlo...; - y en expresar nuestra opinión...; - te lo dan hecho, y algunas veces la persona que te lo da hecho... -...no está en la realidad del trabajo...».

Por último, sobre la adecuación y disponibilidad de herramientas tecnológicas, tanto conserjes como educadoras-cuidadoras señalan niveles relativamente bajos (50%-55%). El primer grupo, porque no dispone de ordenadores para acceder a determinados canales de comunicación (tanto para el intercambio de información como para ofrecerla a las personas usuarias; las educadoras-cuidadoras señalan cierta obsolescencia del «parque informático», la lentitud del acceso a internet y las limitaciones que ocasiona la necesidad de compartir un mismo puesto entre varias/os compañeras/os. Esa misma obsolescencia también se plantea en el grupo de auxiliares de administración, mientras que para el resto de herramientas señalan un nivel de adecuación más alto que los grupos anteriores (93%).

## Información y comunicación interna

Existe una clara diferencia entre la información que se recibe y los canales de comunicación interna que existen, destacando una importante carencia en la información recibida, que puede estar relacionada con el bajo

nivel de conocimiento de la organización del Servicio y de la actividad que este presta, tal como se ha puesto de manifiesto con anterioridad. Un 49% de los/as profesionales de los tres grupos indica una insuficiencia en la información recibida sobre los servicios y actuaciones del Servicio de Acción Social: «muchas veces por el periódico nos hemos enterado de cosas..., el economato..., por el periódico»; «ahora ha salido el proyecto este que nos hemos enterado por la prensa y va gente a pedirte información y sabe más que tú y es un poco vergonzoso» (auxiliares). El escaso desarrollo de sistemas de información institucional en el ámbito local es un problema que se produce en muchos ayuntamientos (Varona Arciniega, 2002, p. 15).

Sin embargo, los canales de comunicación existentes obtienen una mejor valoración. El grupo de auxiliares de administración manifiesta el nivel de satisfacción más elevado (86,7%), mientras que solo un 60% de los y las conserjes los consideran adecuados, resaltando la carencia de tecnología para acceder a determinados medios de comunicación (correo electrónico, etc.). Las educadoras-cuidadoras (68%) demandan otro tipo de comunicación de carácter más personal (reuniones), aunque ponen de manifiesto un uso más variado de canales, destacando la comunicación oral y las reuniones, frente al teléfono y el correo electrónico en el grupo de auxiliares de administración (tabla 3). Llama la atención la utilización del servicio de mensajero que, con un porcentaje bajo, se limita a este último grupo («... aunque resulta un poco así arcaico..., entre nosotros funciona muy bien el recibir la documentación entre las zonas y la cuarta planta, a través del mensajero...» –auxiliar–).

Tabla 3. Canales de comunicación utilizados

	<i>Conserjes</i>	<i>Aux. Admin.</i>	<i>Educ.-cuidad.</i>
Teléfono	27,7%	34,1%	17,1%
E-mail	6,4%	29,3%	17,1%
Oral	38,2%	14,6%	24,4%
Escrito, notas, libreta incidencias	14,9%	9,8%	4,8%
Ordenador/Internet/Nube	6,3%	2,4%	12,2%
Tablón de anuncios, prensa, carteles	6,3%		
Mensajero		2,4%	
Reuniones		7,3%	17,1%
Expedientes			2,4%
Fax			2,4%
Correo postal			2,4%

Elaboración propia a partir de datos del estudio.

Las reuniones son bastante bien valoradas, ya que permiten un contacto personal, cara a cara; además de transmitir informaciones, son un cauce especialmente adecuado para tratar las incidencias del trabajo e incluso los conflictos que puedan surgir:

«Las reuniones semanales de equipo son muy interesantes...nos sirven para tomar algunas decisiones más complicadas...» (educadora-cuidadora); «yo veo fundamental que periódicamente hubiera alguna reunión, para poner en común cosas, los procedimientos y lo que vamos haciendo, porque esto se hace ahora y a lo mejor hasta dentro de otros cuatro años ya no nos volvemos a juntar y no sabemos cómo va» (auxiliar).

