

INVESTIGACIÓN DE NECESIDADES DE LOS EQUIPOS BÁSICOS DE ATENCIÓN SOCIAL (EBAS) DESDE LA PERSPECTIVA DE LA CALIDAD EN CATALUÑA

Xavier Canals Montero
Universidad de Barcelona
xcanalsm@gmail.com

Dra. Irene De Vicente Zueras
Universitat de Barcelona
ide_vicente@ub.edu

Dra. Nuria Fuentes-Peláez
Universitat de Barcelona
nuriafuentes@ub.edu

RESUMEN:

La investigación que presentamos busca diagnosticar las necesidades específicas en los equipos de los servicios sociales básicos catalanes desde la perspectiva de la mejora de la calidad. El análisis realizado se ha llevado a cabo teniendo en cuenta la perspectiva territorial, la naturaleza del ente local y si éste cuenta con un plan de calidad. Este trabajo de investigación forma parte de la tesis doctoral denominada *Servicios sociales, calidad y sostenibilidad: hacia un abordaje proactivo en la prestación de los servicios*, enmarcada en el Programa de Doctorado *Educación y Sociedad* y de la línea de investigación *Trabajo Social, Servicios Sociales y Política Social*, de la Facultad de Educación de la Universidad de Barcelona.

Los resultados han evidenciado los esfuerzos realizados por los *Serveis Bàsics d'Atenció Social* para incidir en aspectos clave de la calidad, pero también se ha evidenciado la necesidad de, entre otros temas, seguir trabajando para potenciar el intercambio entre los mismos para potenciar la mejora de la calidad.

PALABRAS CLAVE: Calidad, Servicios Sociales Básicos, Investigación Social, Trabajo Social

ABSTRACT:

The research that we present attempts to diagnose the specific needs of the social care services teams in Catalonia from the perspective of improving quality of services. The analysis was made taking into account the territorial perspective, the type of the local authority and the existence of quality plans. This research is part of the doctoral thesis named *Social services, quality and sustainability: towards a proactive approach in providing services*. This is included in the doctoral program Education and Society into the investigation line called *Social Work, Social Services and Social Policy*, belonging to the Faculty of Education, University of Barcelona.

The results prove the efforts made by the Social Care Services to work on the key aspects of quality, but they also show the need to, among other things, continue working to enhance the benchmarking between these type of services to intensify the quality improvement.

KEYWORDS: Quality, Social Care Services, Social Research, Social Work

1. INTRODUCCIÓN

El conjunto de los servicios sociales en Cataluña, una de las piezas clave del sistema de bienestar, ha recibido un gran impulso mediante la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales. En esta se establece que la finalidad de los servicios sociales consiste en asegurar que las personas puedan vivir dignamente durante todas las etapas de la vida. Para alcanzar esta meta, los servicios sociales se orientan especialmente a la prevención de situaciones de riesgo, a la compensación de déficits y situaciones de vulnerabilidad y dependencia, y a la promoción de actitudes y capacidades de las personas como protagonistas de sus vidas (Ley de servicios sociales, artículo 3). Así mismo, a través de esta Ley, también se han establecido toda una serie de principios rectores, entre los cuales está la calidad, que permiten visualizar la forma en que se conceptualizan los servicios sociales en Cataluña. Setien y Sacanell (2003) se alinean con este planteamiento y concretan que para que la prestación de los servicios de atención a las personas se lleve a cabo de manera eficaz y eficiente, hay que incorporar mecanismos de evaluación de la tarea. En esta línea, Cánovas y Pardavila (2004) también apuntan que para la optimización de recursos disponibles es necesaria una actitud abierta, rigor profesional y el uso de técnicas solventes.

A todo esto hay que añadir el actual contexto socioeconómico, marcado por una situación de una complejidad extrema que ha provocado un aumento en la demanda de determinados recursos. Esto está poniendo a prueba el actual sistema de servicios sociales y a sus profesionales. Se configura un panorama que evidencia la necesidad de dar un paso adelante en el desarrollo del sistema de servicios sociales. Este paso, fundamentado en el conocimiento acumulado por el sistema de servicios sociales, debe promover una reflexión entre los propios agentes implicados para dibujar

escenarios futuros que aporten valor añadido. En este proceso es necesario interrogarse sobre que elementos o herramientas desde la perspectiva de la calidad pueden actuar de facilitadores.

Por motivos estratégicos, los servicios sociales básicos (primarios) no han de quedar al margen en este proceso dado que son la puerta de entrada al sistema de servicios sociales y sus profesionales, principalmente trabajadores/as sociales, disponen de un conocimiento privilegiado de las necesidades reales de cada territorio, aspecto clave para plantear acciones cohesionadoras y de mejora del sistema de servicios sociales. Actualmente, a nivel operativo, son múltiples las prestaciones que se gestionan desde los servicios sociales básicos, su articulación y financiación quedan enmarcadas a través de un Contrato Programa entre el Departamento de Bienestar Social y Familia de la Generalitat de Catalunya (en adelante DBSF) y los entes locales.

