

Resultados de la encuesta sobre la situación de la Gestión de la Calidad en las ONGs de atención al drogodependiente asociadas a la UNAD.

Índice

1	INTRODUCCIÓN.	3
1.1	OBJETIVO DEL DOCUMENTO.	3
2	EXPOSICIÓN DE RESULTADOS.	4

1 Introducción.

1.1 *Objetivo del documento.*

El documento contiene la exposición de los resultados de la encuesta que, a través de Internet (<http://calidad.unad.org/encuesta>) y desde el 19 de diciembre de 2.005 hasta el 27 de enero de 2.006, ha sido cumplimentada por las organizaciones asociadas.

La encuesta estaba orientada a determinar:

- El grado de interés que despierta el tema de la Calidad en las organizaciones.
- Las ventajas que las organizaciones esperarían de la implantación de un Sistema de Calidad.
- El grado de conocimiento actual de las organizaciones sobre el concepto Calidad.
- La disposición de las organizaciones para la adopción de Sistemas de Calidad.
- Las actividades que se están llevando a cabo por las organizaciones en relación con este asunto.
- Las dudas, los inconvenientes, los frenos al fin y al cabo, que encuentran las organizaciones a la hora de decidirse a implantar un Sistema de Calidad.

La encuesta se realizó mediante un formulario que fue cumplimentado de forma anónima y voluntaria a través de Internet.

Con el fin de contrastar y ayudar a la interpretación de los resultados obtenidos, se efectuaron además tres entrevistas personales con otras tantas ONGs asociadas a UNAD representantes de tres realidades distintas en cuanto a objetivos, dimensión y situación respecto a la Calidad.

2 Exposición de resultados.

Han contestado a la encuesta 76 organizaciones de las más de 300 que están asociadas, lo que representa aproximadamente un 25%. Este dato garantiza la alta fiabilidad de los resultados.

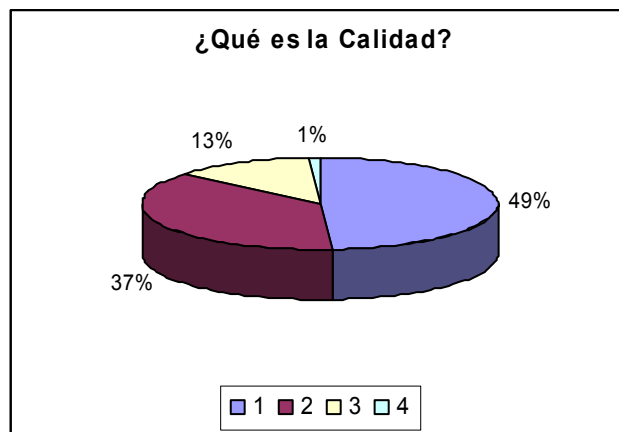
Tan amplia participación se ha debido a la labor de difusión llevada a cabo brillantemente por la UNAD, y demuestra el interés, tanto de la propia UNAD, como de las organizaciones que la componen.

A continuación se presentan los resultados de la encuesta:

Pregunta 1:

La Calidad es, para su organización y desde su punto de vista:

1. **49%** - Una actividad prioritaria en la que ya estamos trabajando.
2. **37%** - Un reto a afrontar en los próximos años.
3. **13%** - Una asignatura pendiente.
4. **1%** - No me interesa este asunto, por ahora.

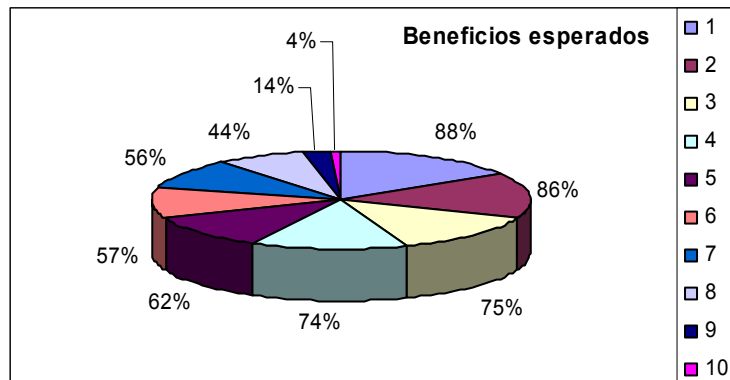


Pregunta 2:

¿Opina que, si su organización implanta un Sistema de Calidad, obtendría como beneficio ... (puede marcar más de una)?

1. **88%** - La Organización podría conocer el grado de consecución de objetivos diversos mediante el uso de indicadores.
2. **86%** - La Organización podría conocer cuáles de las prácticas que se llevan a cabo son más eficaces / eficientes y cuáles otras lo son menos.
3. **75%** - La Organización podría conocer los errores que comete y subsanarlos.
4. **74%** - La Organización obtendría información sobre la satisfacción de los destinatarios de sus esfuerzos.
5. **62%** - La Organización podría conocer hasta qué punto se han logrado los objetivos generales de la Organización.
6. **57%** - La Organización podría conocer hasta qué punto se han logrado los objetivos de Calidad.
7. **56%** - La Organización obtendría información sobre la satisfacción de los asalariados.

