

Cita bibliográfica: Canals Montero, X. (2018). Proceso de construcción de un marco de calidad específico para los Servicios Básicos de Atención Social en Cataluña. [Building a Specific Quality Framework for Primary Social Care Services in Catalonia]. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 25, 95-114. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2018.25.05>

PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DE UN MARCO DE CALIDAD ESPECÍFICO PARA LOS SERVICIOS BÁSICOS DE ATENCIÓN SOCIAL EN CATALUÑA

BUILDING A SPECIFIC QUALITY FRAMEWORK FOR PRIMARY SOCIAL CARE SERVICES IN CATALONIA

XAVIER CANALS MONTERO 

Generalitat de Catalunya. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
Programa de Doctorado de Educación y Sociedad de la Universitat de Barcelona
E-mail: xcanalsm@gmail.com

Resumen

Con la presente investigación se ha buscado identificar los elementos que pueden incidir en la mejora de la calidad en los Servicios Básicos de Atención Social (SBAS), tanto desde la perspectiva de la gestión del Servicio como de la atención a las personas usuarias. Para alcanzar dicho objetivo, se han identificado los principios y dimensiones que, según la revisión documental, pueden impactar en la calidad de este servicio. Partiendo de toda esta información se ha elaborado una propuesta de marco estratégico de la calidad aplicable a los SBAS.

A nivel metodológico, para la construcción de este marco de calidad, se ha realizado un trabajo exploratorio, basado en el análisis del discurso, para definir los principios y dimensiones, así como para construir el marco de calidad para los SBAS.

A nivel de resultados, fruto de esta búsqueda, se han propuesto los siguientes principios del marco de calidad: la universalidad, la cohesión social, la prevención, la calidad de vida y la ética. Respecto a las dimensiones, se han propuesto: la centralidad de la persona usuaria y su entorno, la accesibilidad, la atención integral y continua, la proximidad y la comunidad, los equipos profesionales, los derechos y deberes de

los implicados, el buen gobierno, la orientación a los resultados y, por último, la gestión de los elementos materiales. Asimismo, se ha identificado la cuestión de la organización del trabajo que, sin tener estatus de dimensión, y dada su presencia en las referencias documentales analizadas, era necesario visualizar en este marco de calidad.

Palabras clave: Bienestar social, Mejora de la calidad de los Servicios Sociales, Servicios sociales básicos, Gestión de servicios sociales, Experiencia de la persona usuaria.

Abstract

This research has identified the elements that can improve quality in primary social care services, both from the perspectives of service management and attention to users. To support quality improvement, we have created a quality-specific conceptual framework for the SBAS that identifies principles and dimensions to propose a strategic framework for basic quality criteria for SBAS.

Through qualitative research we have identified the principles and dimensions of the quality framework. Principles: universality, social cohesion, prevention,

ANTECEDENTES DE DIFUSIÓN

Presentados otros aspectos de la tesis doctoral en el II Congreso Internacional de Trabajo Social (CIFETS) y en el XIII Congreso Estatal y I Congreso Iberoamericano de Trabajo Social.

Recibido: 16/09/2018

Aceptado: 05/11/2018

Publicado: 21/12/2018



quality of life and ethics. Dimensions: centrality of the user, accessibility, comprehensiveness, integrated and continuous attention, proximity and community, professional teams, rights and duties of those involved, good governance, results orientation and finally, the management of material elements. A final area has been identified which was not considered as a dimension,

but based on its inclusion in the different references analysed, we have decided to include it in the quality framework: organization of work.

Key words: Quality of life, quality improvement in social services, primary social care, management of social services, user experience.

Extended abstract

In the past 20 years we have witnessed a process of generalization of quality methodologies. Social services should not remain on the sidelines of the movement for quality, given that the introduction of these strategies in this area is a necessity, a right of citizens and an obligation for those involved in provision of these services. Quality should be something that is synonymous with the identity of organizations and the services they provide. It shouldn't respond to circumstances or to trends, rather it should be a part of the culture of these organizations.

The research we describe here is aligned with this assertion and is a part of the doctoral thesis titled «Improvement of Primary Social Care Services in Catalonia: Diagnosis and Proposal for a Specific Quality Framework for Basic Services of Social Care.» The objective of this work was to develop a specific quality framework for basic services in social care (BSSC) based on the principles, dimensions and criteria identified in our review of bibliographic references regarding quality in social services. We carried out the bibliographic search based on three perspectives (the institutional, the service management, and the personal care perspectives), taking into account three levels of analysis (European, state and Catalan). Crossing these elements resulted in nine iterations to carry out in the framework of this research.

In terms of methodology, this exploratory work is based on discourse analysis. It aims to define the principal dimensions and to construct a quality framework for BSSC. Specifically, the analysis was based on the study of the works previously identified and the methodology was systematic, objective, replicable and valid and aimed to construct and define a classification system using thematic categories related to quality in primary social care services. The procedure for identifying the dimensions and criteria of quality, in the nine iterations, consisted of identifying those key elements that are linked with quality, or with things that promote quality, in social services. There was later synthesis of the relationship between the key elements identified, highlighting those aspects that serve to improve quality and establishment of conceptual groups in order

to determine the categories that can lead to principles and dimensions for the quality framework for BSSC. Relating those elements and searching for similarities among them confirms the possible conceptual groupings and also helps articulate the possible thematic areas and specific topics related to quality. At the end of the nine iterations, we proposed principles, dimensions and criteria for the quality framework for BSSC.

In terms of the results of this search, we identified and analyzed a total of 77 references, of which we retrieved 1,640 elements that allowed us to define the quality-related principles, dimensions and criteria that should make up a framework for BSSC. It is important to note that, given the low number of initiatives aiming to improve the quality of BSSC, the search process was opened to include social services in general. This required transferring and adapting the experiences present in other social services.

At the end of this process, five principles were proposed for the quality framework for BSSC: universality, social cohesion, prevention, quality of life and ethics. Nine dimensions related to quality in BSSC were also identified: centrality of the user and the user's environment; accessibility; integral and continuous care; proximity and community; professional teams; rights and responsibilities or those involved; good government; results orientation; and finally, materials management. We also identified a final element which, without having the status of being a dimension, should be taken into account due to its transversal presence in different references analyzed: work organization.