Serra (2000) afirma que para llegar a disponer de un verdadero sistema de servicios sociales hay que encontrar formulas de funcionamiento operativo que aseguren los niveles de calidad, eficiencia, eficacia y equidad que los ciudadanos esperen y que los responsables y trabajadores públicos nos hemos de auto exigir.

Ante este reto, la investigación que exponemos a continuación se centra en analizar desde la perspectiva de la calidad, los resultados obtenidos de la evaluación del Contrato Programa correspondiente a una parte de los servicios sociales básicos, concretamente los Equipos Básicos de Atención Social y los Servicios de Asesoramiento Técnico de Atención Social. Mediante este análisis buscamos identificar las necesidades, desde la perspectiva de la mejora de la calidad, identificando los puntos fuertes y las posibles áreas de mejora de estos servicios.

1.1. El Contrato Programa entre el DBSF y los entes locales

El DBSF y los entes locales cooperan para prestar a la ciudadanía unos servicios sociales básicos de calidad y proximidad. Con la entrada en vigor de la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales, el DBSF estableció un nuevo marco de coordinación, cooperación y colaboración con los entes locales para permitir una prestación y gestión de los servicios sociales basada, entre otras, en la equidad territorial y la optimización de los recursos. Este nuevo marco se articula mediante un Contrato Programa, que permite impulsar una relación de proximidad con la ciudadanía. El Contrato Programa es de carácter plurianual y se establece con los distintos entes locales (ayuntamientos, consejos comarcales, consorcios y mancomunidades) que tienen más de 20.000 habitantes y que se han constituido como áreas básicas de servicios sociales. El contenido de este contrato es muy amplio ya que incluye la globalidad de los servicios sociales básicos, además de programas y distintos servicios sociales especializados. En la actualidad nos encontramos finalizando en el segundo Contrato Programa del período 2012-2015.

El DBSF recopila anualmente toda una serie de datos de los entes locales con distintas finalidades entre las que hay las referidas al Contrato Programa. Dicha recogida se realiza a través de una plataforma que tiene por función la comunicación entre administraciones. Dentro de esta, anualmente, los entes locales evalúan el Contrato Programa mediante el registro unificado de datos de los entes locales (RUDEL), donde se ha elaborado una ficha específica para cada servicio incluido dentro del Contrato Programa.

La investigación aquí recogida se basa en el análisis de la información correspondiente a la ficha de evaluación de los servicios sociales básicos de Cataluña.

1.2. Calidad

En el ámbito de los servicios sociales, los principales marcos normativos, estatales y autonómicos, incorporan a la calidad como uno de sus ejes vertebradores. En este marco operativizamos la calidad como el grado en que un servicio o recurso del sistema de servicios sociales se ajusta a las necesidades individuales y sociales y al desarrollo de la comunidad mediante su mejora y adaptación continua a las nuevas modalidades y técnicas disponibles (Diccionari de serveis socials).

Esta puede materializarse desde dos perspectivas, la del ejercicio profesional, a través del adecuado desarrollo del servicio que necesariamente implicar una apropiada preparación de los equipos, una metodología de trabajo contrastada, unas determinadas condiciones de trabajo, etc. Y por otro lado, la perspectiva de las personas usuarias, promoviendo una buena la calidad de vida de estas. Bajo esta segunda óptica, también podríamos hacer referencia a la orientación de los servicios a la persona, yendo más allá del mero proceso asistencial (Serra, 2000; Camisón et al, 2006). Por su parte, Barranco (2004) ahonda en esta visión integral y define, desde la perspectiva del trabajo social, unos espacios donde incidir:

- Mejora de la calidad de vida de las personas, grupos y comunidades.
- Mejora de la calidad de servicio incrementando la eficacia y eficiencia de la gestión de la organización, maximizando los recursos disponibles.
- Mejora de la calidad de vida laboral.

2. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación busca analizar los elementos de la ficha de evaluación de los SBAS, diseñada en el marco Contrato Programa, que aporten información desde la perspectiva de la calidad. Este análisis tiene por objeto poder hacer un diagnóstico que permita conocer la situación actual respecto la calidad, identificando los puntos fuertes, las áreas de mejora y las necesidades desde la perspectiva de la calidad de los SBAS.

La selección de los ítems se ha hecho teniendo en cuenta si aportan directa o indirectamente información sobre la calidad en dichos servicios. Fruto de este proceso de selección se han identificado 62 variables que han sido analizadas en la investigación.