8. **44%** - La Organización obtendría información sobre la satisfacción de los voluntarios.
9. **14%** - Otros
10. **4%** - Poca cosa, en realidad no nos hace falta.

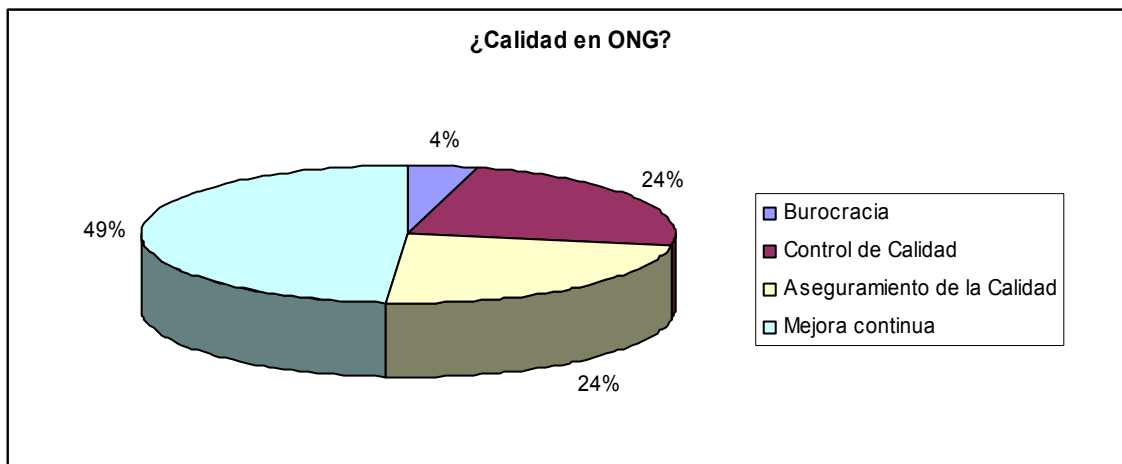


Pregunta 3:

¿Qué entiende usted por Calidad en una ONG de atención a drogodependientes?

Para esta pregunta se solicitaba contestación por texto libre. Ahora bien, para facilitar su análisis, las 72 respuestas recibidas se han agrupado según la siguiente clasificación:

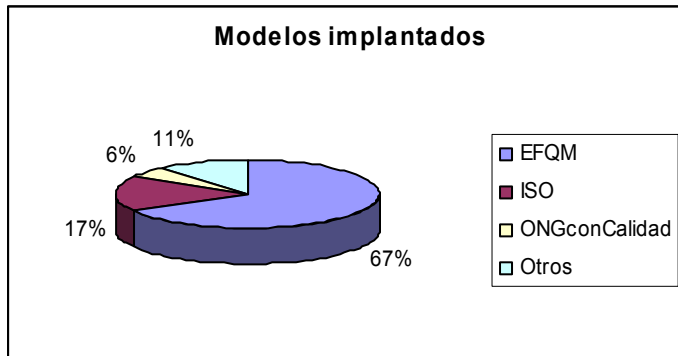
- Burocracia: La Calidad es percibida como un sistema administrativo que aporta poco valor.
- Control de Calidad: En este caso, la Calidad es percibida como un sistema de evaluación de los servicios que se proporcionan.
- Aseguramiento de la Calidad: Esta acepción ha sido utilizada en aquellas respuestas que entendían la Calidad como un medio de garantizar la consecución de unos objetivos.
- Mejora continua: Por último, estas respuestas se referían a la Calidad como un proceso, mecanismo o sistema para conseguir evolucionar positivamente tanto la Organización como los servicios que prestan.



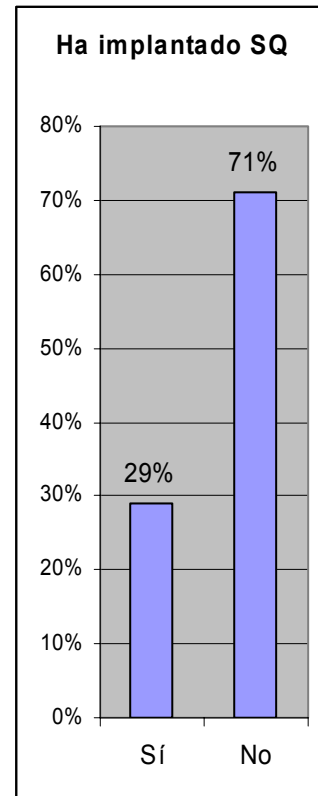
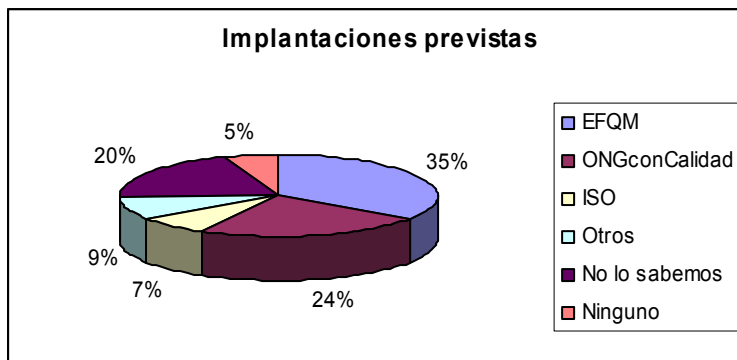
Pregunta 4:

¿Su organización ha implantado/está implantando alguna Norma o Sistema de Calidad (SQ)?

