

ANÁLISIS DE LAS PERCEPCIONES DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS/AS DERIVADAS DE LAS INTERVENCIONES Y SERVICIOS OFRECIDOS EN UN CENTRO DE ATENCIÓN A LA INFANCIA

ANALYSIS OF USERS SATISFACTION PERCEPTIONS ARISING FROM INTERVENTIONS AND SERVICES OFFERED IN A CHILD CARE CENTRE

Rafael Delgado Campo
Trabajador Social

Resumen: El presente artículo pretende analizar las percepciones de satisfacción en usuarios/as derivados/as de las intervenciones y servicios ofrecidos en un Centro de Atención a la Infancia, integrante de la Red de Protección de Menores del Ayuntamiento de Madrid; abrir interrogantes en relación a las mismas y realizar algunas reflexiones a partir de las cuales concretar la participación de los/as usuarios/as y reflejarla en sucesivas líneas de intervención. Supone, por tanto, un medio de procurar la participación de los/as progenitores/as, tutores/as, guardadores/as o acogedores/as en los proyectos de intervención social a desarrollar por los Servicios Sociales Especializados en Familia e Infancia de acuerdo con la modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia. Pretende, finalmente, la escucha y acogida de los estados de opinión de los miembros del grupo familiar como una forma de colaborar a la restauración del lazo social y contribuir a la consecución de la preservación familiar.

Palabras clave: Percepción de satisfacción, Protección de menores, Lazo social.

Abstract: This article aims to analyze the perceptions of satisfaction in users arising from the interventions and services offered in a Child Care Center, member of the Child Protection Network of the City of Madrid; open up questions regarding them and make some reflections from which to concretize the participation of users and reflect it in successive lines of intervention. It is, therefore, a means of ensuring the participation of parents, guardians, carers or foster parents in the social intervention projects to be developed by the Social Services specialised in family and childhood in accordance with the modification of the system of protection for children and adolescents. Finally, it aims to listen to and welcome the opinions of the members of the family group as a way of collaborating in the restoration of social bound and contributing to the achievement of family preservation.

Keywords: Perception of satisfaction, Protection of minors, Social bond.

| Recibido: 18/12/2020 | Revisado: 17/05/2022 | Aceptado: 02/08/2022 | Publicado: 30/09/2022 |

Referencia Normalizada: Delgado, R. Análisis de las percepciones de satisfacción en usuarios/as derivadas de las intervenciones y servicios ofrecidos en un Centro de Atención a la Infancia. *Trabajo Social Hoy* 97 (55-72). doi: 10.12960/TSH.2022.0016

Correspondencia: Rafael Delgado Campos. Trabajador Social. Email: rafadelgados@yahoo.es.

1. CONTEXTO Y PLANTEAMIENTO

Los Centros de Atención a la Infancia (CAI) son los Servicios de Atención Social Especializada de la Red Municipal de Protección a Menores del Ayuntamiento de Madrid cuya función es contribuir a la detección de las situaciones de riesgo grave y presunto desamparo de menores que residen en el municipio y ofrecer servicios de apoyo y atención especializada a los/as mismos/as y a sus familias. Prestan una atención interdisciplinar psicológica, social y educativa y su objetivo es garantizar el buen trato a menores y el fortalecimiento de las familias mediante el acompañamiento, la supervisión y el tratamiento especializado, aplicando estrategias psicológicas, educativas y sociales.

Entre los servicios que se prestan en los Centros de Atención a la Infancia según la Carta de Servicios de los Centros de Atención a la Infancia del Ayuntamiento de Madrid (2013), se encuentran los siguientes:

- Valoración inicial de situaciones de riesgo en menores.
- Evaluación de la situación familiar y, en su caso, de la desprotección de los/as menores.
- Tratamiento familiar especializado.
- Acompañamiento y supervisión a las familias que no están en tratamiento.
- Apoyo y seguimiento a los/as menores y sus acogedores/as.
- Asesoramiento técnico a los/as profesionales de los recursos que trabajan con los/as menores y sus familias.
- Prevención del maltrato infantil.
- Seguimiento familiar una vez finalizada la atención.

El servicio de tratamiento familiar especializado se lleva a cabo con el objetivo concreto de evitar la separación del/de la menor de la familia o conseguir su retorno en el plazo más breve posible si ha tenido lugar una separación debido a la existencia de una medida de protección. Dentro de este servicio de tratamiento se comprenden sesiones y entrevistas tanto de forma individual como familiar y, junto a las anteriores, de formato grupal con el fin de alcanzar los siguientes objetivos:

- Adquisición de competencias en los padres, madres y cuidadores/as para la adecuada atención de los/as menores.
- Reparación del daño emocional en los/as menores.
- Promoción de los recursos personales y de apoyo a los/las menores para favorecer una adecuada integración socio-familiar de estos/as.
- Preparación de las familias en las que se va a llevar a cabo una separación del/de la menor de su núcleo familiar a causa de la ejecución de una medida de protección.

- Sesiones individuales y grupales con los padres, madres, cuidadores/as y menores para facilitar la reunificación y el retorno al domicilio familiar.
- Sesiones individuales y grupales dirigidas a adolescentes y jóvenes en situación de desprotección para dotarles de las habilidades necesarias para una emancipación temprana.
- Sesiones individuales, familiares y grupales para la mejora de las relaciones entre los distintos miembros de la familia y con su entorno más próximo.