At the operational level, the construction of this quality framework was carried out such that the number of principles and dimensions would be manageable for those professionals who would use it. We focused on the key aspects according to the scientific and institutional literature analyzed. We should think of this proposal as a point of departure that requires review at the practical level by professionals, users and managers, in order to select from among the proposed elements those that should be a part of the clean version of this framework. These should allow evaluation of the quality of BSSC in addition to putting improvement plans into action.

Introducción

En los últimos 20 años hemos asistido a un proceso de generalización de las metodologías de la calidad en los sistemas de protección social focalizado principalmente en el ámbito sanitario y educativo (Fernández y Ares, 2002). Los servicios sociales no deben quedar al margen de este movimiento por la calidad, ya que la introducción de dichas estrategias en este ámbito es una necesidad, un derecho de la ciudadanía y una obligación de los agentes implicados en dichos servicios (Cánovas y Pardavila, 2004). A esto hay que añadir que, fruto del contexto de crisis vivido, hay una fuerte presión por el control del gasto público y por el desarrollo de estrategias que mejoren la eficacia y la eficiencia de las intervenciones en el ámbito de la acción social (Medina y medina, 2010). Todos estos elementos convierten a la calidad en un tema prioritario a afrontar por el sector de los servicios sociales.

En el abordaje de la calidad en los servicios sociales públicos se deben de tener muy presente sus rasgos distintivos o peculiaridades. Por un lado, actúan como condicionantes las especificidades asociadas a la intervención social que se lleva a cabo en esta tipología de servicios, y por otro, también incide la dinámica de funcionamiento específica propia de las administraciones públicas. Estos elementos fijan unas características diferenciales que obligan a tomar distancia respecto a las metodologías convencionales de gestión de la calidad (propia del sector productivo o de servicios). Así pues, los servicios sociales públicos presentan especificidades suficientemente importantes para requerir de herramientas desarrolladas expresamente, aprovechando los instrumentos desarrollado en el ámbito mercantil, con la prudencia que requiere el trasvase del conocimiento al ámbito público, ya que la traslación sistemática o mecánica de modelos de gestión mercantiles al ámbito de la gestión público puede llevar sistemáticamente al fracaso (Serra, 2000).

Respecto a la primera de las especificidades, Fantova (2000) visualiza la calidad como un elemento inherente a la intervención social, plantea que en esencia los principios y herramientas de la gestión de la calidad forman parte del patrimonio común de la intervención social. Así mismo, reivindica la capacidad del sector social para construir conocimiento útil desde la perspectiva de la gestión. Esto nos lleva a considerar que, ante la calidad, los profesionales de servicios sociales debemos posicionarnos como profesionales competentes que buscan enriquecer y mejorar su arsenal de recursos, en lugar de puros neófitos con ganas de aprender.

En relación al segundo aspecto, vinculado con la dinámica de funcionamiento propia de las Administraciones Públicas, se deben de tener en cuenta dos miradas que pueden incidir en la calidad (Sacanell, 1994):

- Por un lado, la potestad de la Administración para regular quien tiene derecho a determinadas ayudas públicas, el procedimiento para acceder a ellas y las cantidades que se pueden percibir. Este elemento por sí mismo fija un nivel de calidad dentro del sistema.
- Por otro, hay la calidad ligada a los elementos específicos de la prestación del servicio, en este caso de los servicios sociales. Es precisamente en esta segunda vertiente donde focalizamos nuestras aportaciones.

Dado el marco que se configura con todos estos elementos, la investigación aquí descrita ha buscado realizar la adaptación de determinados conceptos y técnicas de gestión de la calidad, al mismo tiempo que ha incorporado otros ajenos al ámbito social, todo ello con el objetivo de proponer un marco de calidad que fácilmente pueda arraigar en el sistema público de servicios sociales.

A lo largo de la investigación también hemos tomado consciencia de que la calidad ha de ser consubstancial a la identidad de las organizaciones y a los servicios que estas proporcionan. Ésta no ha de responder a aspectos coyunturales ni a una moda, sino que ha de formar parte de la cultura de las organizaciones. En esencia se trata de un compromiso de la dirección de las organizaciones y del personal de las mismas (Universidad de Zaragoza, 2009).

Asimismo, se ha hecho evidente la necesaria centralidad de la persona usuaria y también la idoneidad de incorporar una mirada objetiva y subjetiva a la calidad, entendiendo estos elementos como aspectos indisolubles que forman parte de un todo, es decir, que son las dos caras de una misma moneda. Otro aspecto a destacar es la necesidad de que los procesos de toma de decisiones se basen en datos, debiéndose fundamentar el ejercicio profesional en prácticas basadas en la evidencia.

A nivel operativo, hay que indicar que esta investigación forma parte un de un trabajo más amplio para la elaboración de la tesis doctoral que lleva por título «La mejora de los Servicios Sociales Básicos en Cataluña. Diagnóstico y propuesta de marco de calidad para los *Servicios Básicos de Atención Social*¹». La parte aquí relatada se ha planteado desarrollar un marco de calidad para los Servicios Básicos de Atención Social (en adelante SBAS) construido a partir de las dimensiones y criterios identificados mediante la revisión de referencias bibliográficas (Hayes, 2009), proporcionando herramientas de mejora a estos equipos profesionales. Concretamente, Para el desarrollo de la investigación se han fijado los objetivos siguientes:

- Confeccionar un marco conceptual de calidad específico para los SBAS, identificando los principios y las dimensiones que, según la revisión sistemática documental, pueden impactar en la calidad de estos servicios.

- Elaborar una propuesta de marco estratégico de calidad y de criterios básicos de calidad para los SBAS, que también puedan ser generalizables a otras tipologías de servicios sociales básicos.