□ **29%** - Sí



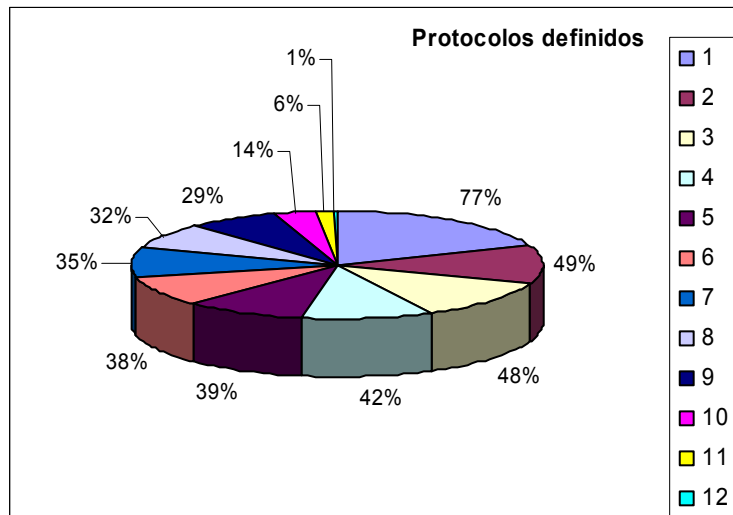
□ **71%** - No



Pregunta 5:

¿Su organización tiene definidos por escrito unos protocolos de actuación para ... (marque los que considere oportunos)

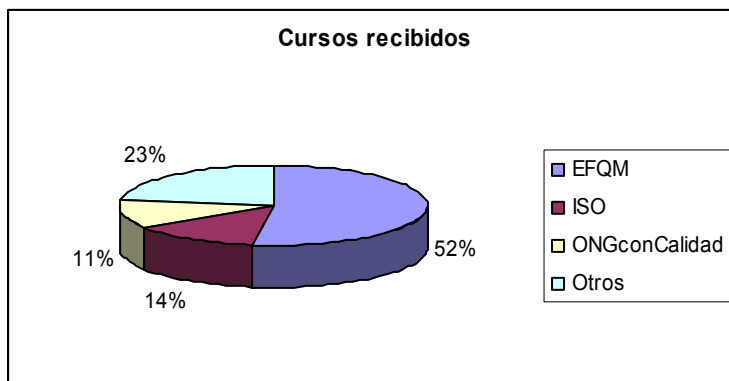
1. **77%** - ... la atención a los usuarios?
2. **49%** - ... la atención a los familiares de los usuarios?
3. **48%** - ... las tareas administrativas habituales?
4. **42%** - ... la gestión de incidencias?
5. **39%** - ... la evaluación?
6. **38%** - ... la formación?
7. **35%** - ... la gestión de personas remuneradas (modos de selección, de reconocimiento profesional, ...)?
8. **32%** - ... los procesos de comunicación interna?
9. **29%** - ... la gestión del voluntariado?
10. **14%** - En proceso de implantación
11. **6%** - Mi organización no utiliza ningún tipo de protocolo.
12. **1%** - NS/NC.



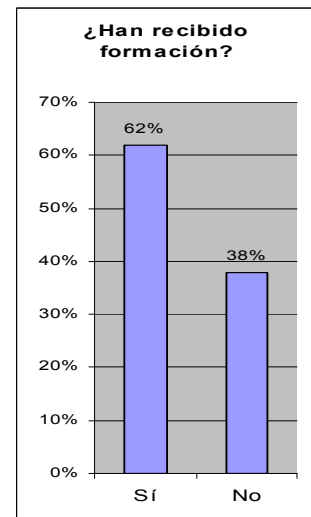
Pregunta 6:

¿Los profesionales de su organización han recibido algún tipo de formación sobre Calidad?

