

UNIVERSIDAD DE GRANADA

Facultad de Ciencias de la Educación



Pequeñas ONG de calidad: el caso de la Asociación P.I.D.E.S.

Raquel García Navarro

**Trabajo Final de Grado
Grado en Educación Social**

Investigación Educativa

2014

PEQUEÑAS ONG DE CALIDAD; EL CASO DE LA ASOCIACIÓN P.I.D.E.S.

TRABAJO FIN DE GRADO

EDUCACIÓN SOCIAL

Tipología: Investigación Educativa

Raquel García Navarro

ÍNDICE

RESUMEN.....	3
PRESENTACIÓN.....	4
1. OBJETIVOS.....	4
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	5
2.1.Descripción e importancia del asociacionismo y las ONG en el siglo XXI.....	5
2.2.Debates actuales en torno a asociaciones y ONG.....	7
2.3.Calidad y ONG.....	10
3. ENFOQUE METODOLÓGICO.....	13
3.1.Fuentes de información.....	13
3.2.Instrumentos de recogida de información.....	16
3.3.Técnicas y procedimientos de análisis de la información.....	18
3.4.Análisis y discusión de resultados.....	19
4. CONCLUSIONES.....	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	24
ANEXOS.....	26

RESUMEN

Las ONG son entidades sin ánimo de lucro que realizan actividades humanitarias con una iniciativa social definida. La existencia de estas organizaciones es cada vez más importante, pues no sólo cubren necesidades a nivel social y educativo, sino que persiguen el cambio, la mejora y, en definitiva, la transformación social como objetivo fundamental.

Este trabajo tiene por objetivo definir directrices de la calidad de una ONG.

El concepto de ONG, los debates actuales que giran en torno a estas entidades y los retos a los que se enfrentan actualmente, constituyen el marco teórico con el que tratamos de justificar el presente trabajo.

Este estudio se desarrolla en el contexto de la Asociación Proyectos de Investigación Para el Desarrollo Educativo y Social (en adelante P.I.D.E.S.), una pequeña ONG granadina que a pesar de no tener una amplia visibilidad abarca distintos colectivos en la ciudad y alrededores y realiza una intervención socioeducativa que, aunque lo hace en pequeña medida en comparación con otras entidades, desarrolla acciones cuyo propósito es la transformación y mejora social.

Los gestores y agentes implicados en esta entidad han sido nuestras fuentes de información. La recogida de información se ha realizado a través de la entrevista y el cuestionario como instrumentos fundamentales.

Los análisis realizados nos han permitido alcanzar varias conclusiones en torno al concepto de calidad, los debates planteados con respecto a las ONG y la importancia de la evaluación y la gestión de la calidad en la acción socioeducativa de estas entidades.

PALABRAS CLAVE: Asociación, ONG, calidad, evaluación, acción socioeducativa.

PRESENTACIÓN

Este trabajo está centrado en las ONG, entidades variadas en carácter y objetivos, pero sobre todo distinguidas por su ámbito de actuación y su capacidad de transformación social.

El término ONG, suele relacionarse con entidades de ámbito nacional o internacional con una visibilidad importante a nivel social, sin embargo, este concepto no sólo abarca grandes entidades o fundaciones donde el capital y la ideología definen los objetivos, pues también las pequeñas asociaciones sin ánimo de lucro con un fin social tienen cabida en la idea de ONG.

Como autora de este trabajo, conozco por experiencia las dificultades a las que nos enfrentamos desde las pequeñas ONG, pues formo parte de la Asociación P.I.D.E.S. desde hace cuatro años y he participado activamente en varios proyectos de esta entidad. Es cierto que a menudo las pequeñas ONG son invisibles, pasan desapercibidas y su acción e importancia no son reconocidas por muchas personas. Sin embargo, quienes se benefician directamente de la acción socioeducativa de estas entidades reconocen y valoran el esfuerzo de las personas que hay detrás de estos intentos de cambiar la realidad de mucha gente, y sin duda esa es la mejor recompensa.

Pero no basta con defender los objetivos de una ONG, pues para poder reivindicar mejoras en torno a ciertos debates como la formación, el voluntariado o la profesionalidad en estas entidades, es importante asegurar que la tarea llevada a cabo por estas organizaciones es necesaria y genera cambio y transformación social. Así, una muestra evidente del buen desempeño de sus funciones por parte de una ONG puede ser el uso de la evaluación y la gestión de la calidad, elementos cada vez más presentes en muchos ámbitos.

1. OBJETIVOS

El trabajo que se presenta constituye un estudio de caso exploratorio centrado en la calidad en ONG, entendiéndose éstas como asociaciones sin ánimo de lucro cuya finalidad es la acción social.

El objetivo general de este trabajo es definir unas directrices de la calidad de una ONG.

Este objetivo general se divide en los siguientes objetivos específicos:

- Caracterizar el concepto de calidad en ONG desde una perspectiva política, normativa y percibida (esta última basada en la opinión que sobre calidad tienen todos los colectivos implicados en la Asociación P.I.D.E.S.)

- Identificar los aspectos de la gestión administrativa, de recursos humanos y de acción socioeducativa que caracterizan una ONG de calidad.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Descripción e importancia del asociacionismo y las ONG en el siglo XXI

Según el diccionario de la Real Academia Española (2001), “el asociacionismo es un movimiento social partidario de crear asociaciones cívicas, políticas, culturales, etc.”, entendiéndose por asociación, según la misma fuente, la “acción y efecto de asociar o asociarse” (“unirse una persona a otra que colabore en el desempeño de algún cargo, comisión o trabajo”).

Alberich define las asociaciones como agrupaciones democráticas de personas que realizan una actividad sin ánimo de lucro e independientemente del Estado, partidos o empresas. (2006: 23).

Este autor distingue tres tipos de organizaciones: Organizaciones del Estado, Organizaciones con ánimo de lucro y Organizaciones Sociales.

Estas últimas engloban entidades dependientes, religiosas, políticas, corporativas y asociaciones; éstas son entendidas como una agrupación voluntaria e independiente para realizar una actividad colectiva: de vecinos, culturales, sociales, deportivas, ONGD, de ayuda mutua, consumidores, sindicatos...

Es muy importante, en aras de aclarar la terminología, saber que una ONG u ONGD es aquella organización no gubernamental y sin ánimo de lucro que realiza actividades de interés social. Como en cualquier Organización No Lucrativa (ONL), no se pueden repartir los beneficios o excedentes económicos anuales entre los socios.

Es interesante destacar la aclaración desde el Registro Nacional de Asociaciones, relativa a que en la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación, no se aclara qué se entiende por ONG o ONGD, lo que no significa que las entidades que se inscriben en el Registro Nacional de Asociaciones no puedan ser reconocidas como tales.

Según el último anuario estadístico publicado por el Registro Nacional de Asociaciones del Ministerio del Interior, existen a nivel nacional, un total de 44.206 asociaciones.

Son varios los criterios que se utilizan para su clasificación: el fin social que persiguen, su ámbito de actuación, su domicilio o la utilidad pública. En Andalucía existen más de

6000 asociaciones registradas, todas ellas diferentes entre sí bien por el tamaño de su ámbito de actuación o por los colectivos a los que se dirigen. (Ministerio del Interior 20013: 12).

Tal y como señala Escobar, “es innegable pues que en la vida moderna no se dé un paso sin tropezar con una organización (...) Las organizaciones (...) logran afectar a la dinámica social pero a la vez se ven afectadas por ésta” (2010: 124).

En España, ante la idea de una “globalización neoliberal impuesta” surgen intentos de transformación con claros referentes ideológicos que irán de la mano de la creación de asociaciones y movimientos sociales (Alberich, 2007: 84).

Debido a la importancia de estas entidades como agentes de transformación, cada vez son más protagonistas y se tienen más en cuenta como asesoras nacionales e internacionales en función de las conveniencias de los gobiernos, llegando a tener su espacio incluso dentro de la diplomacia (Kerber Palma, 2007: 3).

