

Sobre la Calidad percibida del Trabajo Social Sanitario en Atención Primaria de Salud

About the Perceived Quality of Social Health Work in Primary Health Care

Alicia Medina Girona

Trabajadora Social. Centro de Atención Primaria 10C Poblenou. Institut Català de la Salut. Barcelona
amedinag.bcn.ics@gencat.cat - <https://orcid.org/0000-0001-6795-1343>

Jordi Pallarés Robles

Médico de Atención Primaria (jubilado). Institut Català de la Salut. Barcelona.
jpallaresr@hotmail.com - <https://orcid.org/0000-0003-2858-6392>

Recibido: 27/07/2021

Aceptado: 2/12/2022

Resumen: *Objetivo:* Conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias con el servicio de la consulta del Trabajador/a Social Sanitario (TSS) de Atención Primaria de Salud, saber qué dimensiones de la calidad percibida son las más valoradas por la persona usuaria y detectar las áreas de mejora. *Material y Métodos:* Estudio descriptivo transversal. Se utilizó el modelo de encuesta SERVPERF con una escala Likert de 10 puntos y se utilizaron las comunalidades como factores de ponderación de los resultados de la encuesta. *Resultados:* La encuesta se pasó a 65 personas usuarias. La alfa de Cronbach fue de 0,97. El índice global de satisfacción percibida (IGSPe) fue de 8,52(85,2%) y el ponderado (IGSPo) (SERVPERF ponderado) fue de 7,08 (70,8%). El porcentaje de satisfacción percibida (≥ 8) fue del 95%. Las dimensiones más valoradas fueron la seguridad, la empatía y la fiabilidad. Identificamos nueve atributos que actúan como potenciadores de la satisfacción. *Conclusiones:* Se constata una elevada satisfacción. La seguridad, la empatía y la fiabilidad del profesional, son las dimensiones de la calidad más valoradas por la persona usuaria y varios de sus atributos se correlacionan directamente con la satisfacción. La falta de agilidad en la capacidad de respuesta (trámites y burocracia), las dificultades en la accesibilidad, las deficiencias en los materiales de comunicación y la necesidad de modernizar las instalaciones sobresalen como oportunidades de mejora.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, trabajador social sanitario, atención primaria, SERVPERF, comunalidad, atributos.

Abstract: *Objective:* To know the degree of satisfaction of the users with the consultation service of the Health Social Worker (HSW) of Primary Health Care, to know which dimensions of the perceived quality are the most valued by the user and to detect the improvement areas. *Material and Methods:* Cross-sectional descriptive study. The SERVPERF survey model was used with a 10-point Likert scale and communalities were used as weighting factors for the survey results. *Results:* The survey was passed to sixty-five users. Cronbach's alpha was 0.97. The global index of perceived satisfaction (IGSPe) was 8.52 (85.2%) and the weighted (IGSPo) (weighted SERVPERF) was 7.08 (70.8%). The percentage of perceived satisfaction (≥ 8) was 95%. The most valued dimensions were security, empathy, and reliability. We identified nine attributes that act as satisfaction enhancers. *Conclusions:* High satisfaction is found. The security, empathy and reliability of the professional are the dimensions of quality most valued by

the user and several of their attributes are directly correlated with satisfaction. The lack of agility in response capacity (procedures and bureaucracy), accessibility difficulties, deficiencies in communication materials and the need to modernize facilities stand out as opportunities for improvement.

Keywords: Quality, satisfaction, health social worker, primary care, SERVPERF, Communalities, attributes.

1. INTRODUCCIÓN

Es evidente que, en los servicios públicos orientados a la ciudadanía, cobra especial importancia la calidad del servicio (Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios [AEVAL], 2009). Asimismo, la calidad es un principio rector de todo el sistema público y un derecho de las personas usuarias en su relación con el sistema (Ley 12/2007 de Servicios Sociales). Actualmente hay consenso en la necesidad de medir la calidad de los servicios públicos, centrada en la orientación a las personas usuarias, lo cual identifica a las prácticas excelentes (Ugalde, 2003; Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios [AEVAL], 2014).

En la actualidad los servicios, en general, presentan unas características que no facilitan la medición de la calidad. Además, aunque la percepción de la calidad de la persona usuaria tendría que coincidir con la que la organización ha diseñado, muchas veces esto no es así. Siguiendo a la escuela norteamericana de Calidad (Zeithaml et al., 1993) se establece que, la calidad percibida por el usuario es la consecuencia de las diferencias (discrepancias) entre las expectativas que tiene la persona usuaria y su percepción del servicio recibido (Cottle, 1990). De tal forma que cuando no se cumplen las expectativas de la persona usuaria, se establece una brecha, entre lo esperado y lo percibido; si se satisfacen las expectativas de la persona usuaria (expectativas = percepciones) la calificación del servicio será satisfactoria; si las percepciones superan las expectativas, la calificación será positiva y el servicio sobresaliente; si las expectativas superan a las percepciones habrá una satisfacción y una calidad percibida bajas. Estos razonamientos se materializaron en el mejor exponente de la escuela norteamericana, el instrumento SERVQUAL (Service Quality) (Zeithaml et al., 1993). Es el método más utilizado para valorar la calidad del servicio y está recomendado en la guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos (AEVAL, 2009).

Otra visión de la calidad del servicio es la de la Escuela nórdica de Servicios (Grønmoos Ch, 1994) que diferencia dos dimensiones: a) la calidad funcional, es decir "la prestación del servicio", o "el proceso" o "cómo" se recibe el servi-

cio (intangible) y b) la calidad técnica o "el qué", la persona usuaria recibe o consigue (el resultado del proceso/tangible). Se añade a estas dos dimensiones "la imagen Corporativa". La integración de estos tres factores genera la calidad experimentada por la persona usuaria, que se resta de la calidad esperada dando como resultado la calidad total percibida (Del Molino et al., 2008). Si la calidad técnica (el resultado) es similar entre profesionales, es la calidad funcional (el proceso) quien determina la calidad.

