



UNIVERSIDAD DE  
**MURCIA**

Facultad de  
**Trabajo Social**

**ESTUDIO DEL PERFIL SOCIO-FAMILIAR Y LA SATISFACCION DE LAS PERSONAS  
PERCEPTORAS DE LA RENTA GARANTIZADA DE CIUDADANIA EN  
MANCOMUNIDAD LA VEGA (ALICANTE)**

Trabajo Fin de Grado Trabajo Social  
Línea de Investigación:  
Servicios Sociales de Atención Primaria, Dependencia y Políticas Sociales  
Convocatoria Julio 2016  
Curso 2015-2016

Autora: María Teresa Martínez Cárceles  
21447908V

Tutor: D. Enrique Pastor Seller  
Trabajo Social y Servicios Sociales  
Facultad Trabajo Social  
Universidad de Murcia



**Sr/a. Presidente/a del Tribunal Evaluador**

## **DECLARACIÓN PERSONAL DE ORIGINALIDAD**

Doña María Teresa Martínez Cárcelos con NIF 21.447.908 V, estudiante del Grado en Trabajo Social de la Universidad de Murcia, Curso 2015 - 2016 como autora de este documento académico, titulado: Estudio del perfil socio-familiar y la satisfacción de las personas perceptoras de la Renta Garantizada de Ciudadanía en Mancomunidad la Vega (Alicante).

y presentado como Trabajo Fin de Grado, para la obtención del título correspondiente,

### **DECLARO QUE**

Este Trabajo Fin de Grado es fruto de mi trabajo personal, que no he realizado copia reiterada de textos sin citar su procedencia y dándolos como de elaboración propia, y que han sido debidamente citadas todas las fuentes utilizadas, tanto en el cuerpo del texto como en la bibliografía.

Así mismo, soy plenamente consciente de que el hecho de no respetar estos extremos conllevará automáticamente la calificación numérica de cero, sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias contempladas en la normativa de la Universidad de Murcia.

En Murcia, a 22 de Julio de 2016

Fdo: María Teresa Martínez Cárcelos

## **RESUMEN.**

La Renta Garantizada de Ciudadanía proporciona los recursos económicos imprescindibles y necesarios para atender las necesidades básicas de aquellas personas que se encuentra en situación de máxima vulnerabilidad social, así como les proporciona los apoyos necesarios que les permita conectar de nuevo con el mundo del trabajo e incorporarse activamente a la comunidad, desde condiciones de igualdad y dignidad.

En este Trabajo de Fin de Grado se pretende por una parte conocer el perfil y las características de las personas receptoras de la Renta Garantizada de Ciudadanía y de sus beneficiarios/as en la Mancomunidad la Vega durante el año 2015, así como medir el grado de satisfacción de los titulares respecto de los procesos de información y asesoramiento de los cuatro municipios que componen la Mancomunidad la Vega (Alicante).

Mediante el uso de herramientas como la escala SERVQUAL, encuesta a las personas usuarias, entrevistas a las profesionales y el estudio de los expedientes, hemos conocido algunos aspectos de medida de la satisfacción y calidad percibida desde el punto de vista de las personas beneficiarias de la Renta. El Trabajo también aporta información relevante y concreta sobre la utilidad de la ayuda y los aspectos sobre los que consideran que se podría mejorar.

En el estudio destaca, que pese a los problemas de gestión de la Renta Garantizada de Ciudadanía, la satisfacción general con la atención recibida por los servicios de información y asesoramiento de la Mancomunidad la Vega es muy alta.

Por último, se encuentran las conclusiones que en base a los resultados, nos permiten identificar propuestas de mejora tangibles para su implementación en los servicios de información y asesoramiento que repercuten en la calidad de la atención dispensada a las personas usuarias.

**Palabras Claves:** Pobreza, Exclusión Social, Renta Garantizada de Ciudadanía, Satisfacción y Calidad.

## **ABSTRACT**

The guaranteed income provides the essential and necessary financial resources to meet the basic needs of those who are in a situation of high social vulnerability and provides them with the necessary support to enable them to reconnect with the world of work and to incorporate themselves actively in their community whilst encouraging equality and maintaining dignity.

This project aims on the one hand to know the profile and characteristics of people receiving the guaranteed income and their beneficiaries as in the Mancomunidad la Vega during 2015, as well as measure the degree of satisfaction within the provision holders' Information Services, Care and Counselling departments in the four municipalities that make up the Mancomunidad la Vega.

By using tools like the SERVQUAL scale, Survey People (survey of users), interviews, professional and study records, we learned some aspects of customer satisfaction and perceived quality from the point of view of the guaranteed income beneficiaries De La Renta. The work also provides relevant information and specific information on the utility of the help provided and considers aspects that could be improved.

The study emphasizes that despite management problems of guaranteed income, the overall satisfaction with the care provided by the Information and Advisory Services of Mancomunidad la Vega is very high.

Finally there are the conclusions, we see that a basis of the results allow us to identify tangible Improvement Proposals for implementation in Information Services and consulting affecting the quality of care provided to service users.

**Keywords:** Poverty, Social Exclusion, Citizenship Income Guarantee, Satisfaction and Quality.

## INDICE

<b>1. PRESENTACION</b>	<b>8</b>
<b>2. MARCO TEORICO Y NORMATIVO</b>	<b>9</b>
2.1 Marco referencial	9
2.2. Marco normativo	13
2.2.1. A nivel internacional	13
2.2.2. A nivel nacional	14
2.2.3. A nivel autonómico	15
<b>3. CONTEXTO DE INVESTIGACION</b>	<b>18</b>
3.1. Contexto territorial	18
3.2. Contexto Organizacional	19
<b>4. DISEÑO DE LA INVESTIGACION</b>	<b>21</b>
4.1. Fundamentación y tipo de investigación	21
4.2. Objetivos	22
4.3. Dimensiones y variables del estudio	23
4.4. Unidades de análisis y criterios muestrales	24
4.5. Procedimiento	24
4.6. Cronograma	25
4.7. Instrumento, técnicas de recogida y análisis de resultados	26
<b>5. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>27</b>
5.1 Perfil socio-demográfico y del entorno	27
5.1.1. Edad y sexo	28
5.1.2. Nacionalidad	28
5.1.3. Estado Civil	29
5.1.4. Nivel de estudios	29
5.1.5. Tenencia de Hijos	30
5.1.6. Tipo de Familia	30
5.1.7. Vivienda	30
5.1.8. Situación Laboral	31

5.2. Satisfacción de las personas receptoras de la Renta Garantizada de Ciudadanía con el Servicio de Información y Asesoramiento de Mancomunidad la Vega	31
5.2.1. Valoración de los elementos tangibles	33
5.2.2. Valoración de la fiabilidad	34
5.2.3. Valoración de la capacidad de respuesta	34
5.2.4. Valoración de la seguridad	35
5.2.5. Valoración de la empatía	35
<b>6. ANALISIS DE RESULTADOS</b>	<b>36</b>
6.1. Perfil socio-demográfico y del entorno	36
6.2. Satisfacción de las personas receptoras de la RGC	38
<b>7. DISCUSION Y CONCLUSIONES</b>	<b>40</b>
<b>8. PROPUESTAS</b>	<b>42</b>
<b>9. LIMITACIONES</b>	<b>43</b>
<b>10. REFERENCIA BIBIOGRAFICAS</b>	<b>44</b>
<b>11. ANEXOS</b>	<b>48</b>
11.1 Anexo 1. Protocolo recogida sistemática del perfil sociodemográfico RGC/totales Mancomunidad año 2015	48
11.2 Anexo 2. Cuestionario de satisfacción de las personas receptoras de RGC con el SIAA de MLV.	50

## INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Síntesis de la Legislación Autonómica Valenciana</i>	17
<b>Tabla 2.</b> <i>Censo Municipios Mancomunidad periodo 2005-2015</i>	18
<b>Tabla 3.</b> <i>Distribución población extranjera y nacional</i>	19
<b>Tabla 4.</b> <i>Distribución municipal de la totalidad de la muestra objeto del estudio</i>	24
<b>Tabla 5.</b> <i>Cronograma</i>	26
<b>Tabla 6.</b> <i>Edad y sexo personas titulares de la renta</i>	28
<b>Tabla 7.</b> <i>Edad y sexo beneficiarios de la renta</i>	28
<b>Tabla 8.</b> <i>Nacionalidad</i>	29
<b>Tabla 9.</b> <i>Estado Civil</i>	29
<b>Tabla 10.</b> <i>Nivel de estudios</i>	30
<b>Tabla 11.</b> <i>Hijos</i>	30
<b>Tabla 12.</b> <i>Tipo de familia</i>	30
<b>Tabla 13.</b> <i>Vivienda</i>	31
<b>Tabla 14.</b> <i>Situación laboral</i>	31
<b>Tabla 15.</b> <i>Media y porcentaje de satisfacción</i>	32
<b>Tabla 16.</b> <i>Resultado puntuación media de todas las preguntas del cuestionario agrupado</i>	32
<b>Tabla 17.</b> <i>Valoración de los elementos tangibles</i>	33
<b>Tabla 18.</b> <i>Valoración de satisfacción de la fiabilidad</i>	34
<b>Tabla 19.</b> <i>Valoración de la capacidad de respuesta</i>	34
<b>Tabla 20.</b> <i>Valoración de la seguridad</i>	35
<b>Tabla 21.</b> <i>Valoración de la empatía</i>	36

### FIGURAS

<b>Figura 1.</b> <i>Comarca Bajo Segura</i>	18
---	----

## 1. PRESENTACION

El desarrollo de este trabajo obedece a una elección de tipo personal y profesional ligada a mi trayectoria como profesional de los Servicios Sociales de Atención Primaria de la Mancomunidad La Vega (Alicante) (en adelante MLV).

La Renta Garantizada de Ciudadanía (en adelante RGC) está adquiriendo actualmente una gran repercusión debido a los efectos que la crisis económica ha ocasionado en muchos hogares y en personas de nuestro entorno más cercano.

Actualmente no existe en la MLV ningún estudio que analice la calidad percibida por las personas perceptoras de la Renta, y esta experiencia puede suponer un avance para nuestra entidad siempre y cuando podamos extraer conclusiones de los resultados que nos ayuden a avanzar hacia unos servicios de calidad para las personas usuarias.

La finalidad de esta investigación es el estudio del perfil de las personas beneficiarias de la RGC; así como la percepción que tienen los titulares de la prestación de la calidad del Servicio de Información, Atención y Asesoramiento (en adelante SIAA).

El presente trabajo consta de: una primera parte donde con el fin de contextualizar el tema de estudio y proporcionar un cuerpo teórico a medida, se realizará un rastreo de bibliografía y otra documentación que aporta información sobre los diferentes temas a tratar: rentas mínimas, pobreza, exclusión y calidad. También se expondrá el marco normativo existente referente a la Rentas Mínimas de Inserción en el Estado Español y a nivel Autonómico, que es donde se ubica la RGC, la cuál nos interesa en particular en este trabajo. La segunda parte del trabajo es una investigación de campo. Este estudio ha consistido en el diseño, puesta en práctica y análisis de los resultados obtenidos sobre la calidad percibida por las personas usuarias. Finalizaremos con el enunciado de algunas conclusiones que a nuestro juicio nos revelan estos datos y por último las propuestas para la mejora del Servicio y el empoderamiento de las personas perceptoras de la Prestación.

Se trata, por lo tanto, de una investigación original e innovadora orientada a su transferencia a una organización social y acción profesional concreta.



## 2. MARCO TEORICO Y NORMATIVO

### 2.1 Marco referencial

La actual situación de crisis ha producido en los últimos años un espectacular crecimiento de las tasas de desempleo y por extensión, un empobrecimiento de los hogares con rentas medias que hasta hace unos años constituían la llamada clase media (Díaz y Sotomayor, 2011). Esta situación supone una falta de recursos económicos suficientes para atender las necesidades básicas de la familia, y viene dada principalmente por situaciones de desempleo prolongado y/o con empleos que no proporcionan los suficientes ingresos para salir de esta situación. Esta realidad impacta a todas las dimensiones vitales, afectando seriamente al ámbito personal, relacional y social de sus miembros (Matías, 2015, p.67).

Es en este contexto donde surge el concepto de nueva pobreza con una acepción más amplia y compleja, Subirats (2008) argumenta que los cambios se han producido en dos dimensiones; en la esfera económico-productiva y en la esfera sociodemográfica y cultural. Los procesos de flexibilización productiva y la precariedad laboral han conducido a una relación intermitente con el empleo para una buena parte de la población asalariada debilitándose la cohesión social y dificultando la integración de las personas.

Las situaciones de pobreza y de precariedad tan extendidas con la actual crisis, así como las extremas desigualdades no van a ser algo coyuntural, ni se superarán sólo con la recuperación económica, o con el crecimiento del PIB, sino que tienen un carácter estructural en nuestra sociedad.

La Fundación FOESSA (2013) señala que la pobreza y la exclusión deben ser afrontadas como un reto estructural. Los efectos de la crisis tienen consecuencias directas en el ámbito social; producen situaciones de aislamiento social que debilitan el propio tejido social y relacional y que dificultan la integración social. La recuperación económica no produce una recuperación directamente proporcional a las dificultades sociales que ha provocado la crisis. Así, junto con las medidas a realizar para una recuperación del crecimiento económico, se deben establecer medidas para una solución efectiva de la problemática actual.

