

Granada
Facultad de Ciencias de la Educación
Departamento de Didáctica y Organización Escolar

**EFICACIA DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EDUCATIVA EN
LA EDUCAC. NO FORMAL:**

**Estudio sobre el grado de implantación del Modelo EFQM y la
Norma ONG con CALIDAD en ONGS y ONL que desarrollan
actividades educativas en la provincia de Granada**

TESIS DOCTORAL



Doctorando: Alfonso Conde Lacárcel

Director: Tomás Sola Martínez

Granada. Curso 2014-2015

Editorial: Universidad de Granada. Tesis Doctorales
Autor: Alfonso Conde Lacárcel
ISBN: 978-84-9125-287-1
URI: <http://hdl.handle.net/10481/40467>

TESIS DOCTORAL**EFICACIA DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EDUCATIVA EN LA
EDUCAC. NO FORMAL:****Estudio sobre el grado de implantación del Modelo EFQM y la Norma
ONG con CALIDAD en ONGS y ONL que desarrollan actividades
educativas en la provincia de Granada**

Doctorando: Alfonso Conde Lacárcel

Director: Tomás Sola Martínez

Firma del Tribunal Calificador:

Presidente:

Firma

Vocal 1:

Vocal 2:

Vocal 3:

Secretario/a:

Calificación:

Granada, de de 2015

A mi familia.

AGRADECIMIENTOS

Antes de presentar el resultado de estos años de dedicación plena y duro trabajo, quisiera tener un momento de recuerdo y agradecimiento para todas aquellas personas que con su apoyo lo han hecho posible, y que no pretende otra cosa que conocer, reconocer y ayudar a través de la investigación práctica en educación no formal a mejorar esta sociedad y por ende, a todas las personas que forman parte de ella, desde su diversidad.

A Dios, por las fuerzas diarias que me da para seguir adelante, intentar ser mejor persona y tener esperanza en un mundo mejor.

A mi familia: a mis padres, mis abuelos, mi hermana y cuñado, mis sobrinos; por todo su cariño y apoyo sin los que nada de esto hubiese sido posible. Han tenido que aguantarme muchos nervios y stress, y a su manera son otros tesisistas más.

A aquellos amigos y amigas que han soportado mis continuas charlas, aun sin comprender bien mi trabajo.

Especial agradecimiento a Juan Antonio López Núñez y a Tomás Sola por todo su apoyo y ayuda. Silenciosamente, a pesar de las dificultades que hemos tenido en estos años y desde la cercanía, siempre han confiado en mi trabajo y he podido contar con ellos.

A profesores y compañeros del Departamento de Didáctica y Organización Escolar como Marina García, que con su amabilidad, cercanía y buen hacer han hecho más fácil muchos momentos a lo largo de estos años.

A mi padrino de promoción Juan de Dios Fernández Gálvez, que me infundió las ganas y el modelo a seguir como docente vocacional y de la vida; y a José Miguel García Ramírez por ser amigo y en alguna ocasión confidente cercano.

A Manuel Fernández Cruz, Eudaldo Corchón, Manuel Lorenzo Delgado, Francisco Raso, Cesar Torres, Juan Manuel Trujillo, Mohammed El Homrani, Francisco Hinojo, Pilar Cáceres, Inmaculada Aznar y tantos otros compañeros del Departamento de Didáctica y Organización Escolar que no caben en estas letras pero están presentes por su amabilidad, ayuda y consejos.

A todos los integrantes de la Facultad de Ciencias de la Educación de Granada; desde Rafa y Nico en cafetería, pasando por los conserjes, funcionarios y amigos de titulación con los que hemos compartido buenos momentos como Marta Olmo, Nabila, José, Paulina, David, Conchi, etc.

Al personal de las Facultades de Económicas, Ciencias Políticas y Sociología; en especial a los equipos de las distintas bibliotecas por su ayuda y profesionalidad.

A todas las organizaciones no gubernamentales y no lucrativas, a sus distintos profesionales y a las personas que han colaborado en la recolección de los datos necesarios para caracterizar esta realidad. Su comprensión, amabilidad y buen hacer han hecho posible este trabajo.

A mis enemigos, porque sus esfuerzos solo sirvieron para hacerme más fuerte y continuar con mi trabajo, ojala algún día cambien su corazón.

RESUMEN

EFICACIA DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EDUCATIVA EN LA EDUCAC. NO FORMAL: Estudio sobre el grado de implantación del Modelo EFQM y la Norma ONG con CALIDAD en ONGS y ONL que desarrollan actividades educativas en la provincia de Granada

El objeto de esta tesis doctoral es conocer el grado de implantación del Modelo EFQM de Excelencia, así como la Norma ONG con Calidad en organizaciones de primer nivel (pequeñas o muy pequeñas que funcionan a nivel local), que llevan a cabo actividades educativas no formales dentro del Tercer Sector de acción social, y la posible mejora o no de sus sistemas logísticos, organizativos y metodológicos.

Para ello se han definido los siguientes objetivos:

General: conocer el estado de implantación real de los sistemas basados en la Calidad educativa en contextos no formales educativos en la provincia de Granada, a través de la revisión de sus sistemas organizativos y logísticos.

Específicos:

- Verificar la mejora de la eficacia educativa en ONG y ONL en la provincia de Granada, tras la aplicación de un sistema de calidad a la organización.

- Evaluar la efectividad de la labor educativa en una estructura educativa no formal (asociaciones que trabajen proyectos educativos principalmente con colectivos en riesgo de exclusión social), a través de los datos cuantitativos y cualitativos de personas que han recibido una atención en ONGS y ONLS que aplican algún tipo de sistema de calidad.

- Identificar la metodología de trabajo empleada para la enseñanza de valores acordes con las diversas ONG y ONL visitadas en la provincia de Granada, a través de la observación sistemática en los contextos específicos de intervención socio comunitario.
- Ofrecer una visión real de la labor realizada en diferentes campos educativos por diversas ONG y ONL, a través de la elaboración de un informe final sobre la investigación planteada.

Esta tesis ha sido desarrollada entre los años 2011-2015 por el doctorando, siendo elaborado un estudio previo inicial sobre 9 organizaciones de este tipo dentro del marco de una beca de Iniciación a la Investigación otorgada por la Universidad de Granada y bajo la dirección de Juan Antonio López Núñez.

Tras una revisión inicial del estado del arte, y la elaboración y diseño de instrumentos de recogida de información adecuados en base a otros ya validados (cuestionarios y entrevistas), se pasó a realizar el trabajo de campo específico.

En su desarrollo y a lo largo de los distintos capítulos queremos llevar a discusión y consideración la necesidad de tener en cuenta una serie de puntos para favorecer la visión de esta realidad.

En el capítulo primero, hemos llevado a cabo una análisis de la evolución del denominado Tercer Sector de Acción Social, desde las concepciones medievales hasta la actualidad, en donde podemos hablar de términos como beneficencia, economía social, sector no lucrativo o filantrópico para referirnos a las acciones encaminadas al desarrollo social y comunitario en sus distintos aspectos (educativo, sanitario, legislativo, etc.). Planteamos la conveniencia de utilizar de forma genérica el término Tercer Sector para incluir todas las organizaciones que desarrollan actividades relacionadas con este ámbito. Igualmente aportamos datos sobre el impacto socioeconómico que a nivel de empleabilidad y económico tienen sobre los países.

A continuación en el capítulo segundo, hemos intentando ofrecer una visión sobre la educación no formal desarrollada en las entidades no lucrativas (ONGS y ONL) en nuestro país, así como en el ámbito internacional. Las características de la educación no formal, sus distintas formas de planificación y desarrollo de actividades compensatorias en algunos aspectos de aquellos conocimientos, contenidos, valores, competencias que no son debidamente tenidos en cuenta en la educación formal y el trasvase de este conocimiento a este tipo de organizaciones así como su evaluación constituyen el capítulo. Especial hincapié hacemos en la falta de una sistematización metodológica en cuanto a las estrategias específicas, técnicas y recursos que se pueden encontrar.

Ya en el capítulo 3, desarrollamos toda la información referida a los modelos de gestión de la calidad: evolución; modelo, normas e instrumentos más conocidos por su eficacia o reconocimiento centrándonos principalmente en el Modelo de Excelencia Europeo (EFQM) y la Norma ONG con Calidad utilizadas en nuestro país, entre otras específicas para el Tercer Sector. Al final del mismo, hacemos unas breves referencias a la evaluación de la calidad y los sistemas de educación formales y no formales, a pesar de las dificultades encontradas a la hora de recopilar información sobre indicadores en relación a la educación no formal en nuestro país.

Una vez fundamentada teóricamente nuestra tesis de investigación en el capítulo 4 presentamos el diseño que hemos llevado a cabo, así como los instrumentos de recogida de información.

Las principales conclusiones a las que se llegó tras el análisis de los datos obtenidos son desarrolladas en el capítulo 5, estableciendo relaciones significativas en aspectos motivacionales; en la implantación y sus repercusiones sobre la eficiencia y eficacia en las actividades educativas y formativas desarrolladas.

Finalmente, en el capítulo 6 presentamos las distintas conclusiones, aportaciones y posibles desarrollos futuros de la investigación a los que hemos llegado.

ABSTRACT

EFFECTIVENESS OF EDUCATIONAL STANDARDS OF QUALITY IN NONFORMAL EDUCATION: Study on the degree of implantation of the EFQM Model and Standard QUALITY NGOs in NGOs and NPOs in who develop educational activities in the province of Granada

The purpose of this doctoral thesis is know the degree of implantation of EFQM Excellence Model and the NGO Quality Standard with class organizations (small or very small working at the local or level), which carry out nonformal educational activities within the third sector of social action, and any improvement or not their logistics systems, organizational and methodological.

For this purpose were defined the following objectives:

General: Know the actual status of deployment of quality education based on non-formal educational contexts in the province of Granada systems, through the revision of their organizational and logistical systems.

Specific:

- Verify improvement of the educational effectiveness NGOs and NPOs in the province of Granada, after the application of a quality system to the organization.

- Evaluate the effectiveness of educational work in a non-formal educational structure (associations working principally with education projects groups at risk of social exclusion)through quantitative and qualitative data from persons who have received attention on that NGOs and NPOs apply some kind of system quality.

- Identify the working methodology used for the teaching of values according with NGOs and NPOs visited in the province of Granada, through systematic observation in the specific contexts of social and community intervention.
- To provide a real insight into the work of various educational fields by NGOs and NPOs, through the preparation of a final report on the proposed investigation.

This thesis has been developed between the years 2011-2014 by the doctoral being developed an initial preliminary study of 9 organizations of this kind in the framework of a fellowship from Initiation in Research awarded by the University of Granada and under the guidance of Juan Antonio López Núñez.

After an initial review of the state of the art, and the elaboration and design of data collection instruments suitable based on other already validated (questionnaires and interviews), passed perform the work specific field.

In its development and throughout the different chapters we want to lead discussion and consideration the need to take account a number of points to favour the vision of this reality.

In the first chapter, we have carried out an analysis of the evolution of the so-called Third Sector Social Action since medieval conceptions to the present, in which we can talk about terms as charity, social economy, non-profit or philanthropic sector to refer to actions aimed at social and community development in its various aspects (education, health, legislative, etc.). We raised the appropriateness of using the term in a generic way to include all Third Sector organizations developing activities related to this field. Likewise we provide data of the socioeconomic impact at employability and economic level have on countries.

Then in the second chapter, we have tried offer a vision on non-formal education developed in non-profit organizations (NGOs and NPOs) in our country and internationally. The features of non-formal education, its various forms of planning and development of compensatory activities in some aspects of the knowledge, content, values, skills which are not properly taken into account in formal education and the transfer of this knowledge to this kind organizations and their evaluation constitute the chapter. We do special emphasis on the lack of a systematic methodology as to specific strategies, techniques and resources that can be found.

Already in chapter 3, we develop all the information referring to the models of quality management: evolution; model, standards and most popular instruments for their efficiency or acknowledgment focusing primarily on European Excellence Model (EFQM) and the NGOs in Quality Standard used in our country, including specific for the Third Sector. At the end thereof, we make a brief references to the evaluation of quality systems and formal and non-formal education, despite the difficulties encountered when collecting information on indicators in connection to non-formal education in our country.

Once our theoretically substantiated research thesis in Chapter 4 we present the design we have performed as well as data collection instruments.

The main conclusions to which were reached after analysis of the data obtained are developed in chapter 5, establishing meaningful relationships in motivational aspects; in the implantation and its repercussions on the efficiency and effectiveness in the developed educational and training activities.

Finally, in chapter 6 presents the different conclusions, contributions and possible future research developments to those who we have reached.

Índice

CAPÍTULO 1: EL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL: HACIA UNA CONCRECCIÓN DE SU IDENTIDAD Y UNIVERSO.	Pág.39
1.1 Introducción	Pág.45
1.2 Breve desarrollo Histórico de las Organizaciones No Lucrativas	Pág.51
1.3 El Estado del Bienestar	Pág.74
1.4 El TSAS en cifras: informes actuales	Pág.78
1.5 Marco legislativo de las ONGS y ONL	Pág.96
1.6 Campos de actuación de las ONGS y ONL	Pág.111
1.7 Actividades educativas en ONGS y ONL	Pág.113
CAPÍTULO 2: LA EDUCACIÓN NO FORMAL DESDE LA PERSPECTIVA DE ENTIDADES NO LUCRATIVAS: ONGS, ONL	Pág.117
2.1 Introducción	Pág.123
2.2 Desarrollo Histórico de la Educación No Formal	Pág.126
2.3 Áreas / Ámbitos de la Educación No Formal	Pág.132
2.4 Características de la Educación No Formal	Pág.144
2.5 Planificación de la Educación No Formal	Pág.149
2.6 Estrategias Metodológicas, métodos, técnicas y recursos en la Educación No Formal	Pág.154
2.7 Evaluación de la Educación No Formal	Pág.169
CAPÍTULO 3: MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y TSAS	Pág.179
3.1 Introducción	Pág.182
3.2 Origen y Evolución de los sistemas de gestión de la calidad	Pág.186
3.3 Conceptos generales sobre los sistemas de gestión de la calidad	Pág.191
3.4 Instrumentos de Gestión de la Calidad y TSAS	Pág.196
3.4.1 Modelos de Excelencia:	Pág.198
3.4.1.1 Modelo Europeo de Excelencia EFQM	Pág.198
3.4.1.2 Modelo de Gestión de la Calidad según Deming	Pág.203
3.4.1.3 Modelo de Malcolm Baldrige	Pág.206
3.4.1.4 Modelo Iberoamericano de Excelencia en la gestión	Pág.209

Índice

3.4.2	Normas Generales:	Pág.212
3.4.2.1	UNE-EN-ISO	Pág.212
3.4.2.2	Scottish Quality Management System (SQMS)	Pág.215
3.4.2.3	Investor in People	Pág.217
3.4.3	Instrumentos Específicos:	Pág.221
3.4.3.1	Norma ONG con Calidad	Pág.222
3.4.3.2	Modelo “The Big Picture”	Pág.226
3.4.3.3	Modelo “Quality First”	Pág.227
3.4.3.4	Modelo “Practical Quality Assurance System for Small Organizations” (PQUASSO)	Pág.229
3.4.3.5	Códigos éticos	Pág.231
3.4.3.6	Norma UNE 165011:2005 EX Ética	Pág.233
3.4.4	Técnicas y Herramientas de gestión de la calidad	Pág.234
3.5	Interrelaciones entre el Modelo EFQM de gestión de la calidad y la Norma ONG con Calidad	Pág.238
3.6	Evaluación de los sistemas de Gestión de la Calidad	Pág.241
3.7	Evaluación de la Calidad en Educación:	Pág.246
3.7.1	Evaluación de la Calidad en la Educación Formal	Pág.247
3.7.2	Evaluación de la Calidad en la Educación No Formal	Pág.251
	CAPÍTULO 4: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	Pág.255
4.1	Introducción	Pág.257
4.2	Objetivos de la investigación	Pág.260
4.3	Diseño metodológico:	Pág.261
4.3.1	Población y muestra	Pág.262
4.3.2	Cronología de la investigación	Pág.265
4.3.3	Técnicas e Instrumentos de Recogida de Información	Pág.267

Índice

CAPÍTULO 5: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	Pág.275
5.1 Caracterización de la muestra de Directivos, profesionales y voluntarios	Pág.277
5.2 El proceso de implantación de modelos e instrumentos de gestión de la calidad en micro ONGs, ONL y Asociaciones en la ciudad de Granada	Pág.286
5.3 Percepciones sobre los sistemas de gestión de la calidad en las ONGs, ONL, y Asociaciones en la ciudad de Granada	Pág.294
5.4 Caracterización de la muestra de usuarios de ONGs, ONL y Asociaciones	Pág.407
5.5 Grado de satisfacción del usuario de ONGs, ONL y Asociaciones que desarrollan la Educación No Formal en la ciudad de Granada	Pág.416
5.6 Metodologías de trabajo en Educación No Formal en micro ONGs, ONL y Asociaciones de la ciudad de Granada	Pág.441
5.7 Análisis de las entrevistas realizadas	Pág.494
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES E IMPLICACIONES	Pág.513
6.1 Aportaciones originales	Pág.515
6.2 Conclusiones	Pág.521
6.3 Futuros desarrollos	Pág.526
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	Pág.529
ANEXOS	Pág.565
Anexo 1: Eficacia de los estándares de calidad educativa en Educación No Formal: estudio previo sobre el grado de implantación del modelo EFQM en ONGs y ONL que desarrollan actividades educativas en la provincia de Granada	Pág.567
Anexo 2: Artículo “Diseño de un Cuestionario para la aplicación de los estándares de calidad educativa a la Educación No Formal	Pág.675
Anexo 3: Capítulo de libro. Análisis de los modelos organizativos de gestión en las ONG: la educación no formal y el modelo EFQM	Pág.683
Anexo 4: Cuestionarios – Protocolo de validación	Pág.695

Anexo 5:	Guiones de las entrevistas realizadas	Pág.713
Anexo 6:	Correspondencias entre el Modelo EFQM y la Norma Ong Calidad	Pág.717
Anexo 7:	Hoja de consentimiento para los encuestados y entrevistados	Pág.727
Anexo 8:	Poster científico presentado en el II Congreso Internacional Ciencias de la Educación y del Desarrollo	Pág.731
Anexo 9:	Transcripciones de las entrevistas realizadas	Pág.735
Anexo 10:	Artículo “ Analysis of Quality Models applied in Non-Formal Education: Non-Governmental Organizations and Nonprofit Organizations”	Pág.763

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Modelos de estructura no lucrativa por países	Pág.80
Tabla 2:	Comparativa internacional sobre el impacto del Tercer Sector sobre la economía, el voluntariado y la acción social (1)	Pág.82
Tabla 3:	Comparativa internacional sobre el impacto del Tercer Sector sobre la economía, el voluntariado y la acción social (2)	Pág.83
Tabla 4:	Comparativa internacional sobre el impacto del Tercer Sector sobre la economía, el voluntariado y la acción social (3)	Pág.84
Tabla 5:	Comparativa internacional sobre el impacto del Tercer Sector sobre la economía, el voluntariado y la acción social (4)	Pág.85
Tabla 6:	El Tercer Sector Latinoamericano 1995 – 2000 (1)	Pág.87
Tabla 7:	El Tercer Sector Latinoamericano 1995 – 2000 (2)	Pág.88
Tabla 8:	Clasificación de las organizaciones integrantes del Tercer Sector según estudios	Pág.92
Tabla 9:	Evolución del Tercer Sector de Acción Social en España 2000- 2012 (1)	Pág.94
Tabla 10:	Evolución del Tercer Sector de Acción Social en España 2000- 2012 (2)	Pág.95
Tabla 11:	Grupos y subgrupos de actividad de las organizaciones pertenecientes al Tercer Sector	Pág.112
Tabla 12:	Ámbitos para el desarrollo de la intervención socioeducativa	Pág.137
Tabla 13:	Posibles ámbitos de intervención socioeducativa	Pág.138
Tabla 14:	Principales áreas de la educación no formal relacionada con la juventud	Pág.140
Tabla 15:	Comparativa: características de la Educación No Formal	Pág.144
Tabla 16:	Características de la Educación No Formal	Pág.148

Tabla 17:	Métodos de Enseñanza aplicables a la Educación No Formal	Pág.156
Tabla 18:	Métodos de Enseñanza aplicables a la Educación No Formal (2)	Pág.157
Tabla 19:	Técnicas y Dinámicas grupales en Educación No Formal	Pág.162
Tabla 20:	Recursos Didácticos y Tecnológicos utilizados en Educación No Formal	Pág.168
Tabla 21:	Criterios e Indicadores en la Evaluación de Programas	Pág.172
Tabla 22:	Tipos de Evaluación de Programas en función del criterio clasificatorio	Pág.175
Tabla 23:	Posibles instrumentos de Evaluación de actividades en Educación No Formal	Pág.178
Tabla 24:	Concepto de calidad según diferentes autores	Pág.188
Tabla 25:	Beneficios del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión	Pág.211
Tabla 26:	Beneficios de la aplicación de la Norma Investor in People	Pág.220
Tabla 27:	Principios de la Norma ONG Calidad	Pág.223
Tabla 28:	Áreas de actividad del Tercer Sector de Acción Social	Pág.225
Tabla 29:	Herramientas de la Calidad	Pág.237
Tabla 30:	Comparación de la Norma ONG Calidad con el Modelo EFQM	Pág.238
Tabla 31:	Análisis de la amplitud de criterios EFQM con respecto a PQUASSO, IIP, QUALITY FIRST e ISO	Pág.240
Tabla 32:	Certificaciones y premios de los distintos modelos/normas analizados	Pág.244
Tabla 33:	Certificaciones y premios de los distintos modelos/normas analizados (continuación)	Pág.245
Tabla 34:	Principios de la Excelencia e Ideas Clave en la Calidad de la Práctica Educativa	Pág.250
Tabla 35:	Población y muestra del estudio previo	Pág.262
Tabla 36:	Población y muestra 2014 - 2015	Pág.265
Tabla 37:	Estadísticos de fiabilidad del Cuestionario de Evaluación del Nivel de Aplicación de los Estándares de Calidad a la Educación No Formal	Pág.270
Tabla 38:	Estadísticos de fiabilidad Cuestionario de Evaluación del Nivel de Aplicación de los Estándares de Calidad a la Educación No Formal(Versión Definitiva)	Pág.271
Tabla 39:	Estadísticos de fiabilidad Cuestionario de Satisfacción del Cliente-Usuario	Pág.272
Tabla 40:	Estadísticos de fiabilidad Cuestionario de Satisfacción del Cliente-Usuario” (Versión Definitiva)	Pág.272
Tabla 41:	Ámbito fundamental de intervención	Pág.277
Tabla 42:	Presupuesto Anual de la ONG-ONL	Pág.278
Tabla 43:	Estadísticos referidos a empleados, usuarios y voluntarios	Pág.279
Tabla 44:	Número de empleados de la ONG-ONL	Pág.280
Tabla 45:	Número de usuarios de la ONG-ONL	Pág.280
Tabla 46:	Número de voluntarios de la ONG-ONL	Pág.281

Tabla 47:	Número de Programas Desarrollados en los 3 últimos años	Pág.283
Tabla 48:	Cargo que desempeña el encuestado en la ONG, ONL, Asociación	Pág.284
Tabla 49:	Sexo del encuestado	Pág.285
Tabla 50:	¿La organización ha implantado algún sistema, norma, herramienta de calidad?	Pág.287
Tabla 51:	Sistema, norma, herramienta implantada o en proceso de implantación	Pág.288
Tabla 52:	Estadísticos del Grado de aplicación y previsiones de implantación en 2 años	Pág.290
Tabla 53:	¿En qué medida se están aplicando criterios de calidad en la organización?	Pág.291
Tabla 54:	¿En qué porcentaje se prevé implantar criterios de calidad en el periodo de 2 años?	Pág.293
Tabla 55:	Estadísticos sobre la importancia de la calidad	Pág.294
Tabla 56:	La calidad desde su punto de vista es...Fundamental en el Tercer Sector	Pág.295
Tabla 57:	La calidad desde su punto de vista es una Cuestión Prioritaria dentro de la ONG, ONL	Pág.296
Tabla 58:	La calidad desde su punto de vista es una Reto a Afrontar dentro de la ONG, ONL	Pág.296
Tabla 59:	Estadísticos referidos a los Posibles Problemas de Implantación del sistema, norma, instrumento de gestión de la calidad	Pág.298
Tabla 60:	Falta de adecuación del sistema, norma, herramienta a la organización	Pág.301
Tabla 61:	Resistencia al cambio por parte del personal de la organización	Pág.302
Tabla 62:	Sensación de excesiva burocratización	Pág.303
Tabla 63:	Sensación de poco valor efectivo	Pág.304
Tabla 64:	Sensación de rigidez en los procesos	Pág.305
Tabla 65:	Sensación de obligatoriedad	Pág.306
Tabla 66:	Alto consumo de recursos humanos y materiales	Pág.307
Tabla 67:	Necesidad de soportes externos	Pág.309
Tabla 68:	Desconocimiento del sistema, norma, herramienta de calidad	Pág.309
Tabla 69:	Estadísticos referidos a las posibles aportaciones de la implantación del sistema, norma, instrumento de gestión de la calidad	Pág.310
Tabla 70:	Mejora en los servicios de la organización	Pág.312
Tabla 71:	Elementos de reflexión sobre la organización	Pág.313
Tabla 72:	Mejora en la comunicación	Pág.314
Tabla 73:	Mejora de la eficacia en la gestión	Pág.315
Tabla 74:	Protocolización de los procesos	Pág.316
Tabla 75:	Mejora de la imagen	Pág.317
Tabla 76:	Ventajas sobre otras ONG-ONL	Pág.318
Tabla 77:	Incrementar el número de voluntarios	Pág.319
Tabla 78:	Incrementar el renombre social	Pág.320
Tabla 79:	Incremento de las donaciones	Pág.321

Tabla 80:	El cumplimiento de los requisitos externos	Pág.322
Tabla 81:	Estadísticos relativos a las líneas prioritarias para impulsar la calidad	Pág.323
Tabla 82:	El fomento de la formación de las personas de la organización	Pág.324
Tabla 83:	El financiamiento público y soportes externos al sistema, norma, herramienta de calidad de las ONG-ONL	Pág.326
Tabla 84:	El diálogo entre Administraciones públicas sobre la normativa reguladora de la gestión de la calidad	Pág.326
Tabla 85:	La generación del discurso sobre la importancia de la calidad	Pág.327
Tabla 86:	La definición de políticas de calidad propias del Tercer Sector Social	Pág.328
Tabla 87:	La organización posee algún sistema de evaluación	Pág.330
Tabla 88:	Instrumentos de evaluación utilizados en las ONG, ONL, Asociaciones	Pág.331
Tabla 89:	El sistema de evaluación en concreto es un registro de errores	Pág.332
Tabla 90:	El sistema de evaluación en concreto es un registro de buenas practicas	Pág.332
Tabla 91:	El sistema de evaluación en concreto es un cuestionario de satisfacción de clientes	Pág.332
Tabla 92:	El sistema de evaluación en concreto es un cuestionario de satisfacción de voluntarios	Pág.332
Tabla 93:	El sistema de evaluación en concreto es un cuestionario de satisfacción de empleados	Pág.332
Tabla 94:	El sistema de evaluación en concreto son indicadores de medida del programa de la organización	Pág.333
Tabla 95:	El sistema de evaluación en concreto es la evaluación de objetivos y resultados	Pág.333
Tabla 96:	No hay un plan específico de evaluación	Pág.333
Tabla 97:	Estadísticos sobre la adecuación de la fecha de realización de determinados aspectos organizativos	Pág.334
Tabla 98:	La fecha de realización es la adecuada en la identificación de procesos clave y nombramiento de un responsable de calidad	Pág.335
Tabla 99:	La fecha de realización es la adecuada en la revisión periódica respecto a la misión de la entidad	Pág.337
Tabla 100:	La fecha de realización es la adecuada en la formación continua de las personas de la organización	Pág.337
Tabla 101:	La fecha de realización es la adecuada en el control de calidad de los recursos materiales y equipamiento	Pág.338
Tabla 102:	Estadísticos referidos a los protocolos de actuación de las ONG, ONL, Asociaciones	Pág.341
Tabla 103:	La organización tiene definidos unos protocolos de actuación a seguir para la atención a los usuarios	Pág.341
Tabla 104:	La organización tiene definidos unos protocolos de actuación a seguir para la gestión de incidencias	Pág.343

Tabla 105:	La organización tiene definidos unos protocolos de actuación a seguir para los aspectos administrativos habituales	Pág.343
Tabla 106:	La organización tiene definidos unos protocolos de actuación a seguir para los procesos de comunicación interna	Pág.344
Tabla 107:	La organización tiene definidos unos protocolos de actuación a seguir para la gestión del personal contratado	Pág.345
Tabla 108:	La organización tiene definidos unos protocolos de actuación a seguir para la formación	Pág.345
Tabla 109:	La organización tiene definidos unos protocolos de actuación a seguir para la gestión de los voluntarios	Pág.346
Tabla 110:	La organización tiene definidos unos protocolos de actuación a seguir para la evaluación	Pág.347
Tabla 111:	Estadísticos de valoración de la comunicación dentro de la organización	Pág.348
Tabla 112:	¿Cómo valora la comunicación entre la organización y el usuario-beneficiario de la ONG-ONL?	Pág.350
Tabla 113:	¿Cómo valora la comunicación entre la organización y los familiares de los usuarios?	Pág.351
Tabla 114:	¿Cómo valora la comunicación entre la organización y el personal contratado?	Pág.352
Tabla 115:	¿Cómo valora la comunicación entre la organización y los voluntarios de la organización?	Pág.353
Tabla 116:	¿Cómo valora la comunicación entre la organización y las organizaciones institucionales?	Pág.354
Tabla 117:	¿Cómo valora la comunicación entre la organización y los donantes?	Pág.355
Tabla 118:	¿Cómo valora la comunicación entre la organización y los socios?	Pág.356
Tabla 119:	¿Cómo valora la comunicación entre la organización y las instituciones privadas?	Pág.357
Tabla 120:	¿Cómo valora la comunicación entre la organización y otras organizaciones?	Pág.358
Tabla 121:	Comparativa del grado de implicación y participación de la Dirección técnica, profesionales técnicos y voluntarios y socios	Pág.359
Tabla 122:	La dirección técnica está implicada y participa en la revisión de la misión y los valores	Pág.362
Tabla 123:	La dirección técnica está implicada y participa en las líneas estratégicas de acción	Pág.363
Tabla 124:	La dirección técnica está implicada y participa en la identificación de los procesos clave	Pág.364
Tabla 125:	La dirección técnica está implicada y participa en el liderazgo de los procesos de mejora	Pág.365
Tabla 126:	La dirección técnica está implicada y participa en la evaluación de resultados	Pág.366
Tabla 127:	La dirección técnica está implicada y participa en definir perfiles profesionales y actividades	Pág.367

Tabla 128:	La dirección técnica está implicada y participa en la comunicación y relaciones externas	Pág.368
Tabla 129:	La dirección técnica está implicada y participa en la formación	Pág.369
Tabla 130:	Los profesionales técnicos están implicados y participan en la revisión de la misión y valores	Pág.370
Tabla 131:	Los profesionales técnicos están implicados y participan en las líneas estratégicas de acción	Pág.371
Tabla 132:	Los profesionales técnicos están implicados y participan en la identificación de los procesos clave	Pág.372
Tabla 133:	Los profesionales técnicos están implicados y participan en el liderazgo de los procesos de mejora	Pág.373
Tabla 134:	Los profesionales técnicos están implicados y participan en la evaluación de los resultados	Pág.375
Tabla 135:	Los profesionales técnicos están implicados y participan en definir perfiles profesionales y actividades	Pág.376
Tabla 136:	Los profesionales técnicos están implicados y participan en la comunicación y relaciones externas	Pág.377
Tabla 137:	Los profesionales técnicos están implicados y participan en la formación	Pág.377
Tabla 138:	Los voluntarios y socios están implicados y participan en la revisión de la misión y valores	Pág.379
Tabla 139:	Los voluntarios y socios están implicados y participan en las líneas estratégicas de acción	Pág.380
Tabla 140:	Los voluntarios y socios están implicados y participan en la identificación de procesos clave	Pág.381
Tabla 141:	Los voluntarios y socios están implicados y participan en el liderazgo de los procesos de mejora	Pág.382
Tabla 142:	Los voluntarios y socios están implicados y participan en la evaluación de los resultados	Pág.383
Tabla 143:	Los voluntarios y socios están implicados y participan en definir perfiles profesionales y actividades	Pág.384
Tabla 144:	Los voluntarios y socios están implicados y participan en la comunicación y relaciones externas	Pág.385
Tabla 145:	Los voluntarios y socios están implicados y participan en la formación	Pág.386
Tabla 146:	Estadísticos referidos a la medida del grado de satisfacción en la ONG, ONL, Asociación	Pág.387
Tabla 147:	En la ONG, ONL, se mide el grado de satisfacción del usuario-beneficiario	Pág.388
Tabla 148:	En la ONG, ONL, se mide el grado de satisfacción de los familiares de los usuarios	Pág.389
Tabla 149:	En la ONG, ONL, se mide el grado de satisfacción del personal contratado	Pág.390
Tabla 150:	En la ONG, ONL, se mide el grado de satisfacción de los voluntarios	Pág.391
Tabla 151:	En la ONG, ONL, se mide el grado de satisfacción de las organizaciones institucionales	Pág.392

Tabla 152	En la ONG, ONL, se mide el grado de satisfacción de los donantes	Pág.393
Tabla 153:	En la ONG, ONL, se mide el grado de satisfacción de los socios	Pág.394
Tabla 154	En la ONG, ONL, se mide el grado de satisfacción de las instituciones privadas	Pág.394
Tabla 155:	En la ONG, ONL, se mide el grado de satisfacción de otras organizaciones	Pág.395
Tabla 156:	Estadísticos referidos a la frecuencia en la medida del grado de satisfacción	Pág.396
Tabla 157:	Resumen de la frecuencia en la medida del grado de satisfacción	Pág.396
Tabla 158:	Estadísticos referidos a la consideración de cliente por parte de la ONG, ONL, Asociación	Pág.397
Tabla 159:	¿En qué medida considera cliente al usuario-beneficiario?	Pág.398
Tabla 160:	¿En qué medida considera cliente a los familiares de los usuarios?	Pág.399
Tabla 161:	¿En qué medida considera cliente al personal contratado?	Pág.400
Tabla 162:	¿En qué medida considera cliente a los voluntarios?	Pág.401
Tabla 163:	¿En qué medida considera cliente a las organizaciones institucionales?	Pág.402
Tabla 164:	¿En qué medida considera cliente a los donantes?	Pág.403
Tabla 165:	¿En qué medida considera cliente a los socios?	Pág.404
Tabla 166:	¿En qué medida considera cliente a las instituciones privadas?	Pág.405
Tabla 167:	¿En qué medida considera cliente a otras organizaciones?	Pág.406
Tabla 168:	Edad usuarios-beneficiarios de la ONG, ONL, Asociación	Pág.408
Tabla 169:	Sexo usuarios-beneficiarios de la ONG, ONL, Asociación	Pág.408
Tabla 170:	Nacionalidad usuarios-beneficiarios de la ONG, ONL, Asociación	Pág.409
Tabla 171:	Estado civil	Pág.410
Tabla 172:	Actividades en las que participa	Pág.411
Tabla 173:	Formación académica usuarios-beneficiarios de la ONG, ONL, Asociación	Pág.414
Tabla 174:	Situación laboral	Pág.414
Tabla 175:	Situación familiar usuarios-beneficiarios de la ONG, ONL, Asociación	Pág.415
Tabla 176:	Tengo confianza en la ONG, Asociación	Pág.417
Tabla 177:	Estoy satisfecho de pertenecer a esta ONG, Asociación	Pág.418
Tabla 178:	Estoy informado de todos los proyectos y actividades en las que puedo participar	Pág.419
Tabla 179:	Me informan de otros servicios que prestan o a los que puedo acceder	Pág.420

Tabla 180:	La organización y el funcionamiento de la ONG, Asoc. son buenos	Pág.421
Tabla 181:	Estoy satisfecho con las instalaciones y el mantenimiento de la ONG, Asociación	Pág.421
Tabla 182:	Conozco a la persona responsable de cada actividad	Pág.423
Tabla 183:	El personal y los voluntarios me atienden cuando les planteo cualquier asunto	Pág.423
Tabla 184:	Responden a mis necesidades, quejas, sugerencias	Pág.424
Tabla 185:	El material utilizado en las actividades es de calidad y adecuado	Pág.425
Tabla 186:	Estoy satisfecho con las actividades planteadas	Pág.426
Tabla 187:	La enseñanza recibida es de calidad	Pág.427
Tabla 188:	Los tiempos de cada actividad son adecuados	Pág.428
Tabla 189:	La convivencia es buena	Pág.429
Tabla 190:	Se desarrollan valores de cooperación, justicia, responsabilidad	Pág.430
Tabla 191:	Los conflictos se resuelven de manera dialogada	Pág.431
Tabla 192:	Los profesionales, voluntarios se preocupan por los usuarios	Pág.432
Tabla 193:	La comunicación es fluida entre el educador y los usuarios	Pág.432
Tabla 194:	Se comentan los progresos y dificultades durante las actividades	Pág.433
Tabla 195:	Se recibe orientación sobre cómo estudiar y para la vida profesional	Pág.434
Tabla 196:	La formación de los responsables de las actividades es adecuada	Pág.434
Tabla 197:	Las medidas de seguridad y salud de las actividades son adecuadas	Pág.435
Tabla 198:	Se organizan actividades con otras ONG, Asociaciones del entorno cercano	Pág.436
Tabla 199:	La ONG, Asociación colabora con entidades oficiales	Pág.437
Tabla 200:	Las actividades desarrolladas repercuten sobre el barrio, ciudad	Pág.438
Tabla 201:	Recomendaría esta ONG, Asociación a otras personas	Pág.439
Tabla 202:	Grado de satisfacción personal del usuario	Pág.440
Tabla 203:	Estadísticos referidos a la planificación de las actividades educativas	Pág.442
Tabla 204:	Las metas educativas son claras y posibles	Pág.443
Tabla 205:	Los objetivos pretendidos se corresponden con la misión, visión, principios y valores	Pág.444
Tabla 206:	Los contenidos se adecuan a las necesidades de los grupos a los que van dirigidos	Pág.445
Tabla 207:	Se prevé una aplicación práctica de lo aprendido	Pág.446
Tabla 208:	Los clientes consideran relevante la labor educativa que se desarrolla en la organización	Pág.447
Tabla 209:	Se realiza de forma colaborativa entre educadores, voluntarios y clientes	Pág.448
Tabla 210:	El calendario propuesto es posible en su realización	Pág.448

Tabla 211:	Estadísticos referidos al educador, voluntario que desarrolla las actividades educativo-formativas	Pág.450
Tabla 212:	Implicación con la ONG, ONL	Pág.451
Tabla 213:	Empatía respecto a los problemas específicos de los clientes	Pág.452
Tabla 214:	Dominio de métodos, herramientas didácticas suficientes	Pág.452
Tabla 215:	Claridad expositiva y dominio de los contenidos	Pág.453
Tabla 216:	Facilidad para mantener relaciones interpersonales	Pág.454
Tabla 217:	Capacidad para mediar y resolver conflictos	Pág.456
Tabla 218:	Capacidad para fomentar el trabajo en grupo	Pág.457
Tabla 219:	Capacidad para propiciar la reflexión	Pág.457
Tabla 220:	Capacidad para motivar a los clientes	Pág.458
Tabla 221:	Estadísticos referidos a la metodología de las acciones educativas-formativas de las ONG, ONL, Asociaciones	Pág.459
Tabla 222:	Es participativa, activa, interactiva	Pág.462
Tabla 223:	Es magistral, reflexiva	Pág.462
Tabla 224:	Tiene en cuenta estrategias basadas en la inteligencia emocional y el desarrollo cognitivo	Pág.463
Tabla 225:	Se adecua a las dificultades de aprendizaje de los colectivos a los que van dirigidas las actividades	Pág.464
Tabla 226:	Fomenta el pensamiento crítico y el desarrollo de valores democráticos	Pág.465
Tabla 227:	Favorecen la adquisición de destrezas, habilidades, competencias	Pág.466
Tabla 228:	Tiene en cuenta la organización del ambiente para facilitar climas de aprendizaje y enseñanza adecuados	Pág.467
Tabla 229:	Utiliza materiales y recursos adecuados a las necesidades reales de los usuarios	Pág.468
Tabla 230:	Distribuye tiempos y personas adecuadamente	Pág.469
Tabla 231:	Utilizan medios audiovisuales y Nuevas Tecnologías	Pág.469
Tabla 232:	Estadísticos referidos a las actividades educativas-formativas desarrolladas en la ONG, ONL, Asociación	Pág.470
Tabla 233:	Están graduadas según niveles de dificultad de los usuarios	Pág.472
Tabla 234:	Son funcionales, prácticas en la vida de los usuarios	Pág.473
Tabla 235:	Son innovadoras	Pág.473
Tabla 236:	Definen claramente los pasos a seguir en su realización	Pág.474
Tabla 237:	No requieren materiales costosos, ni complicados de conseguir	Pág.475
Tabla 238:	Cuentan con apoyos suficientes para ser realizadas por los clientes, usuarios	Pág.476
Tabla 239:	Permiten la colaboración de las familias de los clientes	Pág.477
Tabla 240:	Buscan la modificación de conductas inadecuadas de las personas o de ambientes que fomentan la exclusión social	Pág.478
Tabla 241:	Cuentan con refuerzos positivos para los clientes de distinto tipo: intrínseco, externo, recompensas, etc.	Pág.479

Tabla 242:	Estadísticos referidos a la evaluación de la labor educativa-formativa realizada por la ONG, ONL, Asociación	Pág.480
Tabla 243:	Prevé procedimientos de evaluación adecuados a los objetivos, contenidos, actividades desarrolladas	Pág.482
Tabla 244:	Utiliza instrumentos específicos de evaluación	Pág.482
Tabla 245:	Utiliza instrumentos fiables para la recogida de información	Pág.483
Tabla 246:	Se prevén momentos con los clientes para determinar su evolución, mejora	Pág.484
Tabla 247:	Se realiza una evaluación interna entre los voluntarios, personal responsable del área educativa de la ONG, Asociación	Pág.485
Tabla 248:	Lleva a cabo una evaluación en relación a costes-beneficio	Pág.486
Tabla 249:	Lleva a cabo una evaluación externa por medio de otros expertos, familia, administraciones y socios	Pág.487
Tabla 250:	Estadísticos referidos a los posibles problemas que impiden el aprendizaje	Pág.488
Tabla 251:	Problemas personales que dificultan la concentración	Pág.489
Tabla 252:	Falta de motivación	Pág.490
Tabla 253:	Desconfianza en las posibilidades propias	Pág.491
Tabla 254:	Falta de medios y recursos	Pág.492
Tabla 255:	Excesiva carga de trabajo	Pág.492
Tabla 256:	Falta de tiempo	Pág.493
Tabla 257:	Análisis de las entrevistas realizadas	Pág.495

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:	Clasificación internacional del Tercer Sector ICNPO	Pág.111
Figura 2:	Áreas educativas de la Educación No Formal	Pág.132
Figura 3:	Propuesta funcional de las distintas áreas educativas de la Educación No Formal	Pág.133
Figura 4:	Contextos donde se desarrolla la educación no formal	Pág.139
Figura 5:	Principales significados de la Educación No Formal	Pág.142
Figura 6:	Elementos de caracterización de la Educación No Formal	Pág.145
Figura 7:	Modelos evaluativos en educación	Pág.171
Figura 8:	La evaluación de programas de Educación No Formal	Pág.176
Figura 9:	Línea de Tiempo de Evolución de la Calidad	Pág.187
Figura 10:	Evolución de la Gestión de la Calidad	Pág.189
Figura 11:	Características determinantes de la Gestión de la Calidad	Pág.193
Figura 12:	Determinantes de la calidad del servicio	Pág.195
Figura 13:	Modelo EFQM de Calidad Total	Pág.199
Figura 14:	Ciclo de mejora continua o PDCA	Pág.204
Figura 15:	2013–2014 Criteria for Performance Excellence	Pág.207
Figura 16:	2013–2014 Education Criteria for Performance Excellence	Pág.208
Figura 17:	Ciclo de Mejora Efectivo	Pág.210

Figura 18:	Modelo Iberoamericano a la Excelencia en la Gestión	Pág.210
Figura 19:	Normas UNE-EN-ISO relacionadas con SGC aplicables a entidades no lucrativas	Pág.213
Figura 20:	Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos ISO 9001:2008	Pág.214
Figura 21:	Estructura del Modelo SQMS	Pág.216
Figura 22:	Marco estructural de la Norma Investor in People	Pág.218
Figura 23:	Indicadores de la Norma Investor in People	Pág.219
Figura 24:	Implantación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ONG Calidad	Pág.225
Figura 25:	Áreas y líneas de actuación del modelo Big Picture	Pág.226
Figura 26:	Ciclo de aplicación del modelo PQUASSO	Pág.230
Figura 27:	Técnicas de Gestión de la Calidad	Pág.235
Figura 28:	Técnicas en la Planificación de la Calidad	Pág.236
Figura 29:	Ongs, Onl y Asociaciones por distritos postales	Pág.266

ÍNDICE DE ESQUEMAS

Esquema 1:	Criterios para posibles taxonomías del sector educativo no formal	Pág.134
Esquema 2:	Criterios para posibles taxonomías del sector educativo no formal (2)	Pág.135
Esquema 3:	Criterios para posibles taxonomías del sector educativo no formal (3)	Pág.136

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	Ámbito fundamental de intervención	Pág.278
Gráfico 2:	Presupuesto Anual de la ONG-ONL	Pág.279
Gráfico 3:	Comparativa entre el número de Empleados, Voluntarios y Usuarios en las ONGs, ONL y Asociaciones.	Pág.280
Gráfico 4:	Número de empleados de la ONG, ONL, Asociación	Pág.282
Gráfico 5:	Número de usuarios de la ONG, ONL, Asociación	Pág.282
Gráfico 6:	Número de voluntarios de la ONG, ONL, Asociación	Pág.283
Gráfico 7:	Número de Programas Desarrollados en los 3 últimos años	Pág.284
Gráfico 8:	Cargo que desempeña el encuestado en la ONG, ONL, Asociación	Pág.285
Gráfico 9:	Sexo del encuestado	Pág.285
Gráfico 10:	¿La organización ha implantado algún sistema, norma, herramienta de calidad?	Pág.287
Gráfico 11:	Sistema, norma, herramienta implantada o en proceso de implantación	Pág.288
Gráfico 12:	Grado de aplicación actual y previsiones de implantación en 2 años de criterios de calidad	Pág.290
Gráfico 13:	¿En qué medida se están aplicando criterios de calidad en la organización?	Pág.292
Gráfico 14:	¿En qué porcentaje se prevé implantar criterios de calidad en la organización?	Pág.293

Gráfico 15:	Comparativa. Importancia de la calidad para las ONGs, ONL y Asociaciones	Pág.294
Gráfico 16:	La calidad desde su punto de vista es Fundamental en el Tercer Sector	Pág.296
Gráfico 17:	La calidad desde su punto de vista es una Cuestión Prioritaria dentro de la ONG, ONL, Asociación	Pág.297
Gráfico 18:	La calidad desde su punto de vista es un Reto a Afrontar dentro de la ONG, ONL, Asociación	Pág.297
Gráfico 19:	Posibles problemas en el proceso de implantación de un sistema de gestión de la calidad	Pág.300
Gráfico 20:	Falta de adecuación del sistema, norma, herramienta a la organización	Pág.301
Gráfico 21:	Resistencia al cambio por parte del personal de la organización	Pág.302
Gráfico 22:	Sensación de excesiva burocratización	Pág.303
Gráfico 23:	Sensación de poco valor efectivo	Pág.304
Gráfico 24:	Sensación de rigidez en los procesos	Pág.305
Gráfico 25:	Sensación de obligatoriedad	Pág.306
Gráfico 26:	Alto consumo de recursos humanos y materiales	Pág.308
Gráfico 27:	Necesidad de soportes externos	Pág.309
Gráfico 28:	Desconocimiento del sistema, norma, herramienta de calidad	Pág.310
Gráfico 29:	Posibles aportaciones de la implantación de un sistema de gestión de la calidad a la organización	Pág.311
Gráfico 30:	Mejora en los servicios de la organización	Pág.312
Gráfico 31:	Elementos de reflexión sobre la organización	Pág.313
Gráfico 32:	Mejora en la comunicación	Pág.314
Gráfico 33:	Mejora de la eficacia en la gestión	Pág.315
Gráfico 34:	Protocolización de los procesos	Pág.316
Gráfico 35:	Mejora de la imagen	Pág.317
Gráfico 36:	Ventajas sobre otras ONG-ONL	Pág.318
Gráfico 37:	Incrementar el número de voluntarios	Pág.319
Gráfico 38:	Incrementar el renombre social	Pág.320
Gráfico 39:	Incremento de las donaciones	Pág.321
Gráfico 40:	El cumplimiento de los requisitos externos	Pág.322
Gráfico 41:	Líneas prioritarias para impulsar la calidad en las ONG, ONL y Asociaciones	Pág.323
Gráfico 42:	Fomento de la formación de las personas de la organización	Pág.324
Gráfico 43:	Financiamiento público y soportes externos	Pág.326
Gráfica 44:	Dialogo entre las Administraciones públicas sobre la normativa reguladora en gestión de la calidad	Pág.327
Gráfico 45:	Generación del discurso sobre la importancia de la calidad	Pág.328
Gráfico 46:	Definición de políticas propias del Tercer Sector Social	Pág.329
Gráfico 47:	Existencia de algún sistema de evaluación en la organización	Pág.330
Gráfico 48:	Sistemas e instrumentos de evaluación más utilizados	Pág.331

Gráfico 49:	Porcentajes de uso de los distintos Sistemas, instrumentos de evaluación de las ONGS, ONL, Asociaciones	Pág.333
Gráfico 50:	Estadísticos sobre la adecuación de la fecha de realización de determinados aspectos organizativos	Pág.335
Gráfico 51:	Adecuación de la fecha de realización de la identificación de los procesos clave y nombramiento de un responsable de calidad	Pág.336
Gráfico 52:	Adecuación de la fecha de realización en la revisión periódica de la misión de la entidad	Pág.337
Gráfico 53:	Adecuación de la fecha de realización referida a la formación continua de la organización	Pág.338
Gráfico 54:	Adecuación de la fecha de realización en el control de calidad de los recursos materiales y equipamiento	Pág.339
Gráfico 55:	Existencia de unos protocolos definidos de atención a los usuarios	Pág.342
Gráfico 56:	Existencia de unos protocolos definidos de gestión de incidencias	Pág.343
Gráfico 57:	Existencia de unos protocolos definidos referidos a aspectos administrativos	Pág.344
Gráfico 58:	Existencia de unos protocolos definidos en los procesos de comunicación interna	Pág.344
Gráfico 59:	Existencia de unos protocolos definidos para la gestión del personal contratado	Pág.345
Gráfico 60:	Existencia de unos protocolos definidos para la formación	Pág.346
Gráfico 61:	Existencia de unos protocolos definidos para la gestión de los voluntarios	Pág.347
Gráfico 62:	Existencia de unos protocolos definidos respecto a la evaluación	Pág.348
Gráfico 63:	Estadísticos sobre la valoración de la comunicación en la organización	Pág.349
Gráfico 64:	Valoración de la comunicación entre la organización y el usuario-beneficiario	Pág.350
Gráfico 65:	Valoración de la comunicación entre la organización y los familiares de los usuarios	Pág.351
Gráfico 66:	Valoración de la comunicación entre la organización y el personal contratado	Pág.352
Gráfico 67:	Valoración de la comunicación entre la organización y los voluntarios	Pág.353
Gráfico 68:	Valoración de la comunicación entre la organización y las organizaciones institucionales	Pág.354
Gráfico 69:	Valoración de la comunicación entre la organización y los donantes	Pág.355
Gráfico 70:	Valoración de la comunicación entre la organización y los socios	Pág.356
Gráfico 71:	Valoración de la comunicación entre la organización y las instituciones privadas	Pág.357
Gráfico 72:	Valoración de la comunicación entre la organización y otras organizaciones	Pág.358

Gráfico 73:	Diferencias en el Grado de implicación y participación entre la Dirección técnica, profesionales y voluntarios y socios	Pág.359
Gráfico 74:	Implicación y participación de la Dirección técnica en la revisión de la misión y valores	Pág.362
Gráfico 75:	Implicación y participación de la Dirección técnica en las líneas estratégicas de acción	Pág.363
Gráfico 76:	Implicación y participación de la Dirección técnica en la identificación de los procesos clave	Pág.364
Gráfico 77:	Implicación y participación de la Dirección técnica en el liderazgo de los procesos de mejora	Pág.365
Gráfico 78:	Implicación y participación de la Dirección técnica en la evaluación de resultados	Pág.366
Gráfico 79:	Implicación y participación de la Dirección técnica en la definición de perfiles profesionales y actividades	Pág.367
Gráfico 80:	Implicación y participación de la Dirección técnica en la comunicación y relaciones externas	Pág.368
Gráfico 81:	Implicación y participación de la Dirección técnica en la formación	Pág.369
Gráfico 82:	Implicación y participación de los profesionales técnicos en la revisión de la misión y valores	Pág.371
Gráfico 83:	Implicación y participación de los profesionales técnicos en las líneas estratégicas de acción	Pág.372
Gráfico 84:	Implicación y participación de los profesionales técnicos en la identificación de los procesos clave	Pág.373
Gráfico 85:	Implicación y participación de los profesionales técnicos en los procesos de mejora	Pág.374
Gráfico 86:	Implicación y participación de los profesionales técnicos en la evaluación de resultados	Pág.375
Gráfico 87:	Implicación y participación de los profesionales técnicos en la definición de perfiles profesionales y actividades	Pág.376
Gráfico 88:	Implicación y participación de los profesionales técnicos en la comunicación y relaciones externas	Pág.377
Gráfico 89:	Implicación y participación de los profesionales técnicos en la formación	Pág.378
Gráfico 90:	Implicación y participación de los voluntarios y socios en la revisión de la misión y valores	Pág.379
Gráfico 91:	Implicación y participación de los voluntarios y socios en las líneas estratégicas de acción	Pág.380
Gráfico 92:	Implicación y participación de los voluntarios y socios en la identificación de procesos clave	Pág.381
Gráfico 93:	Implicación y participación de los voluntarios y socios en el liderazgo de los procesos de mejora	Pág.382
Gráfico 94:	Implicación y participación de los voluntarios y socios en la evaluación de los resultados	Pág.383
Gráfico 95:	Implicación y participación de los voluntarios y socios en la definición de perfiles profesionales y actividades	Pág.384
Gráfico 96:	Implicación y participación de los voluntarios y socios en la comunicación y relaciones externas	Pág.385

Gráfico 97: Implicación y participación de los voluntarios y socios en la formación	Pág.386
Gráfico 98: Estadísticos referidos a la medida del grado de satisfacción en la ONG, ONL, Asociación	Pág.388
Gráfico 99: Medida del Grado de Satisfacción del usuario-beneficiario	Pág.389
Gráfico 100: Medida del Grado de Satisfacción de los familiares de los usuarios	Pág.390
Gráfico 101: Medida del Grado de Satisfacción del personal contratado	Pág.390
Gráfico 102: Medida del Grado de Satisfacción de los voluntarios	Pág.391
Gráfico 103: Medida del Grado de Satisfacción de las organizaciones institucionales	Pág.392
Gráfico 104: Medida del Grado de Satisfacción de los donantes	Pág.393
Gráfico 105: Medida del Grado de Satisfacción de los socios	Pág.394
Gráfico 106: Medida del Grado de Satisfacción de las instituciones privadas	Pág.395
Gráfico 107: Medida del Grado de Satisfacción de otras organizaciones	Pág.395
Gráfico 108: Estadísticos referidos a la consideración de cliente por parte de la ONG, ONL, Asociación	Pág.397
Gráfico 109: Consideración de cliente al usuario de la ONG, ONL, Asociación	Pág.399
Gráfico 110: Consideración de cliente a las familias de los usuarios	Pág.399
Gráfico 111: Consideración de cliente al personal contratado	Pág.401
Gráfico 112: Consideración de cliente a los voluntarios	Pág.402
Gráfico 113: Consideración de cliente a las organizaciones institucionales	Pág.403
Gráfico 114: Consideración de cliente a los donantes	Pág.404
Gráfico 115: Consideración de cliente a los socios	Pág.405
Gráfico 116: Consideración de cliente a las instituciones privadas	Pág.405
Gráfico 117: Consideración de cliente a otras organizaciones	Pág.406
Gráfico 118: Edad usuarios	Pág.408
Gráfico 119: Sexo usuarios	Pág.409
Gráfico 120: Nacionalidad usuarios	Pág.409
Gráfico 121: Estado civil usuarios	Pág.410
Gráfico 122: Actividades en las que participan	Pág.412
Gráfico 123: Formación académica de los usuarios	Pág.414
Gráfico 124: Situación laboral de los usuarios	Pág.415
Gráfico 125: Situación familiar del usuario	Pág.415
Gráfico 126: Confianza en la ONG, ONL, Asociación	Pág.417
Gráfico 127: Satisfacción por pertenecer a la ONG, Asociación	Pág.418
Gráfico 128: Información al usuario de todos los proyectos y actividades en las que puede participar	Pág.419
Gráfico 129: Información al usuario de otros servicios que prestan o a los que puede acceder	Pág.420
Gráfico 130: La organización y el funcionamiento de la ONG, Asoc. son buenos	Pág.421
Gráfico 131: Satisfacción con las instalaciones y el mantenimiento de la ONG, Asoc.	Pág.422

Gráfico 132: Conozco a la persona responsable de cada actividad	Pág.423
Gráfico 133: Atención del personal y voluntarios a las necesidades del usuario	Pág.424
Gráfico 134: Responden a mis necesidades, quejas, sugerencias	Pág.424
Gráfico 135: El material utilizado en las actividades es de calidad y adecuado	Pág.425
Gráfico 136: Estoy satisfecho con las actividades planteadas	Pág.426
Gráfico 137: La enseñanza recibida es de calidad	Pág.427
Gráfico 138: Los tiempos de cada actividad son adecuados	Pág.428
Gráfico 139: La convivencia es buena	Pág.429
Gráfico 140: Se desarrollan valores de cooperación, justicia, responsabilidad	Pág.430
Gráfico 141: Los conflictos se resuelven de manera dialogada	Pág.431
Gráfico 142: Los profesionales, voluntarios se preocupan por los usuarios	Pág.432
Gráfico 143: La comunicación es fluida entre el educador y los usuarios	Pág.433
Gráfico 144: Se comentan los progresos y dificultades durante las actividades	Pág.433
Gráfico 145: Orientación académica y profesional al usuario	Pág.434
Gráfico 146: La formación de los responsables de las actividades es adecuada	Pág.435
Gráfico 147: Las medidas de seguridad y salud de las actividades son adecuadas	Pág.435
Gráfico 148: Se organizan actividades con otras ONGs, Asociaciones del entorno	Pág.436
Gráfico 149: La ONG, Asociación colabora con entidades oficiales	Pág.437
Gráfico 150: Las actividades desarrolladas repercuten sobre el barrio, localidad	Pág.438
Gráfico 151: Recomendaría esta ONG, Asociación a otras personas	Pág.439
Gráfico 152: Grado de satisfacción personal del usuario	Pág.440
Gráfico 153: Estadísticos referidos a la planificación de las actividades educativas-formativas	Pág.442
Gráfico 154: Las metas pretendidas son claras y posibles	Pág.443
Gráfico 155: Los objetivos pretendidos se corresponden con la misión, visión, principios y valores	Pág.445
Gráfico 156: Los contenidos se adecuan a las necesidades de los grupos a los que van dirigidos	Pág.445
Gráfico 157: Se prevé una aplicación práctica de lo aprendido	Pág.446
Gráfico 158: Los clientes consideran relevante la labor educativa que se desarrolla en la organización	Pág.447
Gráfico 159: Se realiza de manera colaborativa entre educadores, voluntarios y clientes	Pág.448
Gráfico 160: El calendario propuesto es posible en su realización	Pág.449
Gráfico 161: Estadísticos referidos al educador, voluntarios que desarrolla las actividades educativas-formativas	Pág.450
Gráfico 162: Implicación con la ONG, ONL	Pág.451
Gráfico 163: Empatía respecto a los problemas específicos de los clientes	Pág.452

Gráfico 164: Dominio de métodos, herramientas didácticas suficientes	Pág.453
Gráfico 165: Claridad expositiva y dominio de los contenidos	Pág.454
Gráfico 166: Facilidad para mantener relaciones interpersonales	Pág.455
Gráfico 167: Capacidad para mediar y resolver conflictos	Pág.456
Gráfico 168: Capacidad para fomentar el trabajo en grupo	Pág.457
Gráfico 169: Capacidad para propiciar la reflexión	Pág.458
Gráfico 170: Capacidad para motivar a los clientes	Pág.459
Gráfico 171: Estadísticos referidos a la metodología de las acciones educativas-formativas	Pág.460
Gráfico 172: Es participativa, activa, interactiva	Pág.462
Gráfico 173: Es magistral, reflexiva	Pág.463
Gráfico 174: Tiene en cuenta estrategias basadas en la inteligencia emocional y el desarrollo cognitivo	Pág.464
Gráfico 175: Se adecua a las dificultades de aprendizaje de los colectivos a los que se dirige	Pág.465
Gráfico 176: Fomenta el pensamiento crítico y el desarrollo de valores democráticos	Pág.466
Gráfico 177: Favorecen la adquisición de destrezas, habilidades, competencias	Pág.467
Gráfico 178: Tiene en cuenta la organización del ambiente para facilitar climas de aprendizaje y enseñanza adecuados	Pág.467
Gráfico 179: Utiliza materiales y recursos adecuados a las necesidades reales de los usuarios	Pág.468
Gráfico 180: Distribuye tiempos y personas adecuadamente	Pág.469
Gráfico 181: Utilizan medios audiovisuales y nuevas tecnologías	Pág.470
Gráfico 182: Estadísticos referidos a las actividades educativas-formativas desarrolladas	Pág.471
Gráfico 183: Están graduadas según niveles de dificultad de los usuarios	Pág.472
Gráfico 184: Son funcionales, prácticas en la vida diaria de los usuarios	Pág.473
Gráfico 185: Son innovadoras	Pág.474
Gráfico 186: Definen claramente los pasos a seguir	Pág.475
Gráfico 187: No requieren materiales costosos ni complicados de conseguir	Pág.476
Gráfico 188: Cuentan con apoyos suficientes para ser realizadas por los clientes, usuarios	Pág.476
Gráfico 189: Permite la colaboración de las familias de los clientes	Pág.477
Gráfico 190: Buscan la modificación de conductas inadecuadas	Pág.478
Gráfico 191: Cuentan con refuerzos positivos para los clientes	Pág.479
Gráfico 192: Estadísticos referidos a la evaluación de la labor educativa-formativa realizada	Pág.480
Gráfico 193: Prevé procedimientos de evaluación adecuados	Pág.482
Gráfico 194: Utiliza instrumentos específicos de evaluación	Pág.483
Gráfico 195: Utiliza instrumentos fiables para la recogida de información	Pág.483
Gráfico 196: Se prevén momentos para determinar la evolución de los clientes	Pág.484

Gráfico 197: Se realiza una evaluación interna entre los voluntarios, personal responsable del área educativa	Pág.486
Gráfico 198: Lleva a cabo una evaluación en relación a costes-beneficios	Pág.486
Gráfico 199: Lleva a cabo una evaluación externa	Pág.487
Gráfico 200: Estadísticos referidos a los posibles problemas que impiden el aprendizaje	Pág.488
Gráfico 201: Problemas personales que dificultan la concentración	Pág.489
Gráfico 202: Falta de motivación	Pág.490
Gráfico 203: Desconfianza en las posibilidades propias	Pág.491
Gráfico 204: Falta de medios y recursos	Pág.492
Gráfico 205: Excesiva carga de trabajo	Pág.493
Gráfico 206: Falta de tiempo	Pág.493



EL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL: HACIA UNA CONCRECCIÓN DE SU IDENTIDAD Y UNIVERSO

1.1. Introducción

1.2. Breve Desarrollo Histórico de las Organizaciones No Lucrativas

1.3. El Estado del Bienestar

1.4. El TSAS en Cifras: Informes Actuales

1.5. Marco legislativo de las ONGS y ONL

1.6. Campos de actuación de las ONGS y ONL

1.7. Actividades educativas en ONGS y ONL

El término Tercer Sector de Acción Social en nuestro país sirve para identificar en la actualidad a todas aquellas organizaciones que a lo largo de la historia han participado de acciones basadas en la beneficencia, la economía social o el sector no lucrativo como es definido en el ámbito anglosajón, con el fin de garantizar con ayuda del Estado o al margen de él, unos derechos y valores básicos de la ciudadanía centrados en la democracia, la participación de los pueblos, la subsidiariedad y la atención y promoción de los grupos más desfavorecidos. La Plataforma de Ong de Acción social lo define como:

El ámbito formado por entidades privadas de carácter voluntario y sin ánimo de lucro que, surgidas de la libre iniciativa ciudadana, funcionan de manera autónoma y solidaria tratando, por medio de acciones de interés general, de impulsar el reconocimiento y el ejercicio de los derechos sociales, de lograr la cohesión y la inclusión social en todas sus dimensiones y de evitar que determinados colectivos sociales queden excluidos de unos niveles suficientes de bienestar (Plataforma de Ong de Acción Social, 2006:13).

Este ámbito, junto con el sector público y el sector privado configuran los tres sectores de la economía, llegando a suponer un activo cada vez mayor tanto en el producto interior bruto y la riqueza económica del país, como en términos de empleabilidad (Pimentel, 2013).

A lo largo de este primer capítulo de la tesis de investigación que pretende tener un valor añadido tanto teóricamente; realizando una exposición y descripción de una realidad que ha tenido y tiene un gran peso en la conformación y cohesión social; como de una forma práctica, recogiendo y analizando el grado de desarrollo e implantación de modelos eficaces y eficientes de calidad en pequeñas o muy pequeñas organizaciones con el fin de mejorar sus servicios educativos y formativos llevados a cabo con grupos en riesgo de exclusión social, y rentabilizar los recursos y subvenciones de las distintas Administraciones públicas y donantes privados en la provincia de Granada, llevaremos a cabo el siguiente esquema:

En primer lugar, realizaré una breve introducción y evolución histórica sobre este ámbito de actuación, por medio del análisis de distintos documentos (tanto en formato tradicional como electrónico) a nivel mundial, europeo y nacional, centrándonos en aquellos países con una mayor tradición y desarrollo de las organizaciones dedicadas a la creación y sostenimiento de estructuras asistenciales, remediales y complementarias a la iniciativa estatal y las organizaciones sociales como son Gran Bretaña, Francia, Alemania e Italia.

Destacar en este sentido, la dificultad para realizar una exhaustiva línea cronológica y establecer un desarrollo claro, debido a la disparidad de términos encontrados y la escasa información sobre algunos países sobre los siglos anteriores al XIX, y el siglo XX en donde se empieza a desarrollar y consolidar como tal el Tercer Sector de Acción Social, lo que ha supuesto serias limitaciones, así lo confirman autores como Salamón y Anheier (1993), estudios como el realizado por la Plataforma de ONG de Acción Social (2006:55) y autores como Marbán (2007:155) entre otros.

La conformación del Estado de Bienestar y su influencia en la vertebración del sector social, así como informes e iniciativas referidas al Sector No Lucrativo o Tercer Sector continuarán el cuerpo del capítulo, presentándonos la realidad con la que nos encontramos tras las últimas décadas.

Seguidamente, presentaremos el marco legislativo que afecta a este tipo de agentes sociales desde una visión más general, hasta ir aterrizando sucesivamente en niveles más concretos.

Finalmente, acabaremos este capítulo con una clasificación de las distintas áreas de actuación de los agentes objeto de nuestro estudio: organizaciones no gubernamentales (ONGS) y organizaciones no lucrativas (ONL y asociaciones con cualquier carácter: religioso, cultural, político...) con una financiación e infraestructuras mínimas (definidas como de primer nivel dentro del sector).

La pluralidad de términos y su complicada delimitación realizada por distintos autores (Chávez y Monzón 2001; Cabra de Luna y De Lorenzo, 2005; Monzón 2006) con que ha sido definido (filantropía, iniciativa social, solidaridad...), los distintos valores ideológicos y de creencias que lo conforman, las acciones que han generado, no son más que los intentos por parte del ser humano de conseguir una utopía a lo largo de la historia, que distintos librepensadores y líderes han compartido:

No puede haber una sociedad floreciente y feliz cuando la mayor parte de sus miembros son pobres y desdichados. (**Adam Smith**, 1723-1790 Filósofo y economista escocés).

Mi ideal más querido es el de una sociedad libre y democrática en la que todos podamos vivir en armonía y con iguales posibilidades. (**Nelson Mandela**, 1918-2013 Abogado y político sudafricano). (Extraído de: <http://www.proverbia.net/> Sociedad).

Al mismo tiempo, sus fortalezas y debilidades, su dependencia o libertad frente a las distintas formas de financiación y otros aspectos externos al Tercer Sector de acción social, le hacen encontrarse en la actualidad en una situación de transformación si desea seguir manteniendo su identidad en un mundo en crisis.

1.1. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, el ser humano ha necesitado de los demás para poder satisfacer sus necesidades vitales. La interacción social y la creación de distintos grupos u organizaciones, forman parte de las herramientas o instrumentos para favorecer el desarrollo vital de los individuos.

Es dentro de los distintos grupos y organizaciones en dónde se generan valores, ideas, se expresan inquietudes y se comparten responsabilidades y tareas para la consecución de objetivos comunes, generando cambios en el entorno, y reestructurando la sociedad en base a los requerimientos del momento. Todo ello, desde determinadas estructuras organizativas, normativas y niveles jerárquicos.

Por todo esto, es importante definir qué son las organizaciones y sus características esenciales, antes de comenzar a caracterizar el Tercer Sector de Acción Social (término utilizado a nivel internacional y que seguiremos a lo largo de todo el trabajo realizado por parecernos el más adecuado al agrupar a nivel interno una mayor variedad de organizaciones), a la par que hacemos hincapié en aquellas, objeto de esta investigación: las ONGs (organizaciones no gubernamentales) y las ONL (organizaciones no lucrativas) de primer nivel.

Autores como Porter, Lawler y Hackman (1975) han definido a las organizaciones como: “compuestas de individuos o grupos, en vistas a conseguir fines y objetivos, por medio de funciones diferenciadas que se procura que estén racionalmente coordinadas y dirigidas, y con una cierta continuidad del tiempo” (En Organización, 2013: párr. 1).

En esta definición cabe cualquier tipo de organización lucrativa o no: empresarial, religiosa, militar, educativa, de servicios... haciendo hincapié en la racionalidad de su estructura y la diversidad de funciones grupales coordinadas a fin de conseguir las metas propuestas.

Por su parte Mayntz (1980: 11) incluye una idea nueva dentro de la definición haciendo referencia a ellas como: “formaciones sociales complejas, conscientes de sus fines y configuradas racionalmente” .

Este autor ya nos habla de las distintas organizaciones como “*formaciones sociales complejas*” en base a toda la estructura social, sus influencias, normas, reglas, valores, etc., que generan una serie de percepciones y cogniciones en los sujetos, de distinta naturaleza y que son determinantes para su correcto funcionamiento. Años más tarde, Hall (1996: 33) definiría las organizaciones como:

Una colectividad con una frontera relativamente identificable, un orden normativo, niveles de autoridad, sistemas de comunicaciones, y sistemas de coordinación de membresías, esta colectividad existe de manera continua en un ambiente y se involucra en actividades que se relacionan por lo general con un conjunto de metas, las actividades tienen resultados para los miembros de la organización, la organización misma y la sociedad.

En este caso, el foco de atención recae en la constatación de las fronteras de actuación, la normatividad y la comunicación y coordinación tanto interna, como externa. La organización realiza su actividad dentro de un escenario específico, en base a unas “reglas del juego” determinadas externamente por el ámbito de actuación (económico, político, social...) e internamente por la propia dinámica de funcionamiento.

Además, otro aspecto destacable de esta definición, es que las actividades llevadas a cabo repercuten no solo sobre la propia organización y sus integrantes, sino también sobre la sociedad, pudiendo hablar de una responsabilidad social, además de con los usuarios y participantes...con el resto de la comunidad y el entorno directo sobre el que influye.

Con el deseo de no extendernos demasiado en esta introducción, incluimos una última definición de Escobar (2010: 124) sobre qué son las organizaciones y su impacto sobre las sociedades, que nos parece muy acertada para seguir desarrollando este capítulo:

Las organizaciones, (...) tienen un impacto bastante fuerte en las sociedades en las que se insertan (...) logran afectar a la dinámica social pero a la vez se ven afectadas por ésta. (...) se constituyen en pequeños sistemas sociales dentro de sistemas sociales más amplios. (...) autores como Amitia Etzioni (1961 y 1964) ven las organizaciones como el único medio por el cual se alcanzan fines deseados como la paz, la prosperidad y la justicia social.

Desde una perspectiva transdisciplinar, podríamos citar a Brofenbrenner (1979) en su teoría ecológica, y ver cómo este tipo de agentes influyen en el desarrollo de los individuos y por ende de las sociedades, por medio de la interacción de los distintos sistemas. ONGs y ONL por sus especiales características definitorias y sus ámbitos de actuación, tienen una especial relevancia dentro de los distintos tipos de organizaciones sociales.

La constitución del Tercer Sector de Acción Social, la economía social o la economía solidaria, como ha sido definida por otras corrientes de pensamiento, tal y como lo conocemos hoy día, es el resultado de la confluencia de un largo proceso evolutivo de acciones diarias y laboriosas de múltiples personas y grupos a lo largo de los siglos, al que sin embargo le ha faltado una adecuada sistematización y organización teórica, que no comenzó a llevarse a cabo hasta los años setenta (Hansmann, 1987).

La influencia de los valores religiosos, morales, éticos, personales y también económicos y políticos, han ido definiendo una serie de rasgos generales e identidad, que ya desde las civilizaciones más antiguas, como las de Roma o Grecia en nuestra sociedad occidental han ido conformando estos agentes de intervención social y cambio.

Las asociaciones gremiales, los grupos caritativos, las órdenes religiosas, las acciones del Estado y de otros agentes externos al mismo, como sindicatos de trabajadores, estudiantiles, grupos de presión..., conocedores de la realidad de sus días han llegado a conformar la idea del Estado de Bienestar y caracterizarlo.

Sin embargo, el conocimiento de su dimensión real resulta complicado, debido a distintos factores como por ejemplo, registros oficiales insuficientemente exhaustivos en los casos referidos a micro organizaciones y los requisitos a cumplir para poder estar en ellos; o las distintas consideraciones que a nivel teórico se hacen sobre las organizaciones que pertenecen o no a dicho sector y que dejan en ocasiones fuera de éste a algunas que deberían ser tenidas en cuenta por la labor que desarrollan.

Pero, ¿quiénes han sido y son actualmente estos agentes? ¿Cómo se los llegó a conocer en cada época; qué funciones cumplían y a quiénes atendían? ¿Siguen siendo necesarios en nuestra sociedad?

Las distintas organizaciones que pertenecen al Tercer Sector se caracterizan por ser un complemento de las acciones del Estado, con el fin de conseguir la justicia social y responder de esta manera a las preocupaciones de la colectividad, que no pueden ser debidamente respondidas por los poderes públicos. Es patente en numerosos estudios la eficiencia de las organizaciones que integran este sector a la hora de ofrecer servicios de calidad, con unos recursos económicos, humanos y logísticos en muchos casos menores que los de los mercados y el Estado.

Siguiendo a Ortega (1994: 41) las ONG son: “organizaciones privadas que persiguen actividades para aliviar el sufrimiento, promover los intereses de los pobres, proteger el medio ambiente, brindar servicios sociales básicos o realizar actividades de desarrollo de la comunidad”. Este tipo de organizaciones se definen en su propia identidad por medio de la realización de un proyecto común, que persigue la solución de las necesidades vitales y trascendentales de los seres humanos.

Las organizaciones sociales están integradas por sujetos que interactúan y se afirman mutuamente en su identidad y en la búsqueda de objetivos comunes, que proyectan al sujeto como actor de su propia historia personal y comunitaria, en la solución a necesidades vitales y trascendentales de individuos y grupos... Escobar (2010) citando a Touriane.

La paz social, las ideas de socorro y ayuda mutua están presentes en sus intenciones. De acuerdo con la ortodoxia más comúnmente aceptada de Salamón y Anheier (1997), este tipo de organizaciones que forman parte del Tercer Sector se caracterizan por:

- _Estar organizadas formalmente.
- _Ser privadas.
- _No haber un reparto de beneficios entre los propietarios y los administradores.
- _Ser autónomas.
- _Tener un marcado grado de participación voluntaria.

El Tercer Sector o Sector No Lucrativo tiene como motivación principal el servicio, independientemente del mercado o los organismos estatales. Numerosas son las teorías acerca de su creación y funcionamiento.

Una de las más extendidas es la ya mencionada oferta de bienes y servicios no satisfechos, aunque también podemos encontrar otras que hacen referencia a la configuración de éste, en base a la respuesta de los poderes públicos y el mercado ó la cultura organizativa del país.

Sin embargo, Salamón y Anheier (1994: 9-11), destacan la heterogeneidad de los distintos sectores, la configuración del Estado de bienestar, el nivel de desarrollo, la tradición y el marco legal como factores determinantes.

En el caso de España sobre el que nos centraremos, y como veremos en la revisión realizada sobre distintos informes a lo largo del tiempo, nos encontramos con un sector dividido y aparentemente estancado en una serie de problemas de complicada resolución como son su financiación, fragmentación y burocratización, frente a entre otros aspectos más positivos como puedan ser su creatividad e inclusión social.

Una vez desarrolladas algunas de las características y peculiaridades del sector y de estos agentes, atenderemos a unas breves pinceladas históricas sobre su presencia en las distintas culturas y épocas, así como una breve descripción sobre la implicación del Estado en las políticas sociales y la creación del Estado del Bienestar.

Para ello hemos realizado una síntesis de los trabajos de De Lorenzo (2003) y Escobar (2010) por la excelente labor realizada en sus obras, así como por Antares Consulting (2011) respecto al Tercer Sector Social, junto con otros autores (Salamón y Anheier; 1993; 1997), por la dificultad para encontrar un material que aglutine adecuadamente toda su evolución.

1.2. BREVE DESARROLLO HISTÓRICO DE LAS ORGANIZACIONES NO LUCRATIVAS

1.2.1 A nivel mundial

1.2.1.1 En la Antigüedad

Si obviamos las posibles referencias a los pueblos primitivos y la ayuda dentro de los miembros de la comunidad, numerosos historiadores coinciden en iniciar la aparición de estos agentes sociales como consecuencia de las guerras, la ayuda a los más necesitados y a los incapacitados para trabajar.

Inicialmente conocidas como *sociedades de socorro*, con la cultura romana y el desarrollo de la idea de asociación civil, cobrarían importancia los *colegios profesionales y asociaciones*, todas vinculadas al Estado y desarrollando actividades lúdicas, de auxilio y de carácter religioso o político.

Posteriormente, con el triunfo del cristianismo en el Bajo Imperio, los colegios profesionales darían paso a las *cofradías y sociedades de ayuda cristiana*.

En España, a lo largo del siglo VI, irían surgiendo toda una red de *hospitales y albergues* y nacerían *órdenes religiosas* como las de los franciscanos, escuelas monacales y universidades. La Iglesia, fomentaría hasta el siglo XVI una concepción caritativa de ayuda a los más necesitados como vehículo de salvación mediante la limosna.

En países como Francia, Gran Bretaña y España surgieron dentro de éstas una serie de previsiones y ayudas, que son antecedentes de los *seguros sociales*. Entre los pueblos germanos este tipo de agentes (cofradías) recibirían el nombre de *Gildas*.

1.2.1.2 En la Edad Media

Durante este periodo de tiempo, se tendió a regular las *cofradías religiosas* y los *gremios artesanales* con una diferencia significativa entre los dos: la *cofradía* era principalmente un agente caritativo, mientras que *los gremios* eran auténticos agentes de previsión social.

A lo largo de los siglos XIV y XV, se reglamentaron y organizaron fuertemente estos últimos (*los gremios*), ocasionando recelos por parte de los gobiernos debido a los fuertes requisitos impuestos en el acceso.

Al mismo tiempo, empezaron a coger fuerza la *Hospitalidad o beneficencia* como asistencia a los enfermos y pobres en hospitales. La pobreza se convirtió en un problema social y de orden público, en el que la nueva clase burguesa y las clases dirigentes debían tomar partido, iniciándose la fundación de instituciones benéficas asistenciales como las *cofradías de misericordia*.

1.2.1.3 En el Renacimiento

Aparecerían grandes figuras que transformarían el pensamiento del Estado hacia derivas laicas y de economía mercantil. Personajes como Lutero o Luis Vives, proponen nuevas formas de atacar la pobreza desde la óptica sociológica y debido a la incapacidad de la Iglesia para remediarla, fomentando la aparición de los picaros. Sería en este período cuando se iniciaría una secularización de la caridad.

Se propusieron la creación de *sistemas de asistencia social*, y la miseria se presentaría como una injusticia social que debe ser combatida con la formación y el trabajo. Luis Vives presentó una panorámica muy clarificadora en su obra "*Del Socorro de los Pobres*".

Desgraciadamente, y con la Contrarreforma, volvería a triunfar la representación de la pobreza como forma de compasión, siendo desechadas estas ideas. Sin embargo, se desarrollarían iniciativas como la de Miguel de

Giginta con la creación de las *Casas de Misericordia*, con el fin de procurar trabajo y saberes prácticos a los más necesitados.