A nivel operativo, hemos explorado, en relación a cada una de las variables seleccionadas de la ficha de evaluación de los SBAS, las diferencias que pueden aparecer en función del territorio, del tipo de ente local y de si este dispone de un plan de calidad.

3. SERVICIOS OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN

De todos los posibles servicios, para la presente investigación se ha acotado el estudio al *Servei Bàsic d'Atenció Social* (SBAS) y al *Servei d'Assessorament Tècnic d'Atenció Social* (SATAS) dado el impacto que pueden generar en la ciudadanía. Por este motivo, sólo se abordaran aquellos ítems de la ficha de evaluación del Contrato Programa que aporten información en relación a la calidad ofrecida en estos dos servicios.

Según la *Cartera de serveis socials* (2010) el *Servei Bàsic d'Atenció Social* (SBAS), consiste en un conjunto de acciones profesionales que tienen por objeto atender las necesidades sociales más inmediatas, generales y básicas de las personas, familias y grupos. Estas actuaciones también contribuyen a la prevención de problemáticas sociales y a la reinserción e integración de las personas en situación de riesgo social o de exclusión. Y, el *Servei d'Assessorament Tècnic d'Atenció Social* (SATAS) consiste en un servicio que proporciona apoyo y asesoramiento técnico a los profesionales de los servicios sociales básicos en el ejercicio de sus tareas. Además, cuando sea necesario, la actividad del SATAS también se dirigirá a las personas usuarias y/o sus familiares.

4. METODOLOGIA

4.1. Diseño

Este estudio forma parte de un estudio más amplio con una metodología mixta. Lo que se presenta aquí se basa en una aproximación cuantitativa. El instrumento usado en esta investigación ha sido la ya mencionada ficha de evaluación del Contrato Programa de los SBAS. Tal como se ha indicado, este es un instrumento diseñado en el marco del Contrato Programa que tiene como objetivo recoger los outputs generados por los SBAS con los recursos gestionados en este marco.

Los datos analizados corresponden a la versión de la ficha del año 2012, a excepción de la información sobre los planes de calidad que se han obtenido de la versión de la ficha correspondiente al año 2012, dado que fue el último año que se preguntó por esta cuestión.

Nuestra investigación se enmarca en la metodología no experimental, dado que nos limitamos a observar cada una de las variables independientes, sin disponer de margen de control sobre ellas. Concretamente nos ubicamos en la esfera de una investigación *Ex Post Facto*, ya que el fenómeno que analizamos, la actividad desarrollada por los SBAS, ha tenido lugar en el pasado y no tenemos capacidad para influir sobre las variables analizadas.

4.2. Participantes

El universo de casos objeto de la investigación ha sido la totalidad de las 104 áreas básicas de servicios sociales (en adelante ABSS) existentes en Cataluña el año 2012. Por este motivo, para el estudio no se ha llevado a cabo ningún tipo de muestreo y, por tanto, se han incluido todos los entes locales que han respondido a la ficha de evaluación de los SBAS en el marco del Contracte Programa. Esta ficha cuenta con un alto índice de respuesta, ya que está vinculada a las aportaciones económicas que reciben los entes locales por parte del DBSF. Esto nos permite afirmar que la investigación recoge las distintas realidades de los SBAS en Cataluña, la cual cosa proporciona robustez a los trabajos aquí expuestos.

4.3. Variables del instrumento

La selección de las variables se ha realizado teniendo en cuenta si estas aportan información directa o indirecta sobre la calidad en los servicios. Fruto de este proceso de selección, se han identificado un total de 62 variables a analizar. A su vez estas variables se han agrupado en bloques temáticos, algunos de los cuales están establecidos por la propia ficha de evaluación de los SBAS, otros son agrupaciones conceptuales creadas específicamente para contextualizar su análisis.

La *fig. 1* sintetiza las dimensiones (marcadas en gris), las áreas temáticas en que se desglosan las dimensiones (indicadas en blanco), así como las variables identificadas incluidas dentro de cada área temática, cuantificadas mediante los números que se especifican en la figura.

Se han analizado cada una de las variables identificadas como relevantes desde las perspectivas siguientes:

- Globalmente. Para obtener una visión general de los servicios.
- Según los ámbitos funcionales territoriales. Para ver si hay diferencias entre estos. Hemos tomado como referencia la clasificación elaborada por el *Departament de Territori i Sostenibilitat* que establece que Cataluña se divide en 7 ámbitos funcionales territoriales que integran un conjunto de comarcas cada una (entre 4 y 7), que son las siguientes: *Alt Pirineu i Aran*, *Camp de Tarragona*, *Comarques Centrals*, *Comarques Gironines*, *Àmbit Metropolità de Barcelona*, *Ponent (Terres de Lleida)* y *Terres de l'Ebre*. En el caso que usando esta clasificación

nos hayamos encontrado un número insuficiente de casos para aplicar las pruebas estadísticas, hemos agrupado categorías usando como criterio la distribución provincial como referencia.

