

**CALIDAD EN LOS SERVICIOS SOCIALES Y EL TRABAJO SOCIAL:
ANÁLISIS DE LA LITERATURA ACADÉMICA Y DE LA LEGISLACIÓN
ESPAÑOLA**

***QUALITY IN SOCIAL SERVICES AND SOCIAL WORK:
ANALYSIS OF THE ACADEMIC LITERATURE AND SPANISH LEGISLATION***

María Victoria Ochando-Ramírez¹

Juana María Morcillo-Martínez²

Isabel María Martínez-Salvador³

TRABAJO SOCIAL GLOBAL – GLOBAL SOCIAL WORK, Vol. 14 (2024)

<https://dx.doi.org/10.30827/tsg-gsw.v14.28953>

¹ Universidad Internacional de la Rioja (España)  <https://orcid.org/0000-0001-7416-5279>

² Universidad de Jaén (España)  <https://orcid.org/0000-0002-5271-6145>

³ Universidad de Almería (España)  <https://orcid.org/0000-0001-8859-5309>

Contacto: María Victoria Ochando-Ramírez. e-mail: mariavictoria.ochando@unir.net

Recibido: **06-09-2023** Revisado: **23-09-2024** Aceptado: **05-10-2024** Publicado: **19-12-2024**

Cómo citar / How to cite:

Ochando-Ramírez, M.V., Morcillo-Martínez, J.M., y Martínez-Salvador, I.M. (2024). Calidad en los Servicios Sociales y el trabajo social: Análisis de la literatura académica y de la legislación española. *Trabajo Social Global – Global Social Work*, 14, 94-125. <https://dx.doi.org/10.30827/tsg-gsw.v14.28953>

Resumen

La gestión de la calidad es una prioridad fundamental para las instituciones que buscan mejorar los servicios que prestan y la calidad de vida de la ciudadanía. Esta investigación tiene como objetivo analizar la relación existente entre calidad, los Servicios Sociales y el trabajo social profesional, tanto en el ámbito normativo como en la literatura especializada. Para ello, se ha realizado una revisión de las leyes de Servicios Sociales de las Comunidades Autónomas españolas y de las publicaciones específicas sobre calidad en Servicios Sociales en España entre 2016 a 2022, desde el enfoque del Trabajo Social. En concreto, se indagó en el Boletín Oficial del Estado y se hizo una búsqueda por palabras clave en Dialnet, Web of Science, Scopus y Social Service Abstract. Como resultado, se ha encontrado que, en las leyes de Servicios Sociales españolas, la calidad aparece mencionada en alguno de sus artículos, generalmente como principio. En la literatura, se ha constatado que existe una baja vinculación de publicaciones que aborden este tema de forma específica. En cualquier caso, se percibe un paulatino interés por la mejora de los estándares de gestión de calidad en la práctica del Trabajo Social y en el sistema de Servicios Sociales. Se concluye con aportaciones para promover la calidad en la profesión y en los Servicios Sociales.

Abstract

Quality management is a fundamental priority for institutions seeking to improve the services they provide and the quality of life of citizens. The aim of this research is to analyse the relationship between quality, Social Services and Social Work both in the regulatory field and in the specialised literature. To this end, a review was carried out of the Social Services laws of the Spanish Autonomous Communities and of the specific publications on quality in Social Services in Spain between 2016 and 2022 from a Social Work perspective. Specifically, we searched the Official State Gazette and conducted a keyword search in Dialnet, Web of Science, Scopus and Social Service Abstract. As a result, it was found that in the Spanish Social Services laws, quality is mentioned in some of their articles, generally as a principle. In the literature, it was found that there is a low number of publications that specifically address this issue. In any case, a gradual interest in the improvement of quality management standards in Social Work and in the Social Services system can be perceived. It concludes with contributions to promote quality in the profession and in Social Services.

PC: Calidad; Trabajo social; Servicios Sociales; Excelencia; Bienestar Social.

KW: Quality; Social Work; Social Services; Excellence; Social Welfare.

1. Introducción

Los Servicios Sociales en España han experimentado grandes cambios hasta la actualidad, siendo el Plan Concertado (Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, 2022) un primer paso hacia la configuración y homogeneización del sistema, que se ha ido fortaleciendo por cada Comunidad Autónoma en el marco jurídico y los derechos sociales reconocidos.

En España, en el desarrollo del sistema de Servicios Sociales, destacamos el impulso que trabajadores y trabajadoras sociales ofrecieron desde el inicio de la democracia, dados sus conocimientos y su implicación (De Las Heras, 2020). Este proceso no estuvo exento de desafíos: ausencia de normativa, financiación, recursos, ratios por profesional, fragmentación, integración de servicios públicos con otros de iniciativa privada o burocratización, etc. Estas cuestiones dificultaban el acceso a grupos en riesgo de exclusión social (Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español [EAPN-ES], 2022). Sobresalen problemas sociales como el envejecimiento de la población, el dilema de los cuidados, las desigualdades sociales, la precarización del empleo, la crisis o los cambios en las familias, entre otras cuestiones (Aguilar, 2018). Otros autores reflejan el aumento de las demandas, problemáticas en materia de vivienda, la violencia, la migración y la configuración de las competencias (Hernández, 2019). Se añaden el uso de tecnologías, el retorno en ocasiones a prácticas marcadas por la urgencia y el asistencialismo, o las dificultades de comunicación y coordinación entre los dos niveles de Servicios Sociales (De Las Heras, 2020). Por tanto, resulta relevante revisar el funcionamiento de las entidades para ofrecer servicios que puedan garantizar el derecho a una vida digna (Ponce de León, 2020).

Teniendo en cuenta el marco anterior, y la configuración mixta del Sistema de Servicios Sociales, tiene sentido que tanto las entidades públicas como las del tercer sector, avancen en una misma dirección. Es decir, situando a la ciudadanía en el centro de su intervención y generando iniciativas de gestión de calidad para la mejora de los servicios. En cualquier caso, la transformación de las organizaciones ha de ser el camino para alcanzar el bienestar social. La calidad se ha convertido en una cultura, una filosofía, que exige un disciplinado avance para adaptar los servicios a los cambios del entorno y de las necesidades sociales (Decreto 18/2023, de 3 de marzo). La calidad es una herramienta de gestión, que requiere la implantación de un sistema de gestión de calidad que permita articular las diferentes actuaciones de la organización. En su aplicación a los Servicios

Sociales, la *European Social Network* (2020) señala que la calidad ha de ser un objetivo para las autoridades públicas, y que repercute en las personas usuarias, los proveedores de los servicios, los responsables de elaborar las políticas, los directores y directoras de Servicios Sociales y los servicios de inspección de la atención. La calidad promueve la autonomía, el cumplimiento de normas, facilita el acceso a los Servicios Sociales y, por ende, contribuye a la garantía de los derechos que establece el sistema.

Atendiendo a estas últimas cuestiones, se aprecia un paulatino interés en el marco de las políticas públicas y, en consecuencia, en las prácticas de Servicios Sociales. En el caso español, la orientación a la ciudadanía comienza a materializarse a partir de los procesos de modernización de la Administración pública de los años 2000 (Casado y del Pino, 2021), en los cuales se instó a la simplificación administrativa, la reducción de cargas administrativas, la eficiencia y la orientación al ciudadano principalmente. También sobresale la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, se instaura el derecho a la buena administración. En cuanto a normativa propia de calidad, destaca a el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. En el mismo, se mencionan programas para el análisis de la demanda y evaluación de satisfacción de las personas usuarias de los servicios, el establecimiento de cartas de servicios, buzones de quejas y sugerencias, evaluación de calidad de las organizaciones, programas de reconocimiento y la creación del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos. Del mismo modo, las Comunidades Autónomas están estableciendo regulaciones, generalmente desde un enfoque no obligatorio. En los respectivos Estatutos de Autonomía, se recoge el derecho de la ciudadanía a recibir servicios públicos de calidad. Sirva como ejemplo el capítulo de principios rectores del Estatuto de Autonomía de Andalucía. La calidad ha estado presente en el discurso normativo de las políticas públicas, generando un interés por la evaluación, la transparencia y por la gestión de la calidad en los servicios públicos. Por ejemplo, la Ley 1/2018, de 21 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública, de la comunidad cántabra.

En cuanto a la normativa de Servicios Sociales, se observa un creciente interés, sin que haya tenido un calado significativo dentro del conjunto de los Servicios Sociales en España, teniendo en cuenta que la gestión de calidad es decisiva a la hora de abordar la innovación (Ruiz y Cuellar, 2014). El principio de calidad que se introdujo de forma pionera en España con la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. Este hecho inspiró a la mayoría de

las leyes de Servicios Sociales de última generación, propiciando un marco de derechos para la ciudadanía y para las personas usuarias. Se destaca como línea la atención social integral centrada en la persona. También se menciona la calidad y profesionalidad en la provisión de los servicios (EAPN-ES, 2022).