Hemos de entender las pequeñas ONG como un instrumento de transformación fundamental en la sociedad actual que han de enfrentarse a nuevos retos.

Azúa, señala que “tal vez las ONG han crecido a pesar de la ley en lugar de gracias a la ley. (...) durante casi un cuarto de siglo, la regulación de un derecho fundamental como es el de asociación, no ha constituido una prioridad de los poderes públicos” (2003:86).

Este mismo autor sugiere la idea de una política del bienestar social incompleta, y hace referencia al increíble potencial de las ONG, sus conocimientos técnicos y, por supuesto, su capital humano.

Con respecto a estas opiniones de Azúa (2003), pueden destacarse tres parámetros fundamentales que sin duda han marcado el desarrollo de las ONG en nuestro país:

Por un lado, existe la concepción de las ONG como una fuente de gasto público. Esta idea no sólo perjudica a las ONG desvalorizando su trabajo, pues, además, a menudo impide a potenciales usuarios y beneficiarios recibir sus servicios, formar parte de esa transformación que desde una ONG se puede dar en un barrio, una familia o una comunidad mayor.

Por otra parte, otro dilema gira en torno a los campos de actuación de las ONG y las prioridades que siguen en su intervención socioeducativa, lo que nos lleva a la tercera idea, la sustitución de servicios públicos por las ONG, un debate en el que profundizaremos más adelante.

2.2. Debates actuales en torno a asociaciones y ONG

2.2.1. Las ONG como sustitutas del Estado

Mientras el Estado entiende la solidaridad a nivel político, la sociedad moderna hace cada vez más patente ese “componente liberador” que menciona Picas Contreras (2003: 68), mostrando la capacidad de unión de las personas persiguiendo un fin y objetivo común.

Analizando las ideas que este autor expone, podemos entender que el evidente crecimiento de la cultura de la solidaridad ha dado lugar, por un lado, al desbordamiento de un Estado con una política de bienestar social que no puede abastecer a todos los sectores tal y como se pretendiera, y por otro, a un intento de subsanar nuevas necesidades por parte de las ONG que a menudo han tenido que asumir roles que no les correspondían, para cubrir distintas necesidades y problemáticas.

Alberich se plantea “hasta qué punto las ONL y el tercer sector están contribuyendo a la construcción de una Sociedad del Bienestar o a la privatización encubierta de los servicios públicos” (2007: 85), y señala, además, la importancia de hacer frente desde las ONG a los nuevos retos sin asumir papeles que no les correspondan.

De acuerdo con Picas Contreras (2006:2), las ONG estarían cubriendo de manera subvencionada o no, servicios que han de darse desde programas políticos que no abastecen a la población al completo, en una sociedad del bienestar que va sumando carencias conforme se complica la situación socio-económica del país.

Tal y como sugieren Tiana y Sanz, el Sistema de Bienestar está cada vez más en manos de la Sociedad Civil, lo cual está permitiendo cada vez más que el Estado abandone progresivamente determinados servicios sociales, ahorrando una buena porción de recursos públicos que deberían ser invertidos en causas de este tipo (2003: 344).

2.2.2. ONG y crisis

Tras la publicación de los Presupuestos Generales del Estado de 2014, numerosas asociaciones como la Fundación Lealtad o la Coordinadora ONGD de España emitían diversos informes que mostraban datos como los recortes que el Estado realizó en materia de desarrollo y cooperación; cifras que serían comparables, según el Informe de Análisis y Valoración emitido por la Coordinadora de ONG para el Desarrollo, a las destinadas en los años noventa para tal fin (2014: 1).

En la actual situación de crisis económica todas las miradas desde las ONG están puestas en la financiación de unos proyectos que corren el peligro de no poder llevarse a cabo por este único motivo.

A medida que se mantiene esta situación en el país, las ONG corren peligro, ya que se ven obligadas a recurrir cada vez más a una financiación privada que no siempre llega. Además, el acceso a cantidades importantes de financiación parece estar reservado sólo a unas pocas entidades, es decir, a aquellas que cuentan con un colchón económico superior al que pueda tener una pequeña asociación. Un claro ejemplo serían algunas ayudas de entidades como La Caixa, que ofrecen subvenciones de hasta 40.000 € para financiar proyectos sociales. Sin embargo, este tipo de ayudas exigen unos requisitos económicos posibles únicamente para entidades grandes y con poder en el panorama nacional. Ante esta situación es necesario cuestionarse cómo pueden entonces crecer las pequeñas asociaciones si están tan limitadas y “excluidas” con respecto a otras.

Es cierto que todas las ONG se están viendo desbordadas por una situación en la que se detectan muchas más necesidades que antes, a cubrir con menos presupuesto. Sería interesante entonces, plantear si sobrevivirán las ONG más ricas o las que mejor se adapten al cambio.

2.2.3. “Voluntario/a versus profesional” una batalla constante.

La lucha por la profesionalización en lo social es constante, el intrusismo en las profesiones de intervención y acción socioeducativa está a la orden del día y por si esto fuera poco, este es el sector del voluntariado por excelencia, pero cabe preguntarse qué tiene el voluntariado de positivo y de negativo.

A la hora de hablar de la labor de las ONG, un tema de relevancia es la cualificación de los profesionales que realizan la intervención socioeducativa dentro de las organizaciones (entendiéndose incluso como un criterio de calidad). Evidentemente, hay labores que no requieren titulación y formación específica, y que por tanto pueden ser realizadas por cualquier persona interesada de manera voluntaria. Sin embargo, con respecto a este tema el debate está servido, pues a menudo puestos laborales son cubiertos por voluntarios y esto desvirtúa el trabajo de intervención socioeducativa realizado desde las ONG.

Es cierto que el voluntariado proporciona bienestar tanto a quien lo recibe como usuario, como a quien participa “regalando su tiempo”. La razón por la que cada persona decide realizar voluntariado es un tema distinto, pero es importante plantearse qué intereses hay detrás de que el voluntariado se mantenga como tal.

De Nieves Nieto expone que es necesaria la regulación del voluntariado desde una perspectiva laboral y económica en las ONG (2009:394).

El mensaje no ha de ser la abolición del voluntariado, sino la profesionalización de aquellas acciones y actividades que lo requieran. No se trata de fomentar el beneficio por el beneficio, sino de evidenciar que en España, como en otros países europeos, se puede vivir de lo social porque se puede trabajar en lo social.

Como aclara Alberich, “profesional no es sinónimo de remunerado sino de calidad” (2006: 128).

2.2.4. Transparencia y rendición de cuentas

En los últimos años, numerosos escándalos de fraude han hecho que se cuestione la credibilidad y legitimidad de las ONG. A raíz de esto, actualmente se manifiesta desde diferentes entes públicos y organizaciones la necesidad de transparencia, códigos de elaboración de buenas prácticas, etc. (Gálvez, Caba y López, 2009)

Cáceres y Sánchez señalan que “las ONGD no están obligadas a hacer pública toda la información que los particulares y las instituciones que con ellas colaboran necesitan para poder valorar adecuadamente su labor”. (2003: 155). Además, estos autores sostienen que las organizaciones deberían facilitar la información suficiente para poder ser valoradas por la sociedad, y señalan imprescindible la exposición de puntos concretos de información.

Por otro lado, es importante mencionar el “valor estratégico” que, para autores como Medina, tienen la rendición de cuentas y la transparencia en las ONG, ya que estimulan valores de prestigio para la ONG como pueden ser la confianza, credibilidad y legitimidad (2009:93).

Podríamos resumir el asunto de la transparencia en las ONG con la idea de Valls de que la rendición de cuentas, y con ella la cultura de la transparencia, han de ser entendidas como la base de cualquier actividad, pues esto se relacionará directamente con los valores de la entidad (2007).