La tasa de personas en riesgo de pobreza y exclusión social se mide a través del indicador AROPE (At Risk Of Poverty or social Exclusion), elaborado por la Unión Europea, como uno de los indicadores de la estrategia Europa 2020. En 2014, la Encuesta de Condiciones de Vida publicada por el Instituto Nacional de Estadística en 2014, arroja una tasa de personas en situación de riesgo de pobreza o exclusión social en la Comunidad

Valenciana del 34,7 % (más de 1.700.000 personas), 14,2 puntos por encima de la que existía en 2007, medida conforme a la metodología AROPE (España: 27,2 %).

Dado que la pobreza es un concepto multidimensional que no se manifiesta únicamente en términos monetarios, la Estrategia Europa 2020 incorpora dentro del riesgo de pobreza y/o exclusión social tres subindicadores: la tasa de riesgo de pobreza después de transferencias sociales, la carencia material severa de bienes y la baja identidad de trabajo. De esta manera, se consideran personas en riesgo de pobreza o exclusión social a la población que se encuentra en alguna de las tres situaciones siguientes:

- Personas que viven con ingresos por debajo del 60 % de la mediana del ingreso equivalente o por unidad de consumo.
- Personas que sufren carencia material severa (en al menos 4 de los 9 ítems definidos): no pueden permitirse disponer de un automóvil, una lavadora, un televisor, un teléfono, ir de vacaciones una vez al año, mantener la vivienda a una temperatura adecuada, comer carne, pollo o pescado al menos cada dos días, no tener capacidad para afrontar gastos imprevistos (cifrado en 650 €) y han tenido retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal o en compras a plazos en los últimos 12 meses.
- Personas que viven en hogares en los que sus miembros en edad de trabajar lo hicieron menos del 20% del total de su potencial de trabajo durante el año de referencia.

Para Castell (1997), citado por Fernando, L y Montejano, M. (2015, p.106);

la exclusión es el proceso por el cual a ciertos individuos o grupos se les impide sistemáticamente el acceso a posiciones que les permita una subsistencia autónoma dentro de los niveles sociales determinados por las instituciones y valores en un contexto.

Partiendo de un enfoque de la exclusión social como un complejo proceso de carácter multicausal se hace necesario dar respuesta desde los servicios de acción social para atender esa multiplicidad de causas y evitar los procesos de exclusión social.

La profunda crisis económica que atraviesa nuestro país, ha generado profundos cambios en la sociedad y en las políticas sociales, obligando a los servicios sociales a adaptarse y generar nuevos planteamientos para lograr los objetivos para con los ciudadanos. Esto nos permite dar sentido a las diferentes demandas que llegan actualmente a los servicios sociales; o dicho de otra manera, identificar cuales son los nuevos perfiles de pobreza, cuales

son sus necesidades y los apoyos que requieren para volver a recuperar su autonomía e iniciativa para superar esta situación.

Es en este escenario, donde los sistemas de rentas mínimas han adquirido una gran importancia social, pues como señala Moreno (2012), "en la Unión Europea, se ha consensuado un acuerdo sobre la necesidad de orientar las políticas sociales para combatir la exclusión social" (p.119-120). Ello se ha producido a nivel estatal (renovación y aparición de nuevas políticas de tipo asistencial) y europeo (programas comunitarios de lucha contra la pobreza).

El Informe sobre los Sistemas de Rentas Mínimas en España 2013 del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2014) señala que en 2013 había 258.408 perceptores de este tipo de prestación en estado español (un 18,89 % más que el año anterior). Estos datos ponen de manifiesto la realidad social en la cual nos encontramos con situaciones problemáticas o de exclusión en las que poder contar con este tipo de ingreso económico ayuda a poder cubrir las necesidades básicas de estas personas.

Se denomina Sistema de Garantía de Mínimos al conjunto de prestaciones que, por un lado, complementa el sistema de protección social del Estado en los ámbitos de desempleo, vejez e incapacidad y por otro lado reduce el riesgo de exclusión social. Este sistema, se compone de diversas prestaciones determinadas fundamentalmente por legislación estatal aunque también, en ciertos casos como las rentas mínimas de inserción y algunas otras por legislación autonómica, lo cual acrecienta su complejidad. El conjunto del sistema de garantía de ingresos mínimos en España es significativamente amplio y complejo. Los dispositivos que garantizan unos ingresos mínimos en España han ido apareciendo en distintos momentos y con distintas lógicas para cada uno de los colectivos protegidos, mayores, dependientes, desempleados,...

Actualmente, entre el abanico de prestaciones y ayudas que integran el sistema de garantía de mínimos, se recogen algunas como las Pensiones No Contributivas, las prestaciones derivadas de la LISMI y Pensiones Asistenciales. La Renta Activa de Inserción, las Rentas Mínimas de Inserción, los subsidios por desempleo, el complemento mínimo de pensiones y el Plan PREPARA entre otros.

Dentro del conjunto de recursos del sistema de garantía de ingresos analizaremos en mayor detalle los programas de rentas mínimas debido a su coincidencia con el objeto de nuestra investigación y su incidencia en la prevención de situaciones de pobreza.

La Renta Mínima es una prestación económica dirigida a las personas o familias que carecen de recursos económicos suficientes para cubrir sus necesidades básicas, que les

garantiza unos ingresos mínimos y condicionada a la participación del receptor en determinadas actividades orientadas a su inserción social y / o laboral.

Las Rentas Mínimas, en cualquiera de sus versiones, aun siendo esenciales para una vida digna de cientos de miles de personas y familias; y elemento de cohesión social y de distribución, no serán por si solas capaces de reducir sustancialmente la pobreza, la precariedad, ni las desigualdades, aunque no podemos negar que hasta la fecha suponen un vía de lucha contra la exclusión. Pero el papel principal en su gestión lo siguen llevando los Servicios Sociales, a través de la Red de Atención Primaria, siendo los/as Trabajadores/as Sociales los encargados de elaborar los itinerarios de Inserción Socio-Laboral, con una participación activa de los usuarios en la definición de los mismos.

De acuerdo con Doménech y Jiménez (2008), es necesario incorporar la opinión y perspectiva de los usuarios de Servicios Sociales para definir y medir la calidad de los Servicios, al ser ellos quienes utilizan los servicios, pueden indicar que servicios les pueden ayudar a mejorar sus vidas y como pueden contribuir a ello los profesionales de los servicios.

Para definir el concepto de calidad, Fernández, Lorenzo y Vázquez (2012) en su Diccionario de Trabajo Social se define calidad como “el conjunto de características de un producto o servicio que cumplen con las expectativas del cliente para el cual fueron diseñados, satisfaciendo sus necesidades y expectativas”.

Medina Tornero, M.E., Medina Ruiz, E (2011, p.86) apuntan que desde un enfoque integrador el concepto de Calidad Total “se trata pues, de una mejora continua de la gestión y de los resultados, de buscar la satisfacción del cliente, y de conseguir la participación y responsabilidad de todos los miembros de la organización.”

Siendo los principios de la calidad total:

- Mejora continua.
- Satisfacción del cliente.
- Compromiso de la dirección.
- Adhesión del personal
- Eficiencia económica.

Ambos autores afirman que la calidad puede ser vista como un resultado satisfactorio, cuando los productos o servicios se organizan en función de las necesidades y expectativas de los clientes.

Desde esta óptica es desde la que vamos a enfocar el presente trabajo de calidad, centrado en valorar la percepción de la satisfacción de las personas beneficiarias de la RGC con el SIAA de la MLV, siguiendo el modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry, tal como

señala Medina Tornero (2000) donde la calidad del servicio sería la amplitud de las diferencias entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.

En España, el abordaje de los temas de calidad en el campo de los Servicios Sociales ha sido más reciente que en otros sistemas más consolidados, como el sanitario o el educativo. A pesar de que el interés por los temas de calidad ha ido aumentando lentamente en todos los ámbitos al igual que en resto de las Administraciones públicas.

Tal como refiere Giménez Bertomeu, V.M (2012) se puede afirmar que hay una escasa implantación de sistemas de calidad en el ámbito de los Servicios Sociales, y en especial en los de Atención Primaria, que se manifiesta en la existencia de iniciativas parciales, de alcance limitado y poco constante en el tiempo, que no parten de un modelo consensuado de calidad y que no abarcan la totalidad de este complejo sistema de protección.

Medina Tornero, M.E. y Medina Ruiz. E (2011, p.7) afirman que “son escasos los Servicios Sociales que de manera sistemática elaboran estudios de opinión de la satisfacción de las personas usuarias”.

Mención aparte merece la aprobación de la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, en relación a los criterios de calidad en los Servicios Sociales. Siendo la primera norma de rango Nacional que regula aspectos relativos a la actuación de los Servicios Sociales y dentro de ellos los de Atención Primaria, introduciendo criterios de calidad. Dedicando todo el Título II a la “Calidad y eficiencia del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia y el Capítulo I a las medidas para garantizar la calidad del Sistema”.

## **2.2. Marco normativo**

A continuación se recogen las normativas vigentes más significativas que hacen referencia al tema que nos ocupa y que por su importancia y relación con el este trabajo es relevante mencionar.

2.2.1. A nivel internacional nos encontramos con las siguientes normas esenciales:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, proclama en su artículo 25.1 que :

Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por

circunstancias independientes de su voluntad. (Resolución 217 A, 1948, art.25)

- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

En la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, podemos destacar como artículo vinculante el Artículo 34.3. que establece:

Con el fin de combatir la exclusión social y la pobreza, la Unión reconoce y respeta el derecho a una ayuda social y a una ayuda de vivienda para garantizar una existencia digna a todos aquellos que no dispongan de recursos suficientes, según las modalidades establecidas por el Derecho de la Unión y por las legislaciones y prácticas nacionales (Carta, 2000, art.34.3)

- Estrategia Europa 2020 para la reducción de la pobreza y la exclusión social.

Aprobada por el Consejo Europeo el 26 de marzo y el 17 de junio de 2010. El contenido de la directriz 10 es el siguiente: "Promover la inclusión social y luchar contra la pobreza" (Comisión Europea, 2010)

2.2.2. A nivel nacional, las principales normas serían:

- Constitución Española de 1978.

En su Art.41 expresa que los poderes públicos deberán mantener "un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos, que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo". (Const.,1978)

- Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales de 1988 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y de la Dirección General de Acción Social.

Donde se articula la cooperación económica y técnica entre la Administración del Estado y la Comunidades Autónomas para la financiación conjunta de una red de atención de Servicios Sociales municipales que permita garantizar las prestaciones básicas a los ciudadanos en situación de necesidad.

- Catálogo de Referencia de Servicios Sociales. Aprobado por el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

En este caso el apartado que más nos interesa del catálogo es el 2.1, referente a la Renta Mínima de Inserción, la cual define como:

Prestación económica de carácter periódico para personas y familias que carecen de recursos económicos suficientes para cubrir las necesidades sociales básicas y que se encuentren en situación o riesgo de exclusión social, acompañada de un proceso de intervención social destinado a conseguir la inclusión social. Reciben diversas denominaciones tales como renta básica, ingreso mínimo de solidaridad, renta garantizada de ciudadanía, renta de integración social, etc,...(MSSSI, 2013, p.39)

- Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España (PNAIN 2013-2016).

Aprobado en Consejo de Ministros de fecha 13/12/2013. Constituye el planteamiento estratégico nacional para contribuirá reducir la pobreza y a fomentar inclusión social en España, persiguiendo el cumplimiento del objetivo nº 10 de la Estrategia Europa 2020 (MSSSI, 2013).

### 2.2.3. A nivel autonómico

A partir de los años 90 todas las Comunidades Autónomas del Estado Español pusieron en marcha estos sistemas de Rentas Mínimas, otorgándole nombres diferentes; con una normativa diversa (decretos, leyes,..), con discrepancias en la intensidad de la protección, en la disponibilidad presupuestaria, en los requisitos de acceso, que definen programas de rentas que están teniendo un desarrollo y un impacto diferente en cada territorio, siendo Euskadi la comunidad autónoma con mayor desarrollo del programa, equiparable a los existentes en otros países europeos.

En el caso de la Comunidad Valenciana, se implantan por primera vez a través del Decreto 132/1990 de la Generalitat Valenciana como Prestación Económica Reglada que posteriormente pasa a denominarse Renta Garantizada de Ciudadanía, regulada por la Ley 9/2007 de 12 de marzo de la Generalitat. La normativa aplicable en la Comunidad Valenciana sería:

- Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana.

Establece las competencias que le corresponden a la Generalitat. Entre ellas las de promover las condiciones para que los derechos sociales de los ciudadanos valencianos sean objeto de una ampliación real y efectiva, estableciendo del mismo modo, como uno de los principales ámbitos de actuación la defensa integral de la familia.

- Del mismo modo en su artículo 15, con el fin de combatir la pobreza y facilitar la inserción social, la Generalitat garantiza el derecho de los ciudadanos valencianos en estado de necesidad a la solidaridad y a una Renta de Ciudadanía (Ley 1, 2006, art.15).

- La Ley 5/1997 de 25 de junio, de la Generalitat, de Servicios Sociales.

La Ley de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana es la norma máxima de nuestra Comunidad Autónoma en materia de Servicios Sociales y afecta plenamente y en toda su extensión al tema que nos afecta.