Por otro lado, el Anteproyecto de Ley de condiciones básicas para la igualdad en el acceso y disfrute de los Servicios Sociales, aprobado en enero de 2023, que establece cuestiones que promueven la calidad en este ámbito. En el capítulo I, centrado en la calidad en Servicios Sociales, figuran estándares de calidad y cuestiones que afectan a la calidad en el ejercicio profesional.

Así mismo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD) (2022) expone que las novedades de las últimas leyes de Servicios Sociales han delimitado la clasificación de prestaciones garantizadas y condicionadas, y por la inclusión de principios entre los que adquiere un mayor protagonismo la calidad. Por ejemplo, se hace mención a incorporar un modelo de gestión de calidad para el sistema, que permita establecer la estrategia de calidad a seguir para los Servicios Sociales prestados en cada Comunidad Autónoma, o inclusive, se contempla la calidad como un principio rector. Pese a ello, no hay en este momento una normativa nacional que permita homogeneizar esta cuestión de la calidad (Picornell et al., 2022).

De manera paralela, se ha visto una preocupación por la calidad en el sistema de Servicios Sociales y desde la profesión del Trabajo Social (Ochando et al., 2023). Se ha reflejado en el establecimiento de buenas prácticas, la preocupación por la evaluación, la incorporación de figuras como el trabajador o trabajadora social como profesional de referencia (Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, 2016) y la existencia de convocatorias públicas y privadas para optar a financiación de proyectos con el criterio de calidad. Muchas veces, este interés se ha traducido en certificaciones de calidad en base a modelos de calidad de referencia como ISO [*International Organization for Standardization*], EFQM [*European Foundation for Quality Management*], u otros de carácter más específico.

En el caso de los Servicios Sociales públicos, se percibe un interés por la calidad ambivalente. Aunque se promueve el principio de calidad, en ocasiones, se detectan dificultades para la aplicación en la práctica de sistemas de gestión de calidad. Sobresalen algunos centros sociales comunitarios o de base, como el de Montilla (Andalucía); Servicios Sociales de Leioa (País Vasco), entre otros.

Sí que se ha observado un mayor avance dentro de los servicios prestados por la iniciativa privada, con normas y modelos impulsados por el tercer sector o las iniciativas de empresas del sector. Se considera que se ha producido un aumento en la implantación de sistemas de gestión de calidad en el tercer sector, en torno a un tercio de las entidades lo han consolidado (Plataforma de ONG de Acción Social, 2016). Esteban Romaní (2022) plantea que algunas de las debilidades para la implantación de un sistema de gestión de calidad en el tercer sector de acción social apuntan a: la resistencia al cambio, la falta de implicación del liderazgo, la falta de capacitación y la percepción de que un sistema de gestión de calidad supondría un excesivo consumo de recursos económicos. Otros estudios profundizan en los retos específicos para el modelo EFQM (Juaneda et al., 2013)

Por otro lado, la literatura científica apenas ha reflejado la implantación de sistemas de gestión de calidad en Servicios Sociales. Se ha observado una pérdida por el interés en calidad, siendo algunas de las publicaciones más relevantes las surgidas en los años 2000 hasta 2013 en este ámbito (Giménez et al., 2012; Medina, 2011; Setién y Sacanell, 2003) y sobre la evaluación en Servicios Sociales que, en la actualidad, no es tan evidente.

Esta investigación tiene como objetivo analizar la relación existente entre calidad, los Servicios Sociales y el Trabajo Social, tanto en el ámbito normativo como en la literatura especializada. Se hace énfasis en las publicaciones de los últimos años (desde el año 2016 hasta el año 2022) relativas a Servicios Sociales Comunitarios o del primer nivel. Se completa la revisión con aquellas publicaciones que hagan mención a la calidad y el trabajo social. El valor del mismo radica precisamente en la panorámica que ofrece esta publicación en calidad para los Servicios Sociales, conjugando la parte legislativa con las publicaciones que abordan cuestiones teóricas y/o de la práctica.

2. Metodología

La metodología utilizada se fundamenta en una exhaustiva búsqueda bibliográfica y normativa, aplicando una doble distinción entre normativa específica y publicaciones académicas especializadas en el ámbito de la calidad en los Servicios Sociales y el Trabajo Social.

2.1. Revisión Normativa

Se realiza una revisión sistemática de la legislación autonómica relacionada con los Servicios Sociales en las 17 Comunidades Autónomas de España. La búsqueda se

desarrolló teniendo en cuenta las publicaciones del Boletín Oficial del Estado (BOE), así como en los Boletines Oficiales de las respectivas Comunidades, abarcando cada una de las leyes de Servicios Sociales en vigor. Se evaluaron dos aspectos clave. En primer lugar, se realizó la inclusión del concepto de calidad como principio rector dentro de los textos normativos. En segundo lugar, se tuvo en cuenta la existencia de artículos o capítulos dentro de la normativa que, de manera concreta, establecieran la implantación de sistemas de gestión de calidad en los Servicios Sociales.

2.2. Revisión Bibliográfica

En cuanto a la revisión bibliográfica, se procedió a una búsqueda en bases de datos especializadas en Ciencias Sociales, con un enfoque en la calidad dentro de los Servicios Sociales y el Trabajo Social. Las bases de datos seleccionadas incluyen *Dialnet Plus*, *Web of Science*, *Scopus*, y *Social Services Abstracts*. Es importante señalar que se han empleado dichas bases de datos porque permitían encontrar más artículos relacionados con el objetivo planteado en esta investigación en España. Se utilizaron criterios estrictos de inclusión para asegurar la pertinencia de los estudios analizados:

- Publicaciones cuyo tema central fuera la calidad.
- Estudios contextualizados en el sistema de Servicios Sociales de primer nivel de España.
- Investigaciones con un enfoque específico desde el Trabajo Social.
- Publicaciones realizadas entre el año 2016 a 2022.
- Títulos que incluyeran de manera explícita términos como “calidad”, “servicios sociales” y/o “trabajo social” (como disciplina y/o como profesión).

Estos criterios permiten acotar la selección de publicaciones al ámbito de estudio.

Se ha optado por establecer como palabras clave:

- Término “calidad” en publicaciones de Ciencias Sociales en el título y/o subtítulo.
- Inclusión conjunta de los términos “calidad” y “Servicios Sociales” en el título y/o subtítulo.
- Inclusión conjunta de los términos “calidad” y “trabajo social” en el título y/o subtítulo.

El uso de estas palabras como términos de búsqueda responde a que tanto el título como el subtítulo ofrecen una representación del contenido del trabajo en cuestión (Raya et al., 2018). Interesaba identificar aquellas publicaciones que incluían todas o alguna de estas palabras.

La búsqueda inicial se realizó entre los años 2016 y 2022. El periodo escogido está relacionado con la fecha de publicación de las últimas leyes de Servicios Sociales en las Comunidades Autónomas en España. La última ley publicada, corresponde al año 2022, por parte de la Comunidad de Madrid. Por este motivo, se acotó el tramo de los últimos seis años en la investigación.

Se aplicaron filtros por materias dentro de las Ciencias Sociales, específicamente en las categorías de *sociología*, *población* y *Trabajo Social*. La búsqueda incluyó distintos tipos de publicaciones, como artículos científicos, Tesis Doctorales y otros estudios académicos. Se procesaron de manera separada cada una de las bases de datos mencionadas (*Dialnet Plus*, *Web of Science*, *Scopus* y *Social Services Abstracts*) para evitar duplicidades y ampliar la cobertura de la revisión (Codina, 2020).

Finalmente, se generó una lista de publicaciones que quedaron plasmadas en una tabla de *Excel*. En una segunda lectura, se seleccionaron aquellas publicaciones pertinentes al tema de estudio, desechando todas aquellas que abordaban otras temáticas más generales, contenidos sobre calidad de vida, calidad laboral, o similares. Posteriormente, se pudieron extraer categorías básicas de cada referencia y normativa analizada, y se realizó un análisis de contenido sobre calidad en Servicios Sociales en España en los últimos años. A partir de esta revisión, se extrajeron categorías clave que permiten evaluar cómo ha evolucionado la calidad en los Servicios Sociales en los últimos años.

3. Resultados

Los resultados obtenidos se ofrecen para cada uno de los bloques revisados del estudio.

3.1. Resultados de búsqueda de Leyes de Servicios Sociales en España

Las leyes de Servicios Sociales consideran que la calidad es un principio rector, planteándose en la mayoría de ellas como un derecho. En la Tabla 1 se establece cómo se aborda la calidad en cada una de ellas.