62% - Sí



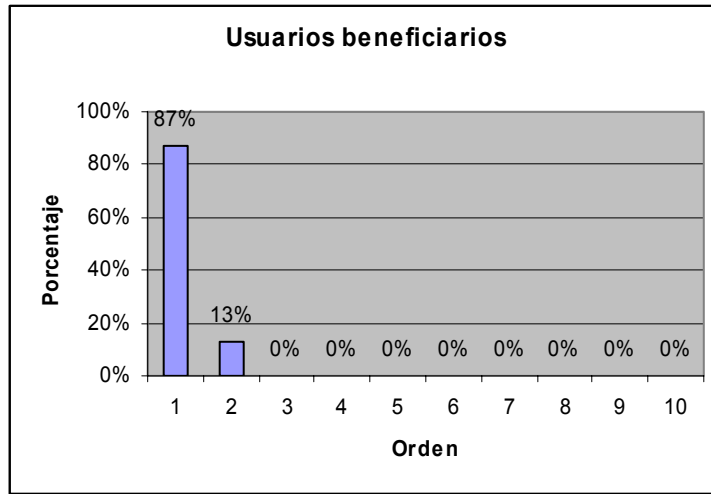
38% - No



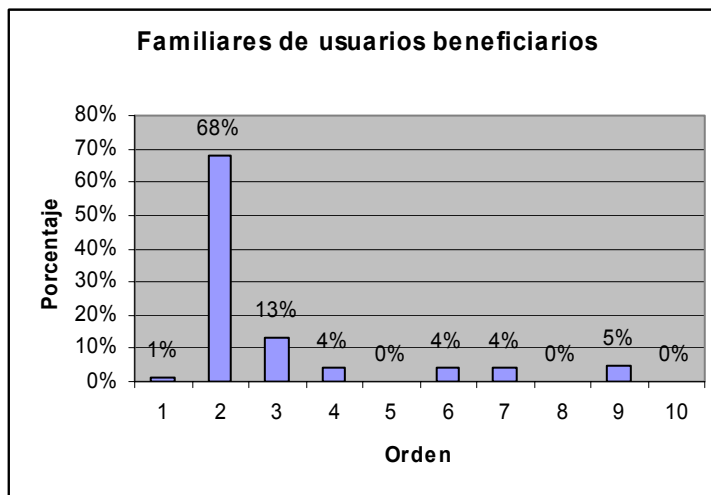
Pregunta 7:

¿En qué medida su organización considera destinatario de sus esfuerzos a ... (por favor, ordénelos de primero a décimo)

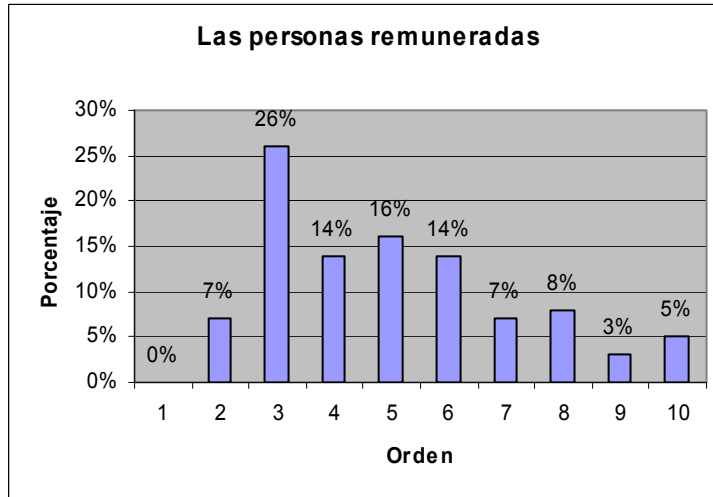
- ... los usuarios / beneficiarios de la organización?



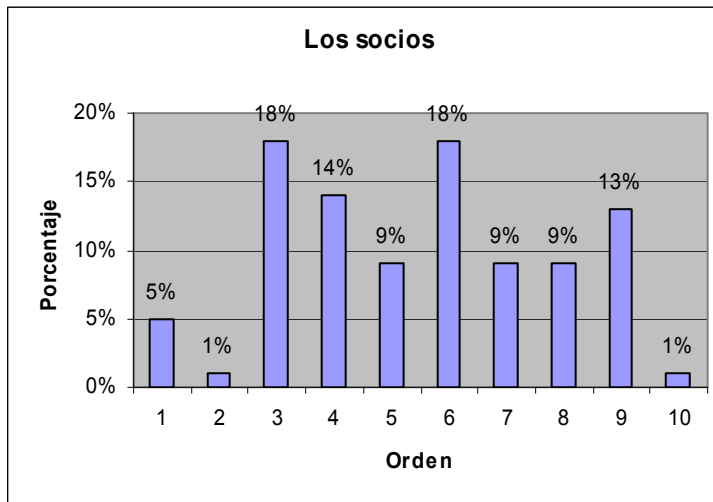
- ... los familiares de los usuarios / beneficiarios de la organización?



