

Capital Social y Gestión de Calidad en Organizaciones de Discapacidad

Lic. Marcela López, Dr. Carlos Conte

Centro de Estudios de la Discapacidad (CEDIS), Universidad ISALUD

Buenos Aires, Argentina

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata sobre el capital social en las organizaciones de servicios para la discapacidad y la implementación de programas de gestión de calidad. El capital social representa la potencialidad de un colectivo humano para generar procesos de interacción social que incidan en forma positiva en el desarrollo de la organización.

Se refiere al conjunto de factores intangibles, como son los valores, las normas, las actitudes y las redes que se encuentran dentro de una comunidad, y que facilita la coordinación y la cooperación para obtener beneficios mutuos (Putman, 1993).

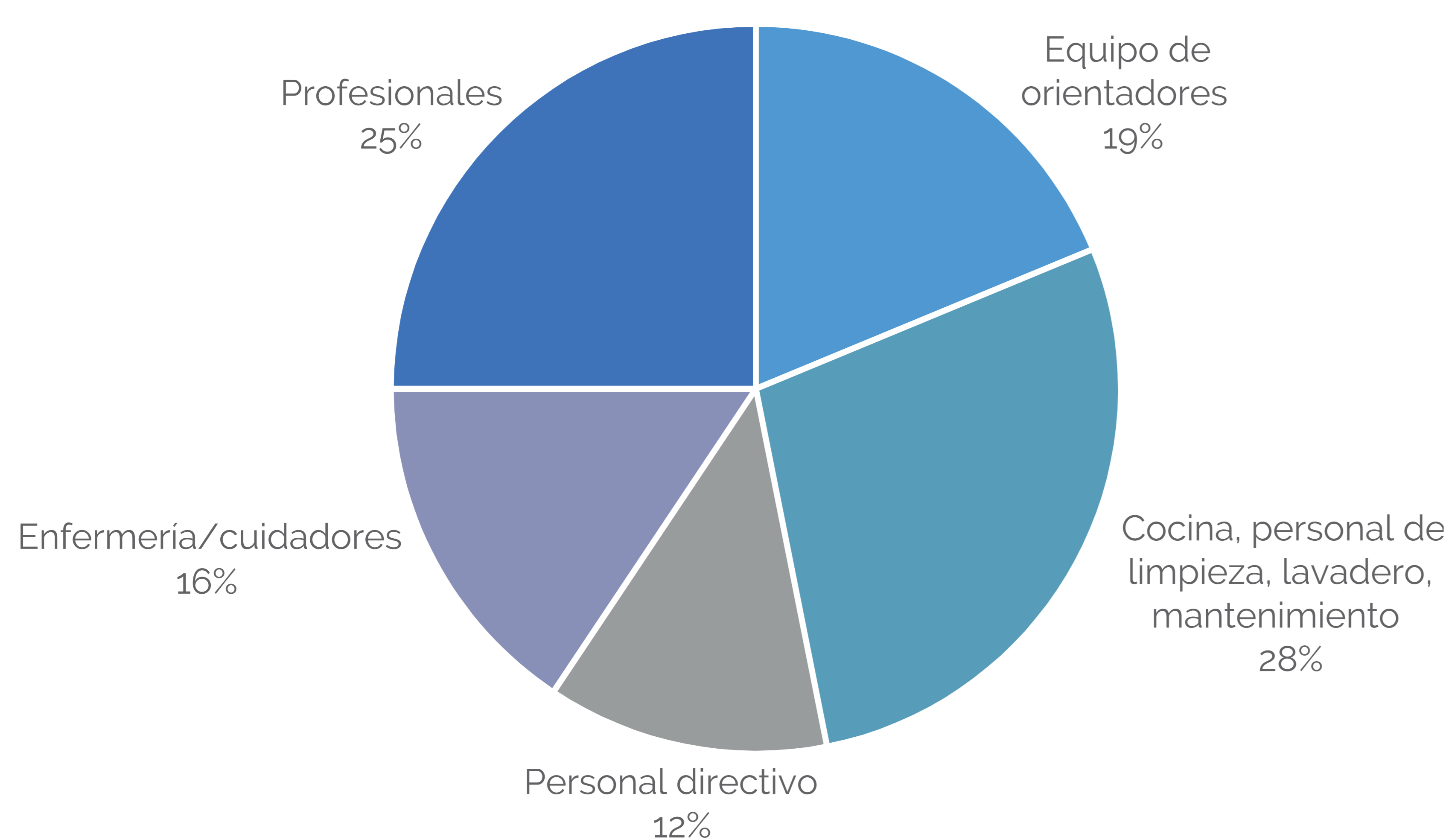
Se trata de una investigación exploratoria en "Hogares con Centro de Día" de la Provincia de Buenos Aires de Argentina, que se encaminen o que hayan implementado procesos de gestión de calidad. Asimismo, se busca aportar herramientas que posibiliten evaluar el vínculo entre el capital social y la gestión de la calidad.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Se han seleccionado del universo de Hogares con Centro de Día aquellos que han implementado procesos de gestión de calidad o que se encuentran en proceso de implementación. Se utilizó el cuestionario de autoevaluación del capital social desarrollados por Alberdi (*et al.*, 2010) en su versión reducida.