Establece en su artículo 37 la Prestación Económica Reglada (PER) como una subvención de contenido económico y carácter temporal dirigida a personas físicas o a un núcleo convivencial dado, y autoriza para exigir a los/as beneficiarios/as la realización de actividades tendentes a la normalización de sus hábitos y a su plena integración social a través de la formación o de la cooperación social que se determine en la propuesta de concesión. Dicha prestación económica reglada ha pasado a ser la nueva Renta Garantizada de Ciudadanía (Ley 5, 1997, art.37)

- La Ley 9/2007, de 12 de marzo de la Generalitat Valenciana regula la Renta Garantizada de Ciudadanía de la Comunidad Valenciana.

La Ley establece en su Art.2.:

La Renta Garantizada de Ciudadanía se configura como el derecho a una prestación económica gestionada por la red pública de servicios sociales, de carácter universal, vinculada al compromiso de los destinatarios de promover de modo activo su inserción socio laboral y cuya finalidad es prestar apoyo económico que permita favorecer la inserción sociolaboral de las personas que carezcan de recursos suficientes para mantener un adecuado bienestar social y familiar, atendiendo a los principios de igualdad, solidaridad, subsidiaridad y complementariedad (Ley 9, 2007, art.2)

A nivel autonómico en la Comunidad Valenciana, nos encontramos con una serie de normativas vigentes (Tabla 1) que viene a complementar el marco legislativo de la Renta Garantizada de Ciudadanía para los valencianos y valencianas.



**Tabla1***Síntesis de la Legislación Autonómica Valenciana*

<b>Texto legislativo</b>	<b>Objeto</b>
Decreto 93/2008 de 4 de Julio del Consell de la Comunidad Valenciana.	Tiene por objeto la regulación de las condiciones y requisitos de acceso de las personas beneficiarias. Incluye la definición del Plan Familiar de Inserción y desarrolla la creación y funcionamiento de las Comisiones Mixtas de la Renta.
Orden 31 de julio de 2008 de la Consellería de Bienestar Social.	Establece las bases para que las unidades familiares puedan solicitar la RGC (modelos de solicitud, plazos,..). Así como las bases para que las entidades locales puedan ser reconocidas como entidades colaboradoras.
Ley 16/2008 de 22 de diciembre de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera y de Organización de la Generalitat.	Modifica el art. 12 y 19 de la Ley 9/2007 e introduce nuevos perfiles de los titulares de la RGC.
Orden 7/ 2012,de 20 de febrero de la Consellería de Justicia y Bienestar Social por la que se modifica la Orden 31 de julio de 2008.	Modifica las bases por la que se regulan los efectos económicos de la RGC y establecía una nueva base quinta del anexo 1, que queda redactada del siguiente modo: “Los efectos económicos de la RGC se producirán el primer día del mes siguiente a la fecha de resolución que reconozca el derecho a su percepción”.

Nota: Elaboración propia

Nuestra normativa autonómica vincula la prestación al seguimiento de un Plan de Inserción Sociolaboral elaborado conjuntamente con los Servicios Sociales Municipales y al cumplimiento de una serie de requisitos como; atender adecuadamente las necesidades de los menores a su cargo y específicamente su escolarización, la búsqueda activa de empleo, no rechazar una oferta o causar baja en el mismo ,salvo que el informe social acredite lo contrario, no practicar la mendicidad, y no realizar actividades delictivas.

Se establecen límites temporales para el disfrute de las prestaciones. La duración de la percepción esta estrechamente relacionada con los planes de inserción, puesto que su objetivo es posibilitar la salida del beneficiario de la situación de pobreza y marginación en la que se encuentra. Por ello la prestación se otorga “mientras subsistan las causas que motivaron su concesión”. Con carácter general se establece un periodo de seis meses, prorrogable hasta 36 meses según las circunstancias.

### 3. CONTEXTO DE INVESTIGACION

#### 3.1. Contexto territorial

La MLV es una entidad local de que integra a los municipios de Algorfa, Jacarilla, Redován y San Miguel de Salinas. Inicialmente se constituye en agrupación de municipios el 1 de febrero de 2005 siendo el Ayuntamiento de Redován cabecera de la agrupación. Posteriormente, tras un periodo fructífero de colaboración, se decide la constitución como mancomunidad el 7 de septiembre de 2006, quedando la sede administrativa en el municipio de Redován. Se localiza en la comarca del Bajo Segura en la provincia de Alicante, su población asciende a 20.102 habitantes (INE, 2015) y abarca un territorio de 94 Km<sup>2</sup>.



Figura 1. Comarca Bajo Segura

En los últimos diez años se ha dado un aumento muy relevante de la población que ha cambiado el mapa demográfico, económico y social de los municipios de la mancomunidad al establecer su residencia un gran número de personas provenientes de otros países siendo el aumento de la población en este periodo (2005-2015) el que se señala en la Tabla 2, aumento que corresponde casi en su totalidad a personas extranjeras. Es alrededor del año 2010, en plena crisis económica, cuando se produce un descenso de la población que ha continuado hasta la actualidad, en su mayoría, residentes extranjeros que han vuelto a su país de origen.

**Tabla 2**

*Censo Municipios Mancomunidad periodo 2005-2015*

Municipio	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Algorfa	2297	2914	3645	4125	4346	4537	4625	4755	5004	3799	3693
Jacarilla	1776	1813	1957	2088	2096	2100	2102	2076	2038	1947	1930
Redován	6645	6825	6892	7261	7335	7487	7522	7554	7672	7623	7706
San Miguel	6620	7104	7625	8056	8135	8057	7682	7602	7012	6911	6773
Total	17338	18656	20119	21530	21912	22181	21931	21987	21726	20288	20102
Variación %	0 %	7,6%	16%	24,1%	26,4%	27,9%	26,5%	26,8%	25,3%	17%	16%

*Nota:* Elaboración propia a partir de los datos del INE

Así pues, de los 20.102 habitantes actuales, un 38,48 % son extranjeros (contamos con residentes de 75 nacionalidades), de ellos un 7,80 % son residentes no comunitarios (mayoritariamente de América Latina, Marruecos y Argelia) y el resto (30,68 %) proceden de países de la Unión Europea (principalmente ingleses y alemanes). Estas cifras nos sitúan muy

por encima de la media de la Comunitat Valenciana en cuanto a los extranjeros residentes comunitarios y en cifras similares a la media autonómica en cuanto a extranjeros residentes no comunitarios (IVE, 2016).

Con respecto a los municipios, la distribución por grupos poblacionales queda de la siguiente manera (ver tabla 3), donde la población extranjera supera a la nacional e los municipios de Algorfa y San Miguel de Salinas (mayoritariamente de origen comunitario), mientras en los otros municipios, Redován y Jacarilla, la población extranjera es de origen no comunitario mayoritariamente y su porcentaje es menor que la población nacional. Estas diferencias poblacionales se observan en las memorias de servicios sociales, en las que los residentes extranjeros de origen comunitario hace menos uso de los recursos y prestaciones sociales de servicios sociales que los extranjeros de origen no comunitario.

**Tabla 3**

*Distribución población extranjera y nacional*

<b>Municipio</b>	<b>Total Residentes</b>	<b>Total Residentes Nacionales</b>	<b>Total Residentes Extranjeros</b>
Algorfa	3.693	1.354 (36,7 %)	2.339 (63,3 %)
Jacarilla	1.930	345 (17,9 %)	1.585 (82,1 %)
Redován	7.706	6.740 (87,5 %)	966 (12,5 %)
San Miguel de Salinas	6.773	2.889 (42,6 %)	3.844 (57,4 %)
Total	20.102	11.328 (56,4 %)	8.734 (43,6 %)

*Nota:* Elaboración propia a partir de los datos del INE

### **3.2. Contexto Organizacional**

La finalidad de la MLV es la cooperación supramunicipal para la prestación de los servicios sociales y la promoción de políticas de igualdad e integración social siendo las áreas de competencia que actualmente gestiona integra o parcialmente, las de: Servicios Sociales, Igualdad, Extranjeros, Dependencia, Familia, Jóvenes, Promoción de la Salud, Solidaridad y Participación Social.

La filosofía y cultura como organización vienen definidas en su Misión: “La Mancomunidad la Vega es una entidad pública que presta Servicios Sociales de Atención Primaria, con criterios de calidad, a los ciudadanos de sus municipios para la resolución de sus demandas y orientados a promover la autonomía personal e integración en la comunidad”.

Los programas y servicios cuyo desarrollo e implantación es gestionado desde los Servicios Sociales de Atención Primaria de la MLV se estructuran en dos áreas: los Servicios

## Sociales Básicos de Atención Primaria y los Servicios Sociales Especializados de Atención Primaria.

El área de los Servicios Sociales Básicos incluye:

- Servicio de Atención Social Básica (Servicios Sociales Municipales): estos servicios, ubicados en cada uno de los municipios, son los que atienden en primera instancia las solicitudes y demandas de los/as ciudadanos/as orientadas a resolver las necesidades personales, familiares y/o sociales que presentan. Prestan atención social y psicológica.
- Servicio de Atención Domiciliaria: conjunto de ayudas y servicios que se prestan en el propio domicilio y/o en el entorno más próximo de aquellas personas y familias que tienen dificultades para poder desempeñar las actividades de su vida diaria de forma autónoma y sin apoyos. Incluye las siguientes prestaciones: (a) SAD Servicio de Ayuda a Domicilio, (b) Servicio de Teleasistencia y (c) Servicio de Menjar a Casa.
- Servicio de Atención en la Comunidad: desde este servicios se impulsan las acciones de prevención, sensibilización, ocio, formación y de solidaridad encaminadas a favorecer la cohesión social, la participación en la vida comunitaria, la integración de las personas en su entorno y la mejora de la calidad de vida en nuestros municipios. Los programas que se están implantando en la actualidad son: (a) Programa de Igualdad y Prevención de la Violencia; (b) Programa de Promoción de la Salud; (c) Programa de Ocio y Tiempo Libre; (d) Programa de Solidaridad y Participación Social; (e) Programa de Formación e Inserción Socio-Laboral y (f) Programa de Integración Social y Diversidad Intercultural.

La otra gran área, enmarca al conjunto de los Servicios Sociales Especializados de Atención Primaria. Los Servicios Sociales Especializados son aquellos que se dirigen a sectores de la población que por sus condiciones, edad, sexo, discapacidad, u otras circunstancias de carácter social, cultural o económico, requieren un tipo de atención más específica, en el plano técnico y profesional.

Para la atención de estos colectivos, la MLV dispone de los siguientes servicios específicos:

- Familia e Infancia: (a) Servicio de Atención a la Familia e Infancia y (b) Servicio de Atención y Motivación a la Adolescencia.
- Dependencia: Servicio de Atención a la Dependencia.
- Adicciones: Unidad de Prevención Comunitaria de Conductas Adictivas.
- Extranjeros: Agencia de Mediación para la Integración y la Convivencia Social.

- Ciudadanos: (a) Servicio de Atención Jurídica al Ciudadano y (b) Servicio de Prevención e Inclusión Social.

Es una estructura que posibilita una atención integral y transversal de las demandas planteadas por los ciudadanos independientemente de cual sea el nivel multidimensional de su problemática.

Los programas y servicios se prestan por igual en cada municipio, incorporando la flexibilidad de un marco de prestaciones a la carta que se ajusta a las necesidades y características de cada uno de ellos y donde los diferentes equipos técnicos se desplazan a los municipios para facilitar el acceso de los ciudadanos a los mismos.

La atención al ciudadano implantada en la MLV se ha estructurado de forma que los ciudadanos puedan acceder a los recursos y prestaciones que ofrece la MLV desde múltiples plataformas y posibilidades de acuerdo a sus posibilidades y/o preferencias.

A la atención personal, con atención directa por los profesionales de los diversos servicios y programas que desarrolla la Mancomunidad, se ha incorporado las posibilidades de las nuevas tecnologías como medio para ampliar los canales de participación y comunicación con los ciudadanos a través de diversas herramientas 2.0: la web, las redes sociales, la newsletter, los blogs sectoriales... posibilitando el acceso inmediato a la información, desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Cuenta con un equipo técnico muy experimentado, con más de veinte años de experiencia en mancomunidades y en servicios sociales, muy cohesionado e implicado en el desarrollo del proyecto. Este equipo de profesionales multidisciplinar está compuesto actualmente por Trabajadores/as Sociales, Psicólogos/as, Educadoras Sociales y Abogada.

En la actualidad, la MLV cuenta con 11 trabajadores en plantilla ( incluido el personal que asume Secretaría y Tesorería en situación de acumulación) y tres trabajadores como personal externo, en prestación de servicios. Asimismo, se gestiona y se tiene responsabilidad sobre personal de los Ayuntamientos pero que desempeña tareas en Servicios Sociales Municipales (conserjes y auxiliares de ayuda a domicilio)

## **4. DISEÑO DE LA INVESTIGACION**

### **4.1. Fundamentación y tipo de investigación**

El motivo por el cual se va a llevar a cabo esta investigación es conocer el perfil de las personas beneficiarias de la RGC; así como la percepción que tienen de la calidad de los SIAA de la MLV.