Toda la labor asistencial fue desarrollada por los *gremios* y *cofradías* que perdurarían hasta la caída del Antiguo Régimen, y que derivarían en las *Cofradías de Socorro*, precursoras de las *Mutualidades*.

1.2.1.4 Transición a la Modernidad

La Revolución Francesa habrá de ser uno de los instrumentos de evolución de la acción social en Europa. Las *administraciones públicas* se hicieron cargo a partir de este momento de las actividades que llevaban a cabo los agentes religiosos (educación, sanidad, asistencia social), apareciendo las *Asociaciones* y *Fundaciones*.

Las ideas de Montesquieu o Rousseau referentes al equilibrio entre la Sociedad Civil y el Estado, y obras como el Contrato Social ofrecieron nuevos postulados socioeconómicos, políticos y culturales para dar respuesta a los problemas de la época.

A lo largo de toda Europa se produjeron distintos ensayos (monopolio público en Francia, Ley Crispi en Italia,...). En España, fue la Ley General de Beneficencia de 1849 la que marcó la diferencia entre *agentes públicos* y *privados* y sus características particulares.

Los distintos debates entre ilustrados, y la visión intelectualista sobre los beneficios de la desigualdad en la riqueza entre clases sociales, fomentados por autores como Jovellanos o Sampere entre otros, favorecieron una búsqueda de la moral, salud y orden públicos. Por su parte, la desamortización de Mendizábal y las leyes de Madoz terminaron con el sistema tradicional de caridad. Mientras tanto, los campesinos, artesanos y jornaleros, se fueron convirtiendo en los nuevos focos de la pobreza.

1.2.1.5 El Estado Moderno

Se va configurando con ayuda de la Revolución Industrial. Los primeros *movimientos obreros* y diversas experiencias cooperativistas y sindicales, acompañan a la fundación por parte de la iglesia del *movimiento social católico* en contraposición con ideas anarquistas, socialistas y revolucionarias.

Una nueva concepción de Estado como *protector*, basada en las ideas de Hobbes (unión indivisible de individuo, propiedad y Estado), Locke con su doctrina del pacto social o Adam Smith que afirma que el Estado debe: “Proteger a la sociedad contra la violencia [...], a cada uno de los miembros [...] contra la injusticia y los abusos de otros [...] y emprender y mantener obras y servicios necesarios...” intentan favorecer el bien público.

Alemania Y Gran Bretaña serían los modelos en que posteriormente se basen el resto de países para construir sus distintos tipos del Estado de Bienestar.

En Alemania, Bismarck estableció los seguros de enfermedad, accidentes y de vejez o invalidez total, base inicial para reformas posteriores basadas en los derechos laborales, incluyendo a mujeres y niños. Es el inicio de una legislación social más avanzada y de los Seguros Sociales.

En Gran Bretaña, nos encontramos con una serie de antecedentes significativos: diversas leyes que reconocían las obligaciones sociales del gobierno respecto a las clases más desfavorecidas; las *Charity Societies*; el Sistema Elberfeld (programa de voluntariado con carácter preventivo y rehabilitador) o los *movimientos obreros reivindicativos* a lo largo del siglo XX. Webb y Beveridge promulgarían leyes de asistencia a los ancianos o distintos seguros gestionados por el Estado.

En España la situación fue diferente. Hasta la segunda Guerra Mundial, no empezó a desarrollarse una legislación al respecto, a pesar del nacimiento de numerosos grupos sensibilizados con las necesidades de su entorno. Tras la

Guerra Civil y durante toda la época franquista se empezó a desarrollar un modelo de Estado de Bienestar, con un *sistema sindical único*, y *la creación de la Obra de Auxilio Social y de Cáritas*, junto a asociaciones como *Falange*, cercanas a la ideología dominante, entre otras.

A mediados del siglo XX se empiezan a aplicar *políticas sociales* para una redistribución de la riqueza, creándose la *Seguridad Social*.

No fue hasta la Constitución de 1978 y con la democracia, cuando las asociaciones empezaron a crecer y el Estado de Bienestar iría consolidándose, mientras que en otros países cae en crisis.

Dentro de la formación y desarrollo de estos Estados del Bienestar, irán evolucionando los distintos agentes sociales que componen el Tercer Sector de Acción Social, entre los que se encuentran las numerosas ONG y ONL, asociaciones, fundaciones, grupos parroquiales, órdenes religiosas, partidos políticos, etc.

1.2.1.6 Actualmente

Para terminar este desarrollo histórico debidamente, es necesario comentar unas pinceladas acerca del Estado de Bienestar y el Estado Social, en el que las organizaciones no gubernamentales y sin ánimo de lucro ejercen su actividad. *La idea de Estado Social* alude a la necesidad de que el sistema estatal de cada país, haga suya la protección de los ciudadanos en situación de desventaja y pobreza.

Tras la segunda Guerra Mundial, era preciso desarrollar políticas de carácter económico y social que incrementasen la productividad; situaciones como el desarrollo del capitalismo industrial, la revolución bolchevique o la Crisis del 29 precipitaron el cambio hacia este nuevo rol del Estado.

La tesis para combatir el desempleo de Keynes, o la creación de un sistema de salud y previsión social por Beveridge, tuvieron gran influencia en la creación del Estado de Bienestar en los distintos países de Europa.

De acuerdo con González Seara (2000), el Estado de Bienestar tiene entre sus atribuciones la prestación de servicios públicos básicos (entre ellos la educación), la integración social, la protección en situaciones de riesgo de los ciudadanos, la protección laboral y frente a abusos de contratación laboral, y la protección del medio ambiente.

En España, el Estado del Bienestar sufrió una implantación más lenta debido a condicionamientos políticos y económicos (salida de la Guerra Civil y exclusión de los planes europeos). Desde mediados de los '60 y hasta principios de los '80, se fue produciendo un progresivo crecimiento y mejora de la Seguridad Social y sus servicios. Será en esta última década cuando se lleven a cabo las reformas más importantes.

En los '90 el gasto social irá en aumento, debido a la recesión económica, las jubilaciones anticipadas y el aumento de las situaciones de necesidad. La falta de financiación adecuada, la crisis del modelo socialista, el aumento de la competitividad, la globalización de la economía y el progresivo envejecimiento de la población entre otras causas, derivaría en el resto de Europa en una crisis del Estado de Bienestar.

Tras esta crisis generalizada a finales del siglo XX, este conjunto de agentes integrantes de la sociedad civil, han resurgido como *un sector no lucrativo* centrado fundamentalmente en ofrecer servicios en sanidad, educación y servicios sociales, que genera una fuerza económica y de empleo cada día mayor en el P.I.B. de los distintos países, aunque con numerosas debilidades todavía por solventar y unas perspectivas de futuro condicionadas por numerosos elementos ajenos a él.

1.2.2. A nivel europeo

1.2.2.1 Gran Bretaña

Es desde nuestro punto de vista, el mejor modelo de desarrollo, implantación y coordinación a nivel europeo del Tercer Sector de Acción Social con el Estado y el resto de la sociedad británica.

A lo largo de los siglos Gran Bretaña ha ido sabiendo establecer una estructura organizativa que respondiese a las necesidades reales de cada momento, con un compromiso claro por parte de toda la ciudadanía, especializada en políticas sociales. Pero para entender cómo ha llegado a ser lo que es hoy debemos comenzar hablando de sus inicios en el siglo XVI.

Las primeras organizaciones de apoyo o *charities* surgirían a raíz de la crisis en el sector agrícola y el desplazamiento a las grandes urbes de la población. Se buscaba paliar necesidades concretas a nivel local, principalmente relacionadas con la infancia.

Las altas capas sociales, burguesas y aristocráticas, financiaban a este tipo de organizaciones al margen de la estructura estatal; sería a partir de 1601 cuando adquirirían forma legal con la Ley Charitable Uses Act. Posteriormente, durante la Revolución industrial, este tipo de organizaciones de primer nivel se irían consolidando como unos agentes de ayuda a la población, aumentando en número e importancia.

La consolidación de la economía durante los siglos XVIII y XIX, favorecerían las donaciones particulares y la creación de algunas de las más importantes, permitiéndoles autofinanciarse y financiar a su vez a otras charities.

Como podemos apreciar en lo visto hasta el momento, las organizaciones no lucrativas, no gubernamentales, de beneficencia o apoyo, las charities en este caso...hay una gran variedad terminológica; supieron solventar uno de los grandes problemas a los que se enfrenta hoy día el Tercer Sector de Acción Social en nuestro país y en otros: la financiación de las actividades y su pervivencia en libertad al margen estatal, dando una rendición de cuentas a la población afectada por distintas problemáticas, a los stakeholders, a las familias...

De todas formas y siguiendo el desarrollo realizado por Antares Consulting (2011), la regulación estatal se hizo necesaria. Los ciudadanos británicos no solo financiaban los proyectos locales con el fin de resolver o paliar los

problemas de su entorno y favorecer un Estado del bienestar democrático, participativo y cohesionado socialmente; querían saber si realmente eran eficaces las charities y si los fondos donados realmente eran utilizados en aquello para lo que se pretendía.

De ahí la creación de distintas comisiones y organismos desde el propio sector de acción social en Gran Bretaña, y la creciente implicación del Estado en las políticas sociales.

Una de las características definitorias de este modelo europeo fue y sigue siendo el gran peso como interlocutor estatal y agente activo a tener en cuenta en la política del gobierno central británico. Lo seguiremos desarrollando a continuación, pero anticipamos la creación en 2006 de la Oficina del Tercer Sector vinculada directamente al Primer Ministro.

A 31 de Diciembre de 2012, y de acuerdo con los datos obtenidos por la Charity Commission en su página web, en Gran Bretaña existen 162.915 charities con unos ingresos anuales totales de 58.480 billones de Libras, con lo que podemos apreciar su importancia no solo social, sino también económica y de empleabilidad para el país (2013, Sección Facts and figures of charities.).

Volviendo al desarrollo que estábamos realizando, en 1853 ante el debate surgido sobre la eficacia de estas organizaciones locales se creó la *Charity Commission*; ente público con el fin de inspeccionar sus actividades:

The Charity Commission for England and Wales is a non-Ministerial Government Department, part of the Civil Service. The Commission is completely independent of Ministerial influence and also independent from the sector it regulates. It has a number of quasi-judicial functions where it uses powers similar to those of the High Court.

The Commission is required to report on its performance to Parliament annually. Our Governance Framework explains how we work to fulfill our vision, mission and values whilst remaining independent. It also explains what Members of the Commission do to ensure the ways they carry out their public duties are not (and do not appear to be) influenced by their private interests.” (2013, Sección Our Status).

De acuerdo con la información obtenida en la sección de su página web (2013, Sección Our work with other regulators and organizations), tiene cómo funciones:

- La colaboración en servicios de apoyo a organizaciones benéficas y sus fideicomisarios.
- El cumplimiento de tareas con otros organismos reguladores.
- Las relaciones con otras organizaciones como la:
 - _ Junta Normativa de Recaudación de Fondos (JREF).
 - _ Oficina Reguladora de la Caridad escocesa (OSCR).
 - _ Reguladora de Empresas de Interés Comunitario.
 - _ Gobierno de la Asamblea Galesa.
 - _ Departamento de Medio Ambiente, Alimentación y Asuntos Rurales (DEFRA).
 - _ Departamento de Cultura, Medios y Deportes (DCMS).
 - _ Consejo Financiador de Educación Superior de Inglaterra (HEFCE).
 - _ Departamento de Educación (DFE).
- Desde 2002, el desarrollo de un programa internacional de apoyo al desarrollo de ONGs en todo el mundo.

Tras la posguerra, la función de las charities pasó a ser la resolución de las necesidades básicas de la población, con financiación del sector empresarial.

Su consolidación y crecimiento en los años siguientes sería visible. Las donaciones y aportaciones privadas seguirían realizándose.

En 1919 se crearía el *National Council for Social Service*, incluyéndose todas las charities y ONL (organizaciones no lucrativas) que tenían como objetivos detener el éxodo rural, promover las comunidades locales y trabajar con personas en situación de pobreza.

El desarrollo del Estado del Bienestar tras la Segunda Guerra Mundial en Gran Bretaña trajo consigo una reestructuración y cambios significativos dentro del Tercer Sector, valorado entonces como poco eficiente y paternalista. Con el fin de evitar duplicidades y diferencias en la prestación de servicios, las *charities* pasaron a especializarse realizando aquellos servicios no cubiertos por el Estado.

A finales de los años '70 se consideró un fracaso los intentos del Estado por acabar con la pobreza, de manera que las organizaciones del Tercer Sector reaparecieron como alternativa eficiente por su capacidad para atraer voluntarios y como cohesionador social.

A partir de aquí, los distintos gobiernos desde Margaret Thatcher pasando por Tony Blair hasta la actualidad han ido aportando sus propias visiones a la conformación actual de este sector:

_La filosofía de la gestión externa de los servicios públicos a cargo de las distintas entidades del Tercer Sector y empresas.

_La necesidad de aprovechar mejor los recursos y elaborar políticas coordinadas a nivel local, central y de las organizaciones.

_La creación de la *National Lottery* en 1994 para financiar y apoyar las organizaciones del Tercer Sector.

_El lanzamiento de acuerdos políticos y códigos de “buenas prácticas” entre el gobierno y las organizaciones.

_La implicación del Tercer Sector británico en la reforma de la prestación de los servicios públicos.

_El apoyo en recursos humanos y financieros.

_La aparición de nuevas instituciones de apoyo al Estado.

Todas estas medidas, trajeron consigo una serie de cambios en el Tercer Sector de Acción Social en Gran Bretaña, creciendo en tamaño e independencia. Las *charities* se plantearon dentro de su misión el convertirse en voz de los sectores más vulnerables, a la par que las organizaciones de segundo y tercer nivel llamadas *umbrellabodies*, se consolidaron como intermediarias con las Administraciones Públicas.

El acuerdo llevado a cabo entre el gobierno y por parte de las organizaciones que componen este sector en 1998, denominado *Compact* en materia de financiación, políticas, voluntariado y trabajo con grupos minoritarios, favoreció la aparición de *Compacts* locales, así como organizaciones supervisoras como:

_ *Compact Voice*: organismo de ayuda práctica para su implantación.

_ *Compact Advocacy*: mediador de conflictos entre las organizaciones del sector y el gobierno.

_ *Oficina del Tercer Sector*: guía para la implantación por el Gobierno.

_ *Asociación local del Gobierno*.

_ *Comisión del Compact*: independiente que supervisa los códigos de buenas prácticas (Antares Consulting; 2011: 59).

En la actualidad, el Tercer Sector de Acción Social en Gran Bretaña tiene un gran peso a nivel económico, de empleabilidad y como agente prestador de servicios con los grupos más desfavorecidos y cohesionador social.

1.2.2.2 Alemania

Es otro modelo europeo del ámbito del Tercer Sector de Acción Social a tener en cuenta. Sus líneas definitorias basadas en la economía social, la subsidiariedad por parte del Estado y el autogobierno han dado lugar con el paso del devenir histórico a una sociedad civil y un Estado del bienestar muy concreto.

Al mismo tiempo el hecho de no haberse producido una lucha de poderes en el sistema político alemán por parte de la burguesía y la aristocracia en el momento de modernización del país, y la construcción del Estado como nación a inicios del siglo XVIII, así como la fuerte financiación pública, favoreció la cooperación entre las asociaciones y el Estado.

La evolución de este modelo parte de las reformas iniciadas en 1809 en el país, favoreciendo un sistema federalista de autogobierno de las ciudades con un control institucional y político de la ciudadanía, que obtenía ciertos derechos.

Sin embargo, el siglo XIX y los inicios del XX estuvieron caracterizados por continuos avances y retrocesos en la conformación del sector. Tras el Congreso de Viena se prohibieron las asociaciones, no siendo aceptadas institucionalmente en el ámbito local y sólo para necesidades primarias de nuevo hasta 1848.

Los constantes conflictos entre las Iglesias Católica y Protestante, los celos hacia partidos políticos y asociaciones, y la actitud del Estado que pretendía evitar rebeliones entre la clase obrera, generó entre otras respuestas la unificación de la clase burguesa con la trabajadora o la modernización de las políticas gubernamentales y de integración de los movimientos sociales, así como toda una legislación oficial en seguros de salud, accidentes e invalidez hasta finales de siglo. Todos estos conflictos generaron el nacimiento del Principio de Subsidiariedad en 1871.

Después, en 1875 la cancelación de las ayudas por parte del Estado a las instituciones católicas debido a los problemas continuos con las instituciones religiosas protestantes, provocaría que la Iglesia Católica promulgase en 1931 la Encíclica “Quadregesimo anno” sobre la compasión y la solidaridad, argumento que reforzaría la idea del rol subsidiario del Estado.

No será hasta después de la II Guerra Mundial cuando se consolide el Tercer Sector de Acción Social en Alemania y se restablezcan todas las organizaciones que habían sido prohibidas por el nacional socialismo.

La filosofía de la economía social como tal, tuvo gran calado entre la sociedad alemana, favoreciendo la creación de numerosas organizaciones no lucrativas bajo las premisas de no competencia y no mercado en la prestación de bienes y servicios sociales.

A partir de los años '70 los proyectos a pequeña escala con financiación municipal aumentaron a pesar de diversos escándalos sobre la financiación. Esto nos da cuenta de un sector “vivo” y que busca desarrollar políticas acordes con las necesidades de las personas, con distintos criterios y puntos de vista, pero que coinciden en los aspectos esenciales de compromiso, participación y reformas sociales.

En la actualidad, nos encontramos con un sector subvencionado públicamente y en donde el debate se sitúa en la sostenibilidad a largo plazo y la deuda que genera. Como en otros países, las ONGs, ONL y el resto de organizaciones no lucrativas se financian con las subvenciones y donaciones privadas, la prestación de servicios públicos y las actividades de mercado.

1.2.2.3 Francia

En el caso del Tercer Sector Social francés podríamos decir que la nota definitoria que lo ha ido conformando hasta nuestros días ha sido la solidaridad ciudadana en sus distintas vertientes (religiosa, política y social) y el miedo por parte del Estado a perder su poder y control sobre la sociedad civil.

Será principalmente durante la Revolución Francesa y el siglo XIX en donde encontramos los cambios más significativos, referidos a la economía social, el Estado del Bienestar y la creación, consolidación, supresión o modificación legislativa respecto a los distintos tipos de agentes sociales (asociaciones, fundaciones y mutuas, principalmente).

Hasta el final de la Edad Media, la respuesta social a las necesidades del pueblo se había desarrollado principalmente en las parroquias locales por parte de las distintas iglesias, así como en otras minorías religiosas; pero con la llegada de la revolución, el Estado asumió estas funciones relacionadas con la beneficencia, la salud, la educación y el apoyo a los trabajadores, suprimiendo todas las asociaciones y gremios, así como confiscando las propiedades de la Iglesia católica, con el fin de eliminar a estos intermediarios y evitar el nacimiento de nuevas organizaciones conservadoras parecidas a las del antiguo régimen.

Para ello, se promulgaron el Decreto d'Allarde y la Ley Chapelier (1791) respectivamente, mientras que en la Constitución de 1793 se defendían los derechos de los ciudadanos a recibir ayuda por parte del Estado. El miedo a una estructura organizativa social no controlada por los poderes estatales del momento, propició que surgieran en la clandestinidad distintas organizaciones con un deseo de igualdad política y reforma social.

Grupos socialistas, republicanos, anarquistas, religiosos... tuvieron voz en el Comité de Luxemburgo frente al Estado que pretendía establecer una legislación laboral mínima, en un intento de mejora en el que surgieron nuevas ideas basadas en la ciudadanía, la representación, la legitimidad y la soberanía.

A lo largo del siglo XIX la nota predominante serían las reformas legislativas y el reconocimiento progresivo de los movimientos asociativos frente al Estado y la sociedad (eliminación de las limitaciones al derecho de reunión y asociación, legalización de sindicatos, mutualidades, etc.). Hasta 1901 no fueron legalizadas las asociaciones de carácter no religioso, con restricciones económicas y de administración de inmuebles a su actividad; en 1904 les llegaría el turno a las de identidad religiosa.

Como se puede apreciar en esta breve síntesis, hicieron falta varios siglos para que el Estado comenzase a confiar en este tipo de organizaciones y pasasen a complementar las acciones encaminadas a conseguir un bienestar social de la ciudadanía.

Al igual que en el resto de países excepto en Gran Bretaña, por su larga tradición en el sector no lucrativo (*Non Proffit*), las mayores reformas conducentes a la imagen del Tercer Sector Social en Francia tal y como lo conocemos en la actualidad fueron llevadas a cabo en el siglo XX.

A partir de 1945 se establecería en Francia el sistema de Seguridad Social con medidas relacionadas con las prestaciones por desempleo, algunos aspectos referidos a la sanidad pública como la hospitalización gratuita y las pensiones de jubilación, aunque con ciertas deficiencias o carencias que intentaron resolver las mutuas.

Durante los años '60 el sector no lucrativo creció rápidamente; consolidación que seguiría hasta los años '80 debido a la crisis financiera y la necesidad del Estado de delegar funciones en política social a las ONL con el fin de reducir gastos y seguir ofreciendo servicios a colectivos en riesgo, formación a personas desempleadas, jóvenes, servicios de día, etc.

Si con anterioridad, el Estado había perseguido la libertad de asociación y los distintos grupos que surgieron, en el siglo XX serían reconocidas las asociaciones del Tercer Sector y la economía social generada. Entre otras medidas se llevaron a cabo:

- Una descentralización con respecto al gobierno.
- Un reparto de funciones entre el Estado, que se hizo cargo de la Seguridad Social y las asociaciones con actividades relacionadas con la salud, culturales, educativas, deportivas y de acción social.
- El establecimiento de ventajas fiscales.
- Un aumento de las subvenciones.
- El reconocimiento y creación de distintas organizaciones representativas como:

_El Consejo Nacional para la Vida Asociativa (CNVA).

_La Delegación Interministerial de Economía Social (DIES).

_El Fondo Nacional para el Desarrollo (FNDVA).

_La Conferencia Permanente de Coordinación Asociativas (CPCA).

_El Consejo Económico y Social.

(Antares Consulting; 2011: 100).

Las asociaciones junto con las mutualidades, son las que desarrollan el peso principal de la acción social en Francia a nivel local.

1.2.2.4 Italia

El desarrollo del Tercer Sector en Italia ya desde el período del Imperio Romano ha estado en constante diálogo y lucha por el poder con las diferentes formas de Estado, las organizaciones de base religiosa y los grupos ciudadanos creados en base a las distintas necesidades surgidas que han aportado su propia visión de cómo se debe asistir las necesidades de los distintos colectivos sociales; pero será en los siglos XIX y XX en donde encontremos el núcleo de actividad que le ha llevado a nuestros días a ser cómo se conoce.

Los valores morales y religiosos, han influido ciertamente en esta concepción de ayuda basada inicialmente en la piedad y beneficencia con que comienza la evolución de este sector, hasta llegar a las ideas del Estado de Bienestar, justicia social y participación ciudadana que impregnan todo el TSAS.

Política, concepción moral y realidad son los tres ejes sobre los que se han ido conformando todas las estructuras organizativas y acciones desarrolladas.

A lo largo del siglo XIX las constantes acciones del Estado para restar poder a las instituciones eclesiásticas católicas en el país, condujeron a que estas entidades dedicadas a atender las necesidades básicas de colectivos desfavorecidos a través de las Opere Pie y financiadas por donaciones, sufriesen una confiscación de sus bienes entre 1860 y 1890.

Entre los objetivos del Estado, se pretendió crear unas clases burguesa y trabajadora integradas socialmente, que redujesen el riesgo de conflictos sociales a la par que se eliminaban órdenes religiosas, se confiscaban propiedades y activos, y se les obligaba a una adhesión estatal. El Estado a través de las autoridades locales gestionaba los edificios, dando prioridad a los servicios de beneficencia, educativos y relacionados con la salud.

Leyes como “Per la liquidizazione dell’asse eclesiástico” de 1867 o la “Legge Crispi” de 1890, entre otras afectaron profundamente a las Opere Pie que no realizaban actividades de culto.

Para compensar estas acciones el Estado promulgó la “Ley de Perpetuidad del fondo per il culto” en 1866, que les daba apoyo financiero a las órdenes religiosas. A partir de 1890, cualquier organización que llevase a cabo servicios con carácter benéfico estaría ya sometida a un control público.

A nivel de ciudadanía y trabajadores se pretendió reducir el descontento a través de medidas como la instauración de seguros obligatorios de accidentes laborales, enfermedad y jubilación, el establecimiento de las pensiones, o el seguro por desempleo, llevados a cabo entre 1898 y la etapa en la que gobernó el partido fascista.

Durante esta etapa de gobierno fascista limitó la acción de la sociedad civil y el Tercer Sector, acallando las cooperativas y las organizaciones de segundo nivel y dando prioridad a las empresas con ánimo de lucro en el Código Civil. Una de las ideas centrales del partido era la subrogación del derecho a asumir la implementación de políticas sociales y la no participación de la ciudadanía en éstas.

Tras la Segunda Guerra Mundial, el Estado seguiría administrando las áreas relacionadas con la educación y la sanidad, mientras que el resto de servicios sociales serían asumidos por las organizaciones católicas.

Con la llegada de la República y la adopción de su nueva Constitución, el Tercer Sector y las organizaciones no lucrativas adquirirían un mayor reconocimiento, aunque hasta los años '60 estarían limitadas por los partidos políticos, el Estado del Bienestar y su papel pasivo en la definición de políticas sociales.

Las redes asociativas, y la creación de organizaciones no lucrativas de distinta índole irían en aumento; distinguiéndose entre: asociaciones nacionales de defensa de determinados colectivos, benéficas, estudiantiles y sindicales. Estas últimas, los sindicatos de estudiantes y de trabajadores, con gran influencia en los años '70 como agentes de movilización social.

La idea de una ciudadanía activa comenzará a surgir de mano de movimientos sociales críticos; al mismo tiempo, el crecimiento de la legislación relacionada con las organizaciones sociales, el desarrollo del Estado del Bienestar o la reforma para descentralizar los servicios sociales y de salud, favorecerían la prestación de servicios sociales cada vez en mayor proporción por parte de las organizaciones del Tercer Sector.

Nuevos servicios como la atención a inmigrantes, personas desempleadas, menores, personas sin hogar, mayores...intentan ser satisfechos, pero el sector público italiano no podría asumir los altos costes, consolidándose así las organizaciones civiles de segundo nivel.

Hasta la llegada de los '90 el sector se centrará, de cara a la sociedad en mejorar la transparencia y la eficiencia de unos servicios flexibles y creativos que favorezcan la integración social y la lucha contra la exclusión, así como la reducción en el gasto público que generan.

Se desarrollarían leyes como la Ley 349 sobre movimiento asociativo, la Ley 266 sobre Voluntariado, o la Ley 381 sobre Cooperativas Sociales. El Tercer Sector tendrá un peso activo en el diseño y realización de políticas sociales, profesionalizándose a lo largo de los '90; agrupándose en organizaciones de segundo y tercer nivel; generando conocimiento a través de foros, conferencias, congresos...como el Fórum del Tercer Sector, con el fin de aumentar la visibilidad y generar una cultura compartida entre otros objetivos; surgirían en este periodo asociaciones como la ANCST, representante de las cooperativas de Servicios y Turismo, entre otras. La interrelación entre el Estado y el sector se hizo más fuerte.

Todo lo expuesto hasta ahora, nos lleva a un Tercer Sector Social en Italia consolidado e independiente en sus actuaciones frente al Estado y el mercado lucrativo, que sin embargo, recibe fondos nacionales por medio de un porcentaje de los impuestos tributados en la Declaración de la renta.

Las organizaciones no lucrativas generan un porcentaje importante de empleos de calidad y beneficios económicos para el país, además de tener una importancia estratégica en determinadas zonas.

1.2.3. El caso de España

Merece la pena añadir unas líneas más a analizar con mayor detenimiento el caso español, a pesar de haber sido comentado ya anteriormente. Aparentemente, puede parecer al lector que hay una cierta desconexión entre los agentes objeto de estudio en la tesis y el Tercer Sector de Acción Social. Nada más lejos de la realidad.

Como apuntábamos inicialmente, el hoy de las ONGs y ONL, su ser definitorios y su actividad vienen derivadas de todas las demandas sociales que en las distintas épocas ha intentado responder el ser humano desde las distintas organizaciones encontradas (cofradías, mutuas, organizaciones obreras y estudiantiles, culturales y de ocio, etc.).

Si bien es cierto que en la mayoría de los casos, incluido España, el empeño en la actividad de estos agentes se ha centrado en establecer la paz social y la erradicación en la pobreza, por medio de la consecución de unos derechos fundamentales para la ciudadanía, también es cierto que dentro de esta actividad las funciones educativas, formativas y lúdicas han estado también presentes.

Algunos autores podrán argumentar que no es lo mismo hablar de caridad, beneficencia, economía social o Tercer Sector de Acción Social, pero cada una de estas definiciones asume y complementa parte de las nuevas definiciones en base a referentes religiosos, morales, económicos y políticos. En España, la evolución sufrida hasta nuestros días se ha caracterizado por una constante lucha y tirantez entre las ideas basadas en la caridad cristiana por una parte y la justicia social, altruismo y solidaridad por otra, con casos realmente dramáticos a lo largo de los siglos.

Haciendo una brevísima síntesis del trabajo de López Castellano (2005), podemos decir sin temor a equivocarnos, que la evolución histórica en España del Tercer Sector de Acción Social estuvo determinada por una constante lucha de poder entre el pueblo llano y las clases gobernantes e influyentes del país.

El crecimiento de la pobreza fue, a lo largo de toda la Edad Media y siglos posteriores el detonante a través del cual se intentaron canalizar todas las iniciativas con el fin de evitar estallidos sociales y mantener la estructura social y productiva.

En este primer periodo que abarca desde el siglo XI hasta finales del XV, nos encontramos con ideas contrapuestas: a la idea de piedad cristiana y socorro como medio de salvación; individual o con ayuda de la Iglesia (monasterios y parroquias) por parte de los más pudientes (nobleza, alta burguesía), se enfrentó la necesidad de hacer productiva a una masa de inadaptados y necesitados que se van viendo como una amenaza social, por medio de la beneficencia pública y la represión (encierros en hospicios y hospitales), a través de toda una serie de medidas legislativas y herramientas ejecutivas.

A partir del siglo XVI la asistencia irá organizándose en los distintos tipos de instituciones de acogida (albergues, hospicios, casas de misericordia) y regulándose progresivamente con el fin de evitar la ociosidad y la mendicidad (leyes sobre mendicidad como la Ordenanza de 1540 que prohibía la mendicidad; se comienzan a postular decretos que inician la posterior política social y económica con informes como el de Miguel Giginta en 1576 sobre la asistencia a los pobres, etc.), a la par que comienza a desarrollarse una mentalidad más secular.

El desarrollo de numerosas medidas que se demostraron ineficaces, condujeron a que durante los siglos XVII y XVIII los esfuerzos se alternasen entre el apoyo de una Iglesia de carácter asistencial, amortiguadora de conflictos pero mal organizada, y una mayor implicación estatal de previsión.

Sería entonces cuando surgirían otros agentes como los Montes de Piedad, las Mutuas y las Sociedades más centradas en los aspectos productivos y económicos, y respuestas de carácter formativo, espiritual y relacionado con la enseñanza.

La iniciativa privada asistencial continuaría perdiendo competencias en detrimento de una mayor intervención del poder público, con el fin de rentabilizar los recursos disponibles.

A lo largo del siglo XIX, y de acuerdo con este autor (L. Castellano, 2005), se producirá un progresivo desmantelamiento del sistema de asistencia religiosa y privada, con la consecuente pérdida de poder y un tratamiento de la pobreza desde las perspectivas del mercado de trabajo y la asistencia social. La familia y la comunidad se tornan insuficientes, y es necesario desarrollar toda una política asistencial y una estructura que responda adecuadamente por medio de asociaciones, sindicatos, instituciones de caridad, organizaciones sin ánimo de lucro fuertemente controladas por medio de distintas disposiciones legislativas.

Durante este siglo continuó la pugna entre la concepción religiosa de atención a los más necesitados y la necesidad de hacer eficaz el sistema. Las distintas medidas desamortizadoras aplicadas a la Iglesia buscarían conseguir fondos para la Hacienda, Ayuntamientos y Diputaciones, al mismo tiempo que se va iniciando el control civil y la ayuda territorial de la asistencia social.

La primera Ley a este respecto sería promulgada en 1822, abarcando todos los aspectos posibles en cuanto a organización, tipos de establecimientos, funciones y competencias...sin embargo, y a pesar de todas estas medidas, el fracaso seguiría produciéndose.

A partir de 1849, comenzará a desarrollarse una vertebración del aparato estatal de Beneficencia a través de distintas Juntas (Central, Provincial y Municipal) con carácter público y una organización de los servicios de asistencia tanto públicos como privados. Aun así, su respuesta seguirá siendo insuficiente por lo que a fines de siglo, será necesaria la intervención de la Iglesia, volviéndose a crear numerosas instituciones.

Será en el siglo XX cuando se creen el Instituto Nacional de Previsión, de la Seguridad Social y la Asistencia Pública Domiciliaria con el fin de crear un sistema estatal de respuesta capaz de evitar y resolver todos los problemas sociales mediante la intervención directa del Estado y la regulación de las organizaciones privadas.

Los comienzos de este siglo y hasta los años '80 se caracterizarán por la creación de nuevos agentes relacionados con el mundo laboral y el orden económico por parte de los trabajadores, que estarán sujetos a control por parte del Estado, llegando incluso a su supresión y eliminación en determinados periodos. Nos referimos a las mutuas, cooperativas, sindicatos y asociaciones de resistencia, previsión y determinados partidos políticos como antecedentes del Estado asistencial.

Por su parte, las asociaciones culturales, recreativas, deportivas, de beneficencia o instrucción no tuvieron problemas al no ser consideradas peligrosas para el sistema. Otras instituciones como Cruz Roja o Cáritas creadas con anterioridad se convertirían en agentes de diálogo y auxiliares de la administración pública.

La regulación normativa continuó y Cajas de Ahorro y Montes de Piedad realizaron una buena parte de la labor social, junto con entidades políticas y sociales.

Durante este siglo la legislación social irá en aumento desarrollando y consolidando toda una mentalidad basada en la solidaridad, la igualdad de oportunidades y una justicia distributiva, y el Estado como agente impulsor de toda una serie de servicios sociales basados en la lucha contra la desigualdad a través de la redistribución de los recursos.

Durante el periodo referido a la Guerra civil española y el término de esta se promovieron la aparición de instituciones privadas con un carácter paternalista, y de asistencia y cobertura de las necesidades básicas, que es visto como los antecedentes del voluntariado social en España.

Durante la dictadura, se promovieron las asociaciones con fines religiosos, controlando aquellas con un carácter sindical y político.

Sin embargo, no sería hasta mediados del siglo que no serían reconocidas las instituciones del Tercer Sector (1975) y se las reconocería como un sector independiente clave a nivel social con la participación de los ciudadanos.

En los años '80 se irá reclamando una mayor intervención de la sociedad civil, con un modelo mixto de gestión básica de bienes y prestaciones por parte del Estado y una mayor participación del mercado y el sector voluntarios. Casi a finales de siglo, en los '90, se comienza a configurar el Estado de Bienestar (al que haremos referencia en el siguiente apartado) no sin retrasos respecto al resto de Europa debido a la guerra civil.

Será a partir de este momento en el que las ONGs, ONL y todo el sector voluntario irá sustituyendo al Estado en la asistencia a grupos desfavorecidos, colectivos, y especializándose en las distintas necesidades que irán surgiendo a nivel social.

1.3. EL ESTADO DEL BIENESTAR

Una vez realizada esta pequeña aproximación histórica debemos añadir a la configuración del Tercer Sector de Acción Social, el concepto y la idea del Estado del Bienestar como referente en base al cual se llevan a cabo actividades educativo-formativas como parte de los distintos servicios sociales que se pretenden suplir o complementar (servicios de empleo, sanidad, educación, asistencia social, etc.) con ayuda de estos agentes de primer nivel (ONGS, ONL) y el resto de agentes definitorios del Tercer Sector.

Desde los inicios en el siglo XIX de la idea de Estado de Derecho, basado en la igualdad ante la ley de todos los ciudadanos, pasando por su evolución hacia la obligación del Estado de responder a distintos fines sociales (Estado Social) y llegando hasta nuestros días al Estado de Bienestar; éste último, ha sufrido desde sus comienzos en Europa tras la Segunda Guerra Mundial numerosos

avances, frenos y reveses que siguen dando lugar a importantes cambios legislativos y de actuación sobre las distintas políticas sociales. (Muñoz, Delgado y González, 2000; Urteaga, 2012).

El Estado de Bienestar, se basa en un conjunto de políticas públicas estatales que han sido en parte traspasadas a lo largo de los siglos XIX y XX hasta nuestros días, a determinados agentes privados del mercado y no lucrativos, que abarcan:

- La previsión ante situaciones de riesgo.
- Prestación de servicios básicos (sanidad, educación, vivienda, entre otros).
- Integración social frente a situaciones de necesidad (distintos tipos de prestaciones y ayudas, servicios sociales).
- Protecciones laborales frente a situaciones de desigualdad del mercado de trabajo.
- Protecciones frente a abusos en la contratación, del medio ambiente, calidad de vida (Adaptado de De Lorenzo, 2003: 61-62)

La disponibilidad de recursos entre otros factores, ha determinado esta serie de obligaciones del Estado con respecto a sus ciudadanos, aunque su exigencia ha quedado relegada en múltiples ocasiones a niveles de meras formulaciones ideológicas en detrimento de su interpelación legal.

Estos deberes del Estado con respecto a sus ciudadanos buscan garantizar una serie de derechos fundamentales en equidad y justicia para todos, y se fundamentan en nuestro caso en la Constitución Española en sus distintos artículos, en relación con el individuo y la sociedad.

En palabras de Toniolo, (2012: 16):

El Estado del Bienestar debe hacerse cargo de un lado, de la demanda relacionada con el estímulo del crecimiento económico [...]; del otro, tiene que satisfacer la demanda del bienestar mínimo para asegurar al mismo sistema institucional un grado de consenso y vertebraciones sociales ajustado a las exigencias de las mayorías...

Los sistemas de protección pública actualmente se están viendo modificados por factores como la globalización, la modificación del Derecho Internacional, la competencia de los mercados internacionales y la crisis económica.

Por su parte, la capacidad asociativa de los individuos se encuentra fortalecida por la sociedad civil, mientras que los lazos del Estado parecen ser debilitados a favor de la recuperación financiera y el sostenimiento del sistema.

La necesidad de adaptar los distintos modelos de bienestar europeos a la idiosincrasia socioeconómica y política creada desde 2008 con el inicio de la crisis mundial hasta nuestros días, está dando lugar a un Estado social mínimo en el cual deben readaptarse por medio de profundas reformas estructurales a nivel laboral, de coberturas públicas y de solidaridad (Urteaga, 2012).

Autoras como Aznar y Belmonte (2013), nos proporcionan en este sentido una de las consecuencias que se están produciendo ya: la acción de las familias como red de sostenimiento y ayuda frente a las necesidades fundamentales que no cubre el Estado con aquellos grupos y personas en riesgo de exclusión y que se ven afectadas por la crisis, así como las consecuencias negativas que sobre la mujer está teniendo a nivel de empleabilidad, formación, relación social...

Junto a estas, el papel que cumplen los agentes sociales y educativos fruto de esta tesis de investigación.

En España y el resto de Europa, nos estamos enfrentando a un desmantelamiento y privatización en muchos de los logros conseguidos hasta el momento (Alemán, J., 2013) debido a unas inadecuadas políticas centradas en la reducción del déficit, y la rentabilización de los fondos públicos y de donantes privados a través de la disminución de los fondos para política social y cooperación al desarrollo, una Ley de Dependencia frenada y en muchos casos no aplicada debido a falta de recursos públicos, la privatización de la sanidad, atención a colectivos marginales mermada a causa de reducciones en las partidas presupuestarias de las distintas ONGs, Asociaciones, fundaciones, etc.

En el caso de la educación, algunos autores como Carrera y Luque (2012) nos presentan una visión no menos que “apocalíptica” sobre la privatización de la educación y la pérdida de sus funciones fundamentales a favor de la competitividad del mercado laboral y la adquisición de competencias. Las posturas que podemos encontrar son muy dispares.

El análisis realizado por Juan Toset y Morata García (2012) sobre la producción científica en política y bienestar social en las principales revistas especializadas españolas en el período 2000-2011, nos muestra una falta de interés en temáticas relacionadas con la ayuda social, la protección o justicia social en detrimento de otras temáticas más específicas.

Es curioso comprobar que temas como los debates sobre los modelos de Bienestar Social o las políticas de lucha contra la pobreza y exclusión social en el ámbito europeo, en nuestro país quedan apartadas dando prioridad a aspectos profesionales o de menor alcance.

La presencia del Tercer Sector de Acción Social y sus agentes, en especial estos micro agentes que se encuentran en la “primera línea de actuación” nos obliga a plantearnos la siguiente cuestión que pretende sea respondida por cada uno de nosotros: ¿qué consecuencias tendría la desaparición de este colchón asistencial y compensador no excluyente, o su mala gerencia y actividad sobre poblaciones en riesgo de sufrir exclusión social?

A niveles educativos no formales objeto de nuestra investigación, ¿qué consecuencias tendría no solo a nivel personal de desarrollo individual de todas las capacidades y competencias para insertarse en la sociedad, sino además como inversión económica para la riqueza del país defendida por numerosos profesionales y expertos?

Es por esto que el Tercer Sector de Acción Social, a pesar de sus dificultades para ser concretado, definido o estudiado, adquiere una relevancia notoria; (Ruíz Olabuénaga, 2006) y en el caso que nos atañe, con respecto a la eficacia y eficiencia de los distintos modelos organizativos que podemos encontrarnos en aquellas que realizan actividades educativas o formativas.

Su flexibilidad de adaptación a las distintas realidades, su creatividad a la hora de dar soluciones, y su cercanía a los distintos colectivos, le convierten en un agente consultivo y de acción necesario en el crecimiento económico y de riqueza de los países, y condición indispensable para obtener una mano de obra cualificada y una ciudadanía responsable.

1.4. EL TSAS EN CIFRAS: INFORMES ACTUALES

Tras llevar a cabo este recorrido sobre el Tercer Sector de Acción Social y sus implicaciones a lo largo de la historia, así como su influencia sobre el Estado del Bienestar, vamos a pasar a realizar un barrido sobre los distintos informes de diagnóstico, acción e investigaciones desarrolladas hasta el momento tanto para concretar la identidad y estructura del sector, como para comprobar el peso en términos económicos, de empleabilidad, voluntariado y principales campos de atención a los distintos grupos en riesgo de exclusión o no.

Los datos ofrecidos, responden a estudios comparativos como el realizado por Salamón y Anheier (1999) publicado por la Fundación BBVA; y su posterior finalización en 2004; investigaciones a nivel internacional, autonómico y local, que han sido publicadas a lo largo del periodo 2000-2012 y puestas a disposición por distintos agentes como el Observatorio del Tercer Sector, que llevó a cabo una recopilación de éstas hasta 2007 e informes de distintos organismos oficiales como el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales o el CIRIEC (Centro Internacional de Investigación e Información sobre la Economía Pública, Social y Cooperativa).

Para una mejor visualización, los hemos presentado a través de una serie de tablas comparativas con un eje cronológico en aquellos documentos a los que hemos tenido acceso como por ejemplo, los distintos informes de diagnóstico y planes estratégicos realizados por la Plataforma de Ong de Acción Social, o estudios como el realizado por Barroso y Cano como directoras sobre el período 2005-2009 sobre el voluntariado en España.

Queremos resaltar que la función principal de este apartado es hacer una visualización del desarrollo del Tercer Sector hasta el momento, por medio de los datos ofrecidos por otros investigadores y profesionales, con el fin de ofrecer una panorámica lo más acertada posible de la realidad en la que se inserta la acción desarrollada por los agentes objetos de estudio en esta tesis, principalmente en España y en la medida de lo posible a nivel internacional.

1.4.1 A nivel Internacional

Partimos del estudio realizado por Salamón y Arheien en 1994 y publicado en castellano por la Fundación BBVA en 2001, así como la revisión y ampliación posterior publicada en inglés en 2004 al ser el que ofrece una visual internacional más completa sobre el impacto económico, de empleabilidad y campos de actuación principales dentro del Tercer Sector.

Debido a la gran magnitud de información hemos realizado varias tablas resumen con los datos recogidos, junto con otras investigaciones posteriores.

Siguiendo los datos extraídos de estas investigaciones, el sector solidario, de la Economía Social, el Tercer Sector, Sector No Lucrativo o Nonprofit Sector entre otras denominaciones, generó en 1995 a niveles económicos 1'1 billones de dólares en todo el mundo, empleando a 29'6 millones de personas a tiempo completo incluyendo voluntarios, y superando en una proporción de 6 a 1 el empleo en empresas privadas en los 22 países iniciales objeto de la investigación. Todo ello sin incluir a las organizaciones religiosas, que tienen un gran peso en la definición de los valores que caracterizan a este tipo de organizaciones, en aquellos países con una tradición benéfico-asistencial arraigada (Salamón y Anheier, 2001).

El tamaño del sector y la preponderancia de un modelo de estructura sobre otro, varía significativamente entre países en función del gasto público, los recursos disponibles, y las necesidades sociales, como podemos ver en los cuadros siguientes:

Tabla 1: Modelos de estructura no lucrativa por países

MODELOS DE ESTRUCTURA NO LUCRATIVA POR PAÍSES	
Modelo	País
Predominio de la educación	Argentina Bélgica Brasil Irlanda Israel México Perú Reino Unido
Predominio de la sanidad	Japón Países Bajos Estados Unidos
Predominio de los servicios sociales	Austria Francia Alemania España
Predominio de las actividades culturales/recreativas	República Checa Hungría Rumanía Eslovaquia
Modelo equilibrado	Australia Colombia Finlandia

(Extraída de Salamon, L. y Anheier, H. 2001: 41).

Los países con un Tercer Sector mayor, se dan en los países occidentalizados, seguidos de los países latinoamericanos, y de Europa Central y Oriental.

Sin embargo, a nivel de estructuración interna, y según estos autores no hay cambios significativos; los servicios de bienestar social ofertados se concentran principalmente de mayor a menor presencia en los campos de educación, sanidad, servicios sociales, y actividades recreativas y culturales respectivamente. El voluntariado se encuentra mayoritariamente centrado en las actividades recreativas, culturales y deportivas, y los servicios sociales.

En cuanto a los ingresos de las organizaciones del Tercer Sector o Nonprofit, proceden principalmente de las cuotas y los fondos públicos (subvenciones), seguidos de la filantropía en menor medida, siendo fundamentales para la subsistencia y realización de las actividades en las pequeñas o muy pequeñas organizaciones.

En esta primera fase del estudio realizado por Salamón y Anheier las principales conclusiones y aspectos a tener en cuenta acerca del mantenimiento y mejora de la eficacia del sector se centraron en:

- Definirse como un agente regulador entre las necesidades sociales y el mercado.
- Evitar la mercantilización del sector.
- Conseguir los recursos y fondos necesarios para su sostenimiento.
- Legitimar sus acciones frente a la sociedad.
- Generar un desarrollo sostenible y eficacia.
- Conseguir la unidad y renovación del sector, evitando compartimentalizaciones en función del subsector actividad.

Tabla 2: Comparativa Internacional sobre el impacto del Tercer Sector sobre la economía, el voluntariado y la acción social

COMPARATIVA INTERNACIONAL SOBRE EL IMPACTO DEL TERCER SECTOR SOBRE LA ECONOMÍA, EL VOLUNTARIADO Y LA ACCIÓN SOCIAL (1).						
PAÍS	Nº ONGS/ONL (registra.)	P.I.B (gastos)	INGRESOS (totales en millones \$)	EMPLEOS (a jornada completa)	VOLUNTARIOS (a jornada completa)	CAMPOS DE ACTUACIÓN (principales)
España	253.000	4%	---	475.179	253.599	Servicios sociales. Educación.
Bélgica	82.000	6 %	25.000	468.764	100.687	Educación. Investigación.
Finlandia	8.700	3,9 %	8.959	62.848	75.000	Equilibrado.
Francia	250.000	3,8 %	103.769	975.000	12.576	Servicios sociales. Salud. Educación. Actividades culturales y recreativas.
Alemania	---	3,9 %	156.114	1.440.000	1.000.000	Servicios Sociales. Sanidad. Educación.
Irlanda	---	8,6 %	5.956	125.584	33.690	Educación. Investigación. Salud.
Reino Unido	4.038	6,6 %	114.290	1.473.000	16.311.000	Educación e investigación. Cultura y esparcimiento. Servicios Sociales.
Países Bajos	---	15,3 %	79.501	652.800	390.000	Salud. Educación. Servicios sociales.

(Elaboración propia en base a Salamon, L. y Anheier, H. 2001).

Tabla 3: Comparativa Internacional sobre el impacto del Tercer Sector sobre la economía, el voluntariado y la acción social (2)

COMPARATIVA INTERNACIONAL SOBRE EL IMPACTO DEL TERCER SECTOR SOBRE LA ECONOMÍA, EL VOLUNTARIADO Y LA ACCIÓN SOCIAL (2).						
PAÍS	Nº ONGS/ONL (registra.)	P.I.B (gastos)	INGRESOS (totales en millones \$)	EMPLEOS (a jornada completa)	VOLUNTARIOS (a jornada completa)	CAMPOS DE ACTUACIÓN (principales)
Australia	---	5,2 %	26.506	402.574	177.148	Educación. Servicios Sociales. Salud.
Israel	12.125	12,6 %	12.011	145.000	32.000	Educación. Salud.
Japón	---	4,5 %	315.271	2.100.000	700.000	Salud. Educación. Servicios Sociales.
Estados Unidos	---	6,9 %	789.783	8.600.000	5.000.000	Salud. Educación Superior.
Rep. Checa	---	1,6 %	1.144	74.200	40.900	Cultura y esparcimiento.
Hungría	40.000 aprox.	2,8 %	---	42.000	10.000	Cultura y esparcimiento. Asociaciones profesionales y sindicatos.
Polonia	523 (muestra)	---	---	98.387	20.473	Servicios Sociales.
Rumanía	12.000 aprox.	0,3 %	294	37.353	46.000	Cultura y esparcimiento. Servicios sociales.
Eslovaquia	18.000 aprox.	1,3 %	334	16.200	7.000	Cultura y esparcimiento. Educación.
Argentina	19.000 aprox.	4,7 %	18.521	395.000	264.000	Educación.
Brasil	---	1,5 %	13.752	1.000.000	139.216	Educación. Salud. Cultura y esparcimiento. Servicios Sociales.
Colombia	---	2,1 %	---	286.900	90.756	Equilibrado.
México	---	0,5 %	---	93.809	47.000	Educación. Asociaciones profesionales. Sindicatos.
Perú	110.621	2 %	---	126.988	26.400	Educación. Desarrollo. Servicios Sociales.

(Elaboración propia en base a Salamon, L. y Anheier, H. 2001)

Posteriormente en 2004, Salamon y Sokolowski, completaron la investigación incluyendo 14 nuevos países y contrastando los datos con los que ya poseían con el fin de comprobar variaciones significativas en la evolución del sector. Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 4: *Comparativa Internacional sobre el impacto del Tercer Sector sobre la economía, el voluntariado y la acción social (3)*

COMPARATIVA INTERNACIONAL SOBRE EL IMPACTO DEL TERCER SECTOR SOBRE LA ECONOMÍA, EL VOLUNTARIADO Y LA ACCIÓN SOCIAL (3).						
PAÍS	Nº ONGS/ONL (registra.)	P.I.B (gastos)	INGRESOS (totales en millones \$)	EMPLEOS (a jornada completa)	VOLUNTARIOS (a jornada completa)	CAMPOS DE ACTUACIÓN (principales)
Austria	---	1,21 %	7.643	184.300	550.000	---
Egipto	14.748	---	---	629.200	233.000	---
India	---	0,35 %	4.382	6.035.000	16.490.000	Educación. Servicios Sociales. Cultura.
Irlanda	---	1,26 %	5.732	150.300	293.000	Educación. Salud. Servicios Sociales.
Italia	---	2,04 %	47.647	950.100	2.048.000	Servicios Sociales. Cultura. Salud. Educación.
Kenia	718 muestra	3,07 %	456	287.300	955.000	Sin catalogar. Desarrollo. Servicios Sociales. Educación.
Marruecos	13.350	---	---	157.900	699.000	---
Noruega	765 muestra	2,19 %	9.895	163.000	1.847.000	Cultura. Servicios Sociales. Asociaciones profesionales
Pakistán	2.000	0,26 %	378	442.700	133.000	Educación. Salud. Derechos Civiles.

(Elaboración propia en base a Salamon, L. y Anheier, H. 2004).

Tabla 5: Comparativa Internacional sobre el impacto del Tercer Sector sobre la economía, el voluntariado y la acción social (4)

COMPARATIVA INTERNACIONAL SOBRE EL IMPACTO DEL TERCER SECTOR SOBRE LA ECONOMÍA, EL VOLUNTARIADO Y LA ACCIÓN SOCIAL (4).						
PAÍS	Nº ONGS/ONL (registra.)	P.I.B (gastos)	INGRESOS (totales en millones \$)	EMPLEOS (a jornada completa)	VOLUNTARIOS (a jornada completa)	CAMPOS DE ACTUACIÓN (principales)
Filipinas	1.302 muestra	1,23 %	1.878	517.600	2.833.000	Educación. Asociaciones profesionales Desarrollo.
Sudáfrica	8.395 aprox.	0,57 %	3.346	562.400	2.659.000	Servicios Sociales. Desarrollo. Cultura. Derechos Civiles.
Corea del Sur	---	2,96 %	22.186	535.400	1.204.000	Educación. Salud. Servicios Sociales.
Suecia	---	2,72 %	20.805	342.900	2.009.000	Cultura. Servicios Sociales. Asociaciones profesionales
Tanzania	40 muestra	1,59 %	552	330.900	2.092.000	Educación. Servicios Sociales. Desarrollo.
Uganda	2.521 aprox.	0,93 %	139	228.600	2.606.000	Servicios Sociales. Cultura. Desarrollo.

(Elaboración propia en base a Salamon, L. y Anheier, H. 2004).

En esta segunda fase del estudio, nos encontramos con un aumento significativo del impacto de este tipo de organizaciones en la sociedad civil global o Tercer Sector, como lo definimos en este trabajo.

A fecha de 2004, el Tercer Sector, Nonprofit, sector voluntario, caritativo, etc. generó 1,3 trillones de dólares en todo el mundo; empleando a 45'5 millones de personas a tiempo completo incluyendo voluntarios y en esta ocasión a organizaciones religiosas.

El sector ha evolucionado exponencialmente, y según los autores se estima que el número actual de voluntarios en los países estudiados es al menos de 132 millones de personas (Salamon, Sokolowski y List, 2004: 17).

Los países desarrollados siguen teniendo un sector civil o tercer sector más avanzado. A partir del estudio y la comparación entre todos los países, se llegó a una definición común para el Tercer Sector y la sociedad civil que lo compone como:

The set of (1) formal or informal organizations or structured relationships among people that are (2) private (i.e., not part of the apparatus of the state), (3) not profit-distributing, (4) self-governing, and (5) voluntarily constituted and supported. (Salamon y Sokolowski, 2004: 66).

En ella se incluyen tanto organizaciones formalmente constituidas como organizaciones informales. De la misma manera, las conclusiones acerca de la eficacia, validez, objetividad, utilidad y comparabilidad en la definición del constructo conceptual y los instrumentos y metodología empleados en la investigación quedaron ampliamente legitimados como marco de referencia para futuras investigaciones.

Una investigación casi simultánea fue la dirigida por Piñar Mañas y coordinada por Sanchez Rivera publicada en 2001, en este caso sobre 21 países del Tercer Sector Iberoamericano junto con España.

En ella, al igual que en la investigación anterior, se intentó definir y delimitar el estado de este conjunto de organizaciones y la información más relevante. Sin embargo, la existencia en estos países de un sector todavía desarticulado y frágil, con una escasa visualización e información dispersa, ofreció una información rica pero incompleta en muchas ocasiones. De manera orientativa fueron los siguientes:

Tabla 6: El Tercer Sector Latinoamericano (1)

EL TERCER SECTOR LATINOAMERICANO 1995 – 2000 (1)					
PAÍS	Nº ONGS/ONL	FINANCIACIÓN	GASTO	EMPLEOS remunerados	VOLUNT.
Argentina	32.321	---	3.309.575 (mill. \$)	118.720	---
Bolivia	550	149.878.479 millones \$	---	9.339	---
Brasil	220.000	68,27% ingresos propios; 17,19% donaciones y 14,55% estatal.	---	1.100.000	---
Chile	83.386	58,7 % cooperación internacional y 41,3 % nacional	---	---	---
Colombia	135.599	70,2 % recursos propios; 14,9 % donaciones y 14,9 % estatal.	---	286.861	90.756
Costa Rica	15.718	---	---	---	---
Cuba	2.154	---	---	---	---
Ecuador	1.700 aprox	---	---	---	---
El Salvador	1.820 aprox	---	---	---	---
España	204.608	55,9 % estatal. 38,4% fuentes privadas	---	---	550.000
Guatemala	2.000 aprox	---	---	---	---
Honduras	600 aprox.	---	---	---	---
México	12.000 aprox	---	---	---	---
Nicaragua	1.700 aprox	---	---	---	---
Panamá	474	33,9% ingresos propios y 39 % donaciones diversas.	---	---	---

(Elaboración propia en base a Piñar, y Sánchez Rivera, R. 2001)

Tabla 7: El Tercer Sector Latinoamericano (2)

EL TERCER SECTOR LATINOAMERICANO 1995 – 2000 (2)					
PAÍS	Nº ONGS/ONL	FINANCIACIÓN	GASTO	EMPLEOS remunerados	VOLUNT.
Paraguay	7.568	23 % cuotas, 27 % estatal, 42 % org. Intern. y 8 % de empresas.	---	---	---
Perú	144 fundac.	---	---	---	---
Portugal	37.701	---	---	---	---
Puerto Rico	33.153	70 % donativos; 20 % prestación de servicios, 4 % cuotas.	---	---	---
República Dominicana	5.000 aprox	---	---	---	---
Uruguay	3.566	60% c. Inter. 25% recursos propios y 15% estatal.	---	---	---
Venezuela	24.628	57,6 % estatal, 16,2 %privada; 10,8 % recursos propios.	---	---	---

(Elaboración propia en base a Piñar, y Sánchez Rivera, R. 2001).

Por su parte, el tercer sector latinoamericano centró sus necesidades y perspectivas de futuro en los siguientes puntos:

- La creación y simplificación de la normativa jurídica existente.
- La mejora de las ventajas fiscales y la captación de recursos.
- El desarrollo de una transparencia y autoregulación a través de códigos éticos y de responsabilidad social.
- La mejora en el funcionamiento y formación de las organizaciones y sus recursos humanos.
- Continuar realizando labores relacionadas con la prestación de servicios sociales y la promoción de los derechos fundamentales.
- La necesidad de favorecer la comunicación con el público.
- El establecimiento de relaciones fuertes con los stakeholders.
- Una tendencia creciente de los distintos agentes del tercer sector en la mayoría de los países.

Desde distintas concepciones investigadoras, unas más orientadas a la creación de conocimiento como es la de Salomon, Anheier y Sokolowski; y otras concepciones más prácticas e intervencionistas realizadas por Piñar y Sánchez, podemos ver como se producen convergencias relacionadas con la mejora y unidad del sector, la financiación o la imagen pública de las distintas organizaciones entre otras, y algunas divergencias en base a sus necesidades específicas como pueden ser el establecimiento de los marcos legislativos simplificados y de transparencia.

1.4.2 A nivel Europeo

Las políticas relacionadas con el Tercer Sector de Acción Social, en el que trabajan las micro organizaciones a las que nos referimos y que afectan también a España, se están centrando en los últimos años en buscar puntos de encuentro y trabajo en red de todo tipo, al mismo tiempo que se mantienen las herencias no lucrativas de cada país (Rodríguez Cabrero, 2005).

La Estrategia 2020, por ejemplo (Comisión Europea, s.f.) busca desarrollar un crecimiento de la economía inteligente, sostenible e integrador a través de una serie de objetivos sobre los que los agentes del Tercer Sector tienen una gran parte de responsabilidad, especialmente en cohesión social, educación y protección frente a la exclusión social. (Evers y Laville, 2004; Rodríguez Cabrero, 2005; Fresno y Tsolakis, 2010; Plataforma de Ong de Acción Social, 2012).

Así podemos verlo también en el diagnóstico realizado en el II Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social en España (2012), que toma como referencia las tendencias seguidas por Europa, tanto en la propia organización interna del sector, como sobre los distintos contextos y actores que pueden influir en la política social, su regulación y las distintas tendencias referidas al voluntariado o la responsabilidad social corporativa... aunque por desgracia, los efectos de la crisis económica mundial están dificultando enormemente la consecución de los objetivos propuestos.

Pasemos ahora a realizar la panorámica del Tercer Sector en España a lo largo de estos años hasta la actualidad.

1.4.3 A nivel Nacional

En nuestro país, la evolución sufrida por el Tercer Sector, el Sector No Lucrativo, Non Proffit, solidario, etc. a lo largo del periodo 2000-2012 se ha caracterizado por una serie de fluctuaciones moderadas referidas a niveles de financiación, recursos humanos, proyectos y retos a superar que se han acentuado con el desarrollo de la crisis económica que seguimos sufriendo, de acuerdo con estudios como el ofrecido en 2013 por la Fundación PwC junto con la Fundación La Caixa y el Instituto de Innovación Social de ESADE sobre el futuro del Tercer Sector Social en España.

Los diferentes estudios en los que nos hemos basado han tratado de visualizar correctamente este ámbito de intervención en el que se encuentra incardinada también la educación no formal.

Sin embargo, debido a la complejidad del universo en el que nos encontramos y de acuerdo con la mayoría de los documentos consultados, estos analizan el conjunto que responde a los cinco criterios definidos por la Universidad Johns Hopkins (Estar organizadas formalmente, ser privadas, no tener ánimo de lucro, poseer capacidad de autocontrol institucional y ser de participación voluntaria), dejando fuera de los estudios a otras organizaciones pequeñas o muy pequeñas (iglesias, comunidades locales, organizaciones benéficas tradicionales, movimientos sociales organizados, grupos de ayuda) que desarrollan actividades y funciones idénticas, y que incumplen alguno de los criterios a pesar de encontrarse dentro de la definición del TSAS de los distintos anuarios sobre el sector, como el presentado en 2012:

“El tercer sector de acción social es el ámbito formado por entidades privadas [...] surgidas de la libre iniciativa ciudadana, funcionan de forma autónoma y solidaria [...] evitar que determinados colectivos sociales queden excluidos de unos niveles suficientes de bienestar”. (Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España, 2012: 43).

En esta ocasión, queremos resaltar la autonomía y solidaridad de las pequeñas o muy pequeñas organizaciones objeto de este estudio, a la hora de constituirse como organizaciones privadas, que no estando en muchas ocasiones reconocidas legalmente por el Estado como de interés general, pero sí de manera formal, con el fin de presentar proyectos de intervención y solicitud de fondos y recursos a las distintas Administraciones, realizan labores de cohesión social y desarrollo en espacios y con grupos que han sido desatendidos y que generan bolsas de exclusión.

Igualmente, y como mencionábamos anteriormente, la última definición ofrecida por Salomón y Sokolowski en el estudio finalizado en 2004 a nivel mundial, incluye actualmente a organizaciones formales, informales y relaciones estructuradas entre personas, dentro del Tercer Sector con las dificultades inherentes que implica para su estudio: The set of (1) formal or informal organizations or structured relationships among people that are [...]”(Salamon y Sokolowski, 2004: 66)

Otros estudios como el “Diagnóstico de la situación del Voluntariado en España” de 2005 con motivo del Plan Estatal de Voluntariado 2005-2009; (VV.AA, 2005: 6-8) o el posterior estudio sobre “El voluntariado en Canarias: asociaciones declaradas de utilidad pública” que incluye también datos a nivel estatal de 2011 (Ribal; Yáñez; Gómez; De la Paz; Ojeda y col., 2011: 1) recogen un mayor rango de organizaciones y agentes como podemos ver en la tabla elaborada a continuación:

Tabla 8: Clasificaciones de las organizaciones integrantes del Tercer Sector según estudios

CLASIFICACIONES DE LAS ORGANIZACIONES INTEGRANTES DEL TERCER SECTOR SEGÚN ESTUDIOS.	
CEET, INMARK Y FUNDACIÓN FOESSA	<ul style="list-style-type: none"> _Asociaciones. _Fundaciones.
FUNDACIÓN ONCE	<ul style="list-style-type: none"> _Asociaciones. _Fundaciones. _Cooperativas. _Mutualidades. _Sociedades laborales. _Centros especiales de empleo. _Empresas de inserción. _Cajas de ahorro.
FUNDACIÓN BBVA	<ul style="list-style-type: none"> _Asociaciones comerciales y profesionales. _Organizaciones benéficas tradicionales. _Organizaciones no gubernamentales (personas con discapacidad, drogodependientes, familia, infancia, juventud, migrantes, refugiados, minorías, mujeres, reclusos, tercera edad, colectivos desfavorecidos, atención socio sanitaria, actividades cívicas y educativas, apoyo a entidades de voluntariado, etc.). _Organizaciones de desarrollo populares. _Instituciones de educación superior. _Hospitales. _Movimientos sociales organizados. _Organizaciones dedicadas al culto religioso. _Cooperativas. _Mutualidades. _Grupos de ayuda mutua. _Clubes deportivos. _Partidos políticos, etc.
FUNDACIÓN PwC	<ul style="list-style-type: none"> _ONGD. _Entidades singulares. _Cooperativas sociales. _Asociaciones y fundaciones. _Entidades de medio ambiente. _Residencias para colectivos en riesgo de exclusión. _Centros especiales de empleo e inserción. _Entidades de cooperación.

(Elaboración propia a partir de VV.AA., 2005: 6-8; Ribal, Yáñez, Gómez, De la Paz; Ojeda y col., 2011: 1; PwC, 2013 :8).

El Tercer Sector de Acción Social en España se caracteriza por estar compuesto por una gran cantidad de pequeñas organizaciones con ingresos reducidos (no llegan a los 30.000€ anuales), poco personal (entre 1 y 10 trabajadores) y que centran su actividad en una sola provincia, junto con organizaciones singulares, federaciones y confederaciones con un mayor nivel presupuestario y presencia en ámbitos nacionales e internacionales, como es el caso de Caritas o Cruz Roja (Sánchez Rivera, 2001; Pérez y López, 2002; VV.AA. 2005; Vidal, Valls y Simón, 2007; Fund. Luis Vives, 2010, 2012; Pérez Yruela y Montagut, 2012).

El perfil de los trabajadores y voluntarios ha sufrido pocas variaciones igualmente en el tiempo, siendo mayoritariamente mujeres con formación superior y con una media de edad entre 18 y 36 años. La representación en órganos directivos ha sufrido un ligero aumento en el género femenino debido en parte a las políticas de paridad e igualdad llevadas a cabo en los últimos años.

A lo largo del periodo 2008-2010 se ha producido un descenso en aquellas organizaciones creadas recientemente, en beneficio de las más experimentadas, junto con un aumento de las declaradas de utilidad pública. En lo referente a la utilización de planes y modelos de gestión, y estándares de calidad con el fin de aumentar su eficacia, casi un tercio no lo tiene implantado siendo mejorables (Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España. Resumen comparativo 2010-2012).

Las tablas que presentamos a continuación, pretende realizar una síntesis comparativa con los principales datos de informes y estudios oficiales relacionados con la evolución de este sector a lo largo de los años, aunque conviene tener en cuenta que no son totalmente comparables debido a los distintos universos utilizados en las distintas investigaciones.

Tabla 9: Evolución del Tercer Sector de Acción Social en España 2000 – 2012
(1)

EVOLUCIÓN DEL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL EN ESPAÑA 2000 – 2012 (1)							
Número de Entidades	Tamaño y Presupuesto	Personal Laboral	Personal Voluntario	Personas Beneficiarias	Sector de actividad	Peso en la economía	Fuentes de Financ.
Año 2000 (Barea y Monzón)							
212.843 censadas y 77.263 activas	Mayoría pequeñas. El 50 % de las asociaciones tiene un presupuesto inferior a 54.000 €	215.307 personas.	500.000 voluntarios aprox.	Jóvenes, menores, familias, personas mayores, discapacitados colectivos específicos personas necesitadas.	Asociaciones culturales e ideológicas, deportivas, recreativas y juveniles, educativas, vecinales, disminuidos, familiares, consumidores, tercera edad y filantrópicas.	Entre un 0'49 % P.I.B. y 1'1 % P.I.B.	82'5 % Pública y 17'5 % privada.
Año 2002 (Pérez y López)							
15.139 censadas	13.600 Asociaciones y 1.539 Fundaciones. Presupuesto para el conjunto de 5.640 millones de Euros.	197.988 personas estimadas	740.359 incluyendo religiosos	Personas mayores, discapacitados, familias, personas necesitadas, jóvenes, menores, drogodependientes, inmigrantes, reclusos, minorías étnicas, colectivos específicos y refugiados.	Educación y formación, atención residencial permanente, ocio y cultura, sensibilización atención diurna, asistencia psicosocial, inserción laboral, servicios especializados asesoramiento jurídico, ayuda domiciliar y prestaciones económicas.	1'6 % PIB	52'8 % Subvenciones de las Administr. Públicas, 14'2 % cuotas de socios, 10'8 % donaciones particulares, 15 % prestación de servicios 4'3 % otros y 2'8 % actividades comerciales.

Tabla 10: Evolución del Tercer Sector de Acción Social en España 2000-2012
(2)

EVOLUCIÓN DEL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL EN ESPAÑA 2000 – 2012 (2)							
Número de Entidades	Tamaño y Presupuesto	Personal Laboral	Personal Voluntario	Personas Beneficiarias	Sector de actividad	Peso en la economía	Fuentes de Financ.
Año 2010 (F. Luis Vives)							
28.790 activas	92,8 % de Primer Nivel, 4'7 % de Segundo Nivel y 2'5 % de Tercer Nivel Con unos ingresos de 16.824.500 € y unos gastos de 15.519.000 € (en conjunto de todo el sector)	530.000 personas (2'7 % del mercado laboral).	873.171	Personas con discapacidad, niños, personas mayores e inmigrantes.	Acción social, integración y atención socio sanitaria.	1'69 % P.I.B.	61'3 % Pública, 23,9 % privada y 14'8 % propia.
Año 2012 (F. Luis Vives)							
29.746 activas	92'3 % de Primer Nivel y 7'7 % de Segundo y Tercer Nivel Con unos ingresos de 17.467.500 € y unos gastos de 17.021.200 € (en conjunto de todo el sector)	635.961 personas (3'5 % del mercado laboral).	1.073.171	Personas con discapacidad, personas mayores, población en general y menores.	Acción social, integración e inserción social y atención socio sanitaria.	1'88 % P.I.B.	60 % Pública, 18'2 % privada y 21'8 % propia.

1.5. MARCO LEGISLATIVO DE LAS ONGS Y ONL

Otro aspecto relevante a tener en cuenta es el marco legislativo en el que se enmarcan las organizaciones objeto de esta tesis y que les afecta en múltiples sentidos. De una manera resumida y con el fin de no extendernos demasiado, realizaremos un breve repaso cronológico sobre la legislación vigente creada en nuestro país respecto al asociacionismo y las entidades no lucrativas de distinto tipo que abarca 3 aspectos fundamentales de influencia:

- La forma jurídica y de régimen fiscal.
- La intervención social.
- El voluntariado.

En algunos casos y como veremos a continuación, una misma Ley, Real Decreto, Norma, plan de actuación, etc. puede encontrarse en estos tres aspectos de las organizaciones incluidas dentro del Tercer Sector, aunque hemos preferido mantenerlas en cada subapartado con el fin de constatar su importancia.

1.5.1. Normativa Jurídica

Las formas jurídicas que podemos encontrar en el tejido asociativo del Tercer Sector han sido diseñadas principalmente bajo las formas de asociaciones y fundaciones, seguidas de cooperativas, mutualidades, cajas de ahorro, centros especiales de promoción e inserción por parte de empresas y sociedades laborales... aunque posteriormente y debido a la evolución de la sociedad civil, sus formas de representación, y la evolución progresiva hacia una definición del Tercer Sector, ha ido completando y adaptando la legislación vigente con el fin de incluir a todas las entidades no lucrativas teniendo en cuenta aspectos como su creación, regulación fiscal, deberes, derechos y responsabilidades. De esta manera, podemos hablar también de entidades de utilidad pública, ONGD, organizaciones con carácter religioso, juveniles... que son las que nos atañen.

1.5.1.1. A nivel estatal

A nivel estatal partimos de la Constitución Española de 1978 como referente primordial y básico en el cual se consolidan los aspectos relacionados con estos agentes y el asociacionismo, la participación social y la responsabilidad de todo ciudadano en la vida política, económica, cultural y social en su diferente articulado (a modo de ejemplo podemos citar los arts.1.1; 9.2; 22; 34 y 35 entre otros).

Estando reguladas actualmente por los distintos Reales Decretos y leyes elaboradas o actualizadas a partir del año 2000 hasta hoy día en todos los aspectos referidos al derecho de asociación, el registro nacional de asociaciones, los distintos reglamentos, el régimen fiscal e incentivos al mecenazgo, los planes generales de contabilidad de entidades sin ánimo de lucro, los planes de actuación, las relaciones entre organizaciones y las asociaciones de utilidad pública o las fundaciones de competencia estatal.

Previamente, a lo largo de la década de los '90, se fueron desarrollando todo un conjunto de leyes autonómicas que establecerían todo el régimen tributario, actividades de patrocinio y registro de asociaciones, fundaciones y organizaciones de interés. A continuación presentamos la normativa jurídico-fiscal referida:

- Constitución Española de 1978, artículos 22 y 34 Dcho. de Asociación y Fundación. BOE nº 331.1 de 29 de diciembre de 1978.
- Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación. BOE nº 73 de 26 de marzo de 2002.
- Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo. BOE nº 307, de 24 de diciembre de 2002.

- Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones. BOE nº 310 de 27 de diciembre de 2002.
- Real Decreto 1270/2003 de 10 de octubre por el que se aprueba el Reglamento para la aplicación del régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo. BOE nº 254 de 23 de octubre de 2003.
- Real Decreto 1497/2003, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Nacional de Asociaciones y de sus relaciones con los restantes registros de asociaciones. BOE nº 306 de 23 de diciembre de 2003.
- Real Decreto 1740/2003, de 19 de diciembre, sobre procedimientos relativos a asociaciones de utilidad pública. BOE nº 11 de 13 de enero de 2004.
- Real Decreto 1337/2005, de 11 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de fundaciones de competencia estatal. BOE nº 279 de 22 de noviembre de 2005.
- Real Decreto 1491/2011, de 24 de octubre, por el que se aprueban las normas de adaptación del Plan General de Contabilidad a las entidades sin fines lucrativos y el modelo de plan de actuación de las entidades sin fines lucrativos. BOE nº 283 de 24 de noviembre 2011.

1.5.1.2 A nivel autonómico

- Ley 12/1994, de 17 de junio, de Fundaciones del País Vasco. BOPV nº 135 de 15 de julio de 1994.

- Ley Foral 10/1996, de 2 de julio, Reguladora del régimen tributario y de las Fundaciones y de las actividades de Patrocinio de Navarra. BOE nº 244 de 9 de octubre de 1996 y BON nº 86 de 17 de julio de 1997.
- Ley 7/1997, de 18 de junio de Asociaciones de Cataluña. BOE nº 176 de 24 de julio de 1997.
- Ley 1/1998, de 2 de marzo, de Fundaciones de la Comunidad de Madrid. BOE nº 192 de 12 de agosto de 1998.
- Ley 2/1998, de 6 de abril, de Fundaciones Canarias. BOE nº108 de 6 de mayo de 1998.
- Ley 8/1998, de 9 de diciembre, de Fundaciones de la Comunidad Valenciana. DOCV nº. 3391 de 11 de diciembre de 1998.
- Ley 5/2001, de 2 de mayo, de Fundaciones de Cataluña. BOE nº 134 de 5 de junio de 2001.
- Decreto 20/2002, de 24 de enero, registro de fundaciones de Madrid. BOCM nº 38 de 14 de febrero de 2002.
- Ley 13/2002, de 15 de julio, de Fundaciones de Castilla y León. BOE nº 183 de 1 de agosto de 2002.
- Ley 4/2003, de 28 de febrero, de Asociaciones de Canarias. BOE, nº 78 de 1 de abril de 2003.
- Ley 10/2005, de 31 de mayo, de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de Andalucía. BOE nº 156 de 1 de julio de 2005.
- Ley 4/2006 de 23 de junio de Asociaciones de Andalucía. BOE nº.185 de 4 de agosto de 2006

- Ley 1/2007, de 12 de febrero, de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de La Rioja. BOE nº59 de 9 de marzo de 2007.
- Decreto 61/2007 de 18 de mayo, de regulación del Registro Único de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y de organización del ejercicio del protectorado. BOIB nº 77 de 24 de mayo de 2007.
- Ley 7/2007 de 22 de junio, de Asociaciones de Euskadi. BOPV 134, de 12 de julio de 2007.
- Ley 12/2006, de 1 de diciembre, de Fundaciones de Interés Gallego. BOE nº 14 del 16 de enero de 2007
- Ley 14/2008, de 18 de noviembre de 2008, de la Generalitat, de Asociaciones de la Comunitat Valenciana DOCV nº 5900 de 25 de noviembre de 2008.

1.5.2. Normativa en Asuntos Sociales

Otra normativa que atañe en este caso directamente a la actividad fundamental de las organizaciones no lucrativas, organizaciones no gubernamentales, asociaciones, etc. es aquella que define, organiza y promueve la creación, mantenimiento y desarrollo de un Estado del Bienestar para todos los ciudadanos de los distintos países favoreciendo en especial la defensa y promoción de los derechos fundamentales de aquellos grupos en riesgo de exclusión y grupos de interés así como del resto de personas.

En este sentido, la comunidad internacional, así como Europa parten de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, la Carta Social Europea y los distintos pactos y convenios suscritos por numerosos países.

1.5.2.1. A nivel internacional

- Declaración Universal de Derechos Humanos NU 1948 Naciones Unidas. 1948.
- Carta Social Europea. Consejo de Europa. 1961.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Naciones Unidas. 1966.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Naciones Unidas. 1966.
- Convención sobre los Derechos del Niño. Naciones Unidas. 1989.
- Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas.
- Tratado de la Unión Europea.
- Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.
- Tratado de Lisboa 2007.
- Directiva Europea de Mediación.

A nivel estatal seguimos partiendo de nuestra referencia fundamental que es la Carta Magna de nuestra Constitución Española de 1978; y obviando las leyes sobre fundaciones, asociaciones y voluntariado (que veremos a continuación), en este subapartado nos centraremos en hacer mención a toda una serie de normativa que abarca desde la Ley de la Seguridad Social, pasando por la financiación de las comunidades autónomas, la protección de los menores y la familia, las personas con dependencia, los extranjeros, la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad o la protección integral contra la violencia de género.

Las distintas leyes autonómicas no hacen sino concretar aún más a cada comunidad y su realidad específica, la responsabilidad tanto de los servicios sociales estatales como de aquellas organizaciones privadas de favorecer la solidaridad, integración y participación de la sociedad en su conjunto, y las personas individualmente en el mantenimiento y preservación de los derechos fundamentales adquiridos a lo largo del tiempo.

Para ello, favorecen el diseño, desarrollo y evaluación de distintos programas coordinados entre todos los agentes sociales (Plan Nacional sobre Drogas; de Acción para la Inclusión Social; para las Personas Mayores; contra la Explotación Sexual en la Infancia; etc.), así como otros programas más específicos de cada organización.

1.5.2.2. A nivel estatal

- Constitución Española de 1978.
- Ley Orgánica 8/1980, de 22 de septiembre, de Financiación de las Comunidades Autónomas.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de la Seguridad Social.
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor.
- Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado.
- LO 4/2000, sobre los derechos y libertades de los extranjeros en España.
- Ley Orgánica 7/2001, de 27 de diciembre, de modificación de la Ley Orgánica 8/1980, de 22 de septiembre, de Financiación de las Comunidades Autónomas.
- Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación.
- Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones.

- Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las familias numerosas.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley Orgánica 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de Hombres.
- Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de medidas en materia de Seguridad Social.
- Real Decreto 263/2011, de 28 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.

1.5.2.3. A nivel autonómico

- Extremadura: Ley 5/1987, de 23 de abril, de Servicios Sociales (BOE n. 37, 12 mayo1987).
- Canarias: Ley 90/1987, de 28 de abril, de Servicios Sociales (BOE n. 126, 17 mayo1987).

- Andalucía: Ley 2/1988, de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía (BOE n. 154, 28 junio 1988).
- Valencia: Ley 5/1997, de 10 de julio, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana (BOE n. 192, 12 agosto 1997).
- Asturias: Ley 1/2003, de 24 de febrero, de servicios sociales (BOE n. 86, 10 de abril de 2003).
- Madrid: Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (BOE n. 157, 2 de julio de 2003).
- Murcia: Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales en la Región de Murcia (BOE n.35, 10 de febrero de 2004).
- Navarra: Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales. (BOE n. 27, 31 de enero de 2007).
- Cantabria: Ley 2/2007, de 27 de marzo, de derechos y servicios sociales (BOE n. 94,19 abril 2007).
- Cataluña: Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales (BOE n. 266, 6 noviembre 2007).
- Galicia: Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia. (BOE n. 15, 17 de enero de 2009).
- País Vasco: Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales (BOPV, 24 de diciembre de 2008).
- Baleares: Ley 4/2009, de 11 de Junio, de Acción Social (BOIB n. 79, 31 Mayo 2011).