Tabla 1

Calidad en las Leyes de Servicios Sociales en España

Comunidad Autónoma	Denominación Ley SS	Principio rector	La implantación y gestión del sistema de calidad
Andalucía	Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía	Artículo 25. <i>“El Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía promoverá la mejora continua de la calidad de los servicios sociales a través de un sistema de acreditación y de la evaluación permanente de los resultados y formación continua de los profesionales”.</i>	Artículo 73. <i>“La Consejería definirá el modelo de calidad del Sistema Público de Servicios Sociales para Andalucía, fomentando la cultura de la calidad, evaluación y acreditación”.</i>
Aragón	Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales.	Artículo 5. <i>“Los poderes públicos deberán garantizar unos estándares adecuados de calidad en el conjunto de las prestaciones y servicios sociales, fomentando la mejora continua del sistema de servicios sociales”.</i>	Artículo 62. <i>“Corresponde al Gobierno de Aragón, a propuesta del departamento competente en materia de servicios sociales, promover criterios y estándares de calidad para las diferentes actividades y prestaciones de servicios sociales, así como el establecimiento de mecanismos de evaluación. Las normas relativas a la calidad serán de aplicación a la totalidad de entidades prestadoras de servicios sociales”.</i>
Asturias	Ley 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales.	Artículo 5. <i>“El sistema público de Servicios Sociales establecerá criterios de evaluación que velen por la calidad de los programas y prestaciones teniendo como eje el concepto de calidad de vida de las personas”.</i>	Artículo 49. <i>“Corresponde a la Consejería competente en materia de asuntos sociales la función inspectora de las entidades, centros y servicios sociales con el fin de verificar el exacto cumplimiento de la normativa de tal manera que quede garantizada la calidad de los servicios sociales que se presten”.</i>
Baleares	Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de les Illes Balears.	Artículo 4. <i>“Los poderes públicos asumen la responsabilidad de dar respuesta a los problemas sociales, por lo que asignan los necesarios recursos financieros, humanos y técnicos; regulan y supervisan los recursos privados y públicos y aseguran la prestación de servicios con calidad”.</i>	Artículo 93. <i>“Las normas sobre calidad de los servicios sociales se aplican a la iniciativa pública y privada en materia de servicios sociales y obligan a las administraciones competentes, las entidades de iniciativa privada y el personal profesional y a las personas y entidades proveedoras de servicios sociales”.</i>
Canarias	Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias.	Artículo 7. <i>“Las administraciones públicas canarias deberán garantizar la existencia de unos estándares mínimos de calidad para los principales tipos de prestaciones y servicios. Asimismo, fomentarán la mejora de dichos estándares y promoverán el desarrollo de una gestión orientada a la calidad”.</i>	Artículo 77. <i>La calidad de los servicios sociales constituye un derecho de las personas usuarias y, en consecuencia, un objetivo prioritario y un deber del sistema público de servicios sociales. A tal efecto, las administraciones públicas canarias fomentarán la calidad y mejora continua de dicho sistema”.</i>

Comunidad Autónoma	Denominación Ley SS	Principio rector	La implantación y gestión del sistema de calidad
Cantabria	Ley de Cantabria de 2/2007 de 27 de marzo, de Derechos y Servicios Sociales	Artículo 10. "La calidad, como instrumento de la mejora continua".	Artículo 81. "La gestión de la calidad de los servicios prestados por los centros se realizará respetando el contenido y los requisitos mínimos, funcionales y materiales, que se establezcan reglamentariamente incluyendo la satisfacción de la persona usuaria, profesionalización de la gestión, formación continua del personal, fomento de la igualdad de oportunidades y mejora continua de los procesos".
Castilla La Mancha	La Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha.	Artículo 6. "Se garantizarán unos estándares mínimos de calidad de las acciones y prestaciones del sistema a través de instrumentos de evaluación que promuevan la calidad de los servicios sociales".	Artículo 50. "Podrán establecerse estándares de calidad específicos y diferentes a los previstos para la autorización administrativa, con objeto de que aquellas entidades que presten servicios sociales con niveles de calidad o excelencia superiores a los estándares mínimos que se regulen en el catálogo, puedan obtener la correspondiente acreditación. La obtención de la acreditación de calidad podrá ser considerada como mérito o mejora en los procedimientos de concurrencia pública para la provisión de prestaciones del sistema Público de Servicios Sociales".
Castilla León	y Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.	Artículo 7. "Se garantizará la existencia de estándares mínimos de calidad de los servicios sociales y se dispondrán criterios para su evaluación, tomando como referencia el concepto de calidad de vida de las personas".	Artículo 49. "Los criterios de calidad informarán la normativa sobre registro, autorización y acreditación y el desarrollo de los planes de calidad que sean aplicables a toda actividad que, en materia de servicios sociales, se desarrollen en Castilla y León".
Cataluña	Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales.	Artículo 5. "El sistema de servicios sociales debe aplicar criterios de evaluación de la calidad de los programas, actuaciones y prestaciones, tomando como referencia el concepto de calidad de vida y velando por que los servicios y recursos se adapten a las necesidades sociales y al desarrollo de la comunidad".	Artículo 85. "El Plan de calidad es el instrumento básico para asegurar el desarrollo y aplicación de los criterios de calidad, y forma parte del Plan estratégico de servicios sociales. El Plan de calidad debe fomentar la formación continuada, la innovación y la mejora continuada de las actividades y prestaciones sociales. Y, debe incluir: La definición de los objetivos de calidad. Los instrumentos y sistemas de mejora. Los estudios de opinión y los resultados de los procedimientos de participación de los usuarios y de sus familias. Los requisitos de calidad exigibles a las actividades y prestaciones sociales. Los mecanismos y sistemas de evaluación de la consecución de los objetivos".
Extremadura	14/2015, de 9 de abril, de Servicios Sociales.	Artículo 5. "Se establecerán estándares de calidad adecuados para el conjunto de los servicios sociales, incluyendo instrumentos de evaluación permanente que la promuevan, y teniendo como eje el concepto de calidad de vida de las personas, la eficacia y la eficiencia de las actuaciones para la optimización del sistema".	Artículo 47. "El plan estratégico de Servicios Sociales recogerá los criterios y objetivos de calidad de las prestaciones de los servicios sociales, los mecanismos de evaluación y garantía del cumplimiento, entre cuyos indicadores se incluirá la opinión y el grado de satisfacción manifestados por las personas usuarias sobre prestaciones y su funcionamiento. Los criterios de calidad serán de aplicación a la totalidad de entidades prestadoras de servicios sociales".

Comunidad Autónoma	Denominación Ley SS	Principio rector	La implantación y gestión del sistema de calidad
Galicia	Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de Servicios Sociales de Galicia.	Artículo 4. <i>“Se establecerán sistemas de evaluación que garanticen la calidad y acreditación de los servicios sociales tomando como referente el concepto de calidad de vida de las personas”.</i>	Artículo 69. <i>“Los centros, servicios o programas autorizados podrán ser acreditados por el departamento de la Xunta de Galicia con competencias en materia de calidad y cuando se constate el cumplimiento de los criterios específicos y estándares de calidad que se establezcan para los diferentes tipos de prestaciones y personas destinatarias. Además, se controlará el cumplimiento de la normativa vigente y el nivel de calidad de los servicios sociales que se presten, pudiendo formular propuestas de mejora en la calidad”.</i>
Madrid	Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid	Artículo 8. <i>“El Sistema Público de Servicios Sociales se regirá por los principios generales de universalidad, igualdad, equidad, no discriminación, singularidad y solidaridad, así como por los principios de responsabilidad pública e institucional, calidad, planificación y evaluación, eficacia y eficiencia social, concurrencia y coordinación, accesibilidad universal, interdisciplinariedad, atención centrada en la persona, proximidad, impulso digital, innovación, trabajo en red y promoción de la iniciativa social y del voluntariado.”</i>	Artículo 77. <i>“Las Administraciones públicas madrileñas promoverán la mejora de la calidad del Sistema Público de Servicios Sociales y, en especial, la cualificación y formación de los empleados públicos que lo integran, así como la investigación”</i> Artículo 79. <i>“El modelo de gestión de competencias profesionales promovido por la Comunidad de Madrid se orientará al logro de un desempeño eficaz y adecuado a los objetivos de calidad”.</i>
Murcia	Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia	Artículo 7. <i>“Se prestarán unos servicios sociales de calidad determinando para ello requisitos y estándares mínimos, incluyendo instrumentos de evaluación permanente que la promuevan”.</i>	Artículo 79. <i>“La calidad en los servicios sociales debe basarse en los criterios y estándares determinados para las diferentes prestaciones del sistema de Servicios Sociales de Murcia, con el objeto de garantizar las condiciones adecuadas para su provisión. Corresponde a la consejería competente en servicios sociales promover dichos criterios y estándares de calidad en las diferentes prestaciones del sistema y el establecimiento de mecanismos de evaluación y garantía del cumplimiento, entre cuyos indicadores se incluirá la opinión y el grado de satisfacción manifestados por las personas usuarias sobre prestaciones y su funcionamiento. La Administración Regional acreditará aquellos centros y servicios que reúnan los criterios y estándares de calidad a que se refieren los apartados anteriores”.</i>