- Según el tipo de ente local. Para ver si hay diferencia en función del tipo de ente local: entes supramunicipales¹ y Ayuntamientos.
- Según si el ente tiene un plan de calidad. Para ver si hay diferencias en función de si el ente dispone o no de plan de calidad.

Así mismo, para cada uno de estos ítems, se han discutido los resultados teniendo en cuenta las perspectivas siguientes:

- Impacto en los profesionales de los Servicios Sociales Básicos. Entendido como aquellos elementos que pueden ser de ayuda a la tarea de los profesionales de los Servicios Sociales Básicos.
- Impacto en la ciudadanía usuaria de los Servicios Sociales Básicos. Donde se valora si la variable analizada puede aportar valor a las personas usuarias de los Servicios Sociales Básicos.
- Aspectos en los que sería de interés profundizar. Este bloque incluye aquellos temas sobre los que sería necesario recopilar más información para poder hacer una valoración detallada desde la perspectiva de la calidad.
- Propuestas de mejora de la ficha de evaluación de los EBAS. Este análisis se plantea con el objetivo de valorar la incorporación en dicha ficha de nuevos ítems o la modificación de los ya existentes.

4.4. Análisis de datos

Para dar respuesta al objetivo de la investigación hemos usado diversas técnicas estadísticas aplicadas mediante el software SPSS (IBM SPSS Statistics versión 22.0.0.0.). Las técnicas aplicadas se ajustan a la naturaleza de las variables y buscan alcanzar la meta de la investigación. Dado que se ha tenido acceso a los datos de toda la población (el conjunto de SBAS de Cataluña que han respondido a la ficha de evaluación), no ha sido necesario recurrir a la estadística inferencial. Por este motivo, hemos procedido de la forma siguiente:

De la matriz de datos confeccionada se ha hecho una depuración de los registros para unificar la información existente de la variable, eliminando aquella que era imposible unificar.

Para cada una de las variables de la ficha de evaluación de los SBAS, se ha realizado un primer análisis descriptivo. Este análisis se ha ampliado para explorar las relaciones de cada variable

¹ Los Entes Supramunicipales incluyen los consejos comarcales, consorcios y mancomunidades.

identificada con las variables independientes (ámbito territorial, tipo de ente y la existencia de plan de calidad). La relación entre estas variables se ha valorado a través del coeficiente V de Cramer i Phi para las variables categóricas y en el caso de las variables continuas se ha optado por el coeficiente épsilon, complementándolo con el análisis de los rangos medianos y de las medianas.

4.5. Ética

Para valorar las implicaciones éticas de la investigación nos hemos guiado por los principios establecidos por Bickman y Rog (1998), que nos indican la importancia de interrogarnos sobre el consentimiento voluntario de los participantes, la privacidad, confidencialidad y su anonimato, y por último, el reconocimiento de elementos de riesgo de la investigación.

De acuerdo con este planteamiento, se ha solicitado a la persona responsable del Contrato Programa la autorización para acceder y poder usar los datos recopilados mediante las fichas de evaluación de los SBAS. Respecto a la confidencialidad de los datos, la investigación se ha planteado de forma que se mantiene el anonimato de los entes locales que han facilitado los datos, evitando así su identificación directa. Por último, no se han identificado riesgos específicos vinculados a la investigación, aun así, hay que indicar que hemos velado por la calidad de la información a la que se ha tenido acceso, dadas las implicaciones que podrían tener algunos resultados aquí presentados.

5. RESULTADOS OBTENIDOS

En este apartado describimos los resultados más destacados desde la perspectiva territorial, la tipología de ente local y si este dispone o no de plan de calidad.

5.1. Desde la globalidad

- *Se han hecho públicos los resultados de los indicadores clave del benchmarking?* Globalmente, los datos indican que sólo un 12,5% de los 104 entes locales que han firmado el Contrato Programa indican que hacen públicos los resultados de los indicadores clave de *benchmarking*.
- *Se han publicado las memorias de actuación en servicios sociales?* Desde una perspectiva global, los datos nos indican que un 57,7% de los entes locales publican sus memorias de actuación en servicios sociales.
- *Número de quejas y reclamaciones efectuadas por las personas.* Los entes locales recibieron durante el año 2012 un total de 2.820 quejas o reclamaciones, situándose la media en 30 quejas. Los

datos también indican que hay una alta dispersión en cuanto al número de quejas, habiendo entes locales que no han recibido ninguna queja y en el otro extremo encontramos un caso que ha recibido 255.