Material y métodos

Para alcanzar estos objetivos se ha diseñado una investigación basada en una metodología cualitativa. Esta ha consistido en una revisión bibliográfica² que ha tenido por objeto identificar y analizar las referencias documentales vinculadas con la calidad en los servicios sociales para identificar principios, dimensiones o criterios de calidad que pueden ser de ayuda para confeccionar el marco de calidad de los SBAS. La búsqueda y selección de dichas referencias bibliográficas que han permitido elaborar este marco se ha hecho partiendo de la combinación de las perspectivas y niveles de análisis que se describen a continuación.

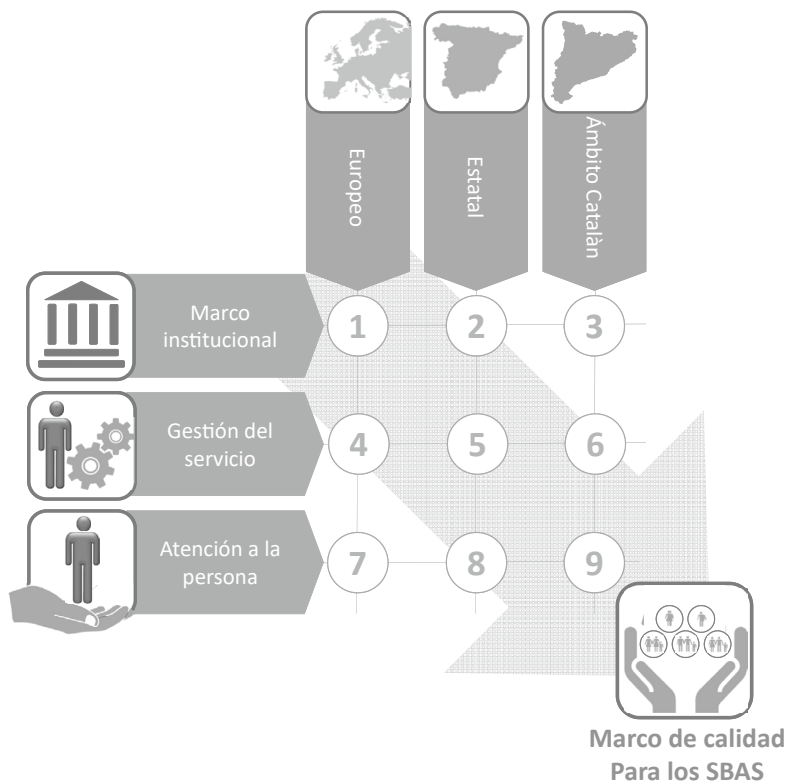
Por un lado, se han identificado tres perspectivas de análisis complementarias, las cuales pueden aportar información relevante desde la perspectiva de la calidad:

- El marco institucional: entendido como aquellas estrategias ligadas a la calidad promovidas desde los organismos públicos y entidades federativas sectoriales (esto incluye normativas, informes, planes estratégicos, etc.) que pueden delimitar conceptualmente el sector de los servicios sociales.
- Los elementos vinculados con la gestión: se incluyen aquellas referencias técnicas o académicas que aportan mejoras en la calidad de los servicios sociales desde la perspectiva de la gestión. Hay que indicar que también nos hemos nutrido de instrumentos vinculados con la gestión de la calidad desarrollados en otros sectores, pero con potencial para ser usados en los servicios sociales.
- Elementos vinculados con la atención a la persona: incluye aquellos aspectos que enmarcan la atención y a la experiencia vivida por las personas usuarias de los SBAS. Comprende referencias propias del sector social y sanitario que aportan un valor añadido en la atención a las personas usuarias de los SSB.

Por otro lado, se han definido tres niveles de análisis de cada uno de los aspectos anteriores: el nivel europeo, estatal y catalán. Fruto del cruce de todas estas variables se identifican la necesidad de llevar a cabo 9 iteraciones que permitan explorar cada uno de los niveles para proponer los principios,

las dimensiones y los criterios de calidad³ que han de conformar el marco de calidad para los SBAS.

Figura 1. Interacción entre las perspectivas y niveles de análisis. Definición de las iteraciones necesarias para confección del marco de calidad de los SBAS



Al final de este proceso se han identificado 77 referencias documentales, a las que se ha hecho un análisis del contenido, con el objetivo de extraer información que nos permita llevar a cabo un proceso de categorización para identificar los elementos vinculados con la calidad (principios, dimensiones, áreas temáticas y criterios de calidad) de los SBAS. Concretamente, el análisis de contenido se ha basado en la lectura de los textos previamente identificados siguiendo una metodología sistemática, objetiva, replicable y válida, buscando

construir y acotar un sistema de clasificación mediante categorías temáticas (Andréu, 2000, p.15) vinculadas con la calidad en los servicios sociales básicos.

A nivel operativo, consideraremos como principios, dimensiones o criterios de calidad los elementos siguientes:

- Principios: son aquellos elementos que, o bien por su carácter global, o bien por su importancia en la bibliografía revisada, vertebran, fundamentan o orientan la actividad de los SBAS.
- Dimensiones: se han incluido aquellos elementos técnicos que, o bien por su relevancia desde el punto de vista de la gestión del servicio, o de la atención a la persona usuaria, hay que tenerlos en cuenta cuando se plantean unos SBAS de calidad.
- Criterios de calidad: hacen referencia a aquellas condiciones específicas que ha de cumplir la actividad práctica o el servicio para ser considerado de calidad. Estas representan los objetivos a lograr, las características que mejor representan aquello que queremos alcanzar (SESCAM, 2009, p.91-92).

El procedimiento para la identificación de los principios, las dimensiones y los criterios de calidad, en las 9 iteraciones, ha consistido en las fases siguientes:

- **Identificar** cuáles son los elementos clave vinculados con la calidad, o potenciadores de la misma, en los servicios sociales para cada una de las referencias bibliográficas seleccionadas y analizadas. Mediante el análisis del contenido de los documentos se han identificado estos aspectos clave, los cuales han quedado registrados en una base de datos y han sido codificados para asegurar su trazabilidad.
- **Sintetizar** la relación entre los elementos clave previamente identificados, destilando aquellos aspectos que pueden servir para la mejora de la calidad y estableciendo a su vez agrupadores conceptuales con el objetivo de conformar las categorías que pueden devenir principios y dimensiones del marco de calidad para los SBAS.
- **Relacionar**: una vez confeccionada esta síntesis conceptual, se han establecido las posibles relaciones entre los distintos elementos identificados en las diferentes referencias analizadas, es decir, se han buscado similitudes entre los elementos para confirmar los posibles agrupadores conceptuales, así como articular dentro de estos posibles áreas temáticas y ámbitos específicos vinculados con la calidad.