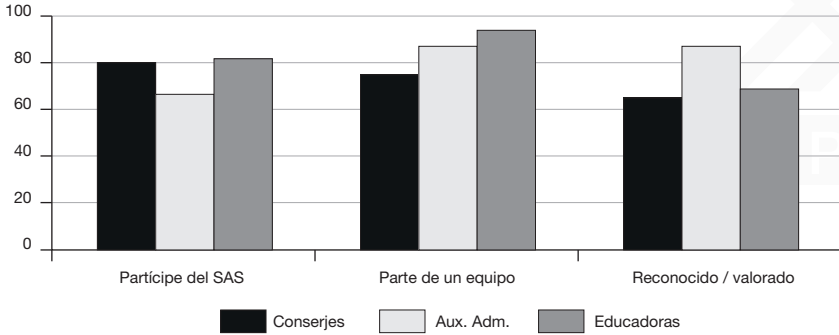
## Formación

La formación recibida presenta unos bajos niveles de valoración, que sólo en el caso de las auxiliares de administración supera el 50%. Se pone de manifiesto que la oferta del Plan de Formación Municipal del Ayuntamiento tiene un carácter demasiado generalista, con pocas acciones en el ámbito de los servicios sociales, por lo que sólo da respuesta a perfiles profesionales comunes a otros servicios municipales, como es el caso del grupo de auxiliares. Un 53,3% de ellas considera recibir una formación adecuada a su puesto de trabajo, cifra que sube hasta el 60% cuando se trata de formación para algún nuevo procedimiento administrativo implementado o para desempeñar cualquier nuevo cometido encomendado, siendo en este caso el propio Servicio de Acción Social quien se encarga de la formación. La mitad de los y las conserjes y educadoras-cuidadoras siente que no reciben suficiente información cuando se produce algún cambio que afecta a su trabajo. En esa línea se plantean las demandas formativas, orientadas a mejorar la atención: una formación específica relacionada con su puesto de trabajo. No sólo se demandan cursos, sino espacios de intercambio de experiencias y de reflexión compartida. Algunos temas propuestos han sido: formación especializada en los colectivos atendidos, evaluación y calidad, atención al usuario, inteligencia emocional, idiomas, primeros auxilios, gestión de procedimientos de acción social, además de la ya mencionada formación sobre servicios sociales, que sólo puede ofertarse desde el propio Servicio de Acción Social.

## Motivación, participación y reconocimiento

Los tres grupos presentan un alto nivel de motivación laboral, con una valoración media de 8.5 (d.t. = 1.36) en una escala de 0 a 10, encontrándose todas las puntuaciones en el intervalo 6-10, con una moda global de 10. La situación es diferente respecto a la percepción de sentirse partícipes de los éxitos y fracasos del Servicio de Acción Social o de formar parte de un equipo de trabajo, donde cada grupo presenta un perfil distinto.

Gráfico 2. Participación y reconocimiento



Elaboración propia a partir de datos del estudio.

Como podemos ver en el Gráfico 2, el colectivo de auxiliares expresa una elevada percepción de reconocimiento (86,7%) («yo, la verdad, la satisfacción en el puesto de trabajo es buena, y me aprecian y me reconocen...»), pero baja a un 68,8% en el grupo de educadoras-cuidadoras («mi satisfacción ha bajado bastante, porque no me he sentido reconocida en mi trabajo, porque he sentido que se me ponía en duda, porque ha habido conflictos con compañeros») y a un 65% en el de conserjes, grupo profesional de menor nivel en la escala administrativa de los que trabajan en el Servicio.

