

## Evaluación de la Calidad de los Servicios Sociales Comunitarios de Málaga: Un éxito compartido

El Área de Derechos Sociales, Diversidad, Igualdad y Accesibilidad del Ayuntamiento de Málaga, mediante el Observatorio Municipal para la Inclusión Social, en colaboración con la Cátedra de Inclusión Social de la Universidad de Málaga, han llevado a cabo una investigación que analiza la calidad de los servicios prestados en los 12 Centros de Servicios Sociales Comunitarios del municipio.

### **Antecedentes y Objetivos del Estudio**

El estudio responde a la creciente preocupación por mejorar la calidad en la gestión de los Servicios Sociales, una tendencia que ha ganado importancia en los últimos años. Los Sistemas de Gestión de la Calidad son esenciales para garantizar una atención eficiente y adaptada a las necesidades de la población. En este contexto, la Ley 9/2016 de Servicios Sociales de Andalucía destaca la necesidad de establecer un sistema de acreditación de la calidad y una revisión constante de los resultados. Además, enfatiza el derecho de las personas usuarias a participar en los procesos de evaluación, especialmente aquellas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad.

Con este marco de referencia, el proyecto ha tenido como principal objetivo conocer la percepción y satisfacción de las personas usuarias en relación a la atención recibida en sus Centros de Servicios Sociales Comunitarios de referencia, de forma que sus opiniones sirvan para establecer propuestas que permitan una gestión y funcionamiento más eficaces.

### **Metodología y Participación**

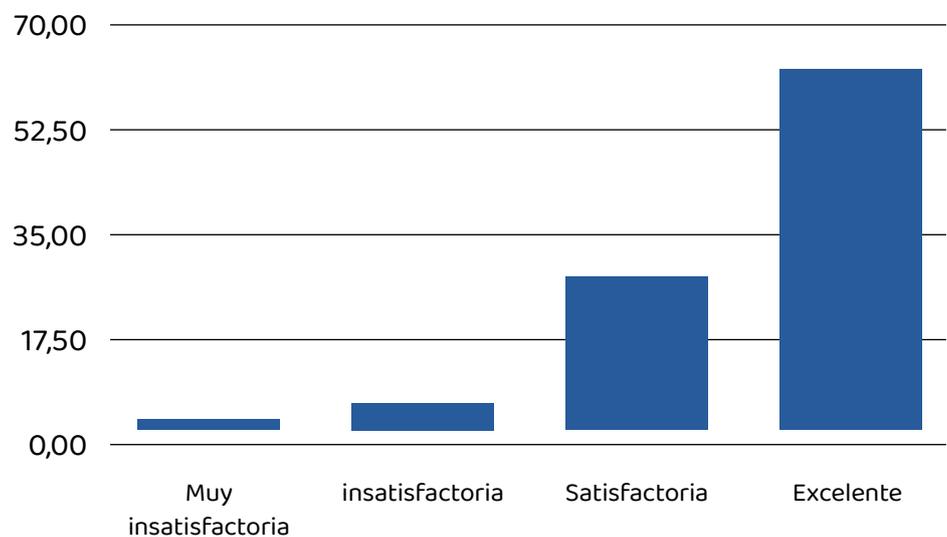
El proyecto se ha desarrollado en dos fases, realizadas entre febrero de 2023 y junio de 2024, y ha contado con el testimonio de 800 personas usuarias, las cuales cumplimentaron una encuesta de manera presencial en los distintos Centros de Servicios Sociales Comunitarios, guiada por estudiantes pertenecientes a los Grados en Trabajo Social y Psicología de la Universidad de Málaga. La participación fue totalmente voluntaria y anónima, garantizándose el cumplimiento de todas las consideraciones éticas necesarias para este tipo de investigaciones.

El cuestionario utilizado, basado en la escala SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988), no sólo incluyó preguntas relativas a la calidad del servicio percibida, sino también sobre el perfil sociodemográfico de los/as participantes. Esto permitió obtener una visión más amplia y detallada de las experiencias y expectativas de las usuarias y usuarios de los Centros.