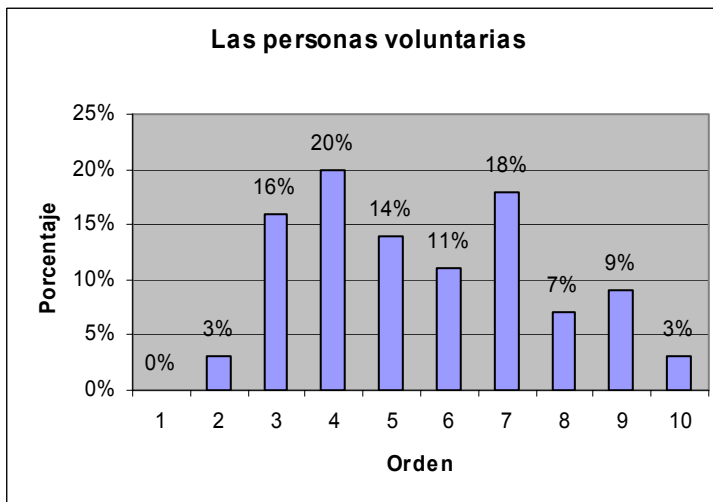
- ... las personas remuneradas de la organización?



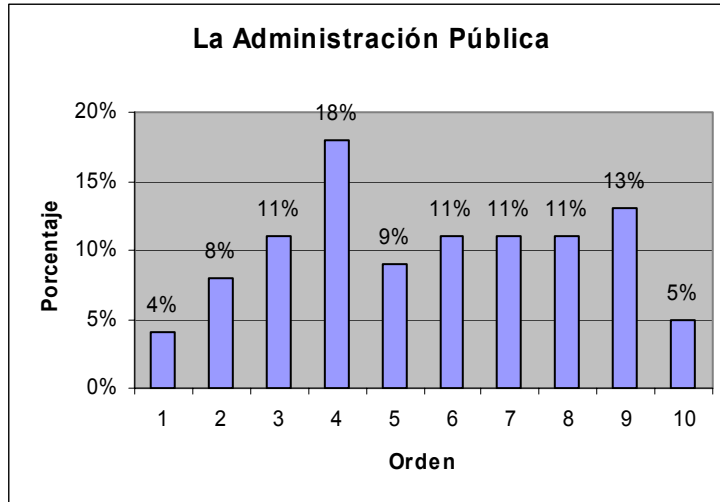
- ... los socios?



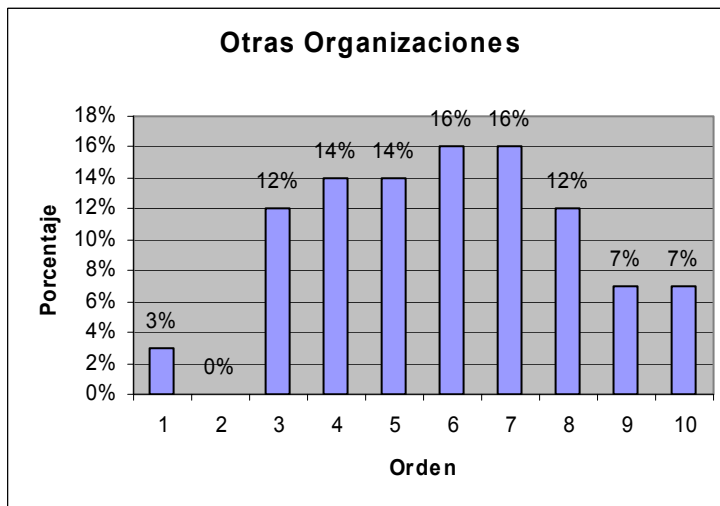
- ... las personas voluntarias de la Organización?



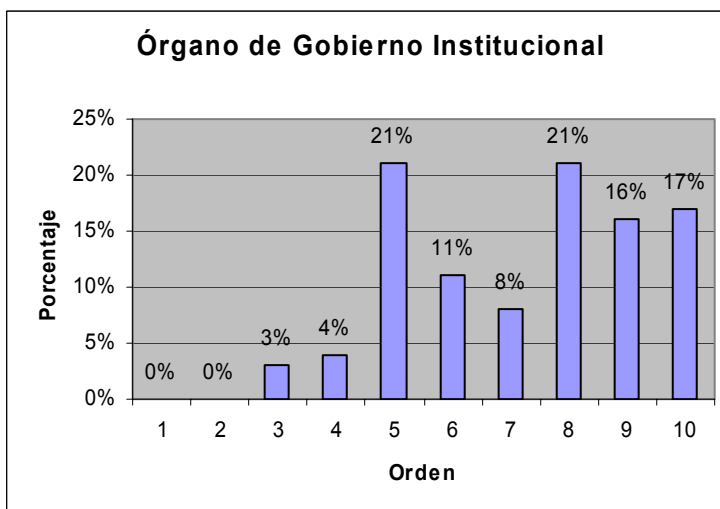
- ... la Administración Pública?



