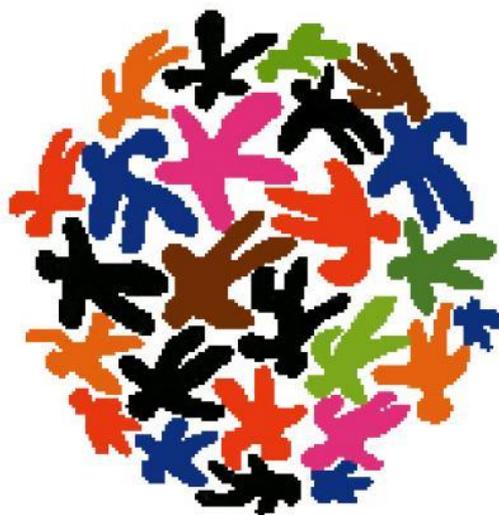


LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS



D. JOSE ANTONIO TORRES FERNANDEZ

D^a NURIA PAEZ RUIZ DE ANGULO

ENERO 2002

Investigación Para DOCTORADO

Dirección: D. ALFREDO FIERRO BARDAJÍ

UNIVERSIDAD DE MALAGA

1. INTRODUCCIÓN	3
2. FUNDAMENTACION	5
3. OBJETIVOS.	11
4. METODOLOGÍA.	11
5. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.	21
5.1. PERFIL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA.	21
5.1.1. Por Zonas:	21
Estado Civil:	21
Condición de Usuario	22
Situación Laboral	22
Nivel de instrucción	23
5.1.2. Por condición de usuario.	25
Estado civil.	25
Situación laboral.	26
Nivel de Instrucción.	27
5.2. ANÁLISIS SOBRE CONOCIMIENTO CONSTRUIDO.	29
5.2.1. Análisis de diferencias entre zonas.	29
Recursos humanos de un centro de SS.SS.CC.	29
Funciones de los profesionales conocidos.	30
Dependencia administrativa.	32
Ubicación y horario de atención.	33
Población que se atiende (real e ideal).	34
Dirección e importancia.	36
5.2.2. Análisis de resultados entre usuarios y no usuarios..	37
Recursos Humanos de un Centro de SS.SS.CC.	37
6. CONCLUSIONES.	47
7. BIBLIOGRAFÍA	51

RESUMEN

El presente trabajo, en el marco del Doctorado sobre Estrés y Afrontamiento de la Universidad de Málaga, pretende obtener información sobre el nivel de conocimiento construido acerca de los servicios sociales comunitarios en la población de la provincia de Málaga, verificando las diferencias existentes en función de la zona de pertenencia (rural, semiurbana, urbana).

Para obtener los datos necesarios para la investigación se elaboró una encuesta psicosocial ad hoc, que incluía datos de identificación, variables sobre grado de conocimiento de sus centros de servicios sociales comunitarios y variables sobre la calidad en la atención profesional.

Los datos obtenidos con esta investigación nos han permitido bosquejar algunas de las variables que deben ser tenidas en cuenta en este continuo proceso de adaptación, donde el conocimiento de la población se convierte en un baremo de la eficacia y de la capacidad de llegar al fondo de los problemas sociales desde nuestras instituciones.

ABSTRACT

The present work, in the framework of the Doctorate on Stress and Coping of the University of Malaga, aims to obtain information on the level of knowledge built about community social services in the population of the province of Malaga, verifying the existing differences in terms of the zone of belonging (rural, semi-urban, urban).

To obtain the necessary data for the research, an ad hoc psychosocial survey was elaborated, which included identification data, variables on the degree of knowledge of their community social service centers and variables on the quality of professional care.

The data obtained with this research has allowed us to sketch some of the variables that should be taken into account in this continuous process of adaptation, where knowledge of the population becomes a yardstick of effectiveness and the ability to reach the bottom of the social problems from our institutions.

Palabras clave: servicios sociales comunitarios, conocimiento construido, percepción social

keywords: *community social services, built knowledge, social perception*

1. INTRODUCCIÓN

El Estado de Bienestar se desarrolla a través de los Sistemas Públicos de Protección Social donde se enmarcan los Servicios Sociales y dentro de éstos, los **Servicios Sociales Comunitarios** (en adelante SS.SS.CC.) como un primer nivel de atención al ciudadano, lo que obliga a los profesionales a enfrentarse a un amplio abanico de situaciones complejas. A ello se suma el hecho de que, desde todos los puntos de vista, la historia de los SS.SS.CC. es aún muy corta, lo que evidencia que somos un servicio en crecimiento, una organización en desarrollo, cuyo elemento primordial son los recursos humanos, que se caracterizan por su juventud y su cualificación profesional. Siguiendo una terminología propia podríamos decir que somos una "familia multiproblemática" sometida a tensiones, y tratando de elegir las vías que le permitan desarrollarse y adaptarse plena y universalmente, en los distintos sistemas.

Es este último fin lo que impulsa a los profesionales a ésta u otras investigaciones. Nosotros nos hacemos eco de ello, considerando que nuestro esfuerzo no puede ni debe verse limitado, sino que estamos obligados/as a participar en la construcción del sistema, creando un servicio adaptado a la realidad y de mayor calidad.

Debemos pues dejar de lamentarnos de las constantes crisis que parecen socavar lo conseguido, y entender que forman parte de nuestro propio crecimiento, para posicionarnos en posturas que permitan la permeabilidad del sistema.

2. FUNDAMENTACION

La existencia de una organización depende de una serie de elementos, y de su combinación de la forma más adecuada, en relación a las condiciones ambientales externas en que esa organización se encuentra viviendo y actuando. Dichos elementos, tal como señala GALLEGO (1991), deben mantener un equilibrio entre si, esto es, si hay cambios en el entorno es necesario que se produzcan cambios en los distintos elementos para conseguir mantener la organización ajustada con eficiencia a la realidad en la que opera. Se considera, desde un punto de vista sistémico, que las organizaciones están en constante interacción con su medio ambiente manteniendo un equilibrio dinámico . Por tanto es necesario para la supervivencia del sistema un proceso continuo de flujos de entrada, transformación y salida.

Creemos, que el concepto de **calidad total**, manejado actualmente con asiduidad en el mundo empresarial, tiene bastantes puntos de encuentro con la conceptualización que se hace de la organización desde el modelo sistémico. Es más, podemos afirmar que la calidad total encuentra su razón de existir en dicho modelo teórico:

ORGANIZACIÓN	CALIDAD TOTAL
<p>1. Sistema ambiental Macro sistema Exosistema</p>	<p style="text-align: center;">1. Calidad de vida (C.V.)</p> <p>* Externa Productos o servicios que ayudan a la salud. Proporcionan una mejor calidad de vida a los clientes con los productos o servicios.</p>
<p>2. Sistema Psicosocial - Recursos Humanos - Aptitudes - Percepciones - Motivaciones - Dinámica de grupos - Liderazgo-Comunicación - Relaciones interpersonales.</p>	<p>* Interna Ambiente motivador y participativo Buen clima Comunicaciones abiertas Bajo nivel de estres Posibilidades de desarrollo personal</p>
<p>3. Sistema Técnico - conocimiento</p>	<p>2. Calidad de Producto (CP) - productos que se usan</p>

-Técnicas	- productos que se crean
- Instalaciones	- producto adaptado a necesidades del cliente.
- Equipo	
4. Sistema de objetivos y valores	3. Calidad de Servicio (CS)
- cultura	* Interna
- filosofía	- implantación cadena usuario/ empresa
- objetivos generales	* Externa
- Objetivos de grupo	- orientación de la empresa al cliente
	- uso del full marketing
	- eficaz servicio técnico al cliente
5. Sistema administrativo	4. Calidad de gestión (CG)
- Fijación de objetivos	* Externa: preocupación por dar un servicio al cliente de acuerdo a sus necesidades
- Planificación	* Interna:
- Integración	- Preocupación compensada por la producción, calidad y recursos humanos
- Organización	
- Instrumentación	
- Control	
6. Sistema estructural	
- Tareas	- Estilos de dirección y mandos participativos.
- Flujo de trabajo	
- Procedimiento	
- Reglas	
- Flujo de información	
- Autoridad	
- Grupos de trabajo.	

La calidad total define los distintos puntos a considerar para desarrollar su gestión en la organización permitiendo reflexionar sobre aspectos ya cubiertos y sobre las debilidades más notorias que exijan pronta solución. Preocuparse por la calidad en cualquiera de los puntos reseñados, implica preocuparse por la no calidad, ir a su caza en toda la organización.

En las organizaciones públicas se cae frecuentemente en la falacia de considerar que, puesto que sus contenidos no son beneficiosos, es justificable la no calidad en la gestión y en la atención al cliente. Desde nuestro punto de

vista, **la calidad total debe constituirse en un imperativo que marque toda la atención en la Administración Pública** asegurando, además, que se establezcan procesos y estructuras que la afiancen, tal y como se observa en la moderna gestión empresarial. Siguiendo a Senlle (1993) Las razones que consideramos que lo justifican son:

- 1.- Para asegurar el futuro y la continuidad de los equipos.
- 2.- Por economía y para reducir el déficit.
- 3.- Para mejorar el servicio entre los profesionales de la organización.
- 4.- Para mejorar el servicio al usuario.
- 5.- Para integrar al usuario en la organización.
- 6.- Para mejorar la imagen.
- 7.- Para ser más competitivo.
- 8.- Para mejorar la gestión.
- 9.- Para obtener resultados en los objetivos y en la economía.
- 10.- Para potenciar el estilo de liderazgo.