En un contexto de intervención como el descrito surge la cuestión sobre la oportunidad de realización de un estudio sobre las percepciones de satisfacción de los/as usuarios/as destinatarios/as de unos servicios en que están involucradas variables como situaciones de riesgo o desamparo de menores, así como la forma en que los/as progenitores/as o adultos/as llevan a cabo sus responsabilidades parentales, incluyendo fortalezas y disfunciones. Algunas de las consideraciones que justifican la oportunidad de un análisis en el indicado entorno de trabajo serían las siguientes:

- Importancia y protagonismo crecientes del concepto de satisfacción de los/as usuarios/as en la experiencia de los/as mismos/as relacionada con las actividades e intervenciones propias de los Servicios Sociales. Algunos ejemplos en el ámbito nacional de tales manifestaciones son el trabajo sobre la evaluación de la calidad asistencial del Servicio de Ayuda a Domicilio en el Ayuntamiento de Murcia (Medina Tornero, 2000); el análisis sobre la satisfacción y la calidad percibida en los Servicios Sociales Comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza (De la Peña, 2013); el estudio sobre calidad percibida en los Servicios Sociales de Avilés (Arenas Martínez, 2015). Sánchez Pérez (2016), por su parte, realiza un estudio sobre la importancia de la satisfacción de usuarios/as y profesionales en la evaluación de programas sociales como tendencia procedente del ámbito privado y acogida recientemente también en el espacio público de los Servicios Sociales. En el ámbito de menores y Servicios Sociales puede citarse el estudio sobre la perspectiva de los/as acogedores/as, de los niños y niñas acogidos/as y de los/as profesionales que intervienen en el acogimiento en familia extensa (Montserrat, 2006); el análisis de la satisfacción de los/as usuarios/as del Punto de Encuentro Familiar de Murcia (Medina, Medina, Moreno 2011); o el trabajo sobre evaluación de satisfacción de los usuarios y usuarias de los Centros de Atención a la Infancia (CAI) del Ayuntamiento de Madrid (2017).
- Necesidad de procurar la participación de los/as progenitores/as, tutores/as, guardadores/as o acogedores/as en los proyectos de intervención social y educativo familiar a desarrollar por los Servicios Sociales Especializados en Familia e Infancia según la modificación del Artículo 17.4 de la Ley 1/1996 de 15 de enero de

Protección Jurídica del Menor realizada por la Ley 26/2015 de 28 de julio de modificación del Sistema de Protección a la Infancia y la Adolescencia debiendo ser tenida en cuenta su opinión en el intento de consensuar el proyecto. La escucha y el análisis de los estados de opinión reflejados en los cuestionarios de satisfacción realizados tras las intervenciones individuales, familiares y grupales suponen un intento de dar respuesta a dicha especificación, concretar la participación de los/as usuarios/as y reflejarla en sucesivas líneas de intervención.

- Ofrecimiento de una actitud de recepción que acoja e interprete las opiniones y sentimientos condensados en las contestaciones a las preguntas realizadas en los cuestionarios de satisfacción, intentando una manifestación de escucha alternativa a una aplicación protocolizada y procedimental de dichos instrumentos. Como una tentativa más de materializar, a través de dicha actitud de recepción y escucha de la opinión de los/as usuarios/as, un intento de restauración del lazo social en situaciones de deterioro o fragilidad de los vínculos sociales y de prevención de una intervención escorada hacia el mero desarrollo de protocolos, la burocratización de la atención o la simplificación teórico práctica (Arenas, 2015). El conocimiento de dicho estado de opinión puede aportar un conocimiento más ajustado a la realidad de las percepciones de los/as usuarios/as que equilibre el protagonismo de cogniciones sin base en la evidencia, en esta área, tanto en usuarios/as como en profesionales intervinientes.

2. MÉTODO

2.1. Instrumento de análisis

El instrumento utilizado ha sido la encuesta de satisfacción de los/as usuarios/as del Centro de Atención a la Infancia N.º 5 del Ayuntamiento de Madrid. Es una herramienta que es aplicada a los/as usuarios/as para su cumplimentación de forma anónima cuando finaliza la intervención desarrollada. Su aplicación viene acompañada de una explicación personal sobre la finalidad de la misma relacionada con dar cabida a su participación, recabar sus opiniones sobre la intervención, y poder mejorar en las funciones atribuidas al Centro de Atención a la Infancia.

En el procedimiento de obtención de respuesta a través de cuestionarios se seleccionaron distintos tipos de respuesta: cerrada en la modalidad de escala tipo Likert (de 0 a 10 identificando la valoración 10 como *muy satisfecho* y la valoración 0 como *muy insatisfecho*) y abiertas para expresar opiniones y sugerencias. La puntuación en

el rango de 0 a 10 es aplicada en los cuestionarios para adultos/as y jóvenes de 12 a 17 años. En los cuestionarios realizados por niños y niñas de 6 a 11 años, se ha atribuido una puntuación más sencilla, siendo el rango de puntuación aplicada de 1 a 5 identificando la puntuación 1 como nada y la puntuación 5 como mucho.

Los cuestionarios recogen, de igual forma, un espacio para la realización de comentarios y sugerencias relacionados con los diferentes aspectos del recurso en las categorías de adultos y de jóvenes de 12 a 17 años. En la categoría de menores de 6 a 11 años se ofrece el que puedan realizar un dibujo o escribir algo que se les ocurra para que el Centro pueda mejorar.