Esta investigación, original e innovadora de transferencia en organización y práctica profesional, va a permitir medir la capacidad de respuesta que tiene el servicio para satisfacer adecuadamente las necesidades de las personas usuarias de la RGC. Por otro lado, va a proporcionar a los/as profesionales de los Servicios Sociales de la MLV una herramienta fundamental que les va a informar sobre la visión de la calidad dispensada en los servicios y facilitar la mejora de los mismos. Puesto que la satisfacción de las personas usuarias constituye un indicador clave para el desempeño global del servicio, analizar la calidad, permitirá crear una cultura de mejora continua de la gestión.

Este trabajo de fin de grado es una investigación de tipo descriptivo de los perfiles socioeconómicos y del entorno de las personas beneficiarias de la RGC en los cuatro municipios que componen la MLV. Por otro lado, esta investigación tiene carácter evaluativo, ya que tiene como uno de sus objetivos, medir el grado de satisfacción de las personas beneficiarias de la RGC. Investigaremos la extensión de un determinado hecho social, sin buscar la causalidad, tratando de descubrir la naturaleza y extensión del hecho social en particular.

Al objeto de poder diagnosticar esta realidad lo que hacemos es medir, y para ello utilizaremos técnicas cuantitativas, contabilizando numéricamente los datos obtenidos (Fondevilla y Del Olmo, 2013) con una finalidad básica, mediante fuentes primarias para realizar el trabajo de campo y fuentes secundarias para la elaboración del resto de apartados.

## **4.2. Objetivos**

- Conocer el perfil sociodemográfico de las personas receptoras de la RGC residentes en los municipios de la MLV.
  - Conocer la situación personal y familiar de las personas beneficiarias de RGC de la MLV.
  - Estudiar y analizar el entorno socio-familiar de los/as personas receptoras de la RGC y de los beneficiarios/as de la ayuda.
- Analizar la calidad del servicio prestado por el SIAA de la MLV, desde la perspectiva de las personas receptoras de la RGC.
  - Medir el grado de satisfacción de las personas beneficiarias de la RGC, con los SIAA de la MLV.
  - Estudiar la percepción que tienen de las personas receptores de la RGC sobre la calidad del servicio que les estamos ofreciendo.

### 4.3. Dimensiones y variables del estudio

Siguiendo los objetivos definidos en la investigación, determinaremos cuáles van a ser las dimensiones y variables que van a guiar nuestra investigación al objeto de poder alcanzar los objetivos propuestos:

- Conocer y describir el perfil socio-económico de las personas receptoras de la RGC.
  - Perfil socio-económico de las personas usuarias de la RGC y de sus familiares reconocidos como beneficiarios/as: edad y sexo, nacionalidad, estado civil, nivel de estudios, número de hijos, tipo de familia y años en paro.
  - Entorno de las personas receptoras de la Renta y sus beneficiarios: edad y sexo, nacionalidad, estado civil, nivel de estudios y régimen de tenencia de la vivienda.
- Analizar la calidad del servicio prestado por el SIAA de la MLV, desde la perspectiva de las personas receptoras de la RGC.

Para la medición del grado de satisfacción de las personas receptoras de la RGC, así como la percepción que tienen sobre la calidad del Servicio prestado, nos vamos a centrar en el Modelo de Medición de la Calidad “SERVQUAL”, utilizando las cinco dimensiones destinadas a medir la diferencia entre la expectativa del usuario/a y la satisfacción con el servicio, recogido de Cuellar, Del Pino y Ruiz (2009).

Estas dimensiones son:

- elementos tangibles: apariencia de las instalaciones, personal y materiales de comunicación;
- fiabilidad: capacidad de la organización para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores;
- capacidad de respuesta: mide la voluntad para ayudar a las personas usuarias y proporcionar un servicio rápido;
- seguridad: conocimiento, profesionalidad y capacidad de inspirar confianza y seguridad de los/as profesionales;
- empatía: atención esmerada e individualizada, la facilidad de acceso a la información, la existencia de información completa y real, lenguaje comprensible, capacidad de escucha y esfuerzo por entender y conocer las necesidades.

Por otro lado, también se incluyeron dos preguntas abiertas donde se recogían otras alternativas de respuesta que no aparecían en las ya establecidas, a través de las cuales se pretendía recoger una información más detallada sobre los aspectos centrales de la investigación: la calidad del servicio de información y aspectos para su mejora y la

valoración de la RGC como prestación para atender las necesidades básicas. Las preguntas han sido:

- *¿Cómo considera usted que podríamos mejorar?*
- *¿La prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía ha cubierto sus necesidades?*

#### 4.4. Unidades de análisis y criterios muestrales

La población sujeto de esta investigación son las personas a cuyo favor se concede la RGC y sus beneficiarios y que reúnan las siguientes condiciones: (a) que hayan renovado al menos una vez la prestación entre el 1 de enero del 2015 y el 3 de febrero del 2016 y (b) que su expediente se encuentre en situación de alta en el 2016. Se pretende con ello, que las personas que respondan a la encuesta, tengan un adecuado conocimiento sobre la prestación y una suficiente experiencia en la relación con los servicios de atención.

El ámbito geográfico de análisis han sido los cuatro municipios que componen la MLV. El número total de solicitudes de RGC tramitadas en la MLV desde el 1 de enero de 2015 hasta el 3 de febrero de 2016 han sido 51 solicitudes, distribuidas municipalmente de la siguiente forma: 26 solicitudes de Redován (51 %), 8 solicitudes de Jacarilla (15,7 %), 4 solicitudes de Algorfa (7,8 %), y 13 solicitudes de San Miguel (25,5 %).

De todas ellas, han sido renovadas al menos una vez durante este período de tiempo y se encuentran de alta en 2016, un total de 29 solicitudes de renta, lo que representa el 56,86 % del total de solicitudes tramitadas. Como se observa en la Tabla 4, el universo del estudio va a quedar conformada por la totalidad de esas 29 solicitudes y distribuidas de la siguiente manera; 12 solicitudes de Redován (41,4 %), 8 solicitudes de San Miguel de Salinas (27,6 %), 4 solicitudes de Algorfa (13,8 %) y 5 solicitudes de Jacarilla (17,2 %).

#### Tabla 4

*Distribución municipal de la totalidad de la muestra objeto del estudio*

Municipio	Solicitudes	Solicitudes renovadas
Algorfa	4	4
Jacarilla	8	5
Redován	26	12
San Miguel de Salinas	13	8
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>29</b>

*Nota:* Elaboración propia a partir de la investigación

#### 4.5. Procedimiento

En primer lugar para la elaboración del marco teórico, se ha realizado una revisión bibliográfica, documental y normativa al objeto de poder confeccionar la fase exploratoria y el estado de la cuestión del presente estudio.



Tras la finalización de la búsqueda de la información necesaria, se procedió a la elaboración de un protocolo de recogida sistemática de datos, para confeccionar el perfil socio-económico y del entorno de los sujetos objetos de la investigación. El protocolo fue previamente validado con una muestra de los expedientes que reunían los mismos criterios de selección para el cumplimiento de los objetivos de la investigación (Anexo I).

Este primer protocolo recoge en 9 tablas las variables del perfil y del entorno de los titulares de la RGC y de las personas beneficiarias. Para completar este protocolo se ha contado con la colaboración de los/as Trabajadoras Sociales de los Servicios Sociales Municipales de los cuatro municipios que componen la MLV, los cuales han permitido el acceso y la revisión de los expedientes, guardando la privacidad de los datos personales.

Para el estudio de la satisfacción de las personas perceptoras de la RGC con los Servicios Sociales se utilizó el modelo SERVQUAL siguiendo a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), como modelo de referencia para establecer las dimensiones e indicadores del cuestionario. La elección de este modelo se basa en que es una herramienta validada y responde al objetivo marcado de medir la satisfacción en términos de percepción.

Al objeto de que la formulación de los ítems respondiera a las dimensiones de este modelo, me he basado en el cuestionario de Medina y Medina (2011) elaborado para su estudio de la calidad percibida en personas usuarias de Servicios Sociales. En base a esto, se ha elaborado el cuestionario para medir la satisfacción utilizado en este estudio (Anexo II).

Para medir cada una de las dimensiones del modelo, cada ítem se puntúa del 1 al 5, en base al grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación contenida en cada uno de ellos. Cada uno equivale a un rango de porcentaje de satisfacción que va del 0 al 100. Así el 1 equivaldría al 20 % de satisfacción, el 2 al 40 % de satisfacción, el 3 al 60 % , el 4 al 80 %, y el 5 al 100 % de satisfacción.

La escala utilizada para el cuestionario ha sido la de tipo Likert, desarrollada por Rensis Likert en 1932.

Una vez identificados los participantes que forman parte del estudio y su distribución entre los municipios que configuran la Mancomunidad, se realizan entrevistas personales a través de contacto telefónico, con una duración media de 20 minutos la entrevista, recogiendo las contestaciones al cuestionario y sus comentarios a las preguntas abiertas. Se les asegura la confidencialidad de los datos y la no atribución personal de la procedencia del material de los cuestionarios al análisis del estudio. Los usuarios entrevistados son identificados con un número de código (Us+ n°).

Una vez finalizadas todas las entrevistas se procede al análisis las mismas, tomando como referencia el marco teórico de investigación, para lo que se ha utilizado el programa Excel del paquete Office para el tratamiento de los datos cuantitativos y el Análisis de Contenido para el tratamiento de los datos cualitativos.

#### 4.6. Cronograma

**Tabla 5**

*Cronograma*

ACTIVIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
Revisión de fuentes bibliográficas	■						
Elaboración protocolo recogida información	■						
Revisión de los expedientes	■						
Explotación de los datos			■				
Realización de entrevistas orientadas a la satisfacción				■			
Descripción y análisis de resultados				■			
Elaboración de informe de investigación					■		
Entrega del Trabajo							■

Nota: Elaboración propia a partir de la investigación

#### 4.7. Instrumento, técnicas de recogida y análisis de resultados

Las técnicas utilizadas para la elaboración del marco teórico y normativo han sido básicamente documentales y los datos se han obtenido a través de fuentes bibliográficas, siendo referenciadas en el punto 9 que incluye las Referencias Bibliográficas.

Para la obtención de los datos del perfil socio-económico y del entorno de las personas receptoras de la Renta Garantizada se ha utilizado un protocolo de recogida sistemática de datos a partir de la revisión de fuentes primarias como son los expedientes de RGC los cuales he tenido acceso a través del SIUSS 5 (Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad), con la autorización de las/os Trabajadores Sociales para la realización de la explotación y análisis de los mismos, a fin de profundizar en las características y el perfil de las personas receptoras de la RGC y sus beneficiarios/as. Este protocolo recoge en 9 tablas las variables del perfil y del entorno.

Las variables que han sido utilizadas para esta investigación, son las siguientes: (a) edad; (b) sexo; (c) nacionalidad; (d) estado civil; (e) nivel de estudios; (f) número de hijos; (g) tipo de familia; (h) vivienda y (i) situación laboral.

Para identificar al usuario del Servicio, se requiere de características que definan su perfil. Como indica Mendoza (2013, parr. 2) "este perfil se obtiene mediante la investigación del cliente describiendo las características sobre un producto o de los usuarios sobre un servicio determinado". En relación al perfil demográfico, para el estudio del perfil, la persona usuaria es descrita en función a las siguientes características: edad, sexo, nivel socioeconómico, ocupación y nacionalidad.

En cuanto a la medición del grado de satisfacción de las 29 personas titulares de la Renta Garantizada con los Servicios de Información, Atención y Asesoramiento de los Servicios Sociales de la MLV, se ha cumplimentado el cuestionario elaborado a partir de la herramienta SERVQUAL, mediante la realización de entrevistas telefónicas y personales con todas ellas.

El cuestionario tiene un total de 22 ítems, no agrupados, y cada uno de ellos pertenece a una dimensión: (1) de los ítems 1 al 4 elementos tangibles; (2) de los ítems 5 al 9 a la fiabilidad; (3) de los ítems 10 al 14 a la capacidad de respuesta; (5) de los ítems 15 al 17 a la seguridad y (6) finalmente de los ítems 18 al 22 a la empatía.

El trabajo de campo se realizó durante los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2016. Los cuestionarios a los participantes se realizaron mediante entrevista personal y/o telefónica en horario de mañana durante los días de atención de los Trabajadores Sociales y en las dependencias de los Servicios Sociales Municipales en cada uno de los cuatro municipios. También se realizaron cuestionarios de manera presencial, en aquellos casos que se trataban de beneficiarios de otras nacionalidades, puesto que la comprensión de algunas preguntas del cuestionario les generaban dudas.

Para el tratamiento y análisis de los datos utilizamos el paquete informático Microsoft Office Excel 2008. Versión 12.3.6.

El análisis de los datos se hizo durante el mes de junio de 2016.

## **V. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS**

A continuación se exponen los resultados tras el vaciado de los datos recogidos en las 29 entrevistas realizadas.

### **5.1 Perfil socio-demográfico y del entorno**

A continuación se presentan los datos del perfil sociodemográfico y del entorno de las 29 personas titulares de la RGC y de sus beneficiarios/as, cuyos expedientes están en situación de alta en los Servicios Sociales de la MLV. Información que nos ayuda a

responder a la cuestión de: ¿Cómo son y que características tienen las personas receptoras de la RGC y sus beneficiarios/as?.

El protocolo de recogida sistemática de datos para el estudio del perfil sociodemográfico y del entorno, nos proporciona los siguientes datos en relación a las variables que hemos analizado de edad y sexo, nacionalidad, estado civil, nivel de estudios, tenencia de hijos, tipo de familias, régimen de tenencia de la vivienda y el número de años que están en paro.