Comunidad Autónoma	Denominación Ley SS	Principio rector	La implantación y gestión del sistema de calidad
Navarra	Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales.	Artículo 5. <i>“El Gobierno de Navarra garantizará la existencia de estándares mínimos de calidad en el sistema de servicios sociales, y fomentará la mejora de dichos estándares”.</i>	Artículo 82. <i>“El Gobierno de Navarra aprobará planes de calidad para los servicios sociales como instrumento para asegurar el desarrollo y la aplicación de los procesos de calidad. Cada plan tendrá una vigencia de cuatro años, aunque deberá ser modificado periódicamente en función de la evaluación de sus objetivos y del seguimiento de su aplicación. Los planes de calidad deberán contemplar, como mínimo: La definición de los objetivos de calidad a lograr. Los instrumentos y sistemas de mejora. Los estudios de opinión de los usuarios y de sus familias. Y la perspectiva de género en la gestión, la organización y la prestación de servicios”.</i>
La Rioja	Ley 7/2009, de 22 de diciembre, de Servicios Sociales de la Rioja	Artículo 7. <i>“Las Administraciones Públicas de La Rioja garantizarán la existencia de estándares de calidad para los servicios y prestaciones, mediante la regulación, a nivel autonómico, de los requisitos materiales, funcionales y de personal que, con carácter de mínimos, deberán respetarse y fomentarán la mejora de dichos estándares, promoviendo el desarrollo de una gestión orientada a la calidad en el conjunto del sistema Riojano de Servicios Sociales”.</i>	Artículo 55. <i>“Las Administraciones Públicas de La Rioja promoverán la mejora de la calidad del sistema de Servicios Sociales, mediante las siguientes actuaciones: a) Diseño, desarrollo y mantenimiento del sistema Riojano de Información de Servicios Sociales. b) Aplicación de sistemas de evaluación y de mejora continua de la calidad. Corresponde al Gobierno de La Rioja establecer los criterios y estándares mínimos de calidad de los servicios y prestaciones y controlar el cumplimiento a través de los mecanismos establecidos en esta ley”.</i>
País Vasco	12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.	Artículo 7. <i>“Las administraciones públicas vascas deberán garantizar la existencia de unos estándares mínimos de calidad para los principales tipos de prestaciones y servicios, mediante la regulación, a nivel autonómico, de los requisitos materiales, funcionales y de personal que con carácter de mínimos deberán respetarse, y fomentarán la mejora de dichos estándares, y promover el desarrollo de una gestión orientada a la calidad en el conjunto del sistema Vasco de Servicios Sociales”.</i>	Artículo 76. <i>“El sistema Vasco de Servicios Sociales deberá fomentar las actividades encaminadas a la mejora de la calidad en las prestaciones, servicios, programas y actividades que lo integran mediante:</i> a) <i>Diseño, puesta en marcha y mantenimiento del sistema Vasco de Información sobre Servicios Sociales.</i> b) <i>Aplicación de sistemas de evaluación y de mejora continua de la calidad.</i> c) <i>Fomento y promoción de la investigación en servicios sociales, así como de las iniciativas de investigación y desarrollo y de gestión del conocimiento.</i> d) <i>Mejora continua de la formación de las profesionales y los profesionales de servicios sociales”.</i>
Comunidad Valenciana	Ley 3/2019, de 18 de febrero de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana	Artículo 6. <i>“Se establecerán criterios y estándares mínimos de calidad para los servicios, centros y programas orientados a su mejora continua y se dispondrá de criterios para su evaluación”.</i>	Artículo 116. <i>“La calidad de los servicios sociales constituye un principio y un objetivo prioritario de los servicios sociales valencianos. Corresponde a la Conselleria competente en materia de servicios sociales, en colaboración con las entidades locales, la mejora continua de la calidad de los servicios”.</i>

3.2. Resultados de literatura académica

La literatura especializada revisada en Servicios Sociales no dedica un número elevado a temáticas sobre calidad entre los años 2016 a 2022. Las bases de datos consultadas ofrecieron un total de 47 publicaciones seleccionadas para su análisis (Tabla 2).

Tabla 2

Cómputo de referencias totales y seleccionadas en revisión bibliográfica

BASES DE DATOS	BÚSQUEDAS	SELECCIONADOS
<i>Dialnet</i>	4.226	45
<i>Web of Science & Scopus</i>	32	0
<i>Social Services Abstract</i>	41	2
Total	4.299	47

Se muestra el proceso de búsqueda en *Dialnet Plus*. En la Tabla 3, los resultados obtenidos para “calidad”.

Tabla 3

Cómputo de resultados para “Calidad” y filtros empleados en *Dialnet Plus*

Palabra clave	Filtro 1	Filtro 2	Resultados 1	Filtro 3	Resultados 2	Seleccionados
Calidad	Ciencias Sociales	Años 2020- 2022	3426	Submateria: Sociología, Población y Trabajo Social	441	18

En esta búsqueda, se muestra la relación de publicaciones seleccionadas sobre “calidad”, por su pertinencia y explicación de conceptos básicos sobre calidad (Tabla 4).

Tabla 4

Relación de referencias seleccionadas sobre búsqueda “Calidad” en *Dialnet Plus*

N.º	Año	Título	Autoría	Tipo publicación
1	2020	Gestión de la calidad	Ignacio Soret Los Santos, María de las Mercedes de Obesso Arias	Artículo
2	2020	El aseguramiento oficial de la calidad	Eliseo Núñez Jato	Artículo
3	2020	El papel de la garantía de calidad en el futuro	Colin Tück	Artículo
4	2020	Gestión y calidad asistencial	María Luisa de la Puente Martorell Cristina Pou Matarranz, Joan Alvarós Cuesta, José María Otin Grasa, Toni Roselló Calazada, Antonio Jesús Cruz Antolín	Capítulo libro
5	2020	Gestión en las organizaciones basada en datos de calidad	Boris Delgado, Domenico Natale, Mario G. Piattini Velthuis	Artículo
6	2020	Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados	Jhony Luis Crispín Aranda, Nathalie Zinzia Torero Solano de Martel, Christian Paolo Martel Carranza	Artículo
7	2020	Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación (ANECA)	José María Nyssen González	Artículo
8	2020	La Revista Española de Discapacidad renueva el Sello de Calidad FECYT 2020	Real Patronato sobre Discapacidad	Otro
9	2021	Certificar la formación, garantizar la calidad	Ignacio Hierro del Corral, Angel Sastre	Artículo
10	2021	El sistema de aseguramiento de la calidad	Gabriel José Angulo Linero	Artículo
11	2021	Nuevos factores de calidad en la era covid-19 y postcovid-19	Inmaculada Martín Rojo	Artículo
12	2021	Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión sistemática	Julio Roberto Izquierdo Espinoza, Carla Arleen Anastacio Vallejos	Artículo

N.º	Año	Título	Autoría	Tipo publicación
13	2021	Modelo de competitividad a través de la calidad e innovación como factores de rentabilidad empresarial	Kléber Antonio Luna Altamirano, Edgar Geovanny Zamora Zamora, Oscar Rene Calle Masache, Mónica Lituma	Artículo
14	2022	Identificación y clasificación de usuarios innovadores que aportan a la calidad de proyectos	Sandra Jennina Sánchez Perdomo	Capítulo
15	2017	Calidad, transparencia y ética pública	Jaime Pintos Santiago	Libro
16	2022	Reconocimiento de la calidad como prescriptor contra la desinformación	Dolors Palau Sampio, Adolfo Carratalá, Raquel Tarullo, Paz Crisóstomo Flores	Artículo
17	2022	Organizaciones saludables. La calidad de los vínculos en las organizaciones	Isabel Cordon	Artículo
18	2022	La calidad intrínseca del trabajo y su vinculación con las lógicas laborales	María Cascales Mira, Ildelfonso Marqués Perales	Artículo

Se procede con una búsqueda con las palabras clave “calidad Trabajo Social” (Tabla 5).

Tabla 5

Cómputo de resultados para “calidad Trabajo Social” y filtros empleados en *Dialnet Plus*

Palabra clave	Filtro 1	Filtro 2	Resultados 1	Filtro 3	Resultados 2	Seleccionados
Calidad Trabajo Social	Ciencias Sociales	Años 2020- 2022	528	Submateria: Sociología, Población y Trabajo Social	125	3
Calidad Trabajo Social	Ciencias Sociales	Años 2016- 2019	-	Submateria Sociología, Población y Trabajo Social	177	4

Estos resultados permiten la selección de 7 publicaciones sobre “calidad y Trabajo Social”. Hay publicaciones que ofrecen una visión más amplia sobre la calidad, o en relación con una cuestión intrínseca a la misma, como por ejemplo la evaluación o el servicio prestado. También se aprecia una alta vinculación entre calidad, trabajo social y ética (Tabla 6).