El número de cuestionarios aplicado ha sido el siguiente:

Cuestionarios aplicados relativos a la satisfacción con el servicio del Centro de Atención a la Infancia N.º 5 de Madrid durante el año 2019:

Adultos/as: 36.

Jóvenes de 12 a 17 años: 12.

Niñas y niños de 6 a 11 años: 10.

Cuestionarios aplicados relativos a la satisfacción con los grupos realizados en el Centro de Atención a la Infancia N.º 5 de Madrid durante el año 2019:

Adultos/as: 36.

Jóvenes de 12 a 17 años: 2.

Niñas y niños de 6 a 11 años: 5.

2.2. Datos sociodemográficos

Las características de la muestra final han venido definidas por una serie de variables: Sexo, grupo de edad, nivel de estudios, en los porcentajes que a continuación se detallan:

El Centro de Atención a la Infancia N.º 5 del Ayuntamiento de Madrid atiende a los distritos de Tetuán y Chamartín de la ciudad de Madrid. En los cuestionarios relativos a la satisfacción con el servicio de este recurso en la categoría adultos/as, el 77 % correspondía a mujeres y el 23 % a hombres. En cuanto a la variable de grupo de edad, el 14 % correspondía al grupo de edad comprendido entre los 18 y los 29 años, el 50 % al grupo de edad comprendido entre los 30 y los 44 años, y el 36 % al grupo de edad comprendido entre los 45 y los 64 años. En lo referente a la variable de nivel de estudios,

Rafael Delgado Campo

el 14 % correspondía al grupo de estudios primarios incompletos, el 47 % al grupo de estudios secundarios, el 17 % al grupo de Formación Profesional, el 5 % al grupo de estudios medios universitarios y el 17 % al grupo de estudios superiores universitarios.

En los cuestionarios correspondientes a la satisfacción con el servicio del Centro de Atención a la Infancia en la categoría jóvenes de 12 a 17 años, el 33 % correspondía a chicos y el 67 % a chicas. En la variable de edad, el 67 % correspondía a jóvenes de 12 a 14 años, y el 33 % a jóvenes de 15 a 17 años.

En los cuestionarios relativos a la satisfacción con el servicio del Centro de Atención a la Infancia, en la categoría niñas y niños de 6 a 11 años, el 50 % correspondía a niñas y otro 50 % a niños. En cuanto a la edad, el 60 % correspondía a menores de 6 a 8 años y el 40 % a menores de 9 a 11 años.

En lo que respecta a los cuestionarios relativos a la satisfacción con los grupos realizados en el Centro de Atención a la Infancia en la categoría adultos/as, un 31 % correspondía a hombres, un 61 % correspondía a mujeres, y un 8 % no contestó en esta variable. En lo referente al grupo de edad, un 8 % correspondía al grupo comprendido entre los 18 a 29 años, un 22 % al grupo comprendido entre los 30 a 44 años, un 17 % al grupo comprendido entre los 45 a 64 años, un 14 % al grupo de 65 o más años, y un 39 % no contestó en este apartado.

En los cuestionarios referidos a la satisfacción con los grupos realizados en el Centro de Atención a la Infancia en la categoría de jóvenes de 12 a 17 años, el 100 % correspondía a chicas, y el 100 % se encontraba en el grupo de edad de 12 a 14 años.

En los cuestionarios referentes a la satisfacción con los grupos realizados en el Centro de Atención a la Infancia en la categoría de niñas y niños de 6 a 11 años, el 60 % correspondía a niñas y el 40 % a niños. En cuanto a la variable edad, el 20 % correspondía al grupo comprendido entre los 6 y los 8 años, y el 80 % al grupo comprendido entre los 9 y los 11 años.

2.3. Procedimiento

Para la puesta en práctica del procedimiento seguido, se han tenido en cuenta las puntuaciones medias atribuidas a las preguntas resultantes del cuestionario de satisfacción, puntuables de 0 a 10 e identificando la valoración 10 como *muy satisfecho* y la valoración 0 como *muy insatisfecho*. La puntuación en los cuestionarios aplicados

a menores de 6 a 11 años se ha concretado un rango de 1 a 5 calificando la puntuación 1 como nada y la puntuación 5 como mucho.

Las variables medidas en las preguntas del cuestionario de satisfacción mantienen una correspondencia con las dimensiones especificadas por Zeithaml, et al., (1993), en la escala SERVQUAL, utilizada para la valoración por parte de los/as usuarios/as de la calidad de los servicios prestados y recibidos en el ámbito de los Servicios Sociales. Dicha escala mediría las siguientes dimensiones: fiabilidad, competencia, capacidad de respuesta, accesibilidad, empatía y cortesía, comunicación, credibilidad, comprensión hacia el/la ciudadano/a y evidencia física del servicio. Las citadas dimensiones quedarían sintetizadas en cinco:

- Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal, materiales de comunicación. Son los elementos más tangibles del servicio.
- Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio propuesto de forma correcta y cuidada; hacer lo que se dice sin disfunciones, con puntualidad, etc.
- Capacidad de respuesta: Disposición a atender a los/as clientes/as con un servicio rápido y sin dilaciones.
- Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o dudas; tranquilidad de sentirse en buenas manos. La seguridad no va referida únicamente al plano físico sino también a otras áreas como la confidencialidad de los datos, la confianza en el plano personal, etc.
- Empatía: Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal que atiende a los ciudadanos.