Es importante cuestionar si estamos educados en la cultura de la transparencia y si se conciencia suficiente sobre la rendición de cuentas.

Por otro lado, sería interesante plantear si la transparencia y la rendición de cuentas han de exigirse desde fuera, o si debe de ser un compromiso interno en las ONG.

2.3. Calidad y ONG

Sin duda, uno de los problemas principales a los que se enfrentan las asociaciones (ONG), es la confianza que tienen en lo que hacen; cómo pueden asegurar que sus resultados son positivos, cuál es el grado de satisfacción de todos los implicados o cómo se asegura que la acción socioeducativa que se realiza desde las ONG se hace bien. Qué es una asociación de calidad, cómo tiene que ser, y cuáles son los aspectos o indicadores que informan y condicionan su calidad son algunas de las cuestiones que nos llevan a introducir una temática que actualmente está muy presente en todos los ámbitos (económico, político, social, cultural, educativo, sanitario...): LA CALIDAD, y una práctica que constituye una herramienta para su gestión: LA EVALUACIÓN (Mateo, 2000; De miguel, 2004).

Es muy difícil describir el concepto de calidad. La Real Academia Española la define como la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. (R.A.E. 2001).

Analizar cuáles son las respuestas políticas, normativas y percibidas a tantas preguntas nos permitirá conocer la realidad en torno a la calidad de la labor socioeducativa que desarrollan las ONG.

Para abordar tantos interrogantes, es necesario considerar diferentes perspectivas, y por lo tanto, diferentes fuentes de información:

En primer lugar, desde una perspectiva política, administrativa y gubernamental tendremos en cuenta como fuente de información principal el Plan Estratégico de la Calidad de las ONG y el Plan Estratégico del Tercer Sector en Acción Social; y desde una perspectiva normativa de carácter internacional, europeo y nacional, tomamos como referencias la normativa ISO, EFQM y la Norma ONG Calidad.

Por otro lado, abordamos la calidad desde la perspectiva percibida por expertos en ONG y por los diferentes implicados en una ONG pequeña (P.I.D.E.S.).

2.3.1. Respuestas políticas

Podemos mencionar en primer lugar el Plan Estratégico de la Calidad de las ONG, un plan que en 2002 empieza a tener forma a través del Consejo Estatal de ONG de Acción Social, que acordó la formación de un grupo de trabajo sobre Sistemas de Calidad.

Este grupo elaboró más adelante el Plan Estratégico para el Fomento de la Calidad de las ONG 2003-2005.

Actualmente, como respuesta política a la situación de las ONG existe el Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social. Los objetivos principales de este Plan, según recoge en su segunda versión, serían “garantizar la prestación de bienes y servicios que realiza el Tercer Sector de Acción Social a las personas y colectivos más vulnerables, y aumentar la incidencia política y social del Tercer Sector a partir de su fortalecimiento como actor social” (2012:5).

En este Plan Estratégico no se habla expresamente de calidad, sin embargo, parece ser un compromiso implícito, pues se trata de un documento que pretende ser referente tanto para las ONG que han participado en su creación como para las que lo reciban, en aras de un compromiso por el cambio social.

Este documento enmarcado en la garantía de los derechos sociales establece una serie de principios para la acción social del Tercer Sector (2012).

2.3.2. Respuestas normativas

A nivel internacional, la normativa de referencia de calidad es la norma ISO (Organización Internacional de Normalización). Se trata de un conjunto de organismos nacionales que centran su actividad en la creación de normas que actualmente son referentes en distintos ámbitos de todo el mundo. (2008: 7)

A nivel europeo, destaca el Modelo EFQM. La Fundación Europea para el asesoramiento de la Calidad (European Foundation for Quality Management) es una organización sin ánimo de lucro que crea este modelo no normativo con la idea fundamental de la autoevaluación de la gestión y organización persiguiendo la excelencia empresarial.

Concretando en el nivel nacional, la Norma ONG Calidad fue elaborada por un grupo de organizaciones que pretendía, además de acercar la calidad a las entidades del Tercer Sector, hacerlo de forma que tuviera en cuenta las características del mismo. Gestionada por el Instituto por la Calidad de las ONG y habiéndose publicado ya el borrador de la que será su quinta edición, esta norma es un estándar de calidad para las ONG que persigan un modelo de eficiencia y mejora continua. (Web del Instituto para la Calidad de las ONG, 2014).

Por otro lado, es importante mencionar entidades como la Asociación Española para la Calidad (AEC) y pactos como la Declaración de Compromiso por la calidad en el Tercer Sector de Acción Social.

Naturalmente, desde cada norma el concepto de calidad es diferente.

Desde la normativa ISO, se apuesta por una tarea sistemática y transparente para que sea de calidad, apostando además por la mejora continua y la correcta gestión de este mismo concepto: la calidad.

La norma ISO 9000, que explica fundamentos y vocabulario de un sistema de gestión de la calidad, identifica ocho principios fundamentales para la gestión de la calidad, que serían: “enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos; enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisión y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor”. (2005: 6).

Mientras, la normativa ISO 9001, que identifica los principales requisitos de un sistema de gestión de la calidad de cualquier organización, defiende un enfoque basado en procesos que otorga importancia a “la comprensión y el cumplimiento de los requisitos, (...) considerar los procesos en términos que aporten valor, la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas”. (2008: 9).

Por otro lado, el Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) busca la excelencia desde nueve criterios: “liderazgo, política y estrategia, personas, alianzas y recursos; procesos, resultados en los clientes, resultados del desarrollo de las personas, resultados en la sociedad y resultados clave”. (2003)

Así, el EFQM en su versión para el Sector Público y las Organizaciones de Voluntariado (2003), ayuda a las organizaciones europeas en tanto que les permite identificar en qué punto de excelencia se encuentran y cuáles son sus carencias y, ante ellas, sus posibilidades de mejora.

Ya en el panorama nacional, la Norma ONG de Calidad, “establece unos requisitos técnicos para un sistema de gestión de la calidad en organizaciones no gubernamentales de acción social. (...) Es una norma de mínimos habida cuenta de que está concebida como una norma válida para cualquier ONG de acción social”. (Instituto para la Calidad de las ONG - ICONG, 2011: 6)

Desde esta norma se entienden una serie de principios y valores y un sistema de gestión que permiten evidenciar cuáles serían los requisitos de una ONG de calidad: los principios orientados a las personas (dignidad humana, defensa de los derechos, solidaridad, etc.); los principios centrados en la organización (orientación a las partes interesadas, voluntariado, participación y trabajo en equipo, eficacia y eficiencia, etc.); y

los principios orientados hacia la sociedad (confianza, transparencia, rendición de cuentas, etc.).

Sumado a estos criterios, este documento establece una serie de requisitos para la calidad relacionados con el sistema de gestión y la responsabilidad de la dirección, la planificación de la calidad (objetivos, procesos, cambios...) y la organización y desarrollo, entre otros principios a tener en cuenta (Instituto para la Calidad de las ONG – ICONG 2011).

3. ENFOQUE METODOLÓGICO

Este estudio se ubica, metodológicamente, en el paradigma para el cambio y la mejora de la práctica (Latorre, et al, 1995; De Miguel, 2004; Sabariego y Bisquerra, 2004; Álvarez Guillén y Pozo, 2013, entre otros).

Se desarrolla desde un enfoque metodológico complementario; así pues, las entrevistas nos han permitido acercarnos a la realidad objeto de estudio desde la interpretación de las percepciones y opiniones de algunos de los implicados, y el cuestionario, de carácter escalar, aunque incorpora alguna pregunta abierta, nos ha permitido describir esta realidad desde la opinión de otros colectivos implicados en ella.