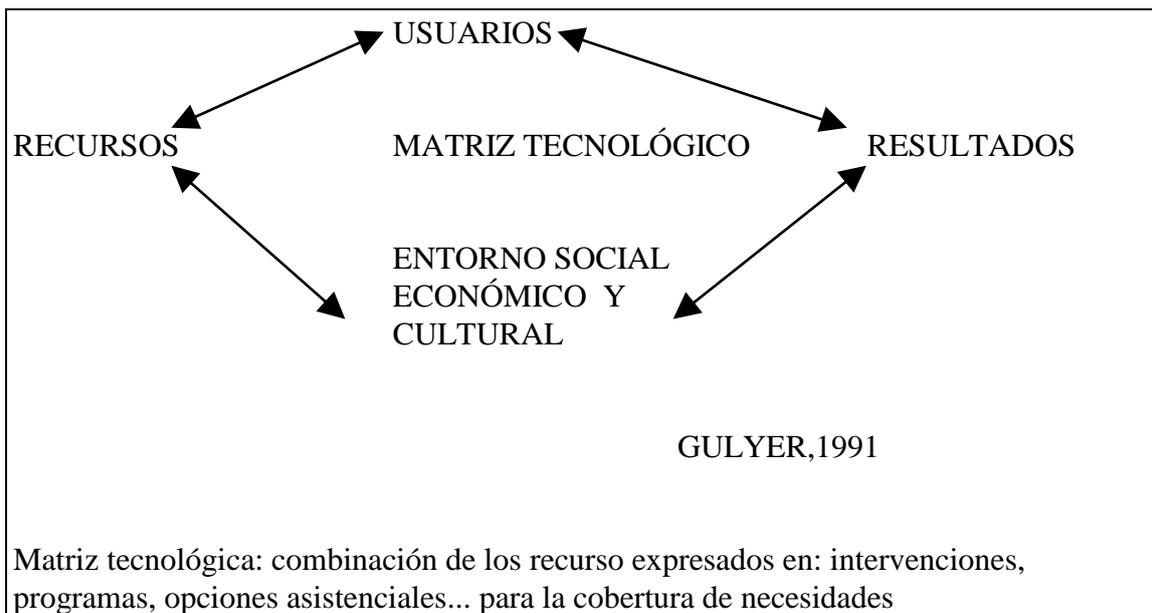
Así. la administración debe diseñar, definir y producir un servicio o producto (“que” y “como”), teniendo presente que los ciudadanos son clientes a quienes servir (“para quien”).

En el ámbito de los SS.SS.CC., se añaden matices de complejidad que justifican el interés por la calidad total, tales como:

- Hemos de evitar el **cuestionamiento de su existencia** en la Administración Pública.
- Hemos de **adecuar la oferta a las necesidades reales del usuario**, individualmente o en sociedad.
- Hemos de conseguir, para garantizar lo anterior, **que la interdisciplinariedad sea un *modus operandi*** que permita que los profesionales aporten los servicios que los objetivos de la organización demanden de ellos.
- Hemos de asegurar **que los usuarios participen de la organización**, no solo en vías de la calidad total, sino también para dar cumplimiento a los supuestos básicos de la intervención comunitaria.

El considerar a la organización como un sistema inmerso en un suprasistema nos obliga a centrar nuestros esfuerzos no sólo en el análisis de

los elementos que la integran (subsistemas) sino también en **la relación entre la organización y su medio ambiente**, aspecto sobre el cuál va a versar este trabajo, ya que, desde una comprensión sistémica de las organizaciones entendemos que la interacción de las personas realizan con éstas se ven seleccionadas por los sujetos en función de la percepción social previa, lo cual puede a su vez condicionar las atenciones hacia el ciudadano del servicio, circuito que se constituye retroalimentándose sin fin.



Consideramos necesario que para implantar estrategias que conlleven calidad total como principio de desempeño, necesitamos disponer de elementos que nos permitan enjuiciar los servicios, es decir, **saber qué es lo que el usuario conoce de SS.SS.CC.**, qué es aquello que piensa que le podemos ofrecer; la realidad es que lo que creemos que necesitan no está muy claro en el sistema de servicios sociales, en contraposición a otros como salud o educación.

Nos interesa la información que posee no solo el que ha sido o es usuario del servicio (**usuario real**), sino también la de aquel que no habiendo acudido nunca, puede acudir (**usuario potencial**), como parte que es de la población general, susceptible de necesitar de nuestra atención en base al principio de universalidad del sistema.

Lo que nos planteamos conocer es lo que hemos llamado **conocimiento construido**, aquello que el sujeto percibe sobre el servicio, sea usuario real o potencial, la percepción social que éstos poseen acerca de nosotros y nosotras a través de procesos cognitivos de inferencia y atribución. Hablamos aquí de nosotros y nosotras porque creemos que, en SS.SS.CC., la construcción del conocimiento se realiza ante todo a partir del factor humano, que es el recurso por antonomasia del sistema de protección social al que pertenece.

Cuando estudiamos un sistema hemos de tener en cuenta su historia. En nuestro caso, es un elemento imprescindible para comentar diferentes líneas interpretativas, ya que el desarrollo de los SS.SS.CC. ha sido claramente diferente en distintas zonas de la provincia.

1.- SS.SS.CC. en Málaga capital.

Los SS.SS.CC. existen en Málaga capital desde hace nueve años, con la aparición de Asistentes Sociales contratados, siendo competencia del Ayuntamiento, dándose un periodo de expansión progresiva que ha generado en la actualidad una cobertura de todo el territorio a través de U.T.S.'s, dividido en cuatro Distritos (Norte, Centro, Este y Oeste). La presencia de educadores es constante desde hace ocho años, siendo importante señalar que en la atención al público que se presta desde 1992, (fecha de la última redistribución territorial) cada una de las UTS cuenta con dos educadores, al menos, en el Distrito Centro. En relación al psicólogo, diremos que su incorporación ha sido reciente, viéndose limitada a un solo distrito y participando en las actividades del centro al que pertenece tanto en su papel de "Equipo Técnico" como en sus intervenciones directas en los propios proyectos.

2.- SS.SS.CC. en Velez Málaga.

La pertenencia administrativa de los SS.SS.CC. ha sido diferente en el transcurso de los ocho años que lleva el servicio intentando instaurarse en el territorio. Así, en su comienzo fue de carácter municipal con contratación de trabajadores sociales, para luego verse traspasada a la Diputación Provincial de Málaga, durante casi cuatro años y por último, producirse el debate de su regreso al Ayuntamiento.

Educadores y psicólogos se constituyen como parte integrante del servicios en 1990, apenas hace cuatro años. Durante cierto tiempo es compartida la titularidad del servicio (ambas empresas son contratantes) por la Diputación y el Ayuntamiento.

En lo referente a las funciones del psicólogo estas han ido variando como la dependencia administrativa del Centro.

3. SS.SS.CC: en zonas rurales.

La zona rural esta compuesta por dos zonas de trabajo social que iniciaron su servicios hace ocho años dependiendo administrativamente de la Diputación Provincial de Málaga.

Los profesionales que lo componían eran asistentes sociales y un educador para la zona de la Serranía de Ronda y otro para la de Campillos y Archidona. con respecto al educador era persona adscrito a un servicio especializado de la Diputación. En la actualidad esta figura profesional no existe en la zona de la Serranía de ronda desde hace aproximadamente dos años.

La incorporación del psicólogo fue hace cuatro años, aunque sus funciones siguen aún sin delimitar y ocurriendo una diferente distribución de funciones en las dos zonas de trabajo que componen la zona rural objeto de nuestro estudio. En concreto en la zona de la Serrania de Ronda sus funciones

están definidas por la sustitución de los profesionales ausentes. En la zona de Campillos sus funciones son principalmente de intervenciones puntuales en casos y un mal definido “apoyo técnico”.

3. OBJETIVOS.

1. Verificar las diferencias existentes entre los entrevistados en función de estado civil, situación laboral y nivel de instrucción por zona de pertenencia y condición de usuario.
2. Obtener información sobre el nivel de conocimiento construido acerca de los servicios sociales comunitarios en la población de la provincia de Málaga.
 - a. Verificar las diferencias existentes en función de la zona de pertenencia(rural, semiurbana, urbana).
 - b. Verificar las diferencias existentes en función de la condición de usuarios .
3. Obtener una aproximación de la percepción de la calidad de los SS.SS.CC por la población de la provincia de Málaga.
 - a. Verificar las diferencias existentes en función de la zona de pertenencia.

4. METODOLOGÍA.

4.1. POBLACIÓN DIANA

Población asignada a los Centros de Servicios Sociales Comunitarios de cuatro Zonas de Trabajo Social de la Provincia de Málaga : Distrito Centro de Málaga capital; Serranía de Ronda; Campillos y Vélez-Málaga, con un total de 192.030 habitantes.

Criterios geográficos y administrativos nos han servido para homogeneizar los distintos territorios conformando las diferencias y semejanzas entre ellos. Así:

1. Distrito Centro de Málaga capital: zona urbana.

- Forma parte de un solo municipio.
- Sistema económico fundamentado en el sector servicios.
- Situado en el litoral Mediterráneo, en la zona Sur-Centro de la provincia.

2. Vélez-Málaga: zona semiurbana.

- Un solo municipio situado en la comarca de la Axarquía, con dos núcleos poblacionales de importancia, Vélez- Málaga y Torre del Mar, y nueve anejos.
- Población clasificada como semiurbana, puesto que se encuentra a caballo entre la cultura urbana y rural.
- Sistema económico compartido entre el sector servicios, el turismo y medios tradicionales de explotación como agricultura y pesca.
- Geográficamente situada junto al litoral Mediterráneo en la zona Sur-Oriental de la provincia.

3. Campillos y Serranía de Ronda : zona rural.

- Treinta municipios situados veinte de ellos en la comarca de Ronda y diez en la comarca de Antequera, caracterizándose por una fuerte dispersión, y siendo Campillos el núcleo de más peso.
- Población con características rurales que, aunque separadas administrativamente, comparten el mismo modus vivendi.
- Sistema económico fundamentado en la agricultura y la ganadería, con impulso de la industria agroalimentaria en Campillos y de turismo rural en la Serranía de Ronda.
- Situada en la zona interior Noreste de la provincia.

Para la población mencionada, 192.030 hab., consideramos que la cobertura va a ser de 125 habitantes.

4.2. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA.

Siguiendo criterios diferenciales por distribución y localización se divide la población objeto de estudio en tres zonas , que corresponden a:

- * zona urbana
- * zona semiurbana.
- * zona rural.

Tabla nº 1. Criterios diferenciales para distribución de las zonas.

ZONA	CARACTERÍSTICAS	POBLACIÓN TOTAL	FUENTE
URBANA	Distrito Centro de Málaga capital	87.932	Diagnóstico Social 1992-93 Distrito Centro
SEMIURBANA	Municipio de Vélez-Málaga en la Costa Oriental	50.999	Censo 1991
RURAL	Municipio de la Serranía de Ronda (Málaga) Conjunto de Municipios subcomarca de Campillos	53.099	Censo 1991

Empezamos distribuyendo la población por intervalos de edad (según las fuentes especificadas), a partir de 16 años en adelante , por considerar la edad mínima para acceder como usuario de los SS.SS.CC., y para que las respuestas del cuestionario tengan validez.