La escala SERVQUAL constituye uno de los modelos más extendidos y aplicados en la medición de la calidad y la satisfacción de los/as usuarios/as en el ámbito de los Servicios Sociales. En el presente trabajo se ha hecho uso de dicha escala únicamente a nivel terminológico y conceptual, concretamente de las cinco dimensiones finales en que quedarían sintetizadas la totalidad de ellas por su analogía con las preguntas formuladas en el cuestionario. No se ha llevado a cabo, por tanto, la aplicación de las preguntas e ítems desarrollados en dicha escala sino la medición cuantitativa, a través del cálculo de las medias y desviaciones típicas de las puntuaciones en las cinco dimensiones señaladas.

Se han aplicado cuestionarios de satisfacción en relación a las intervenciones y servicios prestados de manera general en el Centro de Atención a la Infancia, y en relación a las intervenciones grupales, en particular, desarrolladas en el Centro de Atención a la

Rafael Delgado Campo

Infancia durante el año 2019: «Caminando en la crianza», «Grupo de acogedores», «Grupo Multifamiliar» y «Educar en familia».

Se ha llevado a cabo, de igual manera, la medición cuantitativa de la dimensión «satisfacción general con el servicio».

Se ofrece a continuación una breve descripción de los mencionados tratamientos grupales:

El grupo «caminando en la crianza», es un grupo con el objetivo de facilitar un espacio de reflexión para ejercer una parentalidad positiva y responsable, basadas en los derechos del/de la niño/a, en el afecto y educando en positivo desde el buen trato. Entre los objetivos específicos destacan la adquisición de empoderamiento en habilidades parentales, la seguridad en la crianza, la toma de conciencia de posibilidades propias y el compartir experiencias vividas en la crianza de los/las hijos/as mediante la sensibilización ante las necesidades y sentimientos de los/as otros/as.

El «grupo de acogedores» es un espacio grupal dirigido a los tres subsistemas del acogimiento familiar, menores, acogedores/as y progenitores/as. El objetivo general es pensar acerca de los conceptos básicos que definen el acogimiento familiar y las repercusiones en la vida cotidiana. Los objetivos transversales son el ejercicio de escucha, comunicación, empatía y reconocimiento de las dificultades familiares.

El «grupo multifamiliar» se ofrece, de igual forma, junto a la intervención de cada familia, planteándose como objetivo ofrecer una respuesta social a los malestares individuales mediante un espacio de encuentro colectivo. Es una intervención que pone más la mirada en el colectivo, en la comunidad y en las relaciones sociales, la ayuda mutua y el empoderamiento.

El grupo «educar en familia» es un taller grupal educativo entre cuyas funciones se encuentran el desarrollo en los/as progenitores/as de habilidades y actitudes que contribuyan al crecimiento integral de los/a hijos/as y del grupo familiar, la identificación de las situaciones problemáticas que se suscitan al interior del grupo familiar o en alguno de sus miembros y la promoción del cumplimiento de sus distintos roles para contribuir al sentido de unidad entre todos/as.

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla 1. Resultados de las dimensiones de calidad en la satisfacción con el servicio en la categoría «adultos/as»

	Media	Desv. Típ.	Media
La adecuación de las instalaciones del lugar donde han sido atendidos/as.	9,19	1,7130	9,31
Tiempo de espera hasta ser atendido/a.	8,44	2,1271	
La sencillez y claridad del lenguaje utilizado por el personal que le ha atendido.	9,66	1,1547	
El respeto con que usted y su familia han sido tratados/as.	9,80	0,8762	
La información que le han dado sobre el seguimiento de su situación familiar.	9,26	1,6325	
La cualificación y competencia del personal que les ha atendido.	9,55	1,1653	
La satisfacción global con la atención recibida.	9,77	0,6285	

Tabla 2. Resultados de las dimensiones de calidad en la satisfacción con el servicio en la categoría «jóvenes de 12 a 17 años»

	Media	Desv. Típ.	Media
Las instalaciones del lugar donde has sido atendida/o.	8,75	1,8763	9,09
El tiempo que has esperado hasta que te han atendido/a.	7,81	2,1242	
La sencillez y claridad del lenguaje utilizado por el personal que te ha atendido.	9,54	0,8907	
El respeto con que tú y tu familia habéis sido tratados/as.	9,63	0,8813	
La información que te han dado sobre el seguimiento de tu situación familiar.	9	1,809	
La capacidad y preparación del personal que os ha atendido.	9,81	0,5749	
La satisfacción global con la atención recibida.	9,45	0,8907	

Rafael Delgado Campo

Tabla 3. Resultados de las dimensiones de calidad en la satisfacción con el servicio en la categoría «menores de 6 a 11 años»

	Media	Desv.Tip.	Media
¿Te ha gustado el Centro?	4,4	0,6633	4,45
¿Has entendido por qué tienes que venir al Centro?	4,11	1,1967	
¿Has entendido lo que te decían las personas que te han atendido?	4,6	0,6633	
¿Has podido contar lo que te preocupa, lo que piensas y lo que sientes?	4,4	0,8	
¿Te han escuchado?	4,6	0,6633	
¿Te han ayudado?	4,6	0,6633	
¿Crees que han ayudado a tu familia?	4,8	0,4	