3.1. Fuentes de información

3.1.1. Asociación P.I.D.E.S.

Esta ONG se constituye en Granada el día 18 de Febrero de 2005. “Se trata de una asociación sin ánimo de lucro que se encarga de investigar, diseñar, coordinar y evaluar proyectos para el desarrollo educativo y social. Esta tarea surge de la unión de profesionales de la educación (maestros, profesores, educadores sociales, pedagogos), músicos y artistas, con ganas de conseguir cambios sociales y mejorar la calidad de vida de las personas”. (Blog de la asociación P.I.D.E.S., Sección Somos, párr. 1)

Sus proyectos se basan en la Animación Sociocultural, fomentando las relaciones interpersonales, el voluntariado, los encuentros artísticos y culturales y las acciones educativas y formativas de diversa índole.

La postura metodológica de P.I.D.E.S, tal y como afirman en documentos internos como su currículum de actividades, “están puestos en la intervención directa y la difusión de métodos aplicables a políticas sociales sustentables. La prioridad es mejorar la calidad de vida y ayudar al desarrollo humano de los colectivos más necesitados”. (P.I.D.E.S. 2013)

Los colectivos en los que esta ONG centra su actividad son: internos del centro penitenciario de Albolote (Granada), menores, jóvenes, personas mayores y personas con discapacidad intelectual.

En cuanto a la trayectoria de la asociación, son muchas las actividades y proyectos que esta pequeña ONG con sede en Granada (sede oficial en Cenes de la Vega y una segunda sede en trámites en Granada capital) y ámbito regional, ha realizado a lo largo de los años:

En primer lugar, es destacable el proyecto de dinamización lecto-escritora en la biblioteca Elena Martín Vivaldi con todas las clases del Colegio el Zargal de Cenes de la Vega, que ya está en su cuarto año consecutivo. Paralelamente a él, han existido y existen diversas actividades voluntarias relacionadas como cuentacuentos o un club de lectura con antiguos alumnos interesados en mantener el contacto con la asociación.

Por otro lado, en P.I.D.E.S. se realizan prácticas de la facultad de ciencias de la educación y un voluntariado especialmente profesional, o al menos con suficiente formación en su labor. Uno de los proyectos más fuertes, que actualmente se están llevando a cabo con la participación de estas personas, es el proyecto del Centro Penitenciario de Albolote, que comenzó en el año 2011 con clubs de lectura en diversos módulos y a día de hoy cuenta con talleres de música, resolución de conflictos, sexualidad y género, alfabetización, danza, percusión, etc.

A nivel europeo, P.I.D.E.S. ha recibido personas que realizan sus prácticas Leonardo en la asociación y ha participado en diversos proyectos de formación como “Grundvitg” o Intercambios Juveniles, compartiendo experiencias con personas de diversos países.

Con respecto a la relación de P.I.D.E.S. con el medio ambiente, se realizan itinerarios ecológicos y rutas de senderismo, se han realizado estancias en el medio natural y, aunque ahora no se realiza con la misma frecuencia, entre 2003 y 2009 uno de los principales proyectos de la asociación eran los campamentos de verano para niños y jóvenes.

En esta ONG también es reseñable la oferta formativa, que va desde cursos de intervención con ciertos colectivos, hasta encuentros empírico-educativos, charlas, mesas redondas, etc.

La relación de muchos miembros activos de P.I.D.E.S. con la música y el arte es palpable por los conciertos didácticos, festivales de música y encuentros artísticos (música, pintura, teatro, danza) que se han realizado desde esta organización, a esto se

suman los talleres más destacables, algunos con duración de años, como el de canto, jóvenes flamencos, batucada, rock, y otros de carácter puntual.

Por último, es destacable la labor de esta ONG con distintas entidades que trabajan con personas con discapacidad intelectual, llegando a crear en 2010 el espectáculo “El Arte de Amar las Diferencias” con el grupo n+1 creado desde P.I.D.E.S. por personas con discapacidad.

En cuanto a los órganos de gobierno, en los Estatutos de la asociación queda reflejado que el máximo poder es de la Asamblea General y que los miembros de la Junta Directiva constituyen un órgano administrativo y de representación. (2014: 4).

Según la visión de las asociaciones de Alberich (2007:72), dentro de las asociaciones se distinguen distintos papeles y roles que las personas elegirán en función de cómo y por qué participen; los dirigentes o Grupo Formal, forman parte de la asociación por cuestiones ideológicas y suelen coincidir con la Junta Directiva.

Por otra parte, los Sectores Activos participan en estos ámbitos por cuestiones de liderazgo, búsqueda de conocimientos, solidaridad o actividad dentro de una comunidad. Son los grupos de trabajo, responsables de proyectos, etc.

Además existe la Base Social formada por afiliados, socios, voluntarios, colaboradores, etc. o Base Potencial (simpatizantes o destinatarios). En base a esto, existen sectores claramente diferenciados que cumplen roles distintos y cuya concepción de la misma organización es diferente.

Siguiendo esta clasificación, las fuentes de información de PIDES han sido las siguientes:

- Grupo Formal: Tres miembros de la Junta Directiva: el Presidente, la Secretaria y el Tesorero, los dos primeros, socios fundadores de P.I.D.E.S. que han renovado su cargo recientemente.

- Sectores activos y base social: Educadores, prácticos, monitores y participantes en algunos proyectos de formación o acción.

Este cuestionario ha sido enviado a más de 120 agentes implicados de los cuales respondieron 43, quedando finalmente 40 cuestionarios válidos para el análisis.

La mayoría de los participantes es menor de cuarenta años; más de la mitad están entre 18 y 25 años.

De las personas que realizaron el cuestionario, el 80% es miembro de una asociación, y casi la mitad lo son de una pequeña ONG, la mayoría forman parte de P.I.D.E.S.

De todos los encuestados, el 70% participa en su ONG activamente, aunque aproximadamente una tercera parte de estos lo hace sólo a veces.

Tan sólo cuatro de los encuestados recibe una remuneración económica por su trabajo en la ONG, mientras que el resto de los que participan activamente lo hacen de forma voluntaria. Se dan casos excepcionales como prácticas u otros compromisos con la participación en la ONG.

3.1.2. Experto en asociacionismo: Tomás Alberich Nistal

Tal y como exponen Sotomayor et al. , el concepto de calidad ha evolucionado y el contexto de crisis ha hecho que se replantee desde las políticas sociales. Así, estos autores entienden la calidad en los servicios de bienestar como “un proceso que tiene su punto de partida en la recepción de demandas o detección de necesidades y finaliza con la ejecución y evaluación de respuestas orientadas a la satisfacción de las mismas” (2013: 155).

Podríamos identificar entre los expertos en temas de ONG a un autor ya referenciado en este trabajo, Alberich Nistal, quien accedió a ser entrevistado como fuente de información en este trabajo.

Este autor es Doctor en Sociología por la Universidad Complutense de Madrid (1994); y actualmente es profesor titular en la Universidad de Jaén (Área de Trabajo Social y Servicios Sociales del Departamento de Psicología). Ha escrito numerosas guías y artículos, junto con otros expertos, relacionados con la acción social y la intervención desde las asociaciones y ONG.

A través de la entrevista, este experto aportó su visión en torno al concepto de calidad, a la práctica evaluadora y a los retos que actualmente tienen por delante las pequeñas ONG.

3.2. Instrumentos de recogida de información

Para conocer la opinión que el experto y los diferentes implicados en esta pequeña ONG y tienen sobre cómo tiene que ser una organización de calidad y cuáles son los aspectos que la condicionan, hemos puesto en marcha diferentes estrategias de recogida de información reflejadas en la tabla siguiente:

FUENTE DE INFORMACIÓN	ESTRATEGIA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN
Junta Directiva	Entrevista al Presidente, el Tesorero y la Secretaria de la Asociación.
Educadores, prácticos, monitores y participantes en algunos proyectos de formación o acción	Cuestionario de Agentes Implicados (C.A.I.)
Experto en asociacionismo	Entrevista cerrada y estructurada

3.2.1. Entrevistas

- Entrevista a la Junta Directiva

La entrevista realizada al presidente, la secretaria y el tesorero de la organización, se estructura en cuatro grandes apartados que componen un total de doce preguntas.

