

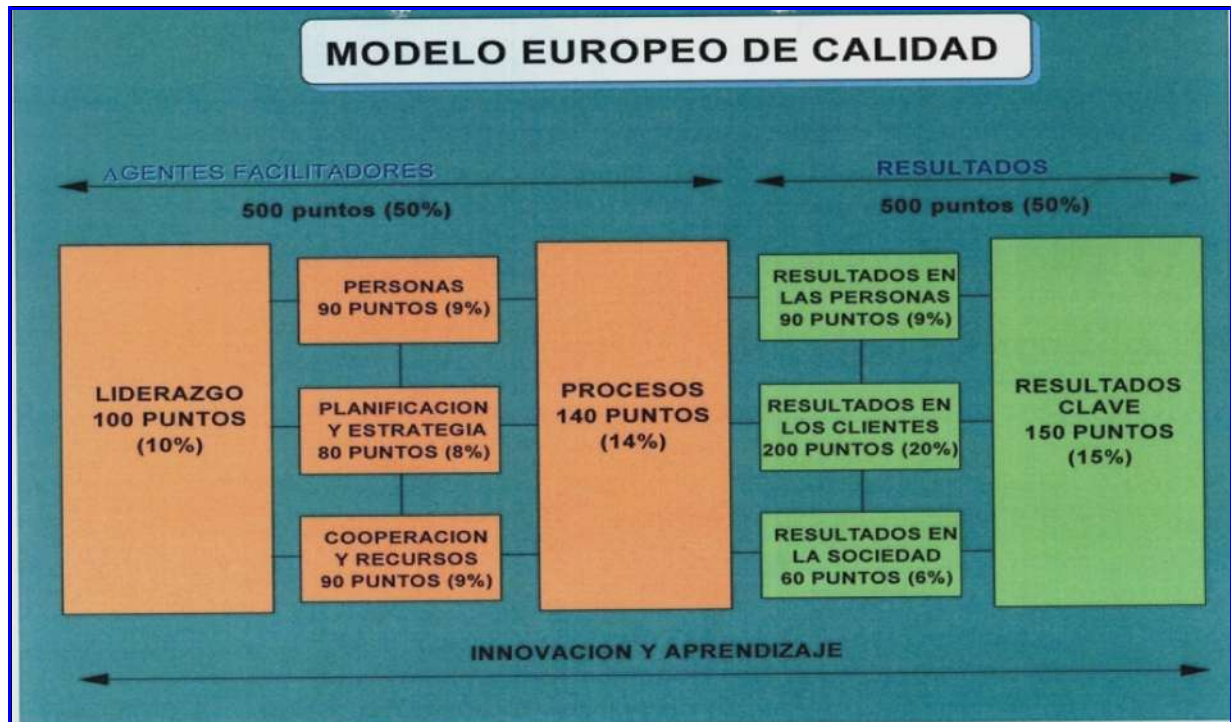


INDICADORES DE CALIDAD PARA EL CENTRO SMM DE FONT PICANT.

1º ENCUESTA A LOS PROFESIONALES OCTUBRE 2007.

1 – INTRODUCCIÓN.

Los indicadores europeos de calidad aconsejan de acuerdo con el cuadro facilitado por la CE:



Medir la Calidad de “la empresa” en acuerdo con un sistema de “puntuación”, que suma el 100% de la valoración, (suma de todos los “agentes facilitadores” y “resultados”) completa un total 1000 puntos, los cuales se reparten en mitades. Estos apartados incluyen a la Innovación y el Aprendizaje en todo el proceso de evaluación.

De acuerdo con estas directivas europeas para la autoevaluación hacia la excelencia, se ha elaborado una primera encuesta de opinión sobre Calidad a los profesionales contratados por la Fundación FP, con la excepción de los 2 auxiliares, a quienes se le preguntó – en línea con las preguntas realizadas a las personas usuarias un mes antes – sobre aspectos relacionados con el liderazgo, la organización, la consideración sobre el personal, los procedimientos y la formación.



2 – MATERIALES Y MÉTODOS.

2.1 - 20 PREGUNTAS CRÍTICAS A LA ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN.