- **Proponer:** al final de las 9 iteraciones, una vez identificados los agrupadores conceptuales, se han propuesto los principios y dimensiones para el marco conceptual de calidad para los SBAS. Así mismo, dentro de cada una de las dimensiones identificadas también se han ido tejiendo las posibles áreas temáticas y los criterios de calidad específicos, todo ello con el objetivo de desarrollar la vertiente más operativa del marco de calidad. Al final de este proceso hemos obtenido los principios, las dimensiones y los criterios que componen el marco de calidad de los SBAS.

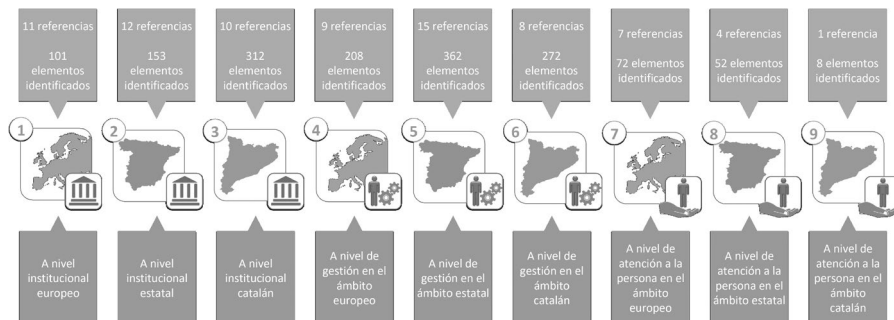
Aunque el objeto de interés ha sido la calidad en los SBAS, dado que las iniciativas de mejora de la calidad en este tipo de servicio no han sido muy numerosas, el proceso de búsqueda se ha abierto a la calidad en los servicios sociales en general. Esta mirada más amplia tiene por objetivo transferir las experiencias, reflexiones o modelos presentes en otros servicios sociales a los SBAS, teniendo en cuenta la necesidad de realizar adaptaciones.

Un último aspecto contemplado a nivel metodológico hace referencia a los aspectos éticos asociados a la investigación. Para el desarrollo de la misma, se ha hecho una valoración de las implicaciones éticas guiados por los principios establecidos por Bickman y Rog (1997), que plantean la necesidad de interrogarse sobre el consentimiento voluntario de los participantes, la privacidad, la confidencialidad y el anonimato; así como, la identificación de otros elementos de riesgo vinculados a la investigación. De acuerdo con esto, dado el carácter público de las referencias bibliográficas con que se ha trabajado, no ha sido necesario plantear la obtención de autorizaciones o consentimientos de ningún tipo. Respecto a los posibles elementos de riesgo de la investigación, no se han detectado riesgos específicos vinculados a ésta. Sin embargo, se ha velado por la calidad de la información con que se trabajaba, basando las revisiones documentales siempre en fuentes primarias.

Resultados y discusión⁴

Para la identificar los principios y dimensiones del marco de calidad, hemos analizado un total de 77 referencias documentales⁵, de las cuales se han podido extraer 1.640 elementos que nos han ayudado a definir dichos principios, dimensiones y criterios de calidad. Si se desagrega en cada una de las iteraciones hechas observamos los datos siguientes:

Figura 2. Elementos identificados en cada una de las 9 iteraciones



Los elementos recopilados en la revisión bibliográfica han incluido a cualquier aspecto que oriente sobre la calidad en los Servicios Sociales Básicos en general y en los SBAS específicamente. La formulación de estos elementos, en cada una de las referencias consultadas, era muy dispar. En algunos casos estaba planteado en términos genéricos y globales, como, por ejemplo, la importancia de la «Eficiencia» en los servicios sociales; en otros estaban totalmente concretados y operativizados, plenamente aplicable al servicio como criterio de calidad, como por ejemplo la necesidad de la «Mejora de los sistemas de información para asignar los recursos de forma más eficiente: toma de decisiones basadas en la distribución de los recursos». Esta ha sido la materia prima con que hemos confeccionado la propuesta de marco de calidad para los SBAS.

Asimismo, hay que indicar que algunos de estos conceptos han aparecido sistemáticamente en todas las iteraciones. Éste hecho nos ha confirmado la importancia de dichos elementos, y por tanto, la necesidad de incorporarlo a la propuesta de marco de calidad, ya sea como principio o dimensión. A modo de ejemplo, temas como la actuación y la formación de los profesionales han aparecido sistemáticamente (Fernández y Ares, 2002; Fernández y Martínez, 2003; Salvador, 2003; Villa, 2011), otro aspecto transversal ha sido la implicación y la participación de las personas usuarias en los servicios (Munday, 2001; Pastor, 2004; Ruiz y Cuéllar, 2013). También hay un grupo de elementos que sólo ha aparecido en una parte de las iteraciones y, para poder valorar su incorporación al marco de calidad (como principio o como dimensión), hemos tenido en cuenta su alineamiento con el actual marco normativo de los SBAS.

Por otro lado, hay que destacar que se ha realizado un análisis diferenciado de los aspectos vinculados con la gestión (las 6 primeras iteraciones) y los elementos más directamente relacionados con la atención a la persona, o en lo que ésta debería experimentar⁶ la persona usuaria durante la prestación del servicio (las 3 últimas iteraciones).