En cuanto a la integración como parte de un equipo, existe una mayor identificación de algunos colectivos con el grupo profesional (por ejemplo, conserjes) y en otros con el equipo del centro de trabajo, integrado por varias figuras profesionales. Este carácter más identitario de los equipos de trabajo (centros de zona y centros especializados) que del propio Servicio de Acción Social, es frecuente cuando nos referimos a grupos u organizaciones relativamente grandes y organizativamente complejas (Sánchez Martín, 2005). Los y las conserjes no se sienten partícipes de los equipos de sus centros (no comparten información, ni asisten a las reuniones periódicas que se realizan), mientras que la pertenencia a este equipo es clave en los otros grupos, tal como indican las educadoras («las reuniones semanales de equipo son muy interesantes... con la trabajadora social, psicólogo y las personas que están de turno, se aborda todo...») y las auxiliares («las trabajadoras sociales y los compañeros que no son auxiliares, sí que nos piden opinión... nos dicen: “oye mira esto cómo lo podríamos hacer”»). Ese sentimiento de equipo y las relaciones que se establecen, parecen constituir unos intangibles que inciden en gran medida en la mayor o menor satisfacción de cada trabajador/a, ofreciendo espacios de mejora profesional.

«La cosa está en sentirte que, aunque comentas un error, entre comillas, o que tengas una actuación que el equipo o la coordinación no la vea, pues te sientas respaldada..., es decir, bueno esto no ha salido como queríamos, pero

no te preocupes... , porque has estado ahí, has actuado como has podido, como te ha venido y que se confíe en ti como persona y como profesional. Y otra cosa es que eso se estigmatice, se condene, te persiga, y se machaque personalmente» (educadora-cuidadora).

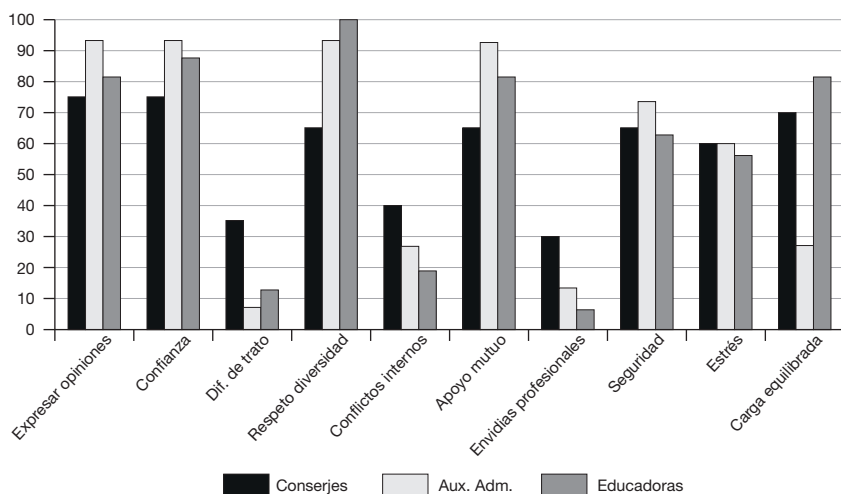
## Clima laboral

Como se acaba de afirmar, elementos de carácter intangible que configuran el clima laboral u organizacional, tienen una gran incidencia en la satisfacción profesional. En palabras de una educadora:

«Lo que ha hecho que mi trabajo sea más o menos satisfactorio ha sido sobre todo el ambiente de trabajo en el equipo, eso es lo que ha marcado fundamentalmente que yo me sienta a gusto o no en los diferentes servicios; nosotras somos un puesto auxiliar, creo que lo tenemos que tener muy claro, pero los ambientes de trabajo donde se ha tenido en cuenta nuestra opinión, donde se ha valorado nuestro trabajo, donde ha habido una buena comunicación, donde ha habido un apoyo, donde ha habido una buena relación con los compañeros, me he sentido muy a gusto».

En este estudio se han seleccionado diez aspectos relacionados con las emociones, con los sentimientos hacia el entorno de trabajo (Varona Arciniega, 2002, p. 45), considerándolas variables explicativas de la motivación y, en último término, del rendimiento y satisfacción laboral (Velasco, 2005). Estos aspectos se recogen en el Gráfico 3.

Gráfico 3. Clima laboral



Elaboración propia a partir de datos del estudio.