Asimismo, la escuela nórdica entiende por satisfacción de la persona usuaria, el producto de la integración de dos componentes: un componente racional o cognitivo, compuesto por el procesamiento de la información que recibe la persona usuaria sobre el servicio y un componente emocional y afectivo que se produce y desarrolla durante el proceso. La satisfacción se explica fundamentalmente por las características de la relación profesional-persona usuaria (tiene una gran importancia el componente emocional y afectivo) y puede cambiar en cada interacción; mientras que la calidad percibida, es la valoración global subjetiva que hace del servicio la persona usuaria, y se considera más estable en el tiempo (Martínez-Tur et al., 2001). En la actualidad, la satisfacción podría explicarse como la integración de expectativas y percepciones con componentes cognitivos y emocionales (Martínez-Tur et al., 2001).

2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1. Objetivo primario: conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias de una consulta de TSS, que pertenece a un Equipo de Atención Primaria de Salud.
2. Objetivo secundario: identificar las principales dimensiones y atributos de la calidad percibida, valoradas por el usuario según el instrumento SERVPERF.
3. Objetivo secundario: identificar las áreas de mejora.

3. METODOLOGÍA

La muestra del presente estudio se eligió a partir de las personas que acudían a la consulta con cita previa desde ene-

ro a marzo del 2020. A las personas usuarias se les informó del objetivo del estudio y de las características de este: anonimato, confidencialidad y elección al azar del encuestado. Solicitándoles su consentimiento para ser encuestados. Tipo de muestreo: aleatorio sistemático de la lista de visitas del día. Inicialmente la muestra del estudio se calculó según la fórmula para una población finita de 26.187 personas usuarias con un intervalo de confianza del 95% y un margen de error de muestreo del 5%. Pero la llegada de la epidemia de la COVID 19 interrumpió bruscamente el trabajo, quedando una muestra de 65 personas encuestadas.

Para medir la calidad percibida por la persona usuaria hemos utilizado la encuesta SERVPERF adaptada al ámbito del Trabajador/a Social en Atención Primaria de Salud. El modelo SERVPERF (Service Performance) (Hill y Alexander, 2001) utiliza exclusivamente la percepción como una aproximación a la satisfacción de las personas usuarias. Se compone de los mismos atributos y dimensiones que SERVQUAL, pero eliminando la parte que hace referencia a las expectativas de la ciudadanía. Estas declaraciones se agrupan en cinco dimensiones (Seguridad, Empatía, Fiabilidad, Elementos tangibles y Capacidad de respuesta) que representan de forma precisa la manera en que las personas usuarias evalúan la calidad y describen los servicios y que se corresponden con necesidades y exigencias de las personas usuarias (Hayes, 1995; Bengoa y Celorio, 2003). Mide la calidad percibida (Díaz, 2005). En total 22 sentencias y 3 preguntas cerradas de respuesta única. Se explicitan en forma de sentencias afirmativas, que se miden en una escala métrica tipo Likert de 10 puntos.

Acabada la visita se le da un cuestionario a la persona usuaria para que lo rellene en la sala de espera o en su domicilio. Una vez rellenado, la persona usuaria lo deposita en un buzón de la planta baja, con el fin de preservar el anonimato. Antes de hacer el estudio principal se realizó una prueba piloto, pasando la encuesta a una muestra de 30 individuos, para comprobar la evidencia vinculada a la comprensión del instrumento. Se comprobó si la encuesta era realista y se verificó la redacción de los enunciados para comprobar que se entendía lo que se preguntaba.

Para el análisis de la validez de la escala se utilizó el Análisis de Componentes Principales (ACP): después de calcular la matriz de correlaciones se pasó a realizar la conformidad de la prueba de esfericidad de Barlett, que dio un valor de Ji-cuadrado de 2498,57 con 231 grados de libertad siendo muy significativa ($p=0000$), permitiendo el análisis factorial. Siguiendo el criterio del porcentaje de la varianza explicada, se decidió retener 2 factores que explican el 81,82% de la varianza. (Tabla I). Los dos factores se identificaron como:

Factor 1 “aspectos que dependen del profesional”: capacidades y habilidades (seguridad, fiabilidad y empatía) y Factor 2 “aspectos que no dependen del profesional” (elementos tangibles y capacidad de respuesta). La alfa de Cronbach para el Factor 1 y el Factor 2 fue de 0,99 y 0,92 respectivamente.

4. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Se crea una encuesta y una base de datos utilizando el programa informático y el paquete estadístico: DYANE versión 4 (Santesmases, 2009). Se analizan: la media aritmética, la desviación estándar y la moda, el cálculo de la correlación lineal r de Pearson (se consideró que existía dependencia con coeficientes de correlación $> 0,50$), la alfa de Cronbach, el ACP y las puntuaciones generales de cada atributo y de cada dimensión.

La fiabilidad se entiende como el grado en que un cuestionario mide con precisión y sin error. Se realizó el análisis de consistencia interna mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach (Hayes, 1995).