Se presentó a la reunión mensual del grupo de gestión (11 personas) un listado de 20 preguntas dispuestas en 2 cuestionarios y tres preguntas abiertas más, siguiendo la evaluación iniciada en octubre por los usuarios.

TABLA 1 – Opiniones sobre Agentes Facilitadores:

Opinión con una cruz del 1 al 5 para las siguientes frases:	1	2	3	4	5
01 – La dirección fomenta y promueve una cultura de Calidad.					
02 – La dirección participa activamente en acciones de mejora.					
03 – La dirección es participativa y predica con el ejemplo.					
04 – La dirección reconoce y recompensa por el esfuerzo de sus trabajadores.					
05 – Existe una clara definición de cada persona en la organización.					
06 – Existe una trasmisión veraz y completa de la información para las tareas.					
07 – Se fomenta el intercambio de los profesionales entre sí.					
08 – Se fomenta la actividad y el contacto con profesionales externos.					
09 – Se fomenta la iniciativa para la formación del personal fuera del centro.					
10 – Se fomentan las actividades de auto aprendizaje para el personal.					
11 – La dirección vela por el estímulo profesional indicando áreas de mejora.					
12 – El personal se siente reconocido cuando propone o realiza mejoras.					
13 – El personal recibe respuestas rápidas y claras por sus propuestas					
14 – La dirección comparte su información con los profesionales de FP.					
15 – El centro tiene un programa de sensibilización en seguridad, salud y MA					
16 – La dirección realiza esfuerzos para mejorar la calidad en las condiciones de trabajo de sus empleados					
17 – La dirección vela por horarios, tiempos y descansos del personal.					
18 – Los profesionales tienen acceso a la opinión de los usuarios por el trato recibido.					
19 – El centro pone a disposición los libros y documentos necesarios.					
20 – El centro cumple con las normativas en materia asistencial y formativa					
Total de puntos (máximo 100 – mínimo 20)					

Los cuestionarios (semejantes a los utilizados por otros estamentos oficiales del estado) fueron repartidos para ser respondidos con una “x” entre valores de 1-5 por acuerdo total (5) a las frases de la tabla anterior y al grado de satisfacción expresados en el segundo (abajo) también en escala de 1-5, con un tiempo de repuestas libre en una de las reuniones del Grupo de Gestión, siendo de carácter anónimo.

Menos un voluntario del patronato (RGV) asistió la totalidad del personal contratado en la Fundación, estando presentes el director asistencial y la gerente. Respondieron a los cuestionarios 11 personas, con estimación mínima para el total de respuestas de 220 puntos y un máximo de 1.100 puntos.

Las calificaciones generales se distribuirían para los agentes facilitadores en su totalidad de la siguiente manera para ambos grupos de opinión: 220 -300 puntos: Desacuerdo general. Mas de 440 puntos un “suficiente patatero” y por encima de 660 puntos un aceptable a bueno. Cifras iguales o superiores a 880 puntos indicarían una opinión general próxima a la excelencia.



TABLA 2 : Satisfacción del Personal.

Valora con una cruz en la casilla que entiendas se corresponde mas a tu satisfacción la frase, o sea tu grado de acuerdo con las siguientes. Escala del 1 al 5. 1= insatisfecho total. 2 = insatisfecho. 3= Satisfecho. 4= Muy satisfecho 5 -= Total satisfacción.

Satisfacción entre insatisfecho total (1) y Total satisfacción (5)	1	2	3	4	5
01 - Comunicación existente entre el personal del centro.					
02 – Apoyo administrativo que recibo del centro.					
03 – La atención prestada por el centro a sus usuarios.					
04 – El clima laboral del centro como relación entre compañeros de trabajo					
05 – Justicia y equidad en el trato a los profesionales y sus problemas					
06 – Reconocimiento de la dirección en mis logros y esfuerzos					
07 – Autonomía para el desarrollo de mi trabajo con los usuarios					
08 – Accesibilidad de la Dirección para resolver mis problemas					
09 – Las Instalaciones y medios para consultas o impartir clases teóricas.					
10 – Las Instalaciones, equipos y materiales para las clases prácticas.					
11 – Las condiciones de Salud y Seguridad en el trabajo.					
12 - Las posibilidades de formación y desarrollo que se me ofrecen.					
13 – Los medios y oportunidades para auto aprendizaje que me ofrecen.					
14 – Las condiciones de contrato, salario y cumplimiento en el pago.					
15 – Las condiciones de horarios y turnos de la guardias,					
16 – En el entorno, la iluminación natural o artificial de los sitios de trabajo					
17 – Las nuevas tecnologías aplicadas en el tratamiento.					
18 – La información recibida de los usuarios para cumplir mi trabajo.					
19 – El cumplimiento de las condiciones ofertada en el trabajo.					
20 – El reconocimiento y consideración a mis problemas profesionales.					
Totales (mínimo 20 – máximo 100)					