En el análisis de la percepción del clima laboral del SAS, se diferencian dos perfiles claros: por un lado el grupo de conserjes y por otro los dos grupos restantes. Se encuentran pocas diferencias entre los aspectos positivos y los negativos entre las y los conserjes; de manera casi constante, hay alrededor de un 35% que percibe diferencias de trato, falta de respeto a la diversidad, existencia de conflictos internos, falta de apoyo mutuo, envidias profesionales e inseguridad personal. Sólo en los aspectos relacionados con la confianza, la capacidad de expresar sus opiniones y el reparto equilibrado del trabajo, este grupo profesional se sitúa en niveles próximos a los otros dos grupos; sin embargo, educadoras-cuidadoras y auxiliares administrativos presentan una percepción más positiva del clima laboral. Las diferencias de trato, la falta de respeto a la diversidad y las envidias profesionales sólo están presentes para el 10% o menos. Los conflictos internos se presentan en un 25% de los casos, y la falta de apoyo mutuo entre un 10%-20%. La falta de seguridad es similar a la que perciben las y los conserjes (30%-35%) y lo mismo ocurre con el nivel de estrés, que se sitúa en el 60%.

El estrés se configura en el elemento negativo con mayor presencia y su aumento suele asociarse a periodos de intensificación del trabajo, agravados por la falta de cobertura o refuerzos en materia de personal. Junto a este factor, destaca otro que diferencia notablemente al grupo de auxiliares de administración del resto: el reparto equilibrado del trabajo. Mientras que un 81,3% de las educadoras-cuidadoras y un 70% de las/os conserjes lo consideran adecuado, entre el personal auxiliar de administración esa cifra baja hasta el 26,7%, transmitiendo una percepción de un reparto desigual del trabajo administrativo.

## 5. Conclusiones

Una vez descritos los principales resultados del estudio, cabe resaltar la importancia de investigaciones de este tipo, tanto en los servicios sociales, como en la Administración Pública en general, al dar voz a colectivos que, por pertenecer a categorías laborales inferiores, suelen quedar al margen de la organización y de la toma de decisiones de los servicios; casi siempre también de los procesos de mejora.

El caso del SAS de Albacete aquí estudiado ofrece reflexiones y propuestas en un ámbito apenas explorado, lo que puede resultar de enorme utilidad y permitir que esta experiencia sea extrapolable a otros lugares, sectores y espacios profesionales.

Los colectivos analizados, en su labor de primera línea, de contacto directo e intenso con la ciudadanía, son un referente para la calidad de los servicios, por lo que las organizaciones deberían escuchar y atender a sus propuestas que, como hemos podido comprobar, se orientan a mejorar la atención que realizan: una formación más específica y ajustada a sus puestos de trabajo, delimitación clara de funciones, aprovechamiento óptimo de sus capacidades, participación en la toma de decisiones sobre procesos que les afectan, encuentros de intercambio de información y, en fin, una mayor

consideración de su papel. Acciones para evitar el estrés y la sobrecarga de trabajo también se perfilan como ámbitos a considerar. Sus demandas denotan la aspiración de mejorar e implican cambios institucionales globales, donde la aportación de estos profesionales sea tomada en cuenta en la política del servicio.

Se ha constatado que estos colectivos se sienten altamente satisfechos con su trabajo y presentan un grado de compromiso reseñable, pese a presentar un perfil de sobrecualificación y ser conscientes de aspectos que cabría mejorar; les gusta lo que hacen y dan muestra de una elevada profesionalidad y una especial sensibilidad social en el desarrollo de su trabajo. Esta última cualidad no es requisito para acceder a los puestos que ocupan, si bien resulta imprescindible en los servicios sociales.

A lo largo de la investigación se apuntan nuevas líneas de estudio como el análisis de la incidencia de la estabilidad en el puesto de trabajo, propia de la administración, en la satisfacción laboral; los efectos de los planes de mejora en la satisfacción profesional o evaluar si finalmente se materializan en acciones concretas algunas de las propuestas planteadas; la evolución del clima laboral en la organización o emprender un análisis desde la perspectiva de género, que permita identificar si algunos rasgos de estos perfiles profesionales están conectados con el modo en que se construye la identidad femenina, en áreas laborales vinculadas al cuidado, como los servicios sociales.

Se pone de manifiesto, pues, la importancia de desarrollar y, sobre todo, hacer visibles prácticas como la descrita, que aporten propuestas de mejora y de transformación social, contribuyendo así a la calidad de los servicios, de la vida de los profesionales y, en fin, de la sociedad en la que vivimos.