El índice global de satisfacción ponderado (IGSPo) (SERVPERF ponderado), se basa en la importancia que tiene para cada persona usuaria el servicio prestado y la satisfacción que le produce. Para dos personas diferentes la importancia dada a un ítem idéntico puede ser diferente y tener un peso diferente. Estos “pesos” pueden determinarse preguntando a las personas usuarias que indiquen la importancia que tienen para ellos los diferentes atributos o pueden tomarse como pesos las comunalidades (AEVAL, 2014). Este último es nuestro caso. Las comunalidades de los 22 ítems se calculan mediante el ACP y representan la varianza con la que cada atributo contribuye a la explicación global del factor. “Tabla I”. Para el cálculo del (IGSPo) se multiplica cada uno de los pesos por la media aritmética de cada ítem encontrado en la encuesta (la comunalidad rotada x valoración del atributo). Y la suma total se divide por el número de ítems estudiados, en este caso 22. El índice general de satisfacción percibido (IGSPe) se calculó sumando todas las medias aritméticas de cada ítem y dividiéndolas por 22.

Para considerar el acuerdo con la afirmación de cada ítem se ha decidido un valor igual o superior a 8 sobre 10.

5. RESULTADOS

La muestra del estudio está formada por 65 personas usuarias con un 71% de mujeres y un 29% de hombres. La edad media fue de 58 años (rango: 32-87). “Tabla II”.

El índice de satisfacción general ponderado (IGSPo) fue de 7,08 (70,8%) y el percibido (IGSPe) de 8,52 (85,2%). A

TABLA I.

Cargas de los factores retenidos después de la rotación varimax, comunalidad rotada y cálculo del IGSPo:

| ITEM | FACTOR 1 | FACTOR 2 | COMUNALIDAD | V. A. |
|-----------------|----------|----------|-------------|-------------------|
| 1-moderno | 0,3150 | 0,7120* | 0,6062 x | 7.28 = 4.41 |
| 2-atractiv | 0,2062 | 0,7589* | 0,6184 x | 7.10 = 4.39 |
| 3-aspecto | 0,6423* | 0,6224 | 0,7999 x | 8.50 = 6.79 |
| 4-folletos | 0,5696 | 0,6604* | 0,7606 x | 8.09 = 6.15 |
| 5-cumplir | 0,6351* | 0,5813 | 0,7412 x | 8.77 = 6.50 |
| 6-interes | 0,8395* | 0,4877 | 0,9426 x | 9.22 = 8.69 |
| 7-correcto | 0,6173 | 0,6946* | 0,8635 x | 8.62 = 7.44 |
| 8-clara | 0,8725* | 0,4463 | 0,9604 x | 9.26 = 8.89 |
| 9-errores | 0,4992 | 0,7008* | 0,7404 x | 8.30 = 6.14 |
| 10-administ | 0,4309 | 0,7745* | 0,7855 x | 8.21 = 6.44 |
| 11-diligent | 0,3098 | 0,7763* | 0,6986 x | 8.33 = 5.81 |
| 12-urgente | 0,4422 | 0,7971* | 0,8309 x | 8.00 = 6.64 |
| 13-burocrat | 0,3346 | 0,7429* | 0,6638 x | 7.53 = 4.99 |
| 14-confianz | 0,9083* | 0,3880 | 0,9757 x | 9.38 = 9.15 |
| 15-cualific | 0,3853 | 0,7720* | 0,7444 x | 8.15 = 6.06 |
| 16-cortesía | 0,9202* | 0,3305 | 0,9561 x | 9.53 = 9.11 |
| 17-tiempo | 0,9121* | 0,3605 | 0,9620 x | 9.44 = 9.08 |
| 18-quejas | 0,8952* | 0,3673 | 0,9364 x | 9.27 = 8.68 |
| 19-horarios | 0,4110 | 0,6697* | 0,6174 x | 8.25 = 5.09 |
| 20-seguimie | 0,7930* | 0,5333 | 0,9133 x | 9.03 = 8.24 |
| 21-intereso | 0,8519* | 0,4675 | 0,9443 x | 9.11 = 8.60 |
| 22-Necesida | 0,8759* | 0,4131 | 0,9379 x | 9.20 = 8.62 |
| VARIANZA: | 9,7121 | 8,2875 | IGSPo = | 155.91: 22 = 7,08 |
| % DE VARIANZA: | 44,15% | 37,67% | | |
| % VAR. ACUMUL.: | 44,15% | 81,82% | | |

Nota: Método de extracción: Análisis de Componentes principales. rotación ortogonal tipo varimax con retención de 2 factores. (*) Para asignarlo a un factor se han considerado valores > 0,50. V.A. : Valor medio del atributo.IGSPo: índice General de satisfacción ponderado. Datos calculados con el programa Dyane. Elaboración propia.

la pregunta sobre valoración de la satisfacción percibida con el servicio prestado, un 95% estaban muy satisfechos (≥ 8), un 98% recomendaría al TSS a un amigo (≥ 8) y además en el 97% se habrían superado sus expectativas (≥ 8). Más del 90% (≥ 8) de encuestados de la muestra piensan así (personas usuarias promotoras). "Tabla III".

Las dimensiones de la calidad más valoradas por orden de importancia son: La seguridad (9,15 sobre 10), la empatía (8,89 sobre 10), la fiabilidad (8,83 sobre 10), la capacidad de respuesta (8,01 sobre 10) y los elementos tangibles (7,74 sobre 10). La capacidad de respuesta y los elementos tangibles son los menos valorados, lo cual concuerda con lo manifestado de manera relevante en la respuesta a la pregunta abierta: "agilizar más los trámites".

En el presente estudio, en la dimensión seguridad "Tabla IV", se describe las características de la prestación del servicio. Así, la puntuación más alta es de 9,53 (amabilidad y cortesía de TSS) (97% de los encuestados ≥ 8), seguida del tiempo que dedica el TSS a las personas usuarias en la consulta 9,44 (97,5% de los encuestados ≥ 8), la confianza que inspira su comportamiento 9,38 (el 95% de los encuestados ≥ 8) y saber recoger las quejas y sugerencias de la persona usuaria 9,27 (el 95% de los encuestados ≥ 8).