Tabla 6

Relación de referencias seleccionadas sobre búsqueda “calidad Trabajo Social” en *Dialnet Plus*

Nº	Año	Título	Autoría	Tipo publicación
1	2016	Cuidados integrados sanitarios y sociales, y de calidad: proyecto Smartcare	A. Abad Ruiz, J. Coll Verd, R. Anglès, M. Sierra Callau, D. Romero Esmerats, Manuel Hernández Hernández	Artículo
2	2016	Evaluación de la calidad	Manuel Enrique Medina Tornero y Elvira Medina Ruiz	Capítulo de libro
3	2016	La relación de ayuda en trabajo social. Propuestas para un desarrollo de calidad	María Mercedes González Vélez, Pilar Blanco Miguel, María Cinta Martos Sánchez, Mabuela Fernández Borrego, Pablo Álvarez Pérez	Artículo
4	2018	Ética, calidad y trabajo social	Natividad de la Red Vega, Beatriz Díaz Pérez, Begoña García Álvarez, Cayetana Rodríguez Fernández	Capítulo
5	2018	Calidad y calidez del trabajo social en el contexto actual: por un trabajo social dialógico	María José Aguilar Idañez	Actas de congreso
6	2021	La implantación de la calidad desde la perspectiva del Trabajo Social	M ^a Victoria Ochando Ramírez	Artículo
7	2021	Trabajo social en Acción México e Internacional: Iniciativas innovadoras de trabajo social. Disrupción con responsabilidad en las redes sociales	Gregorio René Álvarez Salinas, Ciro López Mendoza	Artículo

Los trabajos que abordan de forma específica cuestiones sobre la calidad desde el Trabajo Social son muy limitados. Se procede a realizar una nueva búsqueda, que tiene como palabra clave “calidad Servicios Sociales”, la cual se plantea indagar en la existencia de prácticas de implantación de sistemas de gestión de calidad en Servicios Sociales del primer nivel. Se incluyen también otras experiencias que, si bien no reflejan dicha implantación, sí que mencionan principios de calidad y/o modelos para el mismo nivel de intervención o para Servicios Sociales como sistema (Tabla 7).

Tabla 7

Cómputo de resultados “calidad Servicios Sociales” y filtros empleados en *Dialnet Plus*

Palabra clave	Filtro 1	Filtro 2	Resultado 1	Filtro 3	Resultado 2	Seleccionados
Calidad Servicios Sociales	Ciencias Sociales	Años 2020- 2022	264	Submateria: Sociología, Población y Trabajo Social	163	2
Calidad Servicios Sociales	Ciencias Sociales	Años 2016- 2019	-	Submateria: Sociología, Población y Trabajo Social	88	10

Llama la atención que la sistematización de prácticas en materia de calidad es prácticamente inexistente en la literatura, encontrando más propuestas teóricas al respecto. Los hallazgos se han clasificado en función del nivel de intervención al que hacían referencia (Tabla 8). Debido al objetivo de estudio, se presentan aquellos que abordan Servicios Sociales como sistema o centrados en Servicios Sociales.

Tabla 8

Relación de referencias seleccionadas sobre búsqueda “calidad Servicios Sociales” en *Dialnet Plus*

Nº	Año	Título	Autoría	Tipo publicación
1	2018	Proceso de construcción de un marco de calidad específico para los Servicios Básicos de Atención Social en Cataluña	Xavier Canals	Artículo
2	2019	Innovación y calidad en el sistema de Servicios Sociales de Asturias: elaboración del Mapa de Procesos	Pilar Varela	Artículo
3	2020	La perspectiva de la calidad en la intervención social: el caso de los Centros Municipales de Servicios Sociales de Zaragoza	Rosa García Mora, Elisa Esteban Carbonell y María del Mar del Rincón Ruiz	Artículo
4	2022	Aplicación del modelo EFQM para Servicios Sociales	Mª Victoria Ochando Ramírez	Artículo

El resto de las publicaciones encontradas en esta búsqueda se centran en servicios sociales especializados. Se han encontrado algunos orientados a la atención a la dependencia (Morales-Romo et al., 2021; Zalakain, 2022); otros, conducentes al tercer sector (Esteban Romaní y Botija, 2020; Núñez, 2020), a las personas mayores (Gutiérrez et al., 2021; Roure- Murillo et al., 2022), y a otros colectivos.

Por otro lado, se han distinguido de forma especial las Tesis Doctorales publicadas y que muestran la base de datos de *Dialnet Plus*. Cabe precisar que tan solo una Tesis Doctoral se centra de forma expresa en Servicios Sociales de base (Sánchez, 2016), existiendo otras orientadas a los Servicios Sociales especializados (Ochando, 2016), o algún sector específico de la población como personas mayores (Martínez, 2017). Otras se identifican con el tercer sector y el trabajo social (Esteban Romaní, 2022). Mencionar que, existen otras Tesis Doctorales que, dentro de su análisis a los servicios públicos, han dedicado una parte a los servicios sociales (De Mesquita Bessa, 2016; Garrido, 2017; Roncal, 2016). En la Tabla 9, se reflejan las Tesis mencionadas por su relación con el tema objeto de estudio y en orden cronológico.

Tabla 9Relación de Tesis Doctorales con vinculación al tema obtenidas en *Dialnet Plus*

Autoría	Año	Título
María Carmen Sánchez Pérez	2016	Percepción ciudadana y profesional sobre los Servicios Sociales municipales: satisfacción con la gestión de calidad en Castilla la Mancha
M ^a Victoria Ochando Ramírez.	2016	Calidad en Servicios Sociales Especializados
Maribel Campo Blanco	2016	Calidad de vida, calidad de servicios y vida independiente en personas con discapacidad física y sensorial.
Carmen Roncal Vargas	2016	Los equipos de trabajo en las organizaciones del tercer sector de acción social de Madrid
Carlos de Mesquita Bessa Pinto	2016	La satisfacción de los trabajadores de la administración pública y la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos/clientes - estudio de caso
Rocío Martínez Fernández	2017	La calidad integrada: análisis de la implantación de sistemas de gestión de la calidad en residencias de personas mayores en España
Juan Carlos Garrido Rodríguez	2017	Eficiencia a largo plazo y factores explicativos de la elección de las formas de prestación de los servicios públicos
Laura Esteban Romani	2022	La acción social en los tiempos de la calidad y el management. Un diagnóstico desde la mirada del Trabajo Social

Se prosiguió con bases de datos internacionales. Fueron escasos los resultados que cumplieran el criterio de versar sobre el contexto español o por ser publicaciones de carácter general sobre calidad, ética, calidad laboral, etc. Tanto en *Scopus* como en *Web of Science*, no se lograron resultados significativos. Se obtuvieron 32 resultados de referencias sobre temas afines a calidad en Servicios Sociales y Trabajo Social, pero se excluyeron todas ellas.

En *Social Services Abstract*, los hallazgos encontrados fueron mínimos, pudiendo establecer los resultados mostrados en la Tabla 10.

Tabla 10Cómputo de resultados “Quality Social Services”, “Quality social work” y filtros empleados en *Social Services Abstract*

Palabra clave	Filtro	Resultados	Seleccionados
Quality Social services	Años 2016- 2022	20	2
Quality social work	Años 2016- 2019	21	0

La selección final dio como resultado dos publicaciones por su adecuación al tema y al contexto español (Tabla 11).

Tabla 11

Relación de publicaciones seleccionadas en *Social Services Abstract*

Nº	Año	título	Autoría	Tipo publicación
1	2016	Welfare States and Social Cohesion in Europe: Does Social Service Quality Matter?	Andrews, Rhys y Sebastian Jilke	Artículo
2	2021	Satisfaction with social services in Spain: What weighs more for users of immigrant origin?	Godás Otero Agustín; Ferraces Otero María José; Lorenzo Moledo Mar; Santos Rego Miguel A.	Artículo

4. Discusión

El análisis de los Servicios Sociales es una cuestión recurrente en la literatura de Trabajo Social y, aunque “trabajo social” y “servicios sociales” no deben confundirse, ambas realidades están estrechamente relacionadas (Hernández, 2019). Esto se debe a la amplia presencia de trabajadores y trabajadoras sociales en este sistema institucional (Consejo General del Trabajo Social, 2022) y a la implicación que muestran estas y estos profesionales diagnosticando e interviniendo. La dignidad es uno de los valores intrínsecos a la profesión, junto con la justicia social y los derechos humanos, por lo que los servicios prestados desde el trabajo social han de respetar el código deontológico de la profesión, y contribuir a la calidad y excelencia.