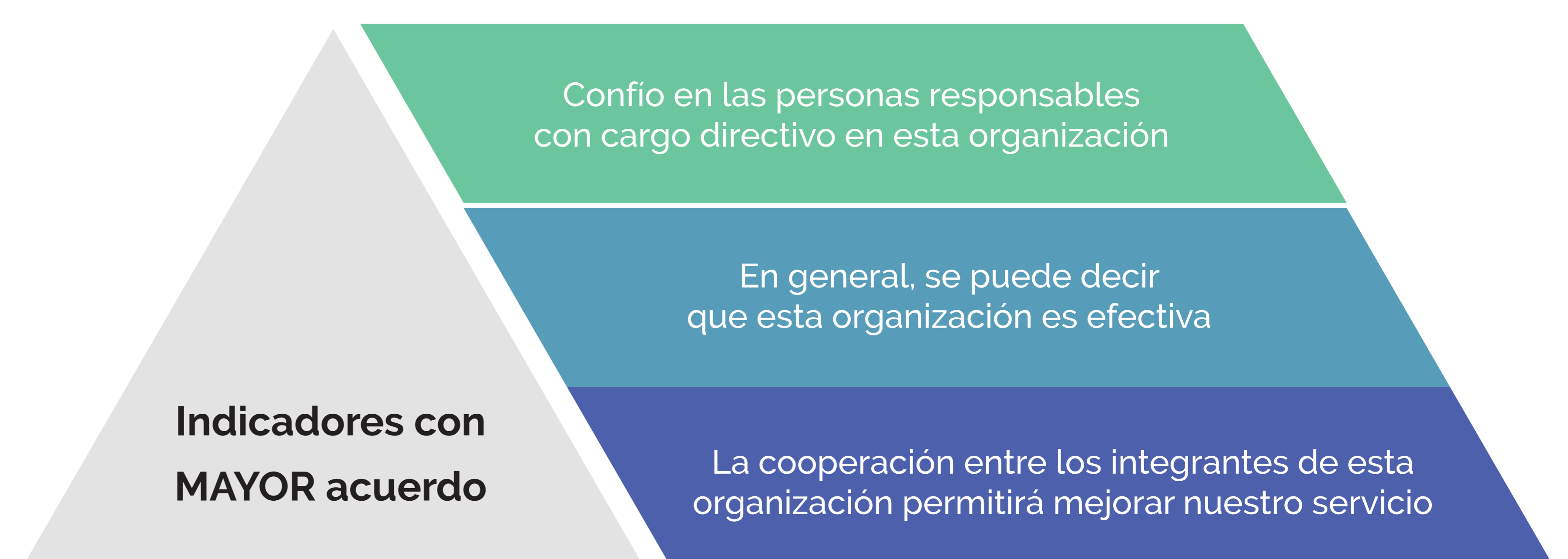
Se trata de la muestra preliminar a fin de evaluar el comportamiento del instrumento. Se comenzó con dos Hogares e se indagó respecto de: Nivel de información y comunicación, Intereses y preocupaciones en el trabajo, Nivel de confianza, Cultura organizativa, Eficacia y Cooperación.