- Aragón: Ley 5/2009, de 30 de Junio, de Servicios Sociales de Aragón. (BOA. 127,30 de junio de 2011).
- La Rioja: Ley 7/2009, de 22 de diciembre, de Servicios Sociales de La Rioja. (BOE n.14, 16 de enero de 2010).
- Castilla-La Mancha: Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de servicios sociales de Castilla- La Mancha. (BOE n. 38, 14 febrero 2011).
- Castilla y León: Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de servicios sociales de Castilla y León. (BOE n. 7, 8 enero 2011).
- Cartera Social Aragón.
- Cartera Social Baleares.
- Cartera Social Cataluña.
- Cartera Social La Rioja.
- Cartera Social Navarra.

1.5.2.4. A nivel de planes de actuación y coordinación

- Plan concertado de Prestaciones Básicas de servicios sociales.
- Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer 2002-2007.
- I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012.
- Plan de Acción Discapacidad 2005-2008.
- Plan Estatal Voluntariado 2005-2009.
- Plan de Acción para las Mujeres con Discapacidad.
- IV Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España 2006-2008.
- Plan Estratégico Nacional Infancia y Adolescencia 2006- 2009.
- II Plan de Acción Explotación Sexual Infancia Adolescencia 2006-2009.
- Plan Estratégico Ciudadanía-Integración 2007-2010.

- Plan Nacional sobre Drogas.
- Plan de Acción para las Personas Mayores.
- IV Plan de Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres.

1.5.3. Normativa sobre Voluntariado

Por último, pero no menos importante, nos encontramos con la legislación referida a la promoción y mantenimiento del voluntariado; derechos y deberes de los voluntarios y los distintos planes y programas que se han venido desarrollando a lo largo de los años.

1.5.3.1. A nivel internacional

- Resolución de 17 de Diciembre de 1985 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, por la que se declara el día 5 de Diciembre como Día Internacional de los Voluntarios para el Desarrollo Económico y Social.
- Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas A/RES/52 de 17 de Noviembre de 1997, declaración del Año Internacional del Voluntariado.
- Resolución S/24/2, anexo sección II, párrafos 54 y 55 del “Documento sobre los resultados de la sesión especial: Fomentando iniciativas para el Desarrollo Social”. Junio 2000.
- Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas “Año Internacional del Voluntariado”. 4 de Diciembre de 2000. A/RES/55/57.
- Resolución de la Comisión para el Desarrollo Social E/CN.5/2001/6 sobre el Voluntariado y el Desarrollo Social. Febrero 2001.
- Resolución de la Asamblea General “Recomendaciones sobre el apoyo al voluntariado”. 10 de Enero de 2002. A/RES/52/38.

- Informe del Secretario General “Año Internacional de los voluntarios: resultados y perspectivas futuras”. 24 de Septiembre de 2002 A/57/352.

1.5.3.2. A nivel Europeo

- Recomendación del Consejo de Ministros de la Unión Europea de 13 de junio de 1985, sobre la Protección Social de los Voluntarios para el desarrollo.
- Recomendación Nº R (85)9 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, sobre el Trabajo Voluntario en Actividades de Bienestar Social.
- Recomendación Nº R (94)4 del Comité de Ministros sobre la promoción de un servicio voluntario.
- Resolución 31 de octubre de 1994 del Consejo de Ministros de la Unión Europea, relativa al Fortalecimiento de la Cooperación Comunitaria en materia de Protección Civil.
- Conclusiones de 30 de noviembre de 1994 del Consejo de la Unión Europea, sobre el fomento de los períodos de prácticas de voluntariado en el ámbito de la juventud, en el marco de la política de cooperación.
- Comunicación de 6 de junio de 1997 de la Comisión Europea, sobre "El Fomento del Papel de las Asociaciones y Fundaciones en Europa".
- Declaración 38 sobre las Actividades de Voluntariado, del Tratado de Ámsterdam de 2 de octubre de 1997, por el que se modifican el Tratado de la Unión Europea, los Tratados constitutivos de las Comunidades Europeas y determinados Actos conexos.

- Decisión de 20 de julio de 1998, conjunta del Parlamento Europeo y del Consejo de Ministros de la Unión Europea, por la que se crea el Servicio Voluntario Europeo para Jóvenes.
- Dictamen del CES sobre "El Papel y la contribución de la sociedad civil organizada en la construcción europea", de septiembre de 1999.
- Documento de Reflexión de la Comisión N°5824, de febrero de 2000, titulado "La Comisión y las ONG: el refuerzo de la colaboración".
- Capítulo II, Apdo. IV del Libro Blanco de Reforma de la Comisión, de marzo de 2000, sobre la mejora del diálogo con la sociedad civil.
- Convención sobre la Promoción de un Servicio de Voluntariado Transnacional de largo plazo para la gente joven, 30 de marzo de 2000.
- Decisión N°1031/ 2000/ CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de abril de 2000, por la que se establece el programa de acción comunitario "Juventud".
- Recomendación del Consejo de Europa de 24 de enero de 2001, que se titula "Mejorar el papel y el estatuto de los voluntarios como contribución de la Asamblea Parlamentaria al AIV 2001".
- Documento 9274 de la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa, sobre la mejora del estatuto y papel de los voluntarios en la sociedad: contribución de la Asamblea Parlamentaria en el Año Internacional de los Voluntarios 2001 (31 de octubre de 2001).
- Sesión n° 2391 del Consejo "Educación y Juventud" (29 de noviembre de 2001). Resolución sobre voluntariado juvenil.

1.5.3.3 A nivel estatal

- Orden del 11 de octubre de 1994 por la que se regula la Actividad del Voluntariado en los Centros Públicos que imparten Enseñanzas de Régimen General.
- Orden de 9 de octubre de 1995, por la que se regula el Voluntariado Cultural.
- Ley 6/ 1996, de 15 de enero, del Voluntariado.
- Ley 23/ 1998, de 7 de julio, de Cooperación Internacional para el Desarrollo.
- Ley Orgánica 1/ 2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación.
- Ley 49/ 2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo.
- Ley 50/ 2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones.
- Real Decreto 1270/ 2003, de 10 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para la aplicación del régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo.
- Real Decreto 1497/ 2003, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Nacional de Asociaciones y de sus relaciones con los restantes registros de asociaciones.
- Real Decreto 1740/ 2003, de 19 de diciembre, sobre procedimientos relativos a asociaciones de utilidad pública.

- Real Decreto 235/ 2005, de 4 de marzo, por el que se regula el Consejo Estatal de ONG de acción social.

1.5.3.4. A nivel autonómico

- Ley 25/ 1991, de 31 de diciembre, por la que se crea el Instituto Catalán del Voluntariado.
- Ley 9/ 1992, de 7 de octubre, del Voluntariado Social de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Ley 3/ 1994, de 19 de mayo, del Voluntariado Social en la Comunidad de Madrid.
- Decreto 12/ 1995, de 19 de enero, por el que se regula el Voluntariado de Castilla y León.
- Ley 4/ 1995, de 16 de marzo, del Voluntariado en Castilla-La Mancha.
- Ley 1/ 1998, de 5 de febrero, reguladora del Voluntariado Social en Extremadura.
- Ley Foral 2/ 1998, de 27 de marzo, del Voluntariado en la Comunidad de Navarra.
- Ley 7/ 1998, de 6 de mayo, del Voluntariado en La Rioja.
- Ley 4/ 1998, de 15 de mayo, del Voluntariado en Canarias.
- Ley 3/ 1998, de 18 de mayo, del Voluntariado en las Islas Baleares.
- Ley 17/ 1998, de 25 de junio, del Voluntariado en el País Vasco.
- Ley 3/ 2000, de 22 de diciembre, del Voluntariado en Galicia.
- Ley 7/ 2001, de 12 de julio, del Voluntariado en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Ley 4/ 2001, de 19 de junio, del Voluntariado en la Comunidad Valenciana.
- Ley del Principado de Asturias 10/ 2001, de 12 de noviembre, del Voluntariado.
- Ley 5/ 2004, de 22 de octubre, del Voluntariado en la Región de Murcia.

1.6. CAMPOS DE ACTUACIÓN DE LAS ONGS Y ONL

En este sentido hemos optado por seguir la Clasificación Internacional de Organizaciones sin Fines de Lucro (ICNPO) realizada por Salomón y Sokolowski (2004: 348-355) al parecernos la más exhaustiva y completa realizada para el denominado Tercer Sector a la hora de establecer los distintos campos de actuación en los que desarrollan su actividad las distintas organizaciones de la sociedad civil, entre ellas las ONGS y ONL.

Es el caso de las pequeñas o muy pequeñas organizaciones (también llamadas de primer nivel o micro organizaciones) objeto de nuestro estudio y que podemos encontrar en distinto grado en todos ellos.

Esta clasificación que pasamos a ver a continuación, se organiza en 11 grupos de actuación en función de los valores, objetivos y metas planteados por los distintos grupos de interés.



Figura 1: Clasificación Internacional del Tercer Sector ICNPO
(Elaboración propia a partir de Salomón y Sokolowski, 2004: 348-355)

Tabla 11: Grupos y subgrupos de actividad de las organizaciones pertenecientes al Tercer Sector

GRUPOS Y SUBGRUPOS DE ACTIVIDAD DE LAS ORGANIZACIONES PERTENECIENTES AL TERCER SECTOR
<p>Grupo 1: Cultura y Recreación. 1 100 Cultura y Arte. 1 200 Deportes. 1 300 Otros Recreación y Clubes Sociales.</p>
<p>Grupo 2: Educación e Investigación. 2 100 Educación primaria y secundaria. 2 200 Educación Enseñanza superior. 2 300 Otra Educación (Educación No Formal). 2 400 Investigación.</p>
<p>Grupo 3: Salud. 3 100 Hospitales y rehabilitación. 3 200 Hogares de ancianos. 3 300 Salud e Intervención en crisis mentales. 3 400 Otros servicios de salud.</p>
<p>Grupo 4: Servicios sociales. 4 100 Servicios Sociales. 4 200 Emergencia y Socorro. 4 300 Apoyo al Ingreso y mantenimiento.</p>
<p>Grupo 5: Medio ambiente. 5 100 Medio Ambiente. 5 200 Protección Animal.</p>
<p>Grupo 6: Desarrollo y Vivienda. 6 100 Desarrollo Económico, Social y de la Comunidad. 6 200 Vivienda. 6 300 Empleo y Formación.</p>
<p>Grupo 7: Derecho, Abogacía y Política. 7 100 Organizaciones de Defensa de los Derechos Civiles. 7 200 Leyes y Servicios Legales. 7 300 Organizaciones Políticas.</p>
<p>Grupo 8: Intermediarios Filantrópicos y Promoción de Voluntariado.</p>
<p>Grupo 9: Internacional. 11 de 100 Asociaciones Empresariales, Profesionales y Sindicatos.</p>
<p>Grupo 10: Religión. Congregaciones y Asociaciones Religiosas.</p>
<p>Grupo 11: Asociaciones Empresariales, Profesionales y Sindicatos.</p>

(Elaboración propia a partir de Salomón y Sokolowski, 2004: 348-355).

Esta clasificación realizada a partir de la investigación desarrollada por los autores mencionados, creemos que responde a la realidad cotidiana, incluyendo a numerosos grupos de acción social y organizaciones que incumplen alguno de los distintos requisitos estipulados por las distintas organizaciones estatales, organismos, estudios y fundamentaciones teóricas elaboradas a lo largo del tiempo, y que sin embargo realizan labores enmarcadas dentro del Tercer Sector de Acción Social o de la economía social, la filantropía, el voluntariado comunitario...

No quiere decir esto que no posean una organización formal para desarrollar sus proyectos, programas u actividades, ni que no dispongan de una estructura legal formal y una rendición de cuentas. Múltiples autores constatan en sus trabajos la focalización hacia determinadas organizaciones de utilidad o interés público, asociaciones, fundaciones, ONGD, etc. excluyendo por la dificultad que implica su estudio, a otras igualmente relevantes como pueden ser las organizaciones religiosas, grupos de presión social, políticos, comunidades minoritarias, etc. (Salomón y Anheier, 1993; Sánchez Rivera, 2001; Pérez y López, 2002; Ruíz Olabuénaga, 2006; Fund. Luís Vives, 2010, 2012; PWC, 2013).

1.7. ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y FORMATIVAS EN ONGS Y ONL

Para finalizar este primer capítulo y enlazar el discurso con el siguiente, hemos pensado dedicar este último apartado a comentar algunas de las características de las actividades educativas y formativas que en distintos proyectos, experiencias y planificaciones se desarrollan en las organizaciones no lucrativas y no gubernamentales de acción social que trabajan con grupos en riesgo de exclusión.

Uno de los objetivos de esta tesis, es conocer la metodología de trabajo que llevan a cabo este tipo de organizaciones a nivel educativo, por lo que el siguiente capítulo ha intentado llevar a cabo una modesta vertebración, análisis

y presentación de la educación no formal en España junto con una comparativa del resto de países, entre otros aspectos.

En nuestro país, la oferta educativa – formativa no formal es muy amplia, mostrando una gran diversidad de formas (Sarramona, Vázquez y Colom, 1998; Sanz, 2006) de acuerdo a distintos intereses o temáticas a desarrollar (educación en valores, educación social, para el consumo, para la salud, ecológica, formación de padres, animación sociocultural, talleres, actividades deportivas, artísticas, programas de intervención socio – comunitaria, etc.) o problemáticas a solventar (Parcerisa, 1999; Castillo y Cabrerizo, 2003) desde las distintas ONGS y ONLS (absentismo y fracaso escolar, drogodependencia, educación sexual, integración multiétnica, visualización de colectivos en riesgo, discapacidad, tercera edad, educación de calle, etc.).

Hemos obviado por no ser objeto de nuestra investigación, aquella oferta formativa desarrollada a nivel empresarial o de academias formativas.

Desde 1998 y parafraseando a Vázquez en la obra “Educación No Formal”, se nos ha hablado de la importancia de la educación no formal y la educación permanente (hoy Educación a lo largo de la vida) como un complemento al sistema educativo existente, en relación con el contexto social en el que se insertan los individuos, con vinculación directa con la autoformación y que requiere un análisis riguroso en base a las necesidades reales de los usuarios (1998: 18-24).

Las actividades de educación no formal, pierden parte de su naturaleza educativa y requieren aplicar técnicas, recursos y estrategias metodológicas y funcionales del mercado empresarial u otros tipos de instituciones (religiosas, no gubernamentales, sociales, políticas, medioambientales...) para alcanzar sus objetivos. De ahí la dificultad y diversidad de diseños en cuanto a las actividades a desarrollar, y su dificultad para ser evaluadas formalmente en términos de eficacia y rendimiento, ya que muchas de estas acciones se encuentran encaminadas a la obtención de unos resultados a largo plazo difícilmente medibles.

Estas ideas responden de acuerdo con Colom (1998: 167-169) a todo un conjunto de variables de ingeniería social (planificación efectiva, sectorial, referida a grupos concretos, y compensadora) que buscan: “la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y la profundización en los valores democráticos” (1998: 169), por lo que el diálogo y el consenso con las partes interesadas será fundamental para el éxito de estas actividades.

El aprendizaje fuera de la escuela, ha estado siempre presente a lo largo de los siglos, y hoy más que nunca se hace presente en nuestra sociedad. Por todo lo mencionado, las actividades educativas y formativas no formales han adquirido múltiples formas; desde la cultura oral en la Edad Media, pasando por la literatura, la imagen y el sonido, y los distintos espacios y lugares de aprendizaje como los ateneos, escuelas populares, parroquias, museos, universidades para mayores, los mas-media, los amigos y la propia familia (Sanz, 2006), y siguen generándose acordes con los tiempos nuevas actividades a través de herramientas como el m-learning o Internet.

Nosotros deseamos adscribirnos al concepto de “ecología de saberes” desarrollado por Boaventura (2003) en el cual todo conocimiento genera riqueza y es tenido en cuenta en el diseño, desarrollo y evaluación de las actividades educativas y formativas tanto formales como no formales que responden a la realidad actual.

Así mismo, la educación no formal, y por ende las actividades que desarrolla:

Refuerzan valores positivos tratando de educar el sentido crítico, las competencias personales ante situaciones de relación con otras personas, capacitar para las habilidades sociales y tener autonomía en las opciones personales ante los estímulos del entorno [...] pretenden formar agentes sociales y mediadores que puedan intervenir en el ámbito social... (Cuadrado, 2008: 47).



LA EDUCACIÓN NO FORMAL DESDE LA PERSPECTIVA DE ENTIDADES NO LUCRATIVAS: ONGS, ONL

2.1 Introducción

2.2 Desarrollo Histórico de la Educación No Formal

2.3 Áreas / Ámbitos de la Educación No Formal

2.4 Características de la Educación No Formal

2.5 Planificación de la Educación No Formal

2.6 Estrategias metodológicas, métodos, técnicas y recursos en la Educación No Formal

2.7 Evaluación de la Educación No formal

Una vez introducidos previamente en el espacio del Tercer Sector de Acción Social, y concretamente en aquellos agentes sobre los que hemos centrado nuestra atención; es decir, las organizaciones no gubernamentales y organizaciones no lucrativas (ONGS, ONL –entre ellas asociaciones-), vamos a establecer el siguiente eslabón de conexión de esta tesis de investigación.

A lo largo de este capítulo, haremos una presentación y desarrollo hasta nuestros días sobre la Educación No Formal, desde el prisma de la intervención socio comunitaria, así como la investigación en acción, que desde los distintos profesionales y voluntarios que conforman los recursos humanos de este tipo de organizaciones buscan, como iremos viendo más adelante, complementar, suplir, mejorar o desarrollar aquellos aspectos que influyen en el desarrollo humano personal y de las comunidades y grupos sobre los que intervienen, y creemos que son insuficientemente desarrollados por parte del sistema educativo formal.

Teniendo en cuenta esto, plantearemos un breve desarrollo histórico tanto del concepto de educación no formal a lo largo del tiempo, como de las funciones que ha cumplido y cumple en la actualidad en el siglo XXI en el que nos hallamos inmersos.

Veremos las distintas áreas o ámbitos en que se desarrolla, así como las características fundamentales de este tipo de educación, tanto en sus puntos de conexión con la educación formal, como con aquellos aspectos definitorios propios.

Al ser una tesis de investigación muy focalizada, con un claro carácter descriptivo y visualizador de una realidad hasta el momento insuficientemente investigada desde nuestro punto de vista, en el sentido del impacto de estas acciones educativas por parte de estos agentes a micro niveles, hemos decidido obviar los aspectos relacionados con la educación informal con el fin de no extendernos en demasía.

Analizaremos seguidamente tanto la planificación como las distintas estrategias metodológicas, métodos y herramientas utilizadas en las múltiples actividades educativas desarrolladas por este tipo de agentes sobre los que hemos querido centrar el foco de atención (organizaciones pequeñas o muy pequeñas que trabajan con grupos en riesgo de exclusión o colectivos específicos en la ciudad de Granada y llevan a cabo actividades educativo-formativas), así como su idoneidad en respuesta a criterios de eficacia y eficiencia.

Intentaremos en este sentido, hacer una revisión exhaustiva de los distintos recursos con los que podemos desarrollar nuestra labor educativa, incluyendo las nuevas tecnologías a nuestra disposición, y siempre en una constante pugna entre las posibilidades teóricas y las distintas realidades que nos encontramos en nuestro proceso investigador. Por último, finalizaremos este capítulo atendiendo a las distintas concepciones, ideas, pautas, instrumentos de evaluación...de los programas y actividades educativo-formativas no formales de distintos autores.

Podemos establecer muchas ideas, definiciones, concepciones sobre la educación, y aderezarlas con distintos adjetivos, cajones estancos, formas, etc. Muchos maestros, investigadores, teóricos, filósofos, artistas, personas anónimas... han dado sus propias definiciones, algunas de ellas contradictorias:

“Hay dos tipos de educación, la que te enseña a ganarte la vida y la que te enseña a vivir.” (Anthony de Mello, 1931-1987 Jesuita y escritor).

“El fin más importante de la educación es ayudar a los estudiantes a no depender de la educación formal.” (Paul Gray, 1972-2010 Músico y compositor). (Extraído de: <http://www.frases.org/enseñanza.html>).

Independientemente de las distintas concepciones que iremos viendo, la educación no formal en este caso para nosotros se definiría como:

El intento por parte del ser humano de dar una respuesta desde el ámbito de la educación a todas las demandas sociales y necesidades que el sistema educativo como agente formal y homogeneizador no consigue responder totalmente. A través de la educación no formal se reconstruye y complementa el conocimiento ofrecido por los agentes formales, de una manera significativa y funcional para la complejidad de las realidades en que se encuentra inmersa. (Conde, A. 2013).

Esta definición creemos que responde tanto a lo analizado y revisado en toda la bibliografía existente en sus diferentes formatos, como a la experiencia en este campo vivida a lo largo de los años.

En ella se incluyen todas aquellas ideas, necesidades y aspiraciones del ser humano en sus distintos niveles (intelectual, afectivo, social, vocacional, laboral, espiritual, biológico...).

Antes de comenzar, no queríamos hacerlo sin recordar una frase dada por este gran virtuoso de la guitarra y que creemos que define perfectamente la necesidad de llevar a cabo una educación a todos los niveles de la vida que complemente a los sistemas educativos formales:

“Lo maravilloso de aprender algo, es que nadie puede arrebatárnoslo.”
(**B.B. King**, 1925-2015, Guitarrista y compositor).

2.1. INTRODUCCIÓN

Educación formal, no formal, informal...son conceptos que a lo largo de la historia han sido definidos y conceptualizados extensamente en la amplia bibliografía que podemos encontrar tanto en el ámbito nacional como a nivel europeo e internacional.

Autores como Colom (2005), establecen una diferenciación clara a nivel jurídico; no así a nivel pedagógico, en referencia a la obtención de reconocimientos y titulaciones oficiales, frente al conjunto de aprendizajes desarrollados a lo largo de la vida y que tienen la dificultad de una certificación o reconocimiento por parte de la sociedad, a pesar de su valor como generadores de capital humano.

En la práctica todavía podemos encontrar dificultades para establecer una clara diferenciación entre los distintos espacios en los que se desarrolla. ¿O acaso podemos decir que un niño que desarrolla una actividad formal dentro de la programación de curso, no está realizando un aprendizaje informal cuando aprende de sus compañeros a relacionarse en el patio de la escuela?

¿O que una asociación de un barrio marginal que trabaja en un contexto no formal, no puede apoyarse en un programa educativo formal de la Administración para sensibilizar sobre las consecuencias del consumo de drogas para la salud en adolescentes?

¿Se caracteriza principalmente un programa de aprendizajes básicos para la vida desarrollados por Naciones Unidas en países del mal llamado Tercer Mundo por ser no formal aunque se desarrolle dentro de espacios formales como un centro de formación profesional?

La Unesco, ha visto la importancia de la educación no formal como factor de desarrollo de los pueblos, y herramienta para que las personas que encuentran dificultades de diversa índole puedan acceder a la educación y formación, así como alcanzar unos niveles aceptables de capacitación laboral que les permitan vivir dignamente (Unesco; Oficina de Información Pública 2006. Educación No Formal).

Antes de hablar sobre cómo se desarrolló históricamente el concepto de educación no formal, y cómo es su relación en la práctica en el ámbito socioeducativo, creo que es conveniente realizar una primera aproximación al lector sobre algunas definiciones que se han ido gestando a lo largo del tiempo, que recogen buena parte de las características que definen a la Educación No Formal. Según...

Coombs y colaboradores (1974: 27) es: toda actividad organizada, sistemática, educativa, realizada fuera del marco del sistema oficial, para facilitar determinadas clases de aprendizajes a subgrupos particulares de la población, tanto adultos como niños.

Faure (1983), en el Informe de la Comisión Internacional sobre el Desarrollo de la educación de la Unesco, hablaría de ella como la que: pretende el desarrollo de las facultades intelectuales y morales de un sujeto desde fuera del ámbito institucionalizado, al margen de las regularidades del sistema educativo.

Unos años más tarde, Trilla (1998: 30) diría que: entendemos por educación no formal el conjunto de procesos, medios e instituciones, específica y diferenciadamente diseñados, en función de explícitos objetivos de formación o de instrucción, que no están directamente dirigidos a la provisión de los grados propios del sistema educativo reglado.

En el artículo de Pastor (2001: 541), que revisa también esta evolución histórica, la autora termina dando su propia definición:

Todo proceso educativo diferenciado de otros procesos, organizado, sistemático, planificado específicamente en función de unos objetivos educativos determinados, llevado a cabo por grupos, personas o entidades identificables y reconocidas, que no forme parte integrante del sistema educativo legalmente establecido y que, aunque esté de algún modo relacionado con él, no otorgue directamente ninguno de sus grados o titulaciones.

Fuera del contexto europeo, autores como Morolong (2000; p.37) cambia el prisma de observación definiéndola cómo: a wide variety of topic areas from agricultural development to nutrition and health, infant stimulation to youth employment training, from women's education to co-operative movements.

Jarvis (2001b: 21), usa el término con el siguiente significado: any form of systematic learning conducted outside of a formal organization.

Domínguez, (2003: 47) diría que son: todos aquellos procesos formativos que, explicitando su intención y organización educativa, están fuera del sistema educativo formal.

La Unesco, (2006) en su 60º aniversario la consideraría como una herramienta fundamental para la consecución de los Objetivos del Milenio definiéndola como: toda actividad organizada y duradera que no se sitúa exactamente en el marco de los sistemas educativos formales integrados por las escuelas primarias, los centros de enseñanza secundaria, las universidades y otras instituciones educativas formalmente establecidas.

Para Torres, (2007), la educación no formal es entendida como: la educación que se lleva a cabo desde fuera de los resguardos usuales del sistema educativo reglado. [...] se realiza a través de métodos, procesos o circunstancias que incumplen alguna de las [...] características de la escuela. [...] y se sitúa al margen del armazón ordenado y escalonado de la educación sistematizada.

Estas son solo algunas muestras de cómo a grandes rasgos, se ha ido definiendo la educación no formal. ¿Cómo surgió todo? Pasemos a verlo con mayor detenimiento.

2.2. DESARROLLO HISTÓRICO

A finales de los años '60, distintos análisis macro educativos presentaban con preocupación la incapacidad de los sistemas formales de educación para satisfacer las necesidades formativas y las expectativas sociales en este sentido. Se había detectado la llamada “crisis mundial de los sistemas formales de educación” (Coombs, 1968).

A lo largo de la década siguiente, numerosas voces surgirían con el fin de llevar a cabo una crítica a la institución escolar. Voces como las de Goodman, Althusser o Bernstein, entre otras, desmitificarían el valor salvador y mesiánico de la escuela y su monopolio. Esta institución histórica, empezó a ser vista como una forma más de educación que tendría que convivir con otras modalidades y adaptarse a las nuevas exigencias de la sociedad; al mismo tiempo que se cuestionaría la idoneidad de la escuela como mejor marco para atender todas las necesidades de los individuos y las comunidades.

A partir de aquí, se hizo necesario experimentar, desarrollar y fundamentar nuevas formas de enseñar, de generar aprendizajes; elaborar nuevos instrumentos y medios educativos que junto con el estudio de los distintos procesos educativos, complementasen a la educación tradicional.

Sería entonces cuando, con motivo de la elaboración del documento base para el Planeamiento de la Educación de la Unesco y el posterior libro resultante *The World Educational Crisis* de P.H. Coombs, empezarían a definirse los conceptos de *educación formal, no formal e informal*.

Desde el marco de la acción socio comunitaria, ayer y hoy nos seguimos encontrando un claro escepticismo sobre el progreso de la sociedad y la civilización como la conocemos. Citando a Lamata, (2003: 48): la educación no formal tiene lugar siempre en un contexto socio-político determinado, [...] intenta dar respuesta a las variables sociales, económicas, culturales, ambientales que configuran a los distintos grupos y comunidades.

En la década de los años 60-70 en España, se generaron las primeras iniciativas en este sentido, a través de las parroquias, las asociaciones de vecinos, grupos de tiempo libre y clubes juveniles. (Catequesis con niños y jóvenes, atención a grupos marginados, actividades relacionadas con el ocio, y la naturaleza...).

A nivel institucional, podemos hablar de un gran avance con la aprobación de la Ley de Asociaciones en 1964, que facilitaría a distintos grupos políticos desarrollar actividades formativas relacionadas con la educación democrática.

Mientras tanto a nivel académico e investigador, los conceptos de educación formal, informal y no formal no empezarían a asentarse a nivel pedagógico hasta 1974.

Grupos institucionales se van constituyendo y generando una amplia bibliografía (principalmente a nivel anglosajón) como por ejemplo, el Instituto para Estudios Internacionales en Educación (IISE) de la Universidad Estatal de Michigan; se incluye el término en el Tesoro de Educación de la Unesco y en destacadas revistas empiezan a realizarse números monográficos.

Como idea base para trabajar el concepto de educación no formal se seguirían distintos enfoques, destacando principalmente el de “funcionalidad de la educación”, ¿qué motivaciones y necesidades tienen los niños, jóvenes, adultos, los distintos grupos de interés, y qué medios son los más adecuados para responder a ellas? ¿Qué formas adquiere el desarrollo de la educación no formal a lo largo del mundo; son generalizables, o por el contrario se encuentran excesivamente contextualizadas?

Términos como educación no escolar, informal, extraescolar... van analizándose, matizándose y descartándose hasta llegar a unas definiciones comunes para toda la población científica y educativa, a la par que se va reforzando la idea de la educación no formal como un proceso permanente a lo largo de toda la vida.

En España durante esta década todavía nos encontramos en la encrucijada de distinguir entre educación informal y no formal. El hecho más significativo al respecto serán las “Jornadas de Estudio sobre la Educación Informal” celebradas en Barcelona en 1974.

Todo este trabajo, y la necesidad de establecer unas características propias de la educación no formal, llevarían a Coombs, Ahmed y otros autores, a retomar las definiciones propuestas y establecer semejanzas y diferencias, unir conceptos... Thomas J. La Belle, (1976), por ejemplo une la idea de “cambio social” a la de “educación no formal”.

Este autor, destaca la relevancia que tiene la educación no formal como instrumento de acción con los grupos más desfavorecidos y la eficacia real para mejorar no solo las posibilidades de formación y capacitación laborales, sino de crecimiento personal, de las comunidades, en aspectos sanitarios...dentro del análisis de programas en el contexto Latinoamericano, que tantas iniciativas innovadoras, creativas y fundamentadas están desarrollando hoy día.

A lo largo de la década de los '80, Coombs realizará diversas matizaciones al concepto en base a todos los factores y elementos que distinguen a la educación no formal de las otras; en especial de la informal.

Se celebran seminarios como el llevado a cabo entre la Universidad Autónoma de Barcelona y la Organización de Estados Americanos sobre "Modalidades no formales en la educación de adultos (1981); revistas como *Perspectivas* (Vol. XIII, n.1, 1983) publican monográficos.

En España, una de las ponencias del "Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación" se orientó a los conceptos de educación formal, no formal e informal por parte de los profesores Touriñán, Requejo y Trilla.

En el ámbito socio comunitario en España, se sucederán 3 hitos fundamentales para el desarrollo de la educación no formal:

1. *La creación de los ayuntamientos y autonomías:* que generará la creación de una infraestructura hasta entonces inexistente, que permitiría el desarrollo de multitud de programas de formación y animación sociocultural.
2. *El inicio de la reforma educativa en el sistema formal:* con todas las teorías contemporáneas referidas al constructivismo, los métodos activos, la implicación de la familia...
3. *La creación de las concejalías de Juventud a mediados de los '80 y todo el desarrollo legislativo en materia de tiempo libre, así como las prioridades a complementar de los sistemas formales:* marginación, cultura, asociacionismo, etc.

Ya en los '90, el interés por la educación no formal sigue presente en los ámbitos académicos y como herramienta para el desarrollo de los países. A escala mundial, se empieza a identificar con el aprendizaje a lo largo de la vida (lifelong learning).

En España por ejemplo, podemos citar la V Semana Monográfica que organizó la Fundación Santillana sobre “La educación no formal, una prioridad de futuro”.

Las discusiones terminológicas y diferenciadoras de los tres tipos de educación (formal, no formal e informal) así como las distintas revisiones siguen sucediéndose, como por ejemplo la llevada a cabo por García Garrido en 1991 en base a los agentes de la educación no formal, o la de Trilla en 1993.

En el ámbito socio comunitario, se produce un asentamiento en las relaciones entre la administración y los movimientos sociales, generándose un mercado de servicios (tiempo libre, educación, cooperación internacional...) y formación (Titulaciones en Educación Social o Técnico en Actividades Socioculturales) con temáticas específicas de la educación no formal. Durante este período de tiempo podemos encontrar resultados muy variados gracias a las diversas inyecciones económicas procedentes de Europa.

Desde el año 2000 hasta nuestros días, la confusión respecto a qué llamar educación no formal ha vuelto a los escenarios internacionales. De acuerdo con el World Bank (2001) a lo largo de este periodo de tiempo, se han incrementado el número de países que están preparando proyectos sobre educación no formal básica en parte con financiación de este y otros organismos, principalmente a países en desarrollo y para una población muy concreta (principalmente niños/as sin escolarizar, en escuelas primarias, jóvenes, grupos en riesgo de exclusión y en menor medida educación de adultos, pero esto lo desarrollaremos más extensamente más adelante a través de las distintas áreas que podemos encontrar en educación no formal).

En determinados contextos se utiliza como alternativa a las escuelas primarias, el desarrollo de habilidades básicas para la vida, programas específicos dirigidos a mujeres, capacitación para la vida laboral, el desarrollo local de comunidades... En otros países, (principalmente en desarrollo), se han creado departamentos específicos y organismos oficiales que coordinan y complementan a la educación formal; es el caso de por ejemplo, Filipinas o Botsuana.

En Europa, así como en nuestro país, la realidad es bien distinta. Se encuentra centrada principalmente en un amplio abanico que abarca desde la capacitación laboral hasta distintas ofertas de ocio y tiempo libre, junto con el trabajo con colectivos específicos. Podemos citar por ejemplo, a Baraibar, (2003) que realiza un estudio sobre la construcción de procesos formativos en educación no formal.

En el ámbito socio comunitario busca una utilidad real para la sociedad, en base a cuatro pilares fundamentales que me parecen primordiales, siguiendo a Domínguez, Lamata y Baraibar (2003: 53-54):

1. La relación con el movimiento asociativo y las necesidades reales de la sociedad.
2. La relación con la calidad educativa.
3. La relación con las entidades públicas y privadas como posibles aliados y colaboradores.
4. La relación con el sistema educativo formal.

Una vez tenido en cuenta este breve desarrollo histórico, realicemos a continuación una panorámica sobre las áreas/ámbitos en que se desarrolla la educación no formal.

2.3. ÁREAS / ÁMBITOS DE LA EDUCACIÓN NO FORMAL

Desde sus orígenes la educación no formal ha tenido una función sustitutiva o complementaria de los sistemas formales educativos, con el fin de responder a las necesidades de sectores concretos de población. Esta concepción desarrollada por numerosos organismos internacionales especializados, fue transformándose en Europa en la década de los '90, hacia una visión más lúdica centrada en configurar la educación no formal en base al desarrollo de actividades educativas complementarias, de ocio y tiempo libre, visitas guiadas...

A lo largo de este proceso, el discurso referido a la educación no formal se ha ido entrelazando hasta nuestros días con el impulso por parte de la UNESCO por conseguir una Educación para Todos, los programas al desarrollo y el aprendizaje para toda la vida.

Por consiguiente, podemos encontrar distintas clasificaciones por parte de educadores, investigadores y profesionales de la educación en base a diferentes criterios funcionales y taxonómicos. En España, todos coinciden en mayor o menor medida en una serie de áreas / ámbitos diversificados que se incluyen dentro de la Educación No Formal. Veamos algunas de ellas.

Ya Colom (1992: 60) nos ofrecía las siguientes áreas educativas que según el estudio bibliométrico realizado por Trilla en su momento, acogía la Educación No Formal:

Figura 2: Áreas educativas de la Educación No formal (elaboración propia a partir de Collom, 1992)



Posteriormente, Trilla en 2003 nos ofrecería en base a la reflexión y el análisis, una propuesta eminentemente funcional de las distintas áreas sobre las que llevar a cabo la acción educativa, tras la extensa relación de criterios ofrecidos para la creación de distintas taxonomías.



Figura 3: Propuesta funcional de las distintas Áreas educativas de la Educación No formal (elaboración propia en base a Trilla, 2003)

Los criterios utilizados para ello, nos permiten llegar a un análisis meticuloso del sector educativo no formal, en base a numerosos parámetros, como podemos ver en el esquema siguiente:

Esquema 1: Criterios para posibles taxonomías del sector educativo no formal

ESQUEMA 3. Criterios para posibles taxonomías del sector educativo no formal

A) Aspectos relativos a los destinatarios	Ejemplos
1. Dirigidos a la población en general 2. Dirigidos a sectores específicos de la población	Campanías para la prevención de enfermedades
2.1. Según la edad	
2.1.1. Población infantil	Ludotecas
2.1.2. Población juvenil	Centros recreativos para la juventud
2.1.3. Población adulta	Programas de reciclaje profesional
2.1.4. Población senil	Aulas para la tercera edad
2.1.5. Vanas edades	Autoescuelas
2.2. Según profesiones	
2.2.1. Según el sector	
2.2.1.1. Sector primario	Cursillos para el desarrollo agrícola
2.2.1.2. Sector secundario	Formación profesional en ramas industriales
2.2.1.3. Sector terciario	Reciclaje del personal docente
2.2.2. Según el nivel sociolaboral	
2.2.2.1. Obreros no cualificados	
2.2.2.2. Obreros especializados	
2.2.2.3. Mandos intermedios y técnicos de nivel medio	Formación, reciclaje y promoción profesional para cada uno de estos niveles
2.2.2.4. Ejecutivos y técnicos superiores	
2.2.2.5. Profesionales liberales	
B) Aspectos relativos al personal educador	
1.1. Profesionales (perciben honorarios y la dedicación a los medios no formales constituye su actividad laboral principal)	Personal docente en la enseñanza por correspondencia.
1.2. Semiprofesionales (perciben honorarios pero comparten su dedicación a los medios no formales con otras actividades)	Docentes de cursillos de corta duración sobre diferentes especialidades
1.3. No profesionales (no perciben honorarios)	Catequistas, animadores culturales voluntarios
2. Según su formación y titulación	
2.1. Formación pedagógica amplia y general recibida en carreras específicamente pedagógicas	Titulados en pedagogía (organizadores, planificadores, especialistas en recursos didácticos, terapeutas...), maestros Asistentes sociales, psicólogos
2.2. Formación pedagógica recibida en carreras no específicamente pedagógicas	Monitores y animadores para el tiempo libre infantil
2.3. Formación pedagógica recibida por medio de cursos y cursillos específicamente dirigidos a ámbitos no formales	Alfabetizadores para campañas masivas
2.4. Formación pedagógica <i>ad hoc</i> para actividades no formales muy concretas	Profesionales de distintos sectores que imparten enseñanzas sobre sus especialidades
2.5. Sin formación pedagógica	
C) Aspectos relativos al contexto social	
1. Según el nivel de desarrollo	
1.1. Zonas desarrolladas	Formación del consumidor, cursos de bricolaje Programas no formales para la capacitación de técnicos de nivel medio
1.2. Zonas en vías de desarrollo	Programas de educación sanitaria para evitar los altos niveles de mortalidad infantil
1.3. Zonas subdesarrolladas	

Esquema 2: Crit. para posibles taxonomías del sector educativo no formal (2)

ESQUEMA 3. (Continuación)

2. Según el tipo de hábitat	
2.1. Medio rural	Cursos sobre técnicas agropecuarias
2.2. Medio urbano	Campaña de sensibilización para incrementar el uso de transportes colectivos
2.3. Medio suburbial	Equipamientos y recursos culturales descentralizados
<i>D) Aspectos metodológicos</i>	
1. Según el tipo de relación educador-educando	
1.1. Medios presenciales	
1.1.1. Unidireccionales	Conferencias
1.1.2. Bidireccionales	Coloquios, seminarios, dinámicas grupales
1.2. Medios no presenciales	
1.2.1. Unidireccionales	Campañas a través de los medios de comunicación de masas
1.2.2. Bidireccionales	Enseñanza por correspondencia, utilización del teléfono
2. Según la mediación utilizada	
2.1. Medios impresos (semióticos)	Textos programados, prensa, folletos de divulgación
2.2. Medios auditivos	Casetes, discos, teléfono
2.3. Medios visuales (icónicos)	Fotografía, murales, vallas
2.4. Medios audiovisuales	Video, TV, TVCC, cine
2.5. Medios informáticos	Enseñanza asistida por ordenador, máquinas de enseñar
2.6. Sistemas de multimedia	Ciertos programas a distancia para la enseñanza de idiomas
3. Según la metodología didáctica	
3.1. Metodologías fundamentalmente verbalistas	Clases magistrales
3.2. Metodologías fundamentalmente intuitivas	Filmes y videocasetes didácticos
3.3. Metodologías fundamentalmente activas	Juegos de simulación, formación profesional práctica
4. Según el carácter individualizado o colectivizado de la enseñanza	
4.1. Enseñanza individual	Clases particulares, enseñanza por correspondencia
4.2. Enseñanza colectiva	
4.2.1. Grupos reducidos	Seminarios
4.2.2. Grupos medios	Clases convencionales
4.2.3. Grupos amplios	Programas a través de los medios de comunicación
<i>E) Aspectos relativos a la ubicación</i>	
1. Medios cuyo lugar de recepción depende del usuario	Enseñanza por correspondencia, aprendizaje de idiomas por medio de discos, videocasetes...
2. Medios itinerantes.	Bibliobuses, misiones culturales
3. Medios que requieren una ubicación determinada	
3.1. Ubicación estable y permanente en locales y edificios especialmente diseñados	Ludotecas permanentes, escuelas de idiomas
3.2. Ubicación en locales y edificios que cumplen otras funciones.	Utilización de fábricas, escuelas...
<i>F) Aspectos temporales</i>	
1. Según la duración y la intensidad	
1.1. Programas de larga duración	Universidad a distancia

(Trilla, 2003)

Esquema 3: Crit. para posibles taxonomías del sector educativo no formal (3)

ESQUEMA 3. (Continuación)

1.2. Programas de duración media	Preparación para la adquisición del permiso de conducir
1.3. Programas de corta duración	Cursillos, ciclos de conferencias...
1.4. Programas intensivos	Seminarios a jornada completa
2. Según la flexibilidad de los horarios	
2.1. Medios que permiten que cada sujeto establezca sus propios ritmos y horarios	Enseñanza por correspondencia
2.2. Medios que se pueden utilizar a discreción dentro de unos límites horarios determinados	Bibliotecas, museos, ludotecas
2.3. Medios con horarios fijos pero convenidos por los usuarios	Lecciones particulares
2.4. Medios que ofrecen diversas alternativas de horarios para que el sujeto elija según su disponibilidad	Escuelas de idiomas
2.5. Medios con horarios fijos y únicos	Determinados cursos y cursillos, programas escolares radiofónicos
3. Según la continuidad	
3.1. Campañas o programas ocasionales	Campaña contra el tabaquismo
3.2. Medios estacionales	Escuela de verano
3.3. Medios permanentes	Escuelas de idiomas

G) Aspectos económicos e institucionales

ESQUEMA 3. (Continuación)

1.2. Programas de duración media	Preparación para la adquisición del permiso de conducir
1.3. Programas de corta duración	Cursillos, ciclos de conferencias...
1.4. Programas intensivos	Seminarios a jornada completa
2. Según la flexibilidad de los horarios	
2.1. Medios que permiten que cada sujeto establezca sus propios ritmos y horarios	Enseñanza por correspondencia
2.2. Medios que se pueden utilizar a discreción dentro de unos límites horarios determinados	Bibliotecas, museos, ludotecas
2.3. Medios con horarios fijos pero convenidos por los usuarios	Lecciones particulares
2.4. Medios que ofrecen diversas alternativas de horarios para que el sujeto elija según su disponibilidad	Escuelas de idiomas
2.5. Medios con horarios fijos y únicos	Determinados cursos y cursillos, programas escolares radiofónicos
3. Según la continuidad	
3.1. Campañas o programas ocasionales	Campaña contra el tabaquismo
3.2. Medios estacionales	Escuela de verano
3.3. Medios permanentes	Escuelas de idiomas

G) Aspectos económicos e institucionales

(Trilla, 2003)

Sin embargo, desde el punto de vista de la intervención socioeducativa y la práctica, otros autores como por ejemplo, De la Torre (2001) o Castillo y Cabrerizo (2003: 16) hablan indistintamente de: contextos, ámbitos, sectores, entornos de aplicación...

Tabla 12: *Ámbitos para el desarrollo de la intervención socioeducativa*

ÁMBITOS PARA EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA				
<p>Animación Sociocultural Destinada a desarrollar habilidades personales o sociales fuera del sistema educativo.</p>	<p>Pedagogía del Tiempo Libre Escolares y adolescentes fuera del horario de clase.</p>	<p>Educación de Adultos Destinada a personas con carencias culturales o sociales.</p>	<p>Formación Ocupacional Destinada a personas en situación de paro laboral.</p>	<p>Educación Especializada Destinada a personas en riesgo psicosocial o carencia de recursos personales.</p>
<p>Personas Discapacitadas Centros de día, centros de rehabilitación, colectivos específicos, atención temprana, etc.</p>	<p>Contextos Multiculturales Asociaciones de inmigrantes, colectivos desfavorecidos, de diversidad cultural, etc.</p>	<p>Orientación Familiar Destinada a asociaciones de padres, escuelas de padres, familias, procesos de mediación, exclusión social y violencia familiar</p>	<p>Instituciones Educativas Centros escolares, institutos, centros de acogida, internados, Ongs que colaboran con las instituciones educativas, etc.</p>	

(Elaboración propia a partir de De la Torre, Pío y Medina 2001. Didáctica general: Modelos y estrategias para la Intervención Social. Madrid. Universitas)

La variedad terminológica, se lleva a cabo siempre con unos criterios de sistematización y organización, así como de funcionalidad, aunque podemos encontrar escasas diferencias entre unas taxonomías y otras, a excepción de los contenidos específicos a desarrollar, de acuerdo con las distintas realidades que podemos apreciar.

De esta forma, podemos hablar de la educación ambiental, la educación cívica, educación para la salud, educación sexual, física y deportiva, artística, pedagogía de la tercera edad, desarrollo personal...

Tabla 13: *Posibles ámbitos de intervención socioeducativa*

POSIBLES ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA
Agrupaciones variadas
Animación sociocultural
Áreas de cultura
Asociaciones ciudadanas
Atención a ludópatas
Ateneos
Aulas- taller
Bibliotecas infantiles
Centros cívicos
Centros culturales
Centros de día de mayores
Centros de Educación Especial
Centros de Educación Primaria
Centros de Educación Secundaria
Centros de formación ocupacional
Centros de tiempo libre
Centros de toxicómanos
Centros hospitalarios
Centros penitenciarios
Centros de protección de menores
Comunidades terapéuticas
Discapacitados
Educación no formal de adultos
Escuelas de naturaleza
Escuela de padres
Familias
Formación de formadores
Inmigrantes
Justicia juvenil
Ludotecas
Menores
Mujeres
Programas de educación compensatoria
Programas de formación ocupacional
Programas extraescolares
Residencias de mayores
Residencias juveniles
Sectores marginales
Servicios sociales
Tercera edad
Tiempo libre...

(Castillo y Cabrerizo, 2003)

Con respecto a la educación no formal, el desarrollo de los individuos desde la perspectiva socio comunitaria, adquiere hoy día una mayor significatividad y peso en la oferta educativo-formativa que podemos encontrar.

En el caso de muchas ONGS y asociaciones sin ánimo de lucro, este trabajo se centra fundamentalmente en los niños y jóvenes, así como sus familias y los entornos en que desarrollan su quehacer diario, no solo como una medida de suplencia, compensación o refuerzo, sino también y principalmente como prevención con el fin de evitar futuras bolsas de exclusión.

Herrera, M. (2006: 17), en el monográfico dedicado a la educación no formal en España dentro de la revista Estudios de Juventud, nos habla de:

La Educación para la igualdad de oportunidades, que se ha desarrollado en la lucha para que los hombres y las mujeres tengan las mismas posibilidades y trato social en la escuela, el trabajo, la familia y la sociedad en general.

Y nos presenta los contextos en que se desarrollan, así como las principales áreas de la educación no formal, relacionadas con la juventud:



Figura 4: Contextos donde se desarrolla la educación no formal (Herrera, 2006: 25)

Tabla 14: Principales áreas de la educación no formal relacionada con la juventud

ÁREA	OBJETO
EDUCACIÓN AMBIENTAL	Concienciación de los ciudadanos en el respeto y cuidado del medio ambiente
EDUCACIÓN SOCIAL	Desarrollo de las capacidades sociales de individuos y grupos
EDUCACIÓN OCUPACIONAL	Adquisición de competencias profesionales para la inserción laboral
ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL/ DESARROLLO COMUNITARIO	Desarrollo social, mejora de las condiciones sociales, de una comunidad, partiendo de su propia cultura y recursos, y por medio de la participación.
EDUCACIÓN DEL TIEMPO LIBRE	Realizar prácticas de ocio sano y educativo.
EDUCACIÓN PARA LA SALUD	Prevención de enfermedades y creación de hábitos de vida saludable.
EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO	Actitud consciente y crítica frente al consumo.
EDUCACIÓN EN VALORES DEMOCRÁTICOS	Formación para el desarrollo de valores como la igualdad, el respeto a la diversidad, la participación democrática, etc.
EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO	Sensibilización para la ayuda y colaboración con países menos desarrollados por medio de la cooperación.
EDUCACIÓN PARA LA PAZ	Fomento de hábitos de conducta social no violentos, sensibilización a favor de la paz y de la finalización de conflictos armados.
EDUCACIÓN INTERCULTURAL	Sensibilización de las comunidades de acogida y llegada para que exista una relación recíproca de aceptación.
EDUCACIÓN PARA LA IGUALDAD	Mejorar las posibilidades de hombre y mujeres en diferentes contextos: doméstico, laboral, social, etc.

(Herrera, 2006: 17)

Como podemos apreciar, los espacios y agentes que dan lugar a estos contextos son diversos, de ahí la necesidad de una profesionalización o al menos una formación adecuada para responder con eficacia y eficiencia a las necesidades, requerimientos y deseos de sus destinatarios.

El trabajo con colectivos específicos es otra pieza de este variado puzzle que es la educación no formal, y sus influencias como agente simbólico que en la práctica lleva a cabo funciones de cohesión social y desarrollo de la ciudadanía en valores democráticos y de solidaridad es patente.

Por todo ello, es preciso que sigamos llevando a cabo procesos de sistematización y organización de todas las formas, agentes, instrumentos utilizados en la educación no formal, con el fin de favorecer la profesionalización y el uso adecuado de los recursos tanto públicos como privados.

Sin embargo, y atendiendo a la búsqueda realizada en bases de datos como Dialnet o Scopus entre otras hasta la fecha, parece haberse producido un estancamiento en el estudio y organización de la educación no formal en nuestro país, centrándose principalmente las investigaciones y artículos visualizados en experiencias muy concretas y estudios de casos referidos a:

- La formación para el empleo.
- Las Nuevas Tecnologías.
- La educación ambiental.
- Temáticas relacionadas con el género.
- Educación inclusiva.
- Formación continua del profesorado.
- Educación de adultos.
- Recursos metodológicos e instrumentos educativos.
- Colectivos específicos y minorías.

A nivel internacional, la educación no formal sigue las indicaciones de la Unesco y los Objetivos del Milenio, así como para conseguir una Educación para todos. Autores como Rogers (2005: 173) nos presentaban los principales significados de la Educación No Formal, que son acompañadas con iniciativas por parte de los Estados, como por ejemplo la creación de instituciones y organismos oficiales: el Consejo Nacional de Fomento Educativo (CONAFE) en México; o en Asia el Bangladesh Rural Advancement Committee (BRAC), desarrollando distintos programas de acuerdo con las áreas prioritarias de actuación:

- NFE can mean**
1. a wide range of discrete and disparate activities by different agencies for adults, usually small-scale and localised
 - some scaling up
 - some co-ordination and integration: a NFE sector
 2. institutionalisation: large-scale/national systems
 - of vocational education and training
 - of basic education, with accreditation and equivalency
 - training for NFE
 3. adult literacy
 4. alternative primary education for out-of-school children
 - community schools
 - temporary schooling preliminary to formal schools
 5. action within formal education
 - reform of formal education
 - informal educational activities within formal schooling
 6. feeder schools within the educational system

Figura 5: Principales significados de la Educación No Formal (Rogers, 2005: 173)

Hoppers, por su parte, nos presenta (2006: 24) una clasificación posterior centrada en 7 tipos fundamentales de ENF:

1. Para-formal education.
2. Popular education.
3. Personal development.
4. Professional and vocational training.
5. Literacy with skill development.
6. Supplementary NFE programs.
7. Early childhood care and education.

Ya de una manera más actual, podemos verlo en la Oficina de Educación No Formal de la Unesco en Dhaka, La India (What's is the scope of NFE?,2010), que establece como áreas de los programas de educación no formal:

1. Early childhood care and education (ECCE).
2. Alternative opportunities through non-formal channel for basic education of children not able to participate in formal primary schools for various reasons.
3. Second-chance opportunities for non-formal basic education of adolescents and adults of 16-24 and 25 + age group, who never enrolled in or dropped-out from of primary schools.
4. A full menu of continuing education programs for lifelong learning opportunities.
5. Training through non-formal channels in vocational, entrepreneurship, and employment related skills together with support for access to micro-credit or micro-finance.

El alcance de la ENF citando a la Unesco (Non Formal Education, 2013), tiene como objetivos prioritarios a niños de la calle, niños trabajadores, jóvenes y adultos de grupos desfavorecidos, con discapacidades, minorías étnicas, y cuestiones relativas a la alfabetización básica, problemas locales, nacionales y globales, habilidades relacionadas con la vida cotidiana, programas de salud, etc.

Todo este esfuerzo realizado desde los organismos internacionales y la Unesco, todavía requiere muchos apoyos, no solo a nivel económico y de recursos, sino de establecimiento de normativas y leyes específicas relacionadas con la Educación No Formal con el fin de alcanzar una Educación para Todos.

El ámbito socio comunitario en nuestro país entronca perfectamente con estas iniciativas, aunque como podemos apreciar, la panorámica que nos encontramos difiere mucho de acuerdo con el contexto en que nos encontremos; es por ello por lo que en la comunidad europea y nuestro país la educación no formal sigue los caminos mencionados anteriormente, relacionados con una pedagogía del ocio y la cultura constructiva, la formación para el empleo y la educación para toda la vida, principalmente.

2.4. CARACTERÍSTICAS DE LA EDUCACIÓN NO FORMAL

Una vez descrita la evolución histórica del concepto, y las áreas y ámbitos de aplicación, vamos a desarrollar brevemente los rasgos definitorios de la educación no formal. Para ello, hemos tenido en cuenta las definiciones con las cuales empezamos este capítulo, con el fin de obtener una tabla comparativa con la que poder apreciar más claramente las coincidencias y divergencias.

Tabla 15: Comparativa: características de la Educación No Formal

Cualidad	Sistemática	Intencional	Organizada	Fuera del marco oficial	Objetivos formativos u instructivos	Facilitadora de Aprendizajes específicos	Grupos específicos	Facultades intelectuales y morales	Medios, procesos específicos	Flexible	Voluntaria
Autor											
Coombs y col. (1974)	X	X	X	X		X	X				
Faure (1983)		X		X				X			
Trilla (1998)				X	X				X		
Morolong, P. (2000)						X					
Pastor, M. (2001)	X	X	X	X	X		X		X		
Jarvis (2001)	X			X		X					
Domínguez, R. (2003)		X	X	X					X		
Herrera, M. (2006)		X	X						X	X	X
Unesco, (2006)			X	X							

(Elaboración propia)

Como podemos apreciar, la mayoría de las definiciones coinciden en el carácter sistemático, organizado y funcional de la educación no formal, así como su aplicación fuera del marco oficial de los sistemas educativos de los distintos países; aunque como ya sabemos, numerosos programas y actividades no formales se desarrollan también en contextos formales de distintas maneras (actividades extraescolares, campamentos de verano, talleres lúdicos, programas formativos, etc.).

Igualmente, otra de sus características de identidad, es la contextualización y especificación a determinados grupos y contextos de los objetivos, contenidos y metodología a utilizar.

Siguiendo a Torres, (2007: 21), la caracterización de la educación no formal responderá a una serie de elementos vertebradores:

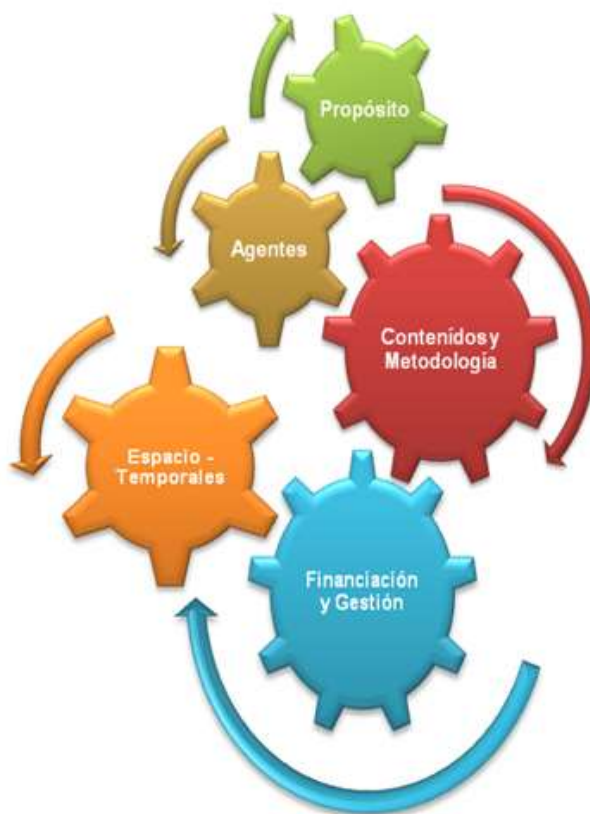


Figura 6: Elementos de caracterización de la Educación No Formal.

(Adaptada de Torres,C. 2007: 21)

Con respecto a los...

- **Propósitos:** u objetivos que se pretenden conseguir. En el ámbito socio comunitario intentan responder a corto plazo a necesidades muy concretas de cualquier tipo (intelectual, psico afectivo, desarrollo de capacidades, valores morales y éticos...).
- **Agentes:** aquí tenemos que diferenciar entre los distintos profesionales de la educación no formal con una formación general y específica en los distintos campos (profesores, maestros, psicopedagogos, psicólogos, profesionales con años de experiencia demostrada en distintas profesiones, monitores de tiempo libre, animación sociocultural, trabajadores sociales...) y el voluntariado sin formación que apoya como monitor de las distintas actividades, o con una escasa formación y que busca contribuir a la solución de un problema de su comunidad o desarrollar de manera altruista una actividad acorde con sus valores y bagaje personal.
- **Contenidos y Metodologías:** como adelantábamos anteriormente, responden a una diversidad de formas en base a la realidad en que nos encontremos, la cultura, los sujetos y los distintos contextos. Las metodologías utilizadas responden a una diversidad insuficientemente desarrollada en los ámbitos formales como pueden ser aquellas basadas en la inteligencia emocional, la inteligencia ecológica, la empatía, enseñanza a través del juego, técnicas de modificación de conducta, moldeamiento; así como aquellas más tradicionales que podemos encontrar en empresas, academias, centros de trabajo...como son la clase magistral, grupos de discusión, proyectos de trabajo, etc.

Principalmente buscan ser flexibles, funcionales y activas, al tratarse de actividades totalmente voluntarias por parte de los usuarios de este tipo de educación, y su desarrollo en asociaciones y ONGS que pretenden llegar a poblaciones o sujetos concretos, por lo que deben ser atractivas con el fin de mantener la continuidad de la asistencia.

- **Espacios y Tiempos:** la educación no formal utiliza cualquier tipo de espacio para los distintos aprendizajes que responda a sus necesidades. Desde espacios fijos como pueden ser aulas o instalaciones de escuelas cedidas temporalmente a asociaciones vecinales, ONGS, con determinados horarios o tiempos específicos, para el desarrollo de talleres, clases de refuerzo o actividades deportivas, como también centros recreativos, albergues, casas de la juventud, parroquias...

Igualmente los tiempos son muy flexibles, intentando evitar los ritmos uniformes o los horarios excesivamente rígidos. De esta manera, se intenta llegar a la máxima población posible y facilitar los aprendizajes. Por lo general, el ámbito socio comunitario, suele responder con programaciones anuales basadas en distintos proyectos educativos y/o formativos, aunque también pueden responder a estaciones específicas (colonias de verano, retiros...) y campañas concretas de sensibilización.

- **Financiación y gestión:** en este sentido, en España, así como en buena parte del mundo, la financiación de la educación no formal en entidades no lucrativas, ONGS y asociaciones responde principalmente a las aportaciones privadas, así como las subvenciones de los distintos organismos oficiales de los Estados. Al mismo tiempo, los costes son abaratados con la participación de los distintos voluntarios y la contratación de los profesionales imprescindibles sin mermar, en teoría en la calidad y eficacia pedagógicas.

Una vez tenidos en cuenta estos elementos, hemos realizado la siguiente caracterización de la educación no formal siguiendo a distintos autores (Martínez, 2003; Herrera, 2006):

Tabla 16: *Características de la Educación No Formal*

CARACTERÍSTICAS DE LA EDUCACIÓN NO FORMAL	
Se lleva a cabo fuera del Marco oficial	No tiene como objetivos fundamentales la provisión de títulos, sino el aprendizaje en contextos que suplen o complementan los sistemas formales educativos.
Posibilita climas positivos para los aprendizajes	Favorece los aprendizajes a partir de “motores” como las relaciones sociales y afectivas, el trabajo en equipo y la creatividad, etc. en un ambiente relajado y de confianza.
Utiliza una variedad de Metodologías	Es multidisciplinar, utilizando métodos, recursos, formas de trabajar de todas las áreas y ámbitos, no solo de la educación, sino de la psicología, medicina, economía, ecología, etc.
Facilita aprendizajes específicos	Prioriza aprendizajes que pueden ayudar a mejorar la calidad de vida y la participación social, evitar bolsas de exclusión, adquirir habilidades profesionales, disfrutar del ocio...
Es funcional	Prioriza los aprendizajes prácticos sobre los meramente académicos, dotando a los usuarios de aquellos recursos que necesitan a nivel personal o grupal.
Está planificada	Es una actividad intencional que requiere de un diseño y organización de los distintos elementos que la componen, así como de una evaluación de su eficacia y eficiencia.
Es sistemática	Sigue unos procesos definidos, funcionales y precisos en el diseño y puesta en práctica de sus acciones.
Está organizada	Hay una estructuración adecuada entre los medios y recursos, y las funciones, objetivos a cumplir.
Es adaptable	A las distintas situaciones, problemáticas, contextos e individuos sobre los que ejerce su acción.
Es voluntaria	Los individuos y colectivos participan libremente, pudiendo abandonarla cuando lo estimen conveniente.
Es activa	Favorece y necesita la participación activa de los usuarios.

(Elaboración propia en base a Martínez, 2003: 35-39 y Herrera, 2006: 18-22)

2.5. PLANIFICACIÓN DE LA EDUCACIÓN NO FORMAL

Otro aspecto que a lo largo del tiempo ha ocasionado diversas controversias tanto en la práctica como en la teoría en la educación no formal es el grado de complejidad de las planificaciones educativas, planes, programas, actividades, llevadas a cabo por los agentes sociales sobre los que estamos incidiendo aquí.

En nuestro país, y en no pocas ocasiones, la cuestión acerca del diseño curricular de los contenidos formativos-educativos en las pequeñas ONGS y organizaciones tanto con carácter religioso como laico ha sido limitado, incluso por algunos profesionales, a una esquematización de las actividades concretas a realizar con los usuarios, y solamente a lo largo de un duro esfuerzo por parte de maestros, profesores, psicopedagogos, educadores y otros profesionales de áreas tan dispares como pueda ser la organización empresarial y más recientemente la implantación progresiva de los distintos modelos de calidad, se ha ido haciendo consciente la necesidad de llevar a cabo esta tarea profesionalmente.

Esto es debido en muchas ocasiones desde la experiencia vivida, a la inmediatez por resolver las necesidades educativas, sociales y de desarrollo de las comunidades, colectivos y personas concretas. El carácter asistencial y preventivo, o posterior a la detección del problema ha determinado planificaciones escuetas, y en muchos casos deficientes, dirigidas a cumplimentar un requisito más de cara a la visualización dentro de la propia organización y el dar respuesta a los requerimientos de los distintos donantes, administraciones y organismos.

La previsión de lo que se va a llevar a cabo, abarca desde unos mínimos obligatorios que el nuevo profesional, educador o voluntario deberá tener en cuenta para realizar su tarea (reducido en muchas ocasiones a unas simples aclaraciones verbales sobre la marcha) hasta en casos mejores a unas reuniones a inicio del proyecto informando de todos los aspectos en sesiones intensivas a inicio del mismo.

Al mismo tiempo, el carácter distintivo de la educación no formal, como un área complementaria, pero más flexible en su organización y con metodologías de trabajo diferenciales en muchos casos de la educación formal, además de la voluntariedad y libertad por parte de sus usuarios, promueve involuntariamente que los propios educadores y profesionales vean esta parte del trabajo más como un elemento burocrático que efectivo.

Con todo esto, no queremos decir que los distintos profesionales no lleven a cabo una detección adecuada de las necesidades previas con las que organizar su acción. Esta acción no solo es eficaz en muchos casos, sino además, necesaria, pero queremos hacer hincapié en la necesidad de que sea llevada a cabo conscientemente y como una herramienta eficaz.

Autores como Lamata (2003: 258), nos hablan en el ámbito socio comunitario de una confusión terminológica sobre cómo llamar a estas planificaciones (planes, programas, proyectos, programaciones...). A todos estos documentos que van a guiar el trabajo a realizar a lo largo de los distintos tiempos propuestos, los denominaremos de una manera general planificaciones.

Estas planificaciones responden siempre a cuestiones morales, ideológicas y técnicas, que en base a las circunstancias, adquieren una coherencia de todo el esquema elaborado conjuntamente por el equipo en unos casos, e individualmente en otros, presentándose posteriormente para su aprobación.

Citando a Escámez y Pérez, (1992), estos intentos basados en la “racionalización de la tarea educativa [...] permiten, apoyados en la interpretación de la situación, una decisión correcta entre las distintas alternativas” y llevar a cabo procesos formativo-educativos integrados, que deberían responder a una serie de pasos o cuestiones sobre los que distintos autores coinciden (Trilla 1992; Pastor, 2001; Gros, López y Martín, 2003; Macías, 2004) y que iremos presentando a continuación.

Escámez y Pérez (1992: 84) nos indican los pasos procesuales a seguir en la confección de programas con un carácter formativo o educativo, desde la perspectiva de la Teoría de la Acción, dando especial prioridad entre estos a un adecuado análisis de la realidad del contexto que pueda ayudar a resolver el problema y que responde a unos:

- a)** Supuestos o filosofía del programa.
- b)** Análisis o diagnóstico de la situación inicial.
- c)** Determinación de metas u objetivos previstos como solución a los problemas detectados o como optimización de aquella situación inicial.
- d)** Líneas diferenciadas de actuación para alcanzar cada una de las metas previstas.
- e)** Contenidos, estrategias de acción y medios que han de emplearse en cada una de las líneas de actuación; secuenciación de estos elementos.
- f)** Tiempo asignado para la realización de cada una de las líneas de actuación, y para todo el conjunto del programa.
- g)** Criterios de evaluación para verificar si cada una de las líneas de actuación alcanza o no las metas propuestas y si las diversas líneas alcanzan la meta general educativa que se intenta.
- h)** Propuestas de retroalimentación si no se han conseguido las metas.
- i)** Propuestas de acciones futuras, que garanticen la permanencia de los efectos producidos por el programa.

De acuerdo con Coombs (1974) uno de los descuidos más graves de los distintos países con respecto a la educación no formal, ha sido el no prestarle la atención debida a todas las acciones educativas extraescolares ubicadas fuera del sistema educativo formal. La gran heterogeneidad de agentes y modalidades que podemos encontrarnos, nos obliga a tener un cuidado especial respecto a la planificación adaptada a las distintas prioridades.

Para una autentica eficacia de esta planificación autores como Ward, Dettoni y Mc Kiney citados por Trilla (2001: 203-204), nos remiten a una serie de factores que debemos tener en cuenta, que son:

- 1) Vincular las metas educativas proyectadas a los valores sociales de los educandos (los que ellos consideran importantes [...] en su vida.
- 2) Adecuar las expectativas pedagógicas a las de los educandos (la manera en que esperan que se les enseñe).
- 3) Adaptarse a la manera de aprender propia de los educandos (procesos mentales, estrategias y maneras de pensar mediante las cuales aprenden).

En muchos casos la planificación de la educación no formal en el ámbito socio comunitario, suele responder a la idea de los denominados programas de acción, tanto si van a cubrir una necesidad educativa concreta, como si se encuentran integrados dentro de otros proyectos más globales.

Esto programas comparten la mayoría de las cualidades de las tradicionales programaciones curriculares que podemos encontrar en la educación formal, con la salvedad de una mayor especificidad en la fase previa de recogida de información sobre la población sobre la que se actuará, y que quedará reflejada en el diseño posterior (Macías, E. 2004).

Siguiendo a esta autora, con la que coincidimos, el diseño o planificación de proyectos y programas en educación no formal debería incluir:

- 1º. Una introducción: con la finalidad que se persigue, justificación de su necesidad, características de los destinatarios y pertinencia de los contenidos.
- 2º. Información sobre la institución que promueve, financia o participa en el proyecto o programa.

- 3º.** Información sobre el entorno y la población receptora: situación previa, viabilidad de la consecución, posibilidades de continuidad y transferencia de los aprendizajes.
- 4º.** Finalidades generales del programa, proyecto, planificación.
- 5º.** Objetivos operativos y justificación de estos, con la vinculación al resto de elementos organizativos.
- 6º.** Contenidos.
- 7º.** Metodología general justificada.
- 8º.** Técnicas pedagógicas concretas para cada objetivo/s y actividades que desarrollan.
- 9º.** Recursos imprescindibles y deseables.
- 10º.** Previsión temporal, junto con el presupuesto asignado a las actividades.
- 11º.** Criterios, procedimientos y momentos de valoración del programa.
- 12º.** Propuesta de mejora de la calidad.
- 13º.** Previsiones de transferencia y formas de valoración.

A todos estos puntos, otros autores, incluyen además información relativa al organigrama del personal responsable a niveles de coordinación, técnicos, de gestión o institucionales, así como el modelo de impacto que tendrá y el presupuesto económico del mismo.

Desde nuestra experiencia, optamos por este último modelo como el que responde con mayor eficacia y eficiencia al sentido que ha de tener la educación no formal en nuestro país, así como en cualquier otro de cara a una mayor visibilidad de la labor realizada, la consecución de stakeholders y un adecuado aprendizaje a lo largo de la vida.

2.6. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS, MÉTODOS, TÉCNICAS Y RECURSOS EN LA EDUCACIÓN NO FORMAL

De acuerdo con Bonell, L. (2003: 163) “el éxito en el aprendizaje depende de muchas cosas [...] sus motivaciones, capacidades, experiencias previas [...] el acceso a la información, [...] la práctica, la cercanía de las personas que ayudan a aprender, etc.”

Una vez dicho esto, creo que es necesario distinguir entre la metodología, que es “el ámbito de reflexión sobre la construcción de métodos, y el método que consiste en cómo hacer para que la gente aprenda mejor”. (Bonell, 2003: 193).

Para Sarramona (1985: 59), la metodología no formal “sería aquella que no se halla sometida a los condicionamientos habituales de aula, horarios y constante presencia física del docente y discente dentro de un mismo marco espacio-temporal”.

Sin embargo, podemos destacar algunos principios metodológicos que adquieren prioridad en la educación no formal frente a otros principios más propios de contextos formales.

Siguiendo a Martínez, (2003: 37) podemos hablar de un énfasis en el desarrollo de las relaciones interpersonales y el intercambio de ideas en los grupos, en donde se prioriza lo formativo, la creatividad y la imaginación a través de proyectos originales de los participantes.

Igualmente, y en relación con la Pedagogía del Ocio, la Animación Sociocultural y el Tiempo Libre, permitiría una variedad de formas culturales a través de las cuales se profundice en las experiencias por medio de distintos códigos e instrumentos. Todo ello, para lograr unos aprendizajes significativos.

El “trasvase” de principios del sistema formal como pueden ser la construcción de los procesos formativos, la enseñanza activa, participativa, el “aprender a aprender”, la atención a los distintos ritmos de aprendizaje y las características diferenciales de los destinatarios de las acciones educativo-formativas... enlaza con otras estrategias basadas en la inteligencia emocional, el pensamiento crítico, o la utilización de técnicas de modificación de conducta o moldeamiento.

Partiendo de estas ideas, queremos hacer hincapié en la dificultad para establecer dentro de la educación no formal una serie de métodos específicos para desarrollar actividades educativo-formativas. En general, y siguiendo a los distintos autores a lo largo de este subapartado, podemos decir que no existen métodos exclusivos de enseñanza-aprendizaje de la educación formal que no puedan ser aplicados a la educación no formal.

Parafraseando a Colom (1998: 55), la educación no formal se caracteriza por carecer de los formalismos y ajustes de los sistemas oficiales, dando lugar a un sistema abierto a la realidad concreta, que define y concretiza los programas en base a las necesidades de una manera flexible y con capacidad para integrar técnicas y elementos innovadores.

Los métodos vendrán definidos por el contexto, los objetivos que nos planteemos o los valores de la comunidad y de los agentes que dirigen las distintas planificaciones educativas, proyectos, programas, talleres... y al mismo tiempo, determinarán el uso de determinados recursos y medios tecnológicos.

De todas formas, y teniendo en cuenta la obra de autoras más recientes como Davini, (2009), nos atrevemos a realizar una tabla expositiva con el conjunto de los métodos de enseñanza propuestos por esta, principalmente para sistemas formales educativos pero aplicables a contextos no formales.

Tabla 17: Métodos de Enseñanza aplicables a la educación no formal

MÉTODOS DE ENSEÑANZA EN EDUCACIÓN FORMAL APLICABLES A OTROS CONTEXTOS	
Métodos Cognitivos	<ul style="list-style-type: none"> • Inductivo: formación de conceptos, identificación de principios, regularidades y tendencias mediante la observación y manejo directo de materiales, procesos y/o informaciones secundarias. • De Construcción de conceptos: trabaja sobre las propiedades o atributos de constructos artificialmente elaborados en la sociedad y la cultura. • De Investigación didáctico: enseña a procesar activamente las informaciones con ayuda de enfoques y metodologías científicas. Importa la asimilación del conocimiento y desarrollo de habilidades de análisis de la información. • De Transmisión: oral de temas organizados a un grupo de participantes. • De Transmisión significativa: proporciona organizadores previos para enriquecer el proceso de transmisión y relación de conceptos nuevos con las experiencias previas de los sujetos. • De Diálogo reflexivo: dos o más personas participan intercambiando informaciones, experiencias, puntos de vista y visiones sobre el contenido de enseñanza en cuestión. • De Cambio conceptual: a partir del razonamiento crítico ante el conocimiento y sus propios supuestos. Busca la ampliación de la conciencia y la flexibilidad de pensamiento.
Métodos Prácticos	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de casos: presenta de forma natural situaciones sobre las que se reflexiona y discute, tomando alguna posición para intervenir sobre la realidad. • Resolución de problemas: desarrolla la capacidad crítica, la inventiva y el sentido práctico, poniendo el razonamiento al servicio de la acción e integrando distintos conocimientos y experiencias. • Construcción de problemas: busca el análisis de las distintas dimensiones de una situación problemática, la comprensión de la diversidad de perspectivas y la flexibilización de los procesos de pensamiento. • De Proyectos: aprender mediante la elaboración de un plan de acción, analizando, seleccionando alternativas, con una serie de etapas, seguimiento del proceso y resultados, y comunicación del proyecto a otros con el fin de generar apoyos y alianzas. • Modelos Tutoriales: se basa en el apoyo de la acción durante todo el proceso de elaboración del conocimiento por parte del maestro, educador, orientador sobre la persona que aprende.

(Adaptado de Davini, 2009)

Tabla 18: *Métodos de Enseñanza aplicables a la educación no formal.(2)*

MÉTODOS DE ENSEÑANZA EN EDUCACIÓN FORMAL APLICABLES A OTROS CONTEXTOS	
Métodos para el Entrenamiento de Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Demostración: enseñanza directa de una habilidad práctica de la manera más realista posible y comprobando la comprensión acerca de lo que se muestra, bajo prácticas guiadas. • Simulación: acerca a los sujetos a situaciones y elementos similares a la realidad de manera artificial, a fin de entrenarlos en habilidades operativas en el mundo real.
Métodos para el Desarrollo Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Basado en Fortalezas: fundamentado en las teorías del empoderamiento, implica la construcción del poder de las personas y los grupos como pilar para la mejora de su participación, su estima y la búsqueda de cambios en sí mismos y el entorno. • Fijación de Metas: busca el cambio y la mejora en los logros de las personas, fortalecer su imagen personal y su autoconfianza mediante la fijación consciente de metas. • Motivación y cambio: enfatiza la comprensión racional de los problemas y aquello que obstaculiza o facilita enfrentarlos.

(Adaptado de Davini, 2009)

Podría parecer que todos estos métodos de enseñanza nos remiten a una educación no formal reglada, que se organiza y realiza en academias o empresas con un carácter formativo y de desarrollo de determinadas competencias laborales, pero aunque pueden ser utilizados para estos fines, también son aplicables en numerosas asociaciones y ONGS por medio de talleres y distintas actividades.

Es el caso de los métodos para el desarrollo personal que nos presentaba la autora. Técnicas como el Análisis DAFO, o basadas en la motivación se encuentran presentes en estos pequeños agentes socio-comunitarios como herramientas de apoyo a la superación de realidades problemáticas con grupos minoritarios, en riesgo de exclusión, de educación intercultural, religiosa o en valores, etc.

La interconexión entre distintos ámbitos de conocimiento aunque evidente, todavía es necesaria que sea recordada de manera que podamos rentabilizar todas las posibilidades que nos ofrecen.

En el caso de la Investigación en Acción, autoras como Blandez, (2010: 69-70) nos presenta una serie de características metodológicas que bien podrían incluirse en estructuras formales educativas y que forman parte de los elementos diríamos definitorios de la educación no formal en estos contextos y sobre las que realizamos nuestra propia reflexión:

1. **Colectiva:** se trata de metodologías dirigidas por y para grupos y conjuntos de poblaciones o colectivos aunque se intervenga sobre casos concretos individuales con distintas problemáticas, afectan a una colectividad (familia, amigos, entorno cercano...).
2. **Teoría y Práctica:** este es un aspecto fundamental de la educación no formal. La práctica se encuentra incardinada en una teoría que generalmente es aplicada, no meramente explicada a los sujetos salvo actividades puntuales formativas o de transmisión de contenidos.

Busca dotar de las herramientas para actuar sobre la realidad y cambiar aquello que necesita ser cambiado desde el punto de vista de los educadores, formadores, instituciones y grupos de interés (realidades excluyentes, problemáticas diversas).

3. **Ecológica:** se reflexiona y actúa desde la realidad concreta investigada, con ayuda de la comunidad y el entorno cercano. De otra forma, nos encontraríamos de nuevo con una descontextualización de lo que estamos haciendo y volveríamos a formatos tradicionales educativos centrados en las instituciones escolares sin tener en cuenta el entorno.
4. **Flexible:** este tipo de metodologías nunca se encuentran encorsetadas de manera inflexible, sino que están abiertas a todas las modificaciones necesarias para ser realmente eficaces y eficientes en una sociedad, la actual, en la que la rendición de cuentas y el logro de resultados es patente; más si cabe en aspectos referidos al desarrollo personal y la resolución de problemáticas personales y formativas a lo largo de la vida.

5. **Creativa:** esta creemos que es la más importante de todas las características que podrían definir a la educación no formal. La creatividad para mantener un pensamiento abierto a cualquier idea que pueda ser útil para la consecución de nuestros objetivos y que genere nuevos instrumentos, espacios y formas de trabajar con la comunidad.
6. **Dinámica:** con todos los procesos que conlleva de indagación de la realidad, análisis, intervención, revisión, evaluación, vuelta a intervenir con el fin de conseguir pulir todos los posibles aspectos que pudiesen fallar a la hora de llevar a cabo nuestros proyectos, programas, actividades educativo-formativas no formales.
7. **Formativa:** no solo por medio de los distintos profesionales de la educación, sino también por todas aquellas personas que por su experiencia personal o como experta en un determinado campo, pueden aportar de manera significativa aspectos no contemplados por otras áreas. El individuo, la persona mejor dicho, se forma constantemente, aprende de todas las experiencias organizadas o no en su quehacer diario.
8. **Crítica:** a lo largo de todas las acciones educativas en todos los aspectos que las conforman y emitiendo reflexiones sobre la efectividad, la manera en que se llevan a cabo, la satisfacción de los participantes, etc.

A simple vista, y tras realizar esta breve reflexión acerca de la metodología y el método en educación no formal, puede parecer que hay cierta imprecisión en la concepción que podamos tener según nuestra situación y formación (maestro, profesional de la educación, voluntarios, personas interesadas en la cuestión). La determinación clara sobre este “espacio” de la educación sigue estando en entredicho en nuestro país a pesar de los esfuerzos por numerosos autores de clarificar y sistematizar este ámbito de la educación.