Tabla 4 Resultados de la dimensión general «satisfacción general con el grupo» en las atenciones grupales. Adultos/as»

	Media	Desv.Tip.	Media
Caminando en la crianza.	9,61	0,4865	9,31
Grupo de acogedores/as.	8,46	1,8652	
Grupo multifamiliar.	9,2	1,6	
Educación en familia.	10	0	

Tabla 5 Resultados de la dimensión general «satisfacción general con el grupo» en las atenciones grupales. Jóvenes de 12 a 17 años

	Media	Desv.Tip.	Media
Grupo de acogedores/as.	4	1	4

Tabla 6 Resultados de la dimensión general «satisfacción general con el grupo» en las atenciones grupales. Niñas y niños de 6 a 11 años

	Media	Desv.Tip.	Media
Grupo de acogedores/as.	4,5	0,5	4,08
Grupo multifamiliar.	3,66	1,8856	

4. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En relación a la satisfacción con el servicio del Centro de Atención a la Infancia.

Del análisis de resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados se desprende que la calificación promedio de satisfacción con el servicio prestado en el Centro de Atención a la Infancia ha sido de 9,31 en la categoría adultos/as; de 9,09 en la categoría de jóvenes de 12 a 17 años; y de 4,45 sobre 5 en la categoría de menores de 6 a 11 años. Dichas valoraciones experimentan un incremento cuando la pregunta va dirigida a la satisfacción global con la atención recibida, siendo de 9,77, de 9,45 y de 4,8 sobre 5 respectivamente. De esta manera, la conclusión que puede extraerse es la alta valoración existente en las diferentes categorías medidas por parte de las personas encuestadas, lo que lleva a deducir la elevada satisfacción con los servicios realizados en el Centro de Atención a la Infancia por parte de dichos/as usuarios/as.

Resulta interesante fijarse en la dimensión relativa al «Respeto con el que el/la usuario/a y su familia han sido tratados/as», equivalente a la dimensión «Empatía» de la Escala SERVQUAL. Las puntuaciones otorgadas en dicha dimensión han sido de 9,80 en la categoría adultos/as, de 9,63 en la categoría de jóvenes de 12 a 17 años y de 4,6 sobre 5 en la categoría de menores de 6 a 11 años, es decir, en la misma línea de alta valoración otorgada al resto de dimensiones e incluso algo más incrementadas que las puntuaciones promedio. La elevada percepción de satisfacción en esta dimensión resulta de importancia en relación a la población con que se trabaja en el Centro de Atención a la Infancia, en muchos casos con experiencias y relaciones en su biografía en las que el respeto a su integridad física y psicológica no ha estado presente, interfiriendo en su desarrollo físico, emocional y relacional, como consecuencia del maltrato físico y psicológico o la negligencia. Algunas funciones importantes de la atención dispensada en el Centro de Atención a la Infancia son la reparación del daño emocional en menores, así como la adquisición de competencias en los padres, madres y cuidadores/as para la adecuada atención de aquellos/as. En este sentido, el respeto con el que los/as usuarios/as son tratados/as constituye una herramienta terapéutica de importancia para la consecución de los objetivos de reparación atribuidos al Centro de Atención a la Infancia. Las altas puntuaciones obtenidas en esta dimensión en las tres categorías ofrecen información no solo sobre la satisfacción de las personas en relación a la misma sino también, de manera indirecta, sobre el acercamiento a la consecución de los objetivos mencionados.

Este resultado viene respaldado, por otro lado, por la percepción cualitativa recogida en los cuestionarios a partir de los comentarios vertidos por las personas atendidas,

en los que se observa el predominio de una valoración positiva por la ayuda recibida en cuestiones como el apoyo en entender y regular la dinámica de la familia, la mejora de la relación entre progenitores/as e hijos/as o el desempeño de las funciones parentales más favorecedor del desarrollo de hijos e hijas.

Las dimensiones «Cualificación y competencia del personal que les ha atendido», en la categoría adultos/as; «Capacidad y preparación del personal que os ha atendido» en jóvenes de 12 a 17 años y «¿Has podido contar lo que te preocupa, lo que piensas y lo que sientes?» en menores de 6 a 11 años, son equivalentes a la dimensión «Fiabilidad» de la escala SERVQUAL. Las puntuaciones medias obtenidas en la evaluación han sido de 9,55, de 9,81 y de 4,4 sobre 5 respectivamente, abundando en la misma línea de alta valoración en las percepciones de los/a usuarios/as.

Por su parte, la dimensión «Seguridad» de la escala SERVQUAL ha venido representada a través de las dimensiones de «sencillez y claridad del lenguaje utilizado por el personal que le ha atendido» y la «información que se ha ofrecido sobre el seguimiento de la situación familiar» en las categorías adultos/as y jóvenes de 12 a 17 años. En la categoría menores de 6 a 11 años encuentra equivalencia en las preguntas «¿Has entendido por qué tienes que venir al centro?» y «¿Has entendido lo que te decían las personas que te han atendido?» Las puntuaciones medias obtenidas en la categoría adulta han sido de 9,66 y 9,26; de 9,54 y 9 en la categoría de jóvenes de 12 a 17 años; y de 4,11 y 4,6 sobre 5 en la categoría de menores de 6 a 11 años.