En el primer bloque de elementos vinculados con la gestión del servicio, correspondiente a las 6 primeras iteraciones, inicialmente se han propuesto 25 agrupadores conceptuales (10 principios y 16 dimensiones), surgidos de los elementos previamente identificados, los cuales se han categorizado como principios o dimensiones:

Tabla 1. Principios y dimensiones identificadas en el marco de gestión

Elementos identificados (propuesta de agrupadores conceptuales)	Primera iteración		Segunda iteración		Tercera iteración		Cuarta iteración		Quinta iteración		Sexta iteración	
	Pr. (1)	Dim. (2)	Pr.	Dim.	Pr.	Dim.	Pr.	Dim.	Pr.	Dim.	Pr.	Dim.
Solidaridad	✓		✓		✓				✓			
Protección social	✓		✓									
Cohesión social	✓		✓									
Prevención	✓		✓		✓		✓				✓	
Universalidad			✓		✓						✓	
Equidad			✓		✓		✓				✓	
Responsabilidad social			✓		✓							
Orientación a resultados		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Buen gobierno		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Calidad de vida		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		
Centrados en la persona y su entorno		✓		✓		✓		✓		✓		✓
Participación		✓		✓		✓						
Derechos y deberes de los implicados		✓		✓		✓		✓		✓		✓
Atención integral, integrada y continua		✓		✓		✓				✓		✓
Equipos profesionales		✓		✓		✓		✓		✓		✓
Elementos materiales				✓		✓		✓		✓		✓
Accesibilidad		✓		✓				✓		✓		✓
Coordinación y trabajo en red		✓		✓		✓		✓				✓
Ética		✓		✓		✓				✓		✓
Satisfacción de los implicados en el proceso de atención				✓		✓		✓		✓		✓
Información a la persona usuaria				✓		✓		✓				
Proximidad y comunidad				✓		✓		✓		✓		✓
Innovación				✓				✓		✓		✓
Organización del servicio				✓		✓		✓		✓		✓

(1) Principios

(2) Dimensiones

Para la confección de la propuesta se ha partido de los 1.640 elementos acumulados en una base de datos. El análisis de estos ha permitido elaborar las categorías (agrupadores conceptuales) e ir confeccionando el marco de calidad (principios, dimensiones, áreas temáticas, ámbitos y criterios de calidad). Para ilustrar el proceso de creación de los agrupadores conceptuales, a modo de ejemplo, la categoría sobre los derechos y deberes ha ido evolucionando en su formulación en las sucesivas iteraciones, inicialmente esta cuestión estaba circunscrita a las personas usuarias, pero a medida que se contrastaban con más referencias, aparecía la necesidad de tener en cuenta también a los profesionales y al resto de agentes vinculados al proceso de atención. Dados todos estos inputs, esta categoría acaba formulándose como «Derechos y deberes de los implicados».

Hay que añadir que el número de elementos (agrupadores conceptuales) propuestos fruto de estas 6 iteraciones es muy elevado, la cual cosa puede condicionar la aceptación, el uso y el arraigo de esta propuesta de marco de calidad entre los profesionales y gestores de los SBAS. Dada la necesidad de dotar a la propuesta de un carácter operativo, se planteó hacer una nueva revisión de los elementos incluidos en la propuesta para llevar a cabo un proceso de reajuste y agrupación.

La revisión de los principios inicialmente propuestos se hizo teniendo presente la naturaleza de los SBAS, como servicio social que satisface unas necesidades concretas, por este motivo se han priorizado aquellos principios que orientan la tarea específica de los SBAS, evitando dar visibilidad a aquellos principios de son de carácter muy general, tales como la solidaridad o la protección social, ya que son inherentes al conjunto del sistema de servicios sociales y no permiten visualizar la esencia de los SBAS.

También, se ha buscado evitar duplicidades, es decir, que aquellos elementos que inicialmente se consideraban tanto principios como dimensiones (como es el caso de buen gobierno y la orientación a los resultados) ubicarlos específicamente como dimensiones, ya que tienen mucha más relevancia desde esta perspectiva operativa. Asimismo, en esta nueva revisión también se ha querido visualizar la relevancia de los aspectos éticos en los SBAS, aspecto que aparece transversalmente, por este motivo ha pasado a ser considerado un principio de calidad. Todos estos cambios permitieron reducir los principios del marco de calidad de los SBAS:

Tabla 2. Revisión de los principios del marco de calidad de los SBAS

Principios	Sexta iteración revisada	
	Pr.	Dim.
Cohesión social	✓	
Prevención	✓	
Universalidad	✓	
Calidad de vida	✓	
Ética	✓	

Respecto a las dimensiones inicialmente identificadas, se ha llevado a cabo un proceso similar, en el que, por ejemplo, se han integrado aspectos como la satisfacción dentro de la dimensión de orientación a resultados y la innovación dentro de la dimensión del buen gobierno. Al final de este proceso, se redujo el número de dimensiones a 9, priorizando los elementos siguientes:

Tabla 3. Revisión de las dimensiones del marco de calidad de los SBAS

Dimensiones	Sexta iteración revisada	
	Pr.	Dim.
Orientación a resultados		✓
Buen gobierno		✓
Centrados en la persona y en su entorno		✓
Derechos y deberes de los implicados		✓
Atención integral, integrada y continua		✓
Equipos profesionales		✓
Elementos materiales		✓
Accesibilidad		✓
Proximidad y comunidad		✓

Hay que hacer hincapié en que esta reorganización de principios y dimensiones, no ha supuesto eliminar ningún elemento, sino que han sido integrados como áreas temáticas dentro de estos principios y dimensiones.

En el proceso de análisis de las referencias documentales se identificó un bloque de elementos dedicados específicamente a cuestiones instrumentales como: los procesos de trabajo, las fases del proceso de atención, la protocolización de las actividades críticas o clave del servicio, el plan de atención, el

informe social, la cartera de servicios ofrecida, los sistemas de información y registro, etc. Se consideró que no era necesario dar estatus de dimensión a dichos aspectos por su vertiente instrumental, pero sí que era necesario que se visualizasen dado que aparecían sistemáticamente en toda la literatura consultada.

Por otro lado, las iteraciones de la séptima a la novena estaban dedicada a explorar específicamente aspectos vinculados con la atención a la persona, en qué es lo que una persona usuaria sería recomendable que experimentara en el servicio.