### 5.1.1. Edad y sexo

Del total de titulares, el 58,6 % (17) son mujeres frente al 41,3 % (12) que son hombres. De las 17 mujeres, 7 (41,2 %) perciben la RGC de forma individual y 10 (58,8%) junto con su unidad familiar.

De los 12 hombres, 4 (33,3 %) perciben la RGC de forma individual y 8 (66,7 %) junto con su unidad familiar.

En relación a la **edad** (Ver Tabla 6), del total de las 29 personas titulares de la renta, 22 personas (58,6 %) están en la franja de edad de 42 años en adelante. Destaca el dato de que 15 ( 51,8 %) de ellas son mujeres, siendo la proporción entre hombres y mujeres no muy desigual, 12 hombres (41,4 %) y 17 mujeres (58,6 %). Respecto a las personas beneficiarias , la mayoría, 30 (61,8 %), son menores de edad situándose en la franja de edad de 0-17 años, (Tabla 7).

**Tabla 6**

*Edad y Sexo de las personas titulares de la renta*

<b>Edad Titulares</b>	<b>18-25 años</b>	<b>26-33 años</b>	<b>34-41 años</b>	<b>42-49 años</b>	<b>50-57 años</b>	<b>58-65 años</b>	<b>Total</b>
Hombre	0	1	4	2	5	0	12
Mujer	0	1	1	8	2	5	17
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>29</b>

Nota. Elaboración propia a partir de la investigación.

**Tabla 7**

*Edad y Sexo de las personas beneficiarias de la renta*

<b>Edad Personas Beneficiarias</b>	<b>0-17 años</b>	<b>18-25 años</b>	<b>26-33 años</b>	<b>34-41 años</b>	<b>42-49 años</b>	<b>50-57 años</b>	<b>58-65 años</b>	<b>Total</b>
Hombre	17	4	2	1	1	2	0	27
Mujer	13	4	2	2	1	0	0	22
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>49</b>

Nota. Elaboración propia a partir de la investigación.

### 5.1.2. Nacionalidad

22 de las personas (75,8 %) receptoras de la RGC son de nacionalidad española frente a los 7 de los destinatarios (24,14 %) que son extranjeros. De ellos, 2 personas (6,9 %) procedentes de países de la Unión Europea y el resto, 5 personas (17,24 %) del resto de países.

En relación al país de procedencia de los beneficiarios destacar que 18 personas beneficiarias (36,73 %) son de países fuera de la Unión Europea (ver Tabla 8).

**Tabla 8**

*Nacionalidad*

Nacionalidad	Española	Países UE	Resto	Total
Titulares	22	2	5	29
Personas Beneficiarias	29	2	18	49

Nota. Elaboración propia a partir de la investigación.

### 5.1.3. Estado Civil

En cuanto al estado civil de las personas titulares de la renta observamos una cierta heterogeneidad, ya que 10 perceptores (34,5%) están casados/as, mientras los perceptores divorciados son 9 (31%) y 7 perceptores (24,1 %) son solteros (ver Tabla 9). Por el contrario destaca el número de personas beneficiarias solteras, 39 del total (el 79,6 %), frente a 10 personas beneficiarias (25,65 %) que están casadas/os.

**Tabla 9**

*Estado civil*

Estado Civil	Soltero/a	Casado/a o análogo	Separado/ a	Divorciado/ a	Viudo/a	Total
Titulares	7	10	2	9	1	29
Personas Beneficiarias	39	10	0	0	0	49

Nota. Elaboración propia a partir de la investigación.

### 5.1.4. Nivel de estudios

Con respecto al nivel de estudios (Tabla 10), la mayor parte de los titulares de la prestación, se encuentran en la situación sin estudios pero sabe leer y escribir, 13 personas (44,8 %) o bien tiene estudios primarios, 10 personas (34,5 %), lo que nos indica la formación básica que tienen la mayoría de ellas, resultando muy poco significativo el porcentaje de personas sin nada de estudios, 2 personas ( 6,9 %) o con estudios secundarios y superiores, 4 personas del total (13,8 %).

**Tabla 10***Nivel de estudios*

Nivel Estudios	No sabe leer ni escribir	Sin estudios, sabe leer y escribir	Con estudios primarios	Con estudios secundarios	Con estudios universitarios o superiores	Total
Titulares	2	13	10	3	1	29
Personas Beneficiarias	5	14	24	6	0	49

Nota. Elaboración propia a partir de la investigación.

**5.1.5. Tenencia de Hijos**

En la Tabla 11 se observa como la mayoría de las personas titulares de la renta tienen hijos a su cargo, 22 personas (75,9 %), con una diferencia muy relevante con respecto a las que no los tienen, 7 personas del total ( 24,1% )

**Tabla 11***Hijos*

Hijos	Sí	No	Total
Titulares	22	7	29

Nota. Elaboración propia a partir de la investigación.

**5.1.6. Tipo de Familia**

Predominan las familias de tipo unipersonal, 12 en total (41,38 %) del total, seguidas de las monoparentales, 6 familias y nucleares, 6 familias con el mismo porcentaje (20,69% ) y finalmente las numerosas, 5 familias (17,24 %) (Tabla 12).

**Tabla 12***Tipo de familia*

Tipo de Familia	Unipersonal	Monoparental	Nuclear	Numerosa	Total
Titulares	12	6	6	5	29

Nota. Elaboración propia a partir de la investigación.

**5.1.7. Vivienda**

En este apartado vamos a conocer el régimen de tenencia de la vivienda de la persona titular de la prestación y de las personas beneficiarias que conviven en esas viviendas. Como se observa en la Tabla 13, 14 (48,27 %) de las personas titulares de la RGC tiene la vivienda en régimen de propiedad, de ellas 8 tiene hipoteca y 6 no tiene hipoteca (51,14% y 42,86 respectivamente). Las personas que tienen la vivienda cedida son 8 (27,58 %) mientras que el resto, 7 personas, tienen la casa alquilada (24,14 %).

**Tabla 13***Vivienda*

<b>Vivienda</b>	<b>Propia (con hipoteca)</b>	<b>Propia (sin hipoteca)</b>	<b>Alquilada</b>	<b>Cedida</b>	<b>Total</b>
Titulares	8	6	7	8	<b>29</b>

Nota. Elaboración propia a partir de la investigación

**5.1.8.Situación Laboral**

En su mayoría son personas en situación de desempleo de largas duración (más de un año). 22 (75,9 %) de las personas titulares de la renta lleva entre dos y más de cuatro años en paro. El resto, 7 personas (24,14 %) que llevan menos de dos años (Tabla 14).

**Tabla 14***Situación laboral*

<b>Situación Laboral</b>	<b>Desempleo hasta 2 años</b>	<b>Desempleo de 2 a 4 años</b>	<b>Desempleo más de 4 años</b>	<b>Total</b>
Titulares	7	10	12	<b>29</b>

Nota. Elaboración propia a partir de la investigación

En conclusión, el perfil mayoritario de las personas receptoras de la ayuda, se define por ser mujer, aunque la diferencia con los hombres no es muy relevante, con una edad superior a los 40 años, de nacionalidad española, solteras, sin estudios, con hijos a cargo y en situación de desempleo de larga duración.

**5.2. Satisfacción de las personas receptoras de la RGC con el SIAA de la MLV**

Los datos que a continuación vamos a describir son los obtenidos del cuestionario elaborado para el estudio de la satisfacción de las personas receptoras de la RGC con el SIAA. Este cuestionario se construyó utilizando la herramienta SERVQUAL que nos permite poder medir dicha satisfacción a través de las dimensiones de calidad percibida: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

El promedio general de percepción de las dimensiones evaluadas para medir la satisfacción del SIAA con respecto a los perceptores de la Renta es de 4,54 lo que equivale al 90,72 del rango de porcentaje de satisfacción del 0-100 en la escala Likert. Siendo la dimensión que mayor puntuación tiene la “seguridad” con un 4,76 y las de menor puntuación con un 4,43 respectivamente, “los elementos tangibles” y “la fiabilidad”.

Resultados que se recogen en la Tabla 15.

**Tabla 15***Media y porcentaje de satisfacción*

<b>Dimensión</b>	<b>Tangibilidad</b>	<b>Fiabilidad</b>	<b>Capacidad Respuesta</b>	<b>Seguridad</b>	<b>Empatía</b>	<b>Media General</b>
Media	4,43	4,43	4,57	4,76	4,52	<b>4,54</b>
Porcentaje	86,9	88,6	91,38	95,17	90,48	<b>90,72</b>

Nota. Elaboración propia a partir de la investigación

Seguidamente, en la Tabla 16 se refleja la relación de todas las preguntas sin agruparlas por dimensiones para poder observar de forma clara las puntuaciones medias tanto en el promedio de percepciones de cada ítem, como en el tanto por ciento de satisfacción. Y seguidamente describiremos los datos de cada una de las dimensiones estudiadas.

**Tabla 16***Resultado puntuación media de todas las preguntas del cuestionario agrupado*

<b>Items</b>	<b>N</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Media</b>	<b>% Satisfacción</b>
Considera que el Servicio de Información, Atención y Orientación de su municipio está equipado adecuadamente?	29	1	5	4,34	86,90%
Las dependencias donde se ubica el Servicio es un espacio acogedor y confortable?	29	1	5	4,41	88,28%
La/el Trabajador/a Social del Servicio de Atención y Orientación de su municipio presenta buen aspecto?	29	1	5	4,79	95,86%
Las instalaciones del Servicio son accesibles y están bien señalizadas?	29	1	5	4,17	83,45%
Los materiales del Servicio; folletos, carteles, etc..., son visualmente llamativos?	29	1	5	3,59	71,72%
Cuando el Trabajador/a Social se compromete a hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple?	29	1	5	4,69	93,79%
Las instalaciones del Servicio de Información son seguras?	29	1	5	4,34	86,90%
El / la Trabajador/a Social realiza bien su trabajo desde el primer momento?	29	1	5	4,79	95,86%
El/la Trabajador/a Social me informa de manera clara y concisa sobre el servicio solicitado?	29	1	5	4,72	94,48%
Los documentos de solicitud, registros, entrevistas y seguimientos de las ayudas, pone interés en su correcta cumplimentación y prontitud?	29	1	5	4,55	91,03%
El/la Trabajador/a Social muestra siempre disponibilidad para atenderme?	29	1	5	4,76	95,17%
El/la Trabajador/a Social nunca está demasiado ocupado para responder a sus peticiones?	29	1	5	4,69	93,79%
El/la Trabajadora Social le informa de cuándo y como se le proporcionará el servicio solicitado?	29	1	5	4,28	85,52%
El comportamiento de el/la Trabajadora Social le inspira confianza?	29	1	5	4,76	95,17%
El trato por parte de el/la Trabajadora Social es cortés y amable?	29	1	5	4,72	94,48%
Considera que el /la Trabajadora Social está totalmente cualificado para las tareas que realiza?	29	1	5	4,69	93,79%
EL/la Trabajadora Social escucha sus quejas y sugerencias de manera correcta?	29	1	5	4,86	97,24%
El/la Trabajadora Social le ha dado un trato personalizado?	29	1	5	4,66	93,10%



Se tienen horarios de atención que responden a las necesidades de los usuarios?	29	1	5	3,83	76,55%
Los/las Trabajadores Sociales comprenden cuales son sus necesidades?	29	1	5	4,72	94,48%
Sus sentimientos hacia el profesional del servicio los definiría como satisfactorios?	29	1	5	4,66	93,10%
Cree que el/la Trabajadora Social actúa de las manera más conveniente para usted y sus necesidades?	29	1	5	4,76	95,17%

Nota: Elaboración propia a partir de la investigación.

### 5.2.1. Valoración de los elementos tangibles

Esta dimensión que hace referencia a las facilidades físicas, materiales y el aspecto del personal; en nuestro cuestionario los ítems han estado centrados en las variables objeto del estudio que a continuación se detallan: equipamiento, percepción agradable de las instalaciones, aspecto del /la profesional del Servicio y el acceso y señalización de las instalaciones.

Como observamos en la Tabla 17, la media de esta dimensión es de 4,43 que equivale a un 88,62 % del rango de porcentaje de satisfacción del 0-100 en la escala Likert. Estando por debajo del promedio general de las cinco dimensiones de calidad evaluadas que es de 4,54.

Aunque también se pueden observar diferencias, siendo la percepción mejor valorada la relacionada con el “aspecto del profesional ” con un 4,79. Seguida en mejor percepción las dependencias donde se encuentra el Servicio “como acogedor y confortable” con un 4,41. Destaca que la variable que mide “el acceso y la señalización de las instalaciones” obtenga la puntuación más baja con un 4,17.

**Tabla 17**

*Valoración de los elementos tangibles*

Elementos Tangibles	Promedio	Media	% Satisfacción	Media
Considera que El Servicio de Información, Atención y Orientación de su municipio está equipado adecuadamente?	4,34		86,90	
Las dependencias donde se ubica el Servicio es un espacio acogedor y confortable?	4,41	<b>4,43</b>	88,28	<b>88,62</b>
La/el Trabajador/a Social del Servicio de Atención y Orientación de su municipio presenta buen aspecto?	4,79		95,86	
Las instalaciones del Servicio son accesibles y están bien señalizadas?	4,17		83,45	

Nota: Elaboración propia a partir de la investigación

### 5.2.2. Valoración de la fiabilidad

Hace referencia a la capacidad de cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores y para ello las variables serían: materiales llamativos, el personal se compromete en tiempo y lo

cumple, instalaciones seguras, buen trabajo del personal y recibo de información clara y comprensible.