La fiabilidad, entendida como habilidad para ejecutar el servicio propuesto de forma correcta y cuidadosa y hacer lo que se dice sin disfunciones; y la seguridad, comprendida como inexistencia de riesgos y la confianza en el plano personal, son dos conceptos que guardan relación con la vinculación desplegada en la atención ofrecida desde el Centro de Atención a la Infancia. El desarrollo de vínculos fiables y seguros constituye otro de los elementos que se procura adquiera protagonismo en la relación terapéutica ofrecida desde este dispositivo. El objetivo pretendido es procurar la experiencia de una relación reparadora, en la medida de lo posible, de otras experiencias vinculares deficitarias o inestables; o intentar la conexión con otro tipo de experiencias habidas en su trayectoria más favorecedoras del desarrollo físico y psíquico. La obtención de valoraciones medias situadas en la parte superior del rango de puntuaciones ofrece información sobre una percepción alta de satisfacción respecto a las variables de Fiabilidad y Seguridad medidas, así como sobre la aproximación al objetivo de establecimiento de vínculos caracterizados por dichas cualidades.

La dimensión de «Elementos Tangibles» de la escala SERVQUAL encuentra su equivalencia en la variable «Adecuación de las instalaciones del lugar donde han sido

atendidos/as» en las categorías de adultos/as y de jóvenes de 12 a 17 años. En la categoría de menores de 6 a 11 años ha venido expresada con la cuestión «¿Te ha gustado el Centro?» Las puntuaciones medias obtenidas en la categoría adulta han sido de 9,19; de 8,75 en la categoría de jóvenes de 12 a 17 años; y de 4,4 sobre 5 en la categoría de menores de 6 a 11 años.

La dimensión de «Capacidad de Respuesta» de la escala SERVQUAL viene representada por la variable «Tiempo de espera hasta ser atendidos/as». Las puntuaciones medias obtenidas en la categoría adulta han sido de 8,44 y de 7,81 en la categoría de jóvenes de 12 a 17 años.

La dimensión de «Elementos Tangibles» entendida como las instalaciones y espacios físicos del lugar donde han sido atendidos/as y la «Capacidad de Respuesta» concebida como disposición a atender a los clientes con un servicio rápido y sin dilaciones han obtenido, por tanto, puntuaciones altas en línea con la tendencia de satisfacción con el servicio recibido. Puede observarse, no obstante, una disminución en las puntuaciones medias en estas dos dimensiones en relación a las medias obtenidas en el resto de dimensiones analizadas. Más concretamente, ambas puntuaciones representan las calificaciones más bajas de entre las dimensiones evaluadas, tanto en la categoría de adultos/as como de jóvenes de 12 a 17 años. Y en el caso de la capacidad de respuesta o tiempo de espera hasta ser atendidos la percepción es la más baja, situándose por debajo de 9 en la categoría adulta (8,44) y de 8 en la de jóvenes de 12 a 17 años (7,81).

Dichas percepciones vienen avaladas por algunos de los comentarios realizados en la parte cualitativa de los cuestionarios. En relación a la dimensión de «Elementos Tangibles» se manifiesta que las instalaciones donde han sido atendidos/as son “muy pequeñas” y se transmite la necesidad de mejorar las mismas en la categoría de adultos/as. En la categoría de jóvenes de 12 a 17 años también se expresan comentarios en que se recoge la necesidad de mejorar en los espacios atendidos, más concretamente, en el espacio destinado a la espera por parte de los/as usuarios/as antes de iniciar la entrevista en la sala de atención.

Una de las manifestaciones de la dimensión temporal de espera en la atención que puede considerarse incluida en la capacidad de respuesta es la frecuencia temporal entre las entrevistas ofrecidas. El factor tiempo en la intervención es un elemento significativo cuando se considera un ambiente provisor de condiciones de cuidado y como una de las constantes temporales del encuadre. La frecuencia entre entrevistas y el ritmo temporal están relacionados con las ansiedades de separación y contribuye a la reparación de disfunciones experimentadas en el desarrollo emocional originario.

La frecuencia en el Centro de Atención a la Infancia tiende a ser de dos semanas entre entrevistas con carácter general, con las adaptaciones pertinentes en función de las necesidades específicas del caso concreto. En este sentido, las percepciones obtenidas en la parte cualitativa de los cuestionarios en la categoría adulta expresan el deseo de una mejora en el tiempo entre sesiones declarando los/as usuarios/as querer citas más frecuentemente, más seguidas, sin tanto espacio temporal entre las mismas.

La percepción de satisfacción inferior en estas dimensiones, aun siendo significativa, debe ser objeto de la atención pertinente pues conecta con la reflexión sobre la necesidad de tomar en consideración las dificultades de un ambiente provisor de condiciones de cuidado que, en ocasiones, han experimentado los/as hijos/as y progenitores/as atendidos/as en el CAI en sus respectivas infancias. Los atributos de Elementos Tangibles y de Capacidad de Respuesta en el ámbito temporal pueden desempeñar, por ello, un papel determinante en la función reparadora asignada mediante la aportación de circunstancias espaciales, físicas y de atención en que se hagan presentes condiciones de cuidado compensatorias de dichas experiencias.