## 6. Bibliografía

- AEVAL, *Guía de Evaluación Modelo EVAM. Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora*, Madrid, AEVAL, 2009.
- *Calidad de los servicios públicos en tiempos de austeridad*, Madrid, AEVAL, 2014.
- AGUT, S., PEIRÓ SILLA, J. M. y GRAU, R., «La relación entre la infracualificación percibida y la satisfacción laboral: el papel de las conductas laborales innovadoras», *Revista de psicología de la salud* 17 (2005), pp. 25-42.
- ARENAS MARTÍNEZ, M., «Calidad percibida en los servicios sociales de inclusión. Una aproximación desde el caso de Avilés (Asturias)», *Cuadernos de trabajo social* 28 (2015), pp. 113-123.
- AYUNTAMIENTO DE MADRID, *Cuestionario de satisfacción de usuarios de los centros de Servicios Sociales*, Madrid, Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia., 2010.
- AZPEITIA ARMAN, M. C., «Género e identidad profesional en los trabajadores sociales», *Cuadernos de trabajo social* (2003), pp. 147-170.
- BAÑEZ TELLO, T., «Género y Trabajo Social», *Acciones e investigaciones sociales* (1997), pp. 151-188.

- BARRANCO EXPÓSITO, C., «Los profesionales de ayuda y el burnout», *Trabajo social y salud* (2004), pp. 27-35.
- BARRERA ALGARÍN, E., MALAGÓN BERNAL, J. L. y SARASOLA SÁNCHEZ-SERRANO, J. L., «Trabajo social, su contexto profesional y el Síndrome de Burnout», *Comunitania: Revista internacional de trabajo social y ciencias sociales* (2015), pp. 51-71.
- BERASALUZE CORREA, A., «El devenir del Trabajo Social en clave de género», *Zerbitzuan: Revista de servicios sociales* (2009), pp. 133-140.
- CASAS MÍNGUEZ, F., «Derechos humanos Calidad y Servicios sociales», *Bits: Boletín informativo trabajo social* (2006).
- CASTELLÓ SANTAMARÍA, L., «Trabajo de cuidado, género y clase social. Remedios desiguales a un problema común», *Sociología del trabajo* (2011), pp. 24-41.
- CASTILLO ALONSO, J. J. y PRIETO RODRÍGUEZ, C., «Una técnica subjetiva de investigación en condiciones de trabajo: las encuestas de Satisfacción», *Reis* 13 (1981), pp. 49-63.
- *Condiciones de trabajo: hacia un enfoque renovador de la sociología del trabajo*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), 1983.
- CONSEJO GENERAL DEL TRABAJO SOCIAL, *I Informe sobre los servicios sociales en España*, Madrid, Consejo General del Trabajo Social, 2013.
- COSANO RIVAS, F., HOMBRADOS MENDIETA, M. I. y CASTILLA MORA, R., «Un modelo explicativo de la influencia del apoyo social en el burnout y la satisfacción laboral en el Trabajo Social», *El trabajo social ante el reto de la crisis y la educación superior [Recurso electrónico]* (2014), pp. 927-934.
- CHIANG VEGA, M. M., SALAZAR BOTELLO, C. M. y NÚÑEZ PARTIDO, A., «Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento», *Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro* (2007).
- DEL POZO HERRÁIZ, B. y SÁNCHEZ PÉREZ, M. C., «Trabajando por la calidad desde los servicios sociales básicos: una experiencia», *Miradas a lo social [Recurso electrónico]: procesos y problemas sobre los que actúa el Trabajo Social* (2010), pp. 109-120.
- DOMÍNGUEZ GONZÁLEZ, J. y JAUREGUIBEHERE, V., «Trabajo social y Síndrome de Burnout: reflexiones sobre intervención profesional actual», *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social* (2012), pp. 140-144.
- ESTEBAN RAMIRO, B., «Una aproximación a la influencia de la Inteligencia Emocional Percibida en su relación con los niveles de Burnout y Engagement en el desempeño del Trabajo Social», *Azarbe: Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar* (2014), pp. 123-131.
- FACAL FONDO, T., «Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores sociales de los servicios sociales comunitarios», *Portularia: Revista de Trabajo Social* (2012), pp. 59-69.
- FUENTE ROLDÁN, I. N. D. L. y SÁNCHEZ MORENO, E., «Trabajo social, síndrome de estar quemado por el trabajo y malestar psíquico: un estudio empírico en una muestra de trabajadores sociales de la Comunidad de Madrid», *Portularia: Revista de Trabajo Social* (2012), pp. 121-130.