En relación a la dimensión de “fiabilidad” en la tabla 8, la media es igual a los “elementos tangibles” con 4,43 y con un porcentaje de satisfacción del 88,55 %. Obteniendo estas dimensiones las puntuaciones más bajas de las cinco dimensiones.

La variable “materiales del Servicio” obtiene un 3,59, siendo el valor más bajo de esta dimensión y también el ítem peor valorado del cuestionario.

Por otro lado la variable “buen trabajo del personal” es la mejor valorada con un 4,79, siendo además una de las puntuaciones más altas del cuestionario. Seguida de que el personal “informa de manera clara y concisa” (4,72).

**Tabla 18**

*Valoración de satisfacción de la fiabilidad*

<b>Fiabilidad</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>% Satisfacción</b>	<b>Media</b>
Los materiales del Servicio; folletos, carteles, etc,...son visualmente llamativos?	3,59		71,72	
Cuando el Trabajador/a Social se compromete a hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple?	4,69		93,79	
Las instalaciones del Servicio de Información son seguras?	4,34	<b>4,43</b>	86,90	<b>88,55</b>
El/la Trabajador/a Social realiza bien su trabajo desde el primer momento	4,79		95,86	
El/la Trabajador/a Social me informa de manera clara y concisa sobre el servicio solicitado?	4,72		94,48	

*Nota:* Elaboración propia a partir de la investigación

### 5.2.3. Valoración de la capacidad de respuesta

La media de la dimensión “capacidad de respuesta” es de 4,57. La variable que mejor se valora es la del profesional “muestra siempre disponibilidad para atenderme” (4,76). Seguida de la variable “atender rápidamente mis peticiones” (4,69). Sin embargo la variable que menor puntuación obtiene 4,28 es la de “me informa de cuándo y cómo se le proporcionará el servicio” tal como muestra la Tabla 19.

**Tabla 19**

*Valoración de la capacidad de respuesta*

<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>% Satisfacción</b>	<b>Media</b>
Los documentos de solicitud, registros, entrevistas y seguimientos de las ayudas, pone interés en su correcta cumplimentación y prontitud?	4,55		91,03	
El/la Trabajador/a Social muestra siempre disponibilidad para atenderme?	4,76	<b>4,57</b>	95,17	<b>91,38</b>
El/la Trabajador/a Social nunca está demasiado ocupado para responder a sus peticiones?	4,69		93,79	
El/la Trabajadora Social le informa de cuándo y cómo se le proporcionará el servicio solicitado?	4,28		85,52	

*Nota:* Elaboración propia a partir de la investigación

#### 5.2.4. Valoración de la seguridad

En este apartado las variables analizadas son: confianza en el comportamiento de la profesional, trato dispensado, su cualificación y recogida de quejas y sugerencias.

Tal como se recoge en la tabla 10 esta dimensión es la mejor valorada de las cinco dimensiones estudiadas en el cuestionario con un 4,76. Estando todas las variables analizadas por encima de la media general. Siendo la variable con mayor puntuación la de “recogida de quejas y sugerencias” con un 4,86. Y con la puntuación más baja la variable “cualificación para la tarea” (4,69).

El porcentaje de satisfacción es el más alto de todas las dimensiones analizadas con un 95,17 %

**Tabla 20**

*Valoración de la seguridad*

Seguridad	Media	Media	%Satisfacción	Media
El comportamiento de el/la Trabajadora Social le inspira confianza?	4,76		95,17	
El trato por parte de el/la Trabajadora Social es cortés y amable?	4,72	<b>4,76</b>	94,48	<b>95,17</b>
Considera que el /la Trabajadora Social está totalmente cualificado para las tareas que realiza?	4,69		93,79	
EL/la Trabajadora Social escucha sus quejas y sugerencias de manera correcta?	4,86		97,24	

*Nota:* Elaboración propia a partir de la investigación

#### 5.2.5. Valoración de la empatía

La dimensión “empatía”, como refleja la Tabla 11, obtiene una puntuación media de 4,52, ligeramente por debajo de la media general con un 4,54. Estando el porcentaje de satisfacción en el 90,48 % en la escala Likert.

Las variables que miden la calidad percibida de esta dimensión tienen que ver con “los/as profesionales actúan de la manera más conveniente para usted” que es la puntuación más alta dentro de esta dimensión (4,76), seguida de “comprensión por parte de los/as profesionales de las necesidades como usuarios” (4,66).

La satisfacción en relación a “los horarios de atención del servicio” es la más baja puntuada en esta dimensión (3,83).

**Tabla 21***Valoración de la empatía*

<b>Empatía</b>	<i>Promedio</i>	<i>Media</i>	<i>%Satisfacción</i>	<i>Media</i>
El/la Trabajadora Social le ha dado un trato personalizado??	4,66		93,10	
Se tienen horarios de atención que responden a las necesidades de los usuarios?	3,83		76,55	
Los/las Trabajadores Sociales comprenden cuales son sus necesidades?	4,72	<b>4,52</b>	94,48	<b>90,48</b>
Sus sentimientos hacia el profesional del servicio los definiría como satisfactorios?	4,66		93,10	
Cree que el/la Trabajadora Social actúa de las manera más conveniente para usted y sus necesidades?	4,76		95,17	

*Nota:* Elaboración propia a partir de la investigación

En términos generales, las puntuaciones de las preguntas dadas por las personas usuarias encuestadas han sido altas. Por último, la satisfacción general mostrada con el servicio es del 90,72 % frente a un 9,28 % que no está satisfecha.

## 6. ANALISIS DE RESULTADOS

A modo de síntesis, del estudio se desprende la siguiente información que podemos destacar: (a) por lo que respecta al perfil sociodemográfico no se observan diferencias muy sustanciales en cuanto al género del número de personas titulares de la RGC, el 58,6 % son mujeres frente al 41,3 % que son hombres. El 58,6 % de los/as titulares de la Renta tiene una edad comprendida entre los 42 y 57 años, siendo en su mayoría de nacionalidad española (el 75,8%) y con hijos a su cargo y (b) en relación al grado de satisfacción con respecto al SIAA obtiene una valoración global de 90,72 %, siendo las variables de la dimensión “seguridad” las que tienen una valoración más alta, sobre el 95,17 % y la variable más valorada con un 97,24 %, la de “la escucha correcta de las quejas y sugerencias”.

A continuación se presentan la interpretación y análisis de los datos obtenidos relacionados con los objetivos de la investigación.

### 6.1. Perfil socio-demográfico y del entorno

Con el objetivo de conocer y describir el perfil socio-demográfico tanto de las personas titulares de la RGC como de sus beneficiarios, cuyos datos describimos en el punto 5.1 y que están recogidos en los gráficos del 1 al 9, podemos realizar el siguiente análisis:

- En lo que respecta tanto a las personas beneficiarias de la RGC así como a los titulares, no hay grandes diferencias en cuanto al sexo, estando más o menos equiparados, aunque hay 5 mujeres más que hombres, manteniéndose idéntica diferencia en el total de destinatarios de la prestación.

- En cuanto a la edad, cabe destacar que la mayor parte de las personas titulares tienen entre 42 y 57 años, seguido de las que tienen de 58 a 65 años, siendo en este último caso todas mujeres. Por segmentos de edad el grupo más numeroso es el comprendido entre 42 y 49 años. Podemos concluir que la mayoría de las personas que reciben la RGC son personas de edad madura. Destaca que entre las personas beneficiarias de la RGC, el 61,8 % de los mismos tiene una edad comprendida entre los 0 a 17 años.
- En cuanto al país de procedencia, la mayoría de las personas titulares de la renta son de nacionalidad española (el 75,86 %), seguida de las procedentes de otros países fuera de la Unión Europea con un 17,24 % y por último los/as procedentes de países de la U.E.
- En relación al estado civil, un 24,1 % de los/as titulares de la renta aparecen como solteros/as, esto no significa que no tengan pareja, sólo que no están casados/as. A pesar de ser un porcentaje relativamente alto, el 34,5 % están casadas/os seguido de los divorciados/as con un 31 % y de los separados con un 6,8 % y por último los viudos/as con un 3,3%, como se observa tenemos representación de todos los estados civiles. Por el contrario en relación a los beneficiarios, la mayoría son solteros/as con el 79,59 %. Al tener personas entre 34 y 45 años de edad, los hijos e hijas están aún en edad escolar y no han cumplido todavía la mayoría de edad.
- En cuanto a la formación académica, un 51,72 % de los/as titulares de la RGC no tienen estudios primarios, le sigue los que tienen estudios primarios con un 34,48 % y los estudios secundarios con un 10,34%. Destaca que sólo una persona tiene estudios universitarios. Se trata en su mayoría de personas con un bajo nivel de estudios, sin una profesión específica, que dejaron los estudios a una edad temprana para incorporarse al mundo laboral.
- En lo que respecta al tipo de familia el 41,37 % (12 del total) está compuesto por hogares con un sólo miembro. A pesar de ser un porcentaje alto, son 7 mujeres y 4 hombres los que perciben la RGC de forma individual, frente a los 18 que la reciben junto a su unidad familiar. Nos encontramos con idénticos porcentajes en el número de familias de tipo nuclear y monoparental con un 20,68 % respectivamente, siendo las menos representada con un 15,24 % las familias numerosas. Destaca el número de titulares de la RGC que tienen hijos (un 75,86 %) frente al 24,13 % que no los tienen. Hay un total de 30 personas menores de edad en los núcleos de convivencia. El 72,4 % de las personas titulares de la RGC tiene vivienda en propiedad o en alquiler. El 27,58 % de las personas se encuentra sin vivienda propia ni alquilada, ya que son

acogidos por otros familiares o están en viviendas cedidas o compartidas, debido a la falta de ingresos mensuales para pagar una vivienda propia o en alquiler.

- En cuanto a la situación laboral de los encuestados observamos que el grupo mayoritario (el 75,86 %) lleva de dos a más de cuatro años en paro, seguido de un 24,13 % que sólo lleva dos años en desempleo. Esto se relaciona con la falta de ingresos económicos, motivo por el cual acuden a los Servicios Sociales.

## **6.2. Satisfacción de las personas perceptoras de la RGC**

Una vez analizadas las variables sociodemográficas procedemos a analizar los resultados que miden la calidad percibida, de acuerdo con las diferentes dimensiones de calidad que contempla el cuestionario del SIAA, que ha sido objeto del estudio.

Los resultados desde un punto de vista global nos indican que no existen grandes diferencias entre las distintas dimensiones de calidad percibida que hemos medido. Si bien, las tres dimensiones más altamente valoradas han sido “Seguridad”, “Capacidad de Respuesta” y “Empatía”.

La puntuación media de las respuestas es de 4,54, encontrándonos con 7 preguntas que han sido contestadas, como media por debajo de esa puntuación y el resto de preguntas por encima de esta media.

Las cuatro variables peor puntuadas por los usuarios han sido las siguientes: (a) “los materiales del Servicio; folletos, carteles, etc..., son visualmente atractivos” con una media de 3,59; (b) “se tienen horarios de atención que responden a las necesidades de los usuarios” con una media de 3,83; (c) “las instalaciones del Servicio son accesibles y están bien señalizadas” con una media de 4,17; (d) “el/la Trabajador/a Social le informa de cuándo y cómo se le proporcionará el Servicio” con una media de 4,28. Esta última variable quizás está relacionada con la demora por parte de la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, en la resolución y concesión de las ayudas que está llegando a más de seis meses de espera.

Como veíamos en el análisis de cada dimensión de calidad, dos de los ítems peor valorados hacen referencia a la dimensión de “Fiabilidad” y “Empatía”. En ambos casos tanto en la variable relativa a los materiales de comunicación como en la variable de los horarios de atención a los usuarios creo que la entidad tiene la posibilidad y el margen necesario para poder establecer los cambios necesarios que dieran lugar a una mejora de estas variables, realizando un plan integral de comunicación que incorporara acciones de mejora en la señalización, comunicación y marketing de la entidad; así como adecuando ciertas franjas de horario para ajustarse mejor a las necesidades de los usuarios y no el establecido de 8,00 a 15,00 horas.

En cuanto a la tercera variable peor valorada relativa a la accesibilidad y señalización de las instalaciones, igualmente la entidad, en el marco de ese Plan Integral de Comunicación, debe introducir pequeños cambios que mejorase la valoración de esta variable, mediante una acción de mejora que trate de una forma homogénea y más clara la información sobre la ubicación de los servicios, horarios y de los profesionales de los servicios a los que pueden acceder en cada una de las sedes municipales de servicios sociales de la MLV.

En referencia a la última variable peor valorada “el profesional le informa de cuándo y cómo se le proporcionará el servicio solicitado” no está en las manos directamente de los profesionales del Servicio la mejora, ya que si bien, los servicios sociales municipales son los encargados de gestionar la solicitud, ésta es remitida a la Delegación Territorial de la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, quienes son los responsables de su tramitación y resolución por lo que ellos son los que deben ofrecer una información clara y precisa sobre el estado de las solicitudes presentadas y por otro lado, considerando que en la Comunidad Valenciana se está tardando una media de seis meses en responder a la solicitud de ayuda de la RGC, resulta muy difícil para los profesionales del servicio poder contestar satisfactoriamente a los usuarios en esta cuestión.