En los últimos tiempos, se han promovido enfoques para la intervención social más considerados con las personas usuarias. Por ejemplo, el paradigma de atención centrada en la persona, el respeto por la intimidad y privacidad de las personas usuarias, el trabajo en relación a la protección de datos de carácter personal, la identificación de buenas prácticas, o inclusive procesos. Estas cuestiones legitiman la profesión y redundan en beneficio de los Servicios Sociales y de las personas que precisan del sistema.

Pese a estas buenas iniciativas, puede considerarse que los Servicios Sociales, y en particular los Servicios Sociales comunitarios, aún tienen mucho por hacer para la implantación de sistemas de gestión de calidad en sus servicios. Y lo que es más

importante, para generar una cultura mucho más ambiciosa al respecto. El hecho de que se ofrezcan recomendaciones voluntarias en materia de calidad, como el Marco Voluntario Europeo de Calidad para Servicios Sociales (The Social Protection Committee, 2010), actualmente en revisión por la *European Social Network* (Lichte, 2023), no es suficiente. Sucede lo mismo con aquellas directrices de calidad que no quedan lo suficientemente claras, lo que minimiza su impulso. En el estudio se han identificado aspectos sobre calidad indeterminados. Por lo que se requiere un desarrollo normativo posterior. Situación similar sucedía respecto a la normativa para la atención a la dependencia, siendo señalada la ausencia de criterios comunes de calidad (Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales, 2021), lo que ha promovido después el acuerdo marco que se fundamenta en la necesidad de homogeneizar la evaluación, modelos y criterios en calidad para la atención a la dependencia y el fomento de la autonomía (Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, 2022).

La calidad en el sistema puede vincularse a la imagen social que se tiene de los Servicios Sociales, y para quiénes se prestan estos servicios, vinculando Servicios Sociales con atención a la pobreza (Hernández, 2019). De igual forma, la reducción progresiva de presupuestos evidencia el compromiso real por parte de los poderes públicos. El *Informe DEC* de la Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales (2021) muestra su carácter residual. Ante estas concepciones, cabe esperar que el preocuparse por la satisfacción y el estudio de las percepciones de estos grupos de población pueda verse algo acotado.

La implantación de sistemas de gestión de calidad ha de introducirse en varios sentidos. Primeramente, optar por un refuerzo al sistema que permita introducir cambios sustanciales. De ahí que pueda superarse la fragmentación y disfunciones existentes en los distintos niveles institucionales, y a su vez un planteamiento que posibilite mayor simetría entre los pilares del sistema de bienestar, en el territorio y la comunidad (Fantova, 2019). De Las Heras (2020), añade que las debilidades vienen arrastradas de las crisis anteriores, y que la ausencia de financiación, las privatizaciones, la burocracia, y la ausencia de inversiones en la construcción de centros, han mermado el sistema público de Servicios Sociales.

La literatura académica propone avanzar en 1) generar en Servicios Sociales y trabajo social una cultura de derechos; 2) ampliar los derechos subjetivos de los Servicios Sociales; 3) aprobar una ley estatal de Servicios Sociales; 4) dotación

presupuestaria suficiente; 5) mejorar las ratios profesionales; y 6) desarrollar la investigación de la práctica en Servicios Sociales (Hernández, 2019, p. 144).

En relación al posicionamiento de los derechos, García et al. (2020) muestran la importancia de la calidad para la garantía de los mismos.

Se estima conveniente incorporar mayores niveles de compromiso en calidad como herramienta al servicio de las personas y de los servicios. El estudio ha permitido visibilizar la presencia de la calidad en las normativas autonómicas. Sin embargo, la literatura refleja que la implantación de sistemas de gestión de calidad, no se ha asumido en el ámbito de Servicios Sociales de España, y mucho menos en los centros sociales públicos del primer nivel durante el periodo analizado. Cabe plantearse si las limitaciones estructurales mencionadas tienen mayor peso que las directrices normativas; o en caso contrario, si dichas directrices normativas, que recogen el principio de calidad y promueven diferentes modelos o mecanismos para la implantación, seguimiento y evaluación, son insuficientes o carecen de presupuestos específicos para su puesta en marcha. También, si se está ejerciendo un liderazgo lo suficientemente motivador que vaya de arriba a abajo, y que no quede ahogado en las rutinas cotidianas. En relación con esto, debe promoverse una mayor formación especializada para la implantación de sistemas de gestión de calidad, y preferentemente, bajo un enfoque de calidad total. Considerando a los y las trabajadores sociales en la formación y promoviendo el impulso desde la disciplina, al igual que se hizo en su momento con la configuración de los Servicios Sociales. Fantova (2019) añade que el sistema ha de reconvertirse y apoyarse en el conocimiento y la innovación. También tienen cabida propuestas sobre calidad integrada (Barranco, 2004), porque sólo cuidando a quienes cuidan, se pueden ofrecer mejores servicios y, por ende, mayor calidad de vida.

Para acompañar todos estos procesos de calidad, se precisa una mayor implicación desde el Trabajo Social, desde su praxis, investigación, e incluso en su función de influenciar en las políticas públicas. Se requiere formación, así como mayor análisis y reflexión que dé paso a un convencimiento de las ventajas que esta filosofía ofrece. Se parte de una buena base y conocimientos en evaluación, que debe optimizarse para lograr dar respuesta al objetivo de la profesión. En cualquier caso, la forma en la que prestan los servicios los y las trabajadoras sociales, repercute notablemente en las personas usuarias, a la par que en la sociedad. Se considera esencial un buen trato, para que la persona se encuentre acogida y en un clima de confianza (García et al., 2020). La relación de ayuda se ha contemplado como un elemento esencial para la profesión desde sus inicios, siendo primordial la

consideración de las personas usuarias como sujetos activos y protagonistas de su proceso de cambio (González et al., 2016). En concreto, puede verse que la orientación al cliente es igualmente contemplada en los principios de calidad (Ochando, 2021). Aun así, no pueden obviarse otras competencias y procesos de gestión, evaluación y medición.

Finalmente, se considera que promover la calidad en los Servicios Sociales en su conjunto, permite el cumplimiento de los derechos y genera una capacidad de trabajo que incide en quienes más los necesitan. De esta manera, se podrá afirmar que se presta un buen servicio, y que se está promoviendo que los mismos se ofrezcan con mayores garantías.

5. Conclusiones

En esta investigación, se ha dado respuesta al objetivo planteado de realizar un análisis exhaustivo sobre la relación existente entre calidad, Servicios Sociales y Trabajo Social, tanto en el ámbito normativo como en la literatura especializada. Se ha visto cómo es una temática poco explorada de manera conjunta en el periodo de años seleccionados. En total, se han podido encontrar 47 publicaciones afines y 17 leyes autonómicas de Servicios Sociales. Esta situación, puede estar relacionada con diversas resistencias al cambio, aspectos culturales, organizativos e incluso por desconocimiento de los sistemas de gestión de calidad, prejuicios, ausencia de recursos, etc. en el contexto del Trabajo Social y los Servicios Sociales.

Los hallazgos encontrados pueden sintetizarse así:

- La normativa en Servicios Sociales de las Comunidades Autónomas españolas recoge mayoritariamente el criterio de calidad para el Sistema público de Servicios Sociales. Establecen derechos y deberes de las personas usuarias y de los profesionales de esos servicios. Hay una amplia heterogeneidad, coexistiendo comunidades que no contemplan la calidad como principio rector y otras con mayor regulación. Puede afirmarse que la existencia de un principio de calidad y el mencionar que se establecerán mecanismos para la evaluación, la certificación de la calidad o la implantación de sistemas de gestión de calidad, resulta poco preciso. De ahí, a que se requiera un desarrollo normativo posterior, por parte de cada Comunidad Autónoma, que ofrezca pautas sobre el modelo a contemplar, indicadores y estándares de calidad a tener en cuenta. Es posible que la ausencia de una pauta nacional al respecto, también sea una limitación. Asimismo, la

ausencia de una cultura de la evaluación consolidada y los desafíos actuales, condicionan todo el desarrollo en calidad.

- En la revisión de la literatura desde 2016 a 2022 a través de las principales bases de datos, sucede algo similar. Las publicaciones encontradas, ofrecen un limitado interés por la temática de calidad, son poco numerosas y priman aquellas impulsadas por el tercer sector. En la revisión sobre calidad, aparecen publicaciones que delimitan conceptualmente nociones generales sobre calidad. Aquellas referentes a calidad y Servicios Sociales muestran ejemplos de buenas prácticas orientadas a algunos atributos de calidad, premisas que han considerado, en la implantación de sistemas de gestión de calidad, actuaciones de mejora y la recopilación de percepciones sobre diferentes agentes implicados, como personas usuarias, profesionales y autoridades. Al afinar sobre trabajo social y calidad, se encuentran interesantes trabajos que reflexionan sobre cómo ha de ser la intervención desde la profesión, alineadas con la ética y la prestación del servicio.