En relación con la satisfacción con las intervenciones grupales en el Centro de Atención a la Infancia

Las valoraciones realizadas en relación a las intervenciones grupales realizadas en el Centro de Atención a la Infancia ofrecen los siguientes resultados en la categoría de adultos/as: Puntuación de 9,61 en el grupo «Caminando en la crianza»; de 8,46 en el «Grupo de acogedores»; de 9,2 en el «Grupo multifamiliar» y de 10 en el grupo «Educar en familia». La puntuación media de las intervenciones grupales ha sido de 9,3,1 pudiendo concluirse una valoración alta por parte de las personas encuestadas, lo que lleva a deducir la satisfacción por parte de los/as usuarios/as con este tipo de intervención realizada en el Centro de Atención a la Infancia.

En este sentido, las manifestaciones realizadas en el apartado de comentarios y sugerencias en la categoría adultos/as van en la línea de corroborar la percepción positiva de las intervenciones grupales llevadas a cabo. Los comentarios realizados por los/as usuarios/as subrayan aspectos como los siguientes: el aprendizaje obtenido a partir de la escucha de las experiencias de los demás, el apoyo en las funciones familiares, la demanda de asistencia de otros miembros de la familia en el grupo multifamiliar o la solicitud de realización de nuevos espacios grupales una vez finalizados los llevados a cabo.

La valoración realizada en la intervención grupal en el «Grupo de acogedores/as» en la categoría de jóvenes de 12 a 17 años ha ofrecido una puntuación de 4 sobre 10. La percepción de satisfacción en esta franja de edad resulta, por tanto, media-baja, siendo merecedora de escucha y de un planteamiento interrogativo. En la parte destinada a comentarios y sugerencias se recogen apreciaciones relativas al deseo de que, en sucesivas sesiones, se pueda dividir el grupo en adultos/as y niños/as o a poder mejorar la información relativa a para qué viene al grupo. Las intervenciones grupales son compatibles con las intervenciones individuales, las cuales se realizan habitualmente para el tratamiento de cuestiones que requieren dicho formato de entrevista por razones terapéuticas, vinculares y de tratamiento de datos personales, y en las cuales seguir prestando el espacio y la escucha para atender los estados emocionales y de opinión asociados a dichas percepciones.

Las valoraciones efectuadas de la intervención grupal en la categoría de menores de 6 a 11 años han registrado puntuaciones de 4,5 sobre 5 en el «Grupo de acogedores/as», y de 3,66 sobre 5 en el «Grupo multifamiliar». La puntuación media obtenida ha sido de 4,08 sobre 5. Puede considerarse, por tanto, una media de valoración alta, deduciéndose una percepción de satisfacción con la intervención grupal en esta franja de edad.

5. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos son expresivos de unas percepciones de alta satisfacción con los servicios recibidos, tanto en la intervención general como en la intervención grupal desarrolladas en el Centro de Atención a la Infancia N.º 5 en la categoría de adultos/as. Ello se deduce de la puntuación media obtenida en la satisfacción global con el servicio (9,77) y en la puntuación media obtenida en la satisfacción con la intervención grupal (9,31).

Estos resultados van en la misma línea de otros estudios realizados sobre recursos de Servicios Sociales, en que la percepción de satisfacción de usuarios/as es alta, relacionándose con el hecho de tratarse de un servicio en que el factor humano prima por encima de otros aspectos y donde tiene lugar una estrecha relación entre los/as técnicos/as o profesionales intervinientes y aquellos/as (De la Peña Salas, 2013). Podría pensarse, no obstante, en la especificidad resultante de tratarse de un recurso especializado de la Red de Protección de Menores y de las intervenciones y funciones propias de su competencia.

Los resultados expuestos deben ponerse, en este sentido, en conexión con la idea que, de forma generalizada y superficial, viene atribuida a la intervención de los Servicios Sociales Especializados en Familia y Menores. Concretamente, la idea de

falta de colaboración de los/as usuarios/as como consecuencia de la imagen de los Servicios Sociales de Protección a la Infancia focalizada en la propuesta de medidas de protección sobre menores, o, en lenguaje coloquial, “quitar niños a las familias”. Dicha concepción, que no encuentra confirmación en los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados, hace surgir la pregunta sobre los factores con los que puede estar relacionada, pudiendo pensarse en una suerte de espacio compartido de cogniciones y proyecciones, nutrido tanto por usuarios/as como por técnicos/as. En relación a los/as primeros/as, es innegable la concurrencia de preocupaciones e inquietudes por acceder a un servicio especializado en protección de menores donde van a ser valoradas situaciones de riesgo o desprotección en los/as hijos/as. Las altas valoraciones de satisfacción obtenidas pueden entenderse si se vinculan con la constatación por parte de los/as usuarios/as, cuando se desarrolla la intervención, de la función del dispositivo de apoyo y acompañamiento profesional para evitar la separación del/de la menor de la familia o conseguir su retorno en el plazo más breve posible si ha tenido lugar una medida de protección. En relación a los/as técnicos/as intervinientes, es oportuno preguntarse por el protagonismo que, en ocasiones, puede tener un mecanismo defensivo de atribución por el/la profesional al/a la usuario/a de las dificultades y resistencias que se encuentran en la intervención, como una forma de prevenir el contacto con las propias dificultades profesionales, así como con posibles circunstancias de estrés y «burnout» que pueden tener lugar en un ámbito de intervención como el que nos ocupa.