Por otro lado las tres preguntas que mejor puntuación han obtenido por los usuarios han sido: (a) ”el profesional escucha sus quejas y sugerencias de manera correcta” con una puntuación de 4,86; (b) ”el profesional realiza bien su trabajo desde el primer momento” con un 4,79; (c) ”el profesional de su municipio presenta buen aspecto “ con un 4,79.

En el análisis general podemos comprobar que las cuestiones mejor valoradas por los usuarios en relación a la calidad son las que tienen que ver con la atención de los profesionales en relación a la seguridad, la confianza y el aspecto de los profesionales.

En términos generales y tal como se refleja en la tabla 4, las puntuaciones obtenidas en 20 de los ítems han sido superiores al 80% del rango de satisfacción, por consiguiente podemos afirmar que las personas encuestadas están muy satisfechas con el servicio prestado a través de los SIAA de la MLV.

En cuanto a las opiniones recogidas a través de las dos preguntas abiertas realizadas junto con el cuestionario, con respecto a la primera de ellas; “cómo considera usted que podríamos mejorar”.

La mayoría de los entrevistados apunta que el tiempo de tramitación es muy lento. Existe una valoración negativa con respecto al proceso de tramitación de la ayuda. Siendo la

queja fundamental la cantidad de trámites burocráticos que hay que realizar y los tiempos de espera en recibir la ayuda.

*“me tardó en venir (la ayuda) 15 meses, ¿que te parece..?” (Us-6)*

*“tener más información sobre cuando se van a pagar la prestación”. ( Us-8)*

*“agilizando un poco el proceso” (Us-14).*

*“más rapidez con los papeles” ( Us-15)*

*“sabiendo cuando te van a dar la ayuda” (Us-16)*

*“rapidez en la gestión de los papeles” (Us-21)*

Consideran que los horarios de atención de los profesionales deberían ser más flexibles y con más días de dedicación:

*“ampliando los horarios a cinco días” (Us-2)*

*“cambiando horario, más amplios y más días de atención” ( Us-9), (Us-25), (Us-26)*

Con respecto a la segunda pregunta: *“¿La prestación de la Renta Garantiza ha cubierto sus necesidades?”. Los usuarios entrevistados valoran que la prestación recibida les ayuda pero no cubre todas sus necesidades, haciendo referencia a aspectos concretos como:*

*“ayuda pero no completa todas las necesidades” (Us-5)*

*“en parte sí, pero tarda mucho” (Us-9)*

*“las mejora pero no las soluciona del todo” (Us-13)*

*“si cuando ha venido ,pero tarda mucho y mientras tanto es mi familia quien me mantenía” ( Us-16)*

*“si, con ayuda de mi familia” ( Us-25)*

## 7. DISCUSION Y CONCLUSIONES

A continuación se presentan los resultados más relevantes relacionados con los objetivos de la investigación.

A modo de conclusión, podemos describir que el perfil social de las personas perceptoras de la RGC en la MLV es el de: “hombre o mujer con edades comprendidas entre 42-57 años, de nacionalidad española, con nivel de estudios primarios, con hijos/as a su cargo, desempleado/a de larga duración y sin ningún tipo de ingresos.”

En aquellos casos que la persona titular se encuentra conviviendo en pareja, esta persona mayoritariamente es padre o madre separado/a o divorciado/a, con hijos/as menores de edad, con estudios primarios y en situación laboral de desempleo.

Respecto al número de personas titulares de la renta que la perciben de forma individual se observa que en el caso de las mujeres (7) se trata en su mayoría de mujeres



separadas o divorciadas con hijos mayores ya emancipados que no conviven con la titular; y en el caso de los hombres (4) son solteros sin hijos a su cargo.

Por lo que se refiere a los aspectos relacionados con la calidad del Servicio, desde un punto de vista global, los resultados nos indican que no existen grandes diferencias entre las distintas dimensiones de calidad percibida que hemos medido. Las puntuaciones dadas por los usuarios a las cuestiones planteadas reflejan una valoración positiva alta o muy alta, siendo el promedio general de 4,54.

Desde esa perspectiva, las dimensiones menos valoradas por los usuarios han sido las de Tangibilidad (4,43) y Fiabilidad (4,43), ambas dimensiones quedan por debajo del promedio general, con el mismo valor promedio la dimensión Empatía mientras Capacidad de Respuesta (4,57) y Seguridad (4,76) quedan por encima del promedio general.

De todas las variables, la menos valorada ha sido la que hace referencia a la calidad de los materiales informativos (3,59), seguida de otras variables relativas a los horarios de atención (3,83), a la accesibilidad y señalización de las oficinas de atención (4,17), sobre información de cuando se recibirá la prestación de la RGC (4,28), sobre el equipamiento (4,34) y la confortabilidad de las oficinas de atención de servicios sociales (4,41), todas ellas, como se puede observar, ajenas a la competencia técnica y al desempeño profesional de los trabajadores sociales de la MLV.

De las variables más valoradas, todas ellas relacionadas directamente con el trabajador social, su competencia profesional y su actitud hacia el usuario, destacamos la capacidad de escucha del trabajador social (4,86), el buen desempeño del trabajador social en su trabajo (4,79), su adecuado aspecto físico (4,79), su disponibilidad para atender al usuario (4,76), su actuación en defensa de las necesidades e intereses del usuario (4,76), la confianza que le genera al usuario (4,76), la adecuada información dada sobre el servicio (4,72), su amabilidad (4,72), y la comprensión hacia las necesidades del usuario (4,72). Como se indicaba anteriormente, todas las variables reflejan el reconocimiento a la calidad y a la profesionalidad en la atención prestada por los trabajadores sociales de la MLV.

En las dos preguntas abiertas que acompañaban al cuestionario se pudieron recoger muchas percepciones, coincidentes con los aspectos más críticos recogidos en el cuestionario, que apuntan a la tardanza y el tiempo de espera en la resolución de las ayudas, a quejas sobre la cantidad de documentos que deben de aportar, a la rigidez en los horarios de atención al público y en que sean sólo unos días a la semana. En cuanto a la valoración de la RGC, se señala que la prestación les ayuda pero no atiende todas las necesidades, por lo que deben seguir apoyándose en la familia.

## 8. PROPUESTAS

En base al análisis de los resultados y las conclusiones del estudio, queremos expresar algunas reflexiones finales sobre cuestiones a mejorar en lo referente a la gestión de la RGC y al funcionamiento de los Servicios Sociales, desde el ámbito local de competencias de la MLV.

En cuanto a los aspectos relativos a la señalización, accesibilidad y mejora del material informativo de Servicios Sociales, se plantea la necesidad de abordar de forma integral la comunicación de la entidad mediante la puesta en marcha de un Plan Integral de Comunicación y Marketing cuya finalidad principal sería mejorar el conocimiento que el ciudadano tiene de los programas y servicios de la MLV, que incluya acciones de marketing social, cuidando los aspectos de diseño gráfico, señalización de espacios y equipamientos. Con un adecuado desarrollo e implantación de elementos identificativos de acuerdo a la identidad corporativa de la MLV, en los espacios y equipamientos de servicios sociales y de comunicación, con especial énfasis en las oportunidades que nos brindan las nuevas tecnologías para facilitar el acceso a la información y a la participación ciudadana.

Paralelamente, se debe plantear una mejora en las condiciones y equipamientos disponibles en las oficinas de atención de los servicios sociales, por lo que se debe desarrollar un Plan para la mejora del equipamiento e instalaciones, que modernice y mejore el aspecto general y la confortabilidad de estos espacios, homogeneizando los espacios de acuerdo a la imagen corporativa.

En cuanto a la ampliación de los horarios, hay que considerar que en la actualidad no es posible aumentar la plantilla de la MLV, de acuerdo a las exigencias de la Ley 27/2013 de 27 de diciembre de Sostenibilidad y Racionalización de la Administración Local. Por lo cual, cualquier ajuste en los horarios debería hacerse con el personal disponible y de forma voluntaria, para flexibilizar el horario de atención más allá de la jornada actual cuyo horario de atención se centra en las mañanas de lunes a viernes y con carácter intensivo. Se planteará desde Recursos Humanos la posibilidad de, bajo cita programada, se atiende en horario de tarde por aquellos trabajadores que se quieran adherir a esta posibilidad, con incentivos económicos (productividad) y compensación horaria.

Al objeto de facilitar los trámites y reducir los tiempos de espera en la gestión y resolución de la prestación de la RGC se debe plantear a la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas la puesta en marcha de un convenio que permita a la MLV como entidad local, gestionar íntegramente las solicitudes de RGC, agilizando así todo el proceso

administrativo de gestión y, lo que es más importante, acortando los plazos para el cobro de la prestación de acuerdo a lo que indica la normativa vigente de la RGC, de forma que estas ayudas sea efectivas en la atención a las necesidades básicas de los ciudadanos.

Consideramos que desde la MLV debería ponerse en marcha un Servicio para la Inclusión Social, dirigido a acompañar a los perceptores de ayudas de servicios sociales, entre ellos a los perceptores de la RGC, para que sean capaces de dar respuesta y superar la situación de dificultad y desigualdad en la que se encuentran. Se trabajaría a nivel individual mediante itinerarios de inserción y a nivel grupal mediante el desarrollo de grupos de apoyo. Mediante este servicio se daría apoyo emocional, trabajando las fortalezas y competencias para su empoderamiento personal, se promovería su integración social, mediante acciones de información y participación comunitaria así como se trabajaría para mejorar su empleabilidad, mediante acciones de formación e intermediación laboral.

Por último y de cara a futuras investigaciones sería interesante realizar un estudio dirigido a conocer la satisfacción de los usuarios con los Servicios Sociales de Atención Primaria de la MLV, que nos permitiera desarrollar planes de mejora de la calidad en la atención y prestación de nuestros servicios ajustados a la opinión y valoración de nuestros usuarios.

## **9. LIMITACIONES**

Las mayores dificultades que a priori presentaba el estudio estaban relacionadas con la dispersión geográfica de la población en cuatro municipios y el origen extranjero de alguna de las personas usuarias. En realidad, dichas limitaciones se han resuelto con facilidad, para lo que ha sido fundamental la buena disponibilidad de todos los perceptores a colaborar así como en el planteamiento realizado previamente del estudio, en el que se determinó la forma para contactar con las personas objeto del estudio, de forma que se llegará a la totalidad de la muestra seleccionada. Para ello y atendiendo a sus condiciones singulares, se realizó el contacto de la forma más cómoda para las personas entrevistadas, bien a través del teléfono y/o bien se concertaron las citas en las sedes de los servicios sociales de los municipios de residencia, contando, en el caso de las personas extranjeras, con el apoyo del servicio de atención al extranjero de la MLV.

## 10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arriba, A. (2011). Rentas Mínimas de Inserción de las Comunidades Autónomas: una visión conjunta de su evolución y alcance. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas 0 (2)*. Recuperado de <http://revistasonline.inap.es/index.php?journal=GAPP&page=article&op=view&path%5B%5D=422>
- Comisión Europea (03-03-2010). Directriz 10. *Europa 2020. Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador*. Recuperado de [http://ec.europa.eu/europe2020/index\\_es.htm](http://ec.europa.eu/europe2020/index_es.htm)
- Comisión Europea (2014). *EMIN Informe sobre los Sistemas de Rentas Mínimas en España*. Recuperado de [http://eapn.es/ARCHIVO/documentos/recursos/1/1410503349\\_emin\\_informe\\_septiembre\\_2014.pdf](http://eapn.es/ARCHIVO/documentos/recursos/1/1410503349_emin_informe_septiembre_2014.pdf)
- Constitución Española [Const.] (1978) Artículo 41 [Titulo II]. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>
- Cuellar Martín, E., Del Pino Matute, E. y Ruiz López, J. (coord.) (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos*. Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios [AEVAL].
- 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 doi:[http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_CUTS.2014.v27.n1.42386](http://dx.doi.org/10.5209/rev_CUTS.2014.v27.n1.42386)
- Díaz Moreno, V y Sotomayor, E. (2011). Sociedades en crisis. *Temas para el Debate*, nº 205. Diciembre 2011 pp.27-30
- Domenech López, Y. y Giménez Bertomeu, V.M. (2008). Percepciones sobre la calidad de los Servicios Sociales de las personas jóvenes usuarias: utilidades para el diseño de estándares de calidad. [http://www.injuve.es/sites/default/files/2012/45/publicaciones/revista%2097\\_8.pdf](http://www.injuve.es/sites/default/files/2012/45/publicaciones/revista%2097_8.pdf)
- Fernández, T, Lorenzo, R y Vázquez, O. (Ed.) (2012). *Diccionario de Trabajo Social. Madrid*. Alianza Editorial.
- Fernando, L y Montejano, M. (2015). Equilibrio territorial en la Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid. *Trabajo Social Hoy*, (75), 103-108. doi: <http://dx.doi.org/10.12960/TSH.2015.0012>