Se considera que una de las limitaciones de la investigación es el reducido número de publicaciones en España sobre el tema de estudio, lo que lleva a proponer la necesidad de nuevos estudios al respecto. Se hace indiscutible que hay que seguir avanzando en esta materia, y recogiendo las experiencias en la literatura.

Cabe resaltar el esfuerzo que implica para los Servicios Sociales y para los y las trabajadores sociales, reestructurar la cultura organizacional y la gestión de la calidad en las instituciones. Si se toma como base los principios del trabajo social y las directrices establecidas por las respectivas Leyes de Servicios Sociales de las Comunidades Autónomas, el cambio hacia la calidad no sólo es deseable, sino ahora más que nunca, necesario.

En definitiva, se destaca el papel de los servicios de alta calidad, integrados y personalizados en el desarrollo de las habilidades y capacidades de las personas, grupos y comunidades en la mejora de las oportunidades que se les abren y en el apoyo para que alcancen su máximo potencial a lo largo de la vida.

Referencias bibliográficas

- Abad Ruiz, A., Coll Verd, J., Anglès, R., Sierra Callau, M., Romero Esmerats, D., y Hernández Hernández, M. (2016). Cuidados integrados sanitarios y sociales, y de calidad: proyecto Smartcare. *Trabajo social y salud*, (81), 181-196.
- Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía. (2016). *Manual de estándares. Servicios Sociales Comunitarios*. Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía
- Aguilar Idáñez, M.J. (2018). *Calidad y calidez del trabajo social en el contexto actual: por un trabajo social dialógico*. En *Construyendo sociedad, construyendo profesión: desarrollo ético, social y técnico: actas III Congreso Trabajo Social de Aragón 2017, 28 al 30 de septiembre de 2017, World Trade Center* (pp.35-44). Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón.
- Álvarez Salinas, G.R., y López Mendoza, C. (2021). Trabajo Social en Acción México e Internacional: Iniciativas innovadoras de Trabajo Social. Disrupción con responsabilidad en las redes sociales. *Trabajo Social UNAM*, (25-26), 171-180. <https://doi.org/10.22201/ents.20075987p.2021.25-26.82133>
- Andrews, R. y Jilke, S. (2016). Welfare States and Social Cohesion in Europe: Does Social Service Quality Matter? *Journal of Social Policy*, 45(1), 119-140. <https://doi.org/10.1017/S0047279415000513>
- Angulo Linero, G.J. (2021). El sistema de aseguramiento de la calidad. *Nueva Revista de política, cultura y arte*, (2 Extra), 78-93.
- Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales. (2021). *Ideas y propuestas para un nuevo modelo residencial para personas en situación de dependencia*. Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales.
- Barranco, C. (2004). La intervención en Trabajo Social desde la calidad integrada. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, (12), 79-102. <http://dx.doi.org/10.14198/ALTERN2004.12.5>
- Campo Blanco, M. (2016). *Calidad de vida, calidad de servicios y vida independiente en personas con discapacidad física y sensorial* [Tesis Doctoral, Universidad de Salamanca]. <http://hdl.handle.net/10366/128824>

- Canals Montero, X. (2018). Proceso de construcción de un marco de calidad específico para los Servicios Básicos de Atención Social en Cataluña. *Alternativas. Cuadernos De Trabajo Social*, (25), 95-114. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2018.25.05>
- Casado, J.M., y del Pino, E. (2021). Evolución, situación actual y retos de la evaluación de políticas públicas en las Administraciones españolas (2000-2021). *Cuadernos Económicos de ICE*, (102), 13-38. <https://doi.org/10.32796/cice.2021.102.7308>
- Cascales Mila, M., y Marqués Perales, I. (2022). La calidad intrínseca del trabajo y su vinculación con las lógicas laborales. *Revista Española de Sociología*, 30(1), 1- 26. <https://doi.org/10.22325/fes/res.2021.10>
- Codina, L. (2020). Revisiones sistematizadas en Ciencias Humanas y Sociales. 2: Búsqueda y evaluación. En C. Lopezosa, J. Díaz-Noci, y L. Codina (Eds.) *Methodos Anuario de Métodos de Investigación en Comunicación Social* (pp.61- 72). Universitat Pompeu Fabra.
- Consejo General del Trabajo Social (2022). *IV Informe sobre los Servicios Sociales en España y la profesión del Trabajo Social*. Consejo General del Trabajo Social.
- Cordón, I. (2022). Organizaciones saludables. La calidad de los vínculos en las organizaciones. *Consell Obert: Recull informatiu del Consell General de Collegis de Graduats Socials de Catalunya*, (366), 25-26.
- Crispín Aranda, J.L., Torero Solano de Martel, Z., y Martel Carranza, C.P. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Desafíos*, 11(2), 156-164. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.212>
- De la Red Vega N., Díaz Pérez, B., García Álvarez, B., y Rodríguez Fernández, C. (2018). Ética, calidad y trabajo social. En E. Pastor (Dir.), C. Verde y A. Lima (Coords.), *El trabajo social ante los desafíos del siglo XXI desde una perspectiva iberoamericana* (pp.113-125). Thomson Reuters Aranzadi.
- De Las Heras Pinilla, M.P. (2020). Desafíos y retos del Sistema Público de Servicios Sociales. *Tiempo de Paz*, (137), 46-56. https://revistatiempodepaz.org/revista-137/#dfliip-df_1620/47/

De Mesquita Bessa Pinto, C. (2016). *La satisfacción de los trabajadores de la administración pública y la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos/clientes* [Tesis Doctoral, Universidad Rey Juan Carlos].

Decreto 18/2023, de 3 de marzo, del Consell, por el que se regula la Calidad en el sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, 9549, de 8 de marzo 2023.

Delgado, B., Natale, D., y Piattini, M.P. (2020). Gestión en las organizaciones basada en datos de calidad. *AENOR: Revista de la normalización y la certificación*, (358), 11-20.

<https://revista.aenor.com/358/gestion-en-las-organizaciones-basada-en-datos-de-calidad.html>

Esteban Romaní, L. (2022). *La acción social en los tiempos de la calidad y el management. Un diagnóstico desde la mirada del Trabajo Social* [Tesis Doctoral, Universidad de Valencia]. <https://hdl.handle.net/10550/84285>

Esteban Romaní, L., y Botija-Yagüe, M. (2020). Gestión de calidad en asociaciones de pacientes. Diagnóstico en la Federación Española de Fibrosis Quística. *Trabajo Social Global-Global Social Work*, 10(19), 201-223.

<https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v10i19.14097>

European Social Network. (2020). *El esfuerzo por lograr la calidad en los Servicios Sociales y la atención social. Propuesta de principios de garantía de calidad en Europa*. The European Social Network.

Fantova Azcoaga, F. (2019). Los nuevos Servicios Sociales y las profesiones de la intervención social. *Revista de Educación Social*, (29), 1-17.

<https://eduso.net/res/revista/29/el-tema/los-nuevos-servicios-sociales-y-las-profesiones-de-la-intervencion-social>

García Mora, R., Esteban Carbonell, E., y Del Rincón Ruiz, M.M. (2020). La perspectiva de la calidad en la intervención social: el caso de los Centros Municipales de Servicios Sociales de Zaragoza. *Trabajo Social Global-Global Social Work*, 10(18), 221-234.

<https://dx.doi.org/10.30827/tsg-gsw.v10i18.10270>

- Garrido Rodríguez, J.C. (2017). *Eficiencia a largo plazo y factores explicativos de la elección de las formas de prestación de los servicios públicos* [Tesis Doctoral, Universidad de Granada]. <http://hdl.handle.net/10481/45265>
- Giménez Bertomeu, V., Doménech López, Y., Lillo Beneyto, A., y Lorenzo García, J. (2012). La calidad en los Servicios Sociales de atención primaria desde la perspectiva de las personas usuarias. *Portularia*, XII(Extra), 61- 71.
- Godás Otero, A., Ferraces Otero, M.J., Moledo Mar, L., & Santos Rego, M.A. (2018). Satisfaction with social services in Spain: What weighs more for users of immigrant origin? *International Social Work*, 64(1), 101-113. <https://doi.org/10.1177/0020872818814138>
- González Vélez, M., Blanco Miguel, M., Martos Sánchez, M., Fernández Borrego, M., y Álvarez Pérez, P. (2016). La relación de ayuda en Trabajo Social. Propuestas para un desarrollo de calidad. *Revista de Trabajo Social*, (90), 3-13. <https://doi.org/10.7764/rts.90.3-13>
- Gutiérrez, R. L., Ramírez, M. D. C. F., & Caamal, M. E. L. (2021). *Redes Temáticas Investigación en Trabajo Social. Envejecimiento, intervención y situaciones emergentes*. ACANITS.
- Hernández Echegaray, A. (2019). Retos de los Servicios Sociales en España según la opinión experta en Trabajo Social. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, (26), 123-150. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2019.26.06>
- Hierro del Corral, I., y Sastre Castillo, A. (2021). Certificar la formación, garantizar la calidad. *Nueva Revista de política, cultura y arte*, (179), 112-113.
- Izquierdo Espinoza, J.R., y Anastacio Vallejos, C.A. (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión sistemática. *Tzhoecoen*, 13(2), 84-93. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>
- Juaneda Ayensa, E., González Menorca, L., y Marcuelo Servós, C. (2013). El reto de la calidad para el Tercer Sector Social. Análisis de casos de implantación del modelo EFQM. *Cuadernos de Gestión* 13(2), 111-126. <https://doi.org/10.5295/cdq.110285ea>