Finalmente, se preguntó a las personas por los puntos mas fuertes y más débiles que entendía cada uno/a tenía del programa SMM, en preguntas abiertas y con la sugerencia de lo que se entendía debía hacerse para mejorar.



Las preguntas fueron las siguientes:

Señala en pocas palabras que te ha resultado **ser lo más negativo** del Centro SMM:

.....
.....
.....
.....
.....

¿Y lo más positivo?

.....
.....
.....
.....
.....

¿Qué propondrías **cambiar o mejorar?**

.....
.....
.....

Los formularios cumplimentados fueron numerados del 1 al 11 y tabulados en hoja "Excel" por dos trabajadores de la Fundación, quienes al tiempo que iban registrando los resultados en el ordenador de la sala, el resto podía ir viendo sus resultados por la pantalla proyectada en la misma sala de reuniones.

Los datos preliminares del estudio fueron comentados y discutidos por el Grupo de Gestión, donde se defendieron opiniones y se destacaron debilidades en a organización y los recursos.

3 – RESULTADOS

Finalizada la reunión, los datos fueron trasferidos desde a base de datos a tablas en las que se ordenaron las preguntas y respuestas en tablas de doble eje, donde quedaron regitrados los datos por pregunta y por profesional.

Los cuestionarios quedaron en poder del patronato (vicepresidencia) archivados junto con el resto de materiales relacinados con los Controles de Calidad y Autoevaluación.

3.1 – Primer Cuestionario:



Tabla 3 – Resultados I.

Profes.	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	Totales
Preg1	3	3	5	4	4	5	4	3	4	5	4	44
Preg2	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	47
Preg3	0	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	42
Preg4	3	3	4	2	5	3	3	3	5	3	3	37
Preg5	4	2	3	3	4	2	2	2	3	3	2	30
Preg6	3	4	4	2	5	2	2	3	3	2	2	32
Preg7	3	4	3	2	3	2	2	2	4	3	3	31
Preg8	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	26
Preg9	4	2	1	2	0	2	1	2	2	3	3	22
preg10	4	4	2	2	5	3	2	3	4	3	2	34
preg11	4	4	2	2	5	4	4	4	4	2	3	38
preg12	4	4	3	3	5	3	4	4	4	5	3	42
preg13	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	36
preg14	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	43
preg15	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	44
preg16	0	2	2	2	5	5	3	4	4	5	4	36
preg17	4	5	4	2	5	5	4	5	0	4	4	42
preg18	4	5	5	3	5	5	2	4	4	3	4	44
preg19	4	5	4	2	5	3	3	4	5	3	4	42
preg20	4	3	4	4	5	2	3	4	0	5	4	38
Totales	67	70	69	55	90	68	58	68	69	70	66	750

La tabla muestra los resultados totales de opinión a las frases formuladas de acuerdo con la escala de opinión antes expresada de 1= deficiente a 5= excelente. En la primera columna se listan las preguntas del 1 al 20; arriba los profesionales desde la a a la k (11) y a la izquierda se suman los totales para cada pregunta, mientras que en la fila inferior se expresan los totales para cada profesional. La casilla inferior derecha muestra el resultado total de ambas sumas, que deben cuadrar.