- Fondevila Gascón, J.F y Del Olmo Arriaga, J.L. (2013). *El trabajo de fin de grado en ciencias sociales y jurídicas. Guía metodológica*. Pamplona. Eunsa
- Fundación FOESSA (2013). Análisis y perspectivas 2013: desigualdad y derechos sociales. <http://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/4551/Desigualdad%20y%20derechos%20sociales.%20Versi%C3%B3n%20digital.pdf>
- Generalitat Valenciana (25-06-1997). Art.9 [Titulo II]. *Ley de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana* [Ley 5/1997]. DOCV 3028. Recuperado de [http://www.docv.gva.es/portal/ficha\\_disposicion.jsp?id=24&sig=1755/1997&L=1&url\\_lista=](http://www.docv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?id=24&sig=1755/1997&L=1&url_lista=)
- Generalitat Valenciana (12-03-2007). Art.2 [Titulo I]. *Ley Renta Garantizada de Ciudadanía en la Comunidad Valenciana* [Ley 9/2007].DOCV 5475. Recuperado [http://www.docv.gva.es/portal/ficha\\_disposicion.jsp?id=24&sig=3753/2007&L=1&url\\_lista=](http://www.docv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?id=24&sig=3753/2007&L=1&url_lista=)
- Generalitat Valenciana (04-07-2008). *Decreto de la Consellería de Bienestar Social para el Desarrollo de la Ley de Renta Garantizada de Ciudadanía de la Comunidad Valenciana*. [Decreto 93/2008]. DOCV 5801. Recuperado de [http://www.docv.gva.es/portal/ficha\\_disposicion.jsp?id=26&sig=008265/2008&L=1&url\\_lista=](http://www.docv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?id=26&sig=008265/2008&L=1&url_lista=)
- Generalitat Valenciana (31-07-2008). *Orden de la Consellería de Bienestar Social de bases de convocatoria de la Prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía*. [Orden31/2008]. DOCV 5823.. Recuperado de [http://www.docv.gva.es/portal/ficha\\_disposicion\\_pc.jsp?sig=009525/2008&L=1](http://www.docv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=009525/2008&L=1)
- Generalitat Valenciana (22-12-2008). *Ley de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa, Financiación y de Organización de la Generalitat*. [Ley 16/2008]. DOCV 5922. Recuperado de [www.docv.gva.es/datos/2008/12/29/pdf/2008\\_14964.pdf](http://www.docv.gva.es/datos/2008/12/29/pdf/2008_14964.pdf)
- Generalitat Valenciana (20-02-2012). Orden de *Conselleria de Justicia y Bienestar Social, por la que se modifica la Orden de 31 de julio de 2008, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regulan las bases de convocatoria de la prestación renta garantizada de ciudadanía*. [Orden 7/2012]. DOCV 6770. Recuperado de [http://www.docv.gva.es/portal/ficha\\_disposicion.jsp?id=24&sig=001942/2012&L=1&url\\_lista=](http://www.docv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?id=24&sig=001942/2012&L=1&url_lista=)
- Generalitat Valenciana (15-10-2012). *Carta de Derechos Sociales de la Comunidad Valenciana*. [Ley 4/2012]. DOCV 6884. Recuperado de [www.docv.gva.es/datos/2012/10/18/pdf/2012\\_9565.pdf](http://www.docv.gva.es/datos/2012/10/18/pdf/2012_9565.pdf)

- Giménez-Bertomeu, V.M. (2012). Investigación desde el Trabajo Social: la experiencia del proyecto INCASS sobre estándares de calidad en los Servicios Sociales. En Vázquez Aguado, O. y de la Fuente Robles, Y. (eds.). *El Trabajo Social ante los desafíos de un mundo en cambio* (177-194). Huelva: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Huelva.
- Instituto Valenciano de Estadística [IVE]. Padrón de Habitantes de la Comunidad Valenciana 2015. Recuperado de [http://www.ive.es/ivepegv/portal\\_file\\_c.php?nodourl=padron/UC/2015/ultimascifras.htm](http://www.ive.es/ivepegv/portal_file_c.php?nodourl=padron/UC/2015/ultimascifras.htm)
- Jefatura del Estado (01-04-2006). Art. 15 [Titulo II]. *Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana* [ Ley 1/2006 reformada de Ley 5/1982]. BOE 86 Recuperado de [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2006-6472](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2006-6472)
- Matías Solanilla, A. (2015). La nueva pobreza y su respuesta desde los sistemas de protección en España. Retos y alternativas del Ingreso Aragonés de Inserción. Análisis de un territorio específico: la comarca del Alto Gallego (Huesca, España). *Trabajo Social Global 2015*. 5 (9), 64-89. Identificador <http://hdl.handle.net/10481/39331>
- Medina Tornero M.E. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio*. Murcia. Universidad de Murcia.
- Medina Tornero M.E. (2011). *Gestión de la calidad en Servicios Sociales*. Murcia. Diego Marín.
- Medina Tornero, M.E. y Medina Ruiz, E. (2011). Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios. *ZERBITZUAN* 50, 85-100  
doi: <http://hdl.handle.net/10481/39331>
- Mendoza, I. (2013). *El perfil del consumidor*, parr.2. Recuperado de <http://www.utel.edu.mx/blog/10-consejos-para/perfil-del-consumidor/>
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad [MSSSI] (2013). Informe sobre Rentas Mínimas de Inserción 2013. Recuperado de [http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/serviciosSociales/RentasMinimas/Docs/Informe\\_2013.pdf](http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/serviciosSociales/RentasMinimas/Docs/Informe_2013.pdf)
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad [MSSSI] (13-12-2013). Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social 2013-2016. Recuperado de [http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/docs/PlanNacionalAccionInclusionSocial\\_2013\\_2016.pdf](http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/docs/PlanNacionalAccionInclusionSocial_2013_2016.pdf)

- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad [MSSSI] (16-12-2013). *Catálogo de Referencia de Servicios Sociales* (p. 39). Recuperado de [http://www.msssi.gob.es//ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/serviciosSociales/Catalogo\\_Servicios\\_Sociales/docs/CatalogoServiciosSociales.pdf](http://www.msssi.gob.es//ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/serviciosSociales/Catalogo_Servicios_Sociales/docs/CatalogoServiciosSociales.pdf)
- Moreno, L. (2012). *La Europa asocial. ¿Caminamos hacia un individualismo posesivo?*. Serie Atalaya. Barcelona. Península.
- Organización de Naciones Unidas [ONU] (10-12-1948). Art.25.1. *Declaración Universal de los Derechos del Hombre*. [Resolución 217 A (III)]. Diario de las Naciones Unidas. Recuperado de [http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/RES/217\(III\)](http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/RES/217(III))
- Pacheco-Mangas, J. y Hernández-Echegaray, A. Los sistemas de rentas mínimas: protección social, ciudadanía y clientelismo político. Un análisis comparado entre Andalucía y Castilla y León. ZERBITZUAN 56, 101-114. doi: <http://dx.doi.org/10.5569/1134-7147.56.07>
- Parlamento Europeo (07-12-2000). Art.34.3 [Titulo V] . *Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea*. Diario Oficial de la Comunidad Europea C/364/3. Recuperado de [www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text\\_es.pdf](http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_es.pdf)
- Pastor Seller, E. & Sánchez Millán, M. (2014). Analysis and impact of the economic crisis and regulatory changes in the needs and benefits system Municipal Social Services: Analysis case of Murcia\_Spain. *Revista de cercenare si interventie sociala*. 47, 7-31
- Sanzo, L. (2013). La política de garantía de ingresos en Euskadi. ZERBITZUAN 53, 9-20. doi: <http://dx.doi.org/10.5569/1134-7147.53.01>
- Subirats Humet, J. (Dir) (2008). *Los Servicios Sociales de Atención Primaria ante el cambio social*. Madrid: Ministerio de Educación, Política Social y Deporte.
- Sotomayor, E., De la Fuente, Y. García, M., Grande. M.L., y Alberich, T. (2013). Calidad en los servicios de bienestar en un contexto de crisis económica internacional. *Comunitania*. 5, 153-179 doi: <http://dx.doi.org/10.5944/comunitania.5.8>

## 11. ANEXOS

### 11.1 Anexo 1. Protocolo recogida sistemática del perfil sociodemográfico. RGC/totales mancomunidad año 2015/

Personas Titulares: 29

Personas Beneficiarias: 49

EDAD	SEXO		TOTAL
	H	M	
18-25	0	0	0
26-33	1	1	2
34-41	4	1	5
42-49	2	8	10
50-57	5	2	7
58-65	0	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>29</b>

EDAD	SEXO		TOTAL
	H	M	
0-17	17	13	30
18-25	4	4	8
26-33	2	2	4
34-41	1	2	3
42-49	1	1	2
50-57	2	0	2
58-65	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>49</b>

#### Nacionalidad

NACIONALIDAD	Española	País EU	Resto	Total
Titular	22	2	5	29
Beneficiarios	29	2	18	49

#### Estado Civil

ESTADO CIVIL	Soltero/a	Casado/a o análogo	Separado/a	Divorciado/a	Viudo/a	Total
Titular	7	10	2	9	1	29
Beneficiarios	39	10	0	0	0	49

#### Nivel de Estudios

NIVEL DE ESTUDIOS	No sabe leer ni escribir	Sin estudios, sabe leer y escribir	Con estudios primarios	Con estudios secundarios	Con estudios universitarios o superiores	Total
Titular	2	13	10	3	1	29
Beneficiarios	5	14	24	6	0	49



Hijos

<b>HIJOS</b>	<b>Sí</b>	<b>NO</b>	<b>Total</b>
<b>Titulares</b>	22	7	<b>29</b>

Tipo de Familia

<b>FAMILIA</b>	<b>Unipersonal</b>	<b>Monoparental</b>	<b>Nuclear</b>	<b>Numerosa</b>	<b>Total</b>
<b>Titular</b>	12	6	6	5	<b>29</b>

Vivienda

<b>VIVIENDA</b>	<b>Propia con hipoteca</b>	<b>Propia sin hipoteca</b>	<b>Alquilada</b>	<b>Cedida</b>	<b>Total</b>
<b>Titulares</b>	8	6	7	8	<b>29</b>

Situación Laboral

<b>SITUACION LABORAL</b>	<b>Desempleo hasta 2 años</b>	<b>Desempleo de 2 a 4 años</b>	<b>Desempleo más de 4 años</b>	<b>Total</b>
<b>Titulares</b>	7	10	12	<b>29</b>

## 11.2. Anexo 2. Cuestionario de satisfacción de las personas receptoras de Renta Garantizada de Ciudadanía con el Servicio de Información, Atención y Asesoramiento de la Mancomunidad La Vega. RGC/TOTALES MANCOMUNIDAD/ Año \_\_\_/Nº orden\_\_\_

### MARQUE CON UNA X SU VALORACIÓN

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

<i>Items</i>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Considera que El Servicio de Información, Atención y Orientación de su municipio está equipado adecuadamente?	0	0	4	11	14
Las dependencias donde se ubica el Servicio es un espacio acogedor y confortable?	0	0	3	11	15
La/el Trabajador/a Social del Servicio de Atención y Orientación de su municipio presenta buen aspecto?	0	1	0	3	25
Las instalaciones del Servicio son accesibles y están bien señalizadas?	1	0	5	10	13
Los materiales del Servicio; folletos, carteles, etc... ;son visualmente llamativos?	1	2	12	7	7
Cuando el Trabajador/a Social se compromete a hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple?	0	0	2	5	22
Las instalaciones del Servicio de Información son seguras?	0	0	5	9	15
El / la Trabajador/a Social realiza bien su trabajo desde el primer momento?	0	0	2	2	25
El/la Trabajador/a Social me informa de manera clara y concisa sobre el servicio solicitado?	0	0	3	2	24
Los documentos de solicitud, registros, entrevistas y seguimientos de las ayudas , pone interés en su correcta cumplimentación y prontitud?	0	1	3	3	22
El/la Trabajador/a Social muestra siempre disponibilidad para atenderme?	0	1	0	4	24
El/la Trabajador/a Social nunca está demasiado ocupado para responder a sus peticiones?	1	0	1	3	24
El/la Trabajadora Social le informa de cuándo y como se le proporcionará el servicio solicitado?	1	0	6	5	17
El comportamiento de el/la Trabajadora Social le inspira confianza?	1	0	1	2	25
El trato por parte de el/la Trabajadora Social es cortés y amable?	1	0	0	4	24
Considera que el /la Trabajadora Social está totalmente cualificado para las tareas que realiza?	1	0	1	4	23
EL/la Trabajadora Social escucha sus quejas y sugerencias de manera correcta?	0	0	1	2	26
El/la Trabajadora Social le ha dado un trato personalizado?	1	0	2	3	23
Se tienen horarios de atención que responden a las necesidades de los usuarios?	1	2	7	10	9
Los/las Trabajadores Sociales comprenden cuales son sus necesidades?	0	0	2	4	23
Sus sentimientos hacia el profesional del servicio los definiría como satisfactorios?	1	0	0	6	22
Cree que el/la Trabajadora Social actúa de las manera más conveniente para usted y sus necesidades?	0	0	1	5	23

Items: 1-4 tangibles. Items: 5-9 fiabilidad. Items :10-13 Capacidad de respuesta. Items: 14-17 Seguridad. Items: 18-22 Empatía.

### Preguntas abiertas:

1. ¿Cómo considera usted que podríamos mejorar?
2. ¿La prestación de Renta Garantiza ha cubierto sus necesidades?