Tabla 4. Elementos ligados a la atención a la persona

Elementos identificados	Séptima iteración	Octava iteración	Novena iteración
Información: toma de decisiones informadas e información necesaria para la atención	✓		
Coordinación de los implicados y apoyo emocional	✓	✓	✓
Las implicaciones de la participación	✓		✓
Impacto en los profesionales y la organización	✓	✓	
Estimular la comunicación	✓	✓	✓
Autodeterminación de la persona usuaria	✓	✓	✓
Enfoque positivo	✓		
Instalaciones de calidad	✓	✓	
Respecto a los derechos de las personas	✓	✓	✓
Confort físico	✓	✓	✓
Avaluación		✓	
Bienestar material			✓
Desarrollo personal (proyecto vital)			✓

En este caso también ha sido necesario hacer una reorganización para reducir el número de elementos, así, por ejemplo, se ha agrupado dentro de la autodeterminación los procesos de información. También se ha detectado que la presencia del tema del confort físico aparece debido a que una parte de los documentos analizados hacen referencia a servicios que se prestan en el marco de unas instalaciones, lo cual lleva a un sesgo que es necesario neutralizar y por este motivo proponemos eliminar esta cuestión. Todos estos aspectos hacen que al final de la revisión nos limitemos a los elementos siguientes:

Tabla 5. Revisión de los elementos ligados a la atención a la persona

Elementos identificados	Novena iteración revisada
Coordinación de los implicados y apoyo emocional	✓
Las implicaciones de la participación	✓
Impacto en los profesionales y la organización	✓
Estimular la comunicación	✓
Autodeterminación de la persona usuaria	✓
Instalaciones de calidad	✓
Respeto a los derechos de las personas	✓
Desarrollo personal (proyecto vital)	✓

Una vez finalizado este proceso, se integraron los distintos elementos de las nueve iteraciones, es decir, se articularon aquellos aspectos vinculados con la gestión y los ligados a la vivencia de la persona respecto el servicio, alcanzando así el primer objetivo planteado. Como producto de esta integración se han obtenido los elementos siguientes:

Tabla 6. Integración de los elementos clave identificados en las nueve iteraciones

Dimensiones identificadas en las iteraciones 1 a 6	Aspectos identificados en las iteraciones 7 a 9
Orientación a resultados	
Buen gobierno	
Centrados en la persona y su entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de los implicados y apoyo emocional. • Las implicaciones de la participación. • Estimular la comunicación. • Autodeterminación de la persona usuaria. • Desarrollo personal (proyecto vital).
Derechos y deberes de los implicados	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto a los derechos de las personas.
Equipos profesionales	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto en los profesionales y la organización.
Elementos materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones de calidad
Atención integral, integrada y continua	
Accesibilidad	
Proximidad y comunidad	

Proponemos mantener la denominación de las dimensiones inicialmente identificadas en las seis primeras iteraciones y complementarlas con los elementos identificados desde la perspectiva de la persona usuaria, integrando estos últimos elementos dentro de las dimensiones previamente establecidas y pudiéndose visualizar la doble vertiente (gestión y atención) dentro de estas dimensiones.

Conclusiones: propuesta de marco de calidad para los SBAS

El desarrollo de este marco de calidad supone alcanzar uno de los principales objetivos que se plantearon en la investigación aquí descrita.

Por un lado, la propuesta de marco de calidad incorpora cinco principios orientadores de la calidad para los SBAS. Estos quedan operativizados de la forma siguiente:

- Universalidad: los SBAS, como puerta de entrada, deben garantizar a todo el mundo el derecho de acceso al sistema de servicios sociales y a su uso efectivo en condiciones de igualdad, equidad y justicia retributiva. La protección social, la equidad y la solidaridad son elementos que subyacen a este principio.
- Cohesión social: los SBAS que se orientan a la calidad deben de favorecer la inclusión y la integración social. Partiendo de un planteamiento polivalente, comunitario y preventivo se debe de fomentar la autonomía de las personas para que puedan vivir dignamente, atendiendo las distintas situaciones de necesidad, incidiendo en aspectos de convivencia y relación.
- Enfoque preventivo: los SBAS orientados a la calidad priorizan las acciones preventivas y un enfoque comunitario, mediante sus intervenciones buscan empoderar a las personas usuarias, evitando la cronificación de sus situaciones de vulnerabilidad.
- Calidad de vida: la finalidad última de los SBAS es contribuir al bienestar de la ciudadanía. Desde estos se busca incidir en aquellos factores que influyen en el bienestar de las personas.
- Ética: los SBAS están comprometidos con unos valores éticos fundamentados en el respeto y la protección de las personas usuarias. Los profesionales velan por la confidencialidad, la privacidad y la integridad de las personas usuarias.

Por otro, se ha identificado un conjunto de dimensiones clave para la calidad. Unos SBAS de calidad se caracterizan porque están:

- Centrados en la persona y su entorno: los SBAS evalúan las necesidades y expectativas de las personas usuarias, dan respuesta a sus cambios de situación, proporcionan los apoyos adecuados para que la persona pueda desarrollar su proyecto vital y personalizan sus intervenciones.
- Son accesibles. Dada la función de puerta de entrada al sistema de servicios sociales, se debe velar por la accesibilidad, a todos los niveles, de las personas usuarias, eliminando las posibles barreras de cualquier tipo que impidan o dificulten esta accesibilidad.
- Orientados a la atención integral, integrada y continua. Unos SBAS de calidad promueven una mirada holística de la persona usuaria, la cual es concebida como un sistema complejo, con necesidades multidimensionales, que requiere de un enfoque multidisciplinario y de una buena coordinación entre servicios.
- Orientados a la proximidad y a la comunidad. Los SBAS han de establecer una relación de proximidad con las personas usuarias y basarse en un enfoque comunitario. Se busca favorecer que la persona permanezca en su entorno habitual y que esté activa en su comunidad.
- Orientados a los equipos profesionales. Unos SBAS de calidad inciden, gestionan, desarrollan, potencian, dan apoyo y cuidan a sus profesionales. El ente local ha de promover una cultura de compromiso, desarrollo y aprendizaje continuos dentro de los equipos profesionales para generar un beneficio en todos los implicados.
- Orientados a los derechos y deberes de los implicados. Unos SBAS orientados a la calidad son aquellos que velan por los derechos y deberes de las personas usuarias, así como del resto de personas implicadas en el proceso asistencial.
- Orientados al Buen gobierno. Los SBAS orientados a la calidad deben operar sobre la base la apertura y la transparencia, la eficiencia, la eficacia y la rendición de cuentas. La prestación de servicios se ha de basar en la coordinación de las autoridades públicas, los interlocutores sociales y los grupos de interés respecto al diseño, la financiación y la prestación de servicios.
- Orientados a los resultados. Los SBAS orientados a la calidad ofrecen servicios que consiguen resultados, centrándose en los beneficios para las personas usuarias y otros grupos de interés. La prestación del servicio se debe de optimizar en base a evaluaciones periódicas que velan por la mejora continua del servicio.
- Gestionen los elementos materiales. Unos SBAS orientados a la calidad ofrecen unas instalaciones adecuadas y confortables, que respeten las normas de salud y seguridad.

