

Aproximación Teórica

sobre la Calidad Percibida en los Servicios Sociales

GLORIA GARCÍA GUILLAMÓN

Trabajadora Social. Colegiada 30/1096.

Resumen La calidad es muy importante actualmente en todos los servicios que se proporcionen. A continuación se expone la definición de calidad con las aportaciones de grandes autores, así como una definición de los servicios sociales para poder explicar la importancia y función de la calidad en los servicios sociales específicamente. A su vez, se expone una breve revisión de la legislación a cerca del asunto a tratar y analizaremos el contenido de la misma. Para medir la calidad percibida es necesario adentrarse en las dimensiones que incluyen la satisfacción de los usuarios, así como las expectativas de los mismos y las actitudes que adoptan hacia los servicios y profesionales que los facilitan, etc.

Palabras clave Calidad, Calidad Percibida, Calidad Total, Servicios Sociales, Legislación, SERVQUAL.

Antes de seguir hablando de calidad y servicios sociales, se hace necesario definir ambos conceptos, así como uno que integre a ambos, y por tanto definir el concepto de evaluación, ya que la calidad la conocemos mediante la evaluación de programas o servicios.

Calidad

Cuando utilizamos el concepto de calidad está ligado en sus orígenes al control del producto tangible, por lo que existe un control de calidad que verifica los posibles defectos existentes entre los productos. Actualmente, se han producido cambios en esta terminología, sustituyendo el término control de calidad por gestión de calidad, y más específicamente, por la gestión de la calidad total.¹ (Sacanell, 1995, p.65-69)

¹ según Medina (1999, p.240), “El conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolo, por tanto al proceso de gestión, interpretado aquí como la dirección, control y coordinación de actividades que conducen a la ejecución de los servicios previstos” por lo que la calidad es necesaria ponerla en acción, es decir, descubrir las necesidades de los usuarios, satisfacerlas al menor coste posible a fin de que la organización alcance sus propios objetivos de crecimiento y rentabilidad.

A groso modo la calidad es hacer las cosas bien a la primera, sino se hacen así, se pierde dinero, tiempo, etc... la calidad es excelente, es decir, va más allá. Tiene cero defectos. “Es movimiento, la calidad es prever, consiste en medir lo que esperábamos (expectativas) y lo que realmente he recibido (Bernillón y Cerutti., 1989)” (Medina,2011, p.55)

Hay cinco autores que hacen grandes aportaciones a la calidad:

- Para Deming (1989) mediante la mejora de la calidad es posible aumentar la productividad de la empresa y por tanto la competitividad de la organización. Para este una calidad baja es sinónimo de costes altos que llevarían a la compañía u organización a perder esa competitividad (Medina y Medina, 2010, p.33).
- Para Juran (2001), la empresa tiene tres grandes obstáculos para conseguir la calidad, estos son: la organización; la comunicación; y la coordinación interna. La calidad es entendida como la adecuación al uso previsto, es decir, si no hay un usuario satisfecho que pueda valorar el producto o servicio adecuado a sus necesidades, no podemos hablar de necesidad. La calidad se

realiza mediante la "Trilogía de la calidad" se trata de un conjunto sistémico de tres procesos (Medina y Medina, 2010, p.35) , estos son: Planificación de la calidad; Control de la calidad; Mejora de la calidad.

- Para Crosby (1987) Aporta una idea muy importante, y es que la calidad es GRATIS, es decir, no cuesta nada, lo que cuesta es no hacer bien las cosas desde el principio, por lo que una empresa debe establecer un estándar en los cero defectos. (Medina M.E. y Medina E., 2010, p.37)
- La aportación principal de Ishikawa (1990) está en el desarrollo de una estrategia de filosofía japonesa, que trata sobre la implicación de la calidad tanto desde arriba hacia abajo de la organización, como del principio al fin en el ciclo de vida del producto. La calidad debe ser aprendida por todos los trabajadores de una misma organización. (Medina y Medina, 2010, p.39)
- Para Feigenbaum (1991), según Medina y Medina (2011, p.39), el concepto de calidad total es una de sus principales aportaciones. La idea la desarrolló a partir de elementos como: la gestión de la calidad, el sistema de la calidad total y estrategias de gestión. Además también aporta ideas como la promoción de la ética de la calidad y la clasificación de los costes de la misma.