Igualmente a la hora de establecer una línea a niveles prácticos entre las técnicas de grupo y las dinámicas de grupo, utilizadas en este tipo de organizaciones.

Mientras que para unos autores como por ejemplo Canto y Montilla (2008), las dinámicas de grupo se encuentran dentro del ámbito de la psicología de los grupos siguiendo las influencias de autores como Kurt Lewin; Bion desde la perspectiva psicoanalítica; o la psicología humanista como herramienta para trabajar con fines psicoterapéuticos, conocer todos los aspectos del grupo desde su naturaleza y desarrollo, como el tipo de interrelaciones que establece, para otros autores como por ejemplo Francia y Mata (2008), las dinámicas y técnicas de grupo son utilizadas para mejorar las habilidades humanas y las relaciones de trabajo que se puedan originar dentro de estos, ya sea a nivel educativo (escuela, academia, campamento o grupo con valores religiosos, democráticos, etc.) como a nivel laboral.

De esta manera y tratando de establecer una secuencia coherente de un grado de mayor generalidad como es la metodología, pasaríamos a hablar de eslabones cada vez más concretos en términos de método, dinámica y técnica a utilizar dentro de la educación no formal, que se retroalimentan en ambos sentidos.

Centrándonos en este último eslabón (el de las técnicas y dinámicas utilizadas en las actividades educativo-formativas en contextos no formales) podríamos definir la técnica como: una secuencia mínima de aprendizaje compuesta por una serie de acciones que generan un aprendizaje, un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes de cada participante de una sesión dentro de un módulo formativo, curso académico, taller... formada por un conjunto de acciones que se complementan, influyendo sobre la calidad del aprendizaje por medio de las emociones.

“Las técnicas son propuestas de acciones en las que en su desarrollo la gente hace algo y piensa de determinada manera”
(Bonell, 2003: 202, párr. 1).

Siguiendo a esta autora, para aplicarlas correctamente es necesario saber qué sabe el grupo, cómo aprende y cómo se relaciona, utilizar distintos métodos de aprendizaje para que los participantes sean más versátiles a la hora de trabajar y tener en cuenta la relación dinámica que se establece entre el afecto (relaciones interpersonales intra grupales) y la tarea asignada.

“Tomar conciencia de qué va a hacer y cómo va a hacer la gente para aprender y en qué orden” (Bonell, 2003: 202, párr. 3).

Al mismo tiempo, hemos de ser capaces de modificarlas o crearlas si fuese necesario, cambiando el orden, omitiendo o incorporando pasos, variando los recursos y adaptarlas a la realidad educativa en la que nos encontremos, cambiando aquellos aspectos que sean necesarios para que funcione. Unas pautas para clasificarlos podría ser la propuesta por Bonell (2003: 218-219) en base a:

- El tipo de recursos utilizados.
- El tipo de objetivos y contenidos de aprendizaje a alcanzar.
- El tipo de tareas y pautas metodológicas utilizadas.
- La incidencia de las emociones en el grupo.
- Criterios relacionados con el perfil del grupo.

Mientras que las dinámicas de grupo son definidas como:

Situaciones puntuales o momentos temporales de la vida del grupo en las que se plantean de forma estructurada un problema a resolver o, simplemente una actividad a realizar. Además existen, o se marcan, unos límites y unas condiciones. Por todo ello, se cuenta con unas posibilidades de acción y unos recursos concretos previamente determinados y conocidos. (Núñez y Loscertales, 1996: 61).

Las dinámicas de grupo pueden ser utilizadas con muy diferentes funciones como puedan ser la dirección de reuniones, dentro de la pedagogía activa, los grupos de apoyo y autoayuda, la mejora de la productividad y el aprendizaje, la organización funcional de grupos...dando lugar a distintas clasificaciones.

De acuerdo con Canto (2000) el uso de estas técnicas grupales genera unos beneficios a nivel personal y grupal a través del desarrollo del pensamiento divergente, la capacidad de expresarse, la motivación y la acción, al mismo tiempo que favorece la productividad del grupo y la comunicación de distintos puntos de vista, junto con una satisfacción generalizada y de respeto al otro y al compromiso.

Nosotros nos atrevemos a realizar una modesta síntesis de carácter práctico en base a Francia y Mata (2008), en un intento de reunir las en un solo lugar para todas aquellas personas que deseen tener una imagen general.

Tabla 19: *Técnicas y Dinámicas grupales educación no formal*

TÉCNICAS Y DINÁMICAS GRUPALES EN EDUCACIÓN NO FORMAL

- De Presentación.
- De Conocimiento Individual y Grupal.
- Para el Estudio y Trabajo.
- Para favorecer la Expresión de Valores.
- Para favorecer la Participación y Colaboración.
- De carácter Lúdico.
- Para favorecer la Toma de decisiones y la Resolución de problemas.
- Para fomentar la Creatividad.
- Para crear Climas adecuados de trabajo.
- Para la Evaluación.
- Terapéuticas.

(Elaboración propia a partir de Francia y Mata, 2008)

Una vez desarrollados los distintos aspectos metodológicos, los recursos en general; (recursos materiales, personales y estructurales) y las nuevas tecnologías en particular, son otro aspecto a tener en cuenta tanto en el diseño y programación como en la realización de las distintas actividades educativas no formales (Moreira, Parcerisa y Rodríguez, 2010).

De tal forma, que podríamos decir sin temor a equivocarnos, que la educación no formal utiliza todos los recursos educativos formales a su disposición, así como aquellos otros procedentes de ámbitos tan diversos como el empresarial, la psicología, o el ocio y tiempo libre entre otros muchos.

Sin embargo, esto no quiere decir que no se diseñen y creen materiales específicos en educación no formal. La escasa visualización y otras dificultades añadidas como puedan ser la indefinición de estos materiales y recursos como materiales didácticos de acuerdo con algunas definiciones más académicas; la gran diversidad y dispersión de materiales específicos que podemos encontrar; la necesidad de identificar unos criterios de calidad y evaluación de estos materiales; así como la implicación de los distintos colectivos e instituciones, tal y como nos exponen Rodríguez y Ucar (2010), crean un contexto complicado para su organización en bancos de experiencias y recursos.

En el caso de las Nuevas Tecnologías o las Tecnologías de la Información y la Comunicación, su incorporación y uso en las ONGS y ONL ha sufrido un desarrollo más lento, debido en no pocas ocasiones a la falta de fondos o personal cualificado para desarrollar las actividades, así como también a la falta de conocimientos básicos en determinados grupos a los que iban dirigidas las actividades educativas (de refuerzo generalmente o capacitación profesional).

Las principales actividades a desarrollar en este sentido, se centraban en videos fórums, presentaciones y experiencias sobre distintas temáticas o el aprendizaje y uso de las redes sociales, correo electrónico, alfabetización informática básica (paquete office) o en otros casos el uso específico de programas profesionales orientados a la capacitación laboral.

En el caso de las distintas organizaciones y agentes sociales no formales, este uso progresivo de la tecnología responde a unas necesidades prácticas y demandas sociales. Es por ello, que seguimos observando un trasvase desde la educación formal.

Desde la educación formal, en nuestro país el uso de la tecnología en educación ha ido generando un progresivo desarrollo a lo largo de los años, sobre todo a partir de distintos Congresos, Simposios o Jornadas, en los que los distintos investigadores y profesionales en tecnología educativa han compartido foros de reflexión, diálogo y visualización de distintas investigaciones (Pons, 1994; Ortega y Mayor, 2002; Vera y Pérez, 2004 entre otros).

Partiendo de las Jornadas Universitarias de Tecnología Educativa desarrolladas en Sevilla en 1994 (aunque se concreta como campo de estudio y disciplina desde 1940; Cabero, 2001: 77), la tecnología educativa y el uso de estos instrumentos ha ido pasando un “proceso de refinamiento” tanto en su delimitación conceptual como en su uso práctico, desarrollándose en muchos casos en función del contexto pedagógico específico (enseñanzas obligatorias y universitarias; características psico evolutivas y de aprendizaje; grupos específicos de intervención) y las posibilidades reales de aplicación, intentando evitar que los agentes educativos se convirtiesen en meros consumidores y que se produjese una incidencia significativa sobre los educandos (De Pablos, 1994: 26-27).

Desde esta fecha, las áreas fundamentales sobre las que se realizaban investigaciones en espacios académicos formales, respondían principalmente a: la investigación sobre medios; programas de intervención tecnológica y en último término la investigación sobre modelos didácticos globales (Bartolomé y Sancho, 1994). Posteriormente, autores como Cabero (2000) han llegado a distinguir 6 líneas de desarrollo en Medios Audiovisuales y Nuevas Tecnologías en educación:

- 1º. *Estudios comparativos entre características técnico-funcionales de equipos y medios.*
 - 2º. *Análisis de atributos estructurales y forma de transmisión de mensajes.*
 - 3º. *Interacciones entre atributos simbólicos de los medios y las características psicológicas de los sujetos.*
 - 4º. *Consideración de las actitudes y esfuerzo mental de los receptores.*
 - 5º. *Contextos y condicionantes en la utilización de medios tecnológicos.*
 - 6º. *Valores de los materiales utilizados en contextos educativos.*
- (Cabero, 2000: 262)

La relación costes-beneficios es otro de los distintos aspectos investigados; por ejemplo, Bates (2001) hace referencia a una serie de factores a tener en cuenta:

- *Acceso y flexibilidad a la tecnología.*
- *Costes.*
- *Cuestiones de enseñanza y aprendizaje.*
- *Interactividad y respeto por el usuario.*
- *Organización.*
- *Novedad.*
- *Rapidez.*

(Bates, 2001: 246-247)

Sin embargo, y de forma paralela, podemos encontrar a modo de ejemplo, en el I^{er} Congreso Internacional sobre Ética en los contenidos de los Medios de Comunicación e Internet que se celebró en Octubre de 2001 en Granada toda una riqueza de experiencias educativas, formativas formales y no formales por parte de las distintas organizaciones no gubernamentales con el fin de generar comportamientos sociales, favorecer la percepción de su trabajo (Mateos, 2001), transmitir valores éticos (Sánchez, 2001), solidarios (Castillo, 2001), etc. que con ayuda de las Nuevas Tecnologías en sus distintos formatos llevan a cabo programas para el desarrollo personal y comunitario (Rodríguez, Morillas, Brías, Serrano, Martínez y col., 2001).

En lo referente a la relación de las Nuevas Tecnologías con los entornos educativos inclusivos (no solamente formales, sino también los distintos agentes externos sobre los que versa esta tesis), podemos encontrar igualmente numerosas experiencias que partiendo de centros educativos reglados, fundaciones, empresas, normativas legales al respecto, etc., adquieren forma en asociaciones y ONGS.

Así lo pudimos ver en el IV Congreso Nacional de Tecnología Educativa y Atención a la Diversidad (TECNONEET) y el VI Congreso Iberoamericano de Informática Educativa Especial (CIIEE); este último, aglutinador de una asociación de ONGS pertenecientes a 13 países iberoamericanos y celebrados en Murcia en 2006. Algunas de las investigaciones presentadas por los distintos grupos de trabajo hacían referencia a las siguientes áreas temáticas:

- El papel de las fundaciones respecto a las TIC y su relación con los distintos grupos de personas con discapacidad.
 - Tecnología, educación inclusiva e igualdad de oportunidades.
 - Tecnologías para la comunicación, el lenguaje y el habla.
 - Tecnologías para la enseñanza y el aprendizaje en contextos presenciales.
 - Tecnologías para la enseñanza y el aprendizaje en contextos virtuales.
- (Índice extraído de Rodríguez, Sánchez, y Soto, 2006)

De igual forma, el uso de las TICS por parte de los agentes educativos no formales en campañas de sensibilización y comunicación social es otra actividad fundamental que se desarrolla con el fin de favorecer la captación de recursos y socios.

Páginas web de ONGD y ONL singulares como las de Ayuda en Acción, Anesvad, Manos Unidas o Cruz Roja española se visualizan junto con cada vez más pequeñas organizaciones a nivel local como puedan ser Almanjayar en Familia (<http://almanjayar.org/>); la asociación Delgomar de atención a familiar (<http://asociaciondelgomar.com/>) o el Proyecto Nova Adoratrices, todas con sede en Granada entre otras muchas.

Para terminar, presentamos a continuación una Tabla de recursos didácticos y tecnológicos en educación no formal en base a distintos autores (Cabero, Salinas y Martínez, 2000; Ballesta, 2011: 78 –79; Sánchez y Ruíz, 2013)

Tabla 20: Recursos didácticos y tecnológicos utilizados en Educación No Formal

RECURSOS DIDÁCTICOS Y TECNOLÓGICOS UTILIZADOS EN EDUCACIÓN NO FORMAL	
MANIPULATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales del entorno. • Materiales para Psicomotricidad. • Medios Manipulativos Simbólicos. • Juegos y Juguetes.
IMPRESOS	<ul style="list-style-type: none"> • Material orientado al maestro/profesor/educador: Guías didácticas. Guías curriculares. Materiales de apoyo. Manuales. Publicaciones desarrolladas por ONGS y ONL. • Material orientado a los alumnos: Libros. Unidades didácticas. Medios de comunicación social. Prensa. Carteles publicitarios. Comics.
AUDIOVISUALES	<ul style="list-style-type: none"> • Cañón de presentaciones. • Proyector de diapositivas, retroproyector de transparencias. • Televisión, video, DVD. • Radio, reproductores y grabadores de sonido (Mp3; Mp4). • Telefonía móvil. • Tablet, iPad.
INFORMÁTICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Programas y aplicaciones informáticas: Videojuegos. Enciclopedias y e – books. Programas educativos. Simuladores. Bases de datos. Programas herramienta. Hipermedia. Pizarra digital. Software libre. • Servicios telemáticos: Video conferencia. Redes sociales (Tuenti, Facebook, Twitter, Google, Instagram, etc.) Plataformas de aprendizaje (Wiki; WebQuest; MiniQuest). Web 2.0. E- Learning. M-Learning. Blender Learning.

(Elaboración propia a partir de Cabero, Salinas y Martínez, 2000; Cabero y col. 2007; Ballesta, 2011: 78 – 79; Sánchez y Ruíz, 2013)

2.7. EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN NO FORMAL

Cuando los evaluadores utilizan un lenguaje indescifrable para los evaluados y para las diversas audiencias interesadas por la educación, están robando el conocimiento a los ciudadanos. Santos Guerra (2000: 284).

Para finalizar este capítulo vamos a hacer unas brevísimas puntualizaciones sobre la evaluación y su papel en la educación no formal.

La evaluación educativo-formativa en sus múltiples facetas ha sufrido una evolución progresiva a lo largo de los años debido tanto a los numerosos estudios realizados, como a los múltiples objetos sobre los que se ha ido centrando que abarcan desde el rendimiento del alumnado hasta los distintos procesos de enseñanza-aprendizaje, pasando por el profesorado, el diseño y planificación de los planes y programas de estudios, los centros, sus recursos, estructuras y dinámicas organizativas, así como las metas o necesidades específicas de enseñanza; además de aquellos aspectos menos tenidos en cuenta hasta llegar a nuestros días como pueden ser el impacto de las acciones educativas y/o formativas o la calidad del servicio ofertado, así como las posibles meta evaluaciones posteriores realizadas a la propia evaluación(Gairín,2000).

Pero, ¿Qué consecuencias reales; qué grado de responsabilidad tiene la evaluación sobre la realidad de las distintas estructuras organizativas en las organizaciones no formales? ¿Llevamos a cabo una evaluación profesionalizante que actúa sobre el contexto, como un servicio para y por una sociedad mejor? ¿Cuáles son los criterios que utilizamos para su selección o diseño; son adecuados estos instrumentos de evaluación? ¿Quiénes son los agentes más indicados para llevarla a cabo: sólo los evaluadores y gestores de las acciones formativas y participantes; o no sería más enriquecedor una participación de toda la comunidad (educativa formal o del entorno no formal)?

En el caso de la educación no formal, que nos atañe, ¿hasta qué punto se imitan o “toman prestados” los modelos de evaluación e instrumentos de la educación formal para evaluar las acciones formativas, programas llevadas a cabo con grupos en riesgo de exclusión, minorías, con necesidades específicas o un carácter lúdico, formativo o religioso?

En este punto en el que nos encontramos, y antes de hablar sobre el tipo y los instrumentos utilizados en la evaluación de acciones formativas y educativas en las micro organizaciones no lucrativas y asociaciones que intervienen sobre colectivos en riesgo de exclusión, personas y comunidades y en nexo de unión con la práctica y experiencias vividas, cabe decir que la educación no formal “se nutre” en gran medida de los modelos e instrumentos utilizados en los sistemas reglados y formales, junto con otros instrumentos relacionados con los distintos modelos de calidad.

Posteriormente, se han ido creando instrumentos específicos en función de las distintas realidades y programas, con un grado de especificidad tal que es difícil trasvasarlos a otras organizaciones, salvo en niveles muy generales como estructura o guía con la que desarrollar instrumentos propios (Bjornabold, 1997; García, 2007; Tejada, 2011).

Sin embargo, y parafraseando a Tejada (2004): “la evaluación de las actividades de evolución social, es uno de los niveles de evaluación menos frecuentes, observándose una mayor proyección y desarrollo en el futuro.”

De esta manera, nos encontramos con una infrautilización de estos instrumentos en muchos casos o un mero maquillaje de cara a la rendición de cuentas y solicitud de recursos frente a donantes privados o públicos. De ahí, una de las ideas que nutre esta tesis doctoral: evaluar la eficacia de este tipo de organizaciones y vislumbrar posibles caminos de mejora en términos de eficiencia y eficacia.

Podemos encontrar numerosas definiciones a lo largo del tiempo sobre qué es evaluar a nivel educativo, qué se debe evaluar y cómo, con qué instrumentos ha de llevarse a cabo, pero todas estas aluden de manera indirecta o más directa a conseguir una mejora en la calidad del trabajo que estamos realizando.

Los distintos modelos desarrollados a lo largo de la historia que podemos encontrar en la bibliografía existente, abordan el proceso evaluativo desde distintos prismas (Tyler, 1950; Scriven, 1973; Stake, 1976; Parlett y Hamilton, 1977; Stufflebeam, 1987); aunque en la mayoría de las ocasiones la evaluación de las acciones formativas y/o educativas en ONGS, ONL, tienen un carácter reduccionista orientada hacia la consecución de los objetivos, que se combina con modelos respondientes a la realidad, la toma de decisiones y la evaluación democrática por parte tanto de los profesionales, como los usuarios directos e indirectos de las distintas actividades en los mejores casos. A modo de síntesis presentamos esta diversidad desde los principales modelos evaluativos:

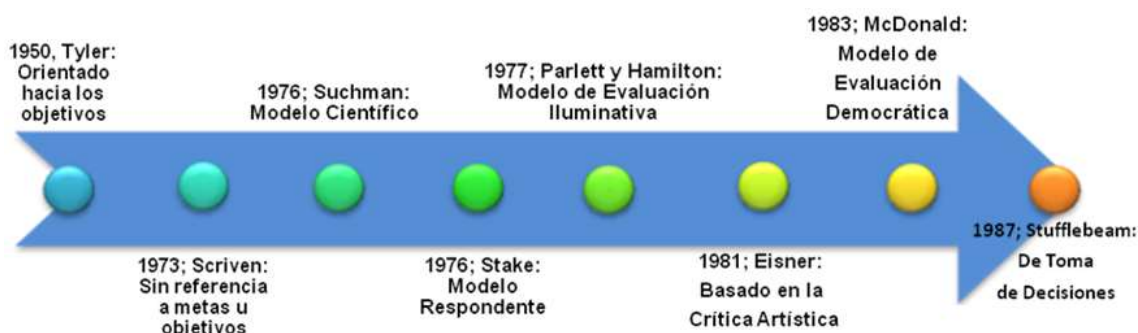


Figura 7: Modelos evaluativos en educación
(Elaboración propia a partir de Jiménez, B., 2000)

Viché, (2009), por ejemplo alude a la legitimidad del proceso para la toma de decisiones a partir de una serie de criterios e indicadores establecidos previamente. Como una posible muestra ofrecemos la realizada por Tejada, (1997) por su exhaustividad y claridad:

Tabla 21: *Criterios e Indicadores en la Evaluación de programas*

CRITERIOS	INDICADORES
Pertinencia: adecuación de un programa con la política de formación y el contexto de formación.	Nivel de coherencia: relación entre los objetivos asignados y los objetivos propuestos.
Actualización: adecuación de los objetivos del programa y las necesidades reales (sociales e individuales)	Relación entre los objetivos propuestos y las necesidades detectadas
Objetividad: adecuación a las leyes y principios científicos	Relación entre los objetivos asignados y contenidos (selección y secuenciación)
Aplicabilidad: posibilidad de puesta en práctica de los objetivos propuestos	Relación entre el programa y la inserción social o laboral
Suficiencia: grado con que un programa satisface las necesidades detectadas	Nivel de exhaustividad, relación entre los objetivos asignados y las necesidades detectadas
Eficacia: nivel de logro de los objetivos asignados	Relación entre los objetivos asignados y los objetivos alcanzados.
Eficiencia: grado de implicación de recursos humanos, materiales y funcionales	Relación entre los objetivos logrados y los recursos implicados (ratio formador/participante, hora/formador/participante, etc.
Comprensividad: grado de optimización alcanzado	Relación entre el nivel de entrada y el nivel de salida de un programa
Relevancia: grado de importancia del programa para cubrir las necesidades individuales y sociales	Relación entre objetivos propuestos y necesidades sociales e individuales (objetivos de formación-necesidades, expectativas, intereses, cambio laboral, polivalencia laboral, etc.
Coherencia: grado de adecuación entre sí de distintos componentes-elementos de un programa	Nivel de relación entre los distintos componentes de un programas (necesidades, objetivos, contenidos, estrategias, recursos, sistema de evaluación)

(Tejada, 1997: 255)

Evaluamos a partir de una serie de objetivos, metas, situación de partida de las personas o las comunidades, que desde la educación no formal y la acción socio comunitaria queremos mejorar, consiguiendo que adquieran determinadas competencias, habilidades, contenidos, valores...siempre en términos observables y medibles.

Esta evaluación en la educación no formal responderá a preguntas como por ejemplo: ¿Se ha llevado a cabo un diseño previo adecuado de los programas, actividades, talleres...y todos sus elementos; cómo ha sido el proceso de aprendizaje; ha servido para algo; responde a las necesidades detectadas o percibidas por la población de destino; qué transferencia van a realizar los participantes a medio-largo plazo; qué efectos no previstos han surgido, qué debemos mejorar y en este caso no menos importante, qué impacto social se ha conseguido?

En el caso de la educación no formal, uno de sus aspectos definitorios en cuanto a la evaluación, se encuentra en estar concretada en virtud de los programas a desarrollar, su deseabilidad, necesidad y viabilidad.

Este tipo de evaluación intenta responder a razones tanto económicas como políticas sobre la implantación y desarrollo de estos programas y al uso y gestión adecuado de los recursos ofertados por los distintos donantes públicos o privado.

De esta forma, podemos encontrar numerosos autores que hacen referencia a ella, definiéndola como la evaluación de programas en educación no formal (Sarramona, 1992; Coronel, 2000; Castillo y Cabrerizo, 2004; Arco, y Fernández, 2007 entre otros). Este tipo de evaluación responderá a razones relacionadas con:

- _La acreditación de las acciones formativas y los contenidos desarrollados o competencias adquiridas.
- _La rendición de cuentas tanto a stakeholders, como donantes privados o públicos, usuarios, familias, comunidad en la que se desarrolla el programa.
- _Las demandas de información por parte de los distintos interesados.
- _La selección de los mejores programas en relación costes-beneficios.

- _La asistencia técnica al equipo de gestión en su desarrollo y mejora.
- _El conocimiento de los efectos secundarios y no previstos del programa.

Términos como la rendición de cuentas y la transparencia dentro de organizaciones relacionadas con el Tercer Sector de Acción Social, como son las ONGS, y ONL, las cuales forman parte de él, se unen a la evaluación no formal intentando desarrollar un rigor y una ética que fundamente sus acciones a partir de la reflexión y el auto diagnóstico (Vall, 2008).

Todos los procesos educativo-formativos y de actuación sobre el entorno contextual, giran de acuerdo con esta concepción y siguen unos formatos muy similares con algunas puntualizaciones según el autor en cuestión, como podemos ver a modo de ejemplo, en las clasificaciones realizadas respecto sobre los tipos de evaluación que pueden llevarse a cabo o el proceso en sí de la evaluación de programas.

Tabla 22: *Tipos de evaluación de programas en función del criterio clasificatorio*

TIPOS DE EVALUACIÓN DE PROGRAMAS
<p>a) Según su Extensión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Global: abarca la totalidad del programa en todos sus aspectos. • Parcial: valora determinados elementos o partes del programa. <p>b) Según la perspectiva temporal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ex – ante: se desarrolla en la fase previa de diseño del programa con el fin de hacerlo más operativo. • Ex – post: se lleva a cabo tras la realización del programa para determinar el tipo de evaluación más adecuada en base a la finalidad, recursos, agentes y características del mismo. <p>c) Según su función:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De proceso, seguimiento o formativa: para analizar la secuencia utilizada antes, durante y a la finalización del programa y compararlos con lo previsto. • De impacto, resultados o sumativa: la que se realiza sobre los resultados del programa. Es complementaria a la anterior. • Proactiva: con el fin de asistir a la toma de decisiones. • Retroactiva: se encarga de la contabilidad del programa. <p>d) Según quién evalúa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interna: desarrollada desde la propia institución o personal responsable. • Externa: realizada por agentes o instituciones ajenas a la organización.

(Elaboración propia a partir de Arco y Fernández, 2007)

Coincidimos con Sarramona (1992), en la necesidad de llevar a cabo una recogida de información previa (evaluación del contexto) exhaustiva que nos permita concretar la planificación de los distintos programas o actividades a desarrollar con la población. La combinación de distintos paradigmas respecto al estudio del contexto, y en concreto los paradigmas ecológico (que considera las relaciones entre las distintas variables ambientales y el grupo o contexto) y el paradigma analítico (el cual analiza las variables que necesita para la acción) nos parece muy pertinentes en las organizaciones de educación formal, aunque puedan parecer a primera vista contradictorios.

En estas organizaciones de primer nivel (micro organizaciones, o pequeñas y muy pequeñas organizaciones), el desarrollo de acciones educativas y formativas pasa por el análisis contextual de todas las variables que puedan afectar a su actividad en base a los objetivos/metas fijadas. De ahí que se deban tener en cuenta todas las variables posibles, aunque priorizando aquella información que va a afectar a su funcionamiento real.

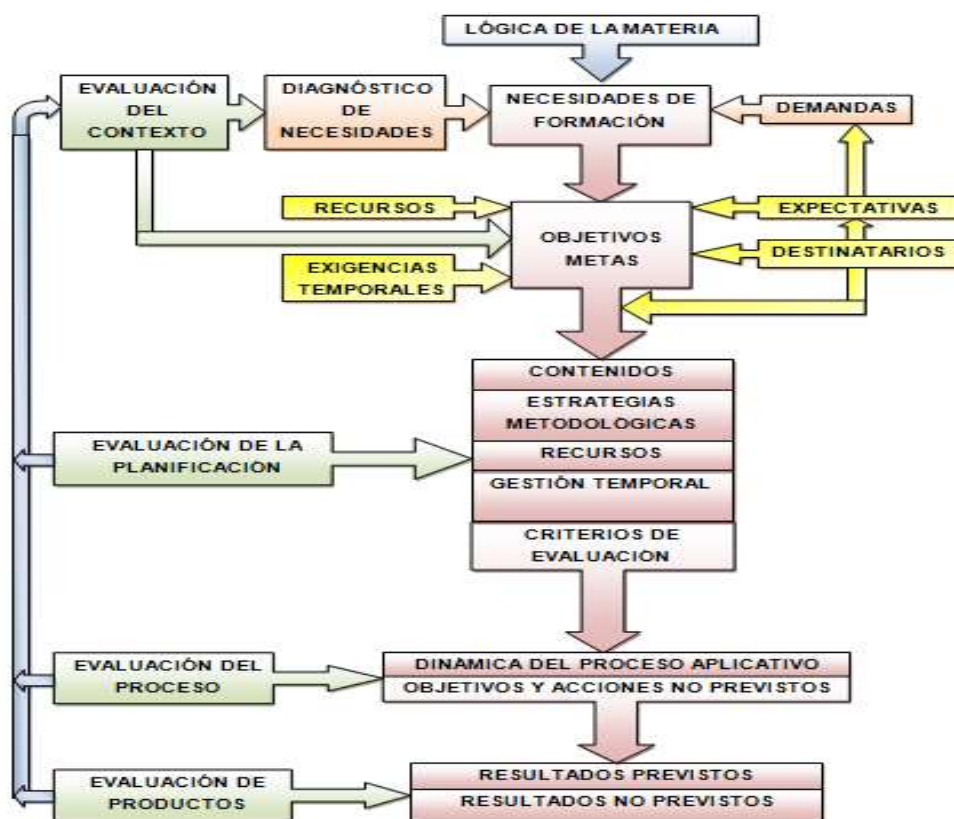


Figura 8: La evaluación de programas de educación no formal (Sarramona, 1992: 93)

Teniendo en cuenta todos estos aspectos desarrollados hasta el momento, a nivel operativo, los instrumentos de evaluación utilizados responderán a un multivariado espectro derivado del tipo de programa, actividad a desarrollar, los recursos asignados y el objeto concreto (Bjornabold, 1997; Coronel, 2000; Castillo y Cabrerizo, 2004; Tejada, 2004-2011; Torres y Pareja, 2007).

Su función retro alimentadora de conocimiento y mejora, a partir de aspectos como la validez de las observaciones registradas, tanto de contenido interno, como externa y confiabilidad en este caso de los resultados, son aspectos fundamentales que derivan en una mayor credibilidad, transparencia y rendición de cuentas en la Educación No formal (Macías, 2004; Vall, 2008).

Sin embargo, el hecho de encontrarnos con una realidad fundamentada en valores éticos, democráticos y religiosos (la educación no formal y las ONGS, ONL locales) que intenta responder de la manera más inmediata posible con el fin de sustituir, suplir o complementar al sistema educativo formal en aspectos socioeducativos relevantes en el desarrollo personal, repercute indirectamente en la realización de evaluaciones con carácter general, asistemáticas, con instrumentos poco fiables y un mínimo impacto a la hora de conseguir una transferencia adecuada y una falta de estabilidad en los datos obtenidos.

Por otro lado, las meta evaluaciones son una asignatura pendiente (Gairín, 2000); salvo en aquellas organizaciones con una infraestructura mínima que empiezan a aplicar instrumentos de calidad o ya los tienen implantados. El planteamiento de preguntas sobre los métodos elegidos para la recogida y tratamiento de la información, su presentación, y la difusión son también elementos deficitarios a mejorar de cara al rendimiento de cuentas y posibles donantes.

Generalmente, los indicadores más utilizados en este tipo de pequeñas o muy pequeñas organizaciones, como ya mencionábamos anteriormente son la consecución de los objetivos/metapas planteados, la opinión de los protagonistas (formadores y usuarios) y las reuniones de los distintos profesionales implicados, quedando el juicio de expertos para ocasiones puntuales.

De esta manera podemos llegar a la conclusión de que queda comprometida en parte, la ética de las evaluaciones realizadas a niveles de racionalidad, comunicación e información completa e igual para todos, y ausencia de riesgos; de tal forma que en el mejor de los casos podríamos llegar a una no consecución de los objetivos o cambio de la realidad, o en peor de ellos a la desaparición de la misma organización por falta de previsión. Otro motivo más para evaluar la metodología de trabajo y calidad en estas organizaciones, a pesar de sus encomiables esfuerzos y resultados positivos en muchas de sus intervenciones.

Una vez hechas estas puntualizaciones, y como mencionábamos anteriormente podemos hablar de los siguientes instrumentos de evaluación en los programas, talleres, actividades, en educación no formal:

Tabla 23: Posibles instrumentos de Evaluación de actividades y programas en Educación No Formal

POSIBLES INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES EN EDUCACIÓN NO FORMAL	
Instrumentos de corte cuantitativo: <ul style="list-style-type: none"> • Tests. • Pruebas objetivas: orales, de ensayo, de libro abierto, etc. • Escalas de control. • Escalas de valoración. • Cuestionarios. • Inventarios. • Pruebas de rendimiento. • Informes. • Auditorías. • Proyectos. • Portafolios • Carpetas de aprendizaje. 	Instrumentos de corte cualitativo: <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas. • Observación. • Grabaciones. • Diarios. • Notas de campo. • Registros anecdóticos. • Grupos de discusión. • Análisis de documentos. • Rúbricas.

(Fuente: elaboración propia)



MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y TSAS

3.1 Introducción

3.2 Origen y Evolución de los Sistemas de Gestión de la Calidad

3.3 Conceptos generales sobre los Sistemas de Gestión de la Calidad

3.4 Instrumentos de Gestión de la Calidad y TSAS

3.5 Interrelaciones entre el Modelo EFQM de Gestión de la Calidad y la Norma ONG con Calidad

3.6 Evaluación de los Sistemas de Gestión de la Calidad

3.7 Evaluación de la Calidad en la Educación.

En este último capítulo de fundamentación teórica del trabajo de investigación llevado a cabo y cuyos resultados presentamos posteriormente, hemos querido realizar una pequeña revisión de la evolución de los distintos sistemas de gestión, así como otras herramientas e instrumentos utilizados al efecto y relacionados con la calidad.

Creados inicialmente para las organizaciones con carácter lucrativo, posteriormente han ido extendiéndose a los sistemas de servicio públicos (Estados) y ha derivado finalmente a sistemas generales y diseños específicamente creados para las organizaciones no lucrativas pertenecientes al Tercer Sector (ONGS y ONL en nuestro caso).

Comenzaremos con unas breves pinceladas históricas acerca del concepto de calidad hasta llegar a las distintas definiciones organizacionales con referencias a nivel internacional y nacional sobre los sistemas de gestión de calidad; desde ahí, definiremos algunos conceptos generales y presentaremos algunos de los instrumentos de gestión más utilizados, centrándonos en aquellos que pueden ser adaptados a cualquier tipo de organización (EFQM) y otros modelos, normas e instrumentos diseñados específicamente para el Tercer Sector (ONG Calidad; Investor in People; PQUASSO; códigos éticos, etc.).

Una vez obtenida esta panorámica, nos centraremos en las interrelaciones que se establecen entre el Modelo EFQM y la Norma ONG Calidad que se encuentran en distintos grados de desarrollo e implantación. Por último, destacaremos algunas de las principales problemáticas surgidas en la práctica a la hora de insertar modelos de calidad en el ámbito de la acción social, junto con algunas aportaciones sobre la evaluación y certificación por parte de distintas entidades reconocidas.

3.1. INTRODUCCIÓN

Pero, ¿A qué podemos llamar calidad? Como veremos más adelante es un término con muchas acepciones en función de sobre qué aspecto focalicemos la atención, pudiendo encontrar algunas extremadamente exigentes como la de Leonardo Da Vinci (1542-1519): “He ofendido a Dios y a la humanidad porque mi trabajo no tuvo la calidad que debía haber tenido” (Extraído el 6 / 02 / 2014 de: <http://www.proverbia.net/buscarfrases.asp?Texto=calidad&Submit=Buscar>

Una definición más actual ofrecida por la Asociación Española para la Calidad nos habla de ésta como: “grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. UNE-EN-ISO 9000:2005” (Extraído el 6/02/2014 de <http://www.aec.es/web/quest/centro-conocimiento/calidad>)

El Club de Calidad, que busca la excelencia en gestión en empresas plantea la calidad como la disciplina que:

Estudia la mejora constante de los procesos de una organización, persona, empresa o persona jurídica. Desde el punto de vista de un producto o servicio, se puede definir como la totalidad de las características de ese producto o servicio que otorga o contiene la facilidad de satisfacer las necesidades implícitas o explícitas que se hayan acordado con el cliente (Extraído el 6/02/2014 de <http://www.clubcalidad.es/calidad.html>).

Nosotros nos atrevemos a hacer nuestra propia definición orientada a las organizaciones del Tercer Sector de acción social con responsabilidades en materia educativa y formativa:

La calidad como intento de objetivación de una valoración subjetiva, se basa en la demostración o constatación empírica del cumplimiento de los requisitos de un servicio o producto orientado al desarrollo personal y comunitario, que son acordes con las necesidades de los clientes, al mismo tiempo que se ajustan a los recursos disponibles y que proporcionan un producto final o proceso deseado, en constante innovación (Conde, 2014).

El desarrollo del concepto de calidad en el Sector No Lucrativo, ha sufrido un lento proceso de asentamiento y consolidación desde las concepciones empresariales basadas en el cumplimiento de las especificaciones técnicas del producto a inicios del siglo XX (calidad entendida como *inspección del producto*), hasta la mentalidad actual basada en la excelencia y la satisfacción de las necesidades e intereses de todos los grupos involucrados (enfoque basado en la Calidad Total, en el cual se atiende a todo *el conjunto de la organización*).

En España, el sector socio-comunitario es el que detenta una mayor antigüedad y experiencia en las ONGS de acción social, pero no así en los aspectos relacionados con la calidad; seguido de aquellas de carácter internacional dedicadas a la cooperación y desarrollo (ONGD).

Giraldo Casado (2008) en su tesis doctoral sobre la implantación de *instrumentos* de gestión de la calidad en ONGD a nivel internacional (aplicable también en determinados aspectos a ONGS de ámbito nacional), hace mención a algunos hitos fundamentales que han llevado a ir generando una mentalidad receptiva ante la calidad por parte de las organizaciones sociales:

_La “Declaración de compromiso por la calidad en el Tercer Sector de la Acción Social” (Diciembre de 2006).

_La creación del Instituto para la Calidad en las ONG (ICONG), con el apoyo del Consejo Estatal de ONG de acción social y del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Abril de 2008).

_ Los intentos de consolidar la norma “ONG con Calidad” en el sector de la Acción Social.

Según García Alonso (2007), este enfoque basado en la Total Quality Management (TQM) o Gestión de la Calidad Total responde de una manera efectiva a la naturaleza del contexto en que se encuentran inmersas las ONGS y ONL (globalización de los mercados, importancia de las relaciones basadas en la cooperación interna y externa, satisfacción y previsión de las necesidades de los clientes...), requiriendo un cambio cultural profundo (que no pérdida de la identidad cultural de la propia organización sino refuerzo), no así a nivel organizativo.

Aspectos como el trabajo en equipo, o el compromiso con los usuarios y la relación con sus familias se funden en un sistema de gestión en el que se prestan servicios que deben poseer unos determinados estándares establecidos previamente con el fin de comprobar si se ha alcanzado la calidad deseada del producto o servicio, o no.

Siguiendo con el trabajo de este autor, el Modelo EFQM ha sido comparado con otras normas generales (Investor in People e ISO 14001:2004) y modelos específicos (PQUASSO y Quality First), demostrando ser complementarios. Sin embargo, si tenemos en cuenta el criterio de amplitud, los modelos PQUASSO y Quality First son incompatibles con el modelo EFQM. Esto es debido a que: “No profundizan mucho en la aplicación del sistema de gestión de la calidad, pero las áreas de la calidad que tratan son muy parecidas o casi iguales, por lo que [...] Una organización debería utilizar primero éstos y después EFQM” (García Alonso, 2007: 229).

Los distintos modelos e instrumentos de gestión de la calidad que podemos encontrar actualmente y que han sido desarrollados específicamente para las ONGS y ONL, ayudan a mejorar y medir los resultados de éstas con respecto a sus usuarios potenciales y reales. Además, permiten visualizar las distintas capacidades de la organización de cara a la sociedad y los distintos stakeholders, así como optimizar la captación de recursos, su asignación, ahorros en la gestión a medio plazo, etc. (CONGDE;2007).

Por el contrario, la medición de los resultados, la formación y motivación tanto de la directiva como de los distintos profesionales y/o voluntarios, la fuerte resistencia a la estandarización, o las grandes dificultades encontradas a la hora de realizar los cambios en la organización son algunos de los problemas encontrados y mencionados por distintos informes como el elaborado en 2006 “Retos del Tercer Sector de Acción Social” por la Plataforma de ONG de Acción Social, con el fin de realizar un diagnóstico previo a la elaboración de un plan estratégico. (Extraído el 10/ 03/2012 de <http://www.plataformaong.org/fichaBiblioteca.php?id=40&p=3&tb=Retos+del+Tercer+Sector+de+Acci%C3%B3n+Social&cb=0>)

Estas son algunas de las ideas que iremos tratando a continuación, pero antes realicemos una presentación de todos los elementos y características distintivas de los sistemas de gestión de la calidad, empezando por sus orígenes.

3.2 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Antes de llegar a hablar de los sistemas de gestión de calidad, creemos que es preciso llevar a cabo una breve revisión del término “calidad” a partir de las percepciones en siglos anteriores conforme a lo que era considerado “de calidad” o excelente, y la década de los años 20 cuando empezaron a hacerse visibles y desarrollarse este tipo de instrumentos.

De acuerdo con autores como Montaudon (2010: 51-52) podemos encontrar a lo largo de toda la antigüedad (Grecia, China, Egipto, Babilonia, Israel, pueblos escandinavos...) y pasando por las distintas épocas, distintas formas de concebir la calidad, todas ellas ligadas a la noción de “valor”; en donde por medio de los maestros artesanos, los gremios artesanales, comerciantes o el mismo pueblo se estipulaban una serie de estándares no escritos en unos casos; leyes formales en otros, referidas a la producción, la mejora continua o el conocimiento adecuado para realizar las tareas garantizando la confianza y la calidad de los productos.

Tras la Edad Media y hasta 1920; en donde podemos empezar a hablar formalmente de Control de la Calidad (anteriormente solo podríamos hablar de inspección), la evolución en los procesos de manufactura en las industrias textil y armamentística, y las aportaciones de Adam Smith, Babbage, Taylor o Ford, acerca de la optimización de los procesos de trabajo, la especialización de las tareas y el paso de los talleres artesanales a las fábricas contribuyeron a establecer nuevos aspectos referidos a ésta (Torres, Ruíz, Solís y Martínez, 2012).

De una manera sintética, Torres, Ruíz, Solís y Martínez, (2012: 102) nos ofrecen la siguiente línea temporal sobre la evolución de los distintos enfoques sobre la calidad:

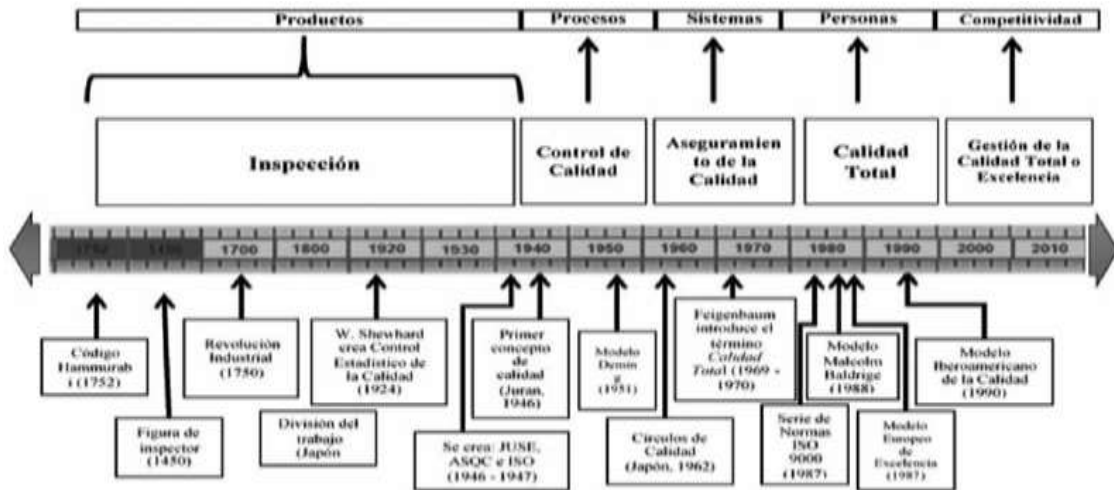


Figura 9: Línea de Tiempo de Evolución de la Calidad.
Torres, Ruiz, Solís y Martínez (2012: 102)

El nexo de unión de toda esta evolución, se ha basado en un progresivo análisis y control de todos los elementos internos y externos a la propia organización con el fin de llegar a obtener un producto o servicio “perfecto” que satisfaga las necesidades de los clientes o usuarios, eliminando todos aquellos aspectos o situaciones que produjesen errores y una merma en la oferta, al mismo tiempo que garantizase la supervivencia de la organización o empresa suministradora.

Sin embargo, las definiciones acerca de qué es calidad son tan numerosas como áreas, ámbitos, objetos, dimensiones, concepciones, unidades de análisis, etc. queramos aplicarle (calidad objetiva; percibida; de producto; de proceso; absoluta; relativa; calidad como excelencia; calidad como satisfacción del cliente; etc.).

A modo de ejemplo, presentamos las principales definiciones sobre calidad, recogidas por Climent Serrano, (2003) y que hemos ordenado cronológicamente en la tabla siguiente:

Tabla 24: *Concepto de calidad según diferentes autores.*

CONCEPTO DE CALIDAD SEGÚN DIFERENTES AUTORES.	
Armand V. Feigenbaum (1961,1986,1991)	La calidad tiene que ser planeada en un enfoque orientado hacia la excelencia, en lugar del enfoque tradicional orientado hacia los fallos.
Genichi Taguchi (1979,1986)	Los productos deben ser atractivos al cliente ofreciendo mejores productos que la competencia. La calidad se debe definir en forma monetaria por medio de la función de pérdida, donde a mayor variación de una especificación con respecto al valor nominal, mayor es la pérdida monetaria transferida al consumidor.
Shigeo Shingo (1981)	Propone la creación de sistemas <i>poka-yoke</i> (a prueba de errores) que consiste en la creación de elementos que detecten los defectos de la producción. Propone el concepto de inspección en la fuente para detectar a tiempo los errores.
Philip B. Crosby (1982; 2002)	Cumplimiento de normas y requerimientos. Su lema es "hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos".
Kaoru Ishikawa (1986,1994)	La calidad empieza y termina por la capacitación. La calidad revela lo mejor de cada empleado. El control de la calidad que no muestra resultados no es control.
Thomas Peters (1988)	Su objetivo era aportar a la teoría administrativa evidencias sobre las características comunes de las empresas exitosas, de tal forma que otras pudieran serlo si adoptaban los mismos principios. Las empresas de éxito tienen una gran capacidad para realizar acciones correctivas como resultado de análisis previos y de contar con la flexibilidad otorgada a sus integrantes para actuar por su propia iniciativa.
Eduard Deming (1989)	Ofrecer a bajo coste productos y servicios que satisfagan a los clientes. Implica un compromiso con la innovación y mejora continua.
Shigeru Mizuno (1989)	La calidad es establecer y delegar las políticas de calidad, requiere un sistema administrativo matricial interfuncional, necesita estar planeada mediante una definición clara de las responsabilidades de la media y alta administración y la formación de un comité de control de calidad total.
Joseph M. Juran (1990)	La "adecuación de uso" de un producto.
John S. Oakland (1993)	Definir una política de calidad sólida, junto con la estructura y las facilidades para ponerla en práctica. Toda organización necesita un marco de referencia definido que incluya una filosofía, guía, valores y creencias fundamentales y un propósito combinado con la declaración de la misión.

(Modificada de Climent Serrano, 2003)

Siguiendo a Camisón, González y Cruz (2007) podemos ver en la siguiente figura elaborada por estos autores, como se han ido produciendo las distintas etapas en la evolución sobre las concepciones referidas a la gestión de la calidad a lo largo del siglo XX hasta la actualidad con los sistemas de gestión de la calidad total, a partir de los tres enfoques fundamentales:

- **Enfoque técnico:** orientado a la eficiencia en el producto y el proceso.
- **Enfoque humano:** orientado a la satisfacción del cliente.
- **Enfoque estratégico:** fusión de los anteriores atendiendo al mismo tiempo a los distintos grupos de interés, trabajadores, la mejora continua, el entorno social...

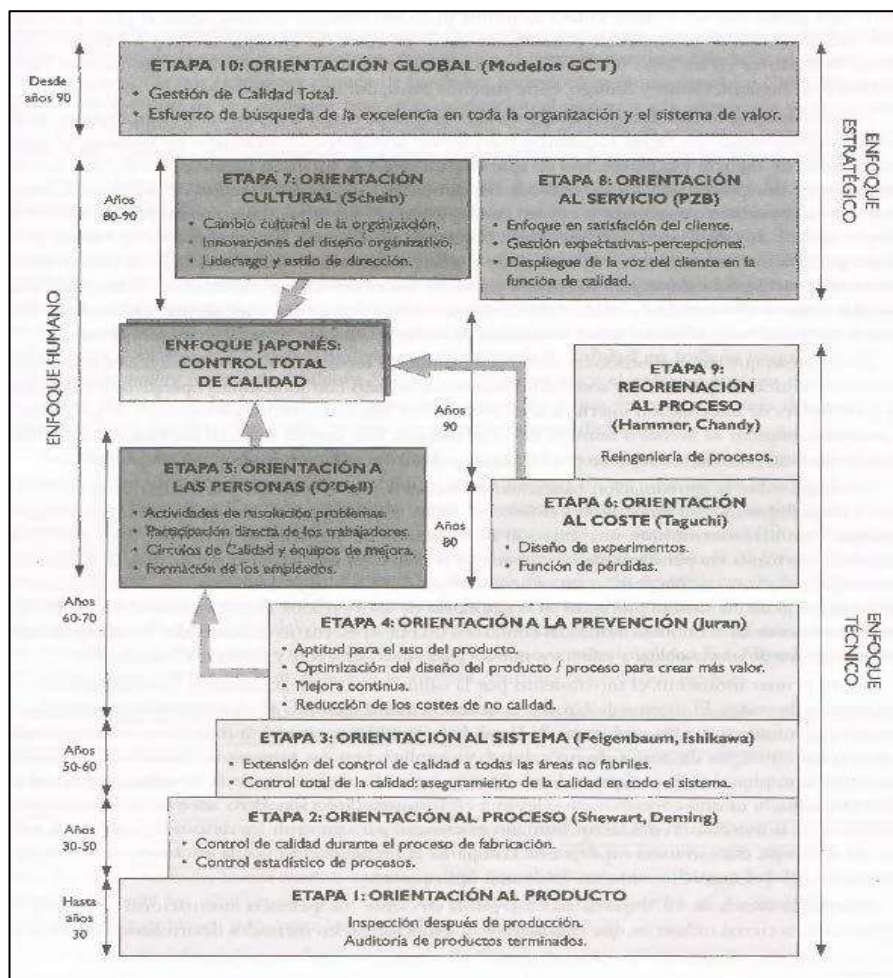


Figura 10: Evolución de la Gestión de la Calidad. Camisón, González y Cruz (2007: 79)

Actualmente es el **enfoque basado en la gestión de la calidad total** (TQM), con la búsqueda de la excelencia y el sistema de valor en toda la organización, el que aglutina las aportaciones de numerosas tesis e investigaciones diversas (Ureña y Benavides, 1998; Martín Quirós y Medina, 2001; Merino y Bayo, 2003; Cruz y Camisón, 2004; Quintana y Benavides, 2005; Santos y Álvarez, 2007; Juaneda, Marcuello y González, 2009) así como el desarrollo de nuevos instrumentos relacionados con la calidad; la I + D + i organizacional; la generación de conocimiento y distintos aspectos educativos y formativos.

La gestión del conocimiento, su influencia sobre la organización y los resultados de ésta han sido también objeto de estudio (Boronat, Villar y Puig, 2008). Igualmente los efectos que ejerce un liderazgo adecuado sobre los sistemas de gestión de calidad y el desempeño de los integrantes de la organización se presenta como otro de los factores que determinan la calidad y la mejora continua de una organización (Martín Quirós y Medina, 2001).

Fantova (2003) nos habla de la importancia de los procesos de gestión en los servicios sociales con respecto a la intervención social, la política y la gestión. Parafraseando a este autor, los procesos de gestión (los cuales forman parte de los sistemas de gestión de la calidad) se van desarrollando o desgajando a partir de unos procesos operativos cada vez más complejos, y lo van haciendo en la medida en que resulta más eficiente que no hacerlo, permitiendo alcanzar los resultados deseados con un número menor de recursos.

En el caso de la investigación que nos ocupa, este es uno de los elementos sobre los que centramos nuestra atención: la utilización eficiente de los recursos dentro de las ONGS y ONL que desarrollan actividades educativas y formativas en el entorno socio comunitario, con el fin de paliar determinadas carencias, y favorecer el desarrollo de individuos o grupos en riesgo de exclusión social, y a los cuales los sistemas formales no son capaces de llegar.

3.3 CONCEPTOS GENERALES SOBRE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Como hemos comentado con anterioridad, el término calidad responde a distintas interpretaciones y definiciones en función de múltiples elementos (fundamentalmente, el contexto o mercado y los clientes a los que se dirige la organización de acuerdo con el producto o servicio que oferta). Autores como Kaoru Ishikawa, traducido en una de sus versiones españolas por Medina y Ballester (1994) al hablarnos de la calidad y los sistemas de gestión desarrollados en las empresas definían este control como:

El desarrollo, diseño, producción, comercialización y prestación del servicio de productos y servicios con una eficacia y una utilidad óptimas y que los clientes comprarán con satisfacción. Para alcanzar estos fines, todas las partes de una empresa [...] tienen que trabajar juntos.

(Ishikawa, Medina y Ballester, 1994: 2)

Cela Trulock (1999) años más tarde, nos remitiría a una concepción de la calidad más centrada en reconsiderar el valor humano y ético de las organizaciones derivando así en planteamientos referidos a la creación de culturas de calidad en estas, entre otros aspectos. La satisfacción por la tarea bien realizada no solo genera satisfacción en los clientes, sino valor económico y un aprovechamiento adecuado de los recursos.

Pero antes de centrarnos en la adaptación de estos sistemas al Tercer Sector y sus peculiaridades, expondremos la visión más empresarial. En la prestación de servicios sociales y de desarrollo en contextos marginales o comunitarios con unas necesidades específicas, podríamos aplicar estas definiciones de una manera clara (obviando el aspecto lucrativo), aunque con las distintas consideraciones pertinentes en base al grado de implantación y eficacia.

Una definición más actual y acorde con la afirmación anterior, nos la ofrece Albacete Sáez (2006: 219) para el que un sistema de gestión de la calidad consiste en: “el conjunto de acciones planificadas y controladas que la organización dirige con la finalidad de alcanzar los objetivos de calidad, mejorar los productos y servicios y satisfacer las necesidades de los clientes”.

No debemos olvidar que en el ámbito empresarial, la idea final subyacente es la generación de beneficios y la creación de mercado; en este caso, utilizándolos como instrumentos de mejora con el fin de reducir errores y costes sobre el producto o servicio final ofertado, y aumentar así la competitividad (Llorens y Fuentes, 2006; 2008).

Siguiendo a diversos autores, los sistemas actuales basados en la Gestión de la Calidad Total (entre ellos el Modelo EFQM), consideran la mejora de la organización como una prioridad de supervivencia, en la que la organización a través de un liderazgo efectivo del equipo directivo en colaboración con los empleados y stakeholders, satisfacen al cliente alcanzando la excelencia. Para ello, se desarrollan sistemas que mejoran todos los procesos, estableciendo una interacción con el entorno tanto interno como externo a la empresa (Llorens y Fuentes, 2006: 47-48):

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) en su Norma 9000:2005 que modifica a la anterior 9000:2000 define los sistemas de gestión de la calidad como: *“aquella parte del sistema de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda”*. (UNE-EN ISO 9000:2005, Apartado 2.11).

Estos sistemas requieren una planificación previa y la elaboración de políticas de calidad por parte de las empresas que definan con claridad la misión, principios y valores que lo sustentan, los objetivos que se pretenden alcanzar en el tiempo y todas las actividades y procesos que lleven a su consecución (Sangüesa, Dueñas e Izquierdo, 2006).

Sin embargo, los beneficios resultantes de la implantación de estos sistemas plantean su conveniencia: se incrementa el nivel general de calidad; disminuyen los costes a medio y largo plazo; se produce una mejora de la productividad ahorrando tiempo y esfuerzos; mejoran los canales de comunicación y participación dentro de los recursos humanos y en definitiva, la organización se vuelve más efectiva y eficiente (Cuatrecasas, 2010: 63-64).

Para poder llevar a cabo esta labor, los sistemas de gestión de la calidad deben poseer unas características fundamentales que presentamos en el gráfico siguiente:



Figura 11: Características Determinantes de la Gestión de la Calidad.
(Elaboración propia a partir de Cuatrecasas, 2010: 31-34)

En nuestro caso, nos centraremos en la búsqueda de la calidad y la excelencia en los servicios educativos y/o formativos ofrecidos por las distintas ONGS y ONL entre sus diversas actividades, desde el enfoque TQM que tiene en cuenta las necesidades del entorno (en nuestro caso, interno de las propias organizaciones en su funcionamiento y logística) y los clientes, identificando los factores críticos que determinarán su supervivencia y competitividad, de acuerdo con Llorens y Fuentes (2006: 50).

La búsqueda de la calidad en los servicios es otro aspecto que ha sido investigado y que sigue teniendo en nuestros días un peso si cabe mayor. En este caso, la medición de la calidad y el uso de instrumentos adecuados requiere unos mayores esfuerzos, ya que como mencionaban entre otros autores Rosander y García (1992) no pueden medirse de la misma forma que un objeto, ya que la dimensión temporal; con un principio y final de estos, así como la confiabilidad en las personas que lo ofertan y otros aspectos como su intangibilidad, heterogeneidad o carácter perecedero, conllevan una dificultad para su medición (Batenson, J.; 1977; Rushton y Carson, 1985).

La norma UNE-EN-ISO 9000:2005 mantiene su definición con respecto a su versión anterior y la concepción de servicio como: “el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente, y generalmente es intangible”. Desde esta perspectiva, puede implicar una actividad sobre un producto tangible; sobre un producto intangible; la entrega de un producto intangible o la creación de un ambiente para el cliente (Une-en-Iso 9000:2005, Apartado 3.4.2. Nota 2).

Siguiendo las ideas de Sangüesa, Mateo e Ilzarbe (2006: 173), en los servicios hay que prestar una atención especial a la prevención de errores con el fin de dar la mejor solución posible en el menor tiempo. Para ello, todos los procesos del servicio ofertado deberán estar definidos totalmente en sus distintas fases con los procedimientos a seguir en cada tarea, y realizar un control para evaluar los resultados.

El cuidado de la relación directa entre proveedor y cliente será otro elemento de calidad por lo que instrumentos como las encuestas; el método secuencial de incidentes; el Modelo SERVQUAL o la gestión de quejas entre otros muchas herramientas nos ayudarán a conocer la situación entre la realidad percibida por los clientes y la realidad ofertada por la organización.

En la figura siguiente, presentamos las distintas dimensiones de la calidad en las que se basan los consumidores a la hora de evaluar un servicio (independientemente de cuál sea) desarrolladas por Parasuraman, Seithaml y Berry en 1985. Aunque posteriormente han sido reducidas a cinco factores o criterios, hemos decidido quedarnos con esta versión al acercarse más a las características de las ONGS y ONL, y su forma de actuación frente a los usuarios o clientes.



Figura 12: Determinantes de la calidad del servicio.
(Elaboración propia a partir de Parasuraman, Seithaml y Berry, 1985)

3.4 INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y TSAS

Tras todo lo visto hasta el momento, vamos a presentar los principales sistemas e instrumentos de gestión relacionados con el Tercer Sector de Acción Social. Hemos seleccionado aquellos que por sus características, relevancia en el uso, o reconocimiento internacional demuestran su eficacia y eficiencia en la práctica, independientemente de que se estén implantando en España o no.

El Modelo de Excelencia EFQM y la Norma ONG con Calidad por ser objeto de este estudio serán desarrolladas con mayor detenimiento con respecto a otros instrumentos.

Antes de comenzar, es preciso distinguir entre los distintos tipos de instrumentos de carácter general para la gestión de la calidad. García Alonso (2007) por medio de su trabajo realizado en la Fundación Luis Vives, nos ofrece unas ideas a este respecto con un excelente material desarrollado para todo tipo de organizaciones no lucrativas, pero haciendo hincapié en las de pequeño o muy pequeño tamaño.

Para este autor, y siguiendo una línea argumental jerárquica desde una mayor generalidad a una mayor especificidad, un modelo de gestión de la calidad como los que vamos a ver, es un instrumento de carácter no prescriptivo que permite la libertad de maniobra a la hora de fijar criterios, o parámetros concretos que puede aplicarse a cualquier organización.

Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas y Tejedor (2002) en este sentido, identifican los sistemas de gestión como facilitadores que ayudan a establecer metodologías, responsabilidades, recursos, etc. con el fin de desarrollar actividades para alcanzar los objetivos propuestos.

Siguiendo con este desarrollo, una norma posee un carácter prescriptivo y se orienta hacia determinados tipos de organizaciones o actividades y servicios. Los códigos éticos por su parte, son herramientas utilizadas para garantizar la confianza ante los usuarios, pero no se garantiza su cumplimiento o evaluación por parte de cada organización aunque hayan sido aceptadas por un sector concreto (García Alonso, 2007: 47-51).

Todas estas herramientas poseen un carácter complementario, y junto con los instrumentos específicos de prevención, medición y evaluación aportan la información necesaria para la mejora y un correcto funcionamiento de los distintos procesos organizacionales (Badía y Bellido, 1999; AEC, 2002).

Desde que fuese fundada en 1988 la European Foundation for Quality Management (EFQM) hasta la actualidad, la gestión de la calidad ha ido recorriendo un largo camino. A partir del modelo empresarial, podemos encontrar los primeros pasos formales a este respecto en el Tercer Sector en el año 2000 (Fantova, 2001; Asís, Gross, Lillo, y Rabadán, 2003); cada vez más se tiene la conciencia de que es necesario mejorar la eficacia en las organizaciones con el fin de conseguir la satisfacción de los clientes (Murphy & Ellis, 2002; Mc Mullen, & Schellenberg, 2003).

Obras como las de Martín, (1993) sobre la implantación de modelos de calidad total en organizaciones relacionadas con los servicios sociales fuera de nuestro país; Fantova (2001), sobre la gestión de organizaciones no lucrativas o más recientemente Antares Consulting (2011), acerca de la evolución de los modelos europeos en el Tercer Sector social son una buena muestra del camino recorrido.

Para Ferrando y Granero (2005) la Calidad Total se puede definir como: *“el compendio de las mejores prácticas aplicadas a la gestión de organizaciones y suelen denominarse Principios de la Calidad Total – Excelencia”*.

Los principales modelos que vamos a describir a continuación parten de estos Conceptos Fundamentales de la Excelencia con ligeras modificaciones en función de las peculiaridades de cada uno:

- Orientación hacia los resultados.
- Orientación al cliente.
- Liderazgo y coherencia.
- Gestión por procesos y hechos.
- Desarrollo e implicación de las personas.
- Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora.
- Desarrollo de alianzas.
- Responsabilidad social de la organización.

(Ferrando y Granero, 2005: 19)

3.4.1 Modelos de Excelencia:

3.4.1.1 Modelo Europeo de Excelencia EFQM:

La European Foundation for Quality Management (EFQM) fue creada en 1988 por 14 compañías líderes europeas de distintos sectores, con el fin de potenciar su posición competitiva en los mercados mundiales a través del desarrollo de actividades de mejora de la calidad (Cuatrecasas, 2010: 49). Desde este contexto, en 1991 esta organización junto con la European Organization for Quality, desarrollarían el Modelo EFQM de Excelencia con ayuda de un conjunto de expertos, con el fin de extender la excelencia en los resultados en el rendimiento general de las organizaciones de todo tipo y tamaño, centrándose en el desarrollo y eficacia de los distintos procesos llevados a cabo en la elaboración de los productos o servicios (Ferrando y Granero, 2005; García Alonso, 2007).

Las aplicaciones prácticas del mismo abarcan la estrategia de la organización, el análisis de las actividades, y sus relaciones causa-efecto; sirviendo como herramienta de diagnóstico y para la elaboración de memorias informativas.

El liderazgo por parte de la alta dirección y su implicación, ha sido definido por distintos autores como el principal motor para su desarrollo dentro de las distintas organizaciones lucrativas o no (Abas, Bendell, Boulter, Dahlgaard y Singhal; 2005), en donde puede implantarse una cultura de la calidad total o de la excelencia (EFQM, 1999b; Walter y col., 2003: 5; Pau, Valls y Simón, 2007; Pau y Grabulosa, 2010).

La propia página web de la Fundación Europea para la calidad (www.efqm.org, 2013), define la excelencia como: “*Excellent Organizations achieve and sustain outstanding levels of performance that meet or exceed the expectations of all their stakeholders.*” (EFQM, 2013 párr. 1)

Este modelo, se basa en los resultados obtenidos (Abas, Bendell, Boulter, Dahlgaard y Singhal; 2005). en una serie de criterios distribuidos entre los que se denominan Agentes Facilitadores (personas, liderazgo, política y estrategia, alianzas y recursos y procesos) y Resultados (en las personas, clientes, sociedad y resultados clave) cada uno de ellos con una puntuación específica hasta un máximo de 1000 puntos como podemos ver en la figura siguiente, y que podemos encontrar en la amplia bibliografía sobre calidad ya mencionada a lo largo de este capítulo.

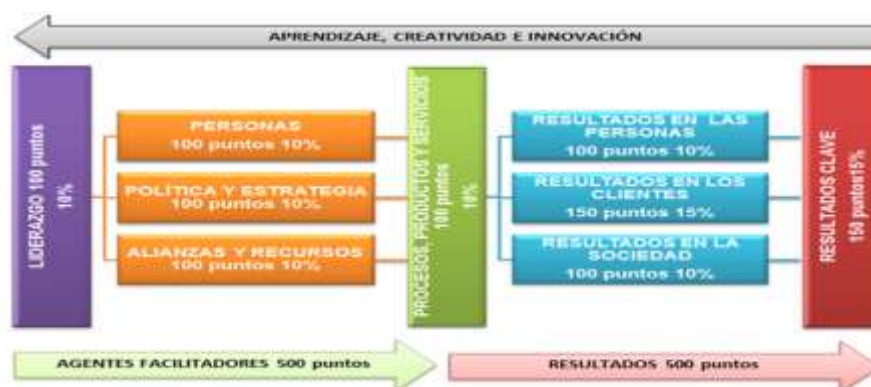


Figura 13: Modelo EFQM de Calidad Total.
(Elaboración en base a ICONG, 2013: 15).

Para poder obtener un baremo, se lleva a cabo una autoevaluación interna del desempeño de la organización en base al ciclo de Shewart-Deming, también llamado Ciclo PDCA (planificación, desarrollo, comprobación y actualización) y la utilización del Esquema REDER (Resultados, enfoque, despliegue, evaluación y revisión). De esta forma, el ciclo de mejora (ciclo Deming) se realiza de manera continua y sistemática, pudiendo resolver los distintos problemas surgidos, asegurando que el proceso alcance los resultados esperados (Beltrán y col. 2002; Ferrando y Granero, 2005; García Alonso, 2007; Cuatrecasas, 2010). Esta evaluación interna puede completarse con una evaluación externa con el fin de obtener distintos reconocimientos y premios a la calidad y la excelencia.

Las principales ventajas del Modelo EFQM pasan por la alta flexibilidad que manifiesta en su implantación, permitiendo su compatibilidad con otras normas, modelos, o herramientas de la calidad y la gran importancia que le da a la promoción y participación de las personas dentro de la organización. Igualmente, la posibilidad de compararse con otras organizaciones y de evaluar el desempeño de éstas, han hecho que este modelo se haya extendido en mayor medida, y se haya ido adaptando progresivamente a las organizaciones del Tercer Sector (EFQM, 1999a; Moreno Alego, 2007).

La necesidad de responder de una manera eficaz y eficiente a las necesidades socio comunitarias y de los distintos grupos de interés (en este caso, grupos en riesgo de exclusión o con características identificativas muy concretas por las distintas problemáticas a las que se enfrentan), aprovechando y rentabilizando al máximo los recursos, donaciones, subvenciones y la búsqueda de aliados, ha dado lugar a distintas adaptaciones de este modelo (EFQM) a los servicios sociales, administraciones públicas y otros tipos de organizaciones, y a una búsqueda de la calidad (EQMF, 1999c; Franco, Guillo, Rodríguez y Santiago, 2006; Cordero, Cordero, García y Marañón, 2004; Pau, Villa, Creixams, Albinyana y Fernández, 2007).

Sin embargo, a pesar de los distintos esfuerzos que se están realizando y comparando las Declaraciones de compromiso por la calidad en el Tercer Sector de acción social, desde 2006 hasta la fecha, apenas han aumentado en 13 organizaciones nuevas que se hayan adherido a este compromiso: “*En el Congreso sobre Calidad, Tercer Sector y Política Social celebrado en Madrid en 2006 se presentó la Declaración de compromiso por la Calidad en el Tercer Sector que, a día de hoy, han suscrito 70 organizaciones.*” (Plataforma de ONG de Acción Social, 2006: 3).

A día de hoy, un total de 83 organizaciones, 3 en 2013, se han adherido a este compromiso por la Calidad que tiene como objetivo aunar esfuerzos para que, desde los valores y principios que les son propios, las ONG informen sobre su actuación y trabajen con mayor calidad en sus respectivos ámbitos. (Plataforma de ONG de Acción Social, 2013; párr. 1).

Si bien es cierto, que en este caso, podemos encontrar distintas coordinadoras, federaciones y confederaciones que engloban a organizaciones no lucrativas y no gubernamentales, es difícil precisar cuántas quedan fuera al no estar implantando o desarrollando sistemas de gestión de la calidad, debido a la diversidad de registros que existen en la actualidad (Conde, 2014).

El Modelo EFQM ha pasado a largo de estos años por constantes revisiones, pudiendo encontrar distintas versiones desde su creación hasta la última más reciente llevada a cabo en 2013 en la que sus elementos fundamentales permanecen con algunas modificaciones y adaptaciones a la realidad actual. Así lo podemos ver en el trabajo realizado por García del Valle (2013) en el grupo de trabajo de actualización del Modelo EFQM y que fue presentado en el Foro de la EFQM y que de forma resumida presenta las novedades en el periódico digital global de la visión empresarial Visión.com.

De acuerdo con el equipo de trabajo europeo para la actualización y revisión del Modelo EFQM, en el que ha colaborado este especialista junto a representantes destacados de otros países del conjunto de partners europeos, los cambios fundamentales con respecto a la versión anterior de 2010 hacen referencia a:

- La fundamentación de los conceptos relacionados con la excelencia en la Convención de Derechos Humanos (1953) y la Carta Social Europea (1996).
- Revisión y mejora de algunos conceptos: respecto a posibles clientes existentes y potenciales; mayor énfasis en producir impactos positivos globales; favorecer la creatividad y la atracción, desarrollo y retención del talento de las personas, entre otros.
- Definición más completa de algunos criterios y subcriterios.
- Cambios en la estructura del Esquema Lógico REDER y la escala de valoración. (Visión.com, 2014. Extraído el 18/03/2014 de: <http://www.visionceg.com/index.php/modelo-efqm-2013>)

Igualmente, a tenor de las experiencias de los participantes y tendencias actuales, han propuesto actualizar el modelo en base a:

- La sostenibilidad.
- Gestión de los Riesgos.
- Liderazgo en la estrategia.
- La Sociedad como un influyente stakeholders.
- Resultados enlazando el pasado con el futuro.
- Flexibilidad.
- Cambios en el diseño organizacional.
- Learning Organization.
- Gestión de las personas hacia la creatividad y la innovación.
- Impacto de las Redes Sociales.
- Importancia del foco en el “core business”.
- “Outsourcing” y Globalización.

(Visión.com, 2014. <http://www.visionceg.com/index.php/modelo-efqm-2013>)

Como podemos apreciar, el Modelo EFQM está tendiendo a una mayor valoración de la persona y de los distintos aspectos relacionados con la responsabilidad social tanto a nivel de empresa como en organizaciones relacionadas con el Tercer Sector, las distintas Administraciones públicas, educativas, de servicios sociales, etc.

El reconocimiento del capital humano, la creatividad y la gestión del conocimiento en los procesos organizacionales y de creación de valor, ya sea en términos de producto o de servicios ofrecidos, se postulan como una clara tendencia de asentamiento futuro en el desarrollo de la calidad y la excelencia.

En siguientes apartados de este capítulo comentaremos las relaciones que el Modelo EFQM ha establecido respecto a la educación formal y no formal, en los intentos de establecer una educación y formación de calidad de acuerdo con las necesidades actuales de nuestra sociedad.

3.4.1.2 Modelo de Gestión de Calidad según Deming:

Desde la página web del Instituto Deming, se define a este hombre, gran estadista y creador del premio anual de calidad en Japón que lleva su nombre desde 1951 como:

Un visionario, cuya incansable búsqueda de la "verdad" y la creencia inquebrantable en la "mejora continua", dirigido a un conjunto de teorías transformacionales y enseñanzas que han cambiado la manera en que pensamos acerca de la calidad, la gestión y el liderazgo. A lo largo de su carrera, él seguía siendo un caballero dedicado a la familia, apoyo de colegas y amigos, y siempre fiel a su palabra y creencias. (Traducido de <https://www.deming.org/theman/overview>, 2014, párr. 3)

El modelo de gestión de Edward Deming es concebido desde una perspectiva dinámica de la gestión de la calidad, en donde se destaca la mejora continua de la organización desde la cooperación y satisfacción de todas las partes interesadas. Este autor sostenía que al mejorar la calidad, los costes disminuían con lo que la empresa u organización mejoraba su productividad (Deming, 1989).

Para conseguir esto, se centra en un conocimiento profundo del sistema y sus interrelaciones entre las distintas funciones de la organización por medio del uso del ciclo continuo de mejora de Shewart o PDCA. Utiliza para ello, el estudio de la variación estadística; la teoría del conocimiento como fundamento de las acciones llevadas a cabo, y la psicología como elemento motivador del grupo; tarea fundamental del líder y del equipo directivo.



Figura 14: Ciclo de mejora continua o PDCA.
(Elaboración propia).

De esta manera las organizaciones pueden sobrevivir en el mercado y satisfacer las necesidades de sus clientes, siempre que no caigan en lo que él consideraba “las cinco enfermedades de la gerencia”: la falta de constancia de propósito a largo plazo; el énfasis en los beneficios a corto plazo; la calificación anual del rendimiento; la alta movilidad de la gerencia y la utilización de medidas numéricas ineficaces (Yacuzzi, 2003: 5).

Como ya hemos dicho, el papel de la dirección es fundamental en este modelo, por lo que fundamenta su modelo en 14 puntos dirigidos a éstos y que resumimos a continuación:

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.
2. Adoptar la nueva filosofía.
3. Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio.
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio.
6. Implantar la formación.
7. Adoptar e implantar el liderazgo.
8. Desechar el miedo.
9. Derribar las barreras entre las áreas de staff.
10. Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas para la mano de obra.
11. Eliminar los cupos numéricos para la mano de obra y objetivos numéricos para los directivos.
12. Eliminar las barreras que privan a la gente de su derecho a estar orgullosa de su trabajo.
13. Estimular la educación y la auto mejora del mundo.
14. Actuar para lograr la transformación.

(Deming, 1989 citado por Llorens y Fuentes, 2006: 54-55).

Como se puede apreciar en estos puntos, y aunque inicialmente fueran desarrollados para las empresas lucrativas, aspectos como “desechar el miedo”, “eliminar los objetivos o cupos numéricos”, “estimular la educación y la automejora del mundo” o “implantar la formación” son elementos coincidentes con la forma de trabajar de las ONGS y ONL, aunque este modelo no haya sido tenido en cuenta en España por las mismas. En la actualidad, el Instituto Deming lleva a cabo estudios y análisis de la implantación de las distintas teorías de su fundador sobre control de la calidad, desarrollo y liderazgo en todo tipo de organizaciones incluidas no lucrativas, ONGS y educativas (Instituto Deming, 2014).

3.4.1.3 Modelo de Malcolm Baldrige:

A mediados de 1980, numerosas autoridades estadounidenses se percataron de que las empresas tenían que centrarse en desarrollar iniciativas para mejorar la calidad de sus productos y servicios, con el fin de competir en los mercados globales y evitar así una pérdida en la competitividad frente a otras potencias. A lo largo de los años, esta perspectiva se ha ido extendiendo también a organizaciones sanitarias, educativas (1999), además de a organizaciones gubernamentales y organizaciones no lucrativas (2005). (BPEP, 2014. <http://www.nist.gov/baldrige/about/history.cfm>).

Malcolm Baldrige, secretario de comercio, impulsaría entonces una serie de medidas para favorecer la prosperidad y la rentabilidad; entre ellas el desarrollo de un modelo de gestión basado principalmente en la interacción del entorno con la organización, las relaciones externas y la adaptación de ésta al contexto. Los criterios para el desarrollo de la Excelencia de acuerdo con este modelo responden a los siguientes aspectos:

- Perfil de la organización.
- Liderazgo.
- Planificación estratégica.
- Orientación al cliente.
- Medida, análisis y desarrollo del conocimiento.
- Enfoque humano.
- Enfoque sobre las operaciones.
- Resultados.

Otra medida especialmente útil fue el establecimiento del Premio Malcolm Baldrige en 1987, a través del cual se busca la identificación de modelos de buenas prácticas en los distintos ámbitos a los que se dirige el premio, así como el establecimiento de criterios para una evaluación orientada a la mejora.

Este modelo ha sufrido como todos los demás constantes revisiones. Nosotros en este caso, nos hemos centrado en destacar las diferencias referidas al Sector No Lucrativo o Non-profit (organizaciones caritativas, religiosas, asociaciones no gubernamentales, sociedades, etc.) y el sector educativo, a partir de los materiales suministrados por la Fundación Baldrige para estos sectores en 2013-2014.

En este sentido, el sistema Baldrige se centra en la mejora del rendimiento de la organización por medio del aprendizaje, la evaluación de la madurez y el despliegue estratégico de ésta. Para ello, puede implementar herramientas como Six Sigma; el ciclo PDCA; de toma de decisiones o estándares como ISO 9000, todo ello con el fin de responder a las necesidades de sus clientes, aliados y grupos de interés pudiendo incluir servicios comunitarios y rápidas respuestas ante emergencias, entre otros muchos. (BNQP, Sample from the 2013-2014 Criteria for Performance Excellence 2014: 5).



Figura 15: 2013–2014 Criteria for Performance Excellence. (Baldrige Performance Excellence Program, 2013, http://www.nist.gov/baldrige/publications/business_nonprofit_criteria.cfm).

El papel del voluntariado dentro de las organizaciones no lucrativas es tenido muy en cuenta como una fuerza de trabajo necesaria para desarrollar los distintos programas y servicios educativos y formativos en base a las distintas expectativas, preferencias o necesidades, y de acuerdo con distintos códigos éticos y de conducta a seguir. Entre los distintos servicios sobre los que podría centrarse la organización, el modelo hace referencia entre otros aspectos a: planes de estudio personalizados, seguridad en las actividades, grupos reducidos de aprendizaje, aprendizaje personalizado, multilingüe, programas contra el abandono escolar, aprendizaje a distancia, Actividades extracurriculares, etc. (Traducido de BNQP, Education Criteria, 2013-14: 5).

En la figura siguiente, podemos ver cómo se interrelaciona los distintos valores fundamentales y conceptos referidos a la educación y formación, los cuales están inmersos en un proceso sistemático que genera unos resultados respecto al rendimiento de los alumnos y grupos de aprendizaje.

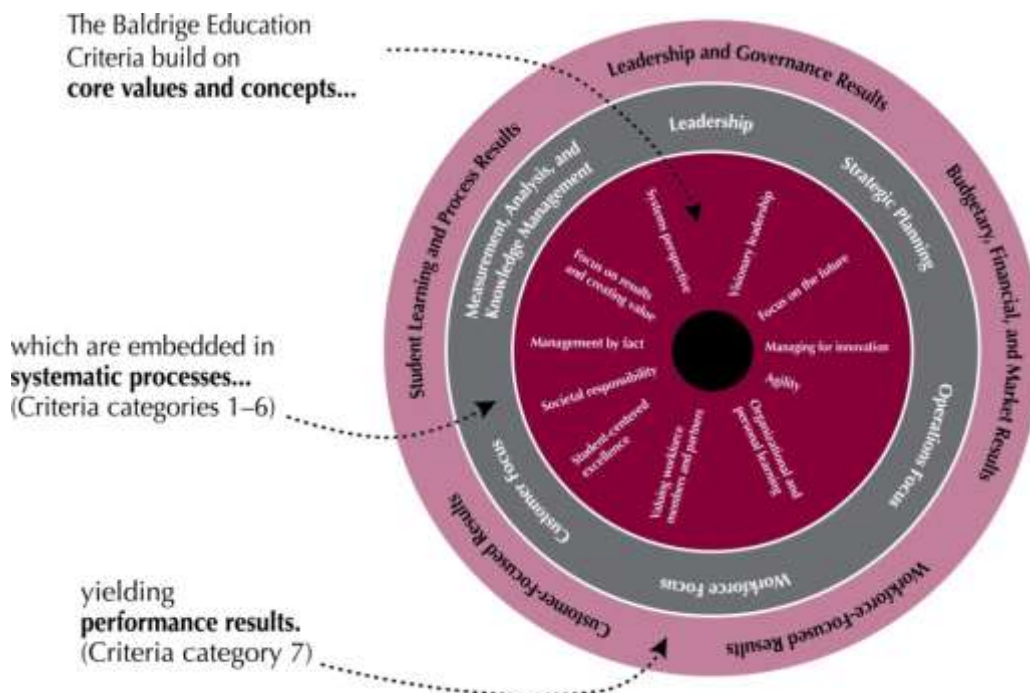


Figura 16: 2013–2014 Education Criteria for Performance Excellence. (Baldrige Performance Excellence Program, 2013, http://www.nist.gov/baldrige/publications/education_criteria.cfm).