- *Existencia de un plan de calidad.* Los datos indican que sólo el 9,6% de los entes locales cuenta con un plan de calidad.
- *Sistemas de información².* Globalmente los datos indican que el 100% de los entes locales dispone de un sistema de información.
- *Tiempo de espera para la entrevista.* A nivel global los datos indican que la media de días de espera entre la solicitud de entrevista con el SBAS y su realización efectiva es de 13,88 días. Así mismo, se observa una gran dispersión, habiendo entes que atienden a las personas potencialmente usuarias el mismo día de su solicitud y otros que lo hacen a los 45 días.
- *Personas usuarias atendidas en función de los sectores de intervención (dentro de la Prestación de información y orientación).* Los datos recogidos indican que el año 2012 se han llevado a cabo 803.992 procesos de información y orientación para personas pertenecientes a los distintos sectores de intervención.
- *Personas usuarias atendidas en función de los sectores de intervención (dentro de la Prestación de prevención / inserción).* Los datos recogidos el año 2012 indican que se han llevado a cabo 754.520 procesos de prevención / inserción.
- *Problemáticas diagnosticadas.* Los datos indican que el 58,16% de las problemáticas diagnosticadas en el 2012 están directamente vinculadas con el bienestar material de las personas usuarias.

5.2. Desde la perspectiva territorial

- *Se han hecho públicos los resultados de los indicadores clave del benchmarking?* Desde la perspectiva territorial, se observa una relación de carácter débil entre la publicación de los indicadores clave de *benchmarking* y el ámbito territorial donde este se ubica. Concretamente, en las provincias de Girona y Lleida en prácticamente ninguno de los entes locales se publican los indicadores clave de *benchmarking*. En cambio, en las provincias de Barcelona y Tarragona si que hay algunos entes locales que publican los indicadores clave de *benchmarking*.
- *Se han publicado las memorias de actuación en servicios sociales?* Se evidencian diferencias en las respuestas de los entes locales en función de la provincia al que los entes locales están

² Es potestad del ente local decidir que tipo de aplicativo informático se usa para gestionar la información.

adscritos. Esto se traduce en que en el ámbito provincial de Lleida y Tarragona se tiende a hacer más difusión de las memorias de actuación en servicios sociales y, por otro lado, en el ámbito provincial de Barcelona, la tendencia la opuesta, haciendo menos difusión de las memorias.

- *Número de quejas y reclamaciones efectuadas por las personas.* Se evidencian diferencias en el número de quejas y reclamaciones entre los diferentes ámbitos territoriales. Así, en el ámbito metropolitano de Barcelona y en las Comarcas Centrales de Cataluña, se producen un mayor número de quejas y reclamaciones respecto al resto de ámbitos territoriales.
- *Existencia de un plan de calidad.* A nivel territorial los datos indican que en la provincia de Girona hay un 21,4% de los entes locales que dispone de plan de calidad, en contraposición con la provincia de Lleida donde no hay ningún ente local que cuente con un plan de calidad.
- *Sistemas de información.* A nivel territorial se observa que los entes locales del ámbito de Barcelona, utilizan más la aplicación llamada *Xissap*, en cambio, en el resto de Catalunya ha arraigado más la aplicación *Hèstia* y también la aplicación *Trescat*.
- *Tiempo de espera para la entrevista.* Se evidencian diferencias en el tiempo de espera entre los diferentes ámbitos territoriales. En la zona del *Alt Pirineu i Aran* tienen unos tiempos de espera significativamente menores respecto a los de las *Comarques Centrales*, *Àmbit Metropolità*, el *Camp de Tarragona* y las *Comarques Gironines*, donde estos son superiores.
- *Personas usuarias atendidas en función de los sectores de intervención (dentro de la Prestación de información y orientación).* Des de la perspectiva territorial se evidencian diferencias respecto a la prestación de información y orientación, entre los diferentes ámbitos funcionales territoriales. A continuación se muestra por colectivos las comarcas en las que se abordan el mayor volumen de casos:
 - Mujeres: en las *Comarques Centrales* y en el *Àmbit Metropolità*.
 - Personas mayores: *Ponent*, *Terres de l'Ebre* y el *Camp de Tarragona*.
 - Enfermedades mentales: las *Comarques Centrales*, el *Àmbit Metropolità* y el *Camp de Tarragona*.
 - Inmigrantes: las *Comarques Centrales*, *Ponent* y *Àmbit Metropolità*.
- *Personas usuarias atendidas en función de los sectores de intervención (dentro de la Prestación de prevención / inserción).* Hay diferencias respecto a esta cuestión entre los diferentes ámbitos funcionales territoriales, específicamente respecto a los colectivos de ex reclusos, toxicomanías, personas con enfermedades mentales, personas con enfermedades terminales y personas inmigrantes. De manera general se ha observado que en las *Comarques Gironines* es donde se realiza una mayor tarea de prevención / inserción para estos colectivos.