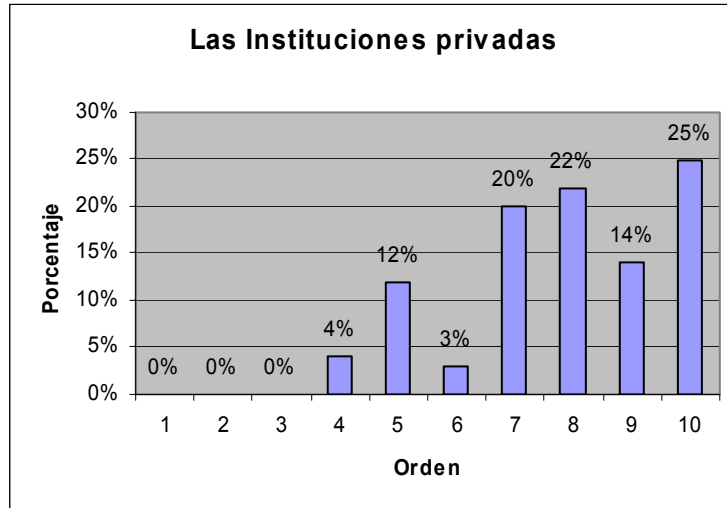
- ... otras Organizaciones con las que se relaciona su Organización?



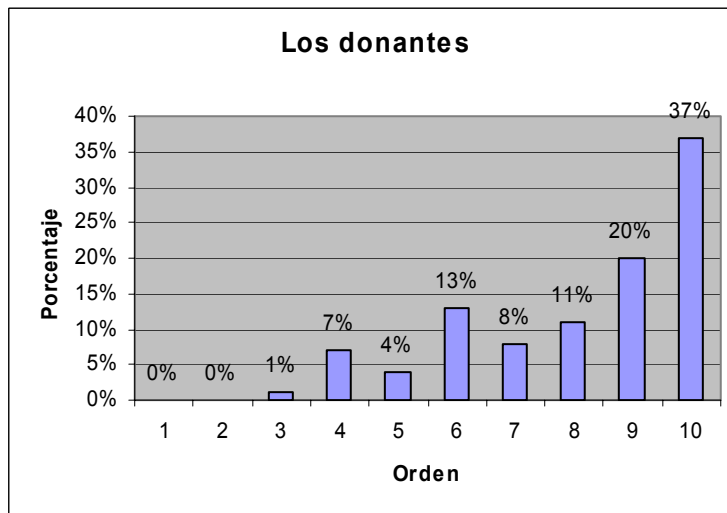
- ... el Órgano de Gobierno Institucional?



- ... las Instituciones Privadas?



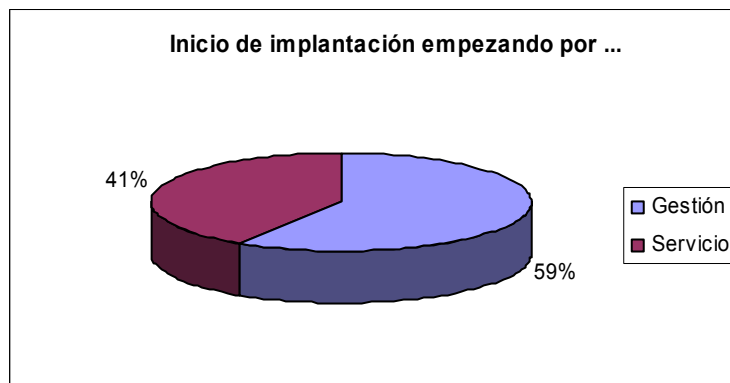
- ... los donantes?



Pregunta 8:

Si hoy decidiera comenzar un proceso de mejora de la Calidad en su organización, ¿por dónde empezaría?

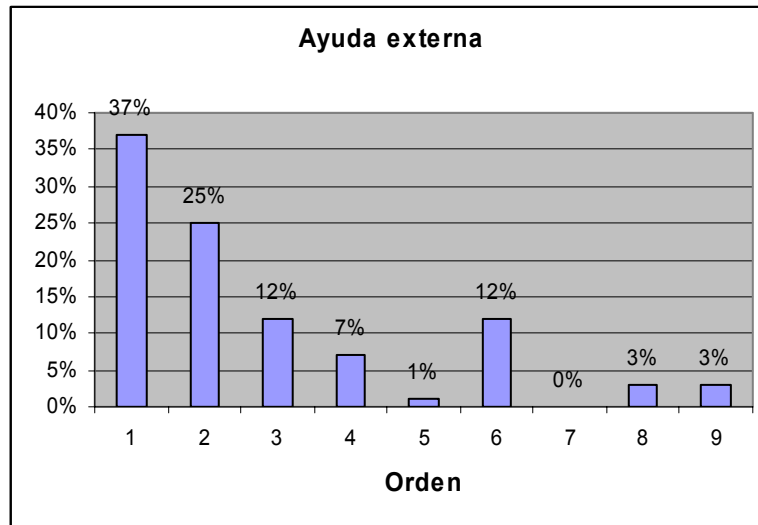
- **59%** - Se preocuparía por mejorar el servicio proporcionado a los beneficiarios.
- **41%** - Se inclinaría por tener una mejor gestión de la Organización.