Teniendo en cuenta las 2 columnas de “totales” se pueden analizar sus resultados teniendo en cuenta los mínimos y máximos posibles, o sea 55 para un excelente absoluto y 11 para un deficiente también absoluto. Pero no sería recomendable esta aplicación matemática para su evaluación, dado en bioestadística y análisis de opinión, siempre se deben de abrir “horquillas en las que por abajo y arriba establezcan valores con tendencia a la descalificación o inversa, tendencia a la excelencia.

3.1.1.- Se destacan los siguientes datos del primer cuestionario:

a - Las cifra global de opinión se corresponde con el valor 750.

b – Las afirmaciones 8 y 9 (fomento de actividades e intercambio con profsionales externos) puntuaron 26 y 22.

c – Las personas “d” y “g” fueron las que peor valoraron (55-58) el cuestionario, apenas superando el “regular” y por debajo del “bueno” situado en 60. Una sola persona puntuó 90, próxima a la excelencia.



3.2– Segundo Cuestionario:

Satisfacción de los profesionales en el programa.

Tabla 4 – Satisfacción Personas.

Profes.	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	Totales
Preg1	4	3	2	4	5	2	2	4	3	1	3	26
Preg2	2	3	3	3	5	4	4	4	4	2	4	38
Preg3	3	4	5	4	5	4	4	3	0	5	4	41
Preg4	4	4	4	3	3	2	4	2	3	3	3	35
Preg5	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	36
Preg6	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	3	42
Preg7	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	48
Preg8	2	4	5	4	0	5	4	4	5	5	4	42
Preg9	3	0	5	5	5	4	4	0	4	4	4	32
preg10	4	0	5	3	4	3	3	4	4	3	4	37
preg11	4	2	5	3	5	4	2	4	4	5	4	42
preg12	3	4	2	2	5	2	3	3	4	3	4	35
preg13	3	4	2	2	0	2	4	4	4	3	3	34
preg14	3	4	2	2	5	5	3	4	5	5	3	41
preg15	4	4	4	2	5	5	4	4	3	4	3	42
preg16	5	2	4	4	5	5	3	4	5	5	3	45
preg17	3	3	4	2	5	4	2	4	4	2	3	36
preg18	4	4	4	3	5	2	3	3	3	1	2	34
preg19	3	3	4	2	5	3	3	4	4	5	3	39
preg20	2	4	4	3	5	4	3	4	5	5	3	42
Totales	65	63	77	62	86	72	66	71	75	74	66	767

3.2.1.- Se destacan los siguientes datos del cuestionario en la tabla 4:

a - Las cifra global de opinión se corresponde con el valor 767, algo superior al primero de 750.

b – La insatisfacción manifiesta se sitúa en la primera frase (Comunicación existente entre el personal del centro) que puntuó 26. El resto de las puntuaciones estuvieron todas por encima de 32, lo que será discutido mas adelante.

c – Las personas “d” y “g” valoraron su satisfacción (62-66) superando el “bueno” situado en 60. Una sola persona (e) puntuó 86, próxima a la excelencia como lo hizo en el cuestionario anterior.

3.3– Respuestas a las 3 preguntas finales:

3.3.1 - Lo mas negativo:

- Falta de ayuda para mejorar el entorno medio ambiental. (jardinero)
- No definición de cada persona en la organización.
- Poco apoyo para realizar la formación; necesidad de consenso para decisiones.
- Condiciones laborales (insatisfactorias)
- No responde
- Falta de comunicación entre sectores, dificultando las intervenciones. Erarece el ambiente laboral.
- Decisiones cambientes y en ocasiones cotractorias.
- Coordinación (común acuerdo) en tareas.
- Guardias de fines de semana.
- Desunificación de criterios ante verbalizaciones de los usuarios.
- Cambio de enfoque continuos.



3.3.2- Lo mas positivo:

- a) Las obras que se han realizado y se realizan.
- b) Horarios – descanso; disponer de documentació, participación de la DG.
- c) Los RH y materiales a disposición de los usuarios para optimizar su recuperación.
- d) Experiencia personal.
- e) Calidad de servicios que presta la Fundación.
- f) No ser una Org.jerarquizada de acceso fácil con bastante libertad para programar las actividades.
- g) Espacio laboral y trato con los compañeros.
- h) Apoyo, ayuda y colaboración del proyecto.
- i) Lo que brindamos a los usuarios.
- j) Espíritu de superación.
- k) La versatilidad.