El primer bloque de interrogantes gira en torno a la definición de una ONG de calidad y los principios fundamentales que la rijan. En segundo lugar, la “cultura de calidad” en pequeñas ONG y el compromiso de gestión de la calidad desde P.I.D.E.S. constituye otro bloque de preguntas. El tercer bloque de preguntas trata los debates en torno a ciertos principios de calidad de ONG. Por último, la experiencia de la persona entrevistada en esta asociación compone el apartado final de la entrevista. (Anexo 1)

- Entrevista al experto en asociacionismo y acción social

La entrevista realizada a Tomás Alberich pretendía que el autor diese respuesta a cuestiones como la calidad en ONG de pequeño tamaño u asociaciones, los criterios fundamentales que definieran este concepto, y los retos que han de asumir estas entidades de cara al alcance de una acción de calidad. (Anexo 3)

3.2.2. Cuestionario a Agentes Implicados

Dada la complejidad del acceso a la base social y potencial de una asociación con tal variedad de proyectos, hemos diseñado un cuestionario dirigido a todos los agentes implicados a los que podamos tener acceso.

Este Cuestionario a Agentes Implicados (Anexo 2), de aplicación online y en algunos casos traducido al inglés, (para dar cabida a quienes han colaborado con la asociación en proyectos europeos) consta de siete preguntas divididas en tres apartados:

Un primer apartado facilitará información sobre la muestra de la población encuestada (edad, pertenencia a alguna ONG, participación activa o no y remuneración o actividad voluntaria).

Una vez planteadas estas variables, una pregunta abierta que cuestiona cómo sería una ONG de calidad en opinión de los Agentes Implicados. Esta cuestión es analizada de forma cualitativa, destacando los principios más repetidos y a los que más relevancia parece otorgar la mayoría.

El grueso de la información viene dado en la parte cuantitativa del Cuestionario de Agentes Implicados, que se ha basado en los principios fundamentales propuestos por las diferentes normativas, haciendo especial referencia a los propuestos en la Norma ONG de Calidad.

Además, ha sido revisado por expertos en el tema objeto de este estudio y en metodología.

En la parte escalar de este cuestionario se pregunta a los participantes por su nivel de acuerdo con diferentes principios propuestos para una ONG de calidad y la priorización de éstos.

Las diferentes preguntas planteadas, tanto en las entrevistas como en el cuestionario, han sido redactadas tomando como referente los objetivos de este trabajo y la revisión teórica realizada previamente. Los protocolos han sido revisados por gestores de otras asociaciones y por la tutora de este trabajo.

3.3. Técnicas y procedimientos de análisis de la información

3.3.1. Entrevista al Grupo Formal de P.I.D.E.S.

La información procedente de las entrevistas realizadas a los miembros de la Junta Directiva de PIDES se ha analizado respondiendo a tres grandes cuestiones que en este caso constituyen tres dimensiones de análisis:

- ¿Qué es una ONG de calidad?
- ¿Cuáles deben ser los principios que la rijan?
- ¿A qué retos se enfrentan las pequeñas ONG y cómo condicionan su calidad?

3.3.2. Entrevista a Alberich

Podemos distinguir cuatro líneas de información en la entrevista a este experto en asociacionismo e intervención social:

- Una definición de la situación actual de las ONG con respecto a la calidad.
- La evaluación como herramienta y la “cultura evaluativa”.
- Principales retos a los que se enfrentan las ONG en la actualidad.
- Principios fundamentales de una intervención socioeducativa de calidad.

3.3.3. Cuestionarios

Sobre la información cuantitativa recogida a través del cuestionario se han realizado análisis estadísticos descriptivos básicos (porcentaje, media y desviación típica). Estos análisis se ha realizado con ayuda del programa SPSS v.20.

La información cualitativa recogida a través de la pregunta abierta del cuestionario se ha analizado siguiendo dos dimensiones de análisis establecidas previamente:

1. Principios que rigen una ONG de calidad
2. Características y criterios de una ONG de calidad

3.4. Análisis y discusión de resultados

Tras transcribir todas las entrevistas, fueron analizadas en función de las distintas dimensiones establecidas.

3.4.1. Entrevista a la Junta Directiva

Respecto a qué es una ONG de calidad, las respuestas coinciden en basar la acción en las necesidades del usuario, centrándose en la transformación de realidades evitando el asistencialismo y apostando por intervenciones puntuales y que no generen dependencia.

Además, hablan de ONG de calidad refiriéndose a aquellas que proporcionan satisfacción tanto a quien realiza la acción como a quien la recibe, generando participación, redes capaces de gestionarse por sí mismas y, por supuesto, entendiendo que no existe ánimo de lucro desde la honestidad.

Las personas entrevistadas entienden la transformación desde el individuo y de cara a la sociedad y, concretamente la secretaria, considera de calidad las intervenciones sociales realizadas desde pequeñas ONG por el hecho de estar centradas en colectivos y situaciones donde, siendo abarcadas desde una concepción micro, pueden generar una transformación pequeña pero “asegurada” de manera que el mensaje de cambio genera participación aunque el número de personas a las que llega no sea elevado.

En relación a cuáles serían los principios de calidad en una ONG desde su punto de vista, el presidente se decantó por mencionar la coherencia, la honestidad, la profesionalidad y la sostenibilidad, y añadió más adelante otros como la satisfacción de todas las partes, un sistema de gestión de la calidad, la formación y el fomento de la autonomía.

Para la secretaria, destacan la importancia de no tener ánimo de lucro, la mejora de la calidad de vida de las personas, el impacto en la sociedad, la profesionalidad, y el crecer tomando como modelo las pequeñas ONG.

Por su parte, el tesorero habla de una misión y objetivos fijados de cara al colectivo o los colectivos a los que se dirige la acción, y añade la cercanía, formación, horizontalidad y profesionalidad, dando especial relevancia a estos dos últimos.

Como no podía ser de otra manera, la transparencia y la rendición de cuentas son mencionadas también como principios fundamentales de una ONG de calidad.

En cuanto a los retos a los que se enfrentan actualmente las ONG y que condicionan su acción, las respuestas giran en torno a lo económico como principal motivo, y señalan además las dificultades de sostenibilidad debido a la escasez de recursos y a lo complicado que empieza a ser para los miembros de las ONG prestarle tiempo y dedicación a lo voluntario, por ello insisten en la importancia de la profesionalización de ciertas actividades.

3.4.2. Cuestionarios

En la pregunta abierta sobre cómo sería una ONG de calidad para quienes han realizado el cuestionario, sin duda la característica más recurrente ha sido la transparencia, constantemente mencionada y relacionada con términos como la honestidad y la utilidad.

Entre los rasgos que definirían una ONG de calidad, destacan, además, la organización interna y con otras entidades, los objetivos coherentes y el compromiso con la causa, la orientación a soluciones y el rechazo al asistencialismo. Hemos de destacar, además, las menciones al diagnóstico de necesidades y la evaluación como partes importantes dentro de una ONG de calidad según las personas que realizaron este cuestionario.

Los principios propuestos en los cuestionarios, están redactados en torno a lo previamente definido por la Norma ONG de calidad y otras normativas. Quizás esta sea la razón por la que el nivel de acuerdo de los encuestados es elevado en casi todas las afirmaciones.

En casi todas las afirmaciones la opción marcada por más de la mitad de los encuestados es “totalmente de acuerdo” y los porcentajes de desacuerdo no son destacables.