En la dimensión empatía "Tabla V" la mayoría de los valores son elevados, destacando el seguimiento personalizado del caso por parte del profesional (9,03) (93% de encuestados ≥ 8) y la preocupación y comprensión de las necesidades de la persona usuaria (9,11 y 9,20 respectivamente). Más del 90% piensan que el profesional se preocupa por sus intereses y comprende sus necesidades (≥ 8), reforzando lo expresado en el punto anterior; una excepción a esta conformidad es el ítem referido a la adaptación de los horarios a sus necesidades (8,25), que indica un déficit en la accesibilidad. Al 26% no les convienen los horarios de visita (< 8). Esta es una deficiencia que se refiere sobre todo a la poca disponibilidad de servicio por las tardes y que necesitan personas que trabajan por la mañana y acompañan a sus padres que son muy mayores.

En la dimensión fiabilidad "Tabla VI" evaluamos el cumplimiento de las promesas, la ausencia de errores y el apoyo del entorno más cercano al profesional. Así, que la información que da el TSS es clara y se entiende, lo piensan el 94% de las personas usuarias encuestadas. Cumplir con lo prometido puntúa 8,77 y realizar las actividades sin cometer errores, un 8,30. El 30% de los encuestados piensan que se cometen errores durante el servicio. Realizar el servicio bien desde el primer momento puntúa 8,62.

TABLA II. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

| | | |
|-------------------------------------|----------------|---------|
| Sexo | Mujer | 71% |
| | Hombre | 29% |
| Edad (años) | | 58 ± 12 |
| Estado civil | Soltero/a | 21% |
| | Casado/a | 45% |
| | Separado/a | 9% |
| | Viudo/a | 12% |
| | En pareja | 8% |
| Estudios | Sin | 3% |
| | Básicos | 32% |
| | BUP | 23% |
| | FP | 15% |
| | Universitarios | 27% |
| Situación laboral | Activo/a | 40% |
| | Jubilado/a | 40% |
| | Parado/a | 15% |
| | Otros | 5% |
| Nacionalidad | Español | 93% |
| | Otros | 7% |
| Primera vez que acude al TSS | Si | 38% |
| | No | 62% |

Fuente: elaboración propia.

TABLA III. SATISFACCIÓN, LEALTAD Y EXPECTATIVAS

| Sentencias | M.A. | D.S. | Media | Moda |
|---|-------------|-------------|--------------|-------------|
| a-Si fuera necesario recomendaría a un amigo, consultar con el TSS | 9,66 | 0,65 | 9,51 | 10 |
| b-La calidad del servicio prestado por el TSS ha superado mis expectativas. | 9,46 | 0,88 | | 10 |
| c-Satisfacción con el servicio prestado por el TSS | 9,43 | 1,28 | | 10 |

Nota: M.A.: media aritmética D.S.: desviación estándar
Media: media aritmética de toda la dimensión

Fuente: elaboración propia.

La dimensión capacidad de respuesta “Tabla VII” puntúa bajo, en la mayoría de las sentencias. La sentencia que puntúa más bajo es la referente a la agilidad para realizar los trámites burocráticos en general, como la acogida y el seguimiento (7,53). La falta de rapidez en resolver los problemas y las solicitudes, también se pone de manifiesto al considerar que el servicio no se realiza con prontitud e interés (8,33). Aquí existe un componente externo que no depende del TSS. Esta lentitud en realizar los trámites solicitados, las personas usuarias no lo atribuyen al TSS sino al sistema (respuesta a la pregunta abierta). Que los trámites son lentos, lo piensan el 22%, de encuestados (<8).

TABLA IV. DIMENSIÓN SEGURIDAD: INCLUYE CORTESÍA, CREDIBILIDAD, PROFESIONALIDAD, CONFIANZA Y COMUNICACIÓN

| Ítems | M.A. | D.S. | Media | Moda |
|---|-------------|-------------|--------------|-------------|
| 14.- El comportamiento del TSS me inspira confianza. | 9,38 | 1,31 | | 10 |
| 15.- El personal administrativo está totalmente cualificado para las tareas que realiza | 8,15 | 1,99 | | 10 |
| 16.- El TSS se comporta de forma amable y cortés con Vd. | 9,53 | 1,29 | 9,15 | 10 |
| 17.- El TSS le dedica tiempo suficiente cada vez que le visita. | 9,44 | 1,30 | | 10 |
| 18.- El TSS recoge mis quejas y sugerencias como usuario | 9,27 | 1,37 | | 10 |

Nota: M.A.: media aritmética D.S.: desviación estándar
Media: media aritmética de toda la dimensión.

Fuente: elaboración propia.

TABLA V. DIMENSIÓN EMPATÍA: ACCESIBILIDAD, COMUNICACIÓN Y COMPRENSIÓN DEL USUARIO

| Ítems | M.A. | D.S. | Media | Moda |
|---|-------------|-------------|--------------|-------------|
| 19. La consulta del TSS tiene horarios de atención que se adaptan a mis necesidades | 8,25 | 1,94 | | 10 |
| 20.-El TSS hace un seguimiento personalizado de mi caso | 9,03 | 1,35 | 8,89 | 10 |
| 21.- El TSS se preocupa por mis intereses | 9,11 | 1,35 | | 10 |
| 22.- El TSS comprende mis necesidades. | 9,20 | 1,33 | | 10 |

Nota: M.A.: media aritmética D.S.: desviación estándar
Media: media aritmética de toda la dimensión.

Fuente: elaboración propia.