Tabla nº 2. Distribución de población en intervalos de edad.

INTERVALOS EDAD	ZONA RURAL	ZONA SEMIURBANA	ZONA RURAL
0- 15	*	*	*
16-19	4549	4652	6946
20-29	9025	8434	15562
30-39	6462	7116	12100
40-49	5100	5396	9851
50-59	6696	4754	8792
60-69	5630	4303	9758
70-	8785	3489	7209
TOTAL	53099	50999	87932

(*) El intervalo de edad de 0 a 15 no nos interesa.

Por otra parte, tras conocer el universo de nuestra población, 192.030 personas, decidimos el tamaño muestral en 125, con un nivel de confianza del 95%, sigma igual a +/- 2 y un error del 9%.

Una vez conocido el tamaño de la muestra y distribuida la población en intervalos de edad, dividimos la muestra entre las unidades primarias de muestreo en afijación proporcional según el cuadro siguiente.

Tabla nº 3 . Unidades primarias de muestreo. Afijación proporcional.

ZONA	POBL. TOTAL	% POBL. TOTAL	Nº ENCUESTAS
URBANA	87932	45.78	55
SEMIURBANA	50999	26.56	34
RURAL	53129	27.66	36

Posteriormente distribuimos la muestra en intervalos de edad según el tanto por ciento de los intervalos registrados anteriormente en la distribución de la población una vez realizada esta distribución en cada zona e intervalo se asigno el porcentaje por sexo en función de la distribución media de la población usuaria, según publicaciones de cada zona de trabajo social.

Tabla nº 4. Cuotas por sexo

ZONA	HOMBRE	MUJER	FUENTE
URBANA	80 %	20%	Perfil usuarios Diagnóstico Social Distrito Centro
SEMIURBANA	38%	62%	Fichas usuarios 93
RURAL	80%	20%	Fichas usuarios 93

Con todos estos datos, la distribución queda como sigue:

Tabla nº 5. Distribución definitiva de encuestas

INT	URBANA					SEMIURBANA					RURAL				
	POBL	%	N	H	M	POBL	%	N	H	M	POBL	%	N	H	M
30-39	6462	14	5	1	4	7116	19	6	3	3	12100	17	9	2	7
40-49	5100	11	4	1	3	5396	14	5	2	3	9851	14	8	2	6
16-19	4549	10	4	1	3	4652	12	4	1	3	6946	10	6	1	5
20-29	9025	19	7	1	6	8434	22	8	3	5	15562	22	12	2	10
50-59	6696	15	5	1	4	4754	13	4	1	3	8792	13	7	1	6
60-69	5630	12	4	1	3	4303	11	4	1	3	9758	14	8	2	6
70...	8785	19	7	2	5	3489	9	3	1	2	7209	10	5	1	4
	46247		36	8	28	38144		34	12	22	70218		55	11	44

INT.- Intervalo de edad

POBL.- Total de población en dicho intervalo de edad y en cada zona.

%.- Tanto por ciento de la población en dicho intervalo de edad (despreciando decimales)

N.- Número de encuestas en función del % .

H.- N° de encuestas asignadas a hombres en dicho intervalo de edad.

M.- N° de encuestas asignadas a mujeres en dicho intervalo de edad.

4.3. INSTRUMENTO.

Para obtener los datos necesarios para la presente investigación se elaboró una encuesta psicosocial ad hoc, considerándolo el instrumento más adecuado para acceder a las características subjetivas y objetivas de nuestro objeto de estudio.

Para su elaboración procedimos en las siguientes fases:

1º.- formulación y delimitación de los objetivos de la investigación, detallados en un apartado anterior.

2º.- Elaboración del cuestionario:

Se redactaron una serie de preguntas, teniendo en cuenta nuestros objetivos, en un lenguaje coloquial habitual en los usuarios, basándonos en nuestra experiencia laboral, y con la premisa de intentar que el instrumento sea fácil y comprensible a nuestra muestra.

Las preguntas se distribuían de acuerdo a los siguientes bloques de items conformes a los objetivos:

* Datos personales.

* Recursos humanos de un Centro de SS.SS.CC. y funciones más importantes.

Para decidir que profesionales pondríamos en el elenco de respuestas recurrimos a nuestro conocimiento sobre los mismos y a la consulta de distintos profesionales para consensuar aquellos que eran más importantes y sus funciones mas representativas.

* Ubicación.

En esta variable estudiamos tanto la ubicación en si como la percepción de cercanía del sujeto con referencia a su centro.

* Pertenencia administrativa.

Nos interesaba muy especialmente saber de quién cree la gente que dependen los SS.SS.CC. En el elenco de respuestas pusimos todas aquellas entidades que tienen o han tenido interés social.

* Procedimientos administrativos:

Nos centramos en los aspectos de lista de espera, tiempos de espera, horario, tipo de atención, etc.

* Prestaciones y servicios:

Atendimos principalmente a la legislación vigente.

* Experiencia del usuario en SS.SS.CC.

Unido a los aspectos de satisfacción por el profesional, incluimos el tipo de situación que motivaba la asistencia al Centro, la comprensión de la información obtenida, etc.

* Población que atiende un Centro de SS.SS.CC.

Por último quisimos saber si los sujetos discriminaban entre la población que atendían actualmente los SS.SS.CC. y la que deberían atender.

3º.- Codificación.

En esta fase se diseñó el cuestionario psicosocial en su formato definitivo, adjudicando a las respuestas números códigos para su posterior transferencia aun fichero informatizado de datos.

4º.- Prueba o pretest del cuestionario.

Una vez redactado el cuestionario y previo a su aplicación, se probó con un grupo de siete personas con una distribución en intervalos de edad similar a la establecida para nuestra muestra. Si bien el grupo de prueba debería haber sido más amplio, existía una cuestión de disponibilidad de tiempo en los investigadores que no hizo posible cumplir este requisito con toda perfección.

De este pretest se desprendió la necesidad de revisar algunas preguntas, eliminar otras y reorganizar la secuencia de temas eliminando algunos.

5º.- Encuesta psicosocial definitiva.

El instrumento definitivo es estructurado con preguntas cerradas, dicotómicas y categóricas, asimismo, las preguntas sobre conocimiento son de respuesta múltiple y de estimación. Las variables medidas son las siguientes:

a) Datos de identificación.

Aparte de los datos usuales que nos permitieron analizar el perfil de la población encuestada, existía una pregunta llave que nos identificaba al encuestado como usuario o no de los SS.SS.CC., dirigiéndonos según la respuesta hacia todo el cuestionario (usuario) o solo hacia el bloque sobre conocimiento (no usuarios).

b) Variables sobre conocimiento de los Centros:

- . Recursos humanos.
- . Funciones.
- Dirección de un centro.
- Dependencia administrativa.
- Ubicación.
- Horario.
- Población que atiende/ debería atender.

c) Variables sobre calidad: (a contestar solo por usuarios):

- Suficiencia de horario.
- Tiempo de espera para ser atendido.
- Grado de comprensión de las explicaciones ofrecidas.
- Trato del profesional.
- Tiempo de dedicación.
- Interés mostrado por el profesional.

4.4. RECOGIDA DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.

Una vez elaborado definitivamente el cuestionario y diseñada la muestra, se comenzó la recogida de datos estableciendo un sistema de rutas aleatorias y cumpliendo las cuotas establecidas en la distribución de la muestra.

Así en la zona urbana se realizaron seis rutas de entrevista, partiendo cada una de: el propio Centro de SS.SS.CC., un Centro de Salud, una Junta de Distrito, un mercado municipal, un gran centro comercial y una céntrica plaza pública.

En la zona semiurbana las tres rutas establecidas partieron dos del Centro de SS.SS.CC. y la tercera del Hogar del Jubilado de una pedanía.

Por último en la zona rural, nos decidimos por cuatro rutas de entrevista, dos para cada zona de SS.SS.CC., partiendo dos de ellas de uno de los “supuestos” Centros de SS.SS.CC. y las otras dos desde uno de los Ayuntamientos de mayor entidad poblacional.

Los entrevistadores fueron cuatro, que se repartieron las rutas en función de su disponibilidad y movilidad geográfica, actuando con criterios homogéneos en cuanto a presentación, instrucciones y posibles soluciones de problemas acerca del cuestionario.

Se adjunta a continuación un modelo de hoja de ruta que utilizaron todos los entrevistadores.

<u>HOJA DE RUTA</u>		
Número de entrevistas:	Zona :	
<u>Comienzo de la ruta:</u>		
<u>EDADES</u>	<u>HOMBRES</u>	<u>MUJERES</u>
16-19		
20-29		
30-39		
40-49		
50-59		
60-69		
70-...		

El periodo de entrevistas se desarrolló durante las tres primeras semanas del mes de junio, en horario de mañana y tarde.

Después de que se recopilaran todas las encuestas se procedió a la preparación de los datos para su análisis posterior. En esta fase, se comprobaron que realmente los encuestados se ajustaban a la muestra diseñada, se revisaron todos los cuestionarios buscando posibles errores en su cumplimentación y se codificaron transfiriéndolos a un fichero de ordenador.

Previo al análisis de datos se realizó una “limpieza “ de los mismos, intentando solventar los posibles errores o inconsistencias en la grabación.

Para el tratamiento estadístico de la información se utilizó el programa **SPSS PC+ 4.0**. El análisis de datos siguió el procedimiento usual a partir de nuestros objetivos de investigación, es decir, se comenzó por un análisis univariante o de descripción (frecuencias) y se continuó con un análisis bivariante confeccionándose las tablas oportunas para ver la posible relación o

asociación entre variables, calculándose en último lugar un test de hipótesis **chi square** para distinguir las posibles diferencias significativas entre zonas y entre usuarios y no usuarios.