Según Colmenares y Saavedra (2007, p.4), el concepto de calidad de los servicios se ha tratado de diferenciar del concepto de satisfacción de los usuarios, ya que para casi todos los expertos coinciden en que la satisfacción es una medida a corto plazo y la calidad es una actitud a largo plazo, que viene de una evaluación global de un desempeño. Pero la relación entre ambos conceptos no es del todo clara, ya que por un lado se piensa que la satisfacción de los usuarios da lugar a calidad percibida; y por otro lado, se piensa que la calidad de los servicios es la puerta que nos lleva a la satisfacción de los usuarios.

Según Duque (2005), podemos distinguir dos tendencias: La calidad objetiva se enfoca en la perspectiva del productor y la calidad subjetiva en la perspectiva del consumidor (Colmenares y Saavedra, 2007, p.5). Por lo que podemos concluir que cuando hablamos de

calidad percibida de los servicios, es una calidad subjetiva. Por ello, es más difícil de evaluar que la de los productos que oferta el servicio, sobre todo por las características que los distingue: integrabilidad, variabilidad, perecederos y son producidos así como consumidos al mismo tiempo, es cierto, que estas pueden variar de un usuario a otro.

Por tanto podemos concluir que la calidad percibida, es la comparación entre lo que se ofrece y lo que espera el usuario, esa comparación dará lugar a la calidad que el usuario tiene de un determinado servicio. Este tipo de calidad puede ser medida por escalas SERVQUAL.

Servicios Sociales

Manuel Moix (2004, p.137) define los servicios sociales, como "Los servicios técnicos, prestados al público o a determinados sectores del mismo, de una manera regular y continua, por las más diversas organizaciones públicas o privadas, con el fin de lograr o aumentar el Bienestar Social". Para Moix el que los servicios sociales sean prestados al público o a determinados sectores del mismo, depende de que se trate de Servicios Universales o de Servicios Sociales Selectivos, estos se diferencian en: Los universales son accesibles gratuitamente a todos los ciudadanos con independencia de sus ingresos. Mientras que los selectivos se dirigen solamente a los llamados "económicamente débiles", es decir, a aquellas personas que acrediten la falta de medios económicos para cubrir a sus necesidades. Moix, acredita que los Servicios Sociales pueden ser prestados por diversos tipos de organizaciones públicas o privadas dentro del marco de la Administración, como por ejemplo, Instituciones europeas, Naciones Unidas, entre otros, o también por organizaciones no gubernamentales o en la esfera privada, ya sea, por empresas, asociaciones, fundaciones, sindicatos, etc.

Una vez que ya hemos definido la calidad y hemos pasado por los conceptos que incumben a los servicios sociales, estamos preparados para establecer el concepto de la "Calidad en los Servicios Sociales".

Calidad de Servicios Sociales

Podemos definir la calidad de la atención de los servicios sociales como “la capacidad que éstos presentan para dar respuesta a las necesidades sociales de referencia, de acuerdo con el nivel de desarrollo de los conocimientos científicos y técnicos aplicables a la utilización de los recursos disponibles (humanos, financieros, materiales, técnicos).” (Medina y Medina, 2010, p.67). Este concepto subraya tres componentes de atenciones que prestan los servicios sociales: El componente técnico científico de los procesos de producción y aplicación de las prestaciones.; Los contenidos de la relación interprofesional entre profesionales sociales y usuarios.; A las condiciones físicas de los equipamientos, estas integran la facilidad de acceso a los mismo en función de su ubicación geográfica en la demarcación correspondiente; las condiciones de habilidad y confort en general, referidas a servicios de alojamiento y a los centros de servicios sociales; y las características estéticas de los equipamientos, así como el significado que expresan los elementos que componente el medio-equipamiento.