3.4.1.4 Modelo Iberoamericano de Excelencia en la gestión:

En el desarrollo de este modelo, hemos pensado seguir la información disponible de manera gratuita en la página web de la Fundación Iberoamericana para la gestión de la calidad (www.fundibeq.org), con el fin de tener la información más actualizada posible, así como a otros autores que han analizado este modelo (Membrado, 2002; González López, 2004; De Nieves y Ros, 2006; Camisón y col., 2007; De Goytia, 2007).

El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión fue desarrollado en 1999, siguiendo el Modelo EFQM europeo en su estructura fundamental, tras la institución en 1998 de la Fundación Iberoamericana para la gestión de la calidad. Al igual que Europa, América u otros países como Japón, el objetivo prioritario que se persigue es mejorar el tejido económico y social de los países iberoamericanos a través de la creación de entornos de calidad.

Aunque fue orientada inicialmente para las organizaciones públicas y privadas empresariales, en 2009 fue publicada una versión adaptada para las Administraciones Públicas. Actualmente cuenta con 9 patronos, 69 asociados (compañías, asociaciones, universidades e instituciones de reconocido prestigio); 9 alianzas con organizaciones mundiales; 25 organizaciones nacionales asociadas (ONAS) y organizaciones regionales asociadas (ORAS) y más de 1000 expertos colaboradores y evaluadores.

Para conseguirlo, a través de su misión promueven y gestionan actuaciones para mejorar la gestión de las organizaciones, coordinando el Programa de Calidad y Excelencia de la Gestión y que incluye el Premio Iberoamericano de la Calidad. Igualmente, se encargan de difundir buenas prácticas de gestión entre las organizaciones miembro; facilitan el acceso a métodos avanzados de gestión y ponen en valor y comunicación los logros conseguidos por empresas y organizaciones (FUNDIBEQ, 2014).

Su metodología de trabajo se basa en el ciclo de Mejora Efectiva, compuesto por tres etapas, utilizando distintas herramientas de gestión para el análisis, mejora y resolución de los problemas surgidos en las organizaciones. Entre las numerosas herramientas para la evaluación que mostraremos más adelante utiliza la Hoja RADAR y la autoevaluación por cuestionario como elementos de autoevaluación o para preparar las candidaturas a los premios:

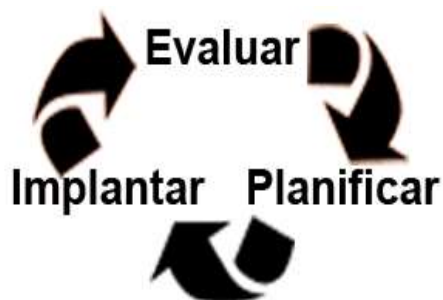


Figura 17: Ciclo de Mejora Efectiva (FUNDIBEQ, 2014, http://www.fundibeq.org/opencms/opencms/PWF/methodology/index/index.html?__setlocale=es)

La estructura del modelo mantiene 9 criterios con ligeras modificaciones en su definición, interpretación o puntuación para la consecución de los distintos premios.



Figura 18: Modelo Iberoamericano a la Excelencia en la Gestión (FUNDIBEQ, 2013: 1).

Aunque inicialmente y como hemos mencionado está pensado para ser desarrollado en organizaciones privadas y públicas con un carácter empresarial o de atención pública por parte de las distintas Administraciones de los países integrantes, podemos encontrar cada vez con más frecuencia un mayor número de organizaciones con carácter educativo y social entre los premiados.

Entre ellos, podemos destacar el Ministerio de Educación Pública de Colombia, la biblioteca universitaria de Granada (España), el Grupo educativo Marín de Argentina o el Patronato de Bienestar del Ayuntamiento de Alcobendas (España) de Servicios Sociales (FUNDIBEQ, 2014). A continuación podemos ver los beneficios que aporta este modelo a las organizaciones en la tabla siguiente elaborada a partir del Manual de la Fundación en su versión de 2013:

Tabla 25: *Beneficios del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión.*

BENEFICIOS DEL MOD. IBEROAMERICANO DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN
❖ Lograr resultados equilibrados: a través de unas relaciones equilibradas, relevantes y generadoras de valor a largo plazo para todos los grupos de interés.
❖ Añadir valor a los clientes: a través de la comprensión de sus necesidades, reduciendo al mínimo los costes e incrementando la cuota de mercado para conseguir su fidelidad.
❖ Liderar con visión, inspiración e integridad: a través de un comportamiento modélico de compromiso y efectividad personal, que genere entornos de excelencia.
❖ Gestionar por procesos: de manera sistemática, comprensiva y planificada, de manera que se genere una orientación coherente hacia los resultados deseados y se optimicen los recursos.
❖ Alcanzar el éxito mediante las personas: por medio de una adecuada gestión del capital humano e intelectual, así como incentivos que motiven actitudes positivas en la empresa u organización.
❖ Favorecer la creatividad y la innovación: con el desarrollo de una cultura de gestión del conocimiento, aprendizaje y mejora continuos.
❖ Desarrollar alianzas: con sus partners para lograr ventajas competitivas y beneficios mutuos.
❖ Asumir la responsabilidad de un futuro sostenible: por medio de un enfoque ético orientado hacia la comunidad que genere seguridad y confianza.

(Elaboración propia a partir de FUNDIBEQ, 2013: 3-5).

3.4.2 Normas Generales:

Las normas presentadas a continuación son de aplicación en entidades y organizaciones del Tercer Sector, en distinto grado. En el caso de las ONGS y ONL que nos ocupan (micro organizaciones), los costes derivados de su implantación a corto plazo, o la falta de flexibilidad y correspondencia con su identidad, hacen que en la mayoría de los casos no se estén aplicando en nuestro país o sufran un retraso.

3.4.2.1 UNE-EN-ISO:

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) es una organización no gubernamental con sede actualmente en 162 países. Fue fundada en Londres en 1946 con la idea de generar una coordinación a nivel internacional que unificase todos los estándares industriales bajo las premisas de seguridad, confiabilidad y calidad, y que posteriormente ha ido ampliando su campo de acción no solo a las especificaciones en los productos, sino también en los servicios y buenas prácticas empresariales (ISO, 2014).

A lo largo de los años se ha convertido para las empresas y organizaciones de todo tipo en una herramienta estratégica a nivel competitivo y de marketing frente a la sociedad. Ayuda a reducir costes minimizando los errores e incrementando la productividad. Para ello, esta organización intenta responder a las necesidades del mercado, de acuerdo con la opinión global de una serie de expertos en industria, asociaciones de consumidores, organizaciones no gubernamentales (ONGS y ONL) y gobiernos, creando un consenso entre todos.

En España, la organización AENOR es la encargada de su desarrollo y certificación desde 1986; la familia de Normas 9000 (UNE-EN-ISO) son compatibles con los sistemas de gestión basados en la calidad total.

Estas normas tienen un carácter voluntario, y son utilizadas por la mayoría de las organizaciones con el fin de demostrar su capacidad en la creación y oferta de productos y servicios para los clientes, obteniendo distintas certificaciones y favoreciendo así su imagen y la captación de nuevos clientes con un adecuado marketing.

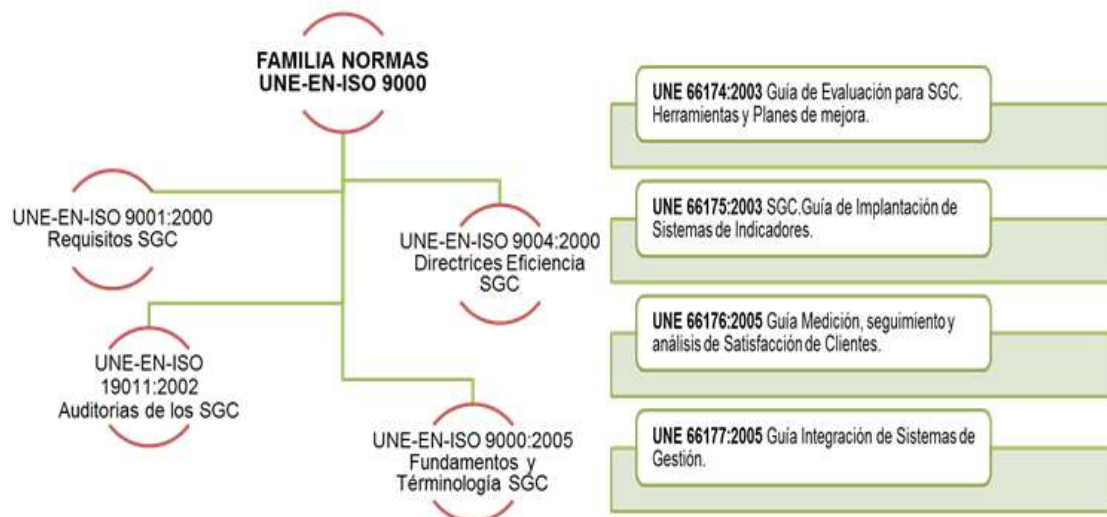


Figura 19: Normas UNE-EN-ISO relacionadas con SGC aplicables a entidades no lucrativas.
(Elaboración propia)

La última revisión realizada en 2008, sustituye la norma UNE-EN-ISO 9001:2000 por la norma europea ISO 9001:2008 de acuerdo con los cambios producidos en los sistemas de gestión de calidad a lo largo del tiempo. Enfoca a las distintas organizaciones hacia sus clientes externos y enfatiza la simbiosis entre un liderazgo efectivo, la eficacia en la toma de decisiones y la participación de las personas, organizando de manera eficaz y eficiente los distintos procesos para realizar sus actividades. (Cuatrecasas, 2010; UNED, 2009: 27-30) Sin embargo, no introduce ningún cambio significativo respecto a versiones anteriores salvo aclaraciones a determinados requisitos de la Norma como puedan ser la adquisición de las competencias necesarias a la hora de llevar a cabo los distintos procesos y actividades, o la evaluación de la efectividad de las acciones preventivas o correctivas.

La documentación exhaustiva del sistema, con documentos válidos para cualquier sistema de gestión de la calidad (Manuales, planes de calidad, guías, procedimientos o registros) y las auditorías (Internas, de cliente y externas) son parte de las herramientas utilizadas en el proceso de mejora continua (García Alonso, 2007). De una manera resumida lo podemos ver en la figura siguiente:

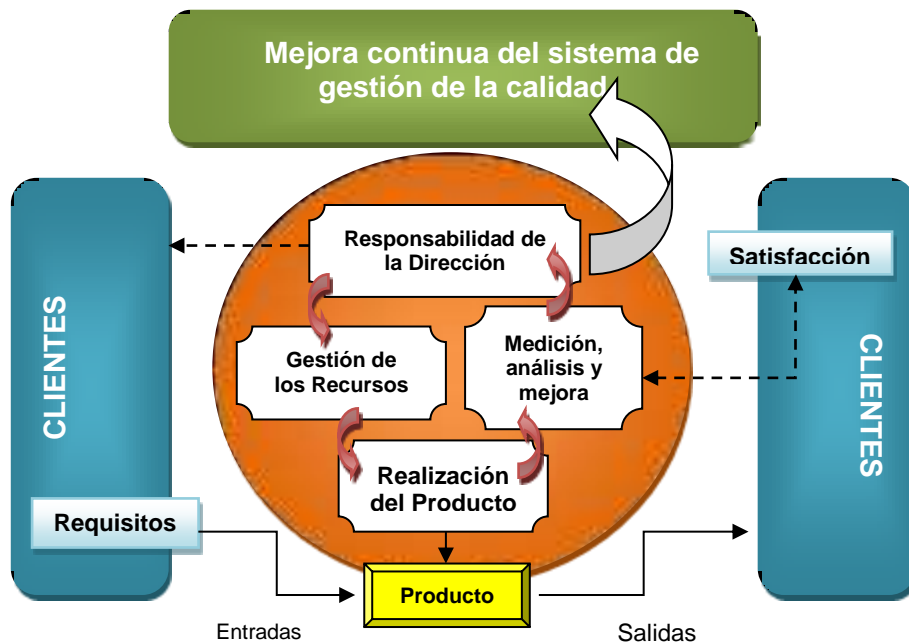


Figura 20: Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos (ISO 9001:2008)

Aunque la mayoría de los modelos e instrumentos mencionados hasta el momento y los que veremos a continuación, no son de carácter obligatorio en nuestro país, las Normas ISO en lo que atañe a los servicios sociales y de atención a determinados colectivos como puedan ser tercera edad, grupos de personas con discapacidad o cursos de formación, están siendo implantados a requerimiento de determinadas comunidades autónomas para la prestación de estos servicios, como puedan ser la Generalitat de Catalunya, la Comunidad de Madrid o la Comunidad Autónoma Andaluza.

3.4.2.2 Scottish Quality Management System (SQMS):

Nuevamente partimos del material con licencia Creative Commons y contenidos en abierto para su difusión sin ánimo de lucro; en este caso, desarrollado por Scottish Enterprise, y que presenta la tercera edición del Sistema Escocés de Normas para el Desarrollo de la Calidad (SQMS, 2005), para hacer una breve panorámica de este modelo creado en 1993 y que enfatiza la aplicación de la calidad en entidades y organizaciones dedicadas a la educación, la formación profesional y la formación continua.

Es por este motivo que la hemos querido incluir en el breve desarrollo de aquellos modelos, sistemas, normas y herramientas de gestión de la calidad que más se adecuan a las ONGS y ONL. Otra de sus características definitorias es la posibilidad que tiene de utilizar indicadores de otras normas como ISO 9001, Investor in People y complementar el modelo EFQM de Excelencia.

Actualmente, este sistema se ha extendido a otros países, siendo utilizado por todo tipo de organizaciones en Reino Unido que ofrecen empleo relacionado con la educación y la formación basada en programas. Está avalado por agencias nacionales como Scottish Enterprise, Highlands and Islands Enterprise, Scottish Qualifications Authority y Scottish Executive Enterprise and Lifelong Learning Department.

Este sistema está diseñado para ser usado como guía para conocer los elementos, requerimientos y perspectivas de la calidad; herramienta para la calidad en educación y los programas de entrenamiento y desarrollo personal y de la organización; y servir para obtener evidencias de las organizaciones sobre la responsabilidad, comercialización y promoción de los servicios educativos y formativos con los clientes (SQMS, 2005: 3).

Incluye una serie de 10 criterios que permiten a las organizaciones juzgar su capacidad para proveer y desarrollar educación y formación, a la par que posee un conjunto de principios que permiten auditorías externas, auto auditorías o auditorías mixtas para su reconocimiento y certificación. Todo ello siguiendo los principios ya expuestos con anterioridad relacionados con la Calidad Total.

1. Strategic Management.
2. Quality Management.
3. Marketing and Customer care.
4. Human Resources and Development.
5. Equal Opportunities.
6. Health and Safety.
7. Communication and Administration.
8. Guidance Services.
9. Programme Design and Delivery.
10. Assessment for Certification.

(SQMS, 2005: 11)

Su estructura la podemos ver en la figura siguiente:

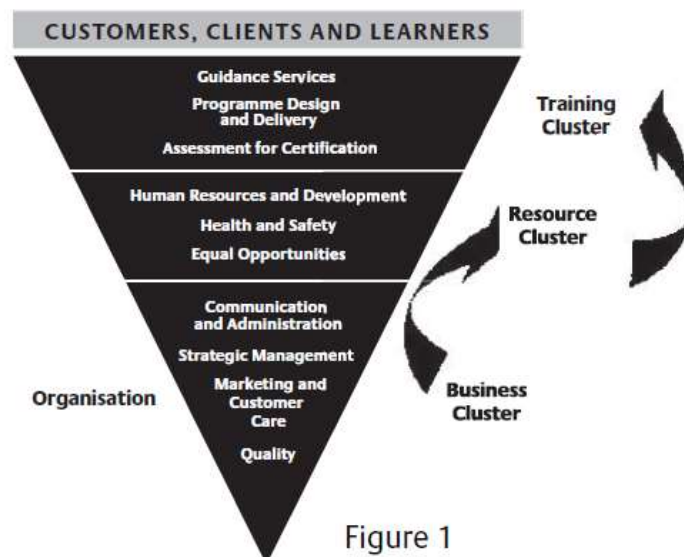


Figure 1

Figura 21: Estructura del Modelo SQMS.
(SQMS, 2005: 5)

3.4.2.3 Investor in People:

Investor in People es otra norma creada en el Reino Unido en 1990 por el Grupo de trabajo del servicio nacional de desarrollo de competencias (National Training Task Force) junto con la Confederación Británica de Industria (CBI); el Instituto de Desarrollo y Personal (IPD); la Confederación Sindical (TUC) y el apoyo del Departamento de Educación y Empleabilidad con el fin de incentivar la inversión en formación de los empleados por las empresas y mejorar su competitividad (Alburquerque, M., 2002). Actualmente es desarrollada por la organización Investor in People Uk (<http://www.investorsinpeople.co.uk/>) con representación internacional en más de 80 países a través de distintas sedes o proyectos pilotos como Australia, China, Dubai, Alemania, Polonia, Francia, etc. (Bourner y Greener, 2005). En España la consultora Matchmind es la encargada de realizar su implantación, y otorgar las distintas certificaciones y premios.

Siguiendo a García Mestanza y Andrés Reina, (2008: 6):

Es un estándar internacional de buenas prácticas para la formación y el desarrollo profesional de las personas, compatible con otros sistemas de gestión existentes como el Modelo EFQM, Malcolm Baldrige, Modelos de innovación, ISO, etc. La misión de este estándar es ayudar a las organizaciones a mejorar su desempeño y lograr sus objetivos a través de la gestión y desarrollo de sus miembros.

Desde 1991 ha sufrido numerosas revisiones; inicialmente basada en 4 principios: “(1) public commitment to people development; (2) planning people development; (3) action that resulted in people development and (4) evaluation of actions intended to result in people development”; posteriormente pasó en el año 2000 a centrarse en los resultados de las acciones hasta focalizarse en la actualidad a 3 principios basados en el Ciclo PDCA (Bourner y Greener, 2005: 12).

Las últimas revisiones llevadas a cabo de 2010 y 2012 (Gloster, Sumption, Higgins y Cox, 2010; Winterbotham, Shury, Gore, Huckle y Skone, 2012) realizan un análisis de toda la literatura y los resultados obtenidos en Reino Unido principalmente, en aquellas organizaciones que lo han implantado.

El marco de referencia del que parte para conseguir esta mejora en los resultados y la consecución de los objetivos de la organización están basados en 3 principios y 10 indicadores (Intxausti, 2003; Bourne, Francos-Santos, Pavlov, Lucianetti, Martínez y Mura, 2008; Cardiff University, 2014):

- Planificación clara de las funciones de cada persona o equipo de trabajo.
- Acciones efectivas para la mejora del desempeño de las personas y la organización.
- Evaluación del impacto de estas acciones.



Figura 22: Marco estructural de la Norma Investor in People. (IIP, 2014: <http://www.investorsinpeople.co.uk/about-iip/framework>)

1. Business Strategy

Definición y comunicación clara de una estrategia de mejora del desempeño de la organización

2. Learning and Development Strategy

Planificación del aprendizaje y desarrollo organizacional en base a los objetivos/metas.

3. People Management Strategy

Diseño de estrategias de promoción de la igualdad de oportunidades en la organización.

4. Leadership and Management Strategy

Definición y comprensión clara de las capacidades de liderazgo de los directivos.

5. Management Effectiveness

Efectividad de la dirección en el desarrollo y liderazgo de las personas.

6. Recognition and Reward

Reconocimiento y valoración de la contribución de las personas a la organización.

7. Involvement and Empowerment

Motivación de las personas hacia la responsabilidad y toma de decisiones.

8. Learning and Development

Aprendizaje y desarrollo persona y grupal eficaz.

9. Performance Measurement

Inversión en las personas como herramienta de mejora del desempeño en la organización.

10. Continuous Improvement

Mejora continua a través de la dirección y el desarrollo de los recursos humanos.

Figura 23: Indicadores de la Norma Investor in People.
(Elaboración propia a partir de IIP, 2014)

Hemos considerado presentar esta norma por la gran cantidad de beneficios que aporta tanto a los empleados, como en el clima de trabajo de la organización, así como en el grado de satisfacción con los clientes y usuarios. A nivel educativo, ha demostrado dar muy buenos resultados tanto a nivel formal de escuelas participantes en el desarrollo de esta norma, como en organizaciones dedicadas en mayor o menor medida a la provisión de acciones formativas o educativas, ya sea en empresas u organizaciones no lucrativas.

Tabla 26: *Beneficios de la aplicación de la Norma Investor in People.*

BENEFICIOS DE LA APLICACIÓN DE LA NORMA INVESTOR IN PEOPLE
<p>A NIVEL GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mayor calidad. • Menores gastos y defectos en la elaboración del producto o servicio. • Ventaja competitiva a través de la mejora de la productividad. • Menor rotación del personal y absentismo. • Aumento de la seguridad en el trabajo. • Cultura de mejora continua. • Entornos de trabajo positivos. • Mejor comunicación. • Mayor satisfacción laboral. • Reconocimiento y desarrollo de las personas en la organización. • Motivación del personal hacia la consecución de los objetivos de la organización. • Mayor satisfacción de los usuarios y stakeholders. • Reconocimiento externo de la organización. <p>A NIVEL EDUCATIVO/FORMATIVO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinadores y directores tienen una mejor visión de la planificación escolar y profesional. • La Norma IIP es una facilitadora del cambio organizativo. • Mejora de la gestión de la escuela, centro, organización educativa. • Mejora en la utilización de los recursos para el desarrollo profesional. • Mayor intercambio de buenas prácticas entre profesores/educadores. • Mayor implicación del profesorado/educadores/formadores en la planificación educativa/formativa. • Mayor implicación del personal en las necesidades de sus alumnos, clientes, usuarios. • Mejora de los canales de comunicación con administraciones educativas, comunidad y stakeholders.

(Elaboración propia a partir de Kendall, Lee, Pye & Wray, 2000; Chamorro y Tato, 2004; Bourne, Francos-Santos, Pavlov, Lucianetti, Martínez, & Mura, 2008; Cardiff University, 2014).

3.4.3 Instrumentos Específicos:

Siguiendo a García Alonso (2007: 129) vamos a presentar una serie de modelos creados en el Reino Unido específicamente para el Tercer Sector y más concretamente para pequeñas o muy pequeñas organizaciones con escasa capacidad de gestión, recursos y que en algunos casos no necesitan un reconocimiento externo sino cumplir con los requisitos demandados por las distintas administraciones y entidades con las que colaboran (Pquasso, Big Picture y Quality First) que se encuentran alineados con el enfoque de la Calidad Total, y en concreto con la posibilidad de ser utilizados junto con el Modelo EFQM. Son una serie de modelos que consideramos podrían ser aplicables a los agentes sociales sobre los que versa esta tesis, con las correspondientes adaptaciones.

Para ello, hemos atendido a la información suministrada en diferentes páginas web como la del Programa de Desarrollo Nacional de Evaluación de Organizaciones Benéficas del Reino Unido; en su sección de Herramientas para el desarrollo de la calidad en el Tercer Sector, en colaboración con la Asociación ACEVO, la Fundación Nueva Economía; Nuevo Capital Filantrópico y Voice4Change England (<http://www.proveandimprove.org>).

En España, desarrollaremos la Norma ONG con Calidad, como herramienta utilizada específicamente para nuestro Tercer Sector, atendiendo a las distintas publicaciones que podemos encontrar tanto en la página web del Instituto para la Calidad de las ONGS (ICONG) como en otros formatos, y finalizaremos con una breve reflexión sobre los códigos éticos que deben regir desde nuestro punto de vista el trabajo realizado en las organizaciones no lucrativas y no gubernamentales y la Norma UNE 165011: 2005 EX Ética.

3.4.3.1 Norma ONG con Calidad:

Desde el año 2002, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales junto con el Consejo Estatal de ONGS de Acción Social crearon un grupo de trabajo con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas a través de la mejora continua, el desarrollo de sistemas de gestión de la calidad, y la calidad de los servicios ofrecidos, de acuerdo a las características fundamentales y valores de este tipo de organizaciones (<http://www.icong.org/icong/historia/>).

Para ello, se desarrolló el Plan Estratégico para el Fomento de la Calidad de las ONGS 2003-2005 y que derivó en la creación del Instituto para la calidad (ICONG), organismo independiente y sin ánimo de lucro, que busca fomentar en este sector la profesionalización, la eficacia, la madurez organizativa y una cultura que prime la transparencia en la gestión de acuerdo con un compromiso ético de valores y resultados centrados sobre las personas y partes interesadas (<http://www.icong.org/icong/presentacion/>).

Casi al mismo tiempo, se creó la Norma ONG con Calidad, acorde con otras normas y modelos como ISO o EFQM (Garau, 2003), y que actualmente se encuentra en fase de revisión de su 4ª versión, mediante la elaboración de un borrador previo a la 5ª edición con el consenso y trabajo de todas las organizaciones del Tercer Sector que deseen colaborar (ICONG, 2013).

Esta norma en el borrador previo a la 5ª edición se centra en las organizaciones no gubernamentales de acción social en sentido amplio:

Se entiende por organizaciones no gubernamentales de intervención social todas las que busquen incidir en la mejora de la calidad de vida de las personas y el acceso a sus derechos, entre ellas las organizaciones de acción social, de cooperación al desarrollo, humanitarias, ambientalistas y de derechos humanos (ICONG, 2013b: 3).

La calidad está basada en esta norma, en un conjunto de valores orientados hacia las personas, la sociedad y centrados en la organización (Cobo, 2007), y que en su versión 4ª responden a los siguientes aspectos (Carneiro, Cordero, y Cordero Sanz, 2011), tal y como reflejamos en la tabla siguiente:

Tabla 27: *Principios de la Norma ONG Calidad.*

PRINCIPIOS DE LA NORMA ONG CALIDAD		
Orientados a las PERSONAS	Orientados a la SOCIEDAD	Orientados a la ORGANIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • La dignidad humana. • La defensa de los derechos. • La solidaridad. • La orientación a cada persona. 	<ul style="list-style-type: none"> • La confianza. • La transparencia. • La rendición de cuentas. • El compromiso democrático. • La apertura y la implicación social. 	<ul style="list-style-type: none"> • La orientación a las partes interesadas. • La participación del voluntariado. • La participación y el trabajo en equipo. • La profesionalidad. • La eficacia y la eficiencia. • La mejora continua. • La gestión de la globalidad de la misión de la organización.

(Elaboración propia a partir de ICONG, 2011: 6-8)

Con el fin de realizar este trabajo, el ICONG ha dispuesto distintos instrumentos que complementan, desarrollan y ayudan a evaluar la Norma, junto con una serie de requisitos mínimos para su implantación en las organizaciones que podemos encontrar de manera gratuita en la página del instituto, como por ejemplo el Manual de implantación realizado por López Adrover y Martínez Barrera (2011).

Estos requisitos mínimos que necesita cumplir cualquier organización para gestionar la calidad de su sistema responden a:

- **Los requerimientos del sistema:** necesidades de los clientes y otras partes interesadas; requisitos legales.
- **Responsabilidad de la dirección:** compromiso y liderazgo; política y objetivos; recursos para la calidad; revisión y supervisión del sistema de calidad; aceptación de compromisos y aprobación de proyectos y servicios; representantes de la dirección.
- **Planificación:** de los objetivos de la calidad; los procesos clave de la organización y de los posibles cambios.
- **Organización y Desarrollo:** con la definición de funciones y responsabilidades; participación del personal remunerado, voluntarios y clientes; derechos y deberes de los clientes; relaciones y alianzas; gestión por procesos; realización de proyectos, servicios y productos; gestión de compras y recursos humanos y económica y administrativa.
- **Medición y documentación:** rendimiento de los procesos, auditorías y documentación del sistema.
- **Mejora continua:** tratamiento de no-conformidades y acciones correctoras y preventivas; sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones; mejora.
- **Comunicación:** interna y externa.
(ICONG, 2011).

El proceso de implantación de esta norma, aunque pueda parecer costoso en cuanto a recursos necesarios para su implantación y tiempo de trabajo dentro de la organización, reporta un desarrollo del aprendizaje organizativo, transparencia en la gestión y compromiso con la organización, dando lugar a una legitimización y una mejora en la orientación de las actividades hacia la satisfacción de los clientes u usuarios.



Figura 24: Implantación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ONG Calidad.

(Elaboración propia a partir de López y Martínez, 2013: 21)

Igualmente, y dentro de la nueva versión que se está elaborando, se ha llevado a cabo una taxonomía de las distintas áreas del Tercer Sector de Acción Social, con el fin de clarificar que tipo de organizaciones pueden optar a la certificación, además de obtener un marco general de referencia sobre las distintas acciones que se desarrollan actualmente en este sector.

Tabla 28: Áreas de actividad del Tercer Sector de Acción Social.

CÓDIGO	AMBITO	CÓDIGO	GRUPOS OBJETIVO	CÓDIGO	ACTIVIDADES	
F	Acción orientada principalmente a las Personas	1	Sociedad en general	A	Información y orientación	
		2	Familia	B	Asesoramiento jurídico y asistencia legal	
D	Acción orientada principalmente a entidades y Organizaciones	3	Comunidad/Veques	C	Intervención social y/o psicosocial	
		4	Infancia/nuevos	D	Intervención sanitaria	
		5	Juventud	E	Apoyo mutuo	
		6	Mayores	F	Atención domiciliar	
		7	Mujeres	G	Educación y formación	
		8	Personas con adicciones	H	Inserción sociolaboral	
		9	Personas con discapacidad sensorial	I	Ocio y Tiempo libre	
		10	Personas con discapacidad física	J	Atención residencial	
		11	Personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo	K	Atención diurna/nocturna	
		12	Personas con problemas de salud mental	L	Desarrollo	
		13	Pacientes y familiares	M	Prestaciones y apoyo individual	
		14	Personas migrantes	N	Gestión de voluntariado	
		15	Minorías	O	Investigación	
		16	Población rústica y excluida	P	Comercio justo	
		17	Personas sin hogar	Q	Asesoramiento	
		18	Personas en situación de pobreza y/o exclusión social	R	Protección de menores	
		19	Personas sin empleo	S	Actividades ambientales	
		20	Gay, lesbianas, transexuales, bisexuales e intersexuales	T	Promoción de derechos	
		21	Voluntarios/as	U	Actividades culturales	
		22	Otras organizaciones/entidades	V	Prestación de servicios a otras entidades	
		23	Otros (especificar)	W	Captación de recursos	
					X	Intervención y representación
					Y	Transferencia de información, intercambio de buenas prácticas y elaboración de materiales
			Z	Otros (especificar)		

(ICONG, 2013)

3.4.3.2 Modelo “The Big Picture”:

Desarrollado por el Scottish Council for Voluntary Organizations, este modelo puede ser aplicado a organizaciones de cualquier tamaño (siendo especialmente útil para pequeñas organizaciones) en cualquier estado de desarrollo; tiene un carácter no prescriptivo, un lenguaje coloquial y está alineado con la filosofía de la Calidad Total y la mejora continua, desarrollando un marco de trabajo centrado en asignar los recursos necesarios a las áreas deficitarias con el fin de producir el mayor impacto en el menor tiempo posible (García Alonso, 2007). *“Essentially, the framework asks questions of an organisation and assesses the need for change and then offers some practical ideas to plan implement and review that change.”* (<http://www.proveandimprove.org/tools/thebigpicture.php>, 2014; par. 7)

Se divide en 4 áreas principales con 6 líneas de acción cada una. Para su desarrollo parte de un conjunto de preguntas que debe responder la organización, y sobre las que se lleva a cabo una valoración a partir de la cual se establecen las líneas prioritarias de actuación.



Figura 25: Áreas y líneas de actuación del modelo Big Picture
(Elaboración propia a partir de <http://www.proveandimprove.org/tools/thebigpicture.php> , 2014)

Una de sus principales ventajas radica en su alta aplicabilidad en organizaciones de voluntariado como herramienta de consulta, permitiendo un diagnóstico útil de las actividades de la organización, así como de su planificación. Además, permite trabajar con él, ya sea en el conjunto de la organización como en personas determinadas, departamentos, procesos, etc. En contraposición, no posee ningún sistema de acreditación, ni es visible para usuarios, donantes o administraciones.

Se trata, a nuestro entender, de un modelo especialmente útil para aquellas pequeñas organizaciones que no han trabajado nunca con sistemas de calidad dentro de sus organizaciones y necesitan replantearse su funcionamiento interno para responder de manera más eficaz y eficiente a las necesidades de la sociedad, y en concreto a la consecución de los objetivos o metas planteadas respecto a sus grupos de interés.

Igualmente, puede servir como punto de partida para una implantación formal posterior de un sistema de calidad con sus correspondientes certificaciones y reconocimientos que les permitan conseguir recursos de distintas administraciones y donantes.

3.4.3.3 Modelo “Quality First”:

Quality First was developed to support groups that wish to be actively involved in developing their communities without necessarily becoming employees and managers of funded organizations. It offers small organizations an opportunity to focus on quality assurance and to build on their confidence about the quality and effectiveness of their activities. (<http://www.proveandimprove.org/tools/qualityfirst.php>, 2014; parr.1)

Este modelo, desarrollado en 1999 por Tony Farley, utiliza para ello un cuaderno de trabajo para la implantación del sistema, en base a un código de buenas prácticas que deben ser asumidos por todos los miembros de la organización. Puede servir de base a otros modelos o normas como PQUASSO, Investor in People o ISO (García Alonso, 2007: 138).

Las áreas sobre las que desarrollan los voluntarios su trabajo respecto a la calidad, una vez que ha sido acordado su cumplimiento por todas las partes de la organización son 9:

1. Definir la misión de la organización.
2. Enunciar las normas y valores de la organización.
3. La gestión integral.
4. La participación de la comunidad
5. El trabajo conjunto de los voluntarios.
6. La igualdad y la equidad.
7. La revisión continua del trabajo realizado.
8. La gestión financiera.
9. La comunicación efectiva.

(Traducido de <http://www.proveandimprove.org/tools/qualityfirst.php> ,
2014; parr.3)

Este modelo presenta la particularidad de que sirve como “hoja de ruta” para aquellas comunidades informales que realizan actividades de desarrollo socio comunitario y que no están inscritas en ningún registro de entidades de utilidad pública, pero que sin embargo a nivel local realizan labores fundamentales tanto a nivel educativo como asistencial y de apoyo y en donde sus propios “directivos” han visto la necesidad de mejorar su funcionamiento.

3.4.3.4 Modelo “Practical Quality Assurance System for Small Organizations” (PQUASSO):

Desde su primera versión en 1997, pasando por la realizada en el año 2000 y la última en 2008, este modelo ha elaborado un sistema flexible basado en evidencias que cubren todos los aspectos relacionados con la eficiencia y la efectividad en todas las organizaciones del Tercer Sector, incluyendo organizaciones benéficas, empresas sociales, de interés público o grupos comunitarios, estando alineado con el Modelo EFQM de Excelencia (CES, 2014a: 2).

Al igual que los modelos desarrollados en España, este se presenta como una forma de visualizar ante los usuarios, patrocinadores y distintas administraciones la labor realizada por las ONGS y ONL (junto con el resto de agentes sociales ya mencionados) de una manera eficiente con el fin de mantener su posición de ventaja frente a una posible captación de recursos económicos, humanos o de cualquier otra índole (<http://www.ces-vol.org.uk/PQASSO/pgasso-the-basics>. 2014; párr. 6).

A nivel interno, los beneficios de su uso pasan por unos (CES, 2014b: 4):

- Mejores sistemas y procedimientos organizativos.
- Mejor calidad de servicios para los usuarios.
- Una mejor comunicación entre el personal, los voluntarios y administradores.
- Un pensamiento más creativo, que permite nuevas perspectivas y formas de trabajo.
- La mejora continua en el tiempo.

El proceso de aplicación de este modelo responde a 12 áreas fundamentales relacionadas con la calidad: planificación; gobernanza; liderazgo y desarrollo; servicios centrados en los usuarios; gestión de las personas; aprendizaje y desarrollo; gestión económica; gestión de recursos; comunicación y promoción; trabajo colaborativo con otros; seguimiento y evaluación; y resultados (Traducido de <http://www.ces-vol.org.uk/PQASSO/pqasso-the-basics/how-pqasso-works> ,2014).

Su ciclo de aplicación es el siguiente:

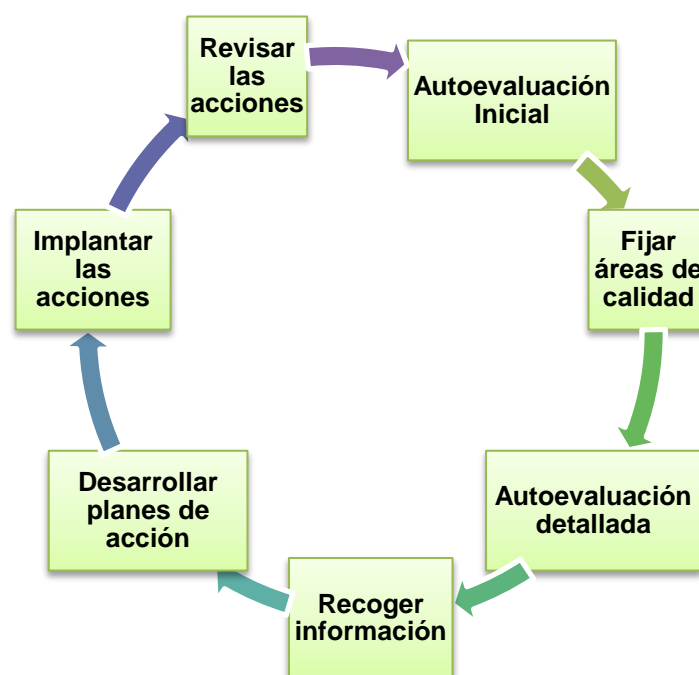


Figura 26: Ciclo de aplicación del Modelo PQUASSO.
(Elaboración propia en base a García Alonso, 2007 y CES, 2014)

3.4.3.5 Códigos éticos:

Los códigos éticos, códigos de conducta, o códigos de ética junto a las auditorías éticas, han ido desarrollándose a lo largo de las últimas décadas, debido a la necesidad de las empresas de dar una imagen pública y de credibilidad ante la sociedad; de realizar una rendición de cuentas ante sus usuarios y donantes que les permita seguir manteniendo su confianza, al mismo tiempo que genera dentro de las organizaciones una mejora en su cultura y organización a través de la asunción de una serie de valores y normas éticas fundamentales (Lozano Aguilar, 2007; Cortes García 2008).

De todas formas, y a pesar de la relevancia que están adquiriendo, apenas podemos encontrar en la bibliografía estudios empíricos sobre la efectividad de estas herramientas en las empresas españolas (Ayuso, S. 2013), y por ende en las organizaciones no gubernamentales y no lucrativas. Su implantación sigue en este caso, también un lento proceso a pesar de las numerosas normas que se han ido creando al efecto, para llevar a cabo una gestión ética y socialmente responsable: Norma SGE 21:2005 – Forética; ISO 26000; Modelo de Balance Social del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales; entre otras. (Edefundazioa, 2012).

La rendición de cuentas en el Tercer Sector es un aspecto cada vez más significativo en la última década, por la necesidad de *“mostrar y garantizar la existencia de una gestión profesional, transparente y de calidad, de mejora continua y una buena administración de recursos públicos y privados”* (OCMA, 2007: 3).

A nivel internacional, y de acuerdo con autores como Villar (2001: 2): *“el aporte de estas organizaciones a los crecientes problemas de equidad, pobreza, exclusión social y destrucción ambiental, si bien sigue siendo reconocido, es hoy examinado de forma más crítica y realista”*.

Ya en 2005, y ante las situaciones ocasionadas por otras ONGS y ONL vinculadas a escándalos relativos a la financiación o promoción de valores antisociales o para fines partidistas, la Comisión Europea elaboró un Código de conducta con el fin de detectar ONGS y ONL vinculadas a organizaciones criminales (<http://www.canalsolidario.org/noticia/la-comision-europea-elabora-un-codigo-de-conducta-para-detectar-ong-vinculadas-con-el-terrorismo/6851>)

Iniciativas como la Carta de Responsabilidad y transparencia para ONGS Internacional (INGO, 2005) sobre la transparencia y responsabilidad y el buen gobierno en empresas u organizaciones no lucrativas; el Procedimiento de Calificación de ONGD de la Agencia Española de Cooperación Internacional, o la Guía de Transparencia y Buenas Prácticas de la Fundación Lealtad en nuestro país son entre otras muchas, iniciativas que están favoreciendo su desarrollo e implantación.

Por ejemplo, la Fundación Lealtad posee un modelo de evaluación de la Transparencia y las Buenas prácticas, con el fin de hacer visibles aquellas organizaciones que hacen un uso adecuado de los fondos o recursos donados, basado en los siguientes principios:

- Funcionamiento y regulación del órgano de gobierno.
 - Claridad y publicidad del fin fiscal.
 - Planificación y seguimiento de la actividad.
 - Continuidad e imagen fiel en la información.
 - Transparencia en la financiación.
 - Pluralidad en la financiación.
 - Control en la utilización de fondos.
 - Presentación de las cuentas anuales y cumplimiento de las obligaciones legales.
 - Promoción del voluntariado.
- (Fundación Lealtad, 2001)

Una posible descripción de estos códigos éticos desarrollada para el Tercer Sector de Acción Social en nuestro país, bien puede ser la realizada por Izaskun Barbero (2007), definiéndolos como un marco de referencia para la organización, de carácter voluntario y que se caracteriza por una enumeración y descripción de los valores de los que parte y los comportamientos que se esperan.

No obstante, y aunque la mayoría de estas iniciativas están orientadas a grandes organizaciones del Tercer Sector y más específicamente para ONGD, y asociaciones, cada vez más empiezan a desarrollarse normas y códigos éticos de carácter general con el fin de dotar al Tercer Sector y las organizaciones de cualquier tamaño y área con la claridad y transparencia que aportan estos códigos éticos y de auditoría social.

La Norma ONG con Calidad, es a nuestro parecer, la que más se adecua a las pequeñas organizaciones no gubernamentales y no lucrativas del Tercer Sector al generar un sistema de gestión de la calidad basado en los valores propios del sector; seguida de la Norma Une Ex – Ética que a continuación desarrollamos.

3.4.3.6 Norma UNE 165011: 2005 EX Ética:

Elaborada por AENOR, esta norma intenta desarrollar los aspectos éticos en empresas, ONGS y actividades profesionales que desarrollan programas de interés general para el Bienestar Social y Sostenibilidad: acción social, educación, sanidad, medio ambiente, cooperación para el desarrollo y desarrollo sostenible (AENOR, 2005).

Para ello, se basa en un compromiso ético con la calidad; la sostenibilidad con recursos locales; el trabajo en red y cooperativo entre ONGS y la sociedad; y una mayor corresponsabilidad entre Administraciones y ONGS en la gestión.

Incluye: instrumentos financieros éticos, marketing con causa, gestión de valores, bioéticos, de sostenibilidad, de gestión para ONG y ONL, códigos éticos profesionales, y una gestión ética y social de las empresas (CONGDE, 2007: 36).

Sin embargo, y entre las conclusiones a las que llegó el grupo de Calidad de la Universidad Politécnica de Madrid para el I^{er} Encuentro de Profesionales del sector en el 20^o Aniversario de la CONGDE, y que se recogen en el borrador elaborado al efecto (Cobo, 2007: 22-23) supone una gran dificultad en cuanto a costes de implantación en organizaciones pequeñas, junto con una percepción de excesiva burocratización, y un alejamiento de la realidad del trabajo.

A pesar de todo y parafraseando a este autor, hemos pensado en incluirla por sus intentos de autorregular el sector hacia la eficiencia con el establecimiento de unas reglas del juego éticas, que ayuden a recuperar los valores e identidad del sector no lucrativo.

3.4.4 Técnicas y Herramientas de gestión de la calidad:

Con el fin de no alargarnos demasiado, y al ser esta una tesis que pretende presentar una panorámica de la realidad actual respecto a la educación no formal realizada en ONGS y ONL, y la aplicación de modelos de calidad que mejoren los servicios y productos ofrecidos, presentamos a continuación el resumen siguiente con las herramientas más utilizadas para evaluar las distintas organizaciones, y obtener información para la posterior mejora de éstas.

Como hemos comentado con anterioridad al comenzar este apartado, aunque podrían ser aplicadas al Tercer Sector y los agentes sociales que lo componen, su uso queda limitado en función de la cultura organizativa y las necesidades de cada uno de ellos.

Priorizaremos aquellas herramientas basadas en el análisis, definición y medición de los distintos procesos, ya que aunque la educación puede ser definida como un producto, es igualmente un proceso a lo largo del tiempo que tiene influencias sobre un determinado público o grupo de interés. Sus resultados y posible adquisición por parte de los usuarios, no es tan simple de evaluar cómo se podría pensar.

TÉCNICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Figura 27: Técnicas de Gestión de la Calidad.
(Elaboración propia a partir de Sangüesa, Mateo e Ilzarbe, 2006)

TÉCNICAS EN LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD



Figura 28: Técnicas en la Planificación de la Calidad.
(Elaboración propia a partir de Sangüesa, Mateo e Ilzarbe, 2006: 95-190)

Tabla 29: *Herramientas de la calidad.*

HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD	
CICLO PDCA:	Ciclo de mejora continua de manera sistemática y estructurada basado en la resolución de problemas. Sigue 4 pasos: planificar, desarrollar, comprobar y actuar.
HOJA DE RECOGIDA DE DATOS:	De forma estructurada y documentada; puede adquirir distintos formatos en función de la información que queramos recoger.
DIAGRAMA DE FLUJO:	Representación gráfica de la secuencia lógica o pasos de un proceso.
DIAGRAMA DE CAUSA-EFECTO:	De Ishikawa o espina de pez; desarrolla un análisis estructurado de las posibles causas de un problema o tema.
HISTOGRAMA:	Diagrama de barras que muestra la distribución de frecuencias ordenadas por clases.
DIAGRAMA DE PARETO:	Diagrama de barras en el cual se ordenan los fallos no solo en número, sino también en importancia relativa, facilitando la identificación de las causas principales de éstos y sus efectos.
DIAGRAMA DE CORRELACIÓN:	Muestran gráficamente la relación o dependencia entre dos o más variables aleatorias.
DIAGRAMA DE AFINIDAD:	Se utiliza principalmente en la fase de planificación para agrupar ideas que guardan relación entre ellas.
DIAGRAMA DE RELACIONES:	Se utiliza para establecer relaciones complejas de causa-efecto o medios-objetivos entre distintos elementos.
DIAGRAMA DE ÁRBOL:	Identifica y desarrolla en detalle conjuntos de ideas.
DIAGRAMA MATRICIAL:	Representa relaciones entre los elementos incluidos en las filas y los elementos incluidos en las columnas de la matriz.
DIAGRAMA DE PRIORIZACIÓN:	O portafolio, sirve para priorizar soluciones a un problema en función del beneficio y el esfuerzo que supone implantar dicha solución.
DIAGRAMA DE PROCESO DE DECISIÓN:	Sistema que ayuda a prever e identificar posibles problemas y su correspondiente solución.
DIAGRAMA DE FLECHAS:	Muestra las relaciones existentes entre las distintas actividades a la hora de llevar a cabo la planificación de un proyecto.

(Elaboración propia a partir de VV.AA.)

3.5 INTERRELACIONES ENTRE EL MODELO EFQM DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA NORMA ONG CON CALIDAD

A pesar de la alta correspondencia entre los principios, los requisitos de la Norma ONG con Calidad y los conceptos fundamentales del Modelo EFQM, sus criterios o determinados ámbitos de gestión; su elección por parte de las distintas organizaciones y el grado de complementariedad o sustituibilidad vendrán definidos tanto por el tamaño de la entidad y su capacidad de asumir los costes, como por la amplitud y la profundidad con la que deseen trabajarlos (ICONG, 2013a)

Tomando como ejemplo la tabla 7 de la Guía de integración entre el Modelo EFQM de Excelencia versión 2013 y la Norma ONG Calidad elaborada por el Instituto para la Calidad de las ONG-ICONG, podemos ver de manera general las coincidencias y divergencias entre estos dos instrumentos:

Tabla 30: Comparación de la Norma ONG Calidad con el Modelo EFQM.

CRITERIO DE COMPARACIÓN	EFQM	NORMA ONG CALIDAD
Versión	2010	4ª (2011)
Experiencia de uso en el sector	Medio/Alto	Bajo/Medio
Idoneidad según el tamaño y tipo de la organización	No se ajusta bien a organizaciones pequeñas	Se puede ajustar a todo tamaño de organizaciones
Áreas cubiertas	Todas las áreas	Muchas áreas, pero se puede adaptar a alcances limitados
Demanda de tiempo del personal	Medio / Alto	Medio/Alto
Coste de la compra de una copia del instrumento	Bajo	Bajo
Complejidad	Alto	Media
Soporte / disponibilidad de formación y asesoramiento	Publicaciones Asesoramiento	Publicaciones Asesoramiento
Coste del asesoramiento cara a cara (Acompañamiento)	Alto	Medio
Disponibilidad de certificación externa /validación	Sí	Sí

(ICONG, 2013a: 22)

Siguiendo este documento, para las entidades pequeñas del sector, por ejemplo, los costes a la hora de alcanzar el sello de reconocimiento de +200 puntos en el Modelo EFQM son muy elevados. Sin embargo, con respecto a la Norma ONG con Calidad determina un nivel de profundidad elevado desde el comienzo de su implantación, estando por encima con respecto a EFQM con unos menores costes de implantación.

Desde el punto de vista del nivel de amplitud con que deseen trabajar las organizaciones, y de acuerdo con García Vidal (2007:234), un nivel de amplitud alto junto con un nivel de profundidad alto no sería adecuado para pequeñas organizaciones, perdiendo su sentido.

Por otra parte, ambos instrumentos tienen una gran flexibilidad en su implantación. El Modelo EFQM permite elegir el enfoque de gestión que se desea aplicar, mientras que ONG con Calidad permite aplicar sus requisitos a determinados aspectos de la organización sin necesidad de cubrirlos todos por completo.

Igualmente y siguiendo esta Guía (2013) la Norma posee un conjunto de principios más orientados al Tercer Sector que deberían ser reforzados por el Modelo de Excelencia al ser trabajados de una manera muy global (la dignidad humana, la defensa de los derechos, la orientación a las personas, la participación del voluntariado, el compromiso democrático, la apertura y la implicación social).

Aparentemente la Norma parece ser más idónea a la hora de iniciar la implantación de un sistema de gestión de la calidad en las organizaciones de primer nivel, pudiendo pasar después a desarrollar otros modelos más complejos como EFQM.

No obstante, el Modelo de Excelencia Europeo es “*el instrumento de gestión de la calidad más avanzado para la introducción de mejoras en la planificación de las organizaciones y para la implicación de los grupos de interés [...] también como un excelente sistema de reconocimiento externo de la calidad*” (García Vidal, 2007: 231).

Otros autores como De Nieves y Ros (2006) ya establecieron anteriormente comparaciones entre el Modelo EFQM y otros modelos como el Gerencial de Deming, Iberoamericano para la Excelencia o Malcolm Baldrige. Para ellos, todos estos modelos concebían las organizaciones como conjuntos interrelacionados de subsistemas con el único propósito de alcanzar los objetivos mediante la excelencia y la mejora continua, con similares criterios y principios, además de sistemas de autoevaluación; pero con unos perfiles diferentes en función del contexto internacional y un mayor enfoque técnico o ético según el caso.

Por último, y comparándolo con otros modelos ya mencionados con anterioridad como ISO, PQUASSO, IIP o QUALITY FIRST (dirigidos también a entidades pequeñas de primer nivel), así como distintos códigos éticos, estos modelos trabajan las mismas áreas de la calidad o muy similares, complementándolos en la mayoría de los casos (Intxausti, 2003; Arana, Heras y Casadesús, 2005; García Vidal, 2007). Así lo podemos ver en la tabla:

Tabla 31: *Análisis de la amplitud de los criterios EFQM con respecto a PQUASSO, IIP, QUALITY FIRST e ISO.*

EFQM	PQUASSO	IIP	QUALITY FIRST	ISO
1. Liderazgo	•••	•••	•••	••
2. Política y estrategia	•••	••	•••	•••
3. Personas	••••	••••	•••	••
4. Alianzas y recursos	••••	••	•••	•••
5. Procesos	•••	••	•	•••
6. Resultados en los clientes	•••	••	••••	••
7. Resultados en las personas	••••	••••	•••	•
8. Resultados en la sociedad	••••	••	••••	••••
9. Resultados clave	••••	••	••••	••

Clave: Ajuste fuerte •••• Ajuste débil •

(García Vidal, 2007: 229)

3.6 EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La evaluación de las organizaciones tanto a nivel interno como externo, con el fin de mejorar sus procesos organizativos y rendimiento efectivo, es una parte fundamental dentro de los sistemas de gestión de la calidad sobre la que distintos autores como Amat (1992), en referencia a los costes efectivos de implantar o no calidad; Llorens (1996), sobre la calidad en los servicios o Cuatrecasas (2010) más recientemente, en referencia a las auditorías, normalización y certificaciones por citar algunos ejemplos, pusieron sus ojos a lo largo de estos años.

A tal efecto, la utilización de las distintas herramientas disponibles dentro y fuera de las organizaciones (Galvano, 1995; Badía y Bellido, 1999), nos aportan un conjunto de información a través del cual no solo se consigue llegar a una estandarización con el fin de alcanzar los objetivos y dar lugar a unos servicios o productos de calidad, sino posibles certificaciones, sellos o premios que mejoran la imagen de la organización de cara a los usuarios y dan cuenta de su eficiencia y eficacia.

Siguiendo a Cuatrecasas, debemos distinguir entre lo que es una auditoria, la normalización y la certificación; elementos interrelacionados pero que no siempre son llevados a cabo dentro de este tipo de organizaciones (la certificación tiene un carácter voluntario). La primera, hace referencia a: *“el examen metódico, sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas y para comprobar que estas disposiciones son adecuadas para lograr los objetivos propuestos”* (Cuatrecasas, 2010: 347).

Su realización en momentos clave para la vida de la organización, es llevada a cabo por una serie de auditores internos (personal cualificado a petición de la dirección con un responsable en calidad) o auditores externos independientes a la empresa (por encargo de los usuarios o clientes), de acuerdo con un plan específico de las áreas, actividades, procesos, etc. a evaluar (Sangüesa, Mateo e Ilzarbe, 2006).

La normalización por su parte, consiste en la elaboración y difusión de normas con el consenso de las partes interesadas (fabricantes, consumidores y administraciones) con el fin de adaptar los procesos, productos y servicios a los fines que se destinan, favoreciendo un marco general de trabajo que beneficie a todas las partes interesadas.

Una vez realizada la auditoría en base a un conjunto de normas, para González, Mera y Lacoba (2004), la certificación será el proceso por el cual se garantiza por escrito que un producto, proceso o servicio es conforme a unos requisitos específicos; interviniendo en su elaboración el organismo que elabora las normas técnicas, la entidad que emite el documento y la entidad certificada.

En este proceso, los distintos agentes que lo llevan a cabo; organismos de normalización, certificación y acreditaciones públicos o privados, deberán cumplir una serie de requisitos fundamentales como son la integridad, imparcialidad, competencia o independencia con respecto a la organización verificada o auditada.

Siguiendo el documento elaborado por la Plataforma de ONG de Acción Social (2013), mostramos a continuación las principales organizaciones tanto a nivel internacional como en nuestro país:

➤ Internacionales:

- _ISO (Organización Internacional de Normalización).
- _IEC (Comisión Electrónica Internacional).
- _ITU (Unión Internacional de Telecomunicaciones).
- _CEN (Comité Europeo de Normalización).
- _CENELEC (Comité Europeo de Normalización Electrónica).
- _ETSI (Instituto Europeo de Telecomunicaciones).
- _AFNOR (Asociación Francesa de Normalización).
- _BSI (British Standards).
- _FAIRTRADE (Fairtrade Labelling Organizations International).
- _SAI (Social Accountability International).
- _ACCOUNTABILITY (Institute of social and ethical accountability).
- _BUREAU VERITAS.
- _IAF (International Accreditation Forum).

➤ Nacionales:

- _AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación).
- _ICONG (Instituto para la Calidad de las ONG).
- _ENAC (Entidad Nacional de Acreditación).

Esta certificación les servirá a las distintas entidades, organizaciones, empresas...para dar cuentas a sus usuarios y a la sociedad de la calidad de sus servicios y actividades, y al mismo tiempo favorecerán la captación de nuevos clientes o usuarios, así como optar a distintas subvenciones, fondos y recursos tanto privados como públicos.

De ahí el hecho de que en los últimos años en las entidades no lucrativas y no gubernamentales esté calando la idea de la calidad y sus beneficios inherentes tanto en la logística y dinámicas de trabajo internos como de cara a la obtención de recursos.

En los distintos modelos y normas mostrados hasta el momento, podemos encontrar distintas certificaciones y premios creados al efecto, como se muestra en las tablas siguientes:

Tabla 32: *Certificaciones y premios de los distintos modelos/normas analizados.*

MODELO/NORMA	CERTIFICACIONES / PREMIOS
Modelo EFQM	<p>Sellos a la Excelencia Europea por medio del Club de Gestión a la calidad y sus equivalencias en los Niveles de Excelencia de EFQM y Premio Europeo a la Calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sello de compromiso a la Excelencia 200+. • Sello Excelencia Europea 300+. • Sello Excelencia Europea 400+. • Sello Excelencia Europea 500+. <ul style="list-style-type: none"> • Committed to Excellence 200+ • Recognised for Excellence 3 stars. • Recognised for Excellence 4 stars. • Recognised for Excellence 5 stars.
M. Deming	<p>Con cuatro categorías diferentes y un Premio, principalmente para organizaciones japonesas, aunque también extranjeras.</p> <ul style="list-style-type: none"> • The Deming Prize for Individuals. • The Quality Control Award for Operations Business Units. • The Deming Application Prize. • The Deming Application Prize for Overseas Companies. • The Japan Quality Medal.
M. Malcolm Baldrige	<p>Para organizaciones de cualquier tamaño o área de actividad con sede en EE.UU. en las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Industria. • Servicios. • Agencias públicas y ONGS. • Pequeña empresa. • Educación. • Sanidad.
M. Iberoamericano	<p>Premio Internacional Iberoamericano de la Calidad para Administraciones Públicas y Organizaciones públicas o privadas, en sus distintas categorías que han colaborado al menos 5 años en países latinoamericanos, incluido España.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Premio Trayectoria Excelente. • Premio Oro. • Premio Plata. • Mención Especial. • Finalista.

(Elaboración propia en base a VV.AA.)

Tabla 33: *Certificaciones y premios de los distintos modelos/normas analizados (continuación).*

MODELO/NORMA	CERTIFICACIONES / PREMIOS
Normas UNE	<p>Con certificaciones en sistemas de gestión de la calidad, servicios o productos, en función de diversos sectores. Se dividen en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad. • Innovación. • Medio Ambiente. • Seguridad y Gestión de Riesgos. • Responsabilidad Social.
SQMS	<p>Certificación llevada a cabo por el SQMS Certification Body con indicadores de las normas IIP, BS-EN-ISO 9001 y TQM, en base a la capacidad de la organización para proveer educación y programas formativos.</p>
INVESTOR IN PEOPLE	<p>Posee distintas categorías de certificación en base al cumplimiento de un número determinado de evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estándar Investor in People Accreditation: cumple 39 requisitos básicos sobre calidad. • Investor in People Bronze: 39 + 26 evidencias adicionales. • Investor in People Silver: 39 + 76 evidencias adicionales. • Investor in People Gold: 39 + 126 evidencias adicionales. • Investor in People Champions.
ONG CON CALIDAD	<p>Obtención de una certificación vigente 3 años que da fe de la existencia de un sistema de gestión de la calidad en base a la Norma, compatible con otras normas y modelos. Permite una vez obtenido, la inscripción en un registro.</p>
BIG PICTURE	<p>No existe una marca oficial, certificación o acreditación externa, a pesar de ser su gran relevancia en organizaciones de voluntariado de todos los tamaños en U.K.</p>
QUALITY FIRST	<p>Es una herramienta para la calidad en pequeñas organizaciones sin personal remunerado. No se trata de un sistema de auditoría o certificación externo. Se puede recibir apoyo sobre su implantación y uso a través del Birmingham Voluntary Service Council (BVSC) así como de las agencias regionales.</p>
PQUASSO	<p>Sistema de certificación que permite usar la Marca de Calidad PQUASSO una vez completado alguno de los distintos niveles de desarrollo, así como utilizarla como referente para financiación o contratación pública.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1. • Nivel 2. • Nivel 3.
UNE EX - ÉTICA	<p>Certificación externa realizada por AENOR, con costes elevados para pequeñas organizaciones. Exige la creación de un Código Ético por parte de las ONGS.</p>

(Elaboración propia en base a VV.AA.)

Sin embargo, en el caso del Tercer Sector a pesar de los numerosos intentos por hacer ver la importancia de la implantación de la calidad, son muchas las pequeñas organizaciones que aún no han implantado sistemas de gestión o son reticentes a ello, debido a los importantes esfuerzos económicos, de trabajo y temporales que requiere; así como de cambio de mentalidad respecto a la cultura organizacional y la consecución de sus objetivos sociales.

3.7. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EDUCACIÓN

Finalmente, y como no podía ser de otra manera, vamos a hablar de la importancia de la evaluación educativa en relación con los sistemas de gestión de la calidad y su utilización tanto en la educación formal como no formal.

Para Senlle (2004), la calidad en la organizaciones regladas o no, públicas o privadas que llevan a cabo actividades educativas o formativas se basa en un cambio cultural, metodológico y de sistemas organizacionales y de gestión con el que se pretende obtener unos resultados en los educandos, la familia y la sociedad; es por ello que podemos encontrar distintos estudios a nivel internacional y en nuestro país, como por ejemplo la tesis realizada por Mackenzie, Lorenzo Delgado, Torres Martín, y Pareja Fernández (2006) sobre calidad en las instituciones educativas. Este cambio parte del análisis de las expectativas y necesidades sociales y personales con el fin de responder a los requerimientos empresariales y la formación de los ciudadanos como personas en el “saber hacer” y el “saber ser”.

Algunas de las no calidades posibles presentadas a tenor de las experiencias llevadas a cabo por este y otros autores, y que pueden ser aplicadas a cualquier tipo de organizaciones que llevan a cabo este tipo de actividades son por ejemplo la falta de interés por comprender al alumno o usuario; falta de espacios y recursos; medios didácticos antiguos; repetición de errores; falta de planificación; poco apoyo y asesoramiento a los alumnos o clientes; enseñanza no adaptada a la realidad, entre otras muchas.

En el caso de algunas ONGS y ONL, esta dificultad se acrecienta al tener que simultanear las acciones preventiva y paliativa con la formación o actividades educativas relacionadas con sus metas, objetivos o intereses.

3.7.1 Evaluación de la Calidad en la Educación Formal:

Es en la educación reglada y los sistemas educativos formales, en especial en la educación superior (López Núñez y Lorenzo Delgado; 2007; De Pinho, Lorenzo Delgado y López Núñez, 2010) en donde podemos encontrar un mayor número de publicaciones y trabajos al respecto (Cantón y Álvarez, 2001; Castañeda, De Mesa y Correa, 2005; Aparicio, 2007); no tanto así en la educación no formal, más compartimentalizada y segmentada en actividades, programas y proyectos específicos.

Para González López, en la revisión que realizó en el año 2004, *“la demanda de la calidad educativa se define como prioritaria”* por parte del Estado, las empresas, usuarios y comunidades educativas. Hecho que hoy día puede verse claramente a través de las distintas acciones y políticas educativas.

Modelos como el creado por la Fundación Europea para la Gestión de la calidad (EFQM) puestos en práctica desde el año 1998 a través del Plan Anual de Mejora en las etapas de primaria y secundaria, y del Plan de Evaluación de la Calidad de las Universidades; el Premio Deming; Malcolm Baldrige; las Normas ISO 9000 o el Modelo Iberoamericano de Excelencia han sido probados en nuestro sistema educativo con distintos resultados.

La evaluación, ha pasado con el tiempo de ser una evaluación basada en concepciones tradicionales (realizada por expertos, sumativa, general...) a una evaluación participativa (González López, 2004) en la cual los indicadores y herramientas de calidad no tienen por qué ir reñidos con la justicia social y la adquisición de competencias para la vida en otros aspectos (Domingo Moratalla, 2002) no exclusivamente académicos o profesionales; llevándose a cabo por el conjunto de agentes y sujetos implicados (dirección,

departamentos, profesorado, orientadores, educadores, voluntarios, alumnos y usuarios, familias, etc.).

De ahí, que a lo largo de las últimas décadas, la preocupación por la eficacia escolar y la calidad en la educación ha intentado establecer toda una serie de estándares e indicadores, además de buscar la compatibilidad o adaptación de sistemas y modelos de gestión de la calidad como puedan ser ISO o EFQM en nuestro país (López Rupérez, 1994; Torrecilla, 2000; Sarramona, 2004; Pérez Juste, 2005; Schargel, 2007).

Sin embargo a nivel internacional, autores como Escudero (1999) ya establecían “sombras” respecto a una calidad educativa real o más cercana a nosotros; Díaz Palacios (2013), nos advierte de su inadecuación en determinados contextos en referencia a la utilización de sistemas de gestión de la calidad empresarial adaptados a la educación como pueda ser la Norma ISO 9001. Este autor llega a la conclusión de que aspectos como la realización de las tareas escolares o los resultados finales o sumativos de los alumnos, son convertidos en meros productos viéndose el aula y el centro como una empresa que solo busca certificarse con el fin de ingresar en el mercado educativo.

Otras autoras como Enkvist (2011), nos presenta distintos ejemplos de sistemas educativos a nivel mundial en los que muestra las causas que generan unos malos resultados en contraste con una calidad educativa basada en el esfuerzo de los alumnos, la familia y el aprendizaje de los contenidos como ejes fundamentales.

Los sistemas educativos más exitosos como es el caso de Finlandia o Suecia, parten de una nueva pedagogía difícilmente aplicable en nuestro sistema educativo y que responde a una serie de factores:

- Una organización del aula que incorpore tanto a alumnos brillantes, como alumnos con problemas de conducta y aprendizaje, con el fin de facilitar sus aprendizajes.

- Una enseñanza centrada en los métodos de adquisición del conocimiento, y no el conocimiento en sí mismo. Más centrada en la didáctica.
- Un nuevo enfoque respecto a las teorías de adquisición del conocimiento a través de la interconexión de ideas.
- Auto-educación por parte del alumno; que sea activo y libre en la construcción de sus conocimientos.
- Desarrollar tareas que motiven a los alumnos a aprender y expresarse, con más valores que contenidos.
- El maestro, profesor o educador como organizador de la jornada, facilitador.
(Enkvist, 2011: 35-39).

En nuestro país, Malpica (2012), nos ofrece una serie de ideas clave a desarrollar para una calidad en nuestras prácticas educativas y que relaciona con los 8 principios de la Excelencia:

Tabla 34: *Principios de la Excelencia e Ideas Clave en la Calidad de la Práctica Educativa.*

Principios	Ideas Clave
<ol style="list-style-type: none"> 1. Orientación hacia los resultados. 2. Orientación al usuario. 3. Liderazgo y coherencia con los objetivos. 4. Gestión por procesos y proyectos. 5. Desarrollo e implicación de las personas. 6. Aprendizaje, innovación y mejora continuos. 7. Desarrollo de alianzas. 8. Responsabilidad social. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organización escolar y docencia al servicio de los aprendizajes. 2. Finalidades del aprendizaje y conocimiento científico sobre cómo aprendemos. 3. Liderazgo pedagógico y cultura institucional. 4. Mochilas docentes y capacidad institucional de gestión y desarrollo. 5. Análisis de la práctica educativa. 6. Desarrollo de un Plan estratégico Pedagógico. 7. Reflexión compartida, trabajo colaborativo y mejora continua. 8. Alineamiento del trabajo en aula, los sistemas de gestión de la calidad, la certificación y la evaluación institucional.

(Elaboración propia en base a Malpica, 2012.)

Se trata de aspectos que junto con el papel fundamental del profesional de la educación generan una calidad en ésta. A pesar de las reticencias mencionadas, en el caso de la educación formal el fomento de las buenas prácticas docentes; la utilización de modelos innovadores y relacionados con la creatividad son instrumentos utilizados como ejes en los que se basa la mejora de la calidad (Fernández Díaz, 2005; Allueva y Paricio, 2011; Ritaco y Amores, 2011; Fernández, Eizaguirre, Arandia y Ezeiza, 2012).

Una calidad integral en la educación y que responda a criterios de eficacia y eficiencia requiere de un conjunto de valores integrados que no tengan en cuenta únicamente factores técnicos, sino además, a factores de equidad educativa (Seibold, 2000) y un profesorado en el que se invierta tiempo y recursos (Barber, 2007; Imbernón, 2014).

De todas formas, y teniendo en cuenta todos los puntos de vista, el Modelo EFQM, por la información que aporta en lo referente al diagnóstico de las organizaciones; su flexibilidad de aplicación y de comparación de los resultados con otros centros (Mediano y Losada, 2005); junto con las Normas ISO, son las más utilizadas en nuestro país como referentes de sistemas de gestión de la calidad con sus criterios adaptados a la educación.

3.7.2 Evaluación de la Calidad en la Educación No Formal:

Tal y como adelantamos en el capítulo 2, la evaluación de la calidad en contextos no formales educativos y agentes sociales que realizan labores de desarrollo socio comunitario, se realiza en buena medida siguiendo los instrumentos diseñados para los sistemas reglados educativos con mayor experiencia. Este trasvase de conocimientos, es adaptado a los distintos grupos sociales sobre los que se aplica, y los proyectos formativos o educativos que se diseñan e implementan, generando la creación de instrumentos específicos y adaptados a la realidad encontrada.

Sin embargo, todavía hoy día es complicado encontrar en nuestro país materiales que desarrollen criterios e indicadores de calidad en la educación no formal de una manera genérica, debido a esta diversidad de contextos sobre los que podemos trabajar (infancia, adolescencia, grupos en riesgo de exclusión, actividades lúdicas y recreativas diversas, formación en valores religiosos, políticos, etc.).

Desde el punto de vista de la evaluación de la educación no formal y la calidad que debe derivarse de la misma, autores como Gairín (2000) ya cuestionaban la posibilidad de “*un referente organizativo común*” dada la diversidad con que nos encontramos. Tomás citado por este autor (2000: 88) nos definía una serie de rasgos específicos que diecisiete años después siguen estando vigentes y desde los que debemos partir si queremos tener en cuenta el desarrollo y creación de unos instrumentos y herramientas que nos permitan evaluar correctamente:

1. No están sujetos a patrones comunes. Cada organización es diferente.
2. Suelen surgir de iniciativas de grupos o colectivos de la sociedad.
3. Tienen una tecnología poco elaborada.
4. Tienen poco integrada la cultura evaluativa y el trabajo sistemático.
5. Suelen combinar trabajadores profesionales con voluntarios.
6. La tipología de profesionales es muy variada en cada centro, dificultando la ordenación de tareas y responsabilidades.
7. Hay falta de formación organizativa.
8. Buscan las soluciones organizativas a medida que se encuentran los problemas.
9. Tienen un bajo nivel de formalización.
10. La estructura de autoridad está dispersa y en red.
11. Su estilo de liderazgo es colaborativo, delegativo y tolerante.
12. No otorgan títulos, aunque si certificaciones y diplomas (según el caso).
13. Su financiación es inestable.
14. Presentan un gran dinamismo evolutivo.

Por todos estos motivos, que caracterizan a las organizaciones objeto de nuestra investigación, planteamos la necesidad de utilizar modelos, sistemas, normas e instrumentos de gestión de la calidad en las ONGS y ONL.

Una iniciativa llevada a cabo en este sentido, es el caso del material elaborado por la Comunidad de Madrid en 2004 y que nos presenta una serie de criterios de calidad para la educación no formal, y que podemos ver a continuación (Díez, Durán, Fraile, Lamata, Ortego, Sánchez, Villalba y Villalobos, 2004):

- Implicación en el entorno.
- Aprendizaje para la transformación del contexto.
- Educación en valores.
- Análisis de necesidades y objetivos formativos.
- Contenidos de la formación interrelacionados.
- Método flexible, coherente y en función del grupo/realidad.

- Principios metodológicos: formación activa, participativa, crítica, comunicativa, en interacción, etc.
- Evaluación de la formación: continua, de las capacidades y competencias personales y grupales para la mejora de éstas.
- Planificación y organización de la información: actualizada, estructurada y adaptada a las distintas dinámicas sociales.
- Evaluación del impacto de la formación: eficacia, eficiencia y efectos/grado de cambio en el contexto.
- Organización de las entidades formativas, ONGS, ONL: coherente con sus valores y principios.
- Formadores/educadores: con experiencia y conocimientos adecuados y en reciclaje permanente.
- Recursos materiales adecuados.
- Formación e investigación continua.

Este modelo presentado, tiene en cuenta la adquisición de las distintas competencias y la transferencia por parte de los usuarios, clientes, alumnos que participan en las actividades, talleres, programas educativos o formativos a su realidad cotidiana. Todo ello siguiendo la idea una adecuada cadena de la calidad en donde todos los agentes, elementos e interacciones del proceso son analizados, concretados y definidos con el fin de ofrecer la mayor calidad; y en el caso de la acción socio comunitaria, a la mejora de las condiciones de vida de la población.



DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Introducción

4.2 Objetivos de la investigación

4.3 Diseño metodológico

4.1. INTRODUCCIÓN

Una vez realizada esta breve fundamentación teórica pasamos a desarrollar la investigación propiamente dicha. Siguiendo a Hernández y Maquilón (2009) la investigación educativa es entendida como:

El estudio de los métodos, los procedimientos y las técnicas que debemos utilizar para obtener conocimientos, para buscar unas explicaciones y para una comprensión científica de los fenómenos educativos, así como también <<solucionar>> los problemas que la educación en particular, y la sociedad, en general, plantea o demanda (En Colás, Buendía y Hernández, 2009: 32).

Anteriormente, autores como Latorre y col. (1996), nos hablaban de la investigación educativa a partir de sus características definitorias; intentando delimitar un marco difuso, multidisciplinar, plurimetodológico y pluriparadigmático en el cual el investigador intenta analizar fenómenos educativos complejos sin perder la objetividad e intentando conseguir los objetivos de la ciencia.

En este caso, hemos partido de un estudio previo realizado a lo largo de todo el curso académico 2010-2011 en una muestra inicial de 3 ONGS y ONL, que tuvo que ser ampliada a 9 de la ciudad de Granada, y revisado en el curso 2011-2012 con el fin de poder replicar dicho estudio al conjunto de este tipo de organizaciones que podemos encontrar en la ciudad de Granada.

El objetivo de este estudio era detectar posibles fallos en los instrumentos de recogida de la información, así como recibir retroalimentación de los sujetos para mejorar el procedimiento y los propios instrumentos, ya que tanto los cuestionarios, como las entrevistas han sido diseñados en base a otros ya validados, como veremos más adelante.

La pretensión inicial no ha sido otra que intentar conocer el estado de aplicación del Modelo EFQM de excelencia en este tipo de agentes sociales que realizan actividades de Educación No Formal dentro del ámbito socio-comunitario. Este interés, surge de mis años como voluntario y profesional en este sector.

Mi experiencia personal subjetiva (la cual quiero constatar o rebatir de una manera científica) se basa en la idea de que la estructura organizativa, logística y funcional de este tipo de agentes sociales es deficiente e impide en no pocas ocasiones la consecución de los objetivos o metas prefijados, y un adecuado servicio a los usuarios; a pesar de sus evidentes efectos positivos sobre las personas, la comunidad y la sociedad.

A lo largo de estos últimos años, se ha venido produciendo un endurecimiento de los requisitos para solicitar y conseguir subvenciones por parte de las distintas administraciones; principal medio de captación de fondos en muchas de estas organizaciones, con las que poder hacer frente a los distintos proyectos que llevan a cabo.

Es por ello, que la implantación y uso de modelos de calidad empresariales, adaptados a estos agentes sociales es ya una realidad al menos en organizaciones singulares, y de segundo y tercer nivel (federaciones y confederaciones).

Sin embargo, no disponemos de una información actualizada en el caso de pequeñas ONGS y ONL a este respecto. La mejora del Tercer Sector de Acción Social a través de una mejora en la calidad de sus servicios, es un problema, que si bien está siendo tenido en cuenta en cierta medida con el desarrollo de distintas políticas sociales desde el Consejo Estatal de Organizaciones no Gubernamentales de Acción Social y grupos de interés como por ejemplo, el Observatorio del Tercer Sector de Acción Social, la Confederación de Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo (CONGD), o la Plataforma de ONG de Acción Social entre otras, a niveles de microsistema parece no haber sido investigado suficientemente.

A tenor de la investigación inicial y la fundamentación teórica previa realizada a lo largo de esta tesis, se ha visto la necesidad de incluir en dicha estudio la norma ONG con Calidad que complementa a este modelo y que se encuentra en fase de expansión en nuestro país por las posibilidades que ofrece a las micro organizaciones del Tercer Sector (facilidad de implantación, necesidad de unos recursos mínimos y gasto económico, adaptabilidad a la idiosincrasia particular de cada organización, entre otras).

En el marco de la crisis económica en la que nos hallamos inmersos, y de la cual distintos economistas y expertos no prevén una salida rápida, y para la que se están tomando medidas de ajuste y maximización de los recursos de los que disponemos por parte de los distintos gobiernos, el definir claramente si estos modelos de calidad, mejoran el servicio de los agentes sociales que complementan la labor del Estado, aprovechan mejor los recursos, y ofrecen unas actividades formativas fuera del sistema reglado que cumplen los objetivos propuestos por cada una de ellas es fundamental.

Las políticas generadas desde las distintas Administraciones y organismos públicos buscan rentabilizar sus inversiones, mediante un claro rendimiento de cuentas ante el Estado y la sociedad.

Los grupos sensibles sobre los que actúan requieren un constante apoyo si queremos evitar bolsas cada vez mayores de exclusión social, y favorecer que cualquier persona tenga acceso a todos aquellos servicios educativos que le ayuden a desarrollarse como persona de manera integral y le permitan una capacitación académica, profesional, personal y social.

4.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Una vez tenidos en cuenta todos estos aspectos, y comprobado que el problema de investigación contribuye no solo a aumentar el cuerpo de conocimientos, sino además a crear nuevas líneas de investigación y responde a necesidades económicas y sociales, pasamos a exponer los objetivos pretendidos en este trabajo.

General: Conocer el estado de implantación real de los sistemas basados en la calidad educativa en contextos no formales educativos en la provincia de Granada a través de la revisión de sus sistemas organizativos y logísticos.

Específicos:

- Verificar la mejora de la eficacia educativa en ONG y ONL en la provincia de Granada, tras la aplicación de un sistema de calidad a la organización.
- Evaluar la efectividad de la labor educativa en una estructura educativa no formal (asociaciones que trabajen proyectos educativos principalmente con colectivos en riesgo de exclusión social), a través de los datos cuantitativos y cualitativos de personas que han recibido una atención en ONGS y ONLS que aplican algún tipo de sistema de calidad.
- Identificar la metodología de trabajo empleada para la enseñanza de valores acordes con las diversas ONG y ONL visitadas en la provincia de Granada, a través de la observación sistemática en los contextos específicos de intervención socio comunitario.
- Ofrecer una visión real de la labor realizada en diferentes campos educativos por diversas ONG y ONL, a través de la elaboración de un informe final sobre la investigación planteada.

4.3. DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño seleccionado se caracteriza por ser una investigación aplicada cuasi-experimental de corte descriptivo enmarcada dentro de las modalidades no experimentales, ya que: “examinan las relaciones entre aspectos sin ninguna manipulación directa de las condiciones que son experimentadas” (Mc Millan & Schumacher, 2005: 42), con el fin de respetar la naturalidad de los grupos a observar y tener unos niveles deseables de validez, así como por su bajo costo; tratando de establecer relaciones estadísticamente significativas entre la aplicación de los estándares de calidad y los resultados de las acciones educativas.

Siguiendo a Latorre, Arnal y Rincón (2003: 154), la metodología de tipo cuasi-experimental “se lleva a cabo en una situación real o de campo, [...] en contextos educativos en donde no es posible alterar la estructura o configuración de los grupos ya formados”.

Desde un punto de vista práctico, hemos utilizado procedimientos metodológicos de la investigación cualitativa y cuantitativa con el fin de dotar de rigurosidad, sentido y valor descriptivo a la información obtenida.

De esta forma, enriquecemos y complementamos la información a través de los distintos instrumentos diseñados (cuestionarios y entrevistas), respondiendo a las características de la investigación educativa y los criterios de rigor de las metodologías cuantitativas y cualitativas que distintos autores han planteado a lo largo de la extensa bibliografía y que son: Validez interna-credibilidad; validez externa-transferibilidad; fiabilidad-dependencia; objetividad-confirmación (Lincoln y Guba, 1985; Núñez Cubero, 1993; Latorre, Arnal y Rincón, 2003; McMillan, Schumacher, Sánchez y Clemente, 2005; Nieto Martín, 2010).

De acuerdo con Colás, (2009: 99) la investigación cualitativa “pretende averiguar lo que es único y específico en una situación dada, así como lo que es transferible a otras situaciones, posibilitando cierta universalización”. Mientras que a la investigación cuantitativa “Les interesa la fiabilidad, la validez y la realización de muestreos, con la pretensión de ser objetivas y generalizar los resultados, y utilizan la estadística para el análisis de los datos.” (Sabariego y Bisquerra, 2004: 46).

4.3.1 Población y muestra

En el estudio previo a esta tesis de investigación realizado a lo largo de todo el curso académico 2010-2011, la muestra seleccionada se enmarcó dentro de las 149 ONGS y ONL de primer nivel culturales, y que atienden a diversos colectivos localizadas en la ciudad de Granada, que desarrollan labores educativas y formativas de un total de 168 que conforma la población total de este tipo de organizaciones (de acuerdo con los registros de ese periodo).