Todo lo anteriormente expuesto queda resumido en la siguiente Ficha Técnica de nuestra investigación:

Tabla 6: Ficha Técnica

ÁMBITO DE APLICACIÓN	provincia de Málaga
UNIVERSO	mayores de 16 años residentes en: 1. Zona urbana, distrito centro de Málaga capital. 2. Zona semiurbana, Vélez Málaga. 3. Zona rural, Campillos y Serranía de Ronda.
MUESTRA	125 sujetos
MÉTODO DE MUESTREO	polietápico, estratificado y proporcional a los siguientes criterios: 1. población de cada zona 2. cuotas de edad y sexo en población usuaria.
TÉCNICAS RECOGIDA INFORMACIÓN	entrevista personal mediante cuestionario estructurado.
TRABAJO DE CAMPO	los autores.
TRATAMIENTO ESTADÍSTICO	programa SPSS PC+ 4.0
DISTRIBUCIÓN ENTREVISTA	120 entrevistas útiles en las tres zonas de referencia. error 9% nivel de confianza 95% (sigma=2)p=q=50%.
ELECCIÓN ENTREVISTADOS	rutas aleatorias

5. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Se ha respetado la distribución de la muestra por edad y sexo por municipios, y después de descontar las entrevistas de los que no conocen SS. Comunitarios (el 10 % del total de entrevistas realizadas), nos encontramos con un n = 108.

5.1. PERFIL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA.

5.1.1. Por Zonas:

Estado Civil:

Tabla 7: Distribución encuestados según estado civil y zonas.

	URBANA %	SEMIURBANA %	RURAL %
SOLTERO	41	40.6	16.2
CASADO	48.7	46.9	59.5
VIUDO	7.7	6.3	24.3
DIVORCIADO	0	0	0
SEPARADO	2.6	6.3	0

No hay diferencias en las proporciones de solteros, casados y viudos entre las zonas urbana e interurbana, pero sí hay importantes diferencias con respecto a la zona rural, siendo los casados casi el 60 %, los solteros solo el 16 % y lo viudos casi una cuarta parte del total (24,3 %) rural, frente a casi la mitad de casados de la zona urbana o semiurbana y al 41 5 de solteros de las mismas zonas.

La explicación puede estar en parte en la edad media de la población rural y en el diferente estilo de vida entre la ciudad y el campo (en éste último se localizan familias establecidas, mientras que los jóvenes solteros se desplazan a las zonas urbanas para buscar trabajo).

Condición de Usuario

Tabla 8: Distribución de encuestados según condición de usuario y zona

	URBANA %	SEMIURBANA %	RURAL %
USUARIO	33	30,3	63,9
NO USUARIO	67	69,7	36,1

Las proporciones vuelven a ser semejantes entre las zonas urbana y semiurbana, mientras que casi se invierte la proporción en la zona rural. De estos datos puede desprenderse el hecho de que en la zona rural son usuarios de SS. SS. CC. el doble que en la zona urbana y semiurbana.

Ante la diferencia en la proporción de usuarios, creemos que puede estar justificado por la escasez de servicios en el ámbito rural, que incrementa la demanda a los profesionales de estos Centros, que tendrían que dar respuesta a una demanda más variada ; asumiendo en algunos casos servicios e incluso tareas que no son de su competencia , ni como técnico ni del servicio. Esto se une a que los distintos profesionales de los diferentes servicios desarrollados en los municipios suelen ubicarse en las mismas dependencias municipales , en la mayoría de las ocasiones sin delimitación de espacio físico, y con la presencia del poder político que en algunas oportunidades actúa como gestor del servicio.

Situación Laboral

Tabla 9: Distribución de encuestados según situación laboral y zona.

	URBANA %	SEMIURBANA %	RURAL %
En paro	43,6	24,2	38,9
trabajo Temporal	10,2	9,09	11,11
Trabajo Continuo	12,8	9,09	11,11
Desempleo	2,5	6,06	5,55
Autónomo	7,7	21,2	0
Jubilado	12,8	15,15	27,8
Otros	10,2	15,15	5,5

En cuanto a la situación laboral es la zona urbana la que registra un mayor porcentaje de paro, seguida de la zona rural y la semiurbana. Siguen siendo porcentajes altos respecto a la media Provincial (sobre el 32 %), quizás debido a la representación de las zonas.

Respecto a la zona semiurbana (Vélez- Málaga), su menor porcentaje puede obedecer a ser precisamente una comarca rica.

Los porcentajes de “Trabajo Temporal” y “Continuo” varían apenas dos puntos entre zonas, no apreciando así diferencias y situándose en torno al diez por ciento en ambos casos.

Respecto al “Trabajo Autónomo”, nuestros datos respaldan lo aportado anteriormente sobre el menor porcentaje de paro en la zona semiurbana, ya que la quinta parte de los entrevistados trabajan por cuenta propia.

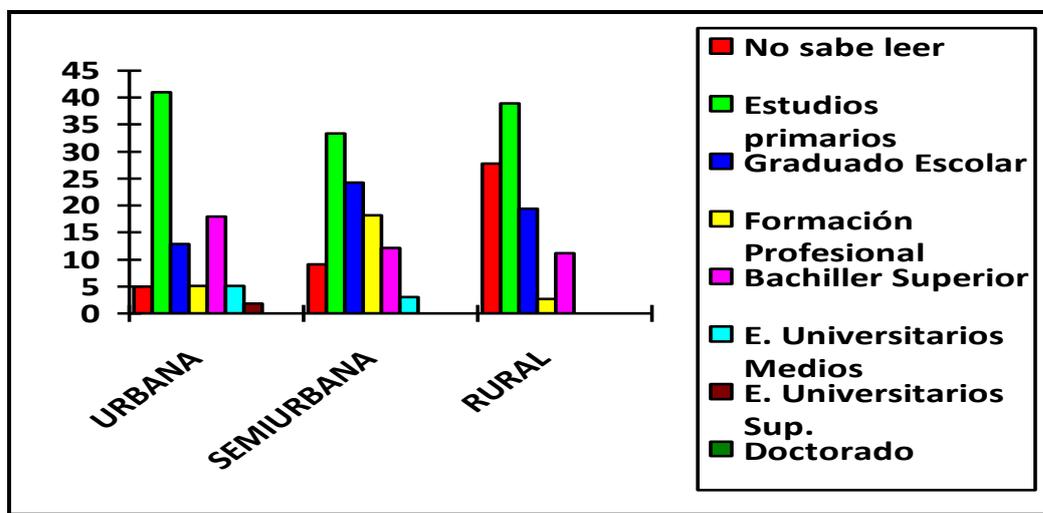
Asimismo, es en la zona rural donde se registra el mayor porcentaje de jubilados, que representan más de la cuarta parte de la población de la zona y correlaciona con la pirámide poblacional.

Nivel de instrucción

Tabla 10: Distribución de encuestados según nivel de instrucción y zona.

	URBANA %	SEMIURBANA %	RURAL %
No sabe leer	5	9,09	27,8
Estudios primarios	41	33,33	38,9
Graduado Escolar	12,8	24,24	19,4
Formación Profesional	5,1	18,18	2,7
Bachiller Superior	17,9	12,12	11,11
E. Universitarios Medios	5,1	3,03	0
E. Universitarios Sup.	1,8	0	0
Doctorado	0	0	0
Otros	0	0	0

En esta variable se dan importantes diferencias entre zonas. Más de la cuarta parte de la población de la zona rural no sabe leer, proporción que desciende considerablemente en las otras dos zonas.



Son los estudios primarios el eslabón de la cadena educativa donde se sitúa el porcentaje más alto de la población encuestada, influyendo aquí, la normativa en cuanto a la escolaridad obligatoria.

Curiosamente la zona semiurbana y la rural obtienen un porcentaje más alto en “**Graduado Escolar**” que la zona urbana, debemos tener en cuenta que en ésta última la población se distribuye en los distintos niveles de instrucción, mientras que en la zona semiurbana y rural el “graduado escolar” se podría considerar como un techo educativo. Habría que profundizar, en este sentido, sobre el uso de las Escuelas de Adultos en las zonas rurales, donde preferentemente se las percibe como una continuidad del sistema educativo ante el fracaso escolar. Por otro lado actualmente las Escuelas de Adultos suponen uno de los recursos fundamentales (sobre todo en la zona rural) para el desarrollo y la participación comunitaria.

- Asimismo la “**Formación Profesional**” es mínima en la zona rural y en la urbana frente a la zona semiurbana, lo que apoya también una necesidad de formación práctica antes que teórica en dicha zona; consideramos importante reseñar las diferencias existentes en cuanto a la F.P. entre las zonas:

- Diferencia en el número de ofertas educativas de este tipo, en las zonas rurales, al no existir el recurso cercano de los institutos de F. P. se recurre a las Escuelas taller y/o Casas de Oficios
- La influencia de una mayor demanda de profesionales formados en este tipo de materias.

Destacar también la inexistencia de “Estudios Universitarios Medios, Superiores o Doctorado” en la zona rural, y solo estudios superiores en la zona urbana, lo que también obedece a la disponibilidad de Centros donde recibir dichos estudios.

Consideramos , en general, que el nivel de instrucción está influido por diferentes variables que van desde la disponibilidad de Centros, el acceso a los mismos (transportes, condiciones económicas...) a la cultura de las familias con respecto al valor de la formación .

5.1.2. Por condición de usuario.

Estado civil.

Tabla 11: Distribución de encuestados según estado civil y condición de usuario.

	USUARIO %	NO USUARIO %
SOLTERO	26.08	37.09
CASADO	52.17	51.61
VIUDO	17.39	9.67
DIVORCIADO	0	0
SEPARADO	4.34	1.61

El porcentaje de solteros es menor en usuarios (la cuarta parte del total) que en no usuarios. La proporción de casados es similar en ambos grupos, sin embargo la de viudos casi se doble en los usuarios con respecto a los no usuarios . También el porcentaje de separados es mayor , pero con escasa diferencia.

No podemos hipotetizar sobre el peso específico del estado civil sobre la condición de usuario sin hacer un análisis de la demanda, ya que el Servicio de Información Valoración y Orientación “puerta de entrada” al Sistema Público de Servicios Sociales es a su vez gestor de prestaciones de otros servicios públicos.

Situación laboral.

Tabla 12: Distribución de encuestados según situación laboral y condición de usuario.

	USUARIOS %	NO USUARIOS %
EN PARO	50	25.80
TRABAJO TEMPORAL	8.7	11.29
TRABAJO CONTINUO	6.52	14.51
DESEMPLEO	4.34	4.83
AUTÓNOMO	2.17	14.51
JUBILADO	21.74	16.12
OTROS	6.52	12.90

Los usuarios doblan en porcentaje de paro a los no usuarios. Por otro lado, en cuanto al “trabajo continuo”, nos encontramos que los no usuarios doblan a los usuarios.