A continuación mencionamos las excepciones y casos más llamativos:

Hay dos principios o afirmaciones que destacan por la evidente diferencia entre opiniones. Por un lado, en el principio relacionado con centrar las actividades en los resultados personales para el proyecto de vida de cada persona, el 35% se posicionó en desacuerdo, mientras el 45% señaló la opción “de acuerdo”.

Por otro lado, el principio por el que se entiende el voluntariado como un instrumento básico de actuación muestra una puntuación similar al anteriormente mencionado, con un 37,5% en desacuerdo y un 40% de acuerdo.

Con estos porcentajes, podemos deducir que existen dos formas distintas de comprender estos principios relacionados con las necesidades y el voluntariado, por lo que los encuestados se han posicionado en función de dos posturas diferentes debido, quizás, a la redacción de estos principios.

Algunos de los principios mejor puntuados son “perseguir un interés constante por mejorar”, con un 75% “totalmente de acuerdo” y un 25% “de acuerdo” y “saber gestionar los recursos humanos”, con una puntuación similar; quedando otros muchos cerca de este nivel de acuerdo.

Sin duda el principio con mayor nivel de acuerdo es el de “permitir el acceso real a la información sobre la ONG a las personas interesadas”, con un 82,5% de los encuestados “totalmente de acuerdo” y una sola persona con una opinión desfavorable. Esto indica la ya mencionada preocupación de los encuestados por la transparencia.

A la hora de priorizar los principios propuestos en el cuestionario, es difícil encontrar opiniones iguales ya que se trata de una clasificación de veinte principios donde, a pesar de las medias similares, la desviación típica de puntuación revela que en pocas ocasiones las personas que respondieron lo hicieron de forma parecida. Por tanto, mencionamos los casos más destacables:

En el caso de los mejores puntuados, es decir, los principios a los que gran parte de los encuestados situaban en los primeros puestos, podemos señalar el principio por el que se antepone la dignidad y los derechos humanos, el principio de solidaridad y el principio de identificación de necesidades reales. Más de la mitad situaron este principio entre los cinco primeros puestos, de los cuales un 12,5% lo hizo en primer lugar y un 17,5%, en el segundo.

Con respecto a los principios que quedarían en último orden de prioridad, el caso más llamativo es el del principio del voluntariado como instrumento básico de actuación, que fue situado en último lugar por el 40% de las personas que realizaron el cuestionario. Junto a este, principios como la importancia de un sistema de quejas y

sugerencias; el compromiso con un mismo objetivo y misión, o la fijación de unas expectativas posibles, quedan entre los situados en los últimos puestos por la mayoría.

Por último, el caso más dispar con lo expuesto anteriormente sería el del principio de “contar con algún tipo de sistema de evaluación interna o externa”, pues a pesar de la insistencia de los encuestados en el uso de esta herramienta al responder a la pregunta abierta, y del nivel de acuerdo mostrado en este principio, con un 70% totalmente de acuerdo y un 25% de acuerdo; el 40% de los encuestados dieron una prioridad de 18 o más en la clasificación del 1 al 20.

(Ver tablas en Anexo 4)

3.4.3. Entrevista a Tomás Alberich Nistal

Profundizando en el tema de la calidad, este experto asegura que la mayoría de las asociaciones tratan de comprometerse con la calidad y asumen que “el voluntariado o el ser no lucrativos no legitiman la chapuza ni la ineficacia” (Entrevista transcrita).

A la hora de definir unos principios fundamentales en los que basar la intervención socioeducativa de una ONG de calidad, este profesor otorga especial relevancia a una misión cuya procedencia no es otra que los principios ideológicos y los objetivos finales y estratégicos de la entidad.

“Una entidad u ONG racista o xenófoba, fundamentalista, ultranacionalista, etc. puede realizar una intervención socioeducativa de calidad, a nivel técnico, pero no me interesa” (Entrevista transcrita).

Por otro lado, este autor entiende la evaluación como algo imprescindible y asegura que existe una preocupación por parte de las organizaciones aunque en el caso de las pequeñas ONG o asociaciones, no hay técnica y estructura, porque a menudo carecen de la formación que requerirían para una evaluación que, en su opinión, ha de ser continua.

Por último, este autor señala como los principales retos a los que se enfrentan las pequeñas ONG: la diseminación y el minifundismo que dificultan la organización y comunicación entre entidades; y la falta de recursos, presupuestos, formación, y estrategias de comunicación, por otro.

Cree que las pequeñas organizaciones deberían conectarse más y trabajar más desde plataformas o grupos en los que compartir experiencias, formación y recursos.

Además, este autor considera imprescindible que aumente el apoyo desde la Administración a pequeñas asociaciones y añade que el trabajo de estas pequeñas ONG es esencial para el desarrollo comunitario y local debido a que “conocen bien el terreno” (Entrevista transcrita).

4. CONCLUSIONES

El objetivo principal de este trabajo es la definición de la calidad en una ONG pequeña. Como hemos podido observar en el estudio de las distintas respuestas a este término tan reciente, no existe una descripción consensuada. Sin embargo, sí es cierto que todas las opiniones giran en torno a lo que podríamos llamar “sentido común”, pues se muestra preocupación por la coherencia entre objetivos y acciones, y se fijan principios similares que a menudo coinciden con los propuestos desde normativas elaboradas de cara a la calidad en ONG.

Sin duda transparencia y rendición de cuentas son términos que, a día de hoy, van de la mano de la calidad. Desde la distinta revisión teórica realizada y la visión de los expertos, hasta los directivos de la pequeña ONG en la que nos centramos, pasando por los distintos agentes implicados de una forma u otra, éstos son principios a los que se le otorga una importancia especial de cara al alcance de una intervención de calidad por parte de las entidades.

Quizás queda por aprender en cuanto a la gestión, pero es evidente que se están produciendo cambios que hacen que esta terminología se acuñe cada vez con más frecuencia y empiece a tenerse en cuenta de manera que aumente el alcance y la búsqueda de estos principios.

En cuanto a los retos actuales, es cierto que las grandes ONG acceden a beneficios económicos o simplemente de visibilidad, lo cual repercute directamente en el “empequeñecimiento” del resto de entidades.

Tal y como señalan en varias ocasiones los agentes implicados en esta ONG, a menudo no se trata simplemente de una dificultad económica sino de la necesidad de prestar más atención a la gestión de la calidad que supone una dedicación frecuentemente casi imposible para ONG que priorizan en cubrir necesidades desde la intervención socioeducativa y no pueden dedicar tanto a temas burocráticos que suelen ser esenciales para el crecimiento.

Con respecto a los diferentes debates en torno a ONG que a día de hoy siguen sobre la mesa (voluntariado, sustitución del Estado, información, importancia de las ONG...), muchos hacen referencia a la formación y la profesionalización como una necesidad explícita de las ONG y que está directamente relacionada con estos debates que aún siguen presentes en el cambiante entramado de las entidades sin ánimo de lucro.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alberich Nistal, T. (2006). *Guía fácil de asociaciones: Manual de gestión para la creación, desarrollo y dinamización de asociaciones sin ánimo de lucro* (4ª (act y amp) ed.). Madrid: Dykinson.
- Alberich Nistal, T. (2007). Asociaciones y movimientos sociales en España: Cuatro décadas de cambios. *Revista De Estudios De Juventud*, (76), 71-89.
- Álvarez Guillén, S. y Pozo Llorente, M.T. (2013). Directrices para el diseño educativo de un centro de Educación Ambiental. Criterios de Calidad. En J.C. Tójar (Coord) La formación de educadores ambientales en Andalucía. Málaga: Aljibe
- Asociación P.I.D.E.S. (2014). "Somos". Consultado en 2014 <http://asociacionpides.wordpress.com/>
- Asociación P.I.D.E.S. (2014). Estatutos de la asociación. *Estatutos De La Asociación P.I.D.E.S.*
- Azúa, P. (2003). Las ONG ante los retos sociales del nuevo milenio. *Revista Española Sobre Discapacidad Intelectual*, 34 (4)(208), 85-96.
- Bisquerra, R. (Ed.) (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla.
- Coordinadora ONG para el desarrollo España. (2014). Análisis y valoración de la coordinadora de ONG para el desarrollo 2014.
- De Miguel, M. (2004). Nuevos retos en el ámbito de la evaluación. En L. BUENDÍA, y otros (Ed.). *Temas fundamentales en la investigación educativa*. Madrid: La Muralla
- De Nieves Nieto, N. (2009). Las relaciones de trabajo en las entidades sin ánimo de lucro (trabajadores asalariados, cooperantes internacionales, socios-trabajadores y voluntarios). *Revista Del Ministerio De Trabajo e Inmigración*, (83)
- Escobar Delgado, R. A. (2010). Las ONG como organizaciones sociales y agentes de transformación de la realidad. Desarrollo histórico, evolución y clasificación. *Diálogos De Saberes: Investigaciones y Ciencias Sociales*, (32), 121-131.
- Gálvez Rodríguez, Mª del Mar, Caba Pérez, Mª del Carmen, & López Godoy, M. (2009). La transparencia on-line de las ONG españolas. *Revista Española Del Tercer Sector*, (13), 63-88.
- Instituto para la calidad de las ONG. (2014). *Norma ONG de calidad*. Recuperado en abril de 2014 <http://www.icong.org/>