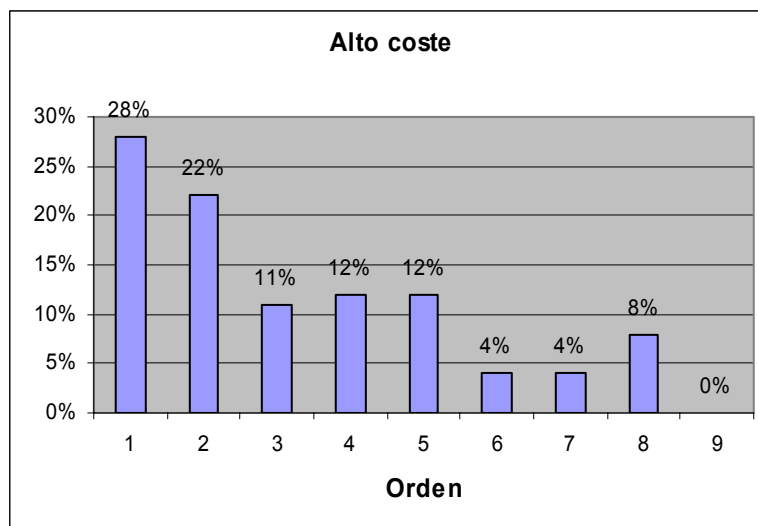
Pregunta 9:

¿Cuáles son los aspectos que impiden a su organización decidirse por implantar un Sistema de Calidad? Por favor, ordénelos de primero a noveno.

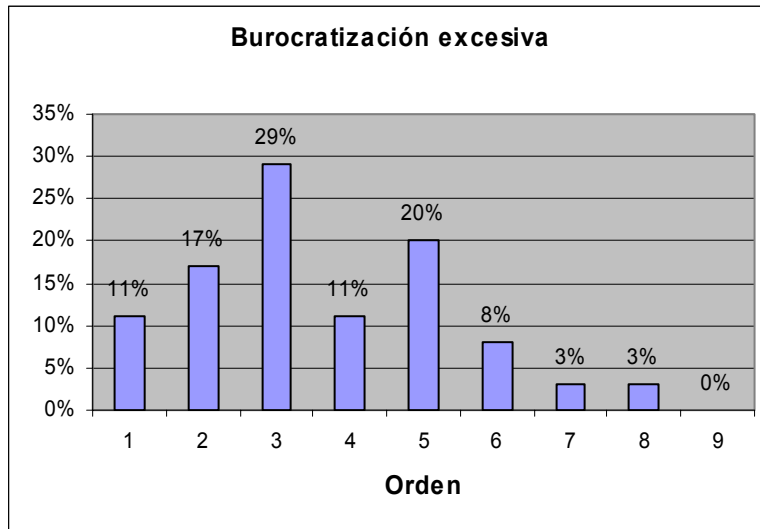
- Necesidad de más ayuda externa (económica, soporte en tareas, ...)



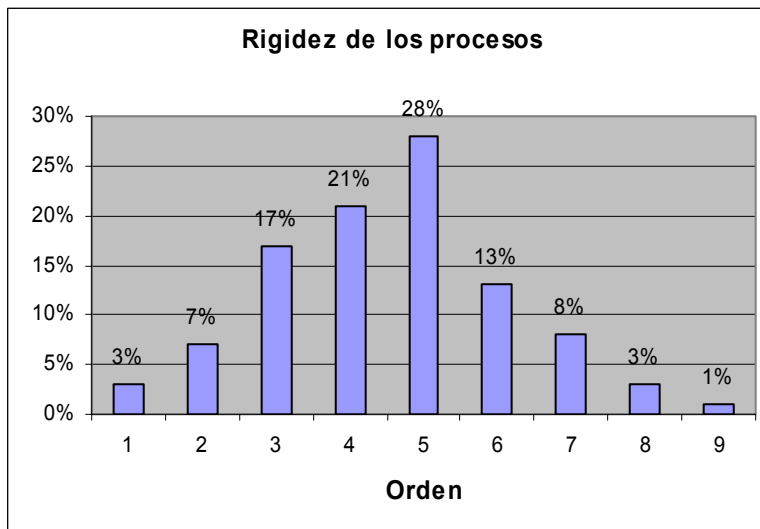
- Alto coste, tanto en recursos humanos como materiales