En cuanto a “desempleados”, los porcentajes son similares. Por otro lado, tenemos que si sumamos los porcentajes de los que trabajan y son usuarios y los que no lo son tenemos que trabajan un 40.31 % de no usuarios frente a un 17.39 % de usuarios. Ello nos daría pie para estudiar las causas que llevan a este hecho.

A la luz de los datos resultantes podemos pensar que la situación laboral inestable (paro, desempleo...) provoca un aumento de demandas: Todo ello nos lleva a cuestionarnos cual sería nuestra labor y como debiera de estar coordinada con las entidades con competencias reales en esta materia (función del INEM y de la Consejería de Trabajo), con mayor motivo en el actual momento en que las Consejerías de Trabajo y de Asuntos Sociales se han unificado. Teniendo en cuenta que entre las prestaciones básicas de los

SS.SS.CC. están el fomento del asociacionismo , la participación social... , creemos este un cauce apropiado para apoyar las “relaciones laborales “ y la coordinación interdepartamental a través de un servicio propio y especializado, no limitándonos a la mera gestión y recepción del fracaso de un sistema a otro; evitando reducir nuestro Servicio a simples cambios en las partidas presupuestarias “peloteo” y realizando verdaderamente labores dirigidas al cambio social.

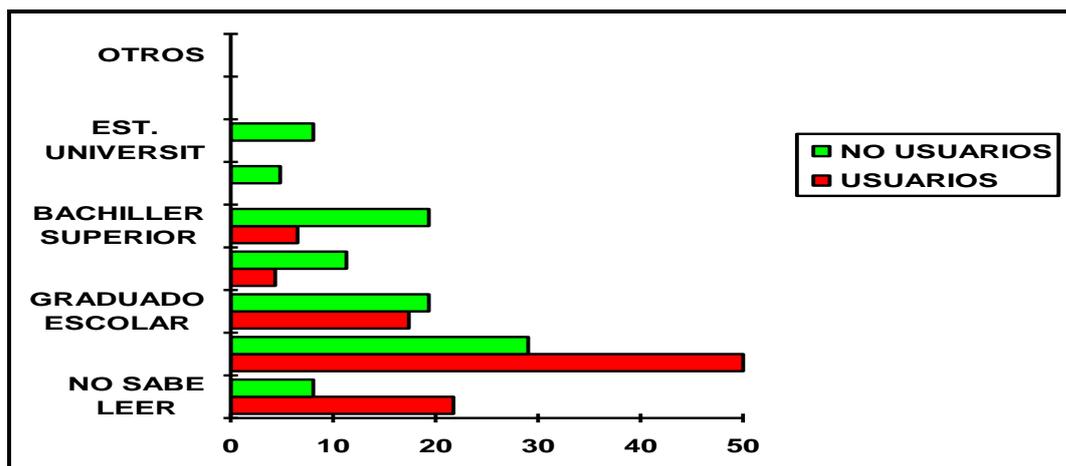
Debido a que un importante sector de intervención de los SS.SS.CC. es la 3ª edad, resulta lógico que la proporción de jubilados sea mayor entre los usuarios que entre los que no lo son, aunque la diferencia es de cinco puntos. Hay que tener en cuenta de nuevo que el amplio número de prestaciones que recibe la tercera edad y que están canalizados por los centros de SS.SS.CC.

Podemos hipotetizar que la población sin relación laboral alguna , independientemente a la demanda que exprese se situaría en la “necesidad” de apoyo social.

Nivel de Instrucción.

Tabla 13: Distribución de encuestados según nivel de instrucción y condición de usuario.

	USUARIOS %	NO USUARIOS %
NO SABE LEER	21,74	8,06
ESTUDIOS PRIMARIOS	50	29,03
GRADUADO ESCOLAR	17,39	19,35
FORMACIÓN PROFESIONAL	4,34	11,29
BACHILLER SUPERIOR	6,52	19,35
EST.UNIVERSITARIOS MEDIOS	0	4,83
EST. UNIVERSITARIOS SUP.	0	8,06
DOCTORADO	0	0
OTROS	0	0



En cuanto al nivel de instrucción, sí encontramos importantes diferencias:

- Los usuarios no “saben leer” casi en una proporción tres veces superior al porcentaje de no usuarios.
- De modo general, se aprecia que los no usuarios tienen un nivel de instrucción superior frente a los usuarios, tanto comparando porcentajes entre categorías como en la distribución de la población.
- Las diferencias más importantes se dan entre las categorías de “F.P.” y “Bachiller”.
- Solo se dan “estudios universitarios” entre los no usuarios.

Parece que el Nivel de Instrucción es una variable altamente condicionante en la situación que genera la necesidad de recurrir a los SS.SS.CC. Podríamos hipotetizar que un “menor nivel de competencia” real o percibido, ocasionado, en parte, por un bajo nivel de instrucción, incrementa la posibilidad de acudir a SS.SS.CC (es como “la pescadilla que se muerde la cola”).

El perfil obtenido de los usuarios en cuanto a su situación laboral y nivel de instrucción parece indicar que las necesidades que la población considera que tienen respuesta en los centros de Servicios Sociales Comunitarios , necesidades de carencia, de tipo básico , lo cual dibuja una imagen de servicio dirigido a marginados , pobres ...; definiéndonos un tipo de necesidad limitado que no se corresponde mas que con una parte de las prestaciones de éstos centros y se aleja del marco legal y de la supuesta política social imperante.

5.2. ANÁLISIS SOBRE CONOCIMIENTO CONSTRUIDO.

5.2.1. Análisis de diferencias entre zonas.

Recursos humanos de un centro de SS.SS.CC.

Los profesionales que componen un Centro de SS.SS.CC. pueden ser muy variados; como en nuestra investigación comparamos tres zonas de la provincia de Málaga, llegamos al consenso de definir como personal común a las tres al psicólogo, al asistente social y al educador, aunque nuestro cuestionario incluye una gama mayor de profesionales, y de hecho en las tres zonas investigadas existen figuras profesionales diferentes además de las anteriormente señaladas.

tabla 14: recursos humanos en un centro de SS.SS.CC. según zonas. %

	URBANA	SEMIURBANA	RURAL
PSICÓLOGO	68.57	64.5	47.2
ASIST.SOCIAL	94.3	96.77	100
EDUCADOR	80.0	38.7	11.1
AUX.ADMTIVO	42.86	64.5	13.9
ABOGADO	34.28	45.2	22.2
MONITOR	51.4	29	
ANIMADOR	25.7	12.9	
CONSERJE	34.3	45.2	

chi square: 95% en todas las categorías excepto asistente social que no existen diferencias significativas entre zonas.

Las diferencias entre zonas son significativas en el caso del psicólogo y del educador, aplicando un test chi square con un nivel de confianza del **98%** para el primero y del **100%** para el segundo. Esto quiere decir que ambas profesiones son conocidas de forma diferente en función de las zonas de trabajo. En cambio, el asistente social es conocido por igual en todas las zonas. Estos datos pueden ser explicados atendiendo a la historia de los SS.SS.CC., al modo de acceso (puerta de entrada) y al mayor número de asistentes sociales actualmente trabajando. Es decir, los Asistentes Sociales

llevan más tiempo incorporados al servicio; son los receptores de la demanda ; hay un mayor número de ellos trabajando en las distintas zonas.

En general, podríamos decir que la zona rural es la que tiene menos conocimiento de los profesionales señalados situándose en el polo opuesto la zona urbana .Podríamos apuntar la posibilidad de que este conocimiento este relacionado con el nivel de expectativas de los habitantes de cada zona en relación a los servicios ofertados por la administración en las diferentes zonas.

A pesar de la tardía incorporación del psicólogo a los SS.SS.CC., 4 años como media en la provincia de Málaga, podríamos considerar que es un profesional bastante conocido frente al asistente social cuya historia en el servicio es de más del doble de tiempo, o el educador con tres años más que nosotros, cuyo escaso conocimiento es digno de destacar.

Funciones de los profesionales conocidos.

Pedimos a los sujetos que se posicionaran frente a una serie de tareas que supuestamente podrían ser realizadas por los profesionales seleccionados previamente , "...posicionamiento es lo que se construye en la mente de las personas. Es decir, se posiciona el producto en la mente de las personas..."(AL RIES Y JACK TROUT, 1989).

Vamos a reflejar, a continuación, las tareas señaladas con más frecuencia para los tres profesionales más conocidos:

Tabla 15: Funciones de los profesionales conocidos según zona.

	URBANA	SEMIURBANA	RURAL
PSICÓLOGO	escuchar a la gente	atend.probl.familias	escuchar a la gente
	hacer que la gente este mas contenta con su vida	hacer que la gente cambie de modo de vida	atender problemas familiares
ASIST.SOCIAL	ayudar a los pobres	vigilar famil.proble.	arreglar ayudas eco.
	ayudar a los padres a que no les quiten los niños	ayudar a los pobres y arreglar ayudas eco.	arreglar papeles
EDUCADOR	educar jóvenes/niños	educar jóvenes/niños	educar jóvenes/niños
	educar a la familia	hacer que los niños vayan al colegio	hacer que los niños vayan al colegio

El posicionamiento de las personas encuestadas frente a las tareas presentadas refleja el valor que les aporta el conocimiento a priori de la profesión sobre la que se le pregunta. Así nos encontramos como la visión del asistente social es fundamentalmente asistencialista y la del psicólogo responde a una actitud de espera característica de la Psicología Clínica y no de la Psicología Social Comunitaria. En general, parece que sigue imperando el modelo médico como forma primaria de atención. Habría que preguntarse que parte de influencia tienen sobre ello los propios profesionales, las organizaciones de las cuales dependen y la imagen que dan de los profesionales los medios de comunicación.

Como dato a destacar, queremos resaltar el hecho de que la información/orientación, prestación básica y puerta de entrada del sistema, no aparece reflejada con una frecuencia digna de mención, para ninguno de los tres profesionales. Esto, consideramos, condiciona el acceso a otras prestaciones básicas de un centro de SS.SS.CC. distorsionando la imagen del mismo hacia una percepción burocrática-administrativa.

Dependencia administrativa.

tabla 16: Dependencia administrativa según zona. (En %).