- Kerber Palma, A. (2007). Las ONG en la diplomacia internacional. el encuentro de dos mundos. *Revista Internauta De Práctica Jurídica*, (20)
- La Torre, A., et al. (1996). *Bases Metodológicas de la Investigación Educativa*. Barcelona: GRAU
- Mateo, J. A. (2000). *La evaluación educativa, su práctica y otras metáforas. (cap. 1)*. Barcelona: Cuadernos de Educación.
- Medina Rey, J. M. (2009). Transparencia y buen gobierno en las ONGD. *Revista Española Del Tercer Sector*, (11), 93-113.
- Ministerio del Interior, Anuario Estadístico 2012, (2013).
- Picas Contreras, J. (2003). Las ONG y la cultura de la solidaridadla ética mínima de la acción humanitaria. *Papers, Revista De Sociología*, (71), 65-76.
- Picas Contreras, J. (2006). Los límites de la solidaridad. las ONG y el mercado de "bienes simbólicos". *Gazeta De Antropología*, (22)
- Plan Estratégico Del Tercer Sector De Acción Social, (2012).
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado en diciembre de 2013 <http://www.rae.es/>
- Sánchez Barrios, M., & Cáceres Carrasco, F. R. (2003). La evolución de las ONGD y la insuficiencia de sus obligaciones de información en el panorama actual. *Revista De Economía Mundial*, (9), 155-170.
- Silva Ramírez, B. (Coord.) y Juárez Aguilar, J. (2013): Manual del modelo de documentación de la Asociación de Psicología Americana (APA) en su sexta edición: México, Puebla: Centro de Lengua y Pensamiento Crítico UPAEP.
- Sotomayor Morales, E.M.; De la Fuente Robles, Y.M.; García Domingo, Marta; Grande Gascón, M.L.; Alberich Nistal, T. (2013). Calidad en los servicios de bienestar en un contexto de crisis económica internacional. *Comunitania: Revista internacional de trabajo social y ciencias sociales*, (5), 153-179.
- Tiana Ferrer, A., & Sanz Fernández, F. (2003). *Génesis y situación de la educación social en europa*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Valls, N. (2007). La cultura de la transparencia. *Diari De La Fundació Catalana De l'Esplai*.

ANEXO 1. Modelo de entrevista a un cargo de la Junta Directiva

1. ¿Cuál crees que son los principios fundamentales en los que ha de basarse la acción socioeducativa de una ONG?
2. Si tuvieras que definir la calidad en una ONG, ¿cómo lo harías?
3. ¿Crees que actualmente las ONG se comprometen a realizar una intervención de calidad? ¿Existe, desde tu punto de vista, esa “cultura de calidad en ONG”?
4. ¿Crees que el nivel de exigencia de calidad ha de ser el mismo para una ONG de ámbito y tamaño grande que para una de ámbito local o regional y con un alcance de intervención más reducido como puede ser PIDES?
5. En su cuarta versión, la Norma ONG de calidad establece tres sectores en los que una ONG ha de centrarse: las personas, la organización y la sociedad. ¿Qué orden de prioridad les darías? ¿Por qué?
6. ¿Qué mecanismos de gestión de la calidad se utilizan en PIDES? ¿Existe un compromiso y responsabilidad con respecto a este tema desde la Junta Directiva?
7. ¿Piensas que existe algún factor que reduzca la calidad de la intervención socioeducativa en ONG pequeñas?
En torno a ciertos principios de calidad se han generado debates sobre los que me gustaría conocer tu visión general con respecto a tu asociación y el resto de ONG.
8. ¿Existe preocupación por la satisfacción tanto de quien realiza la intervención socioeducativa como de quien la recibe? ¿Se centra la atención por igual en ambas partes?
9. Voluntariado y profesionalidad son dos principios distintos de calidad según la Norma ONG, obviamente están relacionados, ¿cuál crees que sería la forma adecuada de que ambos se cumplieran beneficiando a todas las partes implicadas?
10. ¿Crees que el principio de transparencia y el de rendición de cuentas están condicionados en función de la ONG a la que se exijan? ¿Qué mejorarías con respecto a este tema?
11. El “compromiso democrático” se exige a la hora de valorar la calidad de una ONG. Desde tu punto de vista ¿desde dónde partiría ese compromiso en la ONG y hasta qué punto podría repercutir en la sociedad?
12. Por último, basándote en tu experiencia e implicación desde hace tanto tiempo en PIDES, quisiera saber si es fácil coordinar los proyectos que se hacen para cubrir ciertas necesidades de algunos colectivos con las ayudas y subvenciones ofertadas.

ANEXO 2. Modelo de Cuestionario a Agentes Implicados (C.A.I.)

1. ¿Qué edad tienes?

2. ¿Formas parte de alguna asociación u ONG? En caso afirmativo, indica cuál o cuáles.

3. Dentro de esa ONG, ¿trabajas activamente en alguno de sus proyectos?

4. En caso afirmativo, ¿trabajas para esa ONG de manera voluntaria o con remuneración económica?

5. ¿Cómo sería para tí una ONG de calidad? ¿Qué tendría que ofrecer y cómo tendría que hacerlo?

6. Indica en qué medida estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones como aspectos o principios relacionados con la calidad de una ONG.

1 = “Totalmente en desacuerdo” 2 = “En desacuerdo”

3 = “De acuerdo” 4 = “Totalmente de acuerdo”

<i>PRINCIPIOS</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Anteponer la dignidad y los derechos de los destinatarios de su misión				
Impulsar la solidaridad entre todas las personas y partes interesadas.				
Centrar su actividad en los resultados personales para el proyecto de vida de cada persona.				
Utilizar el voluntariado como instrumento básico de actuación.				
Basar la tarea en la participación y el trabajo en equipo.				
Identificar las necesidades reales de los usuarios finales, en coherencia con la misión de la organización.				
Promover la cualificación e implicación de profesionales y voluntarios.				
Satisfacer las expectativas de los usuarios.				
Satisfacer las expectativas de profesionales y voluntarios				
Perseguir un interés constante por mejorar.				
Considerar a todas las personas implicadas en la asociación, importantes para el cumplimiento de los objetivos de la organización.				