Finalmente, los elementos tangibles “Tabla VIII” referentes al equipamiento del despacho del TSS, y las instalaciones del centro de salud son los que puntúan más bajo (7,28 y 7,10 respectivamente). Hasta un 60% (<8) opinan que el equipo no es moderno y las instalaciones no son visualmente atractivas. Sólo el 56% (≥ 8) opinan que los materiales de comunicación se entienden. La valoración de los elementos tangibles no es baladí, puesto que estos aportan elementos evidentes de calidad y forman parte de la imagen que se hace la persona usuaria del servicio (Salvador, 2003). Aunque en la escuela norteamericana lo tangible tiene poco desarro-

TABLA VI. DIMENSIÓN FIABILIDAD: CUMPLIR CON LO PROMETIDO Y HACERLO SIN ERRORES

| Ítems | M.A. | D.S. | Media | Moda |
|--|------|------|-------|------|
| 5.- Cuando el TSS acuerda una cosa en un cierto tiempo, lo cumple | 8,77 | 1,25 | | 10 |
| 6.- Cuando Vd. Tiene un problema, el TSS demuestra interés en solucionarlo | 9,22 | 1,33 | | 10 |
| 7.- El servicio ofrecido por el Centro se realiza de manera correcta desde el primer momento | 8,62 | 1,60 | 8,83 | 10 |
| 8.- El TSS me informa de una manera clara e inteligible | 9,26 | 1,35 | | 10 |
| 9.- El servicio que presta el Centro se realiza sin cometer errores | 8,30 | 1,88 | | 10 |

Nota: M.A.: media aritmética D.S.: desviación estándar
Media: media aritmética de toda la dimensión.

Fuente: elaboración propia.

llo y poco peso específico, en la tradición europea pesan por igual lo tangible y lo intangible, de aquí que no se deba menospreciar su importancia. Destaca con una buena valoración (8,50) el aspecto cuidado de los profesionales.

La alfa de Cronbach de los 22 ítems es de 0,97, considerándose excelente "Tabla IX".

Para conocer la relación entre los atributos y la satisfacción (Hill y Alexander, 2001) se calculó la correlación lineal r de Pearson, entre la variable satisfacción y cada uno de los ítems del estudio; destacando los siguientes: el tiempo adecuado dedicado en la consulta, el trato cortés y amable, escuchar las quejas y sugerencias, inspirar confianza, demostrar interés en las necesidades del usuario, tener interés en solucionar los problemas, explicarse con claridad, comprender las necesidades del usuario y realizar un seguimiento personalizado. Estos nueve atributos presentan unos coeficientes positivos superiores a 0,85 y significación estadística ($p < 0,01$). A las variables con coeficientes positivos tan elevados se las considera "mecanismos de satisfacción" (Hill y Alexander, 2001) "Tabla X". Es decir, existe una intensa correlación entre cada uno de los atributos y la satisfacción, siendo la dirección de la asociación entre las variables creciente (positiva), de tal forma que cuando aumenta la intensidad del atributo aumenta la satisfacción general y al revés, cuando disminuye la intensidad del atributo también disminuye la satisfacción.

TABLA VII. DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA: SERVICIO RÁPIDO Y AYUDAR AL USUARIO

| Ítems | M.A. | D.S. | Media | Moda |
|--|------|------|-------|------|
| 10.- El personal administrativo me informa con precisión de cuando se realizará el servicio ofertado | 8,21 | 2,01 | | 10 |
| 11.- El servicio ofertado se presta de manera diligente (con prontitud e interés) | 8,33 | 2,06 | | 10 |
| 12.- Si necesito una consulta urgente el personal administrativo está disponible para ayudarme | 8,00 | 1,96 | 8,01 | 10 |
| 13.- Los trabajos burocráticos relacionados con la acogida y el seguimiento se realizan con agilidad | 7,53 | 2,14 | | 10 |

Nota: M.A.: media aritmética D.S.: desviación estándar
Media: media aritmética de toda la dimensión.

Fuente: elaboración propia.

El criterio general que hemos utilizado para identificar las "áreas de mejora", es considerar como mejorables aquellas dimensiones de la calidad, por debajo del IGSPe. La IGSPe de los elementos tangibles y de la capacidad de respuesta están por debajo de este valor (7,74 y 8,01, respectivamente).

Las áreas susceptibles de mejora son:

- 1.- Falta de rapidez y agilidad para realizar los trámites burocráticos, relacionados con la acogida y el seguimiento. Demoras en los plazos para recibir las prestaciones. Muy acusado en la Ley de la Dependencia y en las discapacidades (respuesta a la pregunta abierta). Esto enlaza con la percepción por parte de las personas usuarias de que el servicio no se realiza con prontitud e interés. Así, un 22% de los encuestados piensan que los trámites realizados durante el servicio son lentos.
- 2.- El equipamiento del despacho y el aspecto de las instalaciones del Centro, no se consideran modernas ni atractivas (evaluación de la imagen del servicio).
- 3.- Problemas con la accesibilidad: Las personas usuarias solicitan más horas de consulta por la tarde. Al 26% de personas usuarias no les convienen los horarios de visita.
- 4.- Los materiales de comunicación (carteles, folletos) no siempre se entienden bien.

TABLA VIII. DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES: INSTALACIONES, PERSONAL, MATERIALES DE COMUNICACIÓN Y EQUIPOS

| Ítems | M.A. | D.S. | Media | Moda |
|---|------|------|-------|------|
| 1.- El despacho del TSS cuenta con un equipamiento moderno. | 7,28 | 1,92 | | 6 |
| 2.- Las instalaciones físicas del Centro son visualmente atractivas. | 7,10 | 2,09 | | 6 |
| 3.- El personal del Centro tiene un aspecto cuidado. | 8,50 | 1,58 | 7,74 | 10 |
| 4.- Los folletos, carteles, etc., relacionados con el servicio se entienden con facilidad | 8,09 | 1,71 | | 10 |

Nota: M.A.: media aritmética D.S.: desviación estándar
Media: media aritmética de toda la dimensión.