	URBANA	SEMIURBANA	RURAL
JUNTA ANDALUCÍA	44.74	61.3	53.13
DIPUTACIÓN	7.9		15.63
AYUNTAMIENTO	39.5	25.8	31.25
SANIDAD	2.63	6.45	
HOSPITAL COMARCA			
IGLESIA		3.23	
CARITAS	2.63	3.23	
CRUZ ROJA	2.63		

CHI SQUARE: 100%

En las fechas en las que se realizó la investigación la dependencia administrativa era la que sigue:

- la zona semiurbana y rural dependían de la Diputación Provincial de Málaga, gestionando las competencias de la Junta de Andalucía.
- la zona urbana del Ayuntamiento de Málaga, que igualmente gestionaba las competencias de la Junta de Andalucía en SS.SS.CC.

Por otro lado, tanto en la zona urbana como en la semiurbana los Centros de SS.SS.CC. ocupan dependencias distintas a la de otros servicios municipales lo que no ocurre en la zona rural donde los servicios están en el mismo ayuntamiento.

Estos dos factores junto al hecho de que el servicio de información gestiona prestaciones que aparecen en los medios de comunicación como dependientes de la Junta de Andalucía nos pueden explicar la distribución de las observaciones entre las zonas.

Aunque existen diferencias significativas entre zonas, en todas aparece la Junta de Andalucía y el Ayuntamiento como entidades de las que dependen los SS.SS.CC., distribuyéndose las demás puntuaciones entre otras categorías, apareciendo Diputación en la zona urbana y en la rural en tercer lugar.

No podemos concluir que el conocimiento de la dependencia administrativa sea el correcto en ninguna de las tres zonas, aunque las observaciones registradas señalen en su mayoría las tres administraciones realmente implicadas.

Ubicación y horario de atención.

Con respecto a la ubicación, se ha observado que, según test chi square, el conocimiento es diferente según la zona de pertenencia. Así, los que más conocen la ubicación de servicio son los sujetos de la zona rural **(88.57%)** seguido de la semiurbana **(59,37%)** y situándose en tercer lugar la zona urbana **(41.03%)**.

Podríamos hipotetizar que estas diferencias se deben a la misma ubicación del servicio en cada zona . Así en la zona rural los servicios se prestan en las propias dependencias de alcaldía que es en realidad donde se prestan la mayoría de los servicios municipales. Además, al tener esta zona un menor número de recursos frente a las otras zonas estudiadas, se hace más fácil que la población suponga su ubicación.

tabla 17: Conocimiento de la ubicación según zona (en %).

	URBANA	SEMIURBANA	RURAL
CONOCE	41.03	59.37	88.57
NO CONOCE	58.97	40.63	11.43

CHI SQUARE.: 100%

Asimismo, con respecto al conocimiento del horario de atención al público también existen diferencias significativas interzonas. Siendo la rural **(65.7%)** quien mas conoce el horario, seguida de la zona urbana **(37.0%)** y por ultimo de la zona semiurbana **(24.14%)**.

Tabla 18: Conocimiento del horario de atención al público según zona.

	URBANA	SEMIURBANA	RURAL
CONOCE	37.00	24.14	43.96
NO CONOCE	63.00	75.86	34.3

En la misma línea que en el conocimiento de la ubicación , se pueden interpretar las observaciones registradas, destacando que el desconocimiento de la ubicación implica el desconocimiento del horario.

Población que se atiende (real e ideal).

tabla 18: Conocimiento de la población que atiende un Centro de SS.SS.CC (real e ideal) según zona (en %).

	URBANA		SEMIURBANA		RURAL		CHI SQUARE	
	REAL	IDEAL	REAL	IDEAL	REAL	IDEAL	REAL	IDEAL
MARGINADOS	37.8	7.7	16.13	3.13	13.16	13.89	99	90
A TODO EL MUNDO	48.64	92.3	64.52	93.75	52.63	61.11	90	100
POBRES	21.62	5.13	25.81	9.37	42.11	41.67	95	100
ASOC. INSTITUC.	13.5	2.56	3.23				99	90

CHI SQUARE CALCULADA PARA DIFERENCIAS ENTRE ZONAS.

En cuanto al conocimiento de la población real que atiende un Centro de SS.SS.CC. existen diferencias significativas entre las zonas en todas las categorías excepto en “todo el mundo” coincidiendo en esta opción que todas las zonas las sitúan en primer lugar .

Por otro lado la zona rural y la semiurbana optan como segunda opción por que la atención se dirige principalmente a los “pobres”, aunque también

con porcentajes diferentes , diecisiete puntos de diferencia. Sin embargo , en esta opción, la diferencia es de solo cuatro puntos entre la zona semiurbana y la urbana, aunque esta última sitúa esta categoría en tercer lugar.

En la zona urbana se considera a la población “marginados” como la segunda principalmente atendida.

Destacar que la atención a “ Asociaciones e Instituciones “ solo aparece en la zona urbana y semiurbana pero con poca relevancia.

Podríamos decir, que si bien el ítem más veces elegido es el que señala la universalidad del servicio, la atención parece estar dirigida hacia sectores con algún tipo de carencia que podrían indicar el carácter paliativo de las prestaciones en función de estados carenciales (prestaciones por programas) , independientemente de la posibilidad de acceso “sólo” a la información por parte de la población general.

En cuanto a la población que debería atender, aunque existen diferencias significativas entre zonas la opción más señalada en todas en “todo el mundo” destacando que si bien en la zona urbana y semiurbana esta categoría supera el **90%** mientras en la rural se sitúa treinta puntos abajo.

Por otro lado, en la rural en un alto porcentaje la población que debería ser atendida son los “pobres”. Esto parece indicar que la población de la zona rural, tiene una mayor inclinación , a considerar el servicio como dedicado a situaciones de necesidad económica.

Aunque no se ha realizado un estudio de significación entre porcentajes intrazona, podemos observar diferencias entre ellos entre población real e ideal, sobre todo en la zona urbana y semiurbana.

Dirección e importancia.

tabla 19: conocimiento de quien dirige/ es mas importante en los SS.SS.CC.
por zona (en %)

	URBANA		SEMIURBANA		RURAL	
	DIRIGE	IMPORT.	DIRIGE	IMPORT.	DIRIGE	IMPORT.
PSICÓLOGO	5.71	8.82	6.7	40		16.13
EDUCADOR		23.53	10	3.33		3.23
ASISTENTE SOCIAL	8.6	32.35		16.7	12.12	25.8
ALCALDE	34.3	20.59	30	13.3	39.4	45.4
CONCEJAL	20		10			
AUX. ADMTVO.			3.33	3.33		
CONSERJE						3.23
DIPUTADO	20	2.94	30	16.7	36.4	3.23
CONSEJERO	5.71		3.33	33.33	6.1	
OTROS	5.71	11.8	6.7	33.33	12.12	3.23

CHI SQUARE: 100% ENTRE ZONAS

En la zona urbana y semiurbana la dirección fundamentalmente es “encargada” a los políticos, mientras que la importancia parecen dirigirla hacia los técnicos, es decir, hacia la prestación directa del servicio. La rural es la única zona donde el Alcalde es considerado como encargado de la dirección sino que además sobresale en cuanto a importancia sobre los técnicos superando incluso el porcentaje conseguido en dirección.

Es posible también la influencia de la ubicación en esta variable, ya que los Centros de SS.SS.CC. en las zonas urbanas y semiurbanas están independientes de la alcaldía mientras que en las zonas rurales están ubicadas en las dependencias del Ayuntamiento.

Destacar la ausencia del educador en función directiva aunque se la da una importancia relativa, principalmente en la zona urbana. Del resto de los técnicos se destaca el asistente social en la zonas rural y urbana siendo el psicólogo el más importante con diferencia en la zona semiurbana. Por otro lado, este mismo profesional se percibe como más importante en la zona rural que en la urbana.

Es necesario tener en cuenta la importancia de la definición de tareas de los distintos profesionales con respecto a los usuarios en los diferentes centros

5.2.2. Análisis de resultados entre usuarios y no usuarios..

Recursos Humanos de un Centro de SS.SS.CC.

El siguiente cuadro nos refleja que los porcentajes son muy similares entre las dos poblaciones comparadas, es decir, ambas construirían una plantilla de un Centro de SS.SS.CC. compuesta por los mismos técnicos.

tabla 20 : Conocimiento de los recursos humanos de un Centro de SS.SS:CC según condición de usuario .

	USUARIOS %	NO USUARIOS %	chi square
ASISTENTE SOCIAL	97.8	96.4	50
PSICÓLOGO/A	56.5	35	50
EDUCADOR/A	19	24	50
AUX.ADMTVO.	14	26	80
ABOGADO/A	13	21	50
MONITOR/A	11	16	50
ANIMADOR/A SOCIOCULTURAL	6	7	50
CONSERJE	10	16	50

nota para interpretación de porcentajes: pregunta de respuesta múltiple

Aparece reflejado que los usuarios, en casi todas las categorías, creen en un porcentaje más alto que hay más profesionales que los no usuarios. Podríamos hipotetizar que las expectativas, sobre un servicio no utilizado son altas, se espera que la plantilla este completa, los usuarios al conocer la realidad imperante se muestran más cautos.

Además, se hace necesario señalar el bajo porcentaje del educador en ambas poblaciones comparadas. Su presencia y funciones son muy poco conocidas .

Dependencia Administrativa.

Comparando las dos poblaciones, observamos que los usuarios señalan más frecuentemente que los SS.SS.CC. dependen del Ayuntamiento de su municipio frente a los no usuarios que señalan la Junta de Andalucía. Esta

diferencia, por otro lado significativa, quizá realmente se deba a la condición de usuario/no usuario, dado que usualmente se ubica el servicio en dependencias municipales lo cual han experimentado los usuarios, por su condición de tal, lo que no ocurre en los no usuarios.

Sin embargo, lo anteriormente señalado no indica que la población usuaria conozca mejor la dependencia administrativa de los SS.SS.CC. frente a la no usuaria, ya que si sumamos la distribución de porcentajes entre Junta de Andalucía y Diputación, encontramos que ambos son muy similares en las dos poblaciones estudiadas.

También, hay que hacer referencia a la opción dada "Diputación". Si bien la diferencia entre usuarios y no usuarios resulta significativa, el bajo porcentaje de contestaciones indica la poca significación de esta institución en la población.

tabla 21: Conocimiento de la dependencia administrativa de los SS.SS.CC según condición de usuario.

	USUARIOS	NO USUARIOS
JUNTA DE ANDALUCÍA	40.5	61
DIPUTACIÓN	14.3	3.4
AYUNTAMIENTO	42.9	25.4
SANIDAD		5.1
HOSPITAL COMARCAL		
IGLESIA	2.3-	
CARITAS		3.4
CRUZ ROJA		1.7

chi square: 100%

Ubicación.

