

## **Evaluación de necesidades de los equipos básicos de atención social (EBAS) desde la perspectiva de la calidad en Cataluña**

Xavier Canals Montero, Irene De Vicente Zuera, Nuria Fuentes-Peláez

### Resumen:

La investigación que presentamos busca diagnosticar las necesidades específicas de los equipos dentro de los servicios sociales básicos catalanes desde la perspectiva de la mejora de la calidad.

El análisis realizado se ha hecho 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, de la Facultad de Educación de la Universidad de Barcelona.

### Materiales y métodos:

Se ha utilizado una metodología cuantitativa basada en el análisis del cuestionario anual de evaluación de los EBAS correspondiente a las 104 áreas básicas de Cataluña. El análisis se ha circunscrito a los elementos incluidos en el cuestionario que han aportado información desde la perspectiva de la calidad.

### Conclusiones:

El diagnóstico realizado de los datos, correspondientes al año 2012, ha permitido evidenciar el heterogéneo grado de implantación de estrategias o iniciativas vinculadas con la mejora de la calidad.

Los primeros resultados identifican una necesidad de mejora de las estrategias comunicativas, el arraigo de sistemas de gestión de las quejas, la necesidad de introducir herramientas para la mejora de la calidad y también la implantación generalizada de los sistemas de información en todos los entes locales.