- FUENTES GARCÍA, F. J., SÁNCHEZ CAÑIZARES, S. M. y ARTACHO RUIZ, C., «Rankings internacionales de satisfacción laboral», *Capital humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos* 21 (2008), pp. 60-70.
- GARCÍA MONTALVO, J., «La inserción laboral de los universitarios y el fenómeno de la sobrecualificación en España», *Papeles de economía española* (2009), pp. 172-187.
- GARCÍA MONTALVO, J. y PEIRÓ SILLA, J. M., *Análisis de la sobrecualificación y la flexibilidad laboral: observatorio de inserción laboral de los jóvenes 2008*, Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (IVIE), 2009.
- *Crisis económica e inserción laboral de los jóvenes: Resultados del Observatorio de Inserción Laboral de los Jóvenes 2011*, Valencia, Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (IVIE), 2011.
- GARCÍA SÁNCHEZ, F. A., MIRETE RUIZ, A. B., MARÍN OLLER, C. y ROMERO, L., «Satisfacción del cliente familia en atención temprana: valoración de la importancia que otorgan a distintos aspectos del servicio», *Siglo Cero: Revista Española sobre Discapacidad Intelectual* 39 (2008), pp. 55-74.
- GEORGE, D. y MALLERY, P., *SPSS for Windows step by step: a simple guide and reference 18.0 update*, Boston, MA, Allyn & Bacon/Pearson, 2011, pp. x, 386 p.
- GIMÉNEZ BERTOMEU, V. M. y DOMÉNECH LÓPEZ, Y., «Expertos por la experiencia y expertos por la profesión. Visiones sobre la práctica profesional en los Servicios Sociales de Atención Primaria», *Cuadernos de trabajo social* 25 (2012), pp. 439-449.
- GIMÉNEZ BERTOMEU, V. M., LILLO BENEYTO, A., DOMÉNECH LÓPEZ, Y. y LORENZO GARCÍA, J., «La Calidad en los servicios sociales de atención primaria desde la perspectiva de las personas usuarias», *Portularia: Revista de Trabajo Social* (2012), pp. 61-71.
- GÓMEZ BUENO, C., «El género y el prestigio profesional», *Reis: Revista española de investigaciones sociológicas* (1996), pp. 215-234.
- GÓMEZ GARCÍA, R., «Influencia de factores personales y organizacionales en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales», *Portularia: Revista de Trabajo Social* (2013), pp. 25-37.
- HACKMAN, J. R. y OLDFHAM, G. R., «Motivation through the design of work: test of a theory.», *Organizational Behavior and Human Performance* 16 (1976), pp. 250-279..
- HERZBERG, F., MAUSNER, B. y SNYDERMAN, B., *The motivation to work*, New Brunswick:, Transaction Publishers, 2010.
- LITERAS RONDÓN, L., NAVARRO, A. y FONTANALS DE NADAL, D., «Diseño y validación de una escala de satisfacción y calidad de vida para usuarios de centros residenciales y sociosanitarios», *Revista española de geriatría y gerontología: Organo oficial de la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología* 45 (2010), pp. 320-325.
- LUCAS MARÍN, A., «Una aproximación sociológica al estudio de la satisfacción en el trabajo en la provincia de Santander», *Reis* 13 (1981), pp. 65-100.
- MARTÍN LÓPEZ, M. D. C., PADIAL DÍAZ, M. D. C., ROMERO GALLARDO, R. y SERRANO GUERRERO, R., «Satisfacción laboral de los trabajadores sociales de Má-