Fuente: elaboración propia.

TABLA IX. ALFA DE CRONBACH DE LAS DIMENSIONES

| Dimensión | Valor de alfa de Cronbach |
|------------------------|---------------------------|
| Seguridad | 0,92 |
| Empatía | 0,92 |
| Fiabilidad | 0,91 |
| Capacidad de respuesta | 0,89 |
| Elementos tangibles | 0,88 |
| General (22 ítems) | 0,97 |

Nota: Datos calculados con el programa DYANE.

Fuente: elaboración propia.

6. DISCUSIÓN

Una manera de definir la calidad percibida en el servicio es por el nivel de satisfacción que consigue la persona usuaria, en su interacción con el profesional (AEVAL, 2009). Aunque, la satisfacción y la calidad percibida están íntimamente relacionadas, no significan lo mismo y existe controversia en cuanto a su causalidad. Sin embargo, en la actualidad, la mayoría de los autores están de acuerdo en que la calidad en el servicio es un antecedente (causa) de la satisfacción de la persona usuaria. De tal modo que cuanto mayor sea la calidad percibida en el servicio, mayor será su satisfacción.

En el presente estudio, los índices generales de satisfacción ponderado y percibido son elevados (7,08 y 8,52 respectivamente). En una encuesta previa en el ámbito de la Atención Primaria de Salud, el valor encontrado del índice general de satisfacción ponderado fue de 7,21 (Murillo y Saurina, 2013) y en otro de 7,46 (Arrazola et al., 2015). En estudios realizados en los servicios comunitarios municipales, también se encuentra una elevada satisfacción percibida (9,06 sobre

TABLA X. MECANISMOS DE SATISFACCIÓN

| Variable o ítem | Coefficiente de correlación lineal | Puntuación en la encuesta (*) |
|--|------------------------------------|-------------------------------|
| Tiempo dedicado en la consulta | 0,94 | 9,44 |
| Cortesía y amabilidad | 0,91 | 9,53 |
| Inspirar confianza | 0,92 | 9,38 |
| Escuchar las quejas | 0,92 | 9,27 |
| Comprender las necesidades | 0,89 | 9,20 |
| Interés en las necesidades del usuario | 0,89 | 8,25 |
| Explicarse con claridad | 0,86 | 9,26 |
| Realizar un seguimiento personalizado | 0,85 | 9,03 |
| Interés en solucionar los problemas | 0,85 | 9,22 |

Nota: Coeficiente de correlación lineal entre la variable satisfacción y diferentes ítems con elevados valores positivos y significación estadística ($p < 0,01$). (*) Puntuaciones hechas por los usuarios en la encuesta de satisfacción percibida, sobre cada uno de los ítems. Datos calculados con el programa DYANE.

Fuente: elaboración propia.

10) (Arenas, 2015) y (4,64 sobre 5) (De la Peña, 2014). Así pues, podemos clasificar a las personas usuarias del presente estudio como "muy satisfechas" con el servicio. Estos buenos resultados podrían explicarse por la buena relación profesional-persona usuaria y por el mayor grado de tolerancia, que se observa en las personas usuarias muy satisfechas (Lovelock et al., 2018).

Los atributos de la calidad percibida más relacionados con la satisfacción pertenecen al factor calidad funcional o "a la prestación del servicio" o "al proceso". Estos atributos son: la cortesía y la amabilidad, la transmisión de confianza, el interés en las quejas y sugerencias, el tiempo dedicado en la consulta, comunicarse de manera clara y comprensible, el seguimiento personalizado, el interés demostrado en solucionar los problemas, comprender las necesidades planteadas y preocuparse de los intereses de la persona usuaria. De tal forma que, la satisfacción depende de la presencia de estas características en la relación profesional-persona usuaria. Esta interacción es conocida como "el momento de la verdad" (Carlzon, 1991) jugando un papel fundamental, la interac-

ción socioemocional del profesional con la persona usuaria y viceversa.

La dimensión seguridad, que incluye aspectos como la cortesía, la comunicación, la confianza, la profesionalidad y la credibilidad, es la dimensión de la calidad percibida mejor valorada; seguida de la empatía y la fiabilidad. Estas tres dimensiones dependen básicamente del desempeño del profesional. En estudios realizados en los servicios municipales también se ha encontrado la seguridad como una de las más valoradas (9,23 sobre 10), siendo la capacidad de respuesta, la dimensión peor valorada (Arenas, 2015).

Sobre las áreas de mejora, destacamos las que hacen referencia a la lentitud de los trámites burocráticos, que están relacionados con déficits en la gestión de algunos procesos, en su mayoría entre los sistemas de apoyo del profesional, que merman la capacidad de respuesta del TSS y que inciden en el resultado final (calidad técnica); poniendo de manifiesto la importancia de los procesos para valorar la calidad en su conjunto (Murguía, 2003). Otra deficiencia es la de no disponer de una amplitud de horarios de visita que se adecuen a las necesidades de las personas usuarias, lo que dificulta el acceso a una parte importante de estos. Estos hechos coinciden con los de otros autores, considerando como aspectos faltos de calidad los referidos a la apariencia de las instalaciones, la lentitud en los tiempos de tramitación y de respuesta a las peticiones de las personas usuarias (burocracia), los tiempos de espera, los problemas de accesibilidad y la necesidad de disponer de más profesionales, entre otros (Díaz, 2005; Giménez-Bertomeu, et al., 2012).