## Resultados destacados

Cabe mencionar que, tras un análisis preliminar de los datos, los resultados del estudio son sumamente positivos, ya que más del 90% de las personas encuestadas ha valorado la atención recibida como “satisfactoria” o “excelente” (Figura 1) y, en un porcentaje similar, recomendaría la entidad pública a otros familiares y/o personas de su entorno.

Figura 1. Valoración general del Centro de Servicios Sociales Comunitarios



**Fuente:** Elaboración propia

En concreto, de las dimensiones estudiadas, la variable “Comprensión y empatía” ha recibido la puntuación más elevada, con un promedio de 2.57 sobre 3, lo que refleja la alta calidad de la interacción entre profesionales y personas usuarias. Por otro lado, la “Capacidad de respuesta” ha obtenido la puntuación más baja, aunque dentro de un rango positivo, con un promedio de 2.32.

Aspectos como la apariencia y presentación de los/as profesionales, su amabilidad, cercanía y cualificación también han sido valorados positivamente. Sin embargo, se han identificado áreas potenciales para la mejora, señalando la población usuaria la necesidad de incrementar sus conocimientos sobre los servicios y trámites telemáticos existentes, reducir los tiempos de espera para ser atendidos/as y fomentar una participación más activa en la comunidad.

### **Conclusiones y Agradecimientos**

Los hallazgos encontrados hasta el momento concluyen que, en general, los usuarios y usuarias de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios del municipio de Málaga poseen una percepción muy positiva sobre la atención recibida. Estos resultados son, además, una valiosa herramienta para las y los profesionales de los mismos, permitiéndoles analizar la eficacia de su trabajo, verificar si se están alcanzando los objetivos previstos, fortalecer la interacción con los usuarios/as, así como promover el desarrollo de actuaciones que respondan de manera concreta a las necesidades de la ciudadanía.

Desde el Observatorio Municipal para la Inclusión Social y la Cátedra de Inclusión Social de la Universidad de Málaga, queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas participantes en el estudio. En particular, dar las gracias a los usuarios y usuarias que, de manera desinteresada, compartieron sus experiencias y opiniones, esenciales para obtener una visión más cercana del contexto en el que se desarrolla la intervención social. Del mismo modo, extender nuestro agradecimiento a las alumnas y alumnos de la Universidad de Málaga por su compromiso y profesionalidad durante el proceso de recogida de datos. Su participación ha sido fundamental para la consecución de este proyecto, pero también les ha brindado la oportunidad de desarrollar habilidades prácticas para su futuro ejercicio profesional y comprender la importancia de la evaluación de los servicios en este ámbito.

Por último, resaltar el apoyo e implicación de las/os profesionales de los 12 Centros de Servicios Sociales Comunitarios, esenciales para lograr estos resultados. Su esfuerzo diario por ofrecer una atención de calidad se refleja en el alto grado de satisfacción manifestado por las personas usuarias.

Gracias a todas las personas involucradas, la presente investigación no sólo va a ayudar a identificar posibles áreas de mejora, sino que también nos inspira a seguir trabajando en pro de una gestión más eficiente y cercana de los Servicios Sociales.

### **Perspectivas futuras**

El Ayuntamiento de Málaga y la Universidad de Málaga se comprometen a continuar evaluando y mejorando la calidad de los servicios ofrecidos. Así, la información recopilada en este estudio será utilizada para desarrollar nuevas estrategias y acciones que respondan de manera concreta a las necesidades de la ciudadanía. Asimismo, se continuará fomentando la participación activa de las usuarias y usuarios en estos procesos, asegurando que sus voces sean escuchadas y consideradas en la toma de decisiones.

Podéis consultar la página web de la Cátedra de Inclusión Social  
<https://www.uma.es/catedra-de-inclusion-social/>

Y la página web del Observatorio Municipal para la Inclusión Social  
<http://observatoriosocial.malaga.eu>

**Fuente:** Equipo Técnico del Observatorio Municipal para la Inclusión Social