Se centró inicialmente en 3 asociaciones benéfico – culturales y de atención a infancia, jóvenes, y mujeres en riesgo de exclusión social con una experiencia mínimo en esta área socio comunitaria de entre 3 - 5 años; a tenor del desarrollo de la investigación tuvo que ser ampliada a 9 ONGS y ONL, con el fin de obtener unos datos mínimamente fiables.

Tabla 35: *Población y muestra del estudio previo*

Población total ONGS, ONL	Población específica ONGS, ONL. Socio-educativas	Muestra de ONGS, ONL. seleccionadas	Profesionales, educadores	Usuarios	Total personas encuest.
168	149	9	54	46	100

(Elaboración propia).

A la hora de seleccionar los sujetos objeto de nuestro estudio, hemos partido de un muestreo intencionado en base al *universo real* que componen el conjunto de todas las ONGs y ONL de la ciudad de Granada, a las que hemos podido tener acceso desde las bases de datos del Ministerio, así como otros

recursos web, entre ellos registros telefónicos y a partir de la técnica denominada “bola de nieve” en la cual otros sujetos del estudio significativos (organizaciones o personas) nos pusieron en contacto con ONGS-ONL o asociaciones de reciente creación, y aquellas otras que por distintos motivos no se encontrasen en los registros estudiados.

Sin embargo, nos encontramos con una disparidad de información respecto a las ONGs y ONL recogidas en esta base de datos a nivel nacional y los registros a nivel local. De acuerdo con el Registro nacional de Asociaciones, podemos encontrar todo un conjunto de agentes que pueden ser definidos como Organizaciones No Gubernamentales y Organizaciones No Lucrativas.

- **UNIVERSO:** 466 encontradas.
- **POBLACIÓN:** 93 relacionadas con el ámbito socio-comunitario.
(De acuerdo con el Registro Nacional de Asociaciones).

De acuerdo con las bases de datos de la Junta de Andalucía 2014 en su Registro de Asociaciones para la provincia de Granada, accedimos inicialmente a 146 que responden a las características de nuestra investigación, repartidas de la siguiente manera:

- 60 organizaciones educativas.
- 20 organizaciones de atención a discapacitados.
- 17 organizaciones socioculturales.
- 14 organizaciones dirigidas a la infancia.
- 10 organizaciones de ayuda a los suburbios y promoción social.
- 9 organizaciones dirigidas a minorías y otros grupos.
- 6 organizaciones no gubernamentales diversas.
- 5 organizaciones benéfico – sociales.
- 3 organizaciones de atención a grupos en riesgo.

A lo largo del proceso de recogida de información nos encontramos con que 81 Ongs, Onl y Asociaciones de las 146 inscritas de acuerdo con el registro de asociaciones de la base de datos de la Junta de Andalucía habían desaparecido o no se hallaban en la dirección de la sede.

Gracias a un informante significativo de una de las ONG-ONL visitadas nos pusimos en contacto con una funcionaria de la Junta de Andalucía con más de 30 años de servicio en el área de Voluntariado. Esta persona nos suministró un nuevo listado del Registro General de Entidades de Voluntariado en la ciudad de Granada, así como una copia del listado de ONGS – ONL inscritas hasta la fecha junto con el estado actual de éstas (inscrita; pendiente de subsanación; denegada y desistida).

Al contrastar la información obtenida, nos encontramos con 80 Ongs, Onl y Asociaciones que no aparecían en el listado inicial. Incluimos 43 más en la muestra objeto de estudio que cumplían los criterios que hemos establecido para la investigación.

Por otra parte, queremos destacar la falta de colaboración e implicación de un gran número de organizaciones visitadas, debido según ellas, a la falta de tiempo y la excesiva carga de trabajo que estaban soportando. Igualmente, agradecer a aquellas que han colaborado con nosotros a pesar de los posibles inconvenientes.

La ausencia de redes de colaboración eficaces entre las distintas ONG-ONL y la ausencia de unos canales de información entre organizaciones relacionadas con el grupo en riesgo o área en que se centran más allá de algunas jornadas o mesas redondas a lo largo del año será otro punto a comentar más adelante, a tenor de la realidad observada y comentada por los mismos directivos de este tipo de organizaciones.

De esta manera, la *población general* en torno a la cual se ha efectuado la investigación es el conjunto de ONGs y ONL benéficas, de atención a diversos colectivos y culturales localizadas en la ciudad de Granada, denominadas de “Primer Nivel” dentro del Tercer Sector.

La *muestra seleccionada* se enmarca dentro de las 189 ONGs y ONL que desarrollan este tipo de labores (definidas en las bases de datos consultadas como ONGs, ONLs, asociaciones culturales, institutos benéficos sociales y asociaciones de atención al discapacitado).

- **UNIVERSO:** 189 (con respecto al estudio inicial que alcanzaba 168).
- **MUESTRA PARTICIPANTE:** 89
- **MUESTRA PRODUCTORA (de datos):** 20

Tabla 36: *Población y muestra 2014-2015*

Población total ONGS, ONL	Muestra de ONGS, ONL. participante	Profesionales, educadores	Usuarios	Total personas encuest.
189	20	139	411	550

(Elaboración propia).

4.3.2 Cronología de la investigación

Esta parte de la investigación doctoral fue llevada a cabo entre los cursos académicos 2012-2015 tanto en revisión e incorporación de nuevas aportaciones al estado del arte en los distintos apartados de la fundamentación teórica como en la recogida de información.

Durante el curso 2010 – 2012 fue llevado a cabo el estudio previo inicial (**ver anexo I:** Eficacia de los estándares de calidad educativa en Educación No Formal: estudio previo sobre el grado de implantación del modelo EFQM en ONGs y ONL que desarrollan actividades educativas en la provincia de Granada) a través de la Beca de Iniciación a la investigación y el posterior periodo formativo del curso de Doctorado en Curriculum, profesorado e instituciones educativas, en el cual se fueron perfilando y modificando aquellos aspectos que se consideraron pertinentes para la realización adecuada de este trabajo.

La segunda fase de recogida de información final fue desarrollada desde Octubre hasta Mayo de 2015, con múltiples retrasos y dificultades debidas principalmente a la velocidad de respuesta de las distintas ONGs y ONLs. En algunas de ellas, se prestaron inicialmente a colaborar con nosotros y posteriormente, decidieron no participar según sus directivos, debido a la excesiva carga de trabajo y falta de tiempo.

El proceso seguido a la hora de recolectar la información pasó por establecer los distintos códigos postales y las ONGs y ONL existentes en cada uno de ellos (cómo podemos apreciar en el mapa siguiente elaborado al efecto), con el fin de sistematizar el trabajo de campo y posteriormente realizar visitas a cada una de ellas. También se llevaron a cabo múltiples contactos telefónicos y se enviaron correos electrónicos, que en su mayoría no fueron devueltos a nosotros.

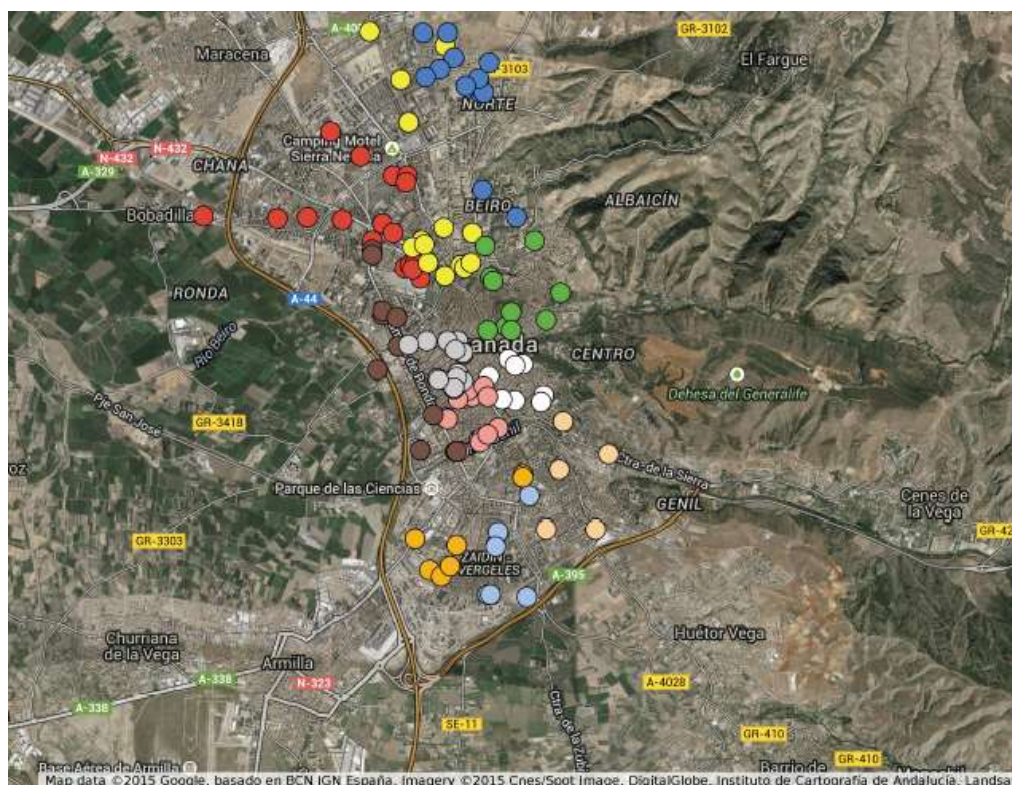


Figura 29: Ongs, Onl y Asociaciones por distritos postales (Elaboración propia).

4.3.3 Técnicas e Instrumentos de Recogida de Información

En este sentido, los instrumentos que han sido utilizados a lo largo de este trabajo responden a una metodología de investigación mixta. Se han utilizado:

- Cuestionarios para los directivos y profesionales de las distintas organizaciones, así como para los usuarios.
- Entrevistas semi-estructuradas con el fin de complementar los datos obtenidos anteriormente a través de las encuestas.
- Observación no participante en las distintas actividades.

Cuestionarios:

A la hora de recolectar la información primaria desarrollamos 2 cuestionarios: uno para los directivos y profesionales de las distintas ONGS y ONL, y otro para los usuarios; a partir de otros ya validados a nivel teórico y práctico, con unos niveles de fiabilidad y validez aceptables que a continuación iremos presentando.

Estos fueron diseñados realizando una adaptación sobre el total de las áreas trabajadas, seleccionando aquellos que consideramos más adecuados para nuestros propósitos, de manera proporcional y en base al contexto. Igualmente llevamos a cabo una revisión y adaptación del lenguaje en el caso del cuestionario para usuarios, de manera que fuese comprensible y adaptado a su nivel de estudios/cultural.

La población a la que va dirigido éste se encuentra en riesgo de exclusión social, y en algunos casos fue preciso acompañarles en su cumplimentación con el fin de realizar una recogida de datos veraz y facilitar sus posibles dudas.

A lo largo del proceso de recogida de información con los cuestionarios diseñados para los usuarios, fue preciso además traducirlos a otros idiomas (Inglés y Francés) debido a la diversidad cultural de personas inmigrantes encontradas en determinadas ONGs y ONLs; especialmente aquellas relacionadas con la atención a minorías, benéfico sociales, atención a grupos en riesgo, ayuda a los suburbios y promoción social.

Igualmente fueron pasados a formato electrónico a petición de algunas Ongs y Onl para facilitar su contestación por parte de las entidades. Fue necesario crear una cuenta de pago en la plataforma Encuestafacil.com que nos permite analizar los datos y extraer las bases de datos con los resultados obtenidos para su trabajo con el programa estadístico informático Spss.v.20.0; aunque se pueden realizar las mismas pruebas estadísticas en la cuenta privada de la plataforma.

Los cuestionarios elaborados responden de una manera coherente a nuestros objetivos, al integrar aspectos relacionados con la implantación de sistemas de calidad; la metodología de trabajo usada y el grado de satisfacción para usuarios y profesionales. Las dimensiones que fueron trabajadas en las dos versiones responden al:

Funcionamiento de la organización:

- Ideas sobre la calidad.
- Protocolos de actuación.
- Líneas prioritarias de actuación.
- Sistemas de evaluación.
- Grado de satisfacción.
- Comunicación.
- Dirección.
- Profesionales.
- Voluntarios.
- Ventajas e inconvenientes de la implantación de sistemas de calidad.

- Labor educativa desarrollada:
 - Planificación.
 - Metodología.
 - Actividades.
 - Evaluación.
 - Profesionales.
 - Posibles elementos impeditores del aprendizaje.

En sus dos versiones, fue llevado a cabo un análisis exhaustivo por un panel de 6 expertos compuesto por profesionales relacionados con el ámbito de la educación no formal y la enseñanza superior universitaria (un Catedrático y 5 profesores Doctores en plantilla e investigadores) sobre el contenido de los cuestionarios y las entrevistas con el fin de responder a nuestras necesidades investigativas.

Para ello, les fue proporcionado un protocolo de validación junto con las herramientas de investigación en sí, siguiendo el modelo de Bustos (2006) en su tesis doctoral.

A la hora de elaborar este instrumento de recogida de datos de nuestra investigación, nos hemos basado en:

1. El cuestionario realizado para el Diagnóstico sobre L' estat de la qualitat a les ONG socials por la Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya. (Pau, Villa, Créixams, Albinyana y Fernández; 2007).
2. El cuestionario de autoevaluación elaborado conjuntamente por La Asociación Galega para a Calidade; Centre Català de la Qualitat; Euskalit – Fundación Vasca para la Calidad, Fundación Navarra para la Calidad, Fundación Valenciana de la Calidad y el Institut Balear de Desenvolupament Industrial – IDI (2010).

3. El cuestionario sobre el aprendizaje; y el cuestionario para la evaluación de cursos de formación del Proyecto Prometeo (Junta de Andalucía).

El resultado fue el “Cuestionario de Evaluación del Nivel de Aplicación de los Estándares de Calidad a la Educación No Formal” (**Ver anexo II:** Artículo publicado sobre la elaboración del cuestionario). La estructura del cuestionario completo responde a una escala Lickert con una graduación de respuesta de 1 a 4, junto con 2 elementos más imprescindibles en nuestra investigación: NA (no se adecua, por no estar llevándose a cabo) y NS (no sabe, no responde).

En este sentido fueron necesarios inicialmente, para comprobar la aplicabilidad real o no del modelo EFQM en este tipo de organizaciones y establecer diferencias significativas entre ellas. La fiabilidad, constancia y precisión en la medida se han determinado por medio del Alfa de Cronbach con los siguientes resultados:

Tabla 37: Estadísticos de fiabilidad del Cuestionario de Evaluación del Nivel de Aplicación de los Estándares de Calidad a la Educación No Formal

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	178

(Elaboración propia)

En la elaboración de la **versión definitiva (ver anexo IV: Cuestionarios)**, se llevó a cabo una revisión y reducción del número de elementos, así como de las posibles respuestas, limitándose a una escala Lickert de 1 a 4 de menor a mayor grado de acuerdo con la pregunta o variable planteada.

Dentro del cuestionario se incluyó una pregunta inicial referida a la implantación o no de un sistema, herramienta, norma de calidad de manera que los elementos NA y NS (no se adecua y no sabe/no responde) quedasen cubiertos de acuerdo con nuestras necesidades investigativas.

Igualmente, se llevó a cabo un análisis e identificación de los distintos requisitos de la Norma Ong con Calidad y los Subcriterios del Modelo EFQM, con el fin de establecer las correspondencias pertinentes dentro del cuestionario (**ver anexo VI: Correspondencias**). Para ello se siguió la tabla de correspondencia así como el resto de información de la Guía elaborada por el ICONG (Instituto para la Calidad de la ONG; 2013: 24-27). Una vez realizadas estas modificaciones se le aplicaron las pruebas para confirmar su eficacia, validez y fiabilidad con el resultado siguiente:

Tabla 38: *Estadísticos de fiabilidad Cuestionario de Evaluación del Nivel de Aplicación de los Estándares de Calidad a la Educación No Formal (Versión Definitiva)*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	168

(Elaboración propia)

Por otra parte, el cuestionario desarrollado para medir el grado de satisfacción de los usuarios en referencia a las dimensiones mencionadas con anterioridad, ha sido diseñado a partir de:

1. La Guía para la elaboración de una memoria EFQM en centros educativos. De la Conselleria d'Educació de la Generalitat Valenciana. (Carot Sierra, Girones Gil y Jabaloyes Vivas; 2008).
2. El Cuestionario para la autoevaluación de centros educativos (b). Modelo europeo de gestión de calidad M.E.C.D (2010).
3. El Cuestionario de Análisis de la enseñanza para los alumnos. De la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico de la Junta de Andalucía (2010).

El resultado fue el “Cuestionario de Satisfacción del Cliente – Usuario”. En este caso, la primera versión del cuestionario se compone de 35 ítems que siguen una escala Lickert con una graduación de 1 a 4. Siendo: 1 (Nada satisfecho), 2 (Algo satisfecho), 3 (Bastante satisfecho) y 4 (Totalmente satisfecho), además de dos apartados finales sobre el grado de satisfacción

general y para incluir cualquier tipo de información adicional que pudiera ser relevante. Al aplicarle la prueba de fiabilidad obtuvimos el siguiente Alfa de Cronbach:

Tabla 39: *Estadísticos de fiabilidad Cuestionario de Satisfacción del Cliente-Usuario*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	35

(Elaboración propia)

En la elaboración de la **versión definitiva (ver anexo IV: Cuestionarios)**, se llevó a cabo una revisión y modificación en sus elementos, lo que ha conllevado una disminución del Alfa de Cronbach, aunque ha sido refinado el instrumento para nuestros propósitos investigativos. Los resultados en esta ocasión son los siguientes:

Tabla 40: *Estadísticos de fiabilidad Cuestionario de Satisfacción del Cliente-Usuario” (Versión Definitiva)*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,733	35

(Elaboración propia)

El tratamiento de los datos recogidos por medio de este instrumento ha sido realizado con ayuda del programa estadístico SPSS. V.20.0.

Entrevistas:

La entrevista es una de las técnicas más utilizadas para obtener información en investigación educativa. Permite recoger información [...] que de otra manera no estaría al alcance del investigador. Desde la percepción del propio sujeto, añade una perspectiva interna [...] complemento para el proceso de observación (Martín Izard, 2010: 157).

Respecto a este instrumento, hemos diseñado dos entrevistas semi-estructuradas (**ver anexo V: Guiones de las entrevistas realizadas**): una para profesionales y voluntarios de las distintas ONGS-ONL y otra para los usuarios.

Siguen un guion en base a las distintas dimensiones de los cuestionarios presentados, que aunque restringen las áreas sobre las que responder (de acuerdo con nuestras necesidades investigativas), al mismo tiempo permite a los entrevistados la suficiente libertad para comentarnos cualquier dato que considerasen relevante (Cabrera, 2009).

El registro de la información fue llevado a cabo mediante grabaciones en audio, que posteriormente fueron transcritas en archivos de texto, para facilitar de esta manera un análisis profundo de las respuestas aportadas por los entrevistados.

El análisis y tratamiento de esta información se ha llevado a cabo siguiendo las técnicas del discurso biográfico – narrativo, que de acuerdo con autores como Sabariego, Massot y Dorio (En Bisquerra Alzina, 2004) aporta dentro de la investigación educativa nuevas formas de comprensión del comportamiento de los demás, al mismo tiempo que vías novedosas para explicar el impacto de los procesos y políticas educativas en las personas.

Igualmente, hemos aplicado un criterio temático a la hora de analizar los datos cualitativos recogidos en las distintas sesiones. (Rodríguez Gómez y Gómez Ruíz; 2010: 457 citados en Nieto Martín; 2010).

En este sentido, hemos conseguido llevar a cabo 4 entrevistas: tres a directivos y profesionales de las distintas ONG – ONL y una a usuarios. La información obtenida por los directivos ha aportado mayor riqueza si cabe a esta investigación, ya que en todos los casos han aportado sus experiencias, necesidades y dudas respecto a los instrumentos de gestión de la calidad y la labor que realizan diariamente.

Observación No Participante:

Por último, hemos utilizado como técnica de recogida de información la observación no participante, con el fin de evitar molestias e interrupciones al trabajo que desarrollan los profesionales de las distintas ONGS-ONL.

Hemos llevado a cabo registros anecdóticos narrativos, que intentan registrar comportamientos y respuestas generales de la vida cotidiana de estas organizaciones. De esta manera, creemos que realizamos una adecuada triangulación de la información obtenida, con el fin de intentar evitar perder algún dato que pudiese ser significativo para nuestra investigación.

Previo a la realización de todo el proceso de recogida de información en los distintos espacios a los que tuvimos acceso, fue presentado a los directivos, gerentes y responsables de las distintas ONGS-ONL una carta de presentación /acuerdo de compromiso (ver **anexo VII**: Carta de consentimiento / presentación) en la cual se informaba del estudio, su finalidad e intención a grandes rasgos, el investigador, la importancia para el entrevistado y la confidencialidad y protección de los datos aportados.

Igualmente, incluye los apoyos institucionales, de grupos reconocidos e individuos, una descripción de los cuestionarios y el procedimiento de recogida de datos, junto con la petición de colaboración y honradez, y agradecimientos por su colaboración.



ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

- 5.1. Caracterización de la muestra de Directivos, profesionales y voluntarios**
- 5.2. El proceso de implantación de modelos e instrumentos de gestión de la calidad en micro ONGs, ONL y Asociaciones en la ciudad de Granada**
- 5.3. Concepciones sobre los sistemas de gestión de la calidad en las ONGs, ONL y Asociaciones en la ciudad de Granada**
- 5.4. Caracterización de la muestra de usuarios de ONGs, ONL y Asociaciones.**
- 5.5. Grado de satisfacción del usuario de ONGs, ONL y Asociaciones que desarrollan una Educación No Formal en la ciudad de Granada**
- 5.6. Metodologías de trabajo en Educación No Formal en micro ONGs, ONL y Asociaciones en la ciudad de Granada**

Pasamos a continuación a presentar la información obtenida y el análisis realizado sobre esta.

Antes de llevarla a cabo queremos destacar que la información analizada en esta investigación será tomada en cuenta como “tendencias” significativas respecto a la temática tratada, debido a la escasa muestra productora de datos.

La realidad investigadora nos obliga a tener en cuenta distintos aspectos: por una parte, estamos ante la primera investigación que se hace en la ciudad de Granada en este sentido a micro nivel (pequeñas y muy pequeñas ONGS, ONL y Asociaciones) sobre implantación de Modelos de Gestión de la Calidad en la Educación No Formal.

Es por ello que cualquier información que recopilamos es ya de por sí significativa para darnos a conocer esta realidad. Por este motivo, hemos incluido también los porcentajes referidos al desconocimiento de distintos aspectos de la organización por parte de los profesionales y voluntarios que trabajan y colaboran en estas.

Por otra parte, y como hemos dicho, la muestra productora nos permite conocer en qué punto se encuentran este tipo de organizaciones en contraposición con agentes de segundo y tercer nivel, federaciones y confederaciones. Igualmente, nos permite reflexionar sobre las concepciones, ideas y formación en gestión de la calidad de este tipo de organizaciones respecto a su quehacer diario.

De la muestra final productora de datos (20 organizaciones), un 60% de ellas decía no seguir ningún modelo de gestión de la calidad (más adelante veremos las razones). Solo un 15% había implantado el modelo EFQM; mientras que un 25% decía estar aplicando otros modelos de gestión (un 10% ISO y un 15% otros modelos e instrumentos de gestión: certificación de calidad sanitaria; declaración de utilidad pública y Norma Ong con Calidad).

El análisis de la información obtenida ya resultan significativa de por sí, si tenemos en cuenta la publicidad llevada a cabo en otros espacios, así como la concepción entre distintos teóricos, académicos y profesionales de no ser una temática actual de investigación, viéndose como algo ya asumido y realizado por la mayoría de organizaciones.

A continuación presentamos las respuestas obtenidas de los distintos directivos, profesionales y voluntarios, en las que se puede apreciar el grado de conocimiento que poseen unos y otros sobre la organización en la que trabajan o colaboran, presentándose disparidades entre los mismos; en especial en los voluntarios y parte de los profesionales. Se puede apreciar un claro desconocimiento en determinadas áreas a favor de una implicación o ejecución del trabajo sobre los distintos colectivos sobre los que se interviene.

5.1. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA DE DIRECTIVOS, PROFESIONALES Y VOLUNTARIOS:

De la muestra analizada, principalmente han colaborado aquellas que llevan a cabo una labor de atención a discapacitados con un 23%, seguidas de aquellas definidas como ONG 20,1% y Asociaciones Benéfico-sociales con un 16,5%. Un 20,1% desconocía el ámbito fundamental de su intervención. Como podemos ver en la tabla 40.

Tabla 41: Ámbito Fundamental de Intervención					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ONG	28	20,1	20,1	20,1
	ASOCIACIÓN CULTURAL	11	7,9	7,9	28,1
	ASOCIACION BENÉFICO-SOCIAL	23	16,5	16,5	44,6
	ATENCIÓN A DISCAPACITADOS	32	23,0	23,0	67,6
	OTRAS	17	12,2	12,2	79,9
	NS/NR	28	20,1	20,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

El *presupuesto anual* del que disponen para desarrollar sus proyectos ronda principalmente entre los 30.000 y 50.000 € anuales, con un 38,1% de estas organizaciones, seguido por un 15,8% que disponen de un presupuesto superior a 50.000€ y un 10,8% con un presupuesto entre 2000 y 5000 € anuales para trabajar con los distintos colectivos. Un 18% de los encuestados (profesionales y voluntarios) no sabía cuál era el presupuesto disponible cómo podemos ver en la Tabla 41 y su correspondiente gráfica.

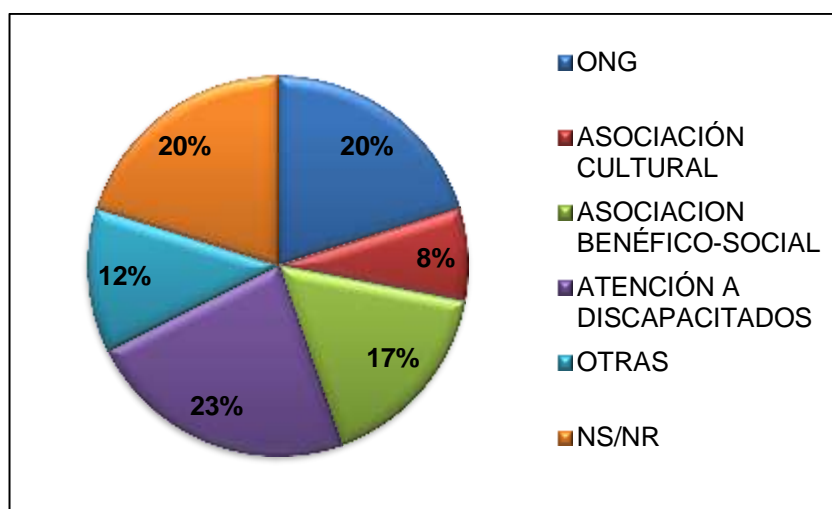


Gráfico 1: *Ámbito fundamental de intervención*

Tabla 42: Presupuesto Anual de la ONG-ONL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 - 2000 €	11	7,9	7,9	7,9
	2001 - 5000 €	15	10,8	10,8	18,7
	5001 - 7500€	1	,7	,7	19,4
	15001 - 30000€	12	8,6	8,6	28,1
	30001 - 50000€	53	38,1	38,1	66,2
	Más de 50000€	22	15,8	15,8	82,0
	NR/NS	25	18,0	18,0	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

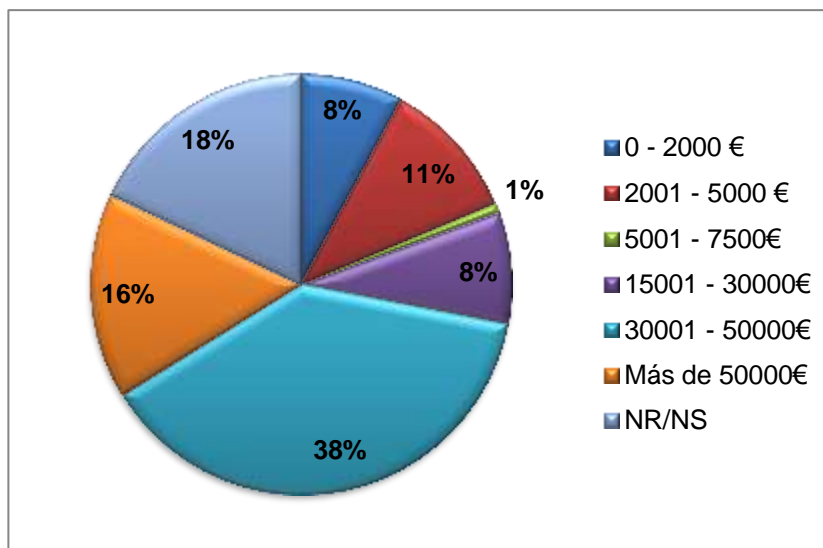


Gráfico 2: Presupuesto Anual de la ONG-ONL

Un dato significativo es el referido al porcentaje de usuarios, profesionales y voluntarios que forman parte de las distintas ONGs, ONL y Asociaciones. En algunos casos, nos hemos encontrado con organizaciones compuestas exclusiva y totalmente por voluntarios; es decir, sin personal contratado y que aportaban sus capacidades y competencias profesionales como educadores, orientadores, administrativos, etc. a la estructura organizativa y de funcionamiento.

A continuación vemos los porcentajes referidos a estos tres grupos, así como la composición interna de cada uno de ellos en las tablas y gráficas siguientes.

Tabla 43: Estadísticos referidos a empleados, usuarios y voluntarios				
		Número de Empleados de la ONG-ONL	Número de Usuarios de la ONG-ONL	Número de Voluntarios de la ONG-ONL
N	Válidos	139	139	139
	Perdidos	0	0	0
Media		2,73	4,32	3,75
Desv. típ.		1,637	1,762	2,130

(Elaboración Propia)

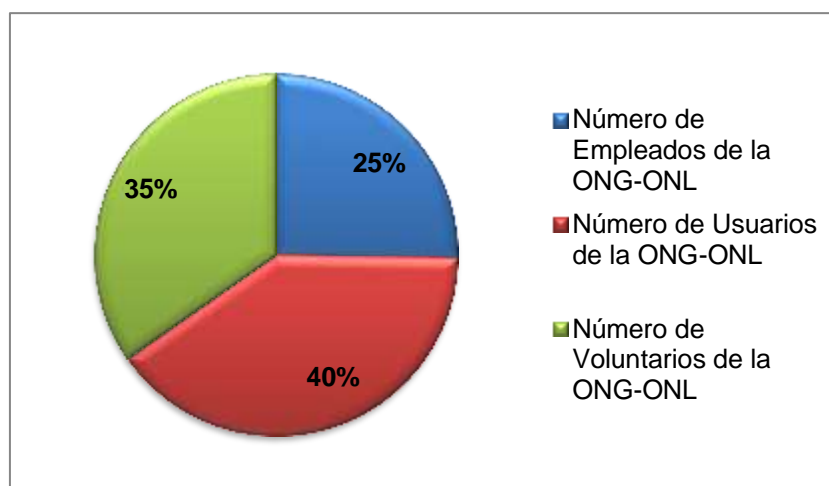


Gráfico 3: Comparativa entre el número de Empleados, Voluntarios y Usuarios en las ONGs, ONL y Asociaciones.

Tabla 44: Número de Empleados de la ONG-ONL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 1 - 5	44	31,7	31,7	31,7
	De 6 - 10	24	17,3	17,3	48,9
	De 11 - 15	36	25,9	25,9	74,8
	Más de 15	10	7,2	7,2	82,0
	NR/NS	11	7,9	7,9	89,9
	0 empleados	14	10,1	10,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

Un 31,7% de las ONGs, ONL y Asociaciones investigadas posee una plantilla de entre 1 y 5 trabajadores; seguido por un 25,9% con una plantilla entre 11 y 15 trabajadores y, un 17,3% que tienen contratados entre 6 y 10 empleados. Un escaso 7,2% dicen contar con más de 15 trabajadores.

Tabla 45: Número de Usuarios de la ONG-ONL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 10-20	24	17,3	17,3	17,3
	De 21 - 30	5	3,6	3,6	20,9
	De 31 - 50	6	4,3	4,3	25,2
	De 51 a 100	5	3,6	3,6	28,8
	Más de 100	65	46,8	46,8	75,5
	NR/NS	34	24,5	24,5	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

Respecto al número de usuarios que se atienden, un 46,8% de las organizaciones atienden anualmente a más de 100 personas. Un 24,5% de los encuestados no sabría precisarlo (principalmente voluntarios y algunos profesionales). Un 17,3% dice atender entre 10 y 20 usuarios. Esta disparidad en la atención responde tanto a los distintos colectivos sobre los que se actúa como al presupuesto e infraestructura con que se cuenta. Recordemos que estamos hablando de micro organizaciones con escasos recursos o de reciente creación también.

Tabla 46: Número de Voluntarios de la ONG-ONL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 1 - 5	43	30,9	30,9	30,9
	De 6 - 10	5	3,6	3,6	34,5
	De 11 - 15	15	10,8	10,8	45,3
	De 16 - 20	4	2,9	2,9	48,2
	Más de 20	25	18,0	18,0	66,2
	NR/NS	47	33,8	33,8	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

Los voluntarios, aun siendo un gran refuerzo a la hora de poder desarrollar las distintas actividades educativas, formativas o de apoyo, están siendo demandados en todas las ONGs, de acuerdo con las respuestas dadas en las entrevistas realizadas a los directivos que hemos podido tener acceso.

A la pregunta: ¿Cómo considera el grado de implicación de los voluntarios y socios que colaboran en el funcionamiento y organización de las distintas actividades educativas?

“A ver, los socios yo no los tengo identificados. Seguramente muchos voluntarios que hay aquí sean socios también. Pero en sí, a quién veo es a los voluntarios y la implicación que tienen es total. Cuando vienen es a ver lo que se necesita, y a todo lo que necesitemos están” (Coordinadora ONG en barrio marginal).

Un 30,9% de las ONL tiene entre su staff de 1 a 5 voluntarios. Un 18% cuenta con más de 20 voluntarios (en organizaciones ya consolidadas o que tienen algún tipo de acuerdo o convenio con distintas administraciones, Universidad, etc.); y un 10,8% entre 11 y 15 voluntarios. Un significativo 33,8% desconoce este dato.

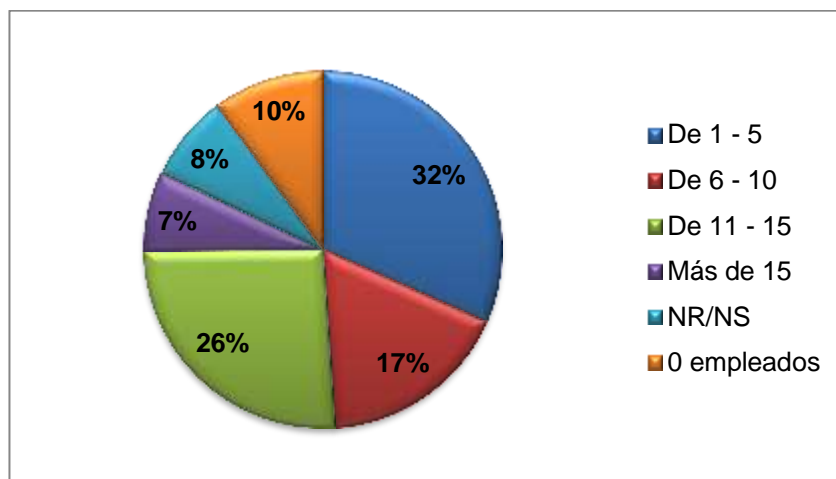


Gráfico 4: *Número de empleados de la ONG, ONL, Asociación*

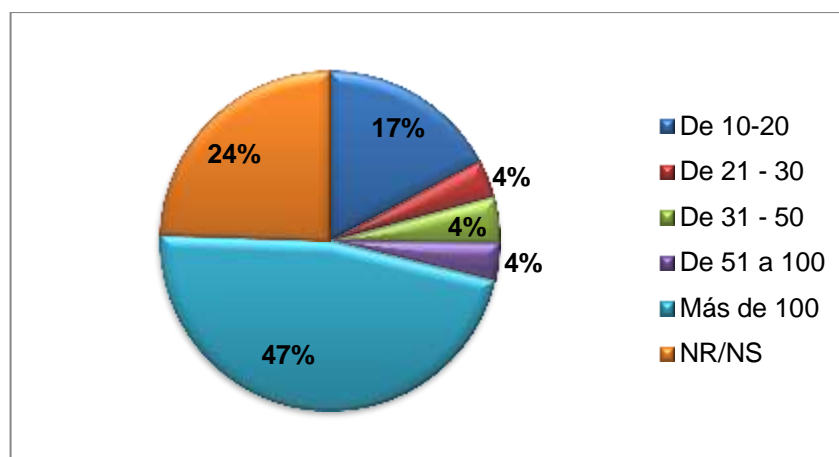


Gráfico 5: *Número de usuarios de la ONG, ONL, Asociación*

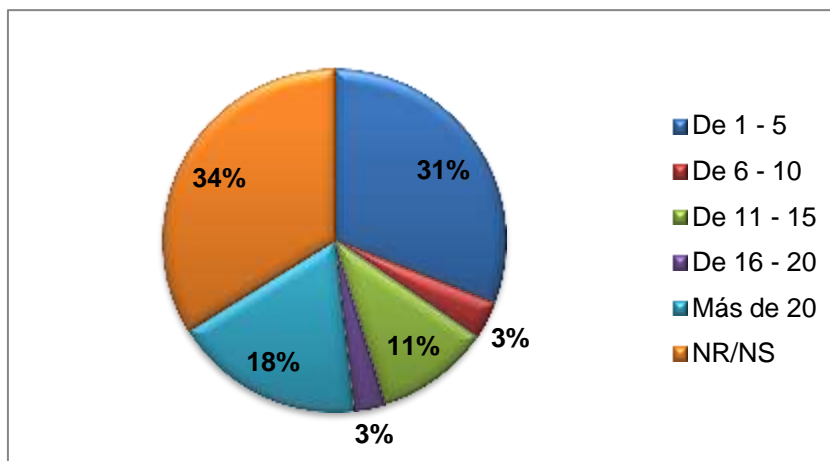


Gráfico 6: Número de voluntarios de la ONG, ONL, Asociación

De acuerdo con los datos obtenidos, un 36,7% de los encuestados dicen haber desarrollado entre 6 y 10 programas anuales de intervención. Un 18,7% entre 1 y 5 programas y un 17,3% más de 15 programas anuales. En este sentido concretar que tanto para los directivos como la mayoría de profesionales, los términos *programa* y *proyecto* son sinónimos en la práctica. De tal forma que podemos encontrar diferencias significativas entre ambos, de acuerdo con las necesidades de la comunidad.

Igualmente aquí podemos apreciar el intento de complementariedad con los sistemas formales, diseñando aquellas intervenciones necesarias para el desarrollo personal y comunitario. Un 21,6% desconocía igualmente el número de programas desarrollados.

Tabla 47: Número de Programas Desarrollados en los 3 últimos años					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 1 - 5	26	18,7	18,7	18,7
	De 6 - 10	51	36,7	36,7	55,4
	De 11 - 15	8	5,8	5,8	61,2
	Más de 15	24	17,3	17,3	78,4
	NS/NR	30	21,6	21,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

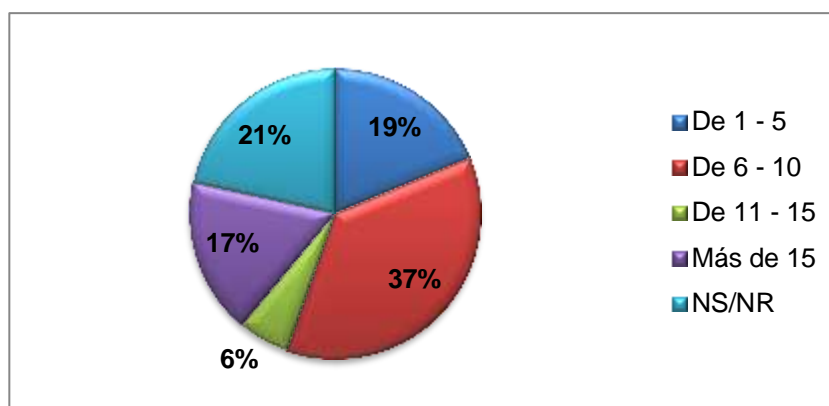


Gráfico 7: *Número de programas desarrollados en los 3 últimos años*

En lo referente al cargo ejercido por los encuestados dentro de la ONG, ONL, Asociación, nos encontramos con que un 20,9% ejerce funciones distintas a las de dirección, educación u orientación, respondiendo a perfiles muy diversos como puedan ser administrativos, educadores y trabajadores sociales, psicólogos, mantenimiento, etc. Un 17,3% responden al perfil de educadores. Les sigue un 15,1% de voluntarios; un 12,2% pertenecen a la dirección y un 10,8% son orientadores. Un 23,7% no respondió a esta cuestión.

Tabla 48: Cargo que desempeña el encuestado en la ONG-ONL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Directivo	17	12,2	12,2	12,2
	Educador	24	17,3	17,3	29,5
	Orientador	15	10,8	10,8	40,3
	Voluntarios	21	15,1	15,1	55,4
	Otro	29	20,9	20,9	76,3
	NR/NS	33	23,7	23,7	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

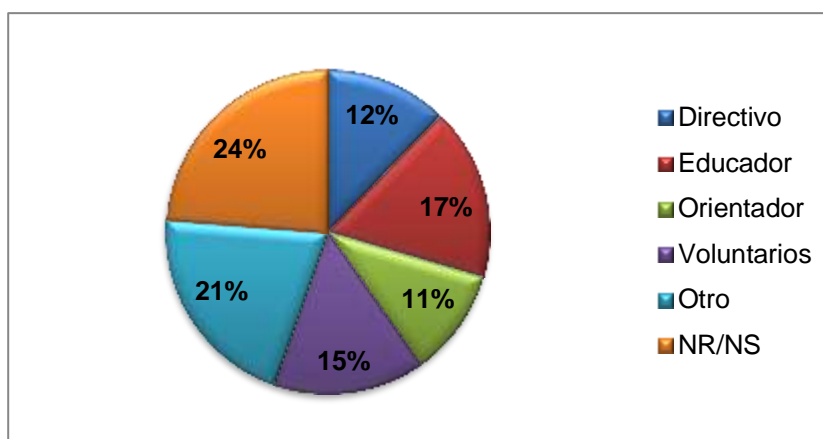


Gráfico 8: Cargo que desempeña el encuestado en la ONG, ONL, Asociación

El género predominante es el femenino con un 71,9% frente a un 19,4% de hombres. Un 8,6% no respondió a esta cuestión. Nuevamente, y ratificando el estudio inicial, las mujeres se encuentran en la vanguardia de este tipo de acciones ¿el contexto socioeconómico y de valores influencia hasta estos niveles la elección de este tipo de trabajos y compromiso personal y social?

Tabla 49: Sexo del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	27	19,4	19,4	19,4
	Mujer	100	71,9	71,9	91,4
	NR/NS	12	8,6	8,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

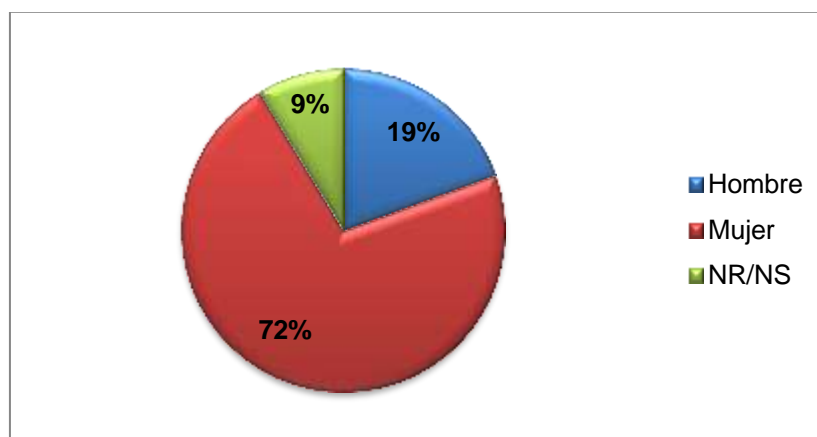


Gráfico 9: Sexo del encuestado

5.2. EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DE MODELOS E INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN MICRO ONGS-ONL EN LA CIUDAD DE GRANADA

Una vez caracterizada esta primera parte de la muestra; directivos, profesionales y usuarios; pasamos a ver la realidad encontrada en la ciudad de Granada respecto a los modelos de gestión de la calidad, las organizaciones no lucrativas del Tercer Sector y la educación no formal en este tipo de entidades.

En general, podemos decir a tenor de los datos recogidos, que hay un gran desconocimiento entre voluntarios, determinados profesionales como puedan ser educadores, psicólogos, orientadores e incluso gestores, así como directores sobre los distintos sistemas de gestión y logística relacionados con la calidad y la excelencia en este tipo de micro organizaciones.

Como comentábamos al principio de este capítulo, de la muestra total de población a la que hemos podido tener acceso, solo un 40% tenían implantado o se hallaban en proceso de implantación de un sistema de gestión basado en la calidad.

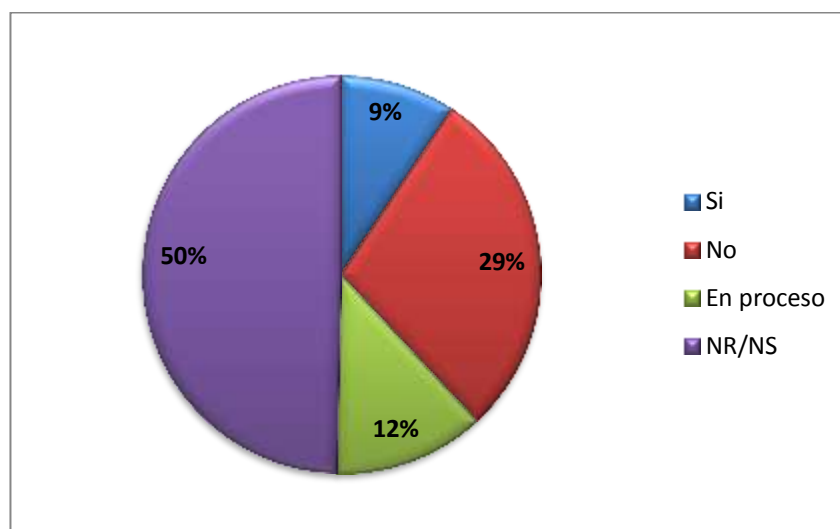
El 60% restante no lo utilizaba pero conocía en distinto grado esta herramienta de gestión y decían aplicar diariamente en sus labores criterios relacionados con la excelencia y la prestación de unos servicios adecuados para sus usuarios.

A la pregunta: ¿La organización ha implantado algún sistema, norma, herramienta de calidad? Nos encontramos con que del total de directivos, profesionales y voluntarios (139), un 49,6% lo desconocía; un 28,8% no habían implantado ningún sistema, norma o herramienta de gestión de la calidad y solo un 9,4% de los encuestados lo afirmaban cómo podemos ver en la tabla y gráficas siguientes.

Tabla 50: ¿La organización HA IMPLANTADO algún sistema, norma, herramienta de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	13	9,4	9,4	9,4
	No	40	28,8	28,8	38,1
	En proceso	17	12,2	12,2	50,4
	NR/NS	69	49,6	49,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

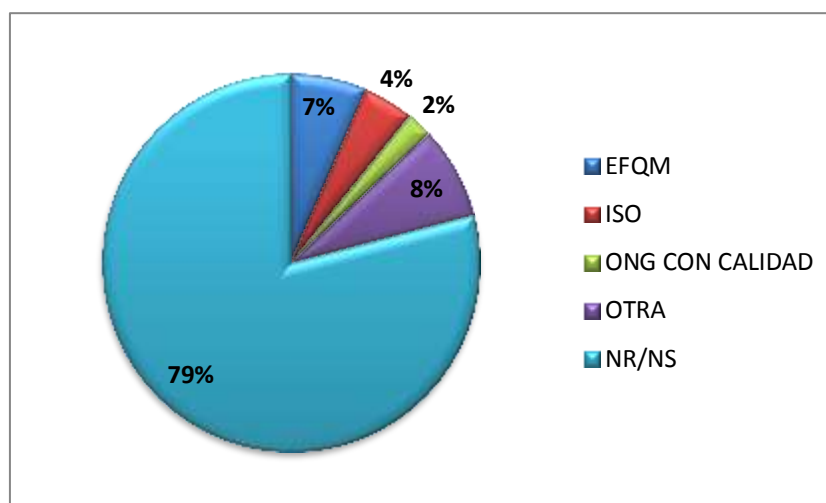
**Gráfico 10:** ¿La organización ha implantado algún sistema, norma, herramienta de calidad?

Los mayores porcentajes de los sistemas de gestión implantados o en proceso de implantación responden a instrumentos específicos diseñados para determinados colectivos o a certificaciones de declaración de utilidad pública con un 7,9%. Le siguen el Modelo de Excelencia EFQM con un 6,5%, ISO con un 4,3% y la Norma ONG con Calidad con un 2,2%. Igualmente, un 79,1% de los profesionales y voluntarios desconocían si se estaba utilizando algún sistema, norma o instrumento de este tipo.

Tabla 51: Sistema, norma, herramienta IMPLANTADA O EN PROCESO de implantación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EFQM	9	6,5	6,5	6,5
	ISO	6	4,3	4,4	10,8
	ONG CON CALIDAD	3	2,2	2,2	12,9
	OTRA	11	7,9	7,9	20,9
	NR/NS	110	79,1	79,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 11: Sistema, norma, herramienta Implantada o en proceso de implantación**

Cómo podemos apreciar en estos resultados iniciales, dista mucho aún la implantación y uso de estos sistemas de gestión en la ciudad de Granada en estos agentes de Primer Nivel dentro del Tercer Sector de Acción Social, y al mismo tiempo agentes no formales educativos. El Modelo de Excelencia EFQM, es uno de los más extendidos a nivel empresaria, y en educación formal junto con la Norma ISO pero no así en pequeñas o muy pequeñas organizaciones que atienden a grupos en riesgo de exclusión social o con distintas problemáticas.

Lo que en determinados espacios se considera superado, por distintos teóricos y profesionales, en esta realidad se nos presenta en sus inicios en la ciudad de Granada. Igualmente con la Norma Ong con Calidad.

En este sentido, muchos de los directivos y gerentes nos han transmitido a través de las entrevistas llevadas a cabo, sus preocupaciones respecto a los criterios de las distintas Administraciones a la hora de conceder subvenciones y distintas ayudas, y las dificultades; sobre todo económicas que supone el implantar un sistema de gestión de la calidad.

Este tipo de micro organizaciones apenas dispone de los recursos económicos, materiales y personales para llevar a cabo su labor, dependiendo de donantes privados (normalmente usuarios o familias de éstos).

A la pregunta: ¿Qué piensa sobre la calidad? En caso de no estar implantada: ¿la implantaría dentro de la ONG, Asociación?

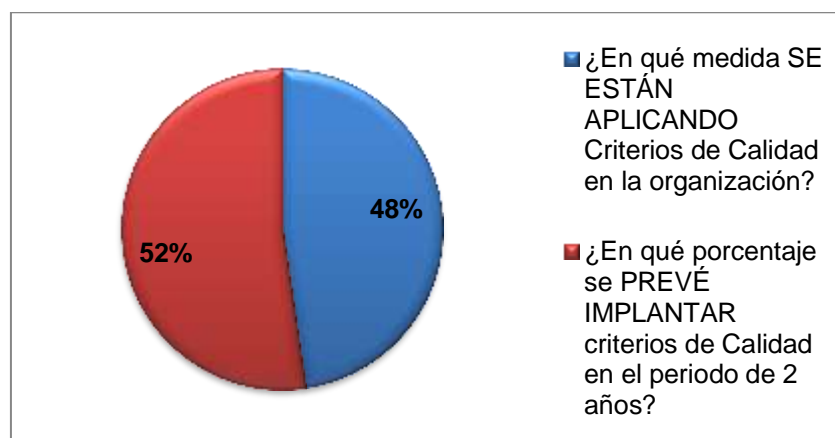
“Pues que es imprescindible para poder mejorar. Si no obtenemos respuestas de la gente que nos dice en que no están satisfechos no podremos mejorar lo que estamos haciendo. De manera que por ejemplo en nuestros cursos y talleres con las encuestas que vamos recibiendo se van modificando ¿por qué? Porque las necesidades o partes de determinados cursos a veces quedan muy farragosas o la gente le cuesta entender la terminología psicológica, el psicologel. Que es un idioma que hablamos mucho y entonces a veces hay que ir a términos más llanos y sencillos” (Director Técnico Asociación).

A las preguntas referidas al grado de aplicación de criterios de calidad (independientemente del uso o no de un sistema, norma o herramienta de gestión) y a la previsión a 2 años de su implantación, nos hemos encontrado las siguientes respuestas:

Tabla 52: Estadísticos del GRADO de APLICACIÓN y PREVISIONES de Implantación en 2 años

		¿En qué medida SE ESTÁN APLICANDO Criterios de Calidad en la organización?	¿En qué porcentaje se PREVE IMPLANTAR criterios de Calidad en el periodo de 2 años?
N	Válidos	139	139
	Perdidos	0	0
Media		4,08	4,47
Desv. típ.		1,982	1,905

(Elaboración Propia)

**Gráfico 12:** Grado de aplicación actual y previsiones de implantación en 2 años de Criterios de Calidad

Cómo podemos ver, no solo nos encontramos con un porcentaje de aplicación actual bajo sino que las previsiones futuras apenas registran una leve mejoría, a pesar de que los directivos, gerentes y profesionales entrevistados presentan una motivación y predisposición a ello.

De todas formas, la realización de un trabajo y una atención educativa basada en hacerlo lo mejor posible con sus usuarios; eficaz y eficientemente; respondiendo a sus necesidades reales está presente en todo momento.

A la pregunta: ¿Qué piensa sobre la calidad? En caso de no estar implantada: ¿la implantaría dentro de la ONG, Asociación?

“No está implantada, nos gustaría implantarlo porque de hecho hay incluso subvenciones en las que se pide que tengas el certificado, pero es que económicamente no nos lo podemos permitir” (Coordinadora Proyecto Alfa).

Si analizamos por separado estos datos, nos encontramos con la siguiente información. A la primera cuestión: ¿En qué medida se están aplicando criterios de calidad en la organización? Un 23,7% afirma aplicarlos entre el 51% y el 75%. El 20,1% aplica entre el 25% y el 50%. Por el contrario, un 15,1% no aplica ningún criterio de calidad a la organización. Un 11,5% aplica totalmente estos (aquellas ONGs, ONL y Asociaciones que ya han implantado algún sistema, norma, herramienta). Un 18% de los encuestados no sabía si se están aplicando.

Tabla 53: ¿En qué medida SE ESTÁN APLICANDO Criterios de Calidad en la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0%	21	15,1	15,1	15,1
	Menos del 25%	7	5,0	5,0	20,1
	Entre el 25-50 %	28	20,1	20,1	40,3
	Entre el 51-75%	33	23,7	23,7	64,0
	Más del 75%	9	6,5	6,5	70,5
	100%	16	11,5	11,5	82,0
	NR/NS	25	18,0	18,0	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

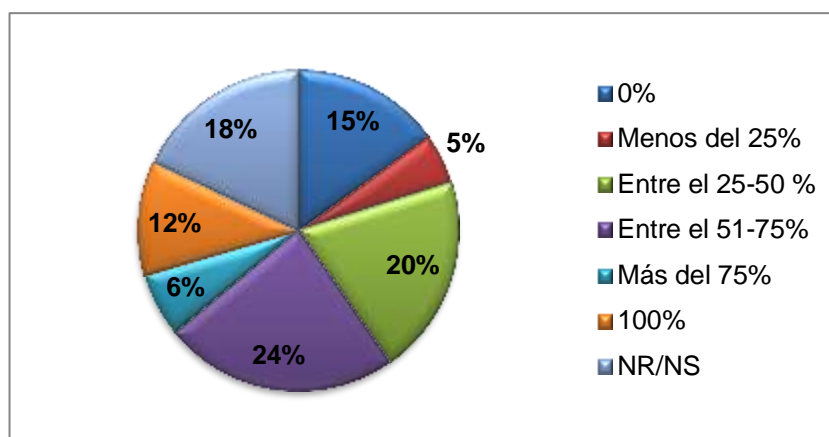


Gráfico 13: *¿En qué medida se están aplicando criterios de calidad en la organización?*

Cuando les preguntamos sobre el porcentaje de implantación previsto en el periodo de 2 años. Un 26,6% esperan hacerlo entre un 25% y un 50%; el 20,9% prevé hacerlo entre el 51% y el 75%. Un 11,5% prevé hacerlo totalmente y un 24,5% no llegaba a determinar el grado en que podrían hacerlo. Destaca un 8,6% que no prevé implantarlo en ningún porcentaje, como vemos en la tabla y gráficas siguientes.

Estos datos indican cierta iniciativa a la hora de mejorar sus forma de trabajo y logísticos con el fin de ofrecer el mejor servicio, aunque igualmente la percepción general es desmotivadora por la falta de ayudas gubernamentales para implantar un sistema de este tipo en la organización. A los elevados costes en tiempo y aprendizaje del personal y voluntarios, se unen los elevados costes económicos que no pueden soportar.

A la pregunta: *¿Hasta qué punto cree que se están implantando/se o pueden aplicar efectivamente criterios de calidad?*

Al principio parece que sí, pero luego cuando ya ves la cantidad de papeleo que tiene, y la pérdida de tiempo entre comillas, de pérdida de tiempo en el sentido de horas que le dedicas. Pues nadie reclama su trabajo. Vamos, si te lo hace otro y te lo dan hecho, pues perfecto [...]

Hombre yo creo que se puede mejorar. En este caso, nosotros, la mayor parte recae sobre la Presidenta: digamos sobre la ir a las subvenciones y pedir las, hablar con la gente, tramitar las actividades, tramitar cualquier gestión que hay que hacer en el centro cívico (Presidenta ONL centrada en la mujer).

Tabla 54: ¿En qué porcentaje se PREVE IMPLANTAR criterios de Calidad en el periodo de 2 años?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0%	12	8,6	8,6	8,6
	Menos del 25%	2	1,4	1,4	10,1
	Entre el 25-50%	37	26,6	26,6	36,7
	Entre el 51-75%	29	20,9	20,9	57,6
	Más del 75%	9	6,5	6,5	64,0
	100%	16	11,5	11,5	75,5
	NR/NS	34	24,5	24,5	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

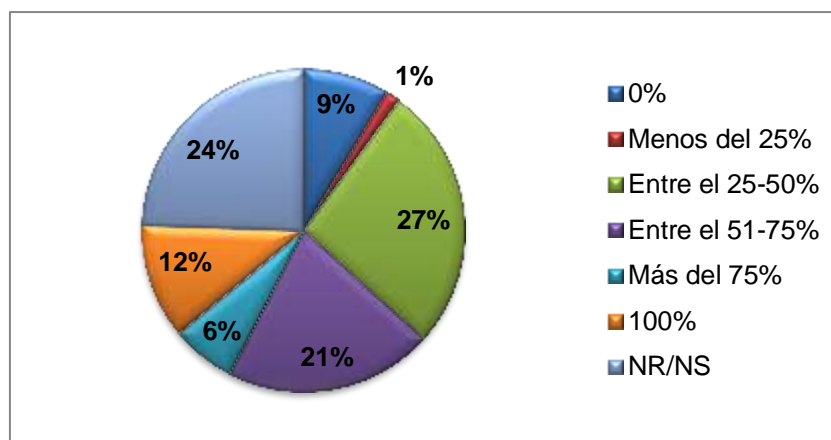


Gráfico 14: ¿En qué porcentaje se prevé implantar criterios de calidad en la organización?

5.3. PERCEPCIONES ACERCA DE LOS SISTEMAS Y NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ONGs, ONL y ASOCIACIONES EN LA CIUDAD DE GRANADA

Pasamos ahora a analizar las distintas percepciones de los directivos, profesionales y voluntarios respecto a la calidad. Para ello comenzamos respondiendo a la importancia de esta para la organización y su personal.

Si atendemos a los estadísticos de este bloque, la consideración de “reto a afrontar dentro de la ONG, ONL, Asociación” es la que alcanza un mayor porcentaje con un 34,03%; a poca distancia es vista como “una cuestión prioritaria” con un 33,46% y por último es percibida como algo “fundamental en el Tercer Sector” con un 32,51%.

Tabla 55: Estadísticos sobre la IMPORTANCIA de la Calidad

		La CALIDAD desde su punto de vista es...fundamental en el Tercer Sector	La CALIDAD desde su punto de vista es...una CUESTIÓN PRIORITARIA dentro de la ONG-ONL	La CALIDAD desde su punto de vista es...UN RETO A AFRONTAR dentro de la ONG-ONL
N	Válidos	139	139	139
	Perdidos	0	0	0
Media		3,78	3,85	3,68
Desv. típ.		,841	1,116	1,111

(Elaboración Propia)

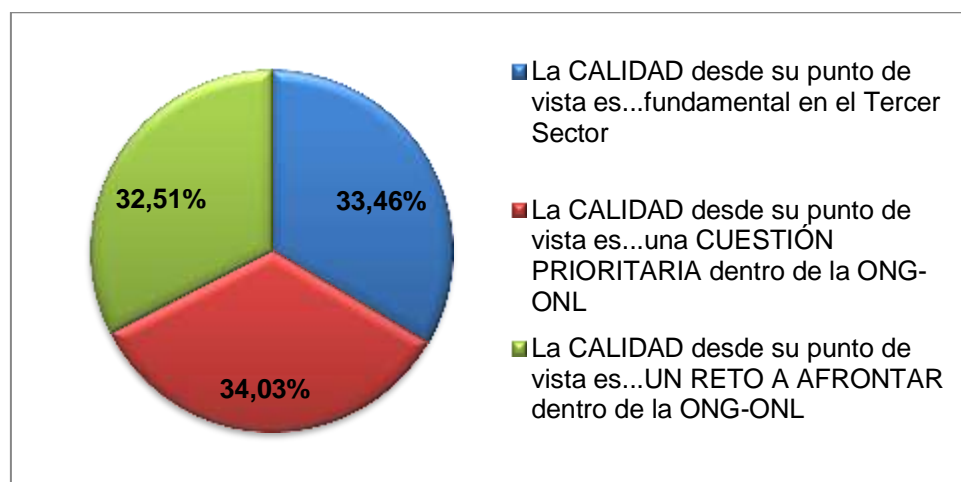


Gráfico 15: Comparativa. Importancia de la calidad para las ONGs, ONL y Asociaciones.

Dentro de cada ítem, observamos los siguientes porcentajes de respuesta: entre aquellos encuestados que consideran la calidad como un “*aspecto fundamental*” en el Tercer Sector, un 43,9% está “totalmente de acuerdo” con la afirmación, seguido de un 30,9% de “bastante acuerdo” y un 20,1% que no responde a la cuestión.

Un 27,3% está “totalmente de acuerdo” en que es “*una cuestión prioritaria*”, seguido de un 23% de “bastante acuerdo” y un 10,1% que está “algo de acuerdo” con la afirmación. Un significativo 36,7% no responde a esta afirmación.

Por último, un 35,3% está “bastante de acuerdo” en que es un “*reto a afrontar*” por parte de las organizaciones, seguido de un 21,6% de “total acuerdo”. Un 8,6% está “algo de acuerdo” con la afirmación. Un 30,9% no responde a esta pregunta, cómo podemos apreciar en las tablas y gráficas.

Tabla 56: *La CALIDAD desde su punto de vista es fundamental en el Tercer Sector*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	,7	,7	,7
	Algo de acuerdo	6	4,3	4,3	5,0
	Bastante de acuerdo	43	30,9	30,9	36,0
	Totalmente de acuerdo	61	43,9	43,9	79,9
	NR/NS	28	20,1	20,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

Tabla 57: La CALIDAD desde su punto de vista es una CUESTIÓN PRIORITARIA dentro de la ONG-ONL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	2,9	2,9	2,9
	Algo de acuerdo	14	10,1	10,1	12,9
	Bastante de acuerdo	32	23,0	23,0	36,0
	Totalmente de acuerdo	38	27,3	27,3	63,3
	NR/NS	51	36,7	36,7	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

Tabla 58: La CALIDAD desde su punto de vista es UN RETO A AFRONTAR dentro de la ONG-ONL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	3,6	3,6	3,6
	Algo de acuerdo	12	8,6	8,6	12,2
	Bastante de acuerdo	49	35,3	35,3	47,5
	Totalmente de acuerdo	30	21,6	21,6	69,1
	NR/NS	43	30,9	30,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

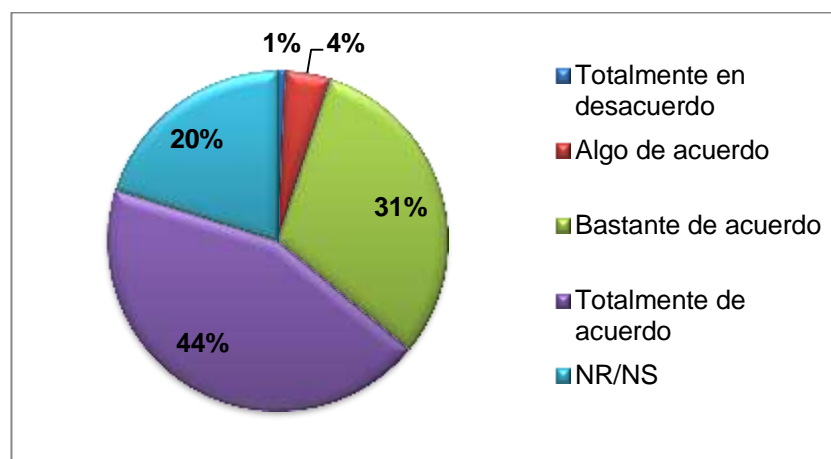


Gráfico 16: La calidad desde su punto de vista es Fundamental en el Tercer Sector.

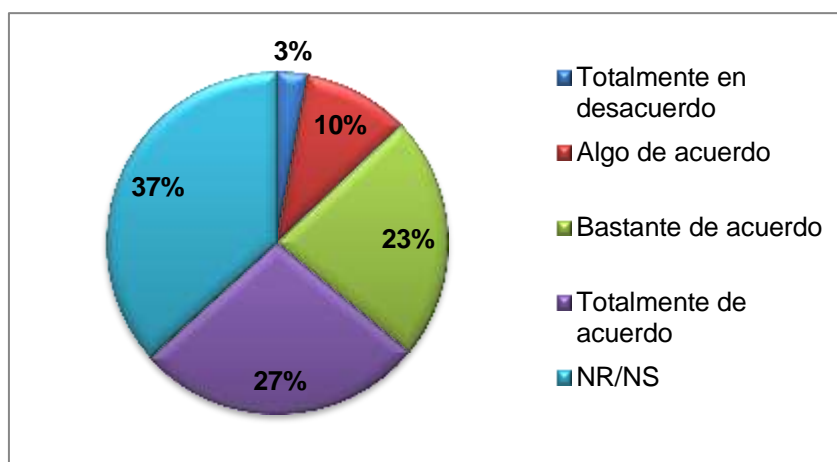


Gráfico 17: *La calidad desde su punto de vista es una Cuestión Prioritaria dentro de la ONG, ONL, Asociación.*

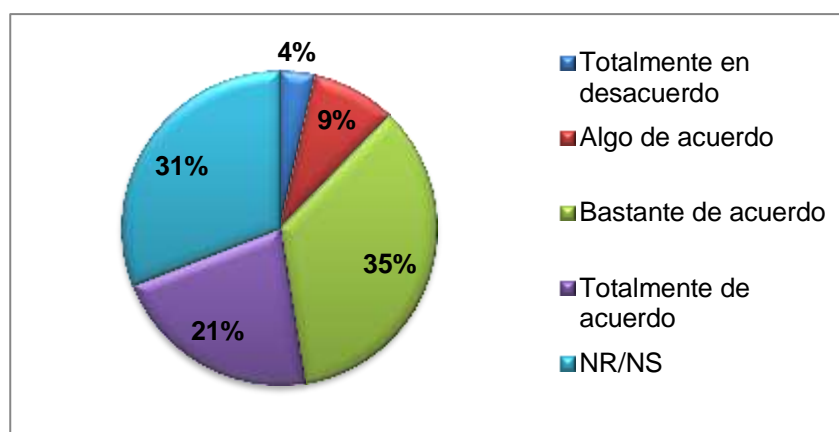


Gráfico 18: *La calidad desde su punto de vista es un Reto a Afrontar dentro de la ONG, ONL, Asociación.*

Una vez tenidos en cuenta estos aspectos, preguntamos sobre los **posibles problemas** con que podrían encontrarse sus organizaciones a lo largo del proceso de implantación de un sistema, norma, herramienta de gestión de la calidad, así como posibles ventajas que les aportaría en su quehacer cotidiano y la respuesta dada a sus usuarios.

Tabla 59: Estadísticos referidos a los Posibles Problemas de la Implantación del Sistema, Norma, Instrumento de Gestión de la Calidad

	FALTA DE ADECUACIÓN del sistema, norma, herramienta a la organización	RESISTENCIA AL CAMBIO por parte del PERSONAL de la organización	Sensación de EXCESIVA BUROCRATIZACIÓN	Sensación de POCO VALOR EFECTIVO	Sensación de RIGIDEZ EN LOS PROCESOS	Sensación de OBLIGATORIEDAD	ALTO CONSUMO de RECURSOS humanos y materiales	Necesidad de SOPORTES EXTERNOS	DESCONOCIMIENTO del sistema, norma, herramienta de calidad
N Válidos	139	139	139	139	139	139	139	139	139
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	3,31	3,15	3,41	3,17	3,33	3,04	3,27	3,43	3,35
Desv. tp.	1,361	1,403	1,062	1,135	1,188	1,212	1,082	1,123	1,048

(Elaboración Propia)

Como podemos apreciar en la tabla, los aspectos considerados más problemáticos y siguiendo un orden son:

- 1º. La necesidad de soportes externos (principalmente económicos).
- 2º. La sensación de excesiva burocratización.
- 3º. El desconocimiento de los sistemas de gestión de la calidad.
- 4º. Sensación de rigidez en los procesos.
- 5º. Falta de adecuación del sistema de calidad a la organización.
- 6º. Alto consumo de recursos.
- 7º. Sensación de poco valor efectivo.
- 8º. Resistencia al cambio por parte del personal.
- 9º. Sensación de obligatoriedad.

Así lo reafirman en las entrevistas realizadas a los directivos y profesionales de las distintas ONGs visitadas.

A la pregunta: ¿Hasta qué punto cree que se están implantando/se o pueden aplicar efectivamente criterios de calidad?

“Yo creo que en general hay dificultades para implantarlos. Sobre todo porque se considera que el mundo de voluntariado es un mundo en el que las cosas se hacen así, de manera voluntariosa, desde el corazón. La preparación parece que no es tan importante. Y sin embargo es fundamental.

Entonces cuesta trabajo y porque muchos voluntarios tienen una idea romántica, utópica de lo que es el voluntariado. De manera que los trabajos estos los consideran burocráticos. ¿Rellenar una encuesta? Pa rellenar... o por ejemplo nosotros que recogemos datos de nuestras llamadas para ver que problemáticas son las que se dan más ¿no? (Director-voluntario Asociación).

¿Cómo es posible que nos sigamos encontrando con esta situación de desconocimiento e inacción dentro de la mayoría de las organizaciones no lucrativas investigadas en la ciudad de Granada? ¿La falta de recursos y tiempo no permiten a las organizaciones esta actualización en sus distintas formas de trabajar?

¿Hasta qué punto se corresponde la imagen dada por organizaciones centradas en el desarrollo de la calidad, federaciones y confederaciones que agrupan a un gran número de ellas, a semejanza de las *umbrellabodies* en Inglaterra con la realidad de estas micro organizaciones? ¿Hemos avanzado realmente en el Tercer Sector hacia una mejora de la calidad en todas sus organizaciones; no solo de segundo y tercer nivel y entidades singulares?

Curiosamente y debido a las respuestas de las entrevistas y la observación realizada, aquellos aspectos considerados como menos problemáticos, como pueden ser “la adecuación del sistema de gestión de la calidad a la organización”; la “resistencia al cambio por parte del personal” o “la sensación de poco valor efectivo” creemos que son significativos a la hora de pensar en llevar a cabo un proceso de mejora del funcionamiento interno de las asociaciones que repercuta en un servicio y en este caso, actividades educativas no formales de mayor calidad para las personas y el colectivo específico que se atiende.

En las gráficas y tablas siguientes podemos apreciar con más claridad la información obtenida a este respecto.

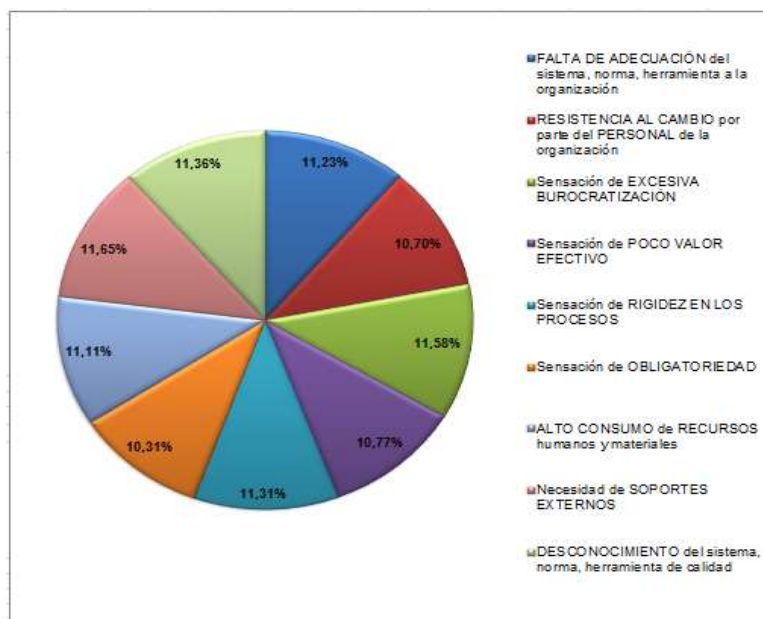


Gráfico 19: Posibles problemas en el proceso de implantación de un sistema de gestión de la calidad.

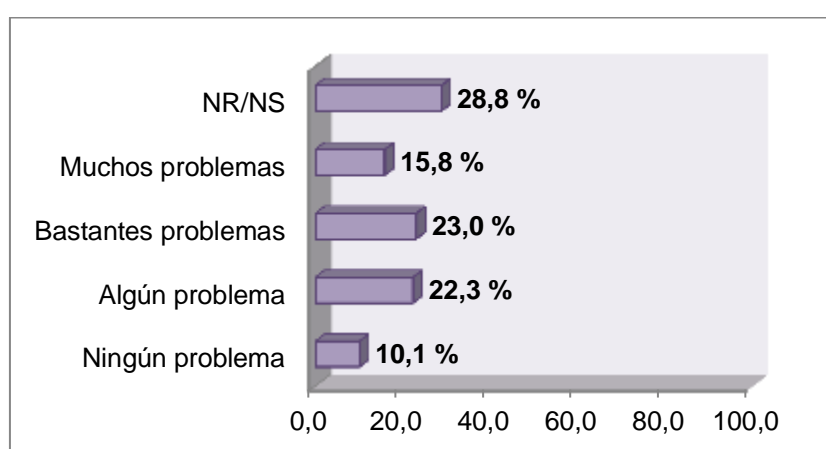
Uno de los aspectos a tener en cuenta dentro de este tipo de micro organizaciones es la adecuación del sistema, norma, herramienta de gestión a las peculiaridades y características que las definen (atención a grupos en riesgo, menores, discapacitados, etc.). Para un 23% de los encuestados la falta de adaptación genera “bastantes problemas”; un 22,3% piensa que generaría “algún problema” y un 15,8% “muchos problemas”.

Es por ello que planteamos el estudio del Modelo de Excelencia EFQM y la Norma Ong con Calidad. Son dos de los instrumentos de gestión de la calidad con mayor flexibilidad a la hora de su implantación. Esta última, la Norma Ong con Calidad, permite ser implantada parcialmente así como realizar sus auditorías para un correcto funcionamiento, adaptándose a los misión, visión y valores. Podemos encontrar otros instrumentos igualmente válidos, pero actualmente no se están utilizando en España (Investor in People, Modelo de Malcolm Baldrige; Scottish Quality Management System (SQMS); Modelo “The Big Picture” entre otros).

Tabla 60: FALTA DE ADECUACIÓN del sistema, norma, herramienta a la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ningún problema	14	10,1	10,1	10,1
	Algún problema	31	22,3	22,3	32,4
	Bastantes problemas	32	23,0	23,0	55,4
	Muchos problemas	22	15,8	15,8	71,2
	NR/NS	40	28,8	28,8	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 20: Falta de adecuación del sistema, norma, herramienta a la organización.**

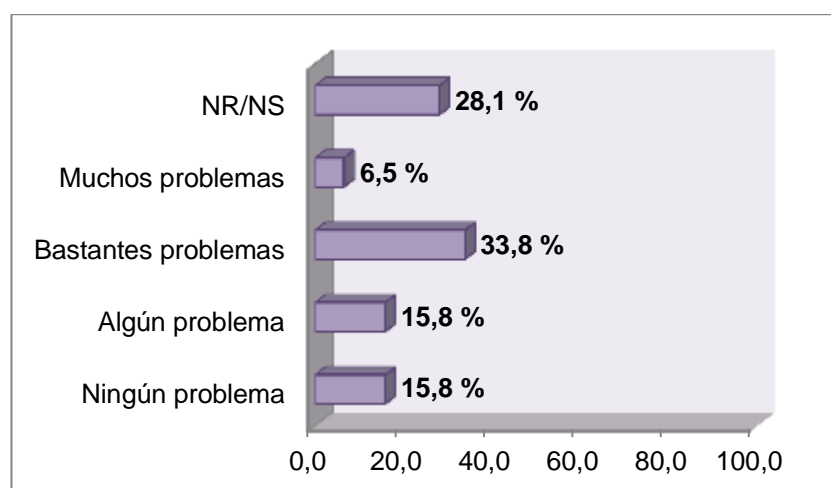
La resistencia al cambio es otro “caballo de Troya” dentro de las ONGs, ONL, Asociaciones. Como vemos en la tabla 60, un 33,8% de los encuestados cree que se generan “bastantes problemas”, seguidos de unos ambiguos 15,8% referidos tanto a la aparición de “algún problema” como “ningún problema” respectivamente. Un 6,5% cree que provocaría “muchos problemas”.

A tenor de la observación realizada en las actividades y funcionamiento de las ONGs, ONL, Asociaciones, se puede percibir una sobrecarga de trabajo que repercute en la falta de tiempo no solo para planificar y desarrollar en algunos casos las actividades educativas y formativas, sino además para poder plantear sesiones formativas para el personal y los voluntarios principalmente.

Tabla 61: RESISTENCIA AL CAMBIO por parte del PERSONAL de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ningún problema	22	15,8	15,8	15,8
	Algún problema	22	15,8	15,8	31,7
	Bastantes problemas	47	33,8	33,8	65,5
	Muchos problemas	9	6,5	6,5	71,9
	NR/NS	39	28,1	28,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 21:** Resistencia al cambio por parte del personal de la organización.

La excesiva burocratización es percibida en un 34,5% como generadora de “muchos problemas”. Un 31,7% piensa que genera “bastantes problemas” y un 13,7% “algunos problemas”. Estas ideas se corresponden hasta tal punto con la realidad, que en algunas Asociaciones cuentan con un responsable de calidad que desarrolla exclusivamente su trabajo sobre este aspecto de la organización para “descargar” de trabajo a educadores, psicólogos u otros profesionales y que puedan llevar a cabo sus intervenciones.

A la pregunta: Desde su experiencia los sistemas de calidad, ¿favorecen o entorpecen la labor desarrollada en la Asociación, ONG?

“Yo creo que un poco lo de antes: entorpecerían si burocratizaran demasiado la asociación porque está fuera de la realidad que hay en cualquier ONG” (Coordinadora-Psicóloga ONG en barrio marginal).

Tabla 62: Sensación de EXCESIVA BUROCRATIZACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ningún problema	7	5,0	5,0	5,0
	Algún problema	19	13,7	13,7	18,7
	Bastantes problemas	44	31,7	31,7	50,4
	Muchos problemas	48	34,5	34,5	84,9
	NR/NS	21	15,1	15,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

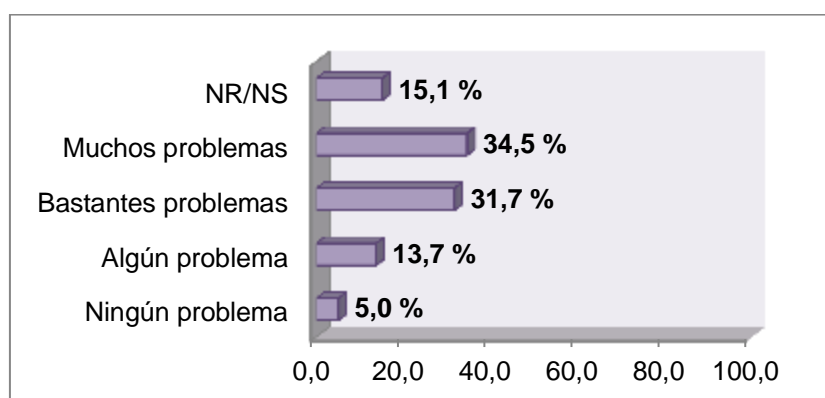


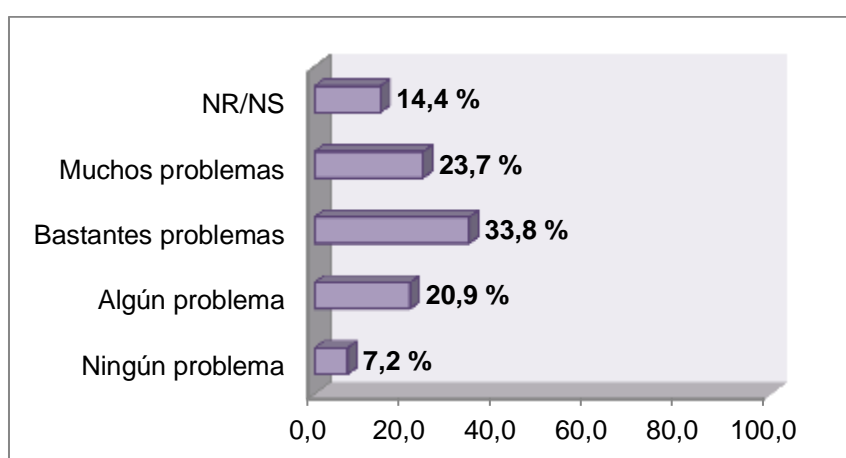
Gráfico 22: Sensación de excesiva burocratización.