La limitación más importante de este estudio es el tamaño de la muestra. Para 65 personas usuarias con un nivel de confianza del 95% el error de muestreo es del 12,26 %. Aunque no invalida los resultados, recomendamos repetir el estudio con una muestra mayor, para confirmar los resultados y mejorar la precisión.

7. CONCLUSIONES

En resumen, poner de manifiesto la elevada satisfacción de la persona usuaria, que se relaciona principalmente con las características de la relación profesional-persona usuaria; destacando los aspectos relacionados con las siguientes dimensiones: la seguridad (cortesía y amabilidad, el tiempo dedicado en la consulta, la confianza que inspira el profesional y ser receptivo a las quejas y sugerencias), la empatía (seguimiento personal del caso y comprender las necesidades e intereses de las personas usuarias) y la fiabilidad del profesional (informar de una manera clara y comprensible e

interés en solucionar los problemas), que explican la elevada satisfacción.

La calidad percibida del servicio es también alta, sobre todo por la elevada satisfacción y fidelidad, pero queda ensombrecida por las deficiencias en aspectos que no dependen tanto del profesional como: la capacidad de respuesta (falta de rapidez, agilidad y diligencia para realizar los trámites burocráticos), las dificultades en la accesibilidad, las deficiencias en los materiales de comunicación y la necesidad de modernizar las instalaciones.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) (2009). *“Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos”*. [Archivo PDF]. Ministerio de Hacienda y Función Pública. http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf
- Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los servicios (AEVAL) (2014). *“Guía para la realización de estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios”*. [Archivo PDF] Ministerio de Hacienda y Función Pública. https://funcionpublica.hacienda.gob.es/dam/es/portalsefp/gobernanza-publica/calidad/Methodolog-as-y-Guias/Guia-AD-ES/Guia_ADyES_2014.pdf.pdf
- Arenas, M. (2015) Calidad percibida en los servicios sociales de inclusión. Una aproximación desde el caso de Avilés (Asturias). *Cuadernos De Trabajo Social*, 28(1), 115-125. https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2015.v.28.n1.47882
- Arazola-Vacas, M., Hevia-Payá, J., y Rodríguez-Esteban, L. (2015). ¿Qué factores ayudan a explicar la satisfacción con la Atención Primaria en España? *Rev. Calid Asistencial*, 30(5), 226-236.
- Bengoa, MA., y Celorio, MJ. (2003). Nuevas estrategias en la provisión de servicios humanos y clientes consumidores. Una visión desde el trabajo social. En: Setién ML, Sacanell E (eds.). *La Calidad de los servicios Sociales: Conceptos y experiencias*. (págs. 133-146). Valencia: Tirant lo Blanch.
- Carlzon, J (1991). *El momento de la verdad*. Madrid. Diaz de Santos.
- Cottle, D. (1990) *El servicio centrado en el cliente*. Madrid: Diaz de Santos.
- De la Peña Salas, E. (2014). 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 (1), 115-125. https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2014.v27.n1.42386
- Del Molino, JP., Moreno, JM., Moreno, MT., Morillas, PP., Palacios, JL., Rodicio, B., y Salgado J. (2008). *Modelo Q+D: como medir la satisfacción del cliente más allá de la calidad percibida*. Madrid: AENOR.
- Díaz, R. (2005). La calidad percibida en la sanidad Pública. *Rev. Calid. Asistencial*, 20(1), 35-42.
- Giménez-Bertomeu, VM, Doménech-López, Y, Lillo-Beneyto, A, y Lorenzo-García, J. (2012). La calidad de los servicios sociales de atención primaria desde la perspectiva de las personas usuarias. *Portularia*. XII, 61-71. <https://doi.org/10.5218/PRST.2012.0007>
- Grönroos, Ch. (1994). *Gestión y Marketing de servicios: La gestión de los momentos de la verdad*. Madrid. Díaz de Santos.
- Hayes, BE (1995). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Barcelona: Gestión 2000.
- Hill, N., y Alexander, J. (2001). *Manual de satisfacción del cliente y evaluación de la fidelidad*. Madrid: AENOR.
- Ley 12/2007 de 11 de octubre de Servicios Sociales (LGSS, 2007). Boletín Oficial del Estado-A-2007-19189, 6 de noviembre de 2007. <https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-19189-consolidado.pdf>
- Lovelock, Ch., Reynoso, J., D'Andrea, G., Huete, L., y Wirtz J. (2018). *Administración de servicios*. México: Pearson.
- Martínez-Tur, V., Peiró, JM., y Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Madrid: Síntesis.
- Murguía, MJ. (2003). La gestión de procesos como instrumento de mejora en los servicios sociales. En: Setién ML, Sacanell E (eds.). *La Calidad de los servicios Sociales: Conceptos y experiencias*. (págs. 199-206). Valencia: Tirant lo Blanch.
- Murillo, C., y Saurina, C. (2013). Medida de la importancia de las dimensiones de la satisfacción en la provisión de servicios de salud *Gac Sanit* 27(4), 304-309.
- Salvador, MJ. (2003). Criterios de calidad en los servicios de atención a las personas. En: Setién ML, Sacanell E (eds.). *La Calidad de los servicios Sociales: Conceptos y experiencias*. (págs. 147-175) Valencia: Tirant lo Blanch.
- Santesmases, AM (2009). *DYANE versión 4. Diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercado*. Barcelona: Pirámide.
- Ugalde, M. (2003). Los componentes básicos de la calidad total. En: Setién ML, Sacanell E. (eds.) *La Calidad de los servicios Sociales: conceptos y experiencias*. (págs. 19-23) Valencia: Tirant lo Blanch.
- Zeithaml, VA., Parasuraman, A., y Berry, L (1993). *Calidad Total en la gestión de los servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