3.3.3– Propuestas para cambiar o mejorar.

- a) Una buena distribución de usuarios en cada sector de taller.
- b) Nuevas pautas de actuación. Relaciones generales claras
- c) Mayor comunicación en el equipo.Tener en consideración al personal por su salario y la ruralidad del centro.
- d) Mayor participación de “todos” en algunas tareas.Mayor colaboración para entender a compañeros. Mejoramiento de las condiciones laborales.
- e) No cambiaría nada.
- f) Promover la comunicación referente a los usuarios, previendo conflictos y evolución.
- g) Comunicación entre profesionales. Precaución y consenso en la decisiones.
- h) Solidaridad, compañerismo y mayor comunicación.
- i) Espacio en blanco.
- j) Espacio en blanco.
- k) Espacio en blanco.

4 – COMENTARIOS Y CONCLUSIONES:

4.1– Los resultados globales, expresados en las puntuaciones totales de las encuestas, muestran valores que se sitúan por debajo de los 800 (muy bien; muy satisfactorio) y por encima del 600, lo que indica un grado de acuerdo y satisfacción global “aceptable”, ya que sería deseable, estos valores estuviesen lo mas alto posibles.

4.2- La muestra ofrece además otro perfil general. Se trata de la homogeneidad en las opiniones y satisfacciones. Con la excepción de dos personas en el primer cuestionario que puntuaron por debajo de 60 puntos (máximo de 100) el resto y las mismas puntuaron en el segundo, de satisfacción por encima de 60.

4.3 - Los cuestionamientos

4.3.1.Los mas graves se realizaron con relación al ambiente de trabajo y el grupo profesional como equipo, con la formación y las relaciones profesionales fuera del programa. No se detectaron - por las respuestas liderazgos - y aunque no se esté convencido en la organización, las propuestas de cambio indican una abstención mayor al tercio del total de los encuestados; y en las proposiciones respondidas, se destaca el reforzamiento de la comunicación para beneficio de los usuarios y el mejoramiento de las condiciones laborales.

4.3.2.- SMM cuenta con un equipo profesional conformado con el programa pero poco relacionado con el resto de la Red Asistencial y los centros de formación; mal remunerado y peor reconocido por “su” empresario, que se sigue situando en la figura del “fundador”. El



Grupo de Gestión – con mas de 1 año de funcionamiento - no sólo no ha sustituido a esta figura, sino que ha demostrado ser un organismo aún embrionario, carente de capacidad aglutinadora.

4.4 - Conclusiones:

- 4.4.1.- Se reclama mayor información interior y exterior, lo mismo que mas presencia en foros de discusión profesional, extremo palmariamente real, que se relaciona con la dispersion geográfica de sus profesionales y la ruralidad del centro.
- 4.4.2.- Todo lo anterior expresa la precariedad en los programas de la institución, dado el peso de las personas en la consecución de sus fines.
- 4.4.3.- Los resultados habrán de ser estudiados con la dirección asistencial y la gerencia, con el objeto de profundizar en los mismos y para establecer las medidas que se consideren oportunas cuestión resolver los problemas presentados en negociación con nuestro cliente principal y con las entidades organizadas del sector.
- 4.4.4.- Se podría concluir en que la institución ha trabajado mucho a sus productos y sus procedimientos, descuidando a su equipo y a su imagen exterior de cara al cliente y la competencia.

5 – Resumen:

Se ha realizado una encuesta de opinión a las personas operadoras de la Fundación Font Picant siguiendo las directivas europeas de “Calidad y Excelencia” para evaluar – de acuerdo con las personas – la calidad de sus programas. Se han recogido desacuerdos, propuestas y consideraciones que se reflejaron en sus resultados, concluyendo en la necesidad de una mayor proyección de la institución en los foros generales, una mayor participación de sus operadores en los mismos y un aumento de los recursos económicos para el mejoramiento de las condiciones laborales.

En noviembre 2007.

Juan Pedro Montero de a Bandera.

Vicepresidente y responsable legal.