Saber gestionar los recursos humanos.				
Saber gestionar los recursos materiales y espaciales.				
Contar con un sistema democrático en el que participe tanto la Junta Directiva como socios, trabajadores y voluntarios.				
Permitir el acceso real a la información sobre la ONG a las personas interesadas.				
Contar con un sistema de recogida y respuesta a quejas y sugerencias accesible y adecuado.				
Promover la iniciativa y el cambio como vías de mejora.				
Tener unos objetivos y misión compartidos por todas las personas participantes dentro de la ONG.				
Fijar unas expectativas realistas y acordes con sus posibilidades para tratar de cumplirlas.				
Contar con algún tipo de sistema de evaluación interna o externa.				

7. Prioriza los principios o aspectos anteriores según su importancia y repercusión en la calidad de una ONG.

Enumera del 1 al 20 (siendo 1 el aspecto al que darías más importancia y 20 el que menos relevancia tendría) qué aspectos debe tener una ONG de calidad.

***Ten en cuenta que cuando asignes una prioridad a un principio, éste se moverá hasta quedar en ese puesto. Puedes cambiar el valor de cada principio tantas veces como desees.**

<i>PRINCIPIOS</i>	<i>Priorización</i>
Anteponer la dignidad y los derechos de los destinatarios de su misión	
Impulsar la solidaridad entre todas las personas y partes interesadas.	
Centrar su actividad en los resultados personales para el proyecto de vida de cada persona.	
Utilizar el voluntariado como instrumento básico de actuación.	
Basar la tarea en la participación y el trabajo en equipo.	
Identificar las necesidades reales de los usuarios finales, en coherencia	

con la misión de la organización.	
Promover la cualificación e implicación de profesionales y voluntarios.	
Satisfacer las expectativas de los usuarios.	
Satisfacer las expectativas de profesionales y voluntarios	
Perseguir un interés constante por mejorar.	
Considerar a todas las personas implicadas en la asociación, importantes para el cumplimiento de los objetivos de la organización.	
Saber gestionar los recursos humanos.	
Saber gestionar los recursos materiales y espaciales.	
Contar con un sistema democrático en el que participe tanto la Junta Directiva como socios, trabajadores y voluntarios.	
Permitir el acceso real a la información sobre la ONG a las personas interesadas.	
Contar con un sistema de recogida y respuesta a quejas y sugerencias accesible y adecuado.	
Promover la iniciativa y el cambio como vías de mejora.	
Tener unos objetivos y misión compartidos por todas las personas participantes dentro de la ONG.	
Fijar unas expectativas realistas y acordes con sus posibilidades para tratar de cumplirlas.	
Contar con algún tipo de sistema de evaluación interna o externa.	

ANEXO 3. ENTREVISTA AL EXPERTO EN ACCIÓN SOCIAL Y ASOCIACIONISMO

1. ¿Cree que actualmente existe un compromiso por parte de todas las ONG por realizar una intervención socioeducativa de calidad, o piensa que este es un tema reservado a grandes ONG?
2. ¿Considera que actualmente existe un compromiso con la calidad en las pequeñas ONG?
3. ¿Considera la evaluación como una herramienta al servicio de la gestión de la calidad de una ONG?
4. ¿Qué lugar ocupa, desde su opinión, en el día a día de una ONG pequeña la evaluación? ¿Podemos afirmar que existe “cultura evaluativa” en estas ONG?
5. ¿Cuáles cree usted que son los principales retos a los que se enfrentan las ONG actualmente y que condicionan la calidad de su intervención?
6. ¿Cuáles serían, en su opinión, los principios fundamentales en los que ha de basarse la intervención socioeducativa de una ONG de calidad?
7. ¿Qué opinión le merece la acción de transformación socioeducativa que se está tratando de realizar desde las pequeñas ONG?
8. ¿Cuáles son los puntos fuertes y débiles de este tipo de organizaciones?
9. Si tuviera que definir una ONG de calidad, ¿cómo lo haría?
10. ¿Qué alternativas se le ocurren para aumentar el compromiso por la calidad en las pequeñas ONG?

ANEXO 4. TABLAS DE RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS

TABLA 1. MEDIA Y DESVIACIÓN TÍPICA DEL NIVEL DE ACUERDO EN LOS PRINCIPIOS

	D.H y dignidad	Solidaridad	Proyecto de vida	Voluntariado	Trabajo en equipo	Neces. reales	Cualificación
Media	3,50	3,67	2,77	2,55	3,52	3,50	3,55
N	40	40	40	40	40	40	40
Desv. típ.	,751	,526	,768	,846	,599	,641	,552

	Exp.usu.	Exp. Prof.	Mejora	Importancia personas	Rec. humanos	Rec. materiales	Sistema democr.
Media	3,43	3,20	3,75	3,68	3,70	3,63	3,60
N	40	40	40	40	40	40	40
Desv. típ.	,636	,723	,439	,526	,464	,540	,632

	Acc.info	Quejas y sug.	Iniciativa y cambio	Compartir objetivos y misión	Expectativas posibles	Evaluación
Media	3,80	3,72	3,67	3,57	3,65	3,65
N	40	40	40	40	40	40
Desv. típ.	,464	,452	,526	,549	,533	,580

TABLA 2. PORCENTAJES DE NIVEL DE ACUERDO EN LOS PRINCIPIOS**Dignidad y Derechos Humanos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
En desacuerdo	3	7,5	7,5	10,0
Válidos De acuerdo	11	27,5	27,5	37,5
Totalmente de acuerdo	25	62,5	62,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Solidaridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
Válidos De acuerdo	11	27,5	27,5	30,0
Totalmente de acuerdo	28	70,0	70,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Proyecto de vida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
En desacuerdo	14	35,0	35,0	37,5
Válidos De acuerdo	18	45,0	45,0	82,5
Totalmente de acuerdo	7	17,5	17,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Voluntariado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	15	37,5	37,5	47,5
Válidos De acuerdo	16	40,0	40,0	87,5
Totalmente de acuerdo	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
De acuerdo	15	37,5	37,5	42,5
Válidos Totalmente de acuerdo	23	57,5	57,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Necesidades reales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
De acuerdo	14	35,0	35,0	42,5
Válidos Totalmente de acuerdo	23	57,5	57,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Cualificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
De acuerdo	16	40,0	40,0	42,5
Válidos Totalmente de acuerdo	23	57,5	57,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Expectativas usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
De acuerdo	17	42,5	42,5	50,0
Válidos Totalmente de acuerdo	20	50,0	50,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Expectativas profesionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	7	17,5	17,5	17,5
De acuerdo	18	45,0	45,0	62,5
Válidos Totalmente de acuerdo	15	37,5	37,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Mejora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	10	25,0	25,0	25,0
Válidos Totalmente de acuerdo	30	75,0	75,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Personas importantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
Válidos De acuerdo	11	27,5	27,5	30,0
Válidos Totalmente de acuerdo	28	70,0	70,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Recursos humanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos De acuerdo	12	30,0	30,0	30,0
Válidos Totalmente de acuerdo	28	70,0	70,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Recursos materiales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
Válidos De acuerdo	13	32,5	32,5	35,0
Válidos Totalmente de acuerdo	26	65,0	65,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Sistema democrático

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
Válidos De acuerdo	10	25,0	25,0	32,5
Válidos Totalmente de acuerdo	27	67,5	67,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Acceso a la información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
De acuerdo	6	15,0	15,0	17,5
Totalmente de acuerdo	33	82,5	82,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Quejas y sugerencias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
De acuerdo	11	27,5	27,5	27,5
Totalmente de acuerdo	29	72,5	72,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Iniciativa y cambio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
De acuerdo	11	27,5	27,5	30,0
Totalmente de acuerdo	28	70,0	70,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Compartir objetivos y misión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
De acuerdo	15	37,5	37,5	40,0
Totalmente de acuerdo	24	60,0	60,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Expectativas posibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
De acuerdo	12	30,0	30,0	32,5
Válidos Totalmente de acuerdo	27	67,5	67,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Evaluación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
De acuerdo	10	25,0	25,0	30,0
Válidos Totalmente de acuerdo	28	70,0	70,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	