APENDICE: LA ENCUESTA



CUESTIONARIO

¡Buenos días!, estamos realizando una encuesta para conocer su opinión sobre el servicio prestado por la consulta del Trabajador/a Social Sanitario. Esto nos ayudará a mejorar nuestro servicio. Esta encuesta es anónima, confidencial y vd. ha sido elegida al azar. La información nunca será tratada individualmente, sino de forma global con otras informaciones

LEA ATENTAMENTE LAS PREGUNTAS y marque con bolígrafo (X) la respuesta, según su grado de acuerdo o desacuerdo con la sentencia de la izquierda, siendo 1= Totalmente en desacuerdo y hasta el 10 = Totalmente de acuerdo.!. Le rogamos no deje de contestar ninguna pregunta y conteste con la máxima sinceridad. ¡Muchas gracias por su colaboración!

Por favor, Marque con una (X) una sola casilla

| | Totalmente en desacuerdo | | | | | | | | | Totalmente de acuerdo |
|--|--------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------------------|
| 1. El despacho del trabajador/a Social cuenta con un equipamiento moderno | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 2. Las instalaciones físicas del Centro son visualmente atractivas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 3. El personal del Centro presenta un aspecto cuidado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 4. Los materiales asociados con el servicio (folletos, tripticos, carteles, etc), se entienden con facilidad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 5. Cuando el Trabajador/a Social acuerda hacer algo en cierto tiempo, lo cumple | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 6. Cuando vd. tiene un problema, el Trabajador/a Social muestra interés en solucionarlo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 7. El servicio ofrecido por el Centro se realiza de forma correcta, desde el primer momento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 8. El Trabajador/a Social me informa de una manera clara y comprensible. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 9. El servicio que presta el Centro se realiza, sin cometer errores. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 10. El personal administrativo me informa con precisión de cuando se realizarán los servicios ofrecidos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11. El servicio ofrecido se presta de forma diligente (con prontitud e interés). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 12. Si necesito una visita urgente, el personal administrativo esta disponible para ayudarme. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 13. Los trabajos burocráticos relacionados con la acogida y seguimiento, tales como entrevistas, informes, cuestionarios,...se realizan con agilidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 14. El comportamiento del Trabajador/a Social me inspira confianza. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 15. El personal administrativo esta totalmente cualificado para las tareas que realiza. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | Totalmente en desacuerdo | | | | | | | | | | Totalmente de acuerdo |
|---|--------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----------------------|
| 16. El Trabajador/a Social se comporta de manera amable y cortés con vd. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 17. El Trabajador/a Social le dedica suficiente tiempo, en cada visita. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 18. EL Trabajador/a Social recoge mis quejas y sugerencias, como persona usuaria | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 19. La consulta del Trabajador/a social tiene horarios de atención, que se adaptan a mis necesidades como persona usuaria. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 20. El Trabajador/a Social hace un seguimiento personalizado de mi caso. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 21. El Trabajador/a Social tiene presente mis intereses. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 22. El Trabajador/a Social comprende cuales son mis necesidades específicas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| | Totalmente insatisfecho | | | | | | | | | | Totalmente satisfecho |
| 23. Indique del 1 al 10, su grado de satisfacción con el servicio prestado por el Trabajador/a Social | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 24. La Calidad del servicio prestado por el Trabajador/a social ha superado mis expectativas. Siendo 1= Totalmente en desacuerdo y 10 = Totalmente de acuerdo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 25. Si fuera necesario, recomendaria a un amigo, ir a ver al Trabajador/a Social. Siendo 1=Totalmente en desacuerdo y 10 = Totalmente de acuerdo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |

Marque con una (X) la respuesta correcta

| | | |
|---|---|--|
| P. 26. SEXO: Usted es: <input type="checkbox"/> 1. VARON <input type="checkbox"/> 2. MUJER | P. 29. Su situación laboral es.. <input type="checkbox"/> 1. Activo <input type="checkbox"/> 2. Jubilado/Pensionista <input type="checkbox"/> 3. Ama de casa <input type="checkbox"/> 4. Desempleado <input type="checkbox"/> 5. Estudiante <input type="checkbox"/> 6. Otros | P. 32. Su estado civil es.. <input type="checkbox"/> 1. Soltero/a <input type="checkbox"/> 2. Casado/a <input type="checkbox"/> 3. Separado/a o Divorciado/a <input type="checkbox"/> 4. En pareja de hecho <input type="checkbox"/> 5. Viudo/a |
| P. 27. Por favor, indique la edad de su último cumpleaños: _____ | P. 30. ¿Donde nació? <input type="checkbox"/> 1. España <input type="checkbox"/> 2. En otro pais (Indique)_____ | P. 33. ¿ Es la primera vez que viene a la consulta del Trabajador Social? <input type="checkbox"/> 1. SI <input type="checkbox"/> 2. NO |
| P. 28. Su nivel de estudios terminados es.. <input type="checkbox"/> 1. Sin estudios <input type="checkbox"/> 2. Primarios/EGB/BUP <input type="checkbox"/> 3. Bachillerato superior/ESO <input type="checkbox"/> 4. Diplomado/a <input type="checkbox"/> 5. Formacion profesional/Ciclos formativos <input type="checkbox"/> 6. Licenciado/a <input type="checkbox"/> 7. Doctor/a | P. 31. ¿Cuantos hijos tiene? _____ | |

P. 34. ¿Desea ampliar su opinión o añadir algún problema o sugerencia?.¿QUE MEJORARÍA DEL SERVICIO?