Figura 3. Propuesta de marco de calidad para los SBAS



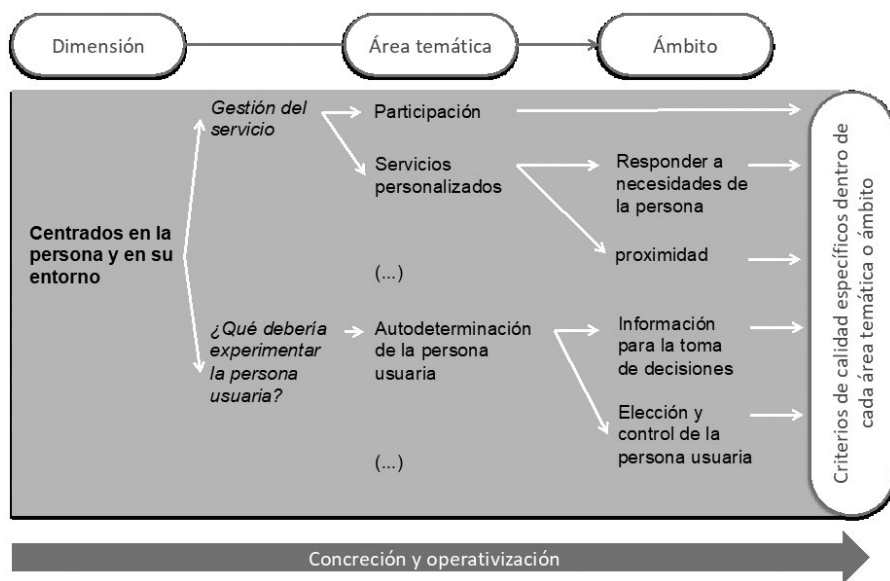
Hay que destacar que esta propuesta (Figura 3) se ha elaborado partiendo de la evidencia científica seleccionada durante la revisión bibliográfica que se ha realizado, por lo tanto, las dimensiones y criterios de calidad identificados son un reflejo del contexto actual, en el futuro, se si replica esta metodología, pueden surgir otros aspectos prioritarios, fruto del proceso evolutivo que viva el sector. Asimismo, dado el bajo número de referencias documentales específicas que se ha encontrado sobre los SBAS, ha sido necesario nutrirse de referencias de carácter más genérico dentro del ámbito de servicios sociales.

Por otro lado, también se ha buscado que el número de principios y dimensiones propuestos sea manejable y que se centre en aspectos clave, de acuerdo con la producción científica o institucional analizada. Hay que indicar que además de los principios y dimensiones, también se ha identificado un bloque de elementos que específicamente se han centrado en la organización del servicio.

En la confección de dicha herramienta se ha priorizado una mirada desde el mesosistema y el microsistema, buscando aportar elementos que sean abordables en el día a día de los profesionales de los SBAS, de esta forma se facilitan los procesos de mejora derivados del uso de esta herramienta. También, en esta propuesta inicial de marco de calidad, se ha buscado incorporar el máximo número de elementos identificados (áreas temáticas, ámbitos y criterios de calidad), con grados dispares de exigencia, con el objetivo de más adelante ponerlos a debate y contrastarlos con los profesionales expertos en el ámbito de los servicios sociales básicos, para así depurarlos y también fijar el nivel de exigencia adecuado que incentive los procesos de mejora de los SBAS. De acuerdo con el segundo objetivo planteado, este trabajo ha permitido tejer la propuesta de marco de calidad, identificando dentro de cada dimensión las áreas temáticas, así como los ámbitos vinculados con la calidad en cada

dimensión, el propósito de este trabajo ha sido la articular los criterios de calidad y estructurar la propuesta de marco de calidad para los SBAS, alcanzando así el segundo gran objetivo de la investigación.

Figura 4. Ejemplo de la estructura y parte del contenido de una dimensión del marco de calidad para los SBAS



Esta propuesta de marco de calidad es un punto de partida, aporta una reflexión a nivel conceptual, que requiere ser testada a nivel práctico. Para vencer esta limitación, necesariamente ha de plantearse un proceso de consulta con profesionales, personas usuarias y gestores para poder seleccionar los elementos que constituyan una primera versión depurada del mismo, de esta forma podrá usarse para evaluar la calidad de los servicios que se ofrecen en los SBAS y elaborar planes de mejora para dichos servicios basados en las dimensiones, áreas temáticas o criterios. Se plantea que esta herramienta puede usarse de manera integral, o en función de las dimensiones donde el ente local esté interesado en mejorar. En definitiva, se ha buscado proporcionar a los equipos profesionales una herramienta que les pueda servir de ayuda en sus procesos de mejora en los SBAS u otro tipo de servicio social básico.