Personal encuestado

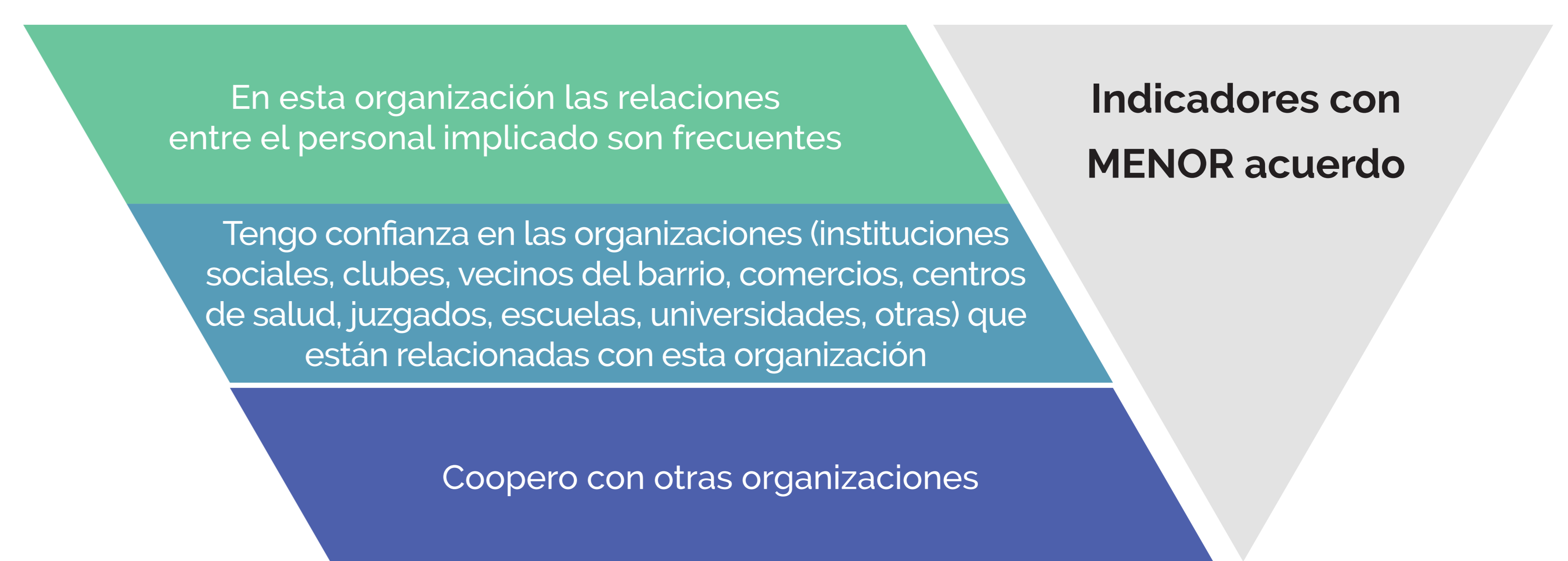


3. RESULTADOS PRELIMINARES

Los resultados preliminares muestran un 93% de acuerdo en la "confianza a los cargos directivos". Asimismo se observa un 80% de acuerdo respecto al conocimiento de los objetivos de la organización. La "efectividad de la organización" y la "cooperación entre los integrantes" de las mismas también resultan bien evaluadas entre los tres primeros indicadores que más acuerdo mostraron.



Por otra parte, y según el orden descendente, los tres indicadores en los que se observó menor acuerdo se refieren a:



El mayor grado de desacuerdo se observa respecto a la "cooperación" con otras organizaciones y la "confianza" en las mismas (instituciones sociales, clubes, vecinos del barrio, comercios, centros de salud, juzgados, escuelas, universidades, otras).

4. CONCLUSIONES

Como parte de los resultados preliminares se observa que el mayor grado de acuerdo se encontró en la "confianza" respecto del equipo de conducción. No obstante, si bien esta se trata de una de las características inherentes al capital social de las organizaciones, habrá que estimar el posible "sesgo de compromiso" que pueda existir, dado que la encuesta fue solicitada por la dirección. Por otra parte, es bastante llamativo que la relación con el entorno se encuentre en tan bajo acuerdo, en tanto cooperación y confianza con otras organizaciones.

En ambos conjuntos de indicadores, los que más acuerdo tuvieron con grado de acuerdo casi total con la dirección y, por otra parte, un bajo acuerdo con las instituciones del entorno podrían describir un tipo de organización vertical o con una cultura endogámica, con cierto grado de desconfianza en el medio institucional que las rodea y tendencia al funcionamiento aislado.

Dado que esta fue una prueba del instrumento, de consolidarse la tendencia de estos datos iniciales, habrá que decidir con qué otros instrumentos complementar la investigación del capital social.

BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, C. H., Bulit Goñi, L. G. (comps.) (2010) *Políticas sobre la Discapacidad en la Argentina. El desafío de hacer realidad los derechos*. Buenos Aires. Siglo XXI Editores.
- Alazne Mujika Alberdi (coord.), Ayerbe Echeverría, M., Ayerbe Mujica, O., Elola Ceberio, A., Navarro Pikabea, I. (2010) *Manual para la Autoevaluación del capital social en las organizaciones*. San Sebastián. Deusto Publicaciones. Universidad de Deusto.
- Etkin, J. (2007) *Capital social y valores en la organización sustentable*. Buenos Aires. Granica.
- Porret Gelabert, M. (2010) *Gestión de personas. Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Madrid. ESIC.
- Putnam, R. (2002). *Democracies in Flux: The Evolution of Social Capital in Contemporary Society*. USA. Oxford University Press.
- Schalock R., Verdugo M. Á. (2013) *El cambio en las organizaciones de discapacidad. Estrategias para superar sus retos y hacerlo realidad. Guía de liderazgo*. Madrid. Alianza Editorial.