Según Medina y Medina (2010, p.68) el proceso de calidad podemos definirlo como un procedimiento evaluativo que establece información paralela al proceso de producción y con la finalidad de detectar los posibles errores de producción, para adoptar medidas correctoras y monitorizar el cumplimiento de las mismas. Existen varios tipos de evaluación (Evaluación de la gestión; evaluación de resultados o efectos; y la evaluación de la calidad). Según los citados autores, podemos establecer un conjunto de objetivos concretos relativos a elementos del proceso productivo, a

través de los cuales se puede deducir la variedad de utilidades de los métodos de control de calidad, entre los que consideran, las acciones de: Apoyar la planificación y programación de los Servicios Sociales.; Favorecer la reglamentación de las atenciones de los Servicios Sociales.; Realizar la defensa y protección de los usuarios como consumidores de servicios.; Detectar la insuficiencia y/o incorrecta utilización de recursos.; Descubrir las necesidades de formación y supervisión del personal.; Localizar y determinar la ineficiencia de técnicos y directivos.

La calidad de la atención de los servicios sociales puede integrar varias dimensiones. Los trabajos de Palmer (1990) es la que más se aproxima a un concepto de atención primaria, por lo que de más facilidad aplicada en los centros de servicios sociales.(Medina y Medina, 2010, p.70): Efectividad; Eficiencia; Accesibilidad de los servicios; Aceptabilidad de la atención. Podríamos mantener la hipótesis de que si los usuarios están satisfechos con las atenciones recibidas, quiere decir que se muestra un nivel de calidad aceptable.

Legislación

Actualmente no contamos con una ley estatal de servicios sociales en España, por lo que cada comunidad autónoma tiene su propia ley.

A continuación expongo las distintas leyes de servicios sociales con las que contamos actualmente en el estado de autonomías y si hablan de la calidad de los servicios sociales o no, son:

| CC.AA. | Ley de Servicios Sociales | Hablan de la Calidad o no |
|------------------------|--|--|
| Andalucía | Ley 2/1988, 4 de Abril, de Servicios Sociales de Andalucía | En esta ley no se nombra ni una sola vez la calidad de los servicios |
| Aragón | Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón | Su título 7 que incluye desde el artículo 62 al 69, trata sobre la calidad de los servicios sociales |
| Cantabria | Ley 2/2007 de 27 de marzo, de Derechos y Servicios Sociales de Cantabria | No dedica ningún capítulo ni título a la calidad de los servicios sociales, no tiene en cuenta la calidad percibida |
| Castilla-La Mancha | Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha | Esta ley en su artículo 78 no habla de mejorar la calidad, efectividad y eficiencia de la atención social |
| Castilla y León | Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León | En su título 5 abarca la calidad de los servicios sociales, que incluyen desde el artículo 49, al artículo 65. En el artículo 51.2, encontramos la calidad percibida |
| Cataluña | Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales de Cataluña | En el preámbulo de esta ley se empieza hablando de garantizar la calidad del servicio, también hace referencia a la calidad de vida, y a unos servicios sociales en términos de calidad, eficiencia y eficacia |
| Comunidad de Madrid | Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid | Dicha ley habla de la calidad de vida y a sí mismo de la prestación de un servicio de calidad |
| Comunidad Valenciana | Ley 5/1989 de 6 de julio, de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana | Esta ley solo se refiere a la calidad, en términos de calidad de vida |
| Extremadura | Ley 5/1987, de 23 de abril, de Servicios Sociales de Extremadura | Esta ley habla de la calidad, pero no de la calidad del servicio, sino de la calidad de vida, solo habla de la calidad del servicio en cuanto a las sanciones |
| Galicia | Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia | Su título 5 que va desde el artículo 49 al artículo 51 trata sobre la calidad de los servicios sociales, en el artículo 51.c hace referencia a la calidad percibida |
| Islas Baleares | Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares | El título VIII hace referencia específicamente a la calidad de los servicios sociales |
| Islas Canarias | Ley 9/1987, de 28 de abril, de Servicios Sociales de las Islas Canarias | No tiene ningún apartado sobre la calidad de los servicios sociales |
| La Rioja | Ley 7/2009, de 22 de diciembre, de Servicios Sociales de La Rioja | Su título 6 también es dedicado a la calidad de los servicios sociales, abarca desde el artículo 55 al artículo 59. También contempla la calidad percibida |
| Navarra | Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales de Navarra | Su título 8 hace referencia a la calidad de los servicios sociales y al plan de calidad (Artículos 81 y 82) |
| País Vasco | Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales del País Vasco | Habla de calidad de vida, calidad del sistema, la calidad de las prestaciones, calidad en la gestión |
| Principado de Asturias | Ley 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales del Principado de Asturias | Su título 8 que va desde el artículo 49 al artículo 52 trata sobre la inspección y la calidad de los servicios sociales |
| Región de Murcia | Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia | Esta ley hace referencia a la calidad de vida, pero en su artículo 42 trata las condiciones mínimas, donde corresponde al consejo de Gobierno el establecimiento de niveles de calidad para la acreditación de los centros y servicios sociales. La ley de servicios sociales de Murcia, es una de las mejores leyes españolas en dicha materia. |