Los resultados obtenidos en esta variable, tal y como se refleja en la tabla, nos indican que los porcentajes se invierten entre usuarios y no usuarios, lo cual podría ser normal según la condición por la cual hemos

dividido a la población, si no atendiéramos a la supuesta universalidad del sistema.

Dado que la puerta de entrada la constituye el servicio de información, lo que apoyaría el principio de universalidad, al menos el conocer donde están ubicados los SS.SS.CC. debería ser una condición casi indispensable para comenzar a garantizar dicho principio.

tabla 22: Conocimiento de la ubicación según condición de usuario.

	USUARIO	NO USUARIO
SI	93.3	39.3
NO	6.7	60.7

chi square: 100%

Horario.

Esta variable esta directamente relacionada con la anterior, si no se conoce la ubicación difícilmente se conocerá el horario de atención al público. Apoyando esto están los resultados reflejados en la tabla adjunta, los porcentajes se distribuyen de manera similar entre la población estudiada, siendo igualmente significativos.

tabla 23: Conocimiento del horario de atención al público según zona.

	USUARIO	NO USUARIO
SI	79.1	12.5
NO	20.9	87.5

chi square: 100%

Sin embargo, hay que señalar el 20.9% de usuarios que demuestran no conocer el horario de atención al público. Podríamos hipotetizar que quizá sea debido a la "mala costumbre", en el ámbito rural principalmente, de acudir al servicio y ser atendido sin un horario fijo. Es decir, no es que no se conozca la variable estudiada, sino que, en algunas zonas, no se utiliza bien.

Población que se atiende (real e ideal).

En esta variable, el usuario parece tener una visión más universal de la población que realmente atienden los SS.SS.CC. Aunque ambos tienen expectativas similares (población ideal) con respecto a la población que deberían atender (“a todo el mundo”).

La atención real a “pobres y marginados” es la percepción más frecuente en la población de no usuarios. Si es esta la imagen del servicio, se podría pensar, lógicamente, que resulta difícil que se cumpla una atención generalizada dada la posibilidad de “etiquetaje” a la se tendría enfrentar el no usuario, sobre todo en las poblaciones pequeñas.

tabla 24: Conocimiento de la población que se atiende en los SS.SS.CC. (real e ideal) según condición de usuario.

	USUARIO		NO USUARIO		CHI SQUARE	
	REAL	IDEAL	REAL	IDEAL	REAL	IDEAL
MARGINADOS	8.6	6.5	32.2	9.6	98	70
A TODO EL MUNDO	65.2	76	45.1	82.2	90	50
A LOS POBRES	28.2	21.7	30.6	16.1	50	50
ASOC. E INSTITUC.	4.3		6.4	1.6	50	50

nota para interpretación de porcentajes: pregunta de respuesta múltiple.

Dirección e Importancia.

Hay que señalar ,el valor otorgado, en ambas poblaciones al político más cercano a la población (Alcalde), en cuanto a la variable “quien dirige los SS.SS.CC.”, con lo que parece que se da un efecto de “cercanía” y que , tanto usuarios como no usuarios, no conocen exactamente quien es o puede ser

director de un Centro de SS.SS.CC. Otro aspecto que apoyaría esta conclusión, es la distribución de los porcentajes entre casi todas las opciones dadas.

tabla 25: Conocimiento quien dirige y consideración de quien es más importante en los SS.SS.CC. según condición de usuario (en %).

	USUARIOS		NO USUARIOS	
	DIRIGE	IMPORTANTE	DIRIGE	IMPORTANTE
PSICÓLOGO	2.3	19	5.5	22.2
EDUCADOR		11.9		9.3
ASISTENTE SOCIAL	9.3	19	10.9	29.6
ALCALDE	41.9	33.3	29	20.4
CONCEJAL	4.7		14.5	
AUXILIAR ADMINISTRA.	.	2.4	1.8	
CONSERJE		2.4		
DIPUTADO	32.5	2.4	25.5	11.1
CONSEJERO	2.3	2.4	7.3	
OTROS	7	7.1	5.5	5.6

chi square: 100%

Con respecto a quien consideran más importante, las respuestas se distribuyen entre Alcalde, Asistente social y Psicólogo, desechándose las respuestas dadas a la opción "Diputado", por considerarla inducida, ya que fue a la única que se añadió el calificativo de "SS.SS."

En esta variable, aparecen por primera vez los técnicos a quienes los no usuarios consideran más importantes que los usuarios. Además, tomando ambas poblaciones de un modo conjunto, aparecen bastante igualados el psicólogo y el asistente social, de nuevo, frente al educador que cuya importancia no esta destacada en la población estudiada.

5.3. ANÁLISIS SOBRE LA CALIDAD.

Las variables que han conformado la medición de calidad han sido siete, estableciéndose como siguen:

- Interés del profesional hacia la demanda formulada por el usuario.

- Trato del profesional.
- Comprensión de las explicaciones recibidas.
- Tiempo que dedicó el/los profesionales a los problemas del usuario.
- tiempo que ha tenido que esperar en el Centro de SS.SS.CC.
- Valoración que hace del tiempo esperado.
- Valoración de la suficiencia/insuficiencia de horario de atención al público en su zona de referencia.

Dichas variables han sido medidas, consecuentemente, en población que es o ha sido usuaria del Centro de SS.SS.CC. de su zona de trabajo social. Se ha aplicado el test estadístico chi square para comprobar si las diferencias observadas en los tres niveles de la variable de lugar “zona”, urbana, semiurbana y rural, son significativas o no, es decir, si éstas son debidas al azar o por el contrario la mencionada variable puede explicarlas. Comentamos a continuación, aquellos análisis que han resultado significativos:

Interés del profesional.

Las diferencias observadas son significativas con un nivel de confianza del 99%, por tanto, podemos decir que los usuarios perciben diferentemente el interés mostrado por los profesionales ante sus problemas dependiendo de la zona en la que residen, y por tanto, del Centro de SS.SS.CC. que les atienda. Haciendo un análisis de frecuencias y tal y como se observa en la tabla que transcribimos a continuación, la zona donde se presenta el mayor número de sujetos que consideran que el profesional que les atendió se interesa “mucho” por sus problemas es la zona semiurbana, y en segunda lugar, la zona urbana.

En general, el intervalo más puntuado es el correspondiente a la categoría “normal”, especialmente en la zona rural, Podríamos hipotetizar que, de alguna forma, el interés que demuestran los profesionales cuando atienden a los usuarios es bastante coincidente con las expectativas que éstos poseen en relación al interés que aquellos van a mostrar. Por tanto, y siguiendo este línea de análisis se podría pensar que las zonas en donde mucho” ha obtenido

un alto número de frecuencias, el usuario, en general, esperaba un interés menor acerca del profesional que le atendió, al menos en, aproximadamente la mitad de las observaciones.

Consideramos que los usuarios cuando acceden a un Centro de SS.SS.CC. no se encuentran defraudados con el interés que muestran los profesionales ante sus problemas y esto igual para las tres zonas. No obstante hacemos esta afirmación con una cierta cautela por considerar que la consideración que hagan los usuarios sobre el término “normal” pueden contener aspectos que hagan más explícitos los datos.

tabla 26: Interés del Profesional (en %).

	URBANA	SEMIURBANA	RURAL	TOTAL
POCO	8.3			2.3
NORMAL	50	50	72.7	61.4
MUCHO	41.7	50	27.3	36.4

Trato del profesional.

Las diferencias observadas entre las tres zonas estudiadas han resultado ser significativas con un nivel de confianza del 98%, por consiguiente, la percepción del usuario acerca del trato recibido por parte del profesional es diferente en función de la zona encuestada.

tabla 27: Trato del profesional (en %).

	URBANA	SEMIURBANA	RURAL	TOTAL
DESAGRADABLE	7.7			2.2
CORRECTO	38.5	30.	47.9	37.8
MUY AGRADABLE	53.4	70	42.1	60

Haciendo un balance de las frecuencias registradas, observamos como en todas las zonas los porcentajes más importantes se encuentran en los niveles “correcto” y “muy agradable”, siendo insignificante el correspondiente a desagradable. Parece que la mayor parte de los usuarios consideran que el

trato recibido es “muy agradable” destacando especialmente la zona semiurbana con el más alto porcentaje, y dándose una diferencia de más/ menos treinta puntos con la zona rural. Podemos concluir que si bien, la zona de trabajo social parece condicionar la valoración del trato que hacen los usuarios, estos están bastante satisfechos con él .

Comprensión de las explicaciones recibidas.

Las explicaciones dadas por los profesionales fueron comprendidas de forma significativamente diferente dependiendo de la zona de referencia con un nivel de confianza del 99%.

tabla 28: Comprensión de las explicaciones (en %).

	URBANA	SEMIURBANA	RURAL
NADA			
EN PARTE	8.3	10	40.9
TOTALMENTE	91.7	90	59.1

Las diferencias observadas se presentan, fundamentalmente, entre las zonas semiurbana/urbana y la rural, puesto que es en esta última donde “en parte” obtiene un % de importancia. En general, parece que el nivel de comprensión/ nivel de explicaciones dadas es alto en todas las zonas, si bien, sería interesante correlacionar esta variable con el nivel de instrucción y/o el tipo de demanda realizada en la zona rural, así como, con la edad de los usuarios.

Tiempo que ha tenido que esperar en el C.SS.SS.CC.

Tabla 29: Tiempo de espera (en %).

	URBANA	SEMIURBANA	RURAL	TOTAL
SI	53.8	40	54.5	51.1
NO	46.2	60	45.5	48.9

Con un nivel de confianza del 98%, podemos afirmar que las diferencias que se observan en relación a la valoración que los usuarios hacen del tiempo que han tenido que esperar en el Centro de SS.SS.CC. son significativas en función de la zona analizada. La zona cuyos usuarios consideran en menor

proporción que han tenido que esperar son los de la zona semiurbana, estando muy igualados los tantos por cientos de los que consideran que han esperado en al zona rural y urbana. En ambos casos, dicho valor esta ligeramente por encima de la consideración negativa de la cuestión. No parece que los resultados observados en las zonas tengan relación alguna con la existencia o no de cita previa en cada una de ellas, a pesar de que dicha circunstancia se da intergrupos.