- Ley 1/2018, de 21 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública, de la comunidad cántabra. *Boletín Oficial del Estado*, 96, de 20 de abril de 2018. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-5393>
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. *Boletín Oficial del Estado*, 299, de 15 de diciembre de 2006. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2006-21990>
- Lichte, M. (2023, julio 19). Revamping the EU Framework on Quality in Social Services. <https://www.esn-eu.org/news/revamping-eu-framework-quality-social-services>
- Luna Altamirano, K.A., Zamora Zamora, E.G., Calle Masache, O.R., y Lituma-Chascaribay, M. (2021). Modelo de competitividad a través de la calidad e innovación como factores de rentabilidad empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 7(3), 990-1005. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i3.2035>
- Martínez Fernández, R. (2017). *La calidad integrada: análisis de la implantación de sistemas de gestión de la calidad en residencias de personas mayores en España* [Tesis Doctoral, Universidad Pablo de Olavide]. <https://investiga.upo.es/documentos/5eb124af29995246d441a9e8>
- Medina Ruiz, E. (2011). *Evaluación de la calidad percibida en Servicios Sociales*. Diego Marin Librero Editor SL.
- Medina Tornero, M.E., y Medina Ruiz, E. (2016). Evaluación de la calidad. En M. Avilés Hernández (Coord.), *Evaluación de la intervención del trabajador social* (pp. 95-114). Diego Marin Librero Editor SL.
- Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 (2022). *Evolución del Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en Corporaciones Locales 1988-2022*. Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.
- Morales-Romo, N., Huete-García, A., y Chaverri-Carvajal, A. (2021). La gestión de la Atención a la Dependencia en España. Análisis y propuestas. *Revista Prisma Social*, (32), 2-24. <https://revistaprismasocial.es/article/view/4111>
- Núñez Jato, E. (2020). El aseguramiento oficial de la calidad. *Revista Ejército*, (947), 70-76.

- Nyssen González, J.M. (2020). Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación (ANECA). *Fiapas*, (172), 24-25.
- Ochando Ramírez, M.V. (2016). *Calidad en Servicios Sociales Especializados* [Tesis Doctoral, Universidad de Jaén]. <https://hdl.handle.net/10953/768>
- Ochando Ramírez, M.V. (2021). La implantación de la calidad desde la perspectiva del Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 34(1), 265-267. <http://dx.doi.org/10.5209/cuts.72704>
- Ochando Ramírez, M.V. (2022). Aplicación del Modelo EFQM 2020 para Servicios Sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 35(1), 31-40. <https://doi.org/10.5209/cuts.74299>
- Ochando Ramírez, M.V., Morcillo Martínez, J.M., y Esteban Romaní, L. (2023). Social work and quality: advantages and difficulties for implementation in Spain, *European Journal of Social Work*, 26(4) <https://doi.org/10.1080/13691457.2023.2241999>
- Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD) (2022). *Modernising Social Services in Spain: Designing a New National Framework*, OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/4add887d-en>
- Palau Sampio, D., Carratalá Simón, A., Tarullo, R., y Crisóstomo Flores, P. (2022). Reconocimiento de la calidad como prescriptor contra la desinformación. *Comunicar*, 72, 59-70. <https://doi.org/10.3916/C72-2022-05>
- Picornell Lucas, A., Belchior Rocha, H., y Pastor Seller, E. (2022). *Trabajo social. Servicios Sociales e intervención comunitaria*. Dykinson.
- Pintos Santiago, J. (Dir.). (2017). *Calidad, transparencia y ética pública*. Instituto Nacional de Administración Pública.
- Plataforma de ONG de Acción Social. (2016). *Elaboración del tercer Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social. Diagnóstico y cuestiones para la reflexión estratégica*. _Plataforma de ONG de Acción Social.
- Ponce de León Romero, L. (2020). Reflexiones sobre COVID- 19 y población vulnerable: ¿Estado de Bienestar o Neoliberalismo? *Ehquidad. Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social*, (14), 13-36. <https://doi.org/10.15257/ehquidad.2020.0010>

- Puente Martorel, M.L., Pou Matarranz, C., Alvarós Cuesta, J., Otín Grasa, J.M., Roselló Calazada, T., y Cruz Antolín, A.J. (2020). Gestión y calidad asistencial. En J. Cuevas, A. Serrano, J.L. Rodríguez, y L. Baladón (Coords.), *Hospitalización psiquiátrica breve: manual clínico* (pp. 437-449). Editorial Médica Panamericana.
- Raya Diez, E., Caparrós Civera, N., y Carbonero Muñoz, D. (2018). Derechos humanos y Trabajo Social: vinculaciones conceptuales y prácticas. *Trabajo Social Global-Global Social Work*, 8, 57-96. <https://dx.doi/10.30827/tsg-gsw.v8i0.6509>
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. *Boletín Oficial del Estado*, 211, de 3 de septiembre de 2005. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2005-14836>
- Real Patronato sobre Discapacidad (2020, agosto 19). *La Revista Española de Discapacidad renueva el Sello de Calidad FECYT 2020*. <https://www.rpdiscapacidad.gob.es/actualidad/noticias/2020/0-467.htm>
- Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN-ES). (2022). *Análisis de los Servicios Sociales. Las personas atendidas y la perspectiva autonómica*. EAPN España. <https://www.eapn.es/publicaciones/487/analisis-de-los-servicios-sociales-las-personas-atendidas-y-la-perspectiva-autonomica>
- Rojo Martín, I. (2021). Nuevos factores de calidad en la era covid-19 y postcovid-19. En J.A. Fraiz y N. Araújo (Dir.), *La actividad turística española en 2020: edición 2021* (pp. 55-62). Síntesis.
- Roncal Vargas, C. (2016). *Los equipos de trabajo en las organizaciones del tercer sector de acción social de Madrid* [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. <https://produccioncientifica.ucm.es/documentos/5d1df62929995204f76631f2>
- Roure-Murillo, R., Nuin Orrio, C., Rodríguez Cala, A., y Escobar-Bravo, M.Á. (2022). Evolución de la capacidad funcional en personas mayores en programa de atención domiciliaria y evaluación de factores predictivos de mortalidad. *Gerokomos*, 33(1), 21-26.

- Ruiz López, J., y Cuellar Martín, E. (2014). La Gestión de Calidad en las Administraciones Públicas Españolas. Balance y perspectivas. *Gestión y análisis de políticas públicas*, (10), 91-108. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i10.10120>
- Sánchez Perdomo, S.J. (2022). Identificación y clasificación de usuarios innovadores que aportan a la calidad de los proyectos. En J.A. Sarmiento Rojas (Coord.), *El impacto de la calidad en el éxito de la gerencia de proyectos* (pp. 241-271). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Sánchez Pérez, M.C. (2016). *Percepción ciudadana y profesional sobre los Servicios Sociales municipales: satisfacción con la gestión de calidad en Castilla la Mancha* [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Educación a Distancia]. <https://hdl.handle.net/20.500.14468/18520>
- Setién Santamaría, M. L., y Sacanell Berrueco, E. (Coords.). (2003). *La calidad en los Servicios Sociales: conceptos y experiencias*. Tirant lo Blanch.
- Soret Los Santos, I., y De Obesso, M.M. (2020). *Gestión de la calidad*. ESIC Editorial.
- The Social Protection Committee. (2010, octubre 8). *A Voluntary European Quality Framework for Social Services* (SPC/2010/10/8 final). European Commission.
- Tück, C. (2020). El papel de la garantía de calidad en el futuro. *Nueva Revista de política, cultura y arte*, (176), 218-239.
- Varela Díaz, P. (2019). Innovación y calidad en el sistema de Servicios Sociales de Asturias: elaboración del Mapa de Procesos. *Revista + Calidad*, (20), 1-2.
- Zalakain, J. (2022). Suficiencia, adecuación y gestión de la calidad en el marco del sistema español de atención a la dependencia. *Zerbitzuan*, (78), 21-49.