- *Número de intervenciones por cada prestación que ofrece los SBAS (dentro de las prestaciones de información y orientación).* Hay diferencias entre los diferentes ámbitos funcionales territoriales respecto al número de intervenciones por cada prestación que ofrecen los SBAS respecto a las actuaciones en información, orientación y asesoramiento y también derivación. Concretamente:
 - En las *Comarques Centrals*, el *Camp de Tarragona* y en el *Àmbit Metropolità* es donde se abordan un mayor nombre de casos de la prestación específica de información.
 - En las *Comarques Centrals*, el *Àmbit Metropolità* y *Ponent* es donde se abordan un mayor numero de casos dentro de la prestación específica de orientación y asesoramiento.
 - En las *Comarques Centrals* y el *Àmbit Metropolità* es donde tiende a usarse más la derivación respecto al resto de ámbitos territoriales.
- *Número de actuaciones por cada prestación que ofrecen los SBAS (dentro de las Prestaciones de prevención / inserción).* Hay diferencias entre los diversos ámbitos funcionales territoriales respecto las actuaciones de los SBAS y a la prestación específica de acceso. Concretamente los datos indican que en las *Comarques Centrals* y el *Àmbit Metropolità* es donde se prescriben mayor numero de prestaciones de acceso.
- *Problemáticas diagnosticadas.* Hay diferencias entre los diferentes ámbitos territoriales respecto las problemáticas: económicas, discapacidad y aprendizaje. Concretamente:
 - En las *Comarques Centrals*, el *Àmbit Metropolità* y las *Comarques Gironines* es donde se abordan un mayor número de problemáticas económicas.
 - En las *Comarques Centrals* es donde hay más presencia de la problemática vinculada con la discapacidad que en el resto de ámbitos territoriales.
 - En las *Comarques Centrals* es donde se tiende a atender a un mayor numero de problemáticas vinculadas con el aprendizaje.

5.3. Desde la perspectiva del tipo de ente local (ayuntamiento, consejo comarcal, consorcio o mancomunidad)

- *Se han publicado las memorias de actuación en servicios sociales?.* Los datos indican que los entes supralocales tienden a hacer más difusión de las memorias de actuación en servicios sociales que los ayuntamientos.
- *Número de quejas y reclamaciones.* Los ayuntamientos reciben un número superior de quejas y reclamaciones que los entes supralocales.

- *Existencia de un plan de calidad.* Se observa que el 13,1% de los ayuntamientos dispone de planes de calidad, en contraposición a los entes supramunicipales que solo un 4,9% dispone de estos.
- *Sistemas de información.* Los entes supralocales usan prioritariamente el programa *Hèstia* y también el *Trescat*. Los ayuntamientos usan más el programa *Xissap* que el resto de programas.
- *Personas atendidas por sectores de intervención (Prestación de información y orientación).* Los entes supramunicipales atienden más casos del colectivo de ex reclusos.

5.4. Desde la perspectiva del plan de calidad

- *Se han hecho públicos los resultados de los indicadores clave del benchmarking?* Se ha observado que los entes que tienen plan de calidad tienden a publicar más sus indicadores respecto los que no lo tienen. Aunque la relación entre las variables es de carácter débil, el hecho de disponer de plan de calidad sí que puede marcar una diferencia a la hora de publicar los indicadores clave de *benchmarking*.
- *Se han publicado las memorias de actuación en servicios sociales?* Los entes que tienen plan de calidad tienden a publicar más sus memorias de actuación en servicios sociales respecto los que no tienen planes de calidad. Aunque la relación entre variables vuelve a ser de carácter débil, disponer de un plan de calidad sí que puede marcar una diferencia, ya que el 80% de los entes locales que disponen de un plan de calidad también publica sus memorias de actuación en servicios sociales.
- *Sistema de recogida de quejas y reclamaciones.* El 100% de los entes locales que disponen de un plan de calidad cuentan con un sistema de recogida de quejas y reclamaciones.
- *Sistemas de información.* El 60% de los entes locales que cuentan con un plan de calidad tienden a usar sistemas de información de elaboración propia.

6. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos indican que los SBAS están inmersos en una realidad poliédrica tal y como ha apuntado Serra (2000). Los distintos ítems analizados han permitido identificar diferencias en las variables analizadas en función del ámbito territorial, de la tipología de los entes y del despliegue de iniciativas en el ámbito de la calidad. A continuación, resumimos los puntos fuertes y las áreas de mejora que se han identificado.