- laga (I)», *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social* (1996), pp. 15-27.
- MEDINA TORNERO, M. E., y MEDINA RUIZ, E., «Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios», *Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria = Revista de servicios sociales* (2011), pp. 85-100.
- MURILLO DE LA VEGA, S., «La perspectiva de Género en la práctica profesional del Trabajo Social», *Servicios sociales y política social* (1999), pp. 23-40.
- PAZOS MORÁN, M., «Roles de género y políticas públicas», *Sociología del trabajo* (2011), pp. 5-23.
- PEIRÓ SILLA, J. M., AGUT NIETO, S. y GRAU, R., «La relación entre la sobrecualificación percibida y la satisfacción laboral: diferencias de género», *Perspectivas y retrospectivas de la psicología social en los albores del siglo XXI* (2007), pp. 279-286.
- PEÑA SALAS, E. D. L., «Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los Servicios Sociales Comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza», *Cuadernos de trabajo social* 27 (2014), pp. 115-125.
- PÉREZ COSÍN, J. V. y BUENO ABAD, J. R., «Percepciones de los servicios sociales y representaciones de los trabajadores sociales», *Cuadernos de trabajo social* (2000), pp. 53-74.
- «Identidades y representaciones del trabajo social», *Portularia: Revista de Trabajo Social* (2005), pp. 165-173.
- PILLINGER, J. y FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE VIDA Y DE TRABAJO, *Quality in social public services*, Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities, 2001, pp. 138 p.
- SALGADO VELO, J., IGLESIAS, M. y REMESEIRO RIOBOO, C., «Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme», *Psicothema* 8 (1996), pp. 329-335.
- SÁNCHEZ CAÑIZARES, S. M., *Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral: aplicación al sector servicios*, Córdoba, Universidad de Córdoba, 2006.
- SÁNCHEZ MARTÍN, R., «Servicios sociales, complejidad y supervisión», *Educación social: Revista de intervención socioeducativa* (2005), pp. 83-102.
- SENNETT, R., *El respeto: sobre la dignidad del hombre en un mundo de desigualdad*, Barcelona, Anagrama, 2003, pp. 301 p., 1 h.
- *La cultura del nuevo capitalismo*, Barcelona, Anagrama, 2008, pp. 185 p.
- VARONA ARCINIEGA, J. A., *Propuesta de una nueva gestión municipal*, Sevilla: Dirección General de Administración Local, 2002, 2002.
- VELASCO, F., «El clima laboral y el rendimiento del individuo», *Forum calidad* 17 (2005), pp. 46-53.

Tabla 4. Distribución por sexo y nivel de estudios

	Mujer	Hombre	Primaria	Sec. Oblig.	Sec. no oblig.	Form. Prof.	Unitv. Med.	Unitv. Sup.
Conserjes	14 70%	6 30%	8 40%	10 50%	0 0%	2 10%	0 0%	0 0%
Aux. admin.	9 60%	6 40%	0 0%	0 0%	6 40%	2 13,30%	4 26,70%	3 20%
Educad.- cuid.	15 93,80%	1 6,30%	0 0%	2 12,50%	2 12,50%	1 6,30%	6 37,50%	5 31,30%
TOTALES Sexo/nivel de estudios	38 74,5%	13 25,5%	8 15,7%	12 23,5%	8 15,7%	5 9,8%	10 19,6%	8 15,7%

Elaboración propia a partir de datos del estudio.



## *Agradecimientos*

Al Servicio de Acción Social del Ayuntamiento de Albacete, por la posibilidad de participar en este estudio y en la primera fase del diseño de su Plan de Mejora. Gracias a quienes han dedicado su tiempo a revisar, comentar y hacer sugerencias a este artículo, para mejorarlo. Especialmente a los evaluadores anónimos de *Sociología del Trabajo*.

## *Autoría*

No existen potenciales conflictos de intereses sobre la investigación, autoría o publicación de este artículo.

## *Financiación*

Este estudio formó parte de las acciones financiadas por el contrato de I+D+i UCTR130351 de la UCLM que como Investigadora Principal gestioné en el año 2014, bajo el título: *Contrato menor para formación y asistencia técnica que el Servicio de Acción Social requiere en materia de evaluación y mejora para la calidad de los servicios sociales municipales*.