Fuente: elaboración propia.

Conclusiones

A modo de conclusión, la calidad ha comenzado a introducirse en un número cada vez mayor de organizaciones sociales españolas. Pero aún hay una falta de concienciación y difusión de la calidad percibida de los servicios, así como una gran falta de investigación.

Es importante la creación de una ley estatal de servicios sociales, no solo por unificar a los distintos colectivos en todas las comunidades autónomas, sino para establecer un espacio dedicado a la calidad. Pues este espacio tras el análisis de la legislación esta descrito en aquellas leyes más jóvenes y puesto que es algo de suma importancia deberían preverlo en toda la legislación vigente.

La calidad es muy importante en nuestra sociedad, pero aun más la calidad percibida de los servicios por parte del usuario, para poder

mantener una buena armonía social y ofrecer una mayor calidad no solo de servicios sino también de vida. Es importante que las empresas, organizaciones o instituciones se esfuercen por dotar a los servicios de unos servicios de calidad total, siendo las percepciones de los usuarios superiores a las expectativas que tenían de dicho servicio. Si no se ofrecen unos servicios de calidad estaremos ante una sociedad insatisfecha donde sus necesidades no estarán cubiertas plenamente y donde la armonía sea complicada, dificultando las relaciones profesionales.

Las empresas, organizaciones o instituciones proveedoras de servicios deberían crear un plan estratégico de calidad y establecer comparaciones tras las recogidas de datos mediante una escala SERVQUAL, ya que se ha visto demostrado que es un método eficaz para medir la calidad percibida. (Medina, 2011).

Bibliografía por Orden de Aparición:

Sacanell, E. (1995): "El concepto de calidad en la gestión de los servicios sociales", Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria = Revista de servicios sociales, ISSN 1134-7147, N° 26.

Medina, E. (2011): "La evaluación de la calidad percibida en los Servicios Sociales" Murcia: DM Librero-Editor.

Medina, M.E (1999): "Gestión de Servicios Sociales" Murcia: DM Librero-Editor.

Medina, M.E. y Medina E., (2010): "Gestión de la calidad en servicios sociales" Murcia: DM Librero-Editor

Colmenares O., Saavedra J.L., (2007): "Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio" Técnica administrativa, ISSN 1666-1680, Vol.6, N° 32.

Moix Martinez, Manuel (2004): "El trabajo social y los servicios sociales. Su concepto" en Cuadernos de Trabajo Social. Vol.17: 131-141

Legislación obtenida en <http://www.boe.es>