Globalmente, como puntos fuertes, hay que destacar determinados elementos vinculados con la

gestión de la información, la comunicación de los SBAS con su entorno y también las iniciativas específicas sobre la mejora de la calidad, como son la implantación de sistemas de recogida y gestión de las quejas. Estos elementos se concretan en:

- La **publicación de las memorias de actuación en servicios sociales** está muy arraigada en el territorio catalán. Los datos nos indican que en las provincias de Lleida (84,6%) y Tarragona (73,7%) se tiende a publicar más las memorias de actuación social que en el resto de los territorios. También hay que destacar que los entes supramunicipales tienden a publicar más sus memorias de actuación social que los Ayuntamientos. Así mismo, los entes que tienen plan de calidad tienden a publicar más sus memorias de actuación en servicios sociales que los que no disponen de plan de calidad.
- Los datos indican que el hecho de **disponer de un sistema de recogida de quejas y reclamaciones** es un tema plenamente asimilado por los SBAS. Hay que hacer especial mención que el 100% de los entes locales que disponen de plan de calidad cuentan con un sistema de recogida de quejas y reclamaciones.
- Respecto a la cuestión de **contar con un sistema de gestión y tratamiento de quejas**, los datos evidencian que un 86,5% de los entes locales disponen de un sistema de gestión y tratamiento de quejas y reclamaciones. Hay que indicar que se ha observado que en el 100% de los entes locales que disponen de plan de calidad cuentan con un sistema de gestión y tratamiento de las quejas y reclamaciones.
- El 100% de los entes disponen de un **sistema de información**. En el ámbito de Barcelona, se usa más la aplicación denominada *Xisap*, en cambio al resto de Catalunya ha arraigado más la aplicación *Hèstia* y también la aplicación *Trescat*. Se observa que los entes supramunicipales usan más el programa *Hèstia* y en menor medida también el programa *Trescat*. Así mismo, respecto a la satisfacción en el uso de dichas aplicaciones, la aplicación *Hèstia* obtiene una valoración más positiva en comparación con el resto.

Estos puntos fuertes orientados a la gestión de la información, la comunicación y la mejora de los SBAS se alinean con aspectos inherentes en los distintos sistemas de gestión de la calidad (Norma ISO 9001 y EFQM.) así como las directrices propias del nuevo marco normativo (Ley 19/2013) y forman parte de las dimensiones de la calidad de los servicios (Parasuraman, 1988). Específicamente en los elementos ligados a la atención de quejas y sugerencias, tal como apunta Medina (2011), son una de las diversas formas de conocer la opinión de las personas usuarias y, por tanto, se hace necesario ampliar el rango de instrumentos que los SBAS usan a tal efecto. Es necesario también explorar hasta que punto, tal como se apunta desde la Agencia Estatal de Evaluación de la Políticas públicas y la Calidad de los Servicios (2013), los profesionales conceptualizan las quejas como una oportunidad de mejora, desprovveyendo a las mismas de

cualquier connotación negativa hacia su ejercicio profesional.

Por otro lado, los resultados de la investigación también han evidenciado determinadas oportunidades de mejora. Estas están directamente vinculadas con la mejora de la calidad de los SBAS y concretamente hacen referencia a la cultura del intercambio entre los distintos SBAS y la implantación de iniciativas más ambiciosas para la mejora de la calidad. A continuación se detallan los elementos más destacados:

- La **difusión de los indicadores clave de benchmarking** es una actividad minoritaria, donde sólo un 12,5% de los entes locales (13 de un total de 104) hacen públicos los resultados de los indicadores clave de *benchmarking*. Se ha observado que en las provincias de Barcelona y Tarragona hay un mayor número de entes locales que publican los indicadores clave de *benchmarking*. Los entes que disponen de plan de calidad tienden a publicar más sus indicadores que los que no tienen plan de calidad.
- Respecto a la **existencia de planes de calidad**, los últimos datos indican que es un instrumento poco arraigado entre los entes locales, ya que sólo el 9,6% declaran tener un plan de calidad. Se observa que en Girona hay un 21,4% de los entes locales que dispone de plan de calidad, en contraposición con Lleida donde no hay ningún ente local que cuente con plan de calidad. También hay que indicar que hay un mayor % de ayuntamientos que cuenta con planes de calidad.

El benchmarking, como instrumento técnico, al igual que los elementos descritos en el bloque anterior, constituye un elemento central para la mejora en los servicios (INSS, 2003). Así mismo, el bajo nivel de implantación de planes de calidad en los SBAS, confirman la necesidad de seguir avanzando hacia la incorporación de mecanismos de evaluación y el uso de técnicas solventes (Setien y Sacanell, 2003; Canovas y Pardavila, 2004).

7. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos se alinean con las tendencias descritas desde distintos foros relacionados con la calidad. Por un lado, las recomendaciones que se proponen desde el marco europeo de calidad en servicios sociales (reflejado en el *Voluntary European Quality Framework for Social Services*) también a través de los sistemas de gestión de la calidad promovidos y reconocidos por nuestro entorno (norma ISO 9001 y Modelo EFQM.) incluyen los elementos analizados y confirman la centralidad de los distintos aspectos aquí expuestos. Al mismo tiempo se evidencia que, desde la perspectiva de los servicios sociales básicos, queda aún un camino por recorrer para alcanzar los estándares presentes en otros sectores (por ejemplo el de servicios) y hay también algunas cuestiones que siguen abiertas (como, por ejemplo, la planificación y la evaluación) desde la perspectiva de la

gestión de los servicios sociales básicos (Fantova, 2003). Por este motivo, para avanzar en la mejora de la calidad sería de interés dar continuidad a la investigación y profundizar en algunos aspectos, mediante una metodología cualitativa, para poder hacer un diagnóstico más ajustado desde la perspectiva de la calidad y poder aportar herramientas de mejora para los SBAS.

A través de este estudio se han identificado algunas áreas en las que cabe profundizar el análisis para plantear mejoras. Estas, por un lado, están relacionadas con la gestión de la información, ya que se considera necesario explorar como se aborda la producción de conocimiento desde los SBAS, así mismo, también es de interés analizar cuales son las estrategias comunicativas usadas específicamente para las personas usuarias y en que grado estas se adaptan a las características del interlocutor para facilitar la comprensión de la información.

También respecto a la gestión de la calidad, es de interés explorar la viabilidad de armonizar determinadas prácticas que se han mostrado efectivas e iniciar un proceso de estandarización de las mismas. Así mismo, dentro de este ámbito puede ser interesante analizar el grado de arraigo de la cultura de la calidad dentro de los SBAS. Así pues, es necesario abordar la cuestión transversal de la heterogeneidad en la prestación de los servicios por los distintos SBAS del territorio catalán, ya que impacta negativamente en la ciudadanía. Esta disparidad en la prestación de los SBAS es contraria a los principios de igualdad, calidad y continuidad de los servicios descritos en la Ley de servicios sociales (artículo 5) ya que genera diferencia entre los territorios y rompe la equidad promovida por la Ley. Concretamente, esta disparidad genera asimetría en cuanto a la información a la que accede la ciudadanía, la accesibilidad a los servicios y la gestión de las incidencias durante la prestación de estos.

Desde la perspectiva profesional, esta variabilidad puede generar efectos no deseados, ya que dependiendo de si la cultura organizacional del SBAS se orienta al intercambio entre profesionales o no, pueden afectar al acceso a la información que tienen los profesionales para la mejora de los servicios.

Así mismo, esta variabilidad es contraria a los planteamientos de cualquier sistema de gestión de la calidad, ya que estos ante una tarea determinada buscan reducir la variabilidad no deseada en la práctica profesional, promoviendo la estandarización basada en aquellos elementos que han mostrado ser efectivos (prácticas basadas en la evidencia).

Todos los elementos descritos en este último bloque han de servir de punto de partida para la siguiente fase de la investigación, que necesariamente ha de incluir el trabajo directo con los profesionales y personas usuarias de los SBAS y ha de permitir hacer un paso más en la concreción de las necesidades de estos equipos desde la perspectiva de la calidad. Para, al final del proceso, poder dotar a los profesionales de los SBAS, entre ellos los trabajadores y trabajadoras sociales, de un arsenal de recursos y herramientas que les permitan llevar a cabo procesos de mejora en los equipos de atención social.

8. BIBLIOGRAFIA

- Barranco, M.C. (2004). La intervención en trabajo social desde la calidad integrada. Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social. N° 12. P. 79 – 102.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2007). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson Educación, SA.
- Cánovas, F. y Pardavila, B. (2004). La gestión de la calidad en los servicios sociales. Madrid: Imsero.
- Departament d'Acció Social i Ciutadania. (2010). Cartera de serveis socials. 2010-2011. Barcelona: Departament d'Acció Social i Ciutadania.
- Departament d'Acció Social i Ciutadania. (2010). Diccionari de Serveis Socials. Barcelona: Departament d'Acció Social i Ciutadania.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparència, acceso a la información pública y buen gobierno. Boletín Oficial del Estado, núm. 295 (10 de diciembre de 2013), secció I., p. 97922 – 97952.
- Serra Martín, A. (2000). Gestió dels serveis socials locals: manual bàsic de referència. Barcelona: Diputació de Barcelona. Àrea de Serveis Socials.
- Setién, M.L. y Sacanell, E. (2003). La calidad en los servicios sociales: conceptos y experiencias. València: Ed. Tirant lo blanc.

Listado de figuras:

Fig.1. Variables analizadas correspondientes a la ficha de evaluación de los SBAS (fuente: elaboración propia)