1. Los Servicios Básicos de Atención Social (SBAS) es una terminología propia de la Cartera de Servicios Sociales Catalana (DASC, 2010). Se han identificado denominaciones distintas en función de la comunidad autónoma para este tipo de servicios, así podemos encontrar referencias a: los servicios sociales comunitarios, los servicios sociales municipales, servicios sociales de atención primaria, etc. Sus principales funciones son atender las necesidades sociales más inmediatas, generales y básicas de las personas, familias y grupos. Contribuye a la prevención de problemáticas sociales y a la integración de las personas en situaciones de riesgo o exclusión.
2. Para la identificación de las referencias documentales a analizar se ha accedido a distintos servicios de documentación, bases de datos, fondos documentales de asociaciones vinculadas con la calidad y los servicios sociales, así como organismos públicos vinculados con políticas sociales. A continuación detallamos específicamente los repositorios en los que se han identificado documentos relacionados con la investigación son: el *Centro de documentación y estudios de la Fundación Eguía Careaga* (SIIS), DIXIT (Departament de Treball, Afers Socials i Famílies), Dialnet, TDX (Tesis doctorals en xarxa), la *Sociedad Española de Calidad Asistencial* (SECA), *Asociación Española para la Calidad* (AEC), el *Research Excellence Framework* (REF), *ResearchGate*, el *Social Care Institute for Excellence* (SCIE), *National Institute for Health and Care Excellence* (NICE), el *European Social Network* (ESN), la *Care Quality Commission* (CQC) y la Comisión Europea, acotando la búsqueda en el ámbito de la calidad en los servicios sociales.
3. Estructura utilizada en el Modelo: *A voluntary european quality framework for social services* (Social Protection Comitée, 2010).
4. Dadas las características de la investigación, para facilitar la comprensión de la misma, proponemos presentar de forma conjunta los resultados y la discusión.
5. Las 77 referencias documentales que han servido de base para la construcción del marco de calidad no se han incluido en la bibliografía del presente artículo, dado que el objeto del mismo es presentar el proceso de confección del marco de calidad. Las personas interesadas pueden contactar con el autor para acceder a dicha relación de títulos.
6. Término utilizado por la *Care Quality Commission* (CQC, 2010)

Bibliografía

- ANDRÉU, J. (2000). Las técnicas de análisis del contenido: una revisión actualizada. *Fundación Centro Estudios Andaluces*, Universidad de Granada. 10, (2), p. 1-34.
- BICKMAN, L., y ROG, D. (1997). *Handbook of Applied Social Research Methods*, California: SAGE Publications, Inc.
- CÁNOVAS, F., y PARDAVILA, B. (2004). *La gestión de la calidad en los servicios sociales*, Madrid: Imseroso.
- Care Quality Commission & Leicestershire Partnership NHS. (2010). *The CQC Essential Standards of Quality and Safety*. Recuperado de: http://www.leicspart.nhs.uk/Library/TheCQCEssentialStandardsOfQualityandSafetyPoster_FinalVersion3_Feb13.pdf
- Care Quality Commission. (2017). *Key lines of enquiry, prompts and ratings characteristics for adult social care services*. Recuperado de: <https://www.cqc.org.uk/sites/default/files/20171020-adult-social-care-kloes-prompts-and-characteristics-showing-changes-final.pdf>

- Departament d'Acció Social i Ciutadania. (2010). *Decret 142/2010 pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011*, Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- FANTOVA, F. (2000). Gestión de la calidad en Servicios sociales: una aproximación a la calidad en el ámbito de la intervención social (La calidad en la gestión de programas de acción social a debate). En J. Hernández, y otros, *El imperativo de la calidad en la acción social* (p. 31-61). Madrid: Cáritas Española.
- FERNÁNDEZ, R., y MARTÍNEZ, A. (2003). Personas, conocimiento e innovación en servicios sociales. En M. Setién y E. Sacanell, *La calidad de los servicios sociales: conceptos y experiencias* (p. 59-94). Valencia: Tirant Lo Blanc.
- FERNÁNDEZ, T., y ARES, A. (2002). *Servicios Sociales: dirección, gestión y planificación*, Madrid: Alianza Editorial.
- HAYES, B. (2009). *Cómo medir la satisfacción del cliente: diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadístico*, México: Alfaomega.
- MEDINA, M., y MEDINA, E. (2010). *Gestión de la calidad en servicios sociales*, Murcia: Diego Marin.
- MUNDAY, B. (2001). Los usuarios de los servicios sociales: ¿de clientes a compradores? *Revista de Treball Social*. (163), p. 6-48.
- PASTOR, E. (2004). La participación ciudadana en el ámbito local, eje transversal del trabajo social comunitario. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*. (12), p. 103-137. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2004.12.6>
- RUIZ, J., y CUÉLLAR, E. (2014). La gestión de la calidad en las Administraciones Públicas españolas. Balance y perspectivas. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*. (10), p. 92-108.
- SACANELL, E. (1994). El concepto de calidad en la gestión de los servicios sociales. *Zerbitzuan*. (26), p. 63-88.
- SALVADOR, M. (2003). Criterios de calidad en los servicios de atención a las personas. En M. Setién y E. Sacanell, *La calidad de los servicios sociales: conceptos y experiencias* (p. 147-176). Valencia: Tirant Lo Blanc.
- SERRA, A. (2000). *Gestió dels serveis socials locals: manual bàsic de referència*, Barcelona: Diputació de Barcelona. Área de Serveis Socials.
- SESCAM. Servicio de Salud de Castilla-La Mancha. (2009). *Manual de calidad asistencial. Servicio de Salud de Castilla*. Recuperado de: http://calidadasistencial.es/images/gestion_soc/documentos/23.pdf
- The Social Protection Committee. (2010). *A voluntary European quality framework for social services*. Recuperado de: <http://vps51229.ovh.net/aedh.dev/wp-content/uploads/2010/10/A%20voluntary%20european%20quality%20framework%20for%20social%20services%20octubre%202010%20%28social%20protection%20committee%29.pdf>
- Universidad de Zaragoza. (2009). *Jornadas sobre servicios sociales y calidad. Recursos documentales*, Zaragoza: Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo.
- VILLA, M. (2011). Ordenació i gestió dels serveis socials. En Pelegrí, X. (Ed.), *Els serveis socials a Catalunya. Aportacions per al seu estudi* (p. 83-104). Lleida: Edicions de la Universitat de Lleida.