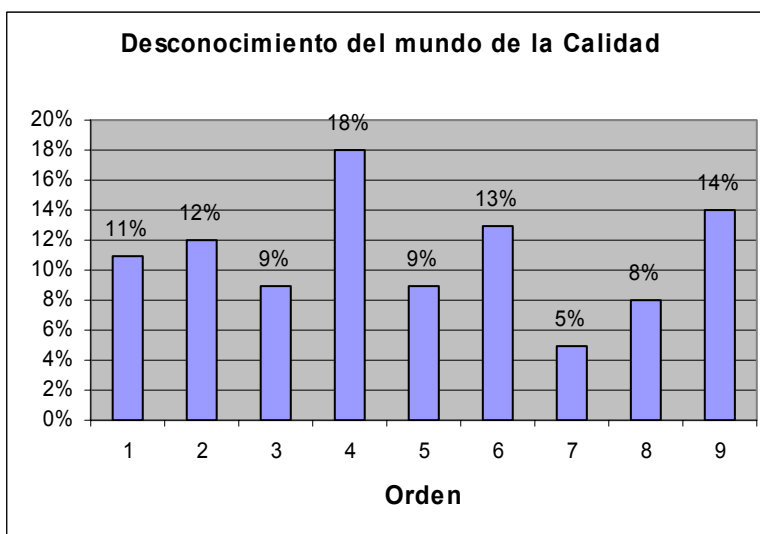
□ Sensación de burocratización excesiva



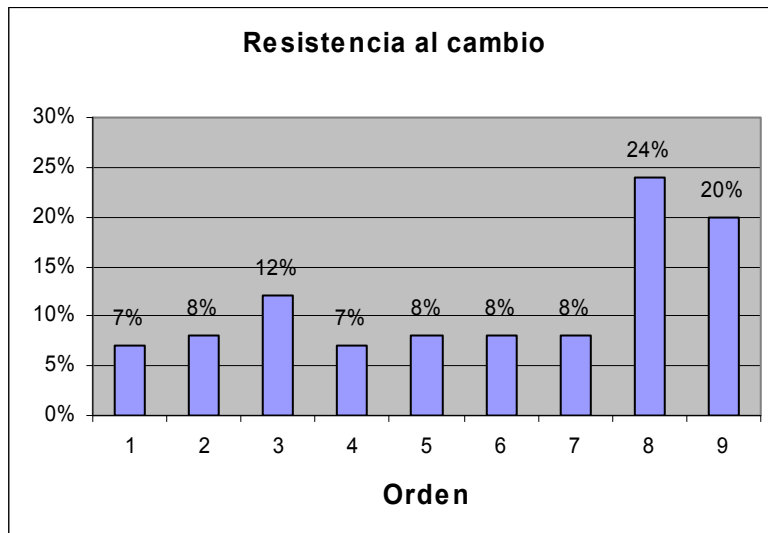
□ Sensación de rigidez de los procesos



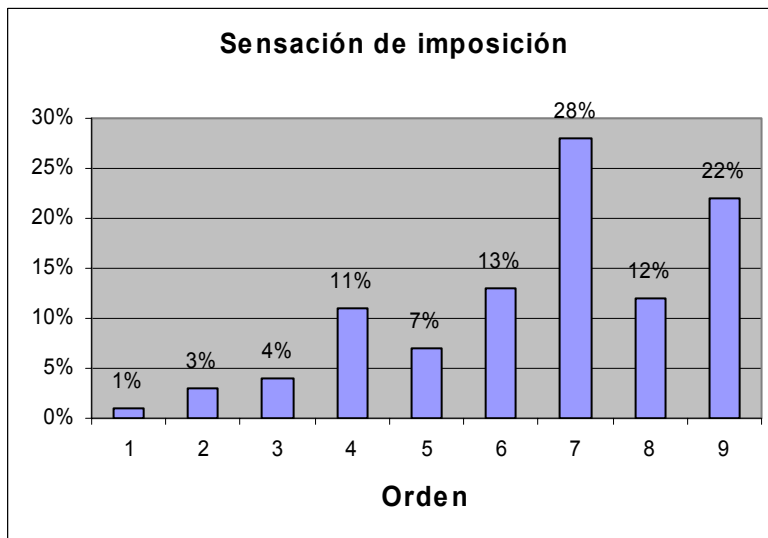
□ Desconocimiento del mundo de la Calidad



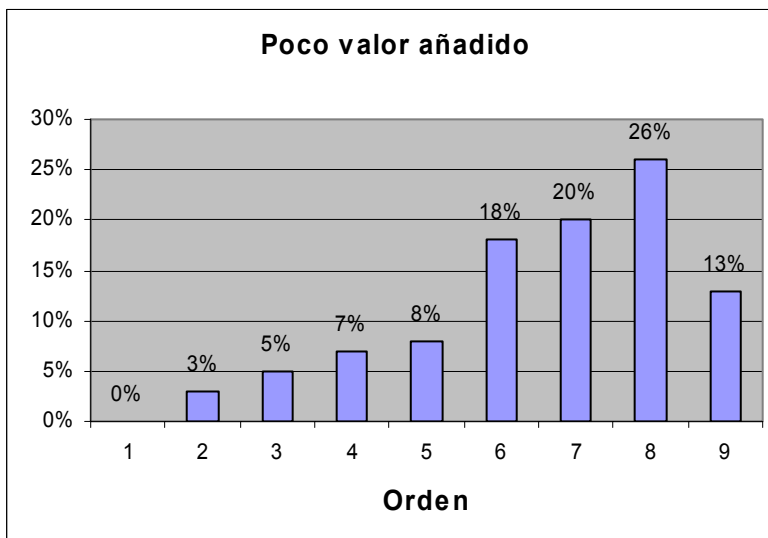
□ Resistencia al cambio por parte del personal de la Organización



□ Sensación de imposición



□ Sensación de poco valor añadido (es un coste, más que una inversión)



□ Al no buscar beneficio económico, no son sistemas adecuados para ONGs