Todos estos aspectos, junto con el resto que estamos analizando, llevan a pensar en su poco valor efectivo para los directores, gestores y el resto del staff de estos agentes sociales. Un 33,8% cree que esta idea genera “bastantes problemas”; un 23,7% “muchos problemas” y un 20,9% “algún problema”.

Tabla 63: Sensación de POCO VALOR EFECTIVO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ningún problema	10	7,2	7,2	7,2
	Algún problema	29	20,9	20,9	28,1
	Bastantes problemas	47	33,8	33,8	61,9
	Muchos problemas	33	23,7	23,7	85,6
	NR/NS	20	14,4	14,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

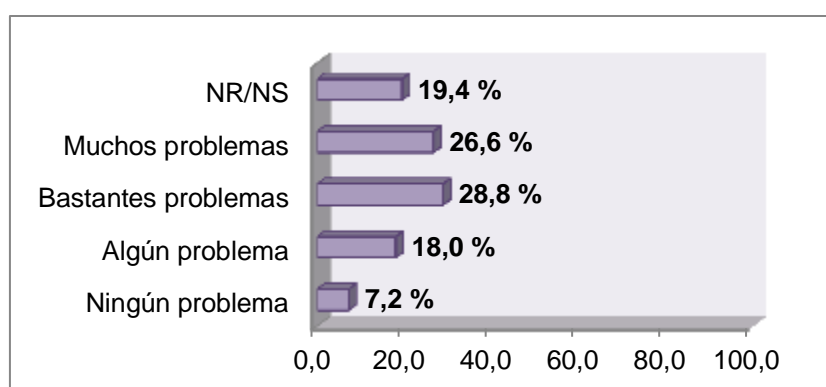
**Gráfico 23: Sensación de poco valor efectivo.**

La rigidez en los procesos de funcionamiento de algunos de los sistemas de gestión de la calidad, norma u herramienta es otro hándicap a tener en cuenta a la hora de hacer ver la necesidad de uso de estos como posibilidad de mejora de la organización. Un 28,8% cree que esta falta de flexibilidad en los procesos generaría “bastantes problemas”: le sigue un 26,6% de “muchos problemas” y un 18% que piensa que generaría “algún problema”.

Tabla 64: Sensación de RIGIDEZ EN LOS PROCESOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ningún problema	10	7,2	7,2	7,2
	Algún problema	25	18,0	18,0	25,2
	Bastantes problemas	40	28,8	28,8	54,0
	Muchos problemas	37	26,6	26,6	80,6
	NR/NS	27	19,4	19,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 24: Sensación de rigidez en los procesos.**

Un 36% de las personas encuestadas cree que la “sensación de obligatoriedad” genera “bastantes problemas”; mientras que un 19,4% piensa que genera “algún problema”. Un 17,3% manifiesta que generaría “muchos problemas”.

En este sentido, el hecho de tener que cambiar sus dinámicas de trabajo o percibir una posible auditoría externa es un determinante en esta idea.

A la pregunta: ¿Hasta qué punto cree que se están implantando/se o pueden aplicar efectivamente criterios de calidad?

“Es que dentro del desconocimiento que tengo de criterios de calidad, creo que quizás puedan ser demasiado cuadrículados respecto al funcionamiento que tiene no nuestra asociación, sino cualquier asociación. Que está en cada asociación se funciona según las necesidades que van surgiendo y no siempre nos podemos meter dentro de un criterio cuadrículado. Quizás ahí nos costaría adaptarnos a los instrumentos de calidad ¿no?” (Coordinadora-Psicóloga ONG en barrio marginal).

Tabla 65: Sensación de OBLIGATORIEDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ningún problema	17	12,2	12,2	12,2
	Algún problema	27	19,4	19,4	31,7
	Bastantes problemas	50	36,0	36,0	67,6
	Muchos problemas	24	17,3	17,3	84,9
	NR/NS	21	15,1	15,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

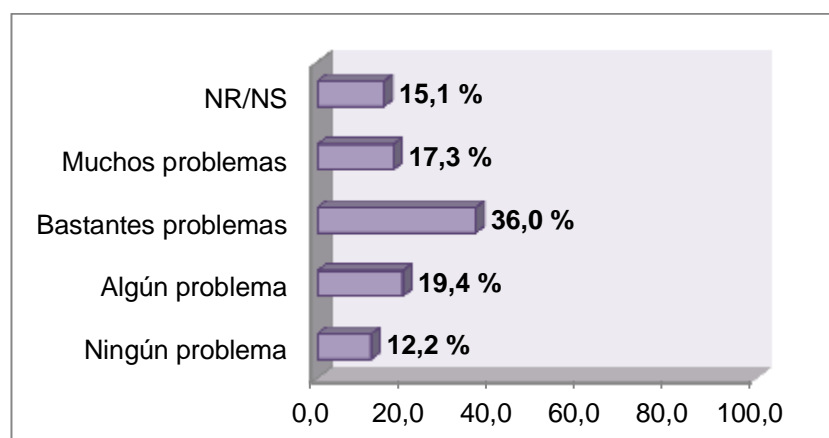


Gráfico 25: Sensación de obligatoriedad.

Por otra parte, la implantación de un sistema de gestión de la calidad, norma o herramienta genera un alto consumo de recursos, junto con la ayuda de soportes externos. Así coinciden en las respuestas de los encuestados:

Un 36,7% piensa que generaría “bastantes problemas”. Un 26,6% piensa que ocasionaría “muchos problemas” y un 16,5% “algún problema”.

Este ha sido uno de los temas principales surgido en las entrevistas por parte de todos los Directivos. La falta de ayudas y recursos económicos, para su implantación. Algunas de las personas encuestadas afirmaban que debido a los altos costes económicos y temporales, preferían seguir desarrollando sus actividades con las personas que necesitan de sus ONGs, ONL, Asociaciones antes que emplear ese dinero en la implantación de un SGC (sistema de gestión de la calidad).

A la pregunta: ¿Saben las socias que tenéis que apoyar muchas veces para que se hagan esos talleres?

“Decimos, solemos comentar los talleres en los que hemos tenido que aportar dinero. Y sí, a lo mejor, no hemos dicho las cuentas exactas, pero a lo mejor este año pues sí. Deberíamos decir en la asamblea a este taller, a este se le ha puesto esta cantidad de dinero, esta cantidad, esta cantidad... para que se sepa que el taller funciona porque la asociación soporta la mayor parte” (Presidenta Asociación centrada en la promoción de la mujer).

Tabla 66: ALTO CONSUMO de RECURSOS humanos y materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ningún problema	8	5,8	5,8	5,8
	Algún problema	23	16,5	16,5	22,3
	Bastantes problemas	51	36,7	36,7	59,0
	Muchos problemas	37	26,6	26,6	85,6
	NR/NS	20	14,4	14,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

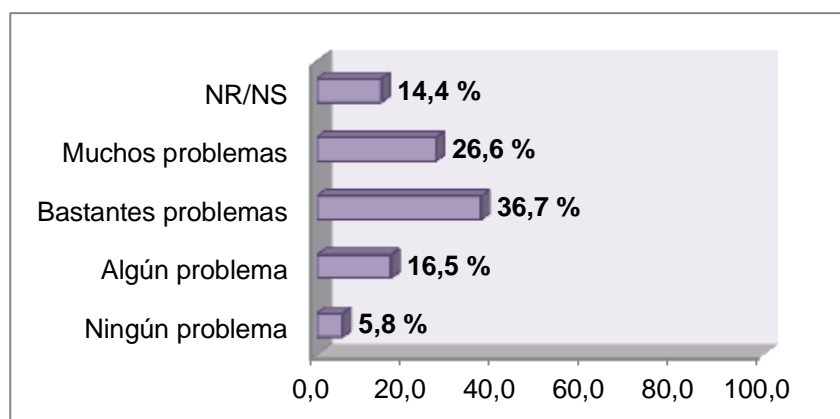


Gráfico 26: *Alto consumo de recursos humanos y materiales.*

Un 30,9% cree que la necesidad de soportes externos a la organización genera “muchos problemas”. Un 27,3% “bastantes problemas” y un 18% “algún problema”. Sobre este punto y en base a la observación realizada y las experiencias propias en estos espacios, en muchas ocasiones estas ideas son debidas a que el staff considera “extraño” a una persona (profesional) que no comparte los valores de la organización y su implicación en pos de una corrección de posibles fallos organizativos y procesuales. Se sienten “juzgados”, no evaluados para la mejora.

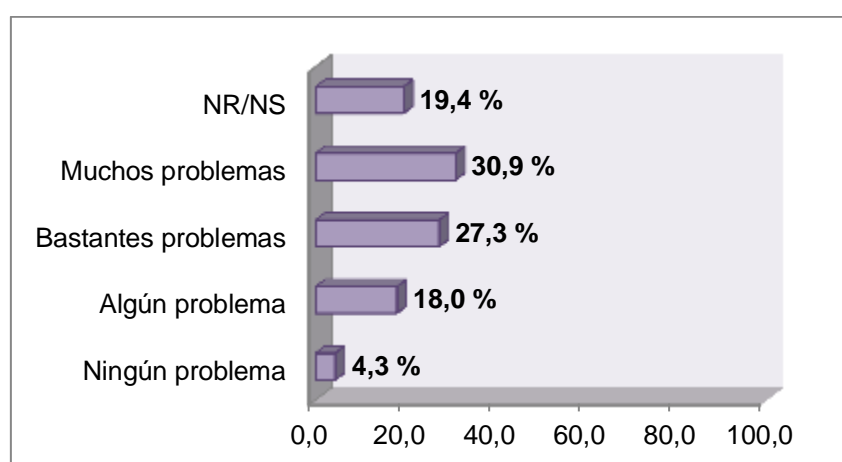
A la pregunta: ¿Considera que el sistema de evaluación del funcionamiento de la Asociación, ONG es el adecuado?

“Es el adecuado en cuanto a los cursos y los talleres. ¿Sí? La evaluación que hacemos por ejemplo sobre los voluntarios y el grado de satisfacción lo que mejorarían se hace de 2 formas: una, mediante rellenar cuestionarios que lo hacemos una vez al año más o menos pero, la otra es mediante entrevista personal porque tenemos un responsable de la gestión del voluntariado” (Presidente-voluntario ONG).

Tabla 67: Necesidad de SOPORTES EXTERNOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ningún problema	6	4,3	4,3	4,3
	Algún problema	25	18,0	18,0	22,3
	Bastantes problemas	38	27,3	27,3	49,6
	Muchos problemas	43	30,9	30,9	80,6
	NR/NS	27	19,4	19,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 27: Necesidad de soportes externos.**

El desconocimiento de la norma, generaría “bastantes problemas” según un 35,3%. Un 28,8% cree que provocaría “muchos problemas” y un 17,3% “algún problema”. Un 15,1% no lo sabe o no responde.

Tabla 68: DESCONOCIMIENTO del sistema, norma, herramienta de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ningún problema	5	3,6	3,6	3,6
	Algún problema	24	17,3	17,3	20,9
	Bastantes problemas	49	35,3	35,3	56,1
	Muchos problemas	40	28,8	28,8	84,9
	NR/NS	21	15,1	15,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

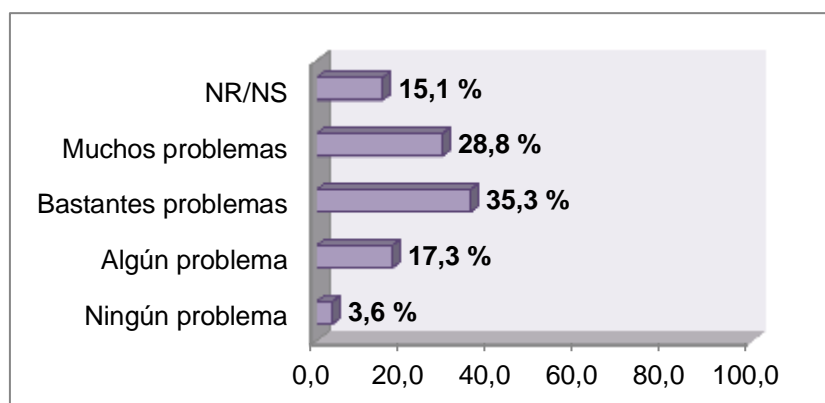


Gráfico 28: Desconocimiento del sistema, norma, herramienta de calidad

Vistas todas las limitaciones que podemos encontrar en la implantación de un sistema, norma o herramienta de gestión de la calidad, encontramos que algunas de las organizaciones encuestadas ya lo tienen implantado o se encuentran en proceso de implantación, debido a las **ventajas que proporciona** al funcionamiento y mejora de sus actividades y funciones.

La valoración que hacen de las posibles aportaciones para la organización es la siguiente:

Tabla 69: Estadísticos referidos a las Posibles Aportaciones de la Implantación del Sistema, Norma, Instrumento de Gestión de la Calidad

	MEJORA en los SERVICIOS de la organización	Elementos de REFLEXION sobre la organización	MEJORA en la COMUNICACION	MEJORA de la eficacia en la GESTIÓN	PROTOCOLIZACION de los PROCESOS	MEJORA de la IMAGEN	VENTAJAS sobre otras ONG-ONL	INCREMENTAR el número de VOLUNTARIOS	INCREMENTAR el RENOMBRE social	INCREMENTO de las DONACIONES	El CUMPLIMIENTO de los REQUISITOS EXTERNOS
N Válidos	139	139	139	139	139	139	139	139	139	139	139
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	3,48	3,53	3,58	3,54	3,47	3,48	3,38	3,30	3,35	3,25	3,11
Desv. tp.	,920	,965	,908	1,002	1,002	1,038	1,157	1,237	1,140	1,286	1,300

(Elaboración Propia)

- 1º. La mejora en la comunicación.
- 2º. Mejora de la eficacia en la gestión.
- 3º. En los elementos de reflexión sobre la organización.
- 4º. Mejora en los servicios de la organización y mejora de la imagen.

- 5º. La protocolización de los procesos.
- 6º. Ventajas sobre otras ONGs, ONL, Asociaciones.
- 7º. Incrementar el renombre social.
- 8º. Incrementar el número de voluntarios.
- 9º. Incremento de las donaciones.
- 10º. El cumplimiento de los requisitos externos.

Como podemos apreciar tras analizar la tabla 68, y aunque los porcentajes de respuesta están muy repartidos, los aspectos más valorados dentro de las posibles contribuciones a la organización son la mejora en la comunicación tanto interna como externa; la mejora de la gestión y la necesidad de reflexionar sobre la propia organización.

Otros aspectos menos valorados en el cuestionario como pueden ser el cumplimiento de los requisitos externos o incrementar el renombre social, y con ello la visualización ante la sociedad, son mencionados de forma significativa en los momentos de observación directa o tras las entrevistas realizadas a los directivos, gestores y profesionales que han colaborado con nosotros. Veamos con más detenimiento los datos obtenidos.

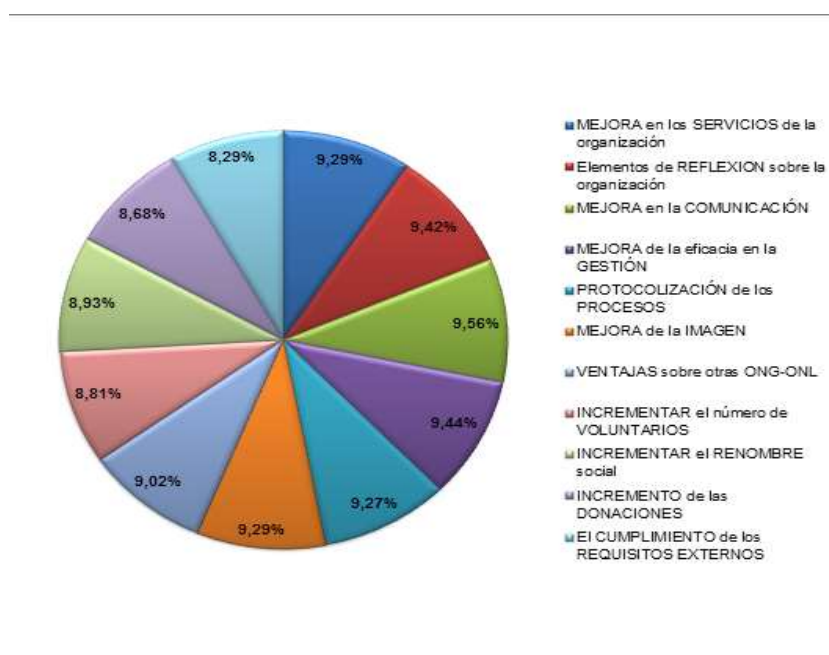


Gráfico 29: Posibles aportaciones de la implantación de un sistema de gestión de la calidad a la organización.

Para un 40,3% de los encuestados, la mejora de los servicios de la organización tras la implantación de un sistema, norma, herramienta de gestión de la calidad tiene “bastante relevancia”; un 31,7% la considera como de “gran relevancia” mientras que para un 12,2% es “algo relevante”. Un 15,1% no respondió a la pregunta.

La existencia de dudas dentro de las propias ONGs, ONL y Asociaciones sobre la funcionalidad real que puede aportarles todavía es visible si tenemos en cuenta el resto de respuestas dadas.

Tabla 70: MEJORA en los SERVICIOS de la organización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	1	,7	,7	,7
	Algo	17	12,2	12,2	12,9
	Bastante	56	40,3	40,3	53,2
	Gran relevancia	44	31,7	31,7	84,9
	NR/NS	21	15,1	15,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

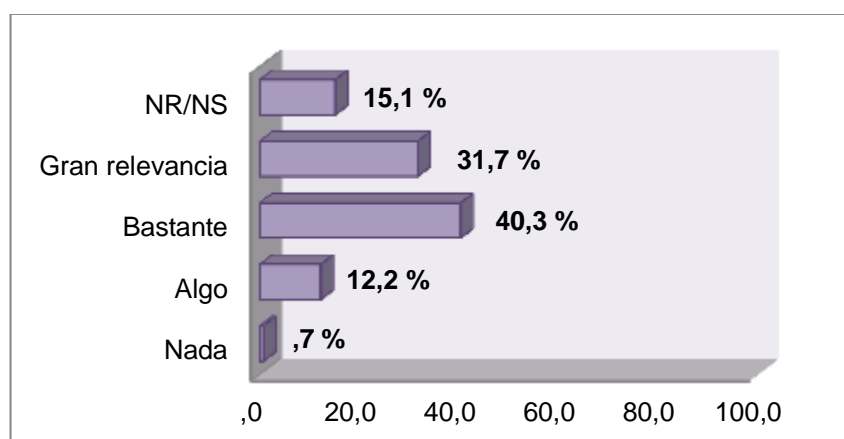


Gráfico 30: Mejora en los servicios de la organización.

Dentro de las posibles aportaciones, la generación de elementos de reflexión sobre la organización es vista en iguales porcentajes del 33,1% como con “bastante” o “gran relevancia”. Le sigue un 15,8% que la ven como “algo relevante”. Este es otro de los factores mejor valorados.

En algunas de las ONGs, Asociaciones, ONL, a las que hemos podido tener acceso nos comentaban el beneficio que les ha supuesto que llevásemos a cabo esta investigación, ya que no se habían planteado hasta el momento hacer una reflexión fundamentada sobre criterios de calidad; la realización de los distintos cuestionarios les ha facilitado “un esquema inicial” para hacerlo.

Tabla 71: Elementos de REFLEXION sobre la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo	22	15,8	15,8	15,8
	Bastante	46	33,1	33,1	48,9
	Gran relevancia	46	33,1	33,1	82,0
	NR/NS	25	18,0	18,0	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

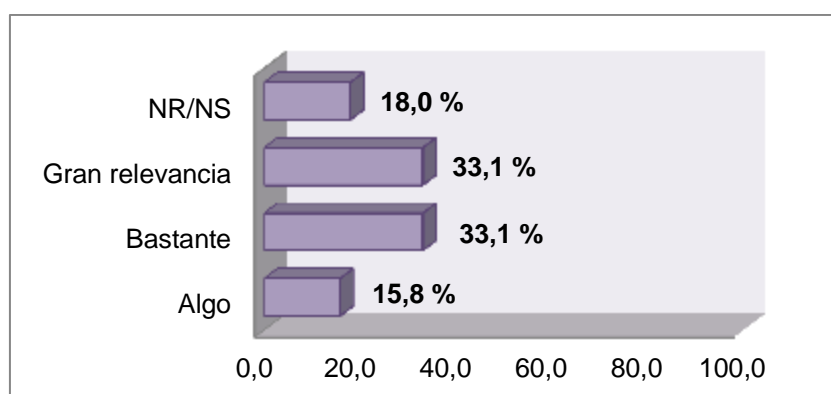


Gráfico 31: Elementos de reflexión sobre la organización.

En lo referente a la comunicación, un 38,1% cree que sería “bastante” beneficiosa para la organización la implantación de un sistema, norma, instrumento de gestión de la calidad. Un 34, 5% considera que tendría una “gran relevancia” y un 9,4% “alguna relevancia”. Volvemos a destacar el porcentaje de desconocimiento y no respuesta con un 17,3%.

A lo largo de esta investigación y como destacaremos entre las conclusiones finales y posibles aportaciones, hay un alto porcentaje de desconocimiento y dudas por parte de los profesionales, voluntarios e incluso directiva de este tipo de agentes sociales.

Tabla 72: MEJORA en la COMUNICACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	1	,7	,7	,7
	Algo	13	9,4	9,4	10,1
	Bastante	53	38,1	38,1	48,2
	Gran relevancia	48	34,5	34,5	82,7
	NR/NS	24	17,3	17,3	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

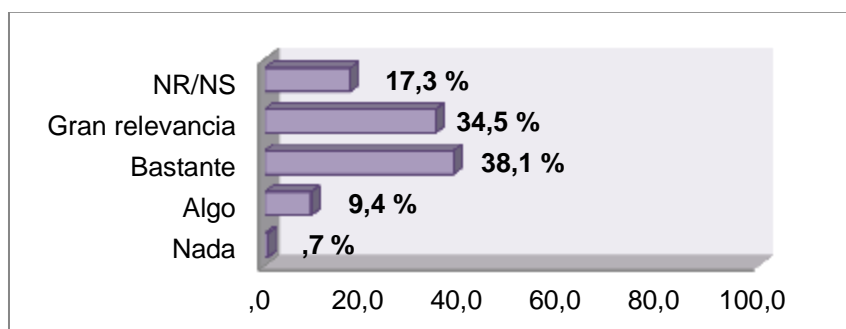


Gráfico 32: Mejora en la comunicación.

La mejora en la gestión, es el segundo aspecto más valorado dentro del staff. Un 38,1% considera que sería “bastante relevante”, seguido de un 27,3% que piensa que sería de “gran relevancia”. Un 12,2% opina que sería “algo relevante”.

De esta forma, contrasta con las respuestas dadas anteriormente, que hablaban de una “sensación de poco valor efectivo” dentro de los posibles problemas de implantación.

Es decir, por una parte nos hemos encontrado con una baja motivación a iniciar y desarrollar estos procesos de implantación y mejora de sistemas e instrumentos que mejoren su quehacer diario, pero al mismo tiempo se considera que con las condiciones adecuadas relativas a recursos económicos, materiales y humanos tanto la directiva como el resto de personas implicadas directamente en el funcionamiento de la ONG, ONL los incorporarían con el fin de mejorar su atención a los distintos colectivos con los que trabajan.

Tabla 73: MEJORA de la eficacia en la GESTIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	2	1,4	1,4	1,4
	Algo	17	12,2	12,2	13,7
	Bastante	53	38,1	38,1	51,8
	Gran relevancia	38	27,3	27,3	79,1
	NR/NS	29	20,9	20,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

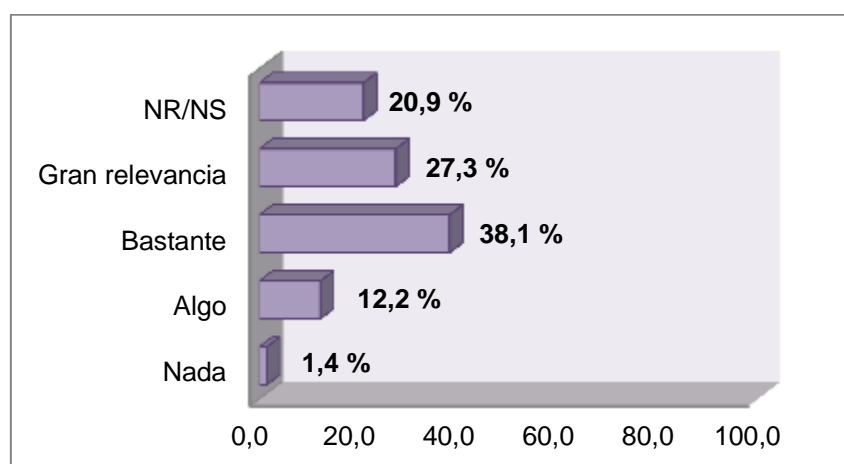


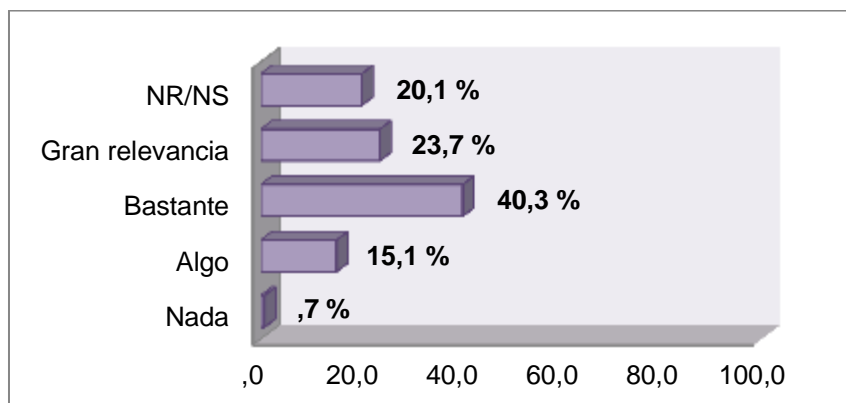
Gráfico 33: Mejora en la eficacia en la gestión.

La protocolización de los procesos internos sería otro elemento destacable a nivel individual. Para un 40,3% es “bastante relevante”; un 23,7% cree que es de “gran relevancia” y un 15,1% “algo relevante” cómo podemos ver en la tabla y gráfica siguiente.

Tabla 74: PROTOCOLIZACIÓN de los PROCESOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	1	,7	,7	,7
	Algo	21	15,1	15,1	15,8
	Bastante	56	40,3	40,3	56,1
	Gran relevancia	33	23,7	23,7	79,9
	NR/NS	28	20,1	20,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 34: Protocolización de los procesos.**

Aquellas personas que consideran que sería “bastante relevante” para la mejora de la imagen alcanzan un 32,4%. Para un 30,9% tendría “gran relevancia” y para un 15,8% “alguna relevancia”. Por otra parte, el desconocimiento por parte de la sociedad, y la falta de una mayor visualización de su labor es otro aspecto mencionado en las entrevistas realizadas.

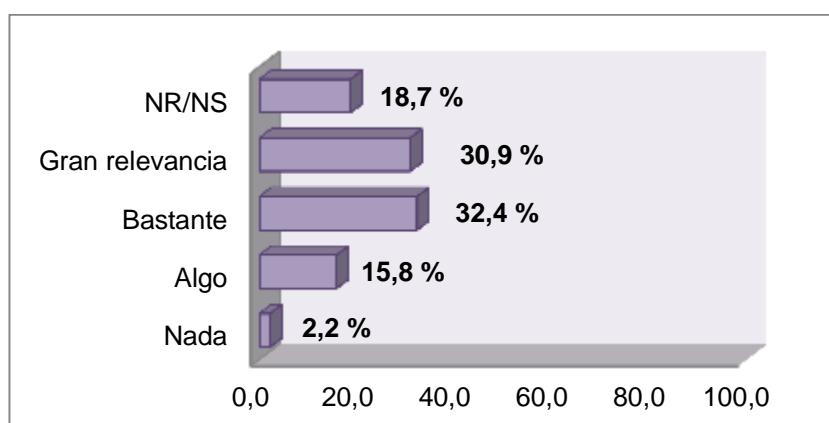
A la pregunta: ¿A través de qué medios se desarrolla la comunicación entre los miembros de la organización?

“Verbalmente, oralmente y también en Facebook. Y mediante cartas informativas a todas las socias, y luego aquí en la sede todos los días de 5 a 7 de la tarde pues todo el que quiere venir a coger información”
(Presidenta Asociación centrada en la promoción de la mujer).

Tabla 75: MEJORA de la IMAGEN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	3	2,2	2,2	2,2
	Algo	22	15,8	15,8	18,0
	Bastante	45	32,4	32,4	50,4
	Gran relevancia	43	30,9	30,9	81,3
	NR/NS	26	18,7	18,7	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 35: Mejora de la imagen.**

La competitividad por los recursos ofrecidos por las distintas Administraciones, así como los donantes privados de variada procedencia, dan lugar a que un 30,2% piense que sería “bastante relevante” a la hora de tomar ventaja sobre otras ONGs, ONL y Asociaciones.

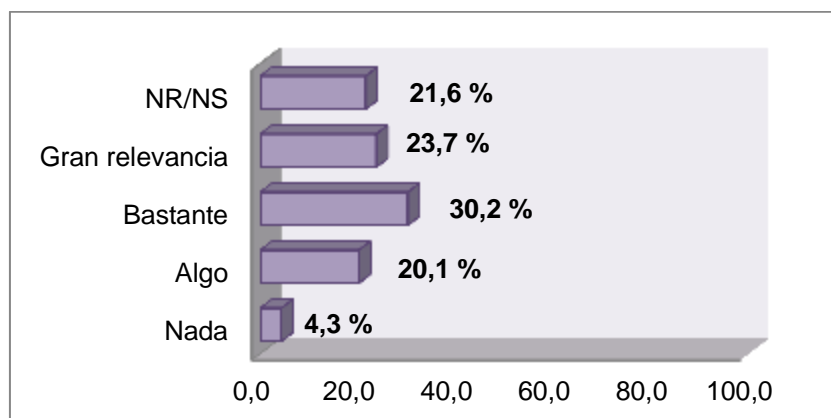
Un 23,7% cree que sería de “gran relevancia” y un 20,1% de “alguna relevancia”.

Nos preguntamos aquí ¿hasta qué punto ha afectado la crisis económica, social y de valores estos años a estos agentes sociales para que de la muestra seleccionada hayamos encontrado una mortandad tan alta? ¿Qué medidas podrían aplicarse para evitar la desactualización entre bases de datos y registros de los distintos organismos como nos hemos encontrado a lo largo del trabajo de campo?

Tabla 76: VENTAJAS sobre otras ONG-ONL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	6	4,3	4,3	4,3
	Algo	28	20,1	20,1	24,5
	Bastante	42	30,2	30,2	54,7
	Gran relevancia	33	23,7	23,7	78,4
	NR/NS	30	21,6	21,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 36: Ventajas sobre otras ONG-ONL.**

El escaso número de voluntarios es otro de los puntos a tratar. En no pocas micro organizaciones del Tercer Sector de Acción Social, demandan la necesidad de más gente que comparta sus valores y deseos de ayudar. La saturación de trabajo, la avanzada edad en otros casos de los voluntarios o la falta de renovación de éstos con el tiempo son problemas con los que se encuentran.

A la pregunta: ¿Cómo considera el grado de implicación de los voluntarios y socios que colaboran en el funcionamiento y organización de las distintas actividades educativas?

“Unn, los voluntarios que forman la Junta Directiva bueno no está mal, aunque se puede mejorar. Más implicación, porque bueno en cuanto a asistencia semanal, vienen y cuando les toca sus guardias asisten. Exceptuando algún problema y lo cambian, pues nunca está sola la sede, pero implicación pues siempre hay unos cuantos. Siempre se puede mejorar, la verdad. Más implicación en todos los sentidos, no solo en la asistencia semanal de las reuniones” (Presidenta Asociación centrada en la promoción de la mujer).

Un 29,5% piensa que tendría “bastante relevancia” la implantación de un sistema o norma de gestión de la calidad en este sentido. Un 26,6 % piensa que tendría “gran relevancia”; un 13,7% “alguna relevancia” y un destacable 10,8% cree que no tendría “ninguna relevancia”.

Tabla 77: INCREMENTAR el número de VOLUNTARIOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	15	10,8	10,8	10,8
	Algo	19	13,7	13,7	24,5
	Bastante	41	29,5	29,5	54,0
	Gran relevancia	37	26,6	26,6	80,6
	NR/NS	27	19,4	19,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

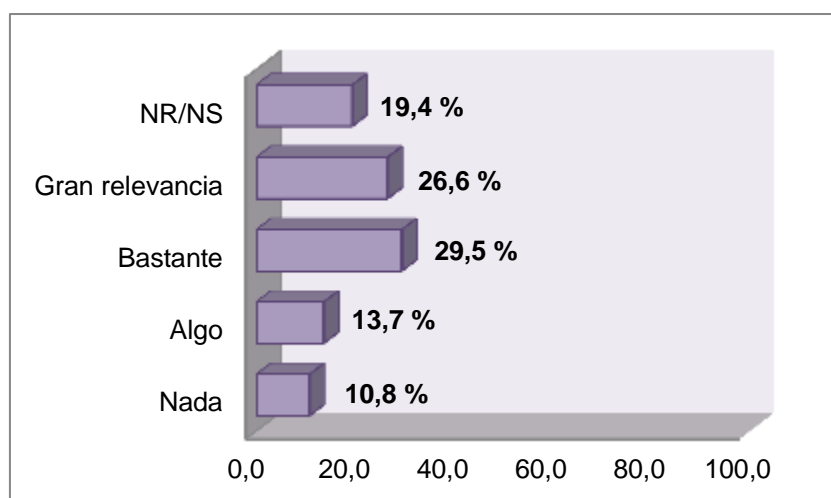


Gráfico 37: Incrementar el número de voluntarios.

El incremento del renombre social es uno de los aspectos menos tenidos en cuenta dentro de los datos obtenidos. Aun así un 32,4% piensa que sería “bastante relevante”. Un 24,5% de “gran relevancia” y un 18,7% “algo relevante”. Un 19,4% no sabe hasta qué punto podría ser significativo para la organización.

Tabla 78: INCREMENTAR el RENOMBRE social					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	7	5,0	5,0	5,0
	Algo	26	18,7	18,7	23,7
	Bastante	45	32,4	32,4	56,1
	Gran relevancia	34	24,5	24,5	80,6
	NR/NS	27	19,4	19,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

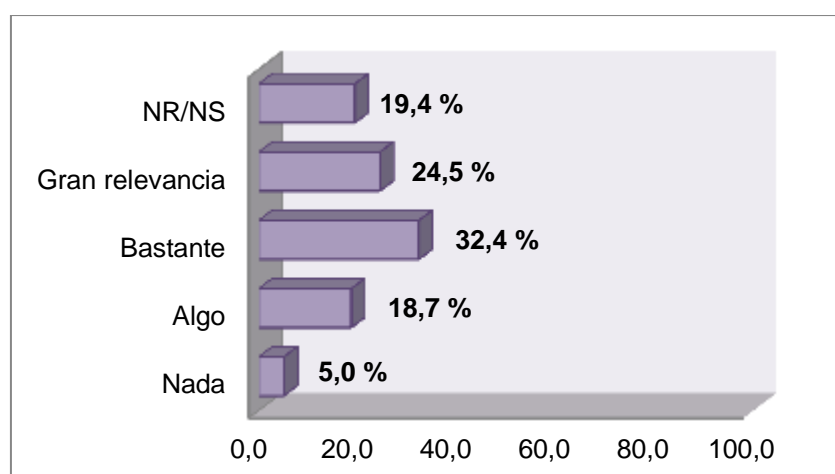


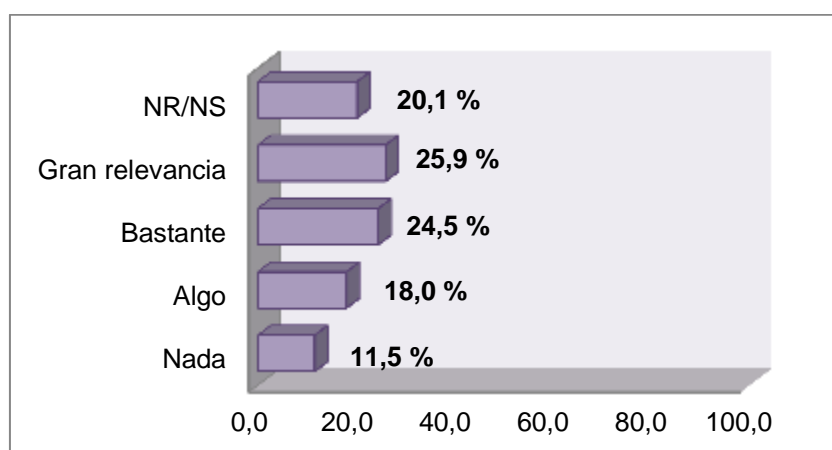
Gráfico 38: Incrementar el renombre social.

Igualmente el posible incremento de las donaciones es de los últimos elementos valorados dentro de este apartado. Dentro de este ítem, un 25,9% de los encuestados piensa que tendría “gran relevancia”; un 24,5% “bastante relevancia”; un 18% “alguna relevancia” y un 11,5% “ninguna relevancia”.

Tabla 79: INCREMENTO de las DONACIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	16	11,5	11,5	11,5
	Algo	25	18,0	18,0	29,5
	Bastante	34	24,5	24,5	54,0
	Gran relevancia	36	25,9	25,9	79,9
	NR/NS	28	20,1	20,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 39: Incremento de las donaciones.**

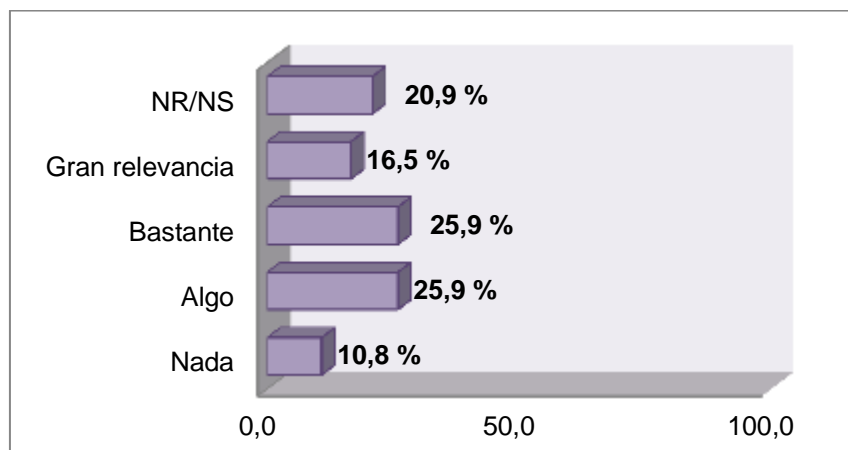
Es curioso destacar en este análisis cómo en la realidad estas organizaciones tienen que rendir cuentas de la gestión realizada por medio de las memorias anuales a los donantes tanto privados como públicos, y sin embargo el cumplimiento de los requisitos externos es la menos valorada dentro de las posibles aportaciones de estas herramientas.

Concretamente, sobre esta variable, un 25,9% considera que sería “algo relevante” o “bastante relevante”; un 16,5% de “gran relevancia” y un 10,8% “nada relevante”.

Tabla 80: El CUMPLIMIENTO de los REQUISITOS EXTERNOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	15	10,8	10,8	10,8
	Algo	36	25,9	25,9	36,7
	Bastante	36	25,9	25,9	62,6
	Gran relevancia	23	16,5	16,5	79,1
	NR/NS	29	20,9	20,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 40: El cumplimiento de los requisitos externos.**

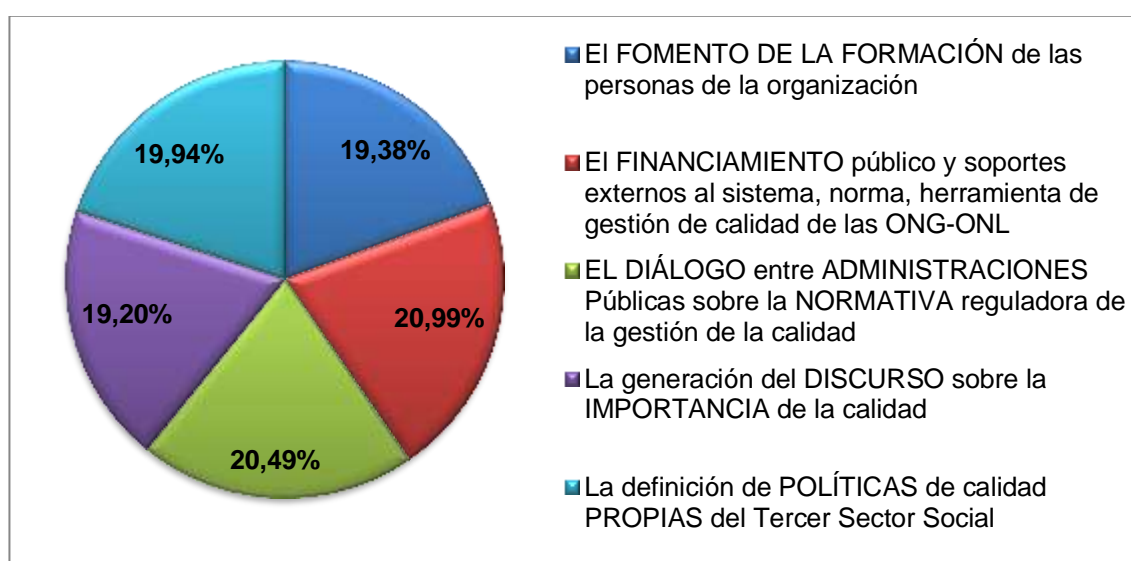
Una vez realizada esta aproximación en base a los problemas y posibilidades para la organización de la implantación de un SGC, norma o instrumento, las **líneas prioritarias para impulsar la calidad** estarían definidas prioritariamente por el financiamiento público y los soportes externos necesarios; así como la creación de un diálogo efectivo y real con las distintas Administraciones local, autonómica y estatal sobre la normativa reguladora relacionada con la gestión de la calidad, como podemos ver en la tabla y gráfica siguientes.

Igualmente, se sigue demandando unas políticas claras de definición del Tercer Sector. En el otro extremo de la tabla, podemos ver que la generación del discurso sobre la importancia de la calidad es la línea de trabajo a la que menos importancia se le da.

Tabla 81: Estadísticos relativos a las **LÍNEAS PRIORITARIAS** para impulsar la calidad

		El FOMENTO DE LA FORMACIÓN de las personas de la organización	El FINANCIAMIENTO público y soportes externos al sistema, norma, herramienta de gestión de calidad de las ONG-ONL	El DIÁLOGO entre ADMINISTRACIONES Públicas sobre la NORMATIVA reguladora de la gestión de la calidad	La generación del DISCURSO sobre la IMPORTANCIA de la calidad	La definición de POLÍTICAS de calidad PROPIAS del Tercer Sector Social
N	Válidos	139	139	139	139	139
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		3,04	3,29	3,21	3,01	3,12
Desv. típ.		1,176	1,217	1,219	1,248	1,299

(Elaboración Propia)

**Gráfico 41:** Líneas prioritarias para impulsar la calidad en las ONG, ONL y Asociaciones.

Más concretamente, y con respecto al porcentaje de respuesta dado a el fomento de la formación de las personas de la organización, un 31,7% cree que se le da “bastante prioridad” frente a un 25,2% que piensa que se le da “poca prioridad”. Para un 20,1% este aspecto tiene “mucho prioridad”.

La formación ofertada varía en función de la ONG, ONL, Asociación; la mayoría de ellas (de acuerdo también con las entrevistas y los comentarios informales en la observación realizada) está determinada en gran parte por la disponibilidad temporal y el resto de labores realizadas para los usuarios. Se realiza bajo los formatos de seminarios de fin de semana o pequeños cursos formativos.

A la pregunta: ¿Considera necesario mejorar algún aspecto de la preparación-formación de las personas que desarrollan las actividades educativas dentro de la ONG, Asociación?

“Eh, sí. Tenemos siempre pendiente el tema de la formación continua. Ahora mismo la estamos cumpliendo gracias que por distintos convenios; como por ejemplo, con la Asociación Aldaima pues ellos nos están dando formación. Pero hasta ahora estaba colgado simplemente por la imposibilidad de pagar una formación o que alguien viniera a formarnos. ¿No? Pero siempre está ahí pendiente y lo queremos hacer” (Coordinadora-Psicóloga ONG-ONL en barrio marginal).

Tabla 82: El FOMENTO DE LA FORMACIÓN de las personas de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mínima prioridad	13	9,4	9,4	9,4
	Poca prioridad	35	25,2	25,2	34,5
	Bastante prioridad	44	31,7	31,7	66,2
	Máxima prioridad	28	20,1	20,1	86,3
	NR/NS	19	13,7	13,7	100,0
Total		139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

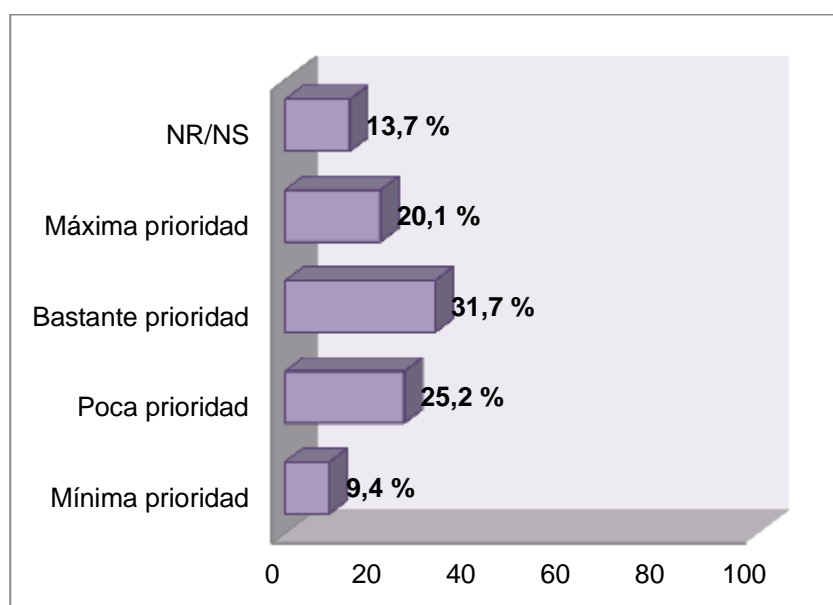


Gráfico 42: Fomento de la formación de las personas de la organización.

El financiamiento público es otro de los pilares sobre los que se asienta el impulso de la calidad en este tipo de organizaciones. Un 25,9% de las personas encuestadas que trabajan o colaboran directamente en el funcionamiento de la organización, piensan que debería ser de “máxima prioridad”; un 26,6% que debería tener “bastante prioridad”. Mientras que un 20,1% y un 19,4% creen que debería tener “poca prioridad” o no saben que responder, respectivamente.

Una de las coordinadoras empleada en una de las ONGs objeto del estudio nos comentaba la reducción y numerosas trabas administrativas y de requisitos con que se encuentran a la hora de solicitar financiación pública o soportes externos; siendo en los últimos años uno de los requisitos a través de los cuales se les da prioridad en la adjudicación de las ayudas, la existencia de un sistema o norma de gestión de la calidad, entre otros.

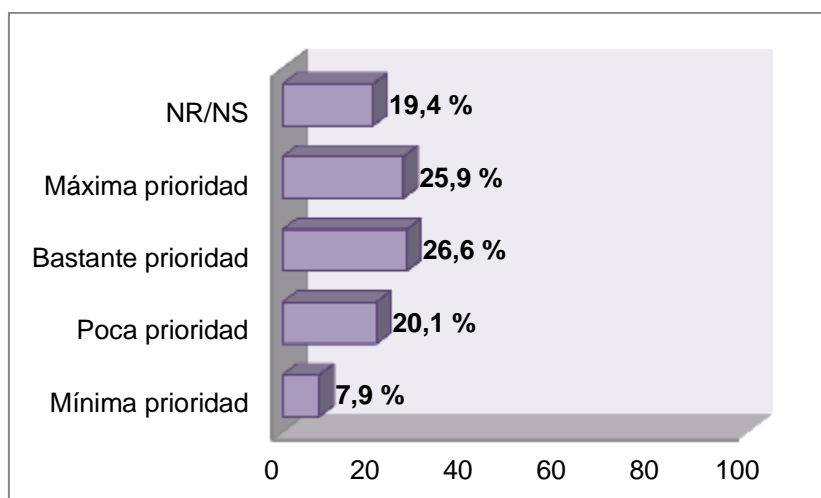
A la pregunta: ¿Qué cree que puede entorpecer el desarrollo de los valores, conocimientos, habilidades que pretende la ONG, Asociación?

“A nivel externo, si no tenemos financiación no podemos hacer nada. Y el hecho es que las subvenciones han bajado mucho, muchísimo en los últimos años. Nosotros nos estamos sosteniendo en su mayoría por las aportaciones de las personas, de los socios. Por donaciones privadas. Salvo la Caixa que está ahí siempre detrás de nosotros... ¡es que no hay!, ya no es que no te concedan, es que ya no hay para solicitar; muy pocas. Están subiendo un poco estos últimos años. Esa es la mayor amenaza, no podemos trabajar si no tenemos fondos.”
(Coordinadora-Psicóloga de ONG en barrio marginal).

Tabla 83: *El FINANCIAMIENTO público y soportes externos al sistema, norma, herramienta de gestión de calidad de las ONG-ONL*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mínima prioridad	11	7,9	7,9	7,9
	Poca prioridad	28	20,1	20,1	28,1
	Bastante prioridad	37	26,6	26,6	54,7
	Máxima prioridad	36	25,9	25,9	80,6
	NR/NS	27	19,4	19,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 43:** *Financiamiento público y soportes externos.*

El diálogo entre las Administraciones públicas en materia de normativa reguladora sobre el tema que nos atañe, debería tener “bastante prioridad”; así lo confirman un 30,2% de encuestados. Para un 28,1% tiene “poca prioridad” y un 14,4% cree que debe ser de “máxima prioridad”.

Tabla 84: *EL DIÁLOGO entre ADMINISTRACIONES Públicas sobre la NORMATIVA reguladora de la gestión de la calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mínima prioridad	7	5,0	5,0	5,0
	Poca prioridad	39	28,1	28,1	33,1
	Bastante prioridad	42	30,2	30,2	63,3
	Máxima prioridad	20	14,4	14,4	77,7
	NR/NS	31	22,3	22,3	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

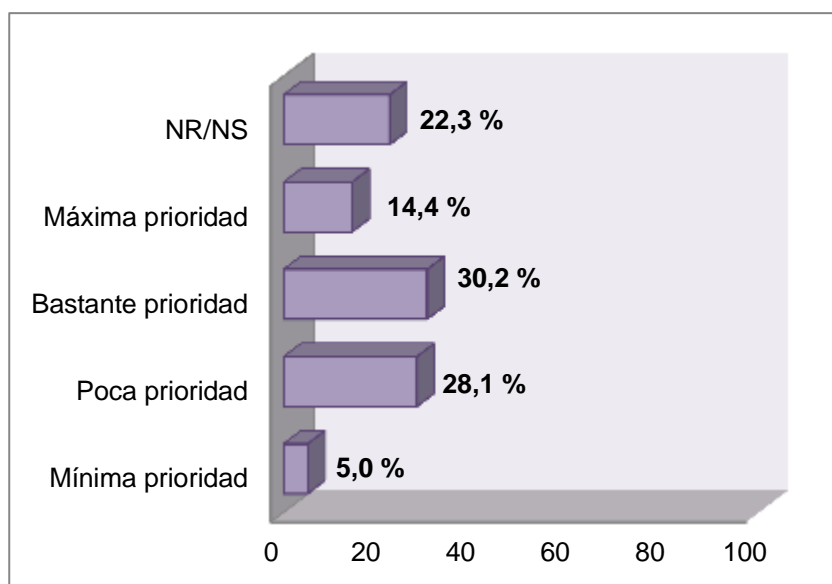


Gráfico 44: *Diálogo entre las Administraciones públicas sobre la normativa reguladora en gestión de la calidad.*

La generación del discurso sobre la importancia de la calidad en el quehacer diario de la ONL, Asociación es otro aspecto de discusión. Un 33,8% piensa que debe tener “bastante prioridad” en contraposición a un 25,9% de “poca prioridad”. Encontramos también un 10,8% de porcentaje de respuesta tanto en “mínima prioridad” como en “máxima prioridad”.

A tenor de estos resultados, todo parece indicar que no hay un acuerdo o consenso entre las distintas organizaciones sobre la importancia real de emplear estos instrumentos para mejorar la eficacia y la eficiencia sobre sus objetivos.

Tabla 85: *La generación del DISCURSO sobre la IMPORTANCIA de la calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mínima prioridad	15	10,8	10,8	10,8
	Poca prioridad	36	25,9	25,9	36,7
	Bastante prioridad	47	33,8	33,8	70,5
	Máxima prioridad	15	10,8	10,8	81,3
	NR/NS	26	18,7	18,7	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

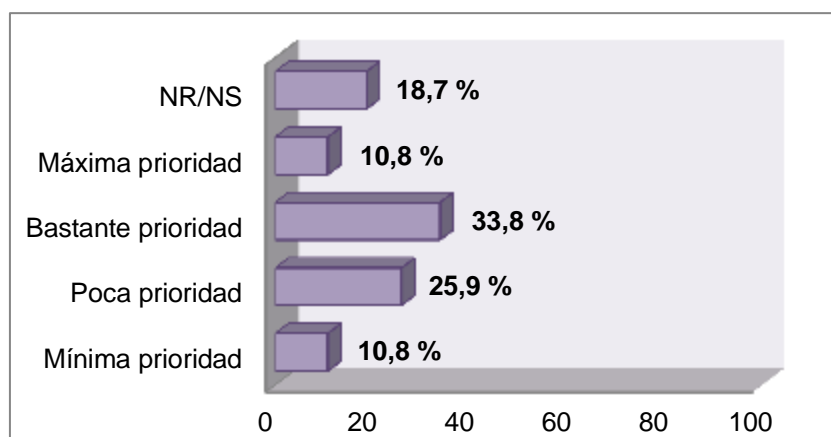


Gráfico 45: *Generación del discurso sobre la importancia de la calidad.*

La definición de políticas propias del Tercer Sector Social es el tercer punto más valorado dentro de las líneas prioritarias de acción. En concreto, un 30,2% le da “bastante prioridad”, a pesar de que un 19,4% piense que ha de tener “poca prioridad” y un 17,3% crea que debe tener “máxima prioridad”.

No parece constatarse así en las entrevistas, en las que no se mencionan de manera clara y significativa referencias en este sentido.

Tabla 86: *La definición de POLÍTICAS de calidad PROPIAS del Tercer Sector Social*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mínima prioridad	18	12,9	12,9	12,9
	Poca prioridad	27	19,4	19,4	32,4
	Bastante prioridad	42	30,2	30,2	62,6
	Máxima prioridad	24	17,3	17,3	79,9
	NR/NS	28	20,1	20,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

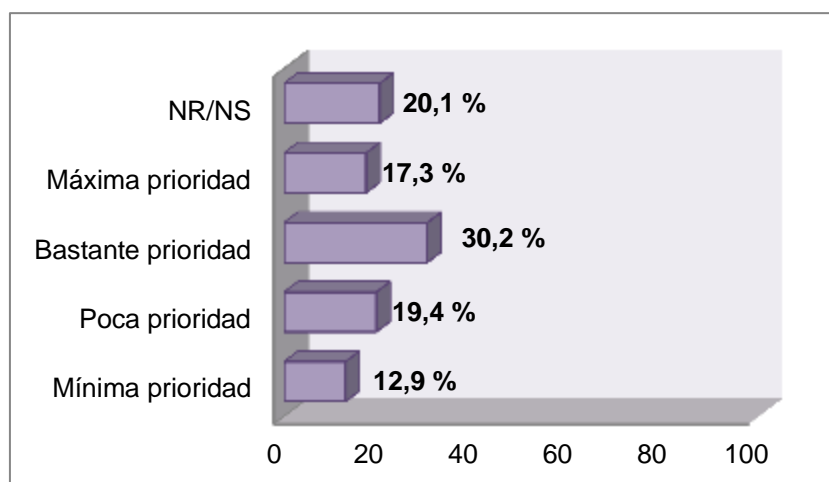


Gráfico 46: *Definición de políticas propias del Tercer Sector Social.*

Pasamos ahora a constatar distintos aspectos de las micro ONGs, ONL y Asociaciones sobre su funcionamiento, en relación con los sistemas y normas implantados o en proceso de implantación.

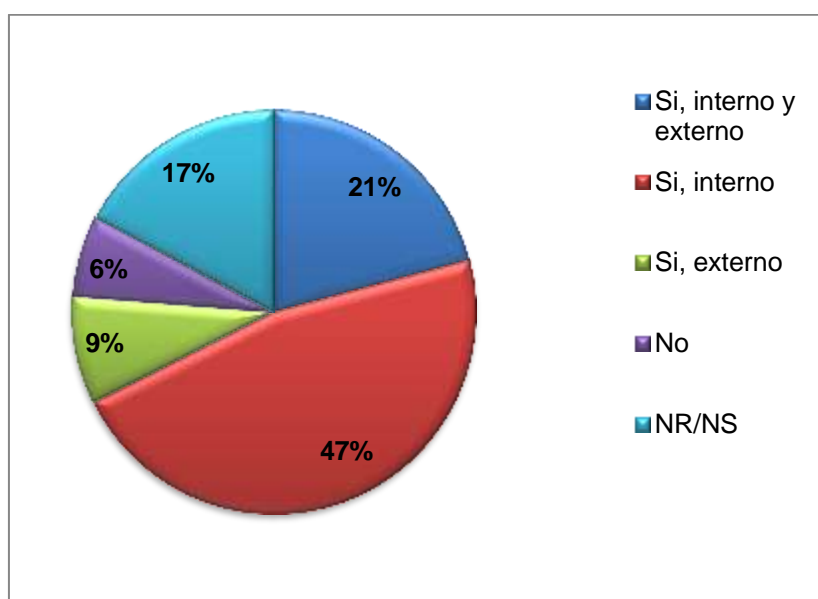
Dentro de las organizaciones investigadas, un 46,8% de los encuestados dicen llevar a cabo un sistema de evaluación exclusivamente interno. Un 20,9% desarrollan un proceso de evaluación tanto interno como externo. Un 8,6% es de tipo externo y un 6,5% no posee ningún sistema de evaluación.

Es significativo este último dato junto con el 17,3% de no respuesta a la cuestión planteada. ¿De qué manera se lleva a cabo entonces la evaluación y posible mejora o corrección de fallos en la organización? De acuerdo con la observación realizada y las respuestas dadas por distintos responsables, en estas situaciones se lleva a cabo una “evaluación informal” del grado de satisfacción de los usuarios en las distintas actividades sin ningún registro concreto.

Tabla 87: La organización posee algún SISTEMA DE EVALUACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí, interno y externo	29	20,9	20,9	20,9
	Sí, interno	65	46,8	46,8	67,6
	Sí, externo	12	8,6	8,6	76,3
	No	9	6,5	6,5	82,7
	NR/NS	24	17,3	17,3	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 47: Existencia de algún sistema de evaluación en la organización.**

De todas formas, podemos encontrar una serie de **sistemas o herramientas de evaluación** que son simultáneamente utilizadas por una misma organización o no, y que mostramos a continuación en las tablas y gráficas siguientes correspondientes a las medias estadísticas.

En concreto, un 13,76% dice no llevar a cabo ningún plan específico de evaluación de las distintas labores de gestión o de las actividades planteadas dentro de la ONG, ONL. Siguiendo el análisis, los cuestionarios de satisfacción de los empleados con un 13,35%; cuestionarios de satisfacción para los voluntarios con un 12,95% y los indicadores de medida del programa de la organización con un 12,79% son los más utilizados.

También son utilizados pero en menores porcentajes globales los registros de errores; los cuestionarios de satisfacción de los clientes; la evaluación en base a objetivos y resultados; y en último lugar, los registros de buenas prácticas.

Tabla 88: Instrumentos de EVALUACION utilizados en las ONGS-ONL-ASOCIACIONES

		registro de errores	registro de buenas prácticas	cuestionario de satisfacción de clientes	cuestionario de satisfacción de voluntarios	cuestionario de satisfacción de empleados	indicadores de medida del programa de la organización	la evaluación de objetivos y resultados	no hay un plan específico
N	Válidos	139	139	139	139	139	139	139	139
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		1,73	1,62	1,65	1,83	1,88	1,81	1,65	1,94
Desv. tip.		,447	,487	,477	,379	,320	,397	,477	,234

(Elaboración Propia)

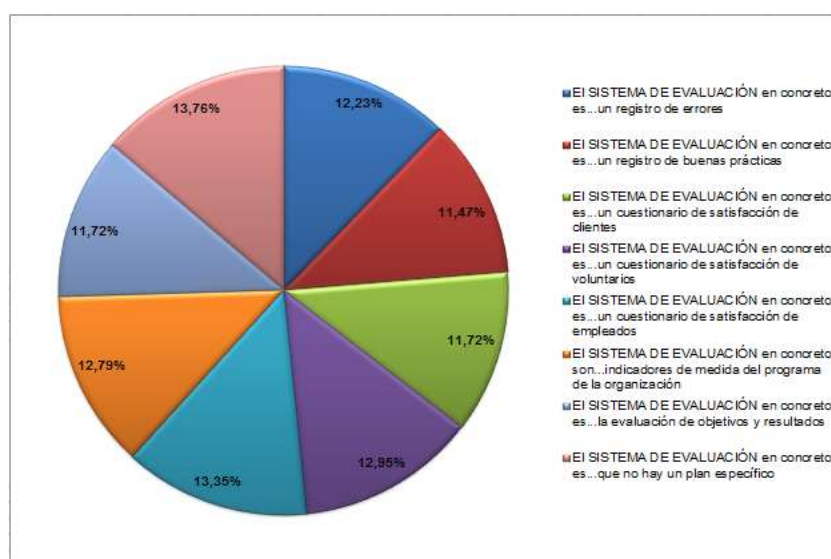


Gráfico 48: *Sistemas e Instrumentos de Evaluación más utilizados.*

Analizados individualmente cada una de los sistemas de evaluación que utilizan estos agentes sociales, nos encontramos con ciertas discrepancias significativas en los datos. Si observamos las tablas 89, 90 y 94 las que alcanzan mayores porcentajes de utilización. Éstas hacen referencia al uso de un registro de buenas prácticas con un 38,1% de utilización; los cuestionarios de satisfacción de los clientes; y la evaluación en base a los objetivos planteados y los resultados obtenidos con sendos 34,5%, respectivamente.

En las tablas siguientes podemos apreciar el uso o no por parte del staff de la organización de cada uno de los instrumentos.

Tabla 89: El sistema de evaluación en concreto es UN REGISTRO DE ERRORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	38	27,3	27,3	27,3
	No	101	72,7	72,7	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

Tabla 90: El sistema de evaluación en concreto es un REGISTRO DE BUENAS PRÁCTICAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	53	38,1	38,1	38,1
	No	86	61,9	61,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

Tabla 91: El sistema de evaluación en concreto es un CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	48	34,5	34,5	34,5
	No	91	65,5	65,5	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

Tabla 92: El sistema de evaluación en concreto es un CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE VOLUNTARIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	24	17,3	17,3	17,3
	No	115	82,7	82,7	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

Tabla 93: El sistema de evaluación en concreto es un CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	16	11,5	11,5	11,5
	No	123	88,5	88,5	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

Tabla 94: El sistema de evaluación en concreto son *INDICADORES DE MEDIDA DEL PROGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	27	19,4	19,4	19,4
	No	112	80,6	80,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

Tabla 95: El sistema de evaluación en concreto es *LA EVALUACIÓN DE OBJETIVOS Y RESULTADOS*

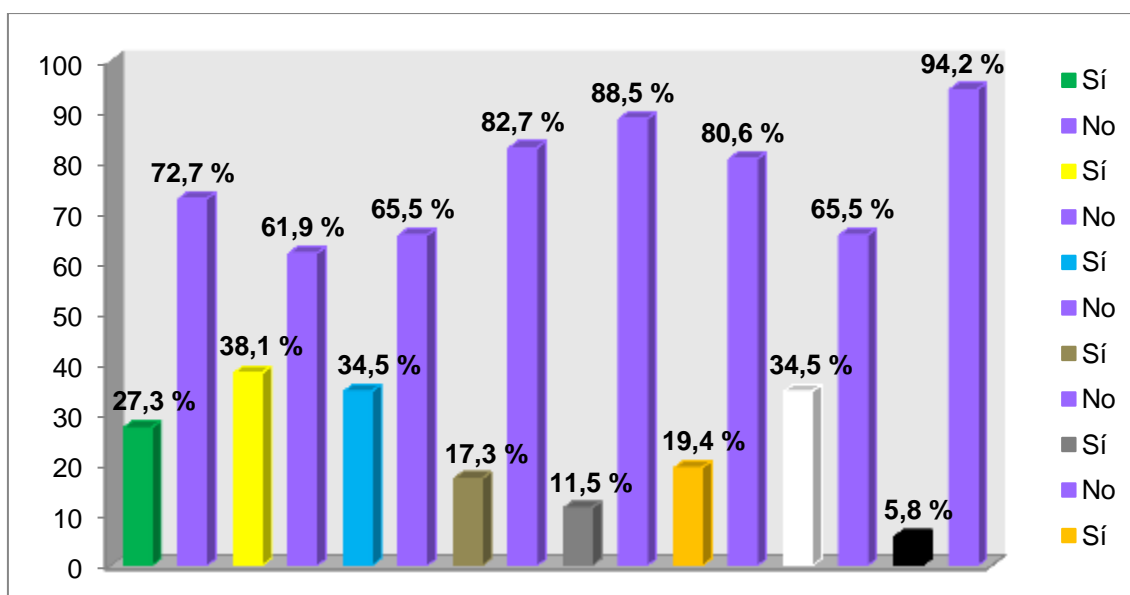
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	48	34,5	34,5	34,5
	No	91	65,5	65,5	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

Tabla 96 *No hay un PLAN ESPECÍFICO de evaluación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	8	5,8	5,8	5,8
	No	131	94,2	94,2	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 49:** *Porcentajes de Uso de los distintos Sistemas, Instrumentos de evaluación de las ONGS, ONL, Asociaciones.*

Mayor claridad encontramos en el siguiente aspecto investigado, referente a las **fechas de realización** adecuadas para la identificación de procesos clave; la revisión de la misión de la entidad; la formación continua o el control de calidad sobre los materiales y el equipamiento.

Todas ellas son valoradas positivamente, como podemos apreciar en la media de respuestas; siendo las mejores valoradas las fechas relativas a la revisión periódica de la misión de la entidad y la relativa al control de calidad de materiales y equipamiento.

Las fechas relacionadas con la formación de las personas de la organización son las peor puntuadas. Individualmente, cada uno de los ítems registra los siguientes porcentajes.

Tabla 97: Estadísticos sobre la ADECUACIÓN de la FECHA de realización de determinados aspectos organizativos

		La FECHA de REALIZACIÓN es la adecuada en...la IDENTIFICACIÓN de los PROCESOS CLAVE y nombramiento de un responsable de calidad	La FECHA de REALIZACIÓN es la adecuada en...la REVISION PERIÓDICA de la fecha de realización respecto a la misión de la entidad	La FECHA de REALIZACIÓN es la adecuada en...la FORMACIÓN CONTINUA de las personas de la organización	La FECHA de REALIZACIÓN es la adecuada en...el CONTROL de CALIDAD de los recursos materiales y equipamiento
N	Válidos	139	139	139	139
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3,27	3,45	3,19	3,40
Desv. típ.		1,434	1,058	1,219	1,047

(Elaboración Propia)

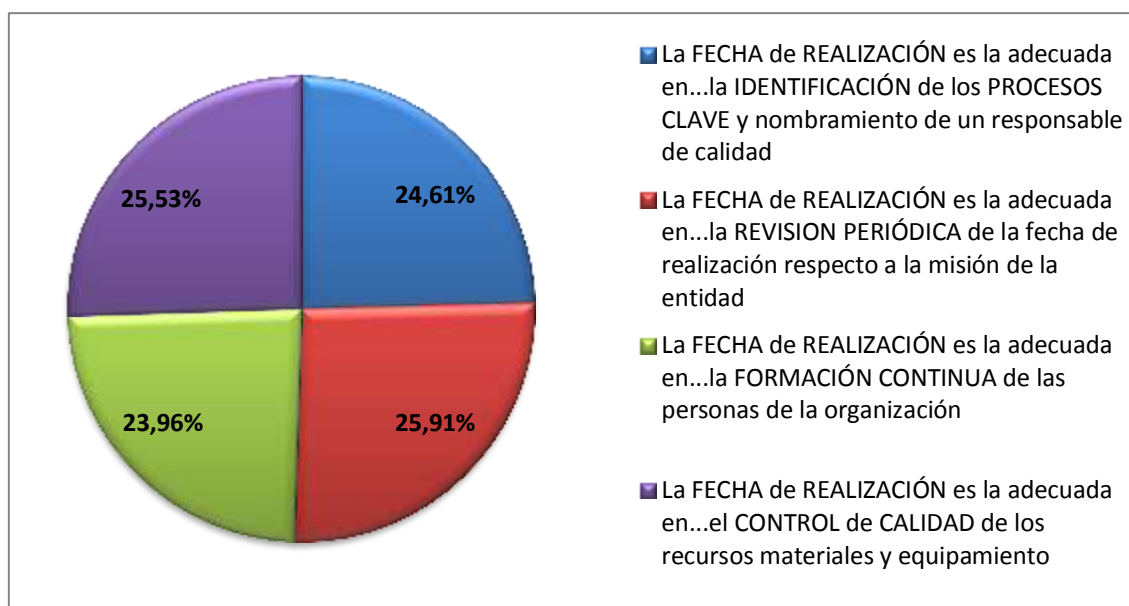


Gráfico 50: Estadísticos sobre la Adecuación de la Fecha de realización de determinados aspectos organizativos.

Un 22,3% del staff (directiva, profesionales y voluntarios) considera que la fecha de realización del proceso de identificación de los procesos clave y el nombramiento de un responsable de calidad es “bastante adecuada”. Un 18,7% piensa que es “algo adecuada” y sendos 14,4% “nada adecuada” y “totalmente adecuada”. Nos encontramos con vemos con una disparidad de percepciones creemos que debida a los distintos ámbitos sobre los que interactúan.

Tabla 98: La FECHA de REALIZACIÓN es la adecuada en la IDENTIFICACIÓN de los PROCESOS CLAVE y nombramiento de un responsable de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	20	14,4	14,4	14,4
	Algo	26	18,7	18,7	33,1
	Bastante	31	22,3	22,3	55,4
	Totalmente	20	14,4	14,4	69,8
	NR/NS	42	30,2	30,2	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

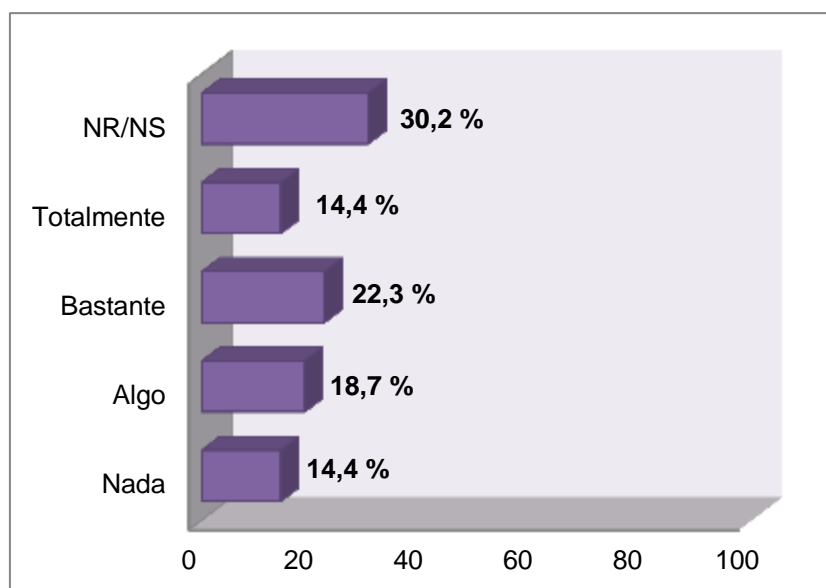


Gráfico 51: *Adecuación de la fecha de realización de la Identificación de los Procesos Clave y nombramiento de un responsable de calidad.*

La fecha de realización relativa a la revisión periódica de la misión de la entidad es “bastante adecuada” para un 42,4% de los encuestados. Un 18,7% piensa que “algo adecuada” y un 14,4% “totalmente adecuada”. Sin embargo, seguimos encontrando porcentajes de no respuesta muy elevados, un 24,5% no respondió a la cuestión planteada.

A lo largo de la recogida de datos, hemos podido observar desde nuestra situación privilegiada de observación en algunas organizaciones de cierta “opacidad”, no sabemos si temor a ofrecer los datos de las mismas o simplemente por desconocimiento real de cómo funcionaba la organización.

Esto resulta una información muy significativa para nosotros como investigadores de una realidad existente, ya que si es debido a falta de desconocimiento queda patente la necesidad de formación y preparación para mejorar sus funciones y labores, a pesar del buen trabajo que realizan en la actualidad llegando donde otros agentes sociales no llegan. Si por el contrario es por otros motivos, la falta de visualización estaría justificada al no ofertar toda la información posible para que sean conocidas y puede que subvencionadas o incorporando nuevos voluntarios implicados con su misión, visión y valores.

Tabla 99: La FECHA de REALIZACIÓN es la adecuada en la REVISIÓN PERIÓDICA respecto a la misión de la entidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo	26	18,7	18,7	18,7
	Bastante	59	42,4	42,4	61,2
	Totalmente	20	14,4	14,4	75,5
	NR/NS	34	24,5	24,5	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

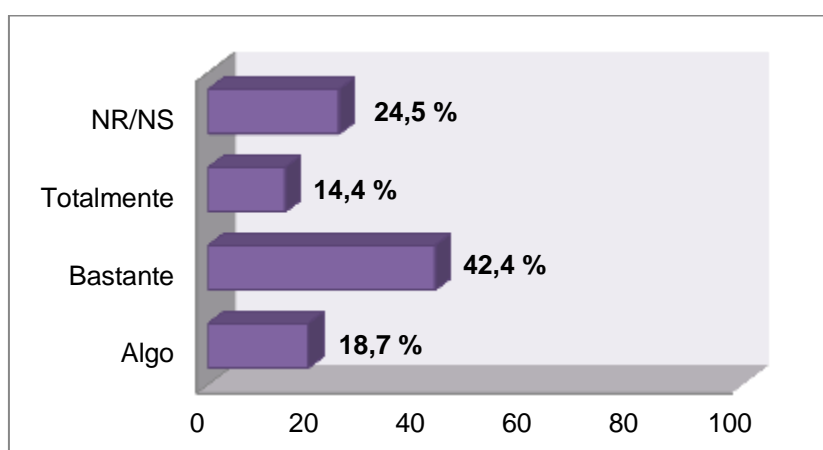


Gráfico 52: Adecuación de la fecha de realización en la Revisión periódica de la misión de la entidad.

Por su parte, la fecha de realización de la formación continua dentro de la organización es percibida como “bastante adecuada” en un 26,6%; “algo adecuada” en un 25,9% de los encuestados y un 21,6% la ve como “totalmente adecuada”. Solo un 7,2% considera que es “nada adecuada”.

Tabla 100: La FECHA de REALIZACIÓN es la adecuada en la FORMACIÓN CONTINUA de las personas de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	10	7,2	7,2	7,2
	Algo	36	25,9	25,9	33,1
	Bastante	37	26,6	26,6	59,7
	Totalmente	30	21,6	21,6	81,3
	NR/NS	26	18,7	18,7	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

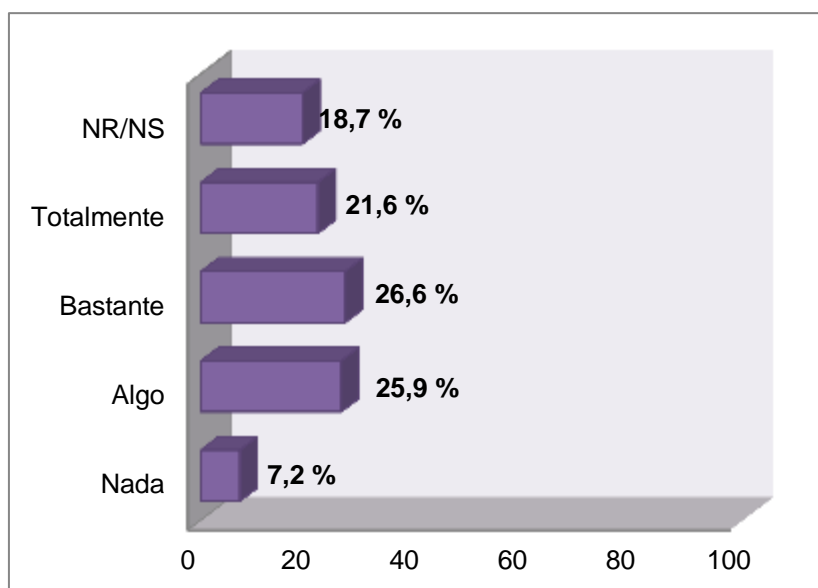


Gráfico 53: Adecuación de la fecha de realización referida a la Formación Continua de la organización.

Terminando este bloque, el control de calidad de los distintos recursos materiales y equipamiento, es percibido como “bastante adecuada” por un 48,9%. Un 14,4% cree que es “totalmente adecuada”; un 12,2% “algo adecuada” y el 2,9% “nada adecuada”.

Queremos incidir nuevamente aquí, en que a pesar de que muchas de las organizaciones encuestadas todavía no han implantado un sistema de gestión de la calidad, o están en proceso, si tienen claros los criterios mínimos de calidad que deben regir sus actividades, logística, gestión, y otros aspectos aunque de una manera no estandarizada o formalizada.

Tabla 101: La FECHA de REALIZACIÓN es la adecuada en el CONTROL de CALIDAD de los recursos materiales y equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	4	2,9	2,9	2,9
	Algo	17	12,2	12,2	15,1
	Bastante	68	48,9	48,9	64,0
	Totalmente	20	14,4	14,4	78,4
	NR/NS	30	21,6	21,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

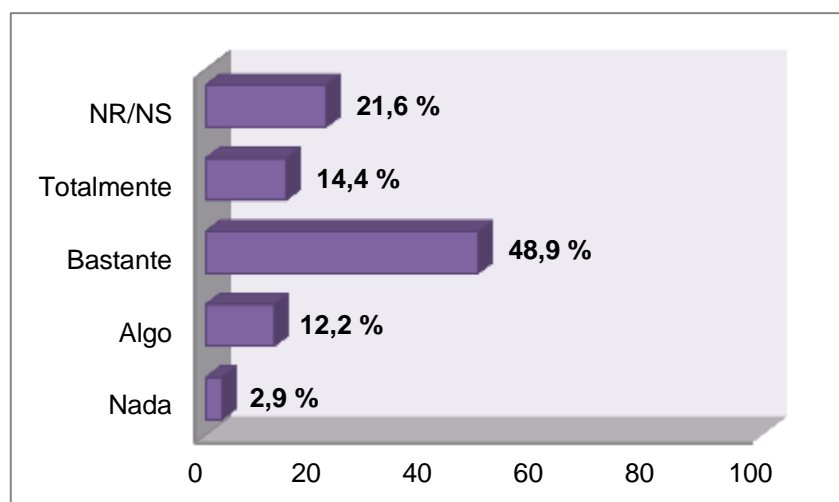


Gráfico 54: Adecuación de la fecha de realización en el Control de Calidad de los recursos materiales y equipamiento

Hablamos ahora de los distintos **protocolos de actuación** desarrollados para facilitar el desarrollo organizativo de las distintas actividades (no solo formativas y educativas) que componen su quehacer diario.

Si atendemos a la tabla 101, las principales prioridades se centran en:

- 1º. La gestión de los voluntarios.
- 2º. La gestión del personal contratado y los aspectos administrativos habituales.
- 3º. La gestión de incidencias y la evaluación.
- 4º. La atención a los usuarios y los procesos de comunicación interna.
- 5º. La formación.

Como podemos ver, nuevamente la formación se relega en importancia dentro de las organizaciones, en este caso a favor de una adecuada gestión del voluntariado, tanto en la acogida como posterior acompañamiento una vez deciden implicarse activamente. En muchos casos, las ONGs, ONL y Asociaciones se nutren de estas personas con su trabajo desinteresado para poder funcionar.