Es necesario tener en cuenta, no obstante, el posible protagonismo de un sesgo de contestación desde la deseabilidad social en los cuestionarios de satisfacción aplicados. En este sentido Marlow et al., (1961) consideraron que las personas que se representan a sí mismas con puntuaciones altas en los comportamientos aprobados y puntuaciones bajas en los comportamientos desaprobados, muestran un alto sesgo de deseabilidad social. Las altas puntuaciones obtenidas en los cuestionarios aplicados en relación a servicio e intervenciones del Centro de Atención a la Infancia, sugieren la necesidad de incorporar mecanismos que puedan contemplar la incidencia de dicha tendencia en la contestación a los cuestionarios de satisfacción.

Resulta oportuno prestar atención a la relación de las variables evaluadas con algunos de los factores terapéuticos a tener en cuenta en las intervenciones desarrolladas desde el Centro de Atención a la Infancia como la empatía, la vinculación o la provisión de un ambiente de condiciones de cuidado con objeto de proseguir en el mantenimiento de variables favorecedoras del desarrollo competencial parental y de la estabilidad física, emocional y relacional de los menores. De igual forma, con objeto de mejorar en cuanto a los elementos tangibles, espacios físicos y de atención; y en la capacidad de respuesta referida al tiempo en la atención a usuarios/as. Pueden

pensarse, desde esta perspectiva, algunas propuestas que pueden realizarse con objeto de mejorar en la prestación de los servicios asignados al Centro de Atención a la Infancia, derivadas de las percepciones de satisfacción de los/as usuarios/as. Entre ellas pueden mencionarse la mejora de las instalaciones y espacios físicos, la reducción de los tiempos existentes entre entrevistas con objeto de progresar en el ofrecimiento de un ambiente facilitador (Winnicott, 1993) en lo institucional provisor de condiciones de cuidado o el perfeccionamiento en la información transmitida en relación a la población adolescente.

Una propuesta final viene referida a la utilidad de continuar en la línea de sistematizar programas de evaluación de satisfacción de los/as usuarios/as en Servicios Sociales, también especializados en Infancia y Familia y en la Red de Protección de Menores, que avancen en el camino de escucha y acogida de los estados de opinión de los miembros del grupo familiar, colaboren en la restauración del lazo social y contribuyan a la consecución de la preservación familiar.

AGRADECIMIENTOS

La realización de este trabajo ha sido posible gracias a la disposición a colaborar, entendida como una manifestación de cuidado y atención, por parte de los/as usuarios/as del Centro de Atención a la Infancia N.º 5 del Ayuntamiento de Madrid. Tampoco hubiera podido llevarse a cabo sin el concurso de la Unidad Administrativa, los/as educadores/as sociales, los/las trabajadores/as sociales y los/las psicólogos/as de los Equipos Técnicos y el Equipo de Dirección del Centro de Atención a la Infancia N.º 5 del Ayuntamiento de Madrid.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arenas Martínez, M. (2015). Calidad percibida en los Servicios Sociales de inclusión. Una aproximación desde el caso de Avilés (Asturias). *Cuadernos de Trabajo Social*, 28(1), 113-123.
- Ayuntamiento de Madrid. (2013). Carta de Servicios de los Centros de Atención a la Infancia del Ayuntamiento de Madrid. Recuperado de <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Infancia-y-familia/Cartas-de-servicios/Carta-de-Servicios-de-los-Centros-de-Atencion-a-la-Infancia>.
- Ayuntamiento de Madrid. (2017). Evaluación de la satisfacción de las personas usuarias de los Centros de Atención a la Infancia (CAI) en el año 2017. Recuperado de <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento>

- to/Calidad-y-Evaluacion/Percepcion-Ciudadana/2017-045-ESU-Evaluacion-de-la-satisfaccion-de-las-personas-usuarias-de-los-Centros-de-Atencion-a-la-Infancia-CAI-en-el-ano-2017.
- B.O.E. núm. 15, de 17 de enero de 1996. Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1996-1069>.
- B.O.E. núm. 180 de 29 de julio de 2015. Ley 26/2015 de 28 de julio de modificación del Sistema de Protección a la Infancia y a la Adolescencia. Recuperado de <https://www.boe.es/eli/es/l/2015/07/28/26/con>.
- De la Peña Salas, Eva. (2013). 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*.
- Marlow, D., Crowne., y Douglas P. (1961). «Social desirability and response to perceived situational demands». *Journal of Consulting Psychology*, 25(2): 109-115. Doi: 10.1037/h0041627.
- Medina, M., Medina, E., Moreno, E. (2011). Análisis de la satisfacción de los/as usuarios/as del Punto de Encuentro Familiar. Recuperado de <http://www.ase mip.org/content/2157-analisis-de-la-satisfaccion-de-los-usuarios-as-del-punto-de-encuentro-familiar#.XicUcLfsZcY>.
- Medina Tornero, M. E. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del Servicio de Ayuda a Domicilio*. Universidad de Murcia.
- Montserrat, C. (2006). Acogimiento en familia extensa: un estudio desde la perspectiva de los acogedores, de los niños y niñas acogidos y de los profesionales que intervienen. *Psychosocial Intervention*, 15(2), 203-222.
- Sánchez Pérez, M.^a Carmen. (2016). Satisfacción de usuarios y profesionales en la evaluación de programas sociales. *Revista de Evaluación de Programas y Políticas Públicas*.
- Winnicott, D. (1993). *Los procesos de maduración y el ambiente facilitador*. Paidós Ibérica.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Díaz de Santos.