En relación al resto de las variables trabajadas hemos de decir que ninguna de ellas la zona ha determinado diferencias significativas entre los datos, en consecuencia, hemos de decir que no consideramos que el tiempo que dedican normalmente los profesionales a los usuarios sea percibido de forma distinta por los sujetos dependiendo de la zona en la que vive; igual sucede en la consideración que hacen los usuarios del número de días de atención al publico en su zona, o de la valoración del tiempo de espera por aquellos que consideraron que habían tenido que esperar.

tabla 30: tiempo de dedicación (en %).

	URBANA	SEMIURBANA	RURAL	TOTAL
INSUFICIENTE	7.7		9.1	6.7
SUFICIENTE	92.3	100	90.9	93.3

tabla 31: valoración de la espera (en %).

	URBANA	SEMIURBANA	RURAL	TOTAL
POCO	40	33.3	25	31.6
REGULAR	60	66.7	50	57.9
MUCHO			25	10.5

Mencionar, en primer lugar, que la mayor parte de los sujetos consideran como suficientes el tiempo de dedicación que emplean los profesionales en atender sus problemas. Así mismo, señalar que aquellos que consideraron positiva la respuesta ante la pregunta “cuando ha acudido a SS.SS.CC. ha tenido que esperar” han valorado el tiempo empleado el tiempo empleado en ella como regular o poco, fundamentalmente, siendo el número

de observaciones que se presentan en el valor “mucho” prácticamente insignificantes.

6. CONCLUSIONES.

Los Servicios Sociales Comunitarios se sitúan en un continuo entre las prescripciones técnicas, las políticas sociales y las necesidades sociales, lo que hace que necesite como quizá ningún otro sistema público de protección social una claridad en sus directrices y un continuo esfuerzo de adaptación a la realidad social del momento.

Los datos obtenidos con esta investigación nos han permitido bosquejar algunas de las variables que deben ser tenidas en cuenta en este continuo proceso de adaptación, donde el conocimiento de la población se convierte en un baremo de la eficacia y de la capacidad de llegar al fondo de los problemas sociales desde nuestras instituciones.

En este sentido, todo parece indicar que los sujetos en general conocen la existencia de los Servicios Sociales, pero hay que reflexionar sobre qué significa esa presencia para la sociedad, así como sobre las percepciones e interpretaciones que generan nuestras intervenciones y el posicionamiento de la sociedad ante el producto que ofrecemos.

En definitiva, con este estudio no podemos más que establecer una línea base que sirva de orientación para investigaciones posteriores acerca de la interrelación establecida entre población (usuarios potenciales y reales) y los SS. SS. CC.

Una vez analizados los datos, las conclusiones más importantes son las siguientes:

6.1. Sobre la población:

Con respecto a las otras dos zonas, la rural registra un mayor uso de los Servicios Sociales Comunitarios por parte de la población. Ello puede ser debido a la escasez de servicios de otro tipo que hace que demanden al profesional de SS. SS. CC. más cosas.

Debido a sus especiales características, la zona rural puede ser un escenario ideal para la COMPACTACIÓN.

Con respecto a la situación laboral, la zona rural parece configurarse como la ideal para impulsar nuevas formas de economía social, ya que con un alto porcentaje de paro resultaría imprescindible una coordinación interdepartamental entre la Delegación de Trabajo y los Servicios Sociales, sobre todo ahora que pertenecen a la misma Consejería. Ello nos llevaría a un esfuerzo para buscar nuevas medidas en común tendentes a crear empleo.

El bajo nivel de instrucción de instrucción de los usuarios frente a los no usuarios puede ser una variable de peso que explique el “inmovilismo” característico de este sector de la población. Asimismo nos preguntamos si esta variable puede jugar un papel importante en el bajo nivel de autoestima y de competencia social de los usuarios. Es una vía de investigación que queda abierta.

6.2. Sobre Conocimiento Construido:

6.2.1. Diferencias entre zonas

A la vista de los resultados no podemos concluir que una zona conozca más que la otra, pero sí que las tres zonas estudiadas tienen una imagen muy distorsionada de los SS.SS. CC., aunque podemos argumentar que es una distorsión ocasionada desde el servicio que en el caso de nuestro estudio se convierte en objeto percibido. Por ejemplo, cuando las tres zonas coinciden en señalar como director de los Servicios Sociales Comunitarios al Alcalde podemos argumentar desde nuestra propia experiencia profesional que es realmente la imagen dada, debido al intrusismo político al que nos enfrentamos en el día a día y con respecto a la gestión de recursos.

Argumentos parecidos podemos dar con respecto a otras variables como la Dependencia Administrativa , donde también todas las zonas coinciden en señalar a la Junta de Andalucía. En este caso, quizás nos enfrentemos a la influencia de los medios de comunicación de masas.

Otro aspecto a señalar es la imagen burocrática de la prevalencia del modelo de espera, y la percepción de una atención casi exclusivamente centrada en marginados y pobres. Si nuestro servicio es así, ¿no estamos enfrentando a los profesionales a un fenómeno de disonancia cognitiva? ¿Cómo resolver las discrepancias entre lo legislado, lo teorizado y lo realmente hecho?.

6.2.2 Diferencias en la condición de usuario

Con los resultados obtenidos no podemos decir que las diferencias entre usuarios y no usuarios indiquen que los primeros conozcan más del servicio (a excepción de las variables “ubicación” y “horario”) por el uso del mismo que los no usuarios.

Este hecho, que parece irrelevante en sí, puede darnos pié a reflexionar sobre varias cuestiones:

- * Nos enfrentamos a un servicio joven, con una historia relativamente corta.
- * Existe una gran indefinición sobre el objeto real de los SS.SS.CC., comparándolos con otros sistemas públicos de Protección Social, como Salud o Educación.
- * No enfrentamos a problemas de interdisciplinariedad (preminencia de un profesional sobre otro), de coordinación (inter e intra servicios), burocratización de la práctica programática y de ajuste de la relación con los grupos sociales organizados.
- * Todo esto se complica más aún al incardinarse en una realidad institucional compleja en la que políticos, técnicos y administrativos son los actores, viviendo cada uno con sus principios y lógicas diferentes.

En definitiva, creemos estar en condiciones de afirmar que los SS.SS.CC. no son un sistema “conocido” por la población, aunque sin olvidar que lo que evaluamos son representaciones sociales, variaciones en el terreno de las opiniones que se configuran como realidades socialmente aceptadas, y cambios de posiciones de la subjetividad en lo social.

6.3. Análisis sobre Calidad

Las variables elegidas para este “esbozo” de estudio sobre calidad lo han sido principalmente por su aparición en la bibliografía como variables asociadas a la satisfacción del usuario.

Con respecto al objetivo de nuestro estudio podemos decir que es en la zona semiurbana donde el usuario se muestra más satisfecho con el “trato profesional”, “comprensión de las explicaciones y “tiempo de espera”, colocándose la zona urbana y la rural en segundo lugar y en igualdad de condiciones. (Excepción hecha de la variable “comprensión de las explicaciones” donde el usuario de la zona rural está menos satisfecho). Una explicación a este último hecho podríamos encontrarla en el perfil de la población y en concreto en el “nivel de instrucción”, donde la zona rural se encuentra en franca desventaja, aparte de la extensa bibliografía dedicada a vocabulario y expresiones típicas de la zona rural, no compartidas por otras, y que no suele tenerse en cuenta a la hora de redactar formularios o documentos para el usuario, o a la hora de darle unas explicaciones claras al mismo.

7. BIBLIOGRAFÍA

- ALVIRA, F.(1993): **“Investigación Social: Análisis de la realidad”** en: Máster de Psicología de la Intervención Social, C.O.P. Andalucía Oriental, Granada.
- ARAGONÉS, J.I. y CORRALIZA, J.A.(1986): **“Comportamiento y Medio Ambiente”**,Edit. Comunidad de Madrid.
- ARDANAZ, E. et al (1993): **"Percepción por parte de la población de las funciones y componentes del equipo de Atención Primaria"**, en ATENCIÓN PRIMARIA, VI. 11, nº 1, Enero.
- BARRIGA, S.(1987): **"Intervención Psicosocial"** Edit. Hora, Barcelona.
- BUENO, J. R. (1990): **"Hacia un modelo de Servicios Sociales de acción Comunitaria"** Edit. Popular, Madrid.
- CEA D'ANCONA,M.A. Y VALLES MARTINEZ, M.(1992): **“La encuesta psicosocial”**, en CLEMENTE,M. (1992). “Psicología Social. Métodos y Técnicas de investigación” Edit. Eudema, Madrid.
- CLEMENTE, M. (1992): **"Psicología Social. Métodos y Técnicas de investigación"** Edit. Eudema, Madrid.
- DELGADO,. et al (1993):**"La satisfacción de los usuarios con los dos modelos de asistencia primaria vigentes en Andalucía"**_en:_GACETA SANITARIA, , nº 7
- ECHEVARRIA, A. (1991): **"Psicología Social Sociocognitiva"** Edit. D.D.B., Bilbao.
- HARRÉ, R. Y LAMB, R. (1992): **"Diccionario de Psicología Social y de la Personalidad"** Edit. Paidós, Barcelona.
- LINDSAY, N. Y NORMAN, D.A. (1983): **“Introducción a la Psicología Cognitiva”**, Edit Tecnos, Madrid.
- LÓPEZ-CABANAS, M. Y GALLEGU, A.(1992): **"Análisis organizacional y propuestas de desarrollo en Servicios Sociales**

Comunitarios" , en III Jornadas de Psicología de la Intervención Social. Ministerio de Asuntos Sociales, 1992

- MEDINA, M. (1993): "**Evaluación de Servicios Sociales**" En: Máster de Psicología de la Intervención Social, C.O.P. Andalucía Oriental, Granada.

- NINYOLES, R. LL.: "**Indicadores Sociales**" ESTUDIS DE SERVEIS SOCIALS, Consellería de Treball y Seguretat Social de la Generalitat Valenciana

- PERLMAN Y COZBY (1985): "**Psicología Social**" Edit. Iberoamericana, México.

- SENLLE, E (1993): "**Calidad Total en los Servicios y en la Administración Pública**" Edit. Gestión 2000, Barcelona.

- SIERRA BRAVO, R.(1988): "**Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios**" Edit. Paraninfo.

- VUORY, M.U.(1989): "**El control de calidad en los Servicios Sanitarios. Concepto y Metodología**". Edit. Massou, Barcelona.