Sin embargo, nos planteamos una cuestión que posteriormente desarrollaremos en las aportaciones y conclusiones. ¿Hasta qué punto esta fuerza de trabajo gratuita suple la falta de contrataciones de perfiles profesionales que desarrollen sistemática y eficientemente estas labores de desarrollo de colectivos, comunidades y personas?

Otros aspectos en los que queremos centrarnos por su importancia es la gestión de las incidencias, así como los procesos de comunicación interna, que influyen sobre la atención a los usuarios y la gestión del personal.

Se trata de elementos que no parecen estar funcionando todo lo bien que deberían, a tenor de las entrevistas, encuentros informales y observación. Algunos de los directivos y profesionales comentan la necesidad de mejora en la comunicación para una adecuada coordinación e intervención conjunta.

Al mismo tiempo, la gestión de las incidencias se lleva a cabo con unos protocolos definidos en base al problema en cuestión (administrativo, con las familias, en las actividades, etc.). En unos casos, de manera informal (aclaraciones verbales sobre cómo actuar y los pasos a seguir dentro de la organización) y en otros con documentos específicos establecidos al efecto.

De esta manera, la imagen con que nos encontramos tras los datos obtenidos, parece ser de una falta de profesionalización. Nada más lejos de la realidad. En la visita a estas organizaciones y agentes sociales hemos podido constatar la gran labor que llevan a cabo y como compensan y refuerzan los distintos aspectos sobre los que las distintas Administraciones no son capaces de llegar adecuadamente.

Una de las personas entrevistadas nos decía que para la rendición de cuentas en muchos casos las administraciones y donantes “solo” les pedían estadísticas y números (cantidad de personas atendidas, principalmente), mientras que sus intervenciones llegan más allá en cuanto solución de las problemáticas y necesidades de grupos y personas en riesgo. Presentamos los datos obtenidos en este apartado.

Tabla 102: Estadísticos referidos a los PROTOCOLOS DE ACTUACION de las ONG, ONL, ASOCIACIONES

	La organización tiene definidos unos PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN a seguir para la ATENCIÓN a los USUARIOS	La organización tiene definidos unos PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN a seguir para la GESTIÓN de INCIDENCIAS	La organización tiene definidos unos PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN a seguir para los ASPECTOS ADMINISTRATIVOS habituales	La organización tiene definidos unos PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN a seguir para los PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA	La organización tiene definidos unos PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN a seguir para la GESTIÓN del PERSONAL contratado	La organización tiene definidos unos PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN a seguir para la FORMACIÓN	La organización tiene definidos unos PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN a seguir para la GESTIÓN de los VOLUNTARIOS	La organización tiene definidos unos PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN a seguir para la EVALUACIÓN
N	139	139	139	139	139	139	139	139
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	2,32	2,33	2,38	2,32	2,38	2,29	2,40	2,33
Desv. tip.	,580	,685	,675	,713	,706	,715	,622	,686

(Elaboración Propia)

Antes de continuar el análisis, nos gustaría remarcar la idea de que existen protocolos informales de actuación (verbales y basados en la tradición o experiencias a lo largo de los años sobre lo que ha funcionado bien o no). Como veremos a continuación, los porcentajes que confirman la existencia de estos documentos son mínimos, pero todos en base al personal de las organizaciones que sí han implantado o están en proceso de implantación; así como aquellas que consideran estar llevando a cabo estos protocolos para las distintas situaciones diarias.

La existencia de unos protocolos de actuación definidos para la atención a los usuarios solamente son confirmados por un 5,8% de los encuestados. El 56,1% no tiene definido este protocolo de manera formal (documentos a los que acudir cuando surge alguna duda sobre el procedimiento a seguir). Un 38,1% de los encuestados no responde a esta cuestión.

Tabla 103: La organización tiene definidos unos PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN a seguir para la ATENCIÓN a los USUARIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	8	5,8	5,8	5,8
	No	78	56,1	56,1	61,9
	NR/NS	53	38,1	38,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

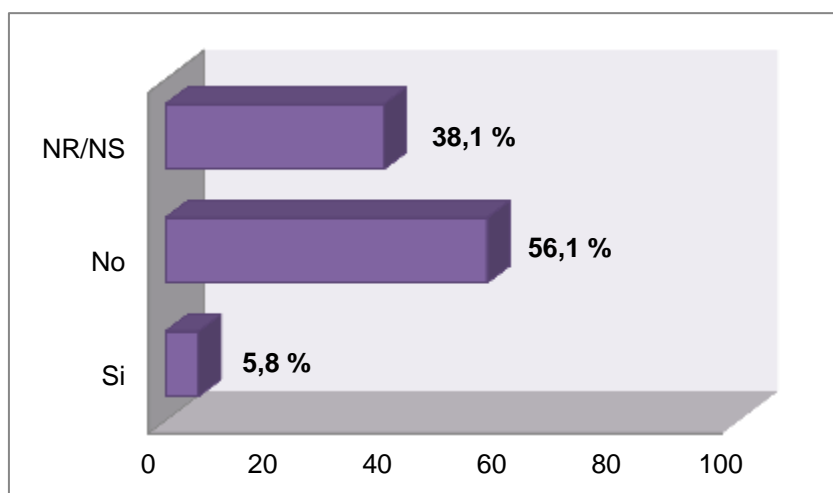


Gráfico 55: *Existencia de unos protocolos definidos de Atención a los Usuarios.*

Un 12,2% confirma la existencia de protocolos para la gestión de incidencias, frente a un 42,4% que confirma no tener un documento prescriptivo al respecto. En estos últimos casos, son resueltas siguiendo la estructura de la organización (director, profesionales, voluntarios más veteranos...) y en reuniones puntuales para tratar entre los implicados de resolver el problema.

A la pregunta: ¿Qué piensa de los protocolos de actuación ante un problema o situación?

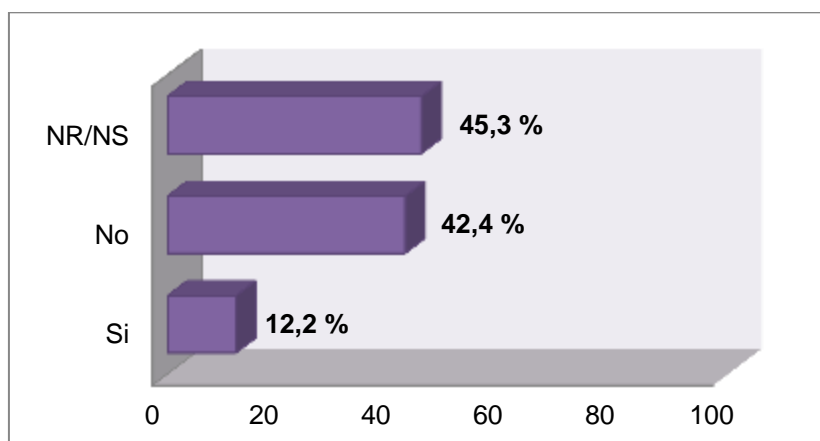
“Bueno, pues nosotros cuando surge algún problema lo hablamos aquí en Junta y ya te digo, semanalmente. Exponemos el problema e intentamos de la mejor manera solucionarlo para que nuestras socias queden satisfechas. Y claro, eso es lo que te digo, somos flexibles.

Si las socias se quitan, primero preguntamos por qué se han quitado si es un problema personal o individual o si es un problema colectivo que haya con el monitor, con el taller o con lo que sea. Si está en nuestra mano solucionarlo; si es un problema del centro donde se desarrollan, pues claro, eso ya no está en nuestra mano. Porque eso es el Ayuntamiento el que nos cede los espacios, ante eso también nos intenta ayudar la responsable del Centro” (Presidenta- voluntaria de Asociación de promoción de la mujer).

Tabla 104: *La organización tiene definidos unos PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN a seguir para la GESTIÓN de INCIDENCIAS*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	17	12,2	12,2	12,2
	No	59	42,4	42,4	54,7
	NR/NS	63	45,3	45,3	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 56:** *Existencia de unos protocolos definidos de Gestión de Incidencias.*

Sobre los distintos aspectos administrativos, encontramos que un 10,8% del staff de las distintas organizaciones si posee un protocolo definido, frente al 40,3% que no. En estos casos, la organización deja estas labores al personal contratado que se centra en todos los aspecto burocráticos de tal forma que el resto de profesionales se centren en las tareas sobre la población diana. Un significativo 48,9% no responde a la cuestión.

Tabla 105: *La organización tiene definidos unos PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN a seguir para los ASPECTOS ADMINISTRATIVOS habituales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	15	10,8	10,8	10,8
	No	56	40,3	40,3	51,1
	NR/NS	68	48,9	48,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

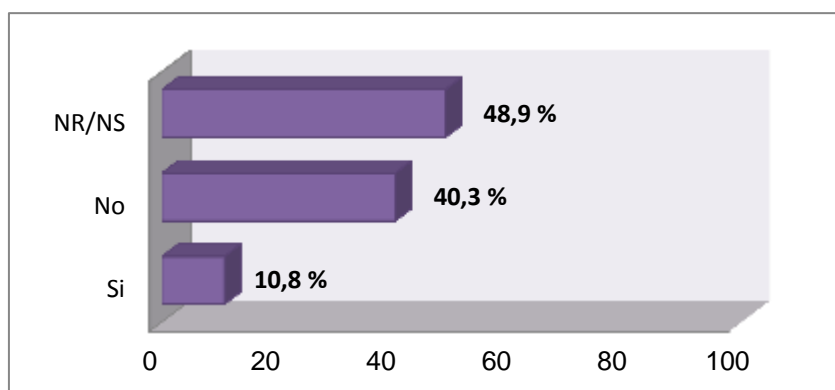


Gráfico 57: Existencia de unos protocolos definidos referidos a Aspectos Administrativos.

Los procesos de comunicación interna son fundamentales en toda organización para un buen funcionamiento y cohesión del equipo de trabajo. Es por ello que nos encontramos con un mayor porcentaje de afirmación respecto a este, con un 14,4%. Sin embargo, un 39,6% no los tiene definidos formalmente. De acuerdo con los entrevistados, se lleva a cabo de manera informal y cuando es necesario comunicar algo de forma concreta para el desarrollo de una actividad, alguna cuestión o puntualización. Sin embargo, y como vimos en la media de respuestas la posición que ocupa es menos prioritaria.

Tabla 106: La organización tiene definidos unos PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN a seguir para los PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	20	14,4	14,4	14,4
	No	55	39,6	39,6	54,0
	NR/NS	64	46,0	46,0	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

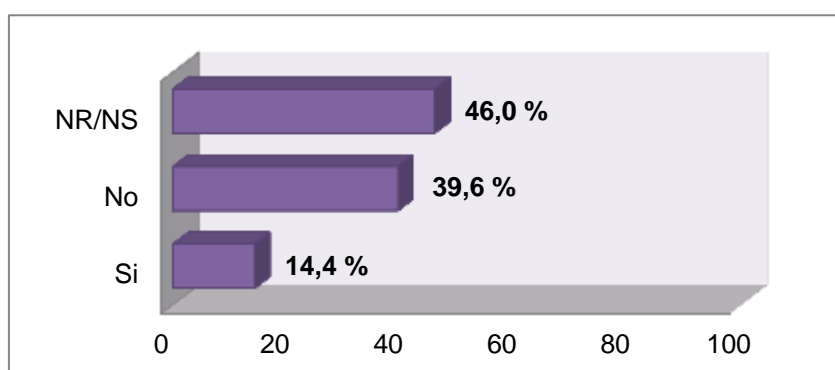


Gráfico 58: Existencia de unos protocolos definidos en los Procesos de Comunicación Interna.

Para la gestión del personal contratado, un 12,9% dice desarrollar protocolos definidos de actuación frente a un 36% que no. El 51% desconoce su existencia o no responden. Este aspecto es normalmente externalizado por medio de gestorías o asesorías especializadas en contratación laboral por lo que aquellas ONGs, ONL, Asociaciones que no lo poseen delegan en estos profesionales para los distintos aspectos relacionados.

Tabla 107: *La organización tiene definidos unos PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN a seguir para la GESTIÓN del PERSONAL contratado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	18	12,9	12,9	12,9
	No	50	36,0	36,0	48,9
	NR/NS	71	51,1	51,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

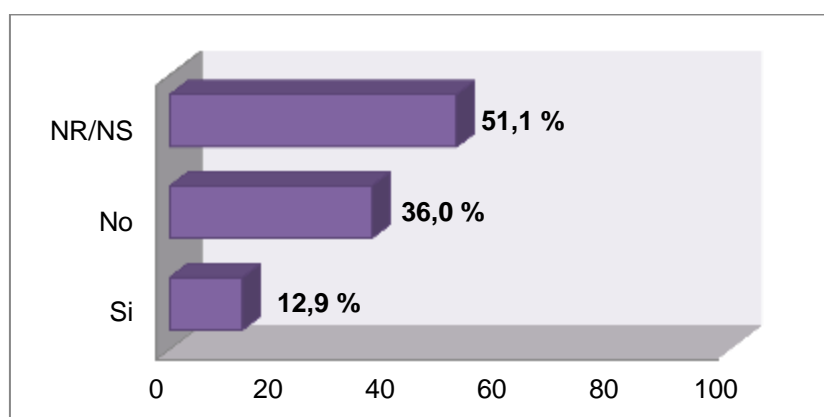


Gráfico 59: *Existencia de unos protocolos definidos para la Gestión del Personal Contratado.*

Vuelve a constatarse aquí los problemas relacionados con la formación encontrada. Un 41% de los encuestados dicen no tener un protocolo definido para llevarla a cabo, frente a un 15,1% que sí.

Tabla 108: *La organización tiene definidos unos PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN a seguir para la FORMACIÓN*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	21	15,1	15,1	15,1
	No	57	41,0	41,0	56,1
	NR/NS	61	43,9	43,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

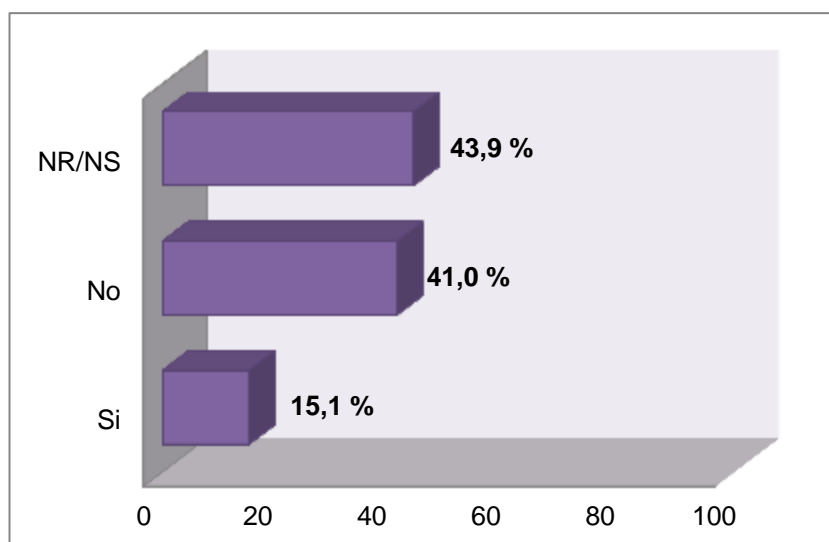


Gráfico 60: Existencia de unos protocolos definidos para la Formación.

La gestión de los voluntarios es realizada por medio de protocolos formales (documentos prescriptivos o informativos) por un 7,2% de los encuestados, frente a un 45,3% que no.

Debido a la disparidad de respuesta en una misma variable, y por medio de las entrevistas a los directivos, así como charlas informales con personas significativas dentro de las organizaciones pudimos reafirmar que esta gestión del voluntariado es realizada informalmente por todas ellas y como dijimos anteriormente, es una de las prioridades dentro del Tercer Sector a todos los niveles.

Tabla 109: La organización tiene definidos unos PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN a seguir para la GESTIÓN de los VOLUNTARIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	10	7,2	7,2	7,2
	No	63	45,3	45,3	52,5
	NR/NS	66	47,5	47,5	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

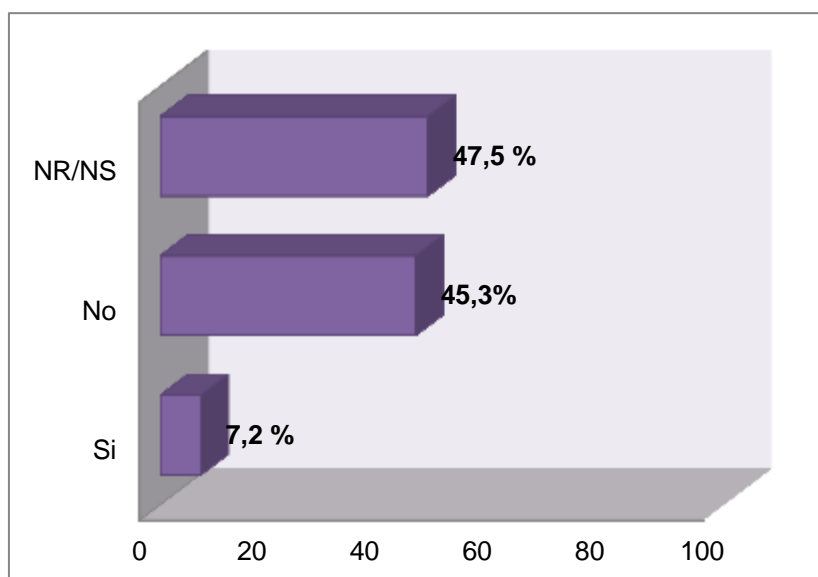


Gráfico 61: Existencia de unos protocolos definidos para la Gestión de los Voluntarios.

Los protocolos de actuación referidos a la evaluación, nos dan unos porcentajes del 41% en el caso de no definición de éstos y un 12,9% de afirmación a esta variable. Sin embargo, y cómo podemos ver, la evaluación es un elemento presente en todos los aspectos de estas micro organizaciones; tanto a nivel organizativo y logístico como de planificación y desarrollo de los distintos proyectos y actividades.

Tabla 110: La organización tiene definidos unos PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN a seguir para la EVALUACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	18	12,9	12,9	12,9
	No	57	41,0	41,0	54,0
	NR/NS	64	46,0	46,0	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

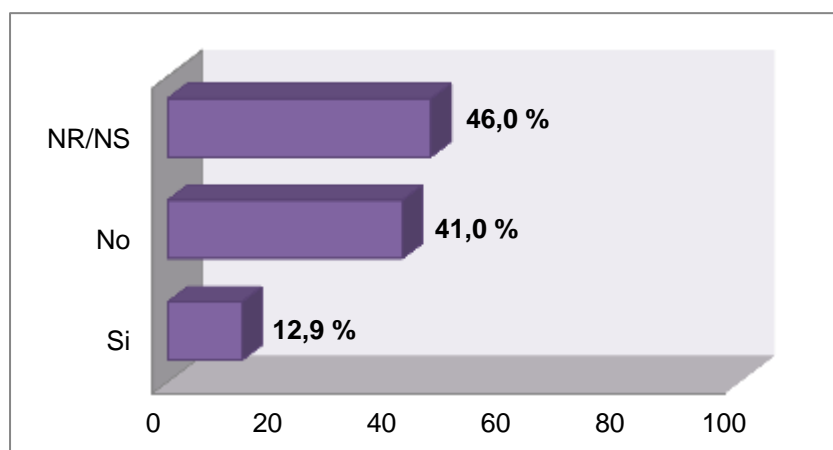


Gráfico 62: Existencia de protocolos definidos respecto a la Evaluación.

Tras toda la información analizada hasta el momento, nos atrevemos a decir que es precisa una mayor sistematización y mejora de los procesos de trabajo en este tipo de organizaciones.

Analizamos a continuación **la valoración que hacen sobre la comunicación de la organización** con el resto de implicados de forma directa o indirecta en la misma. Los estadísticos descriptivos nos aportan el grado de prioridad dado a cada uno de ellos, encontrándose la media entre el 3 y el 4 de acuerdo con la escala Likert del cuestionario que se corresponde entre “bastante” y “muy fluida”.

Tabla 111: Estadísticos de Valoración de la Comunicación dentro de la Organización										
	¿Cómo valora la COMUNICACION entre la Organización y el USUARIO-BENEFICIARIO de la ONG-ONL?	¿Cómo valora la COMUNICACION entre la Organización y los FAMILIARES de los usuarios?	¿Cómo valora la COMUNICACION entre la Organización y el PERSONAL contratado?	¿Cómo valora la COMUNICACION entre la Organización y los VOLUNTARIOS de la organización?	¿Cómo valora la COMUNICACION entre la Organización y las ORGANIZACIONES INSTITUCIONALES?	¿Cómo valora la COMUNICACION entre la Organización y los DONANTES?	¿Cómo valora la COMUNICACION entre la Organización y los SOCIOS?	¿Cómo valora la COMUNICACION entre la Organización y las INSTITUCIONES PRIVADAS?	¿Cómo valora la COMUNICACION entre la Organización y OTRAS organizaciones?	
N	139	139	139	139	139	139	139	139	139	139
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	3,88	3,19	3,77	3,63	3,55	3,63	3,60	3,55	3,56	
Desv. tip.	,872	1,179	1,181	1,229	1,270	1,286	1,165	1,037	1,036	

(Elaboración Propia)

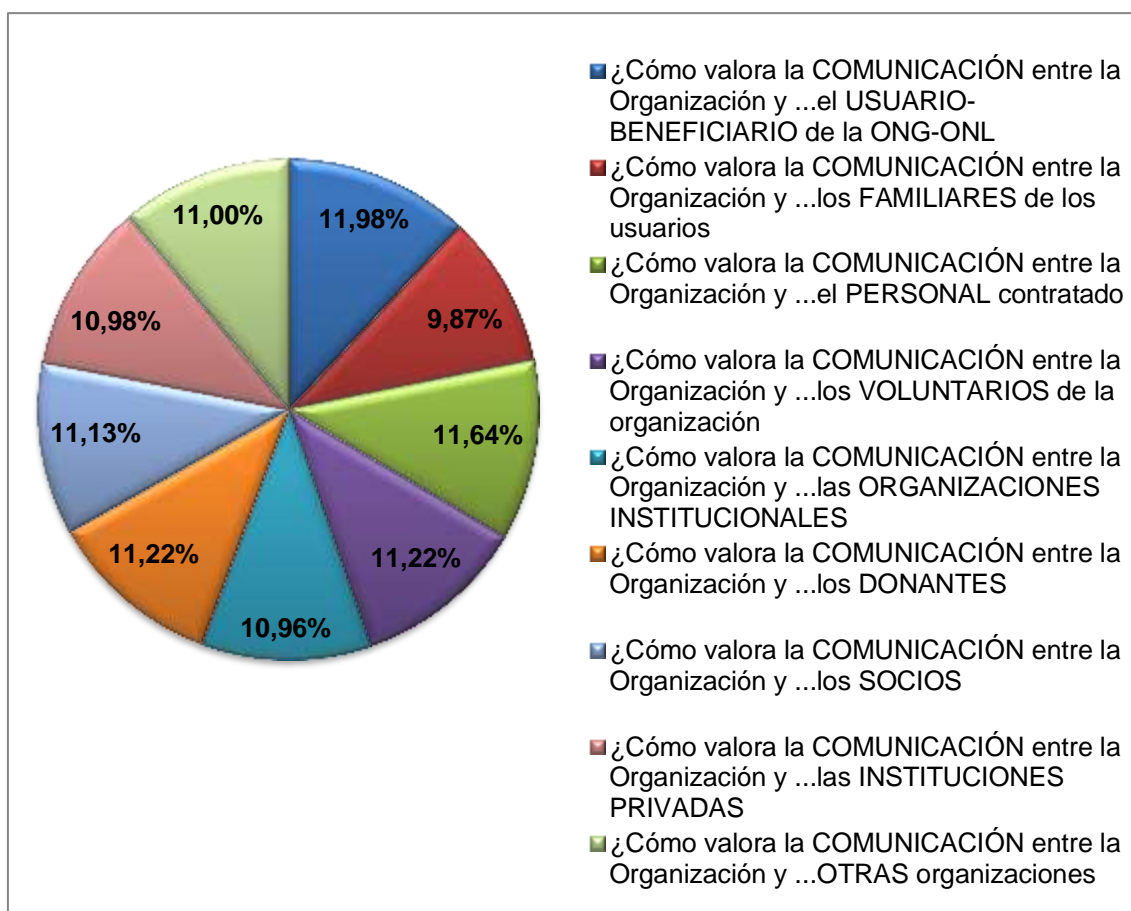


Gráfico 63: Estadísticos sobre la Valoración de la Comunicación en la organización.

- 1º. Con el usuario-beneficiario de la intervención.
- 2º. Con el personal contratado.
- 3º. Con los voluntarios y donantes.
- 4º. Con los socios.
- 5º. Con otras organizaciones.
- 6º. Con las instituciones privadas.
- 7º. Con las organizaciones institucionales.
- 8º. Con las familias.

La comunicación entre la Organización y los usuarios/ beneficiarios es percibida como “muy fluida” en un 44,6%; le sigue un 23% que considera que es “bastante fluida” y un 7,2% que piensa que es “algo fluida”. Este primer porcentaje es el más elevado en relación al resto de tablas.

La existencia de unos adecuados canales de comunicación con los usuarios es fundamental para establecer un adecuado análisis de la realidad individual y comunitaria, así como establecer unas intervenciones en base a sus necesidades y problemas reales.

Tabla 112: ¿Cómo valora la COMUNICACIÓN entre la Organización y el USUARIO-BENEFICIARIO de la ONG-ONL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo fluida	10	7,2	7,2	7,2
	Bastante fluida	32	23,0	23,0	30,2
	Muy fluida	62	44,6	44,6	74,8
	NR/NS	35	25,2	25,2	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

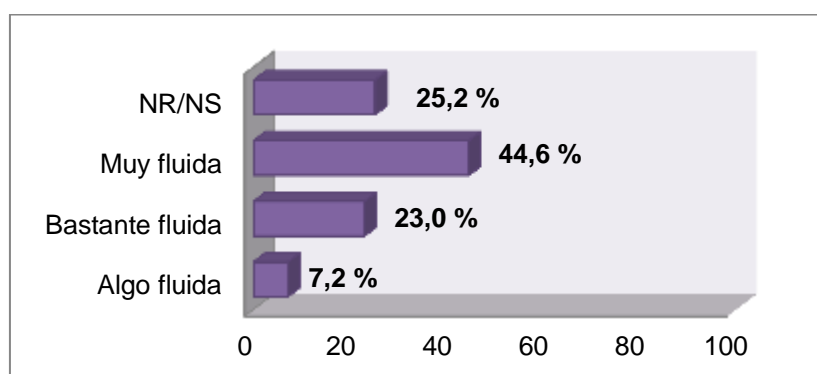


Gráfico 64: Valoración de la comunicación entre la Organización y el Usuario/Beneficiario.

Así mismo, con los familiares podemos ver que aunque desciende significativamente en la consideración de “muy fluida” y “bastante fluida” a un 27,3%; seguida de un 22,3% “algo fluida” y un 7,9% “nada fluida”, es otro de los pilares sobre los que se fundamenta la intervención.

Estos descensos son debidos a una menor implicación en unos casos, o contactos puntuales para comentar algún problema surgido en las actividades o la evolución particular de alguno de los usuarios. A través de una fluida comunicación, las familias proporcionan información complementaria sobre sus familiares y complementan fuera de las ONGs, ONL, Asociaciones la labor

llevada a cabo, creando una simbiosis altamente beneficiosa para la comunidad o colectivo en su conjunto.

Tabla 113: ¿Cómo valora la COMUNICACIÓN entre la Organización y los FAMILIARES de los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada fluida	11	7,9	7,9	7,9
	Algo fluida	31	22,3	22,3	30,2
	Bastante fluida	38	27,3	27,3	57,6
	Muy fluida	38	27,3	27,3	84,9
	NR/NS	21	15,1	15,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

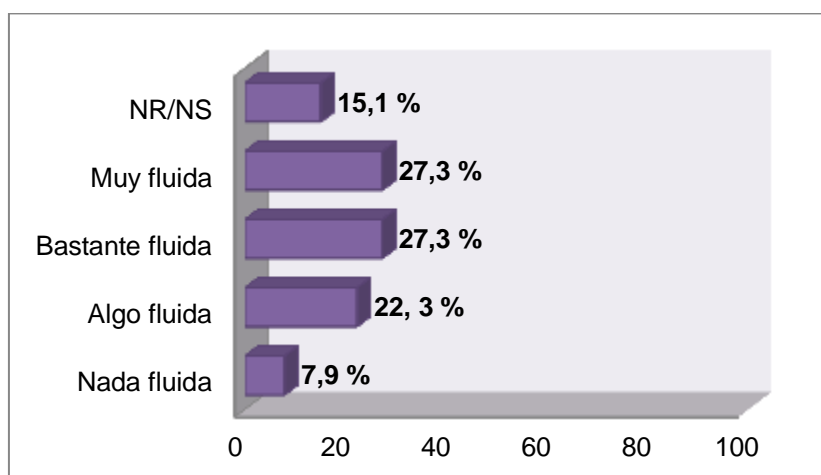


Gráfico 65: Valoración de la comunicación entre la Organización y los Familiares de los usuarios.

Con respecto al personal contratado, un 30,2% de los encuestados considera que es “muy fluida”. El 16,5% “bastante fluida” y un 15,1% “algo fluida”. De acuerdo con las respuestas dadas en las entrevistas, es imprescindible establecer dentro de la organización esta comunicación con el fin de coordinar las distintas actuaciones que puedan llevar simultáneamente un educador, un psicólogo y un orientador laboral por ejemplo.

De esta forma, y junto con los usuarios, familias y voluntarios las acciones llevadas a cabo por medio de los distintos proyectos, programas y actividades adquieren una relevancia y eficacia mayor, independientemente de la existencia o no de un sistema de gestión o norma de calidad; aunque su existencia revela unas cotas de mejora en los procesos de intervención.

A la pregunta: ¿Qué cree que puede entorpecer el desarrollo de los valores, conocimientos, habilidades que pretende la ONG, Asociación?

“Puf. A nivel interno nos puede entorpecer la falta de comunicación entre los profesionales. Pero si estando cada uno metido en su función de trabajo, no nos comunicáramos con los demás, iríamos cada uno por nuestro lado y la función educativa que tenemos aquí no funcionaría” (Coordinadora-Psicóloga ONG en barrio marginal).

Tabla 114: ¿Cómo valora la COMUNICACIÓN entre la Organización y el PERSONAL contratado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada fluida	5	3,6	3,6	3,6
	Algo fluida	21	15,1	15,1	18,7
	Bastante fluida	23	16,5	16,5	35,3
	Muy fluida	42	30,2	30,2	65,5
	NR/NS	48	34,5	34,5	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

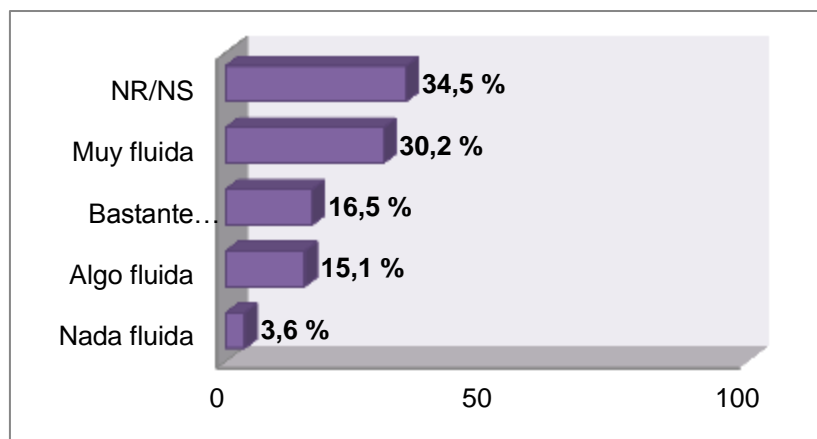


Gráfico 66: Valoración de la comunicación de la Organización con el Personal contratado.

La comunicación entre los voluntarios y la organización, es otro factor determinante en el establecimiento de un buen clima relacional, afectivo y de colaboración dentro de estas agentes sociales. Un 26,6% considera que es “muy fluida”; un 24,5% “bastante fluida”, un 10,8% “algo fluida” y solamente un 7,2% de los encuestados piensan que es “nada fluida”.

A la pregunta: ¿A través de qué medios se desarrolla la comunicación entre los miembros de la organización?

“¿De qué medios? Nosotros, entre nosotros hablando a base de reuniones. De reuniones y de encontrarnos por aquí nos vamos pasando la información. Pero bueno, dentro de cada proyecto siempre hay programada más o menos una reunión a la semana para informar”
(Coordinadora-Psicóloga ONG-ONL en barrio marginal).

Tabla 115: ¿Cómo valora la COMUNICACIÓN entre la Organización y los VOLUNTARIOS de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada fluida	10	7,2	7,2	7,2
	Algo fluida	15	10,8	10,8	18,0
	Bastante fluida	34	24,5	24,5	42,4
	Muy fluida	37	26,6	26,6	69,1
	NR/NS	43	30,9	30,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

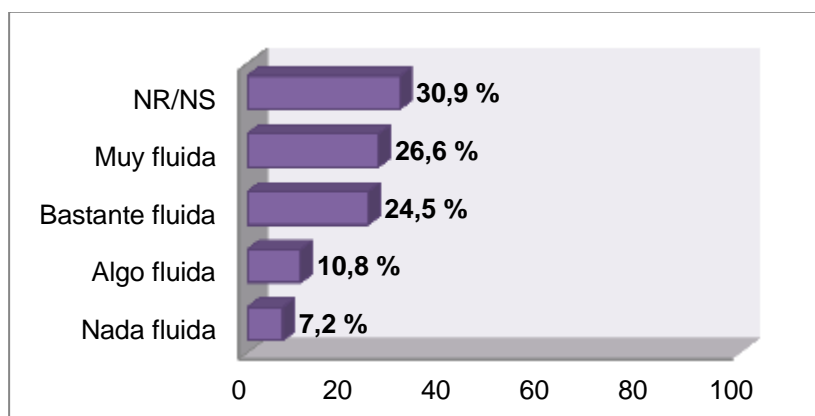


Gráfico 67: Valoración de la comunicación entre la Organización y los Voluntarios.

En el caso de la comunicación con las organizaciones institucionales es percibida como “muy fluida” en un 21,6%. Para un 30,9% es “bastante fluida” y para un 10,1% “nada fluida”. Aquí podemos apreciar cómo aumenta la percepción de una falta de mayor comunicación con las distintas Administraciones a pesar de obtener unos niveles aceptables para la mayoría de los encuestados.

Tabla 116: ¿Cómo valora la COMUNICACIÓN entre la Organización y las ORGANIZACIONES INSTITUCIONALES?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada fluida	14	10,1	10,1	10,1
	Algo fluida	10	7,2	7,2	17,3
	Bastante fluida	43	30,9	30,9	48,2
	Muy fluida	30	21,6	21,6	69,8
	NR/NS	42	30,2	30,2	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

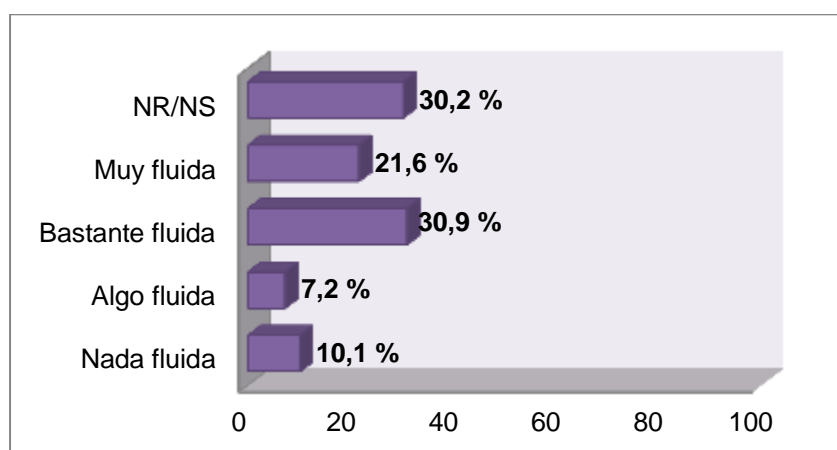


Gráfico 68: Valoración de la comunicación entre la Organización y las Organizaciones Institucionales.

Con los posibles donantes, la comunicación es considerada “bastante fluida” en un 23%. Un 19,4% piensa que es “algo fluida” y solo un 15,1% “muy fluida”. Un 38,1% no responde a la cuestión planteada.

Si tenemos en cuenta, que muchos de los recursos tanto económicos como materiales, personales y de otra índole llegan a través de una adecuada visualización del trabajo realizado, y la implicación personal y emocional con estas realidades en muchos casos dolientes, creemos que es un aspecto a mejorar teniendo en cuenta la reducción drástica de ayudas por parte de las distintas Administraciones en estos años y la exigencia de la sociedad de rentabilizar los recursos empleados.

A la pregunta: Otros aspectos (Especificar)

“Me gustaría que se dieran más subvenciones y no se pusieran tantas trabas. En el sentido tanto papeleo para una cosa que te cuesta 3 y te dan uno ¿no? Claro hay falta de dinero en el Ayuntamiento, podrían dar más subvenciones y, en fin, no nos podemos quejar mucho del to”
(Presidenta-voluntaria Asociación de promoción de la mujer).

Tabla 117: ¿Cómo valora la COMUNICACIÓN entre la Organización y los DONANTES?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada fluida	6	4,3	4,3	4,3
	Algo fluida	27	19,4	19,4	23,7
	Bastante fluida	32	23,0	23,0	46,8
	Muy fluida	21	15,1	15,1	61,9
	NR/NS	53	38,1	38,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

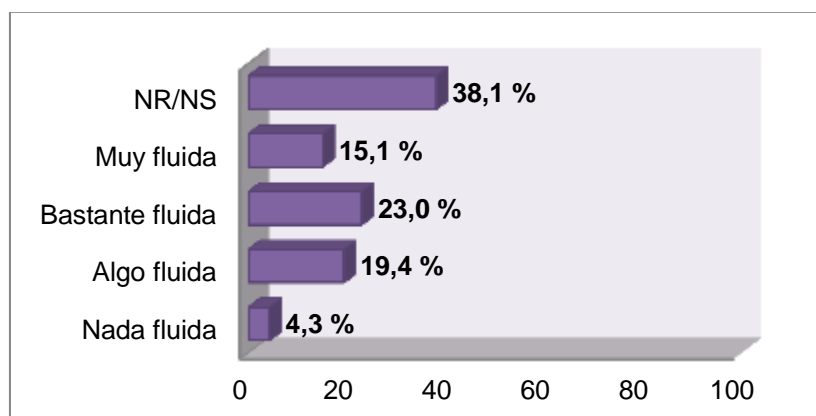


Gráfico 69: Valoración de la comunicación entre la Organización y los Donantes.

Es por ello que de manera complementaria la comunicación entre la organización y los socios debe ser la adecuada. Un 28,1% la considera “muy fluida”, seguida de un 23,7% que la percibe como “bastante fluida”. Para un 16,5% es “algo fluida” y solo un 3,6% de las personas encuestadas la considera como “nada fluida”.

Tabla 118: ¿Cómo valora la COMUNICACIÓN entre la Organización y los SOCIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada fluida	5	3,6	3,6	3,6
	Algo fluida	23	16,5	16,5	20,1
	Bastante fluida	33	23,7	23,7	43,9
	Muy fluida	39	28,1	28,1	71,9
	NR/NS	39	28,1	28,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

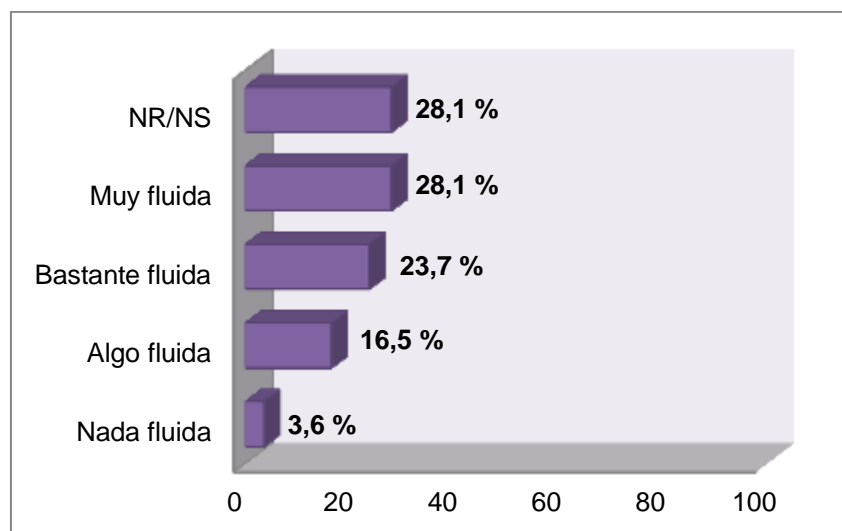


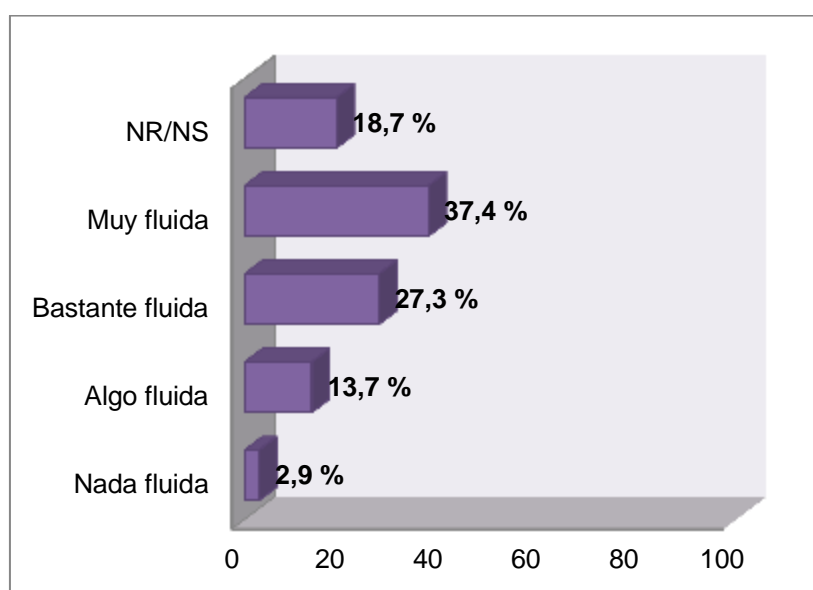
Gráfico 70: Valoración de la comunicación entre la Organización y los Socios.

Tal vez por todas estas necesidades económicas y de recursos para la existencia y desarrollo de estas micro organizaciones de desarrollo social, la comunicación con las instituciones privadas es otra de las variables que adquiere unos porcentajes elevados de respuesta. Un 37,4% la considera “muy fluida”; un 27,3% “bastante fluida” y un 13,7% “algo fluida”.

Tabla 119: ¿Cómo valora la COMUNICACIÓN entre la Organización y las INSTITUCIONES PRIVADAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada fluida	4	2,9	2,9	2,9
	Algo fluida	19	13,7	13,7	16,5
	Bastante fluida	38	27,3	27,3	43,9
	Muy fluida	52	37,4	37,4	81,3
	NR/NS	26	18,7	18,7	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

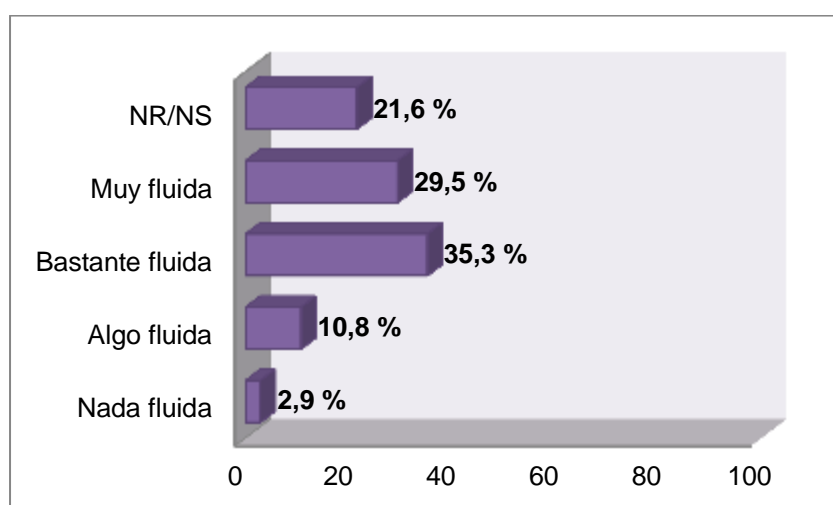
**Gráfico 71: Valoración de la comunicación entre la Organización y las Instituciones Privadas.**

Por último, la comunicación con otras organizaciones es percibida como “bastante fluida” en un 35,3%; “muy fluida” en un 29,5% y “algo fluida” un 10,8%. Este elevado porcentaje es debido en parte a la interacción que realizan algunas de las ONGs, ONL, Asociaciones con el fin de conocer el trabajo que están realizando otras en sus mismos ámbitos y establecer distintos canales de cooperación; a pesar de que el trabajo en red sea un aspecto a mejorar y no limitado solamente a congresos, jornadas y eventos puntuales como nos comentaban algunos de los directivos de estas organizaciones.

Tabla 120: ¿Cómo valora la COMUNICACIÓN entre la Organización y OTRAS organizaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada fluida	4	2,9	2,9	2,9
	Algo fluida	15	10,8	10,8	13,7
	Bastante fluida	49	35,3	35,3	48,9
	Muy fluida	41	29,5	29,5	78,4
	NR/NS	30	21,6	21,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 72:** Valoración de la comunicación entre la Organización y Otras organizaciones.

Tras analizar tanto la existencia o no de un sistema de gestión de la calidad como es EFQM, la Norma ONG con Calidad u otros instrumentos implantados, en proceso o no, y las distintas percepciones sobre la calidad; y analizar internamente aspectos como la existencia de sistemas de evaluación; protocolos de actuación y aspectos comunicativos, vemos a continuación el **grado de implicación** percibido dentro del staff y las percepciones sobre el grado de satisfacción de los usuarios/clientes antes de pasar a los datos referidos al cuestionario pasado a los usuarios y referidos a los aspectos educativos y formativos.

En la tabla siguiente mostramos las medias estadísticas de respuesta para cada uno de los grupos que integran estas micro organizaciones: dirección técnica, profesionales, y voluntarios y socios.

Tabla 121: Comparativa del Grado de Implicación y Participación de Dirección Técnica, Profesionales Técnicos y Voluntarios y Socios

	REVISIÓN de la MISIÓN y los VALORES	LÍNEAS ESTRATÉGICAS de acción	IDENTIFICACIÓN de PROCESOS CLAVE	LIDERAZGO de procesos de MEJORA	EVALUACION de RESULTADOS	PERFILES profesionales y actividades	COMUNICACION y relaciones externas	FORMACION	
N	Válidos	139	139	139	139	139	139	139	
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	
Dirección Técnica		3,68	3,26	3,39	3,13	3,23	3,26	3,44	3,29
Desv. típ.		,972	1,259	1,195	1,372	1,247	1,315	1,211	1,457
Profesionales Técnicos		3,13	3,20	3,27	3,94	3,96	2,89	2,97	3,41
Desv. típ.		1,550	1,384	1,477	1,143	1,203	1,202	1,179	1,209
Voluntarios y Socios		2,78	2,78	2,75	2,68	2,81	3,28	3,48	3,41
Desv. típ.		1,274	1,232	1,292	1,325	1,260	1,373	1,265	1,267

(Elaboración Propia)

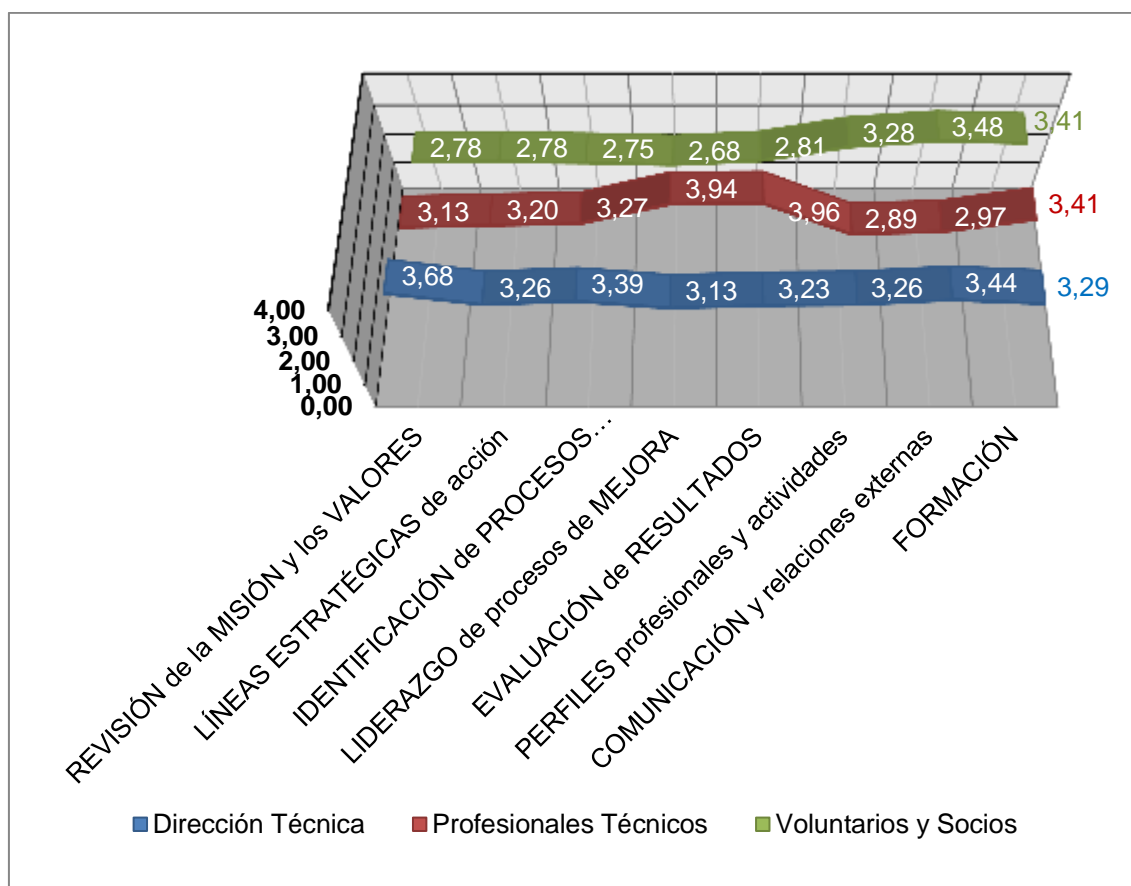


Gráfico 73: Diferencias en el Grado de Implicación y Participación entre la Dirección Técnica, Profesionales y Voluntarios y Socios.

Como podemos apreciar en la gráfica 73, y realizando un primer análisis conjunto. Los usuarios y socios de este tipo de organizaciones puntúan bajo en implicación y participación en aspectos organizativos internos como puedan ser la misión y valores de la Asociación, ONL; las líneas estratégicas de acción o la identificación de procesos entre otros (Entre un 2 “algo” y 3 “bastante”).

Destacan sin embargo, en aquellos aspectos más decisivos para ellos como son la definición de los perfiles profesionales y actividades demandadas; y las relaciones externas y comunicación.

En el caso de los profesionales técnicos, destacan con respecto a la Dirección Técnica en la evaluación de resultados y el liderazgo de los procesos de mejora junto con la formación; llegando en los dos primeros casos casi al 4 “Muy implicados” y no bajando de una media de 3 “bastante” salvo en la definición de los perfiles profesionales y las actividades.

Por último la Dirección Técnica, destaca con puntuaciones medias al resto de grupos en la revisión de la misión, visión y valores; las líneas estratégicas de acción y la identificación de los procesos clave con una media en torno al 3 “bastante” sobre 4.

De esta forma, podemos ver cómo se percibe una complementariedad organizativa en los distintos aspectos que definen y caracterizan a las organizaciones y el trabajo que desarrollan internamente. Todo el staff colabora en el funcionamiento, centrándose cada uno de los grupos en aquellos aspectos que les son más definitorios, o les afectan más directamente como es el caso de los usuarios y socios con las actividades demandadas o la comunicación que se establece.

Las respuestas obtenidas para la **Dirección Técnica** son las siguientes:

Sobre la revisión de la misión y valores de la organización, un 40,3% considera que se encuentra “muy implicada”; seguida de un 29,5% de “bastante implicación” y un 7,2% que considera que está “algo implicada”.

A lo largo de las distintas entrevistas podemos ver cómo estas personas se encuentran motivadas y fuertemente comprometidas con los distintos ámbitos de actuación en los que se hayan (grupos en riesgo de exclusión, discapacidad; infancia; educación, etc.) a pesar de las duras condiciones en las que se encuentran en los últimos años debido a la crisis económica y de compromiso por una buena parte de la ciudadanía.

Es por ello que entre otros aspectos la revisión de su misión, y si siguen manteniendo los valores con los que comenzaron su labor, es un aspecto muy valorado.

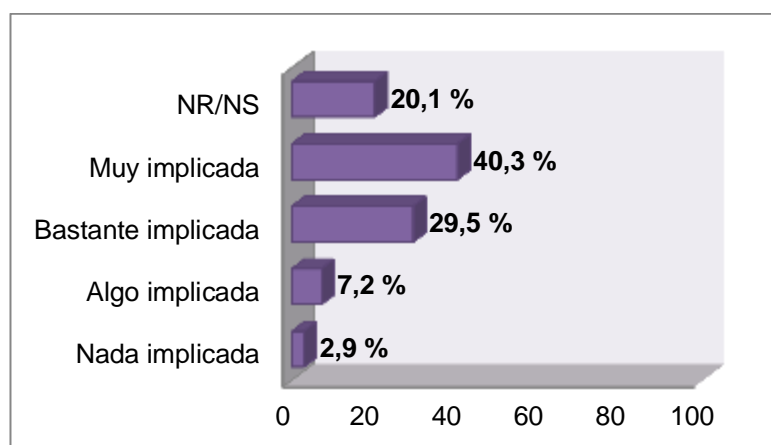
A la pregunta: ¿Qué cree que puede entorpecer el desarrollo de los valores, conocimientos, habilidades que pretende la ONG, Asociación?

“¿Qué que creo que puede entorpecerlo? Pues yo creo que somos las mismas personas las que nos entorpecemos, en el momento en que no nos implicamos lo que a lo mejor quisiéramos o se nos espera. O se supone que es, o bien por dejadez o comodidad, porque “bueno, yo voy a ir, no voy a nada o no conozco a nadie...”Lo típico, yo creo que somos nosotros mismos los que nos ponemos las trabas y nos entorpecemos en todos los sentidos y en otros ámbitos ¿no?”(Presidenta-voluntaria Asociación de promoción de la mujer).

Tabla 122: *La DIRECCIÓN Técnica está implicada y participa en la REVISIÓN de la MISIÓN y los VALORES*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicada	4	2,9	2,9	2,9
	Algo implicada	10	7,2	7,2	10,1
	Bastante implicada	41	29,5	29,5	39,6
	Muy implicada	56	40,3	40,3	79,9
	NR/NS	28	20,1	20,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 74:** *Implicación y participación de la Dirección Técnica en la Revisión de la Misión y Valores.*

Respecto a las líneas estratégicas de acción que deben seguir para paliar y complementar aquellos aspectos que las distintas Administraciones y organizaciones formales no son capaces de llegar, un 33,8% piensa que están “muy implicadas”; para un 28,8% hay “bastante implicación” por parte de la Dirección Técnica. Contrasta un 15,8% de los encuestados que consideran que no está “nada implicada”. Otro 15,1% no responde a la cuestión.

Tabla 123: La DIRECCIÓN Técnica está implicada y participa en las LÍNEAS ESTRATÉGICAS de acción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicada	22	15,8	15,8	15,8
	Algo implicada	9	6,5	6,5	22,3
	Bastante implicada	40	28,8	28,8	51,1
	Muy implicada	47	33,8	33,8	84,9
	NR/NS	21	15,1	15,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

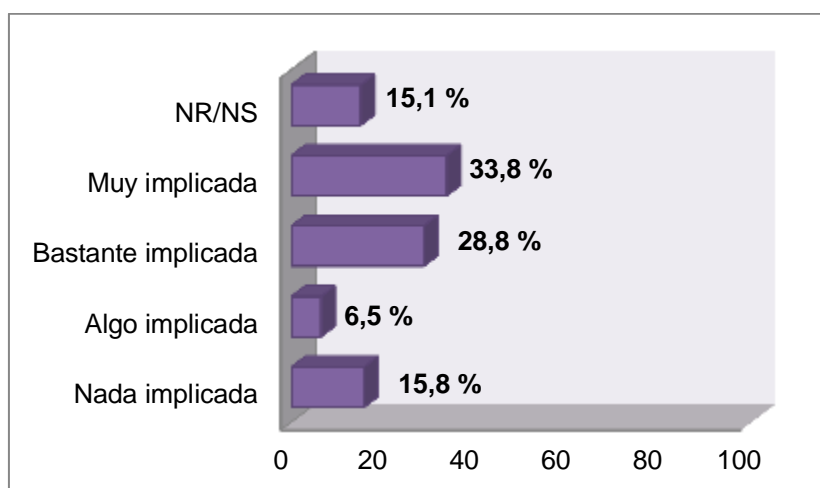


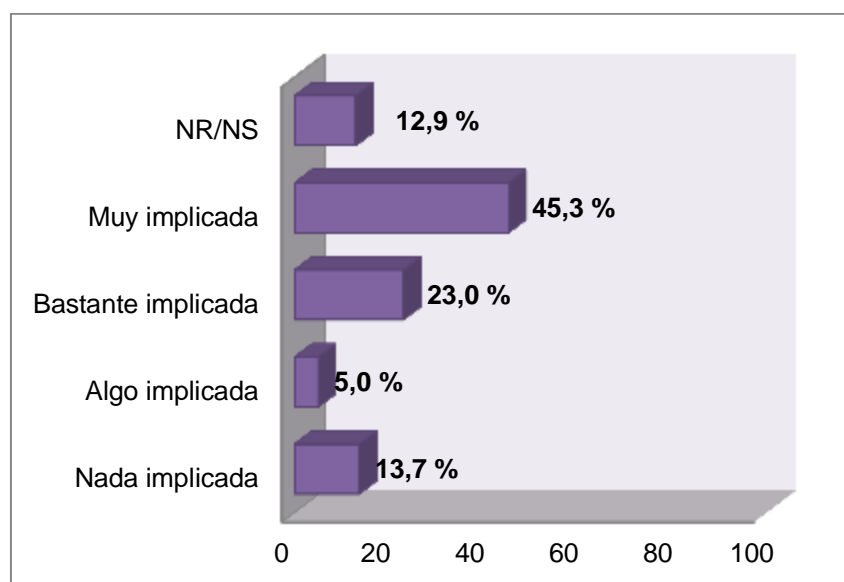
Gráfico 75: Implicación y participación de la Dirección Técnica en las Líneas Estratégicas de acción.

En cuanto a la identificación de los procesos clave, para un 45,3% la Directiva, se encuentra “muy implicada” en un 45,3%. Un 23% piensa que se encuentra “bastante implicada” y un 13,7% “nada implicada”. Nos encontramos aquí con estos significativos porcentajes referidos a la falta de implicación o participación sobre los cuales las entrevistas no han conseguido aportarnos luz.

Tabla 124: *La DIRECCIÓN Técnica está implicada y participa en la IDENTIFICACIÓN de PROCESOS CLAVE*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicada	19	13,7	13,7	13,7
	Algo implicada	7	5,0	5,0	18,7
	Bastante implicada	32	23,0	23,0	41,7
	Muy implicada	63	45,3	45,3	87,1
	NR/NS	18	12,9	12,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 76:** *Implicación y participación de la Dirección Técnica en la Identificación de los Procesos Clave.*

El liderazgo en los procesos de mejora por esta parte del staff con responsabilidad sobre el resto de la organización es considerado como “muy implicado” en un 26,6%. Le sigue un 25,9% que tiene una percepción de “bastante implicación” y nuevamente encontramos unos porcentajes elevados en “nada implicados” con un 20,1%.

¿Hasta qué punto delegan la Dirección, gestión estas funciones en los profesionales técnicos y el resto personal y voluntarios? Como vimos en la comparativa inicial de las medias, predominan el desarrollo de unas funciones sobre otras en los distintos grupos, pero no nos atrevemos a decir hasta qué punto son complementarios o beneficioso para estas micro organizaciones y sus usuarios.

Tabla 125: La DIRECCIÓN Técnica está implicada y participa en el LIDERAZGO de procesos de MEJORA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicada	28	20,1	20,1	20,1
	Algo implicada	13	9,4	9,4	29,5
	Bastante implicada	36	25,9	25,9	55,4
	Muy implicada	37	26,6	26,6	82,0
	NR/NS	25	18,0	18,0	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

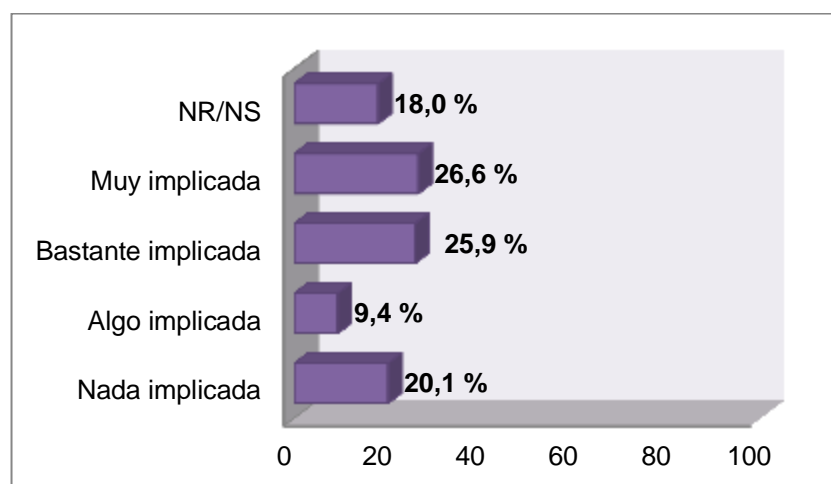


Gráfico 77: Implicación y participación de la Dirección Técnica en el Liderazgo de los Procesos de Mejora.

En la evaluación de resultados, un 33,1% de los encuestados percibe que la Dirección Técnica está “bastante implicada”. Un 28,8% “muy implicada” y un 15,1% “nada implicada”. Este es otro elemento fundamental en el funcionamiento de una organización del tipo que sea, pero más si cabe en este caso al tratarse de objetivos sensibles que buscan dar respuesta a problemáticas complicadas a nivel personal en todos los ámbitos del ser humano: social, emocional, educativo, económico, trascendental...

Tabla 126: *La DIRECCIÓN Técnica está implicada y participa en la EVALUACIÓN de RESULTADOS*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicada	21	15,1	15,1	15,1
	Algo implicada	10	7,2	7,2	22,3
	Bastante implicada	46	33,1	33,1	55,4
	Muy implicada	40	28,8	28,8	84,2
	NR/NS	22	15,8	15,8	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

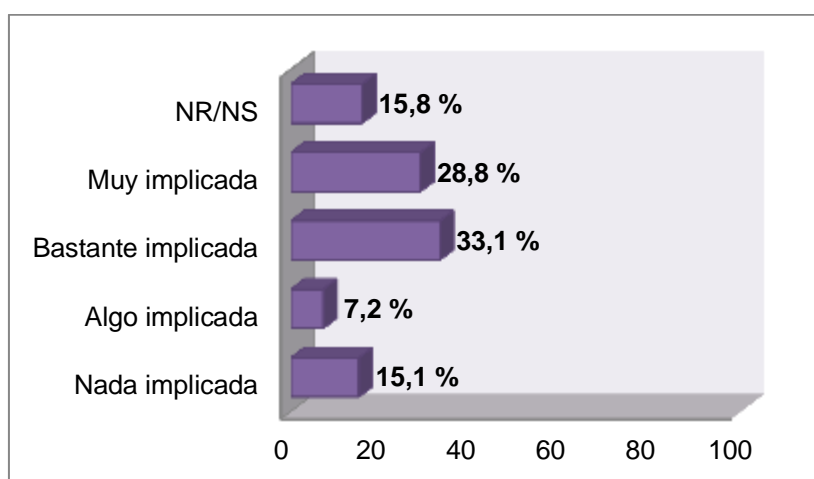


Gráfico 78: *Implicación y participación de la Dirección Técnica en la Evaluación de Resultados.*

Un 29,5% considera que la Dirección Técnica en este punto se encuentra “bastante implicada” a la hora de definir qué profesionales requiere la organización y qué tipo de actividades son las más adecuadas para programar a lo largo del año o curso. Un 23% cree que está “muy implicada”; un 11,5% “algo implicada” y un 14,4% “nada implicada”. En relación con lo contestado en el guion de las entrevistas, podemos decir que correlaciona positivamente un elevado grado de implicación en conjunto

Tabla 127: *La DIRECCIÓN Técnica está implicada y participa en definir PERFILES profesionales y actividades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicada	20	14,4	14,4	14,4
	Algo implicada	16	11,5	11,5	25,9
	Bastante implicada	41	29,5	29,5	55,4
	Muy implicada	32	23,0	23,0	78,4
	NR/NS	30	21,6	21,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

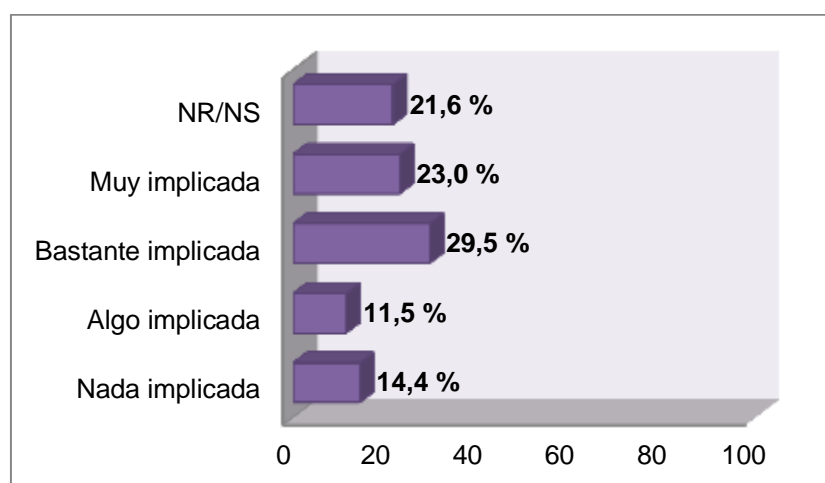


Gráfico 79: *Implicación y participación de la Dirección Técnica en la Definición de Perfiles Profesionales y Actividades.*

Respecto a la comunicación y relaciones externas, encontramos unos elevados porcentajes de implicación. Un 30,9% de los encuestados consideran que está “muy implicada”; un 30,2% “bastante implicada”; un 7,2% “algo implicada” y un 10,8% “nada implicada”.

La necesidad de darse a conocer a la sociedad y conseguir distintos apoyos y ayudas, hace que esta sea una de las funciones principales de la directiva de las ONGs, ONL, Asociaciones.

Tabla 128: *La DIRECCIÓN Técnica está implicada y participa en la COMUNICACIÓN y relaciones externas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicada	15	10,8	10,8	10,8
	Algo implicada	10	7,2	7,2	18,0
	Bastante implicada	42	30,2	30,2	48,2
	Muy implicada	43	30,9	30,9	79,1
	NR/NS	29	20,9	20,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

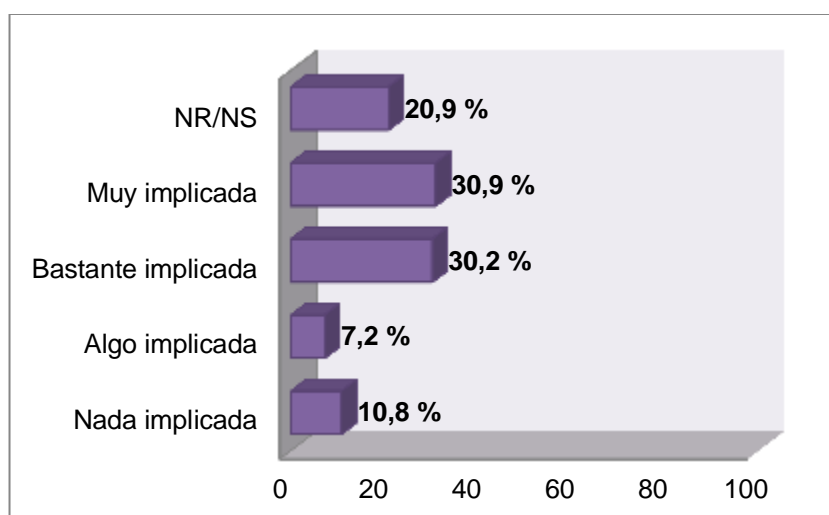


Gráfico 80: *Implicación y participación de la Dirección Técnica en la Comunicación y Relaciones Externas.*

Por último, en cuanto a la formación, los encuestados consideran en porcentajes ligeramente inferiores que está “muy implicada” en un 24,5%; “bastante implicada” en un 16,5%. “Nada implicada” en un 18% y “algo implicada” en un 13,7%. Este es un punto prioritario que debería ser mejorado en este tipo de pequeñas o muy pequeñas organizaciones con el fin de mejorar tanto la gestión como el trabajo realizado, evitando caer en rutinas de trabajo inadecuadas o deficientes.

Tabla 129: La DIRECCIÓN Técnica está implicada y participa en FORMACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicada	25	18,0	18,0	18,0
	Algo implicada	19	13,7	13,7	31,7
	Bastante implicada	23	16,5	16,5	48,2
	Muy implicada	34	24,5	24,5	72,7
	NR/NS	38	27,3	27,3	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

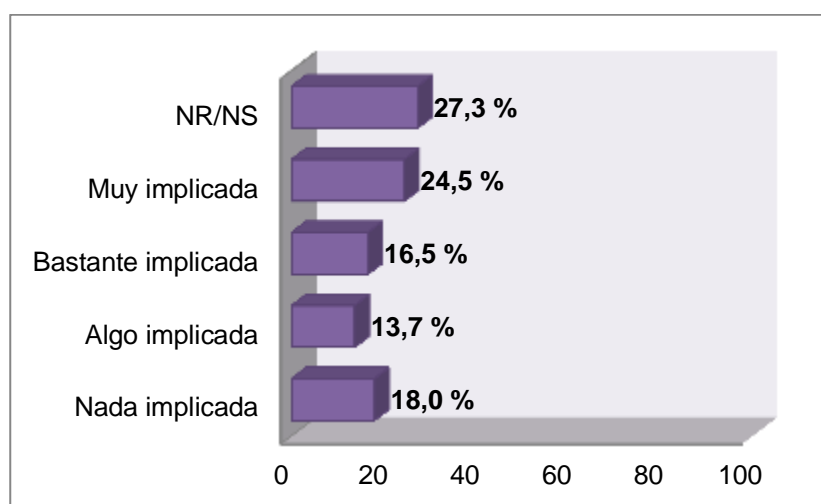


Gráfico 81: Implicación y participación de la Dirección Técnica en la Formación.

Las respuestas obtenidas para los **Profesionales Técnicos** son las siguientes:

En la revisión de la misión y valores de la organización, un 19,4% considera que están “bastante implicados”; seguido de un 18,7% “muy implicados”. Sin embargo, un 25,9% considera que están “nada implicados”. Casi el mismo porcentaje un 27,3% no responde a la cuestión.

En este sentido, los datos parecen indicar que los distintos profesionales no se cuestionan si la misión y valores se están llevando a cabo correctamente, sino que los dan por supuestos centrándose en desarrollar el resto de actividades. Esta labor la dejan principalmente a la Directiva de las ONGs, ONL, Asociaciones como vimos en los resultados anteriores.

Tabla 130: Los PROFESIONALES TÉCNICOS están implicados y participan en la REVISIÓN de la MISIÓN y VALORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicados	36	25,9	25,9	25,9
	Algo implicados	12	8,6	8,6	34,5
	Bastante implicados	27	19,4	19,4	54,0
	Muy implicados	26	18,7	18,7	72,7
	NR/NS	38	27,3	27,3	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

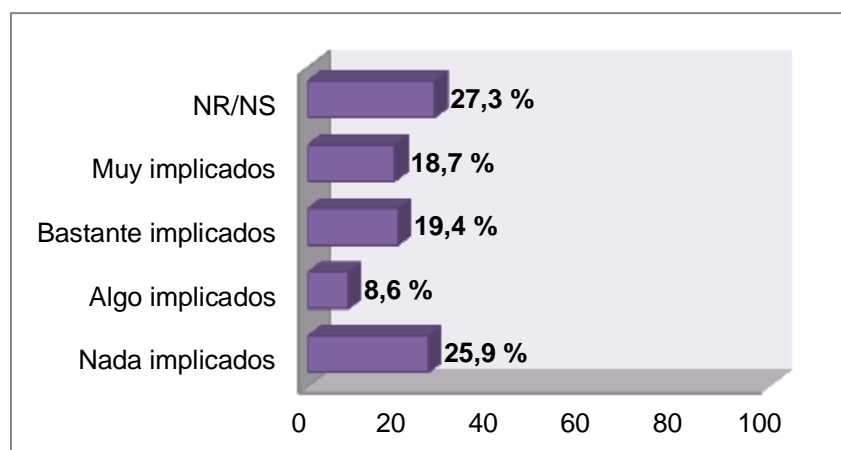


Gráfico 82: *Implicación y participación de los Profesionales Técnicos en la Revisión de la Misión y Valores.*

Respecto a las líneas estratégicas de acción, podemos ver que un 25,2% considera que están “muy implicados”. Un 22,3% cree que están “bastantes implicados”. Contrasta el 17,3% que considera que los perciben como “nada implicados” y un 13,7% “algo implicados”. Podemos apreciar como disminuyen los porcentajes en referencia al grupo anterior en cuanto al grado de implicación y participación.

Tabla 131: *Los PROFESIONALES TÉCNICOS están implicados y participan en las LÍNEAS ESTRATÉGICAS de acción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicados	24	17,3	17,3	17,3
	Algo implicados	19	13,7	13,7	30,9
	Bastante implicados	31	22,3	22,3	53,2
	Muy implicados	35	25,2	25,2	78,4
	NR/NS	30	21,6	21,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

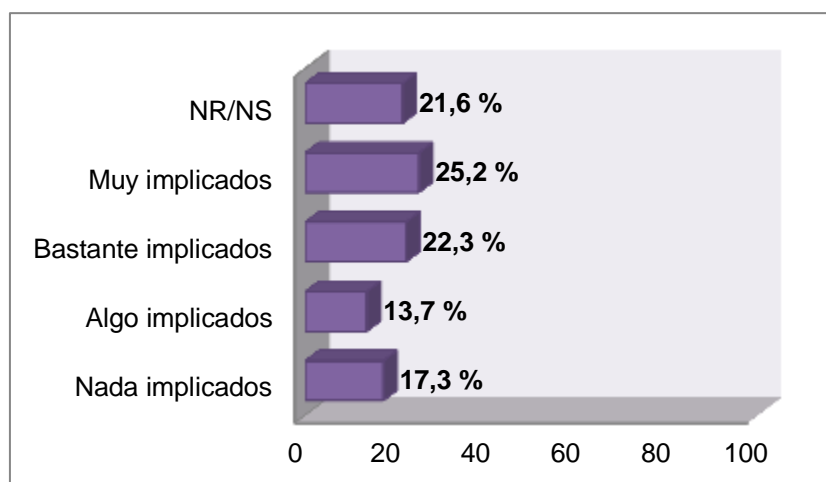


Gráfico 83: *Implicación y participación de los Profesionales Técnicos en las Líneas Estratégicas de acción.*

En cuanto a la identificación de los procesos clave, un 21,6% consideran estar “muy implicados”. Sin embargo, encontramos un 19,4% respecto a “nada implicados”. Posteriormente, un 18,7% dicen estar “bastante implicados” y un 12,2% “algo implicados”. Destacar que solo en aquellas ONGs, ONL, Asociaciones con un sistema de gestión implantando o en proceso definían sin dificultad en qué consistían estos procesos.

En una de las organizaciones compuesta exclusivamente por voluntarios a las que tuvimos acceso, desconocían en qué consistían estos procesos.

Tabla 132: *Los PROFESIONALES TÉCNICOS están implicados y participan en la IDENTIFICACIÓN de PROCESOS CLAVE*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicados	27	19,4	19,4	19,4
	Algo implicados	17	12,2	12,2	31,7
	Bastante implicados	26	18,7	18,7	50,4
	Muy implicados	30	21,6	21,6	71,9
	NR/NS	39	28,1	28,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

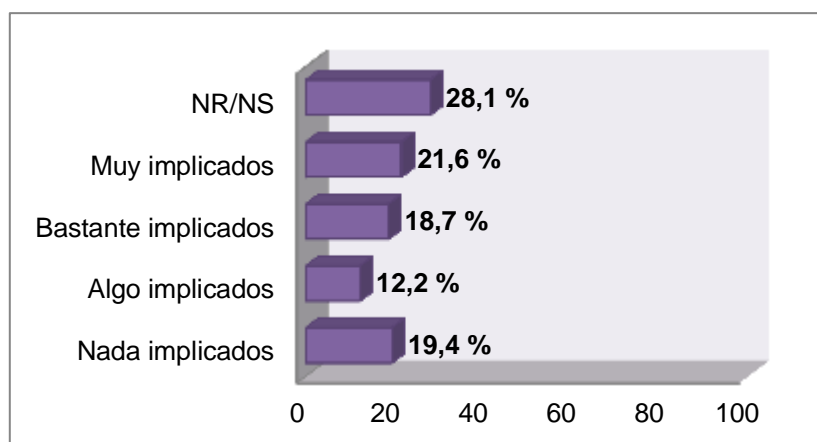


Gráfico 84: *Implicación y participación de los Profesionales Técnicos en la Identificación de los Procesos Clave.*

Sobre el liderazgo en los procesos de mejora, un 23,7% dice estar “muy implicado”; un 23% “bastante implicado” y un 6,5% “algo implicado”. En este sentido, este grupo es el que conoce con mayor precisión aquellos aspectos a mejorar. El trabajo cotidiano y la interacción con los usuarios hacen que sean un referente clave a la hora de decidir qué es necesario cambiar.

Tabla 133: *Los PROFESIONALES TÉCNICOS están implicados y participan en el LIDERAZGO de los procesos de MEJORA*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicados	6	4,3	4,3	4,3
	Algo implicados	9	6,5	6,5	10,8
	Bastante implicados	32	23,0	23,0	33,8
	Muy implicados	33	23,7	23,7	57,6
	NR/NS	59	42,4	42,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

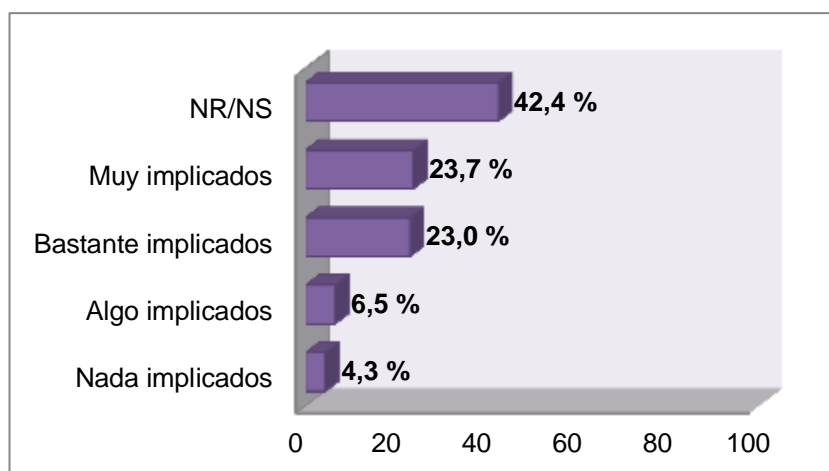


Gráfico 85: *Implicación y participación de los Profesionales Técnicos en los Procesos de mejora.*

La evaluación de los resultados es otro foco sobre el que se centran con especial atención los profesionales técnicos. Sin embargo en este caso, el porcentaje de no respuesta ha sido muy elevado, con un 48,2% sin poder concretar las razones. Un 24,5% dice estar “bastante implicado”; un 15,8% “muy implicado” y un 6,5% “algo implicado.”

Este es un elemento a revisar dentro de las ONGs, ONL, Asociaciones. Los instrumentos de evaluación y su sistematización en algunas de ellas, es una tarea pendiente reducida a la consecución de algunos de los objetivos planteados o número de personas asistidas.

Sin embargo, y a pesar de que planteemos esa mejora y profesionalización de estos agentes sociales, es necesario igualmente plantear que nos encontramos en unas evaluaciones diferentes a las realizadas en los sistemas formales en base a una calificación u obtención de distintas certificaciones o titulaciones.

En estos casos, la evaluación es muy complicada al tratar objetivos relacionados con la persona, el grupo en cuestión y su problemática, que solo pueden ser evaluados a largo – medio plazo con la mejora de sus condiciones; como podría ser por ejemplo, la mejora de la autoestima o la interacción social con otros.

Tabla 134: Los PROFESIONALES TÉCNICOS están implicados y participan en la EVALUACIÓN de RESULTADOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicados	7	5,0	5,0	5,0
	Algo implicados	9	6,5	6,5	11,5
	Bastante implicados	34	24,5	24,5	36,0
	Muy implicados	22	15,8	15,8	51,8
	NR/NS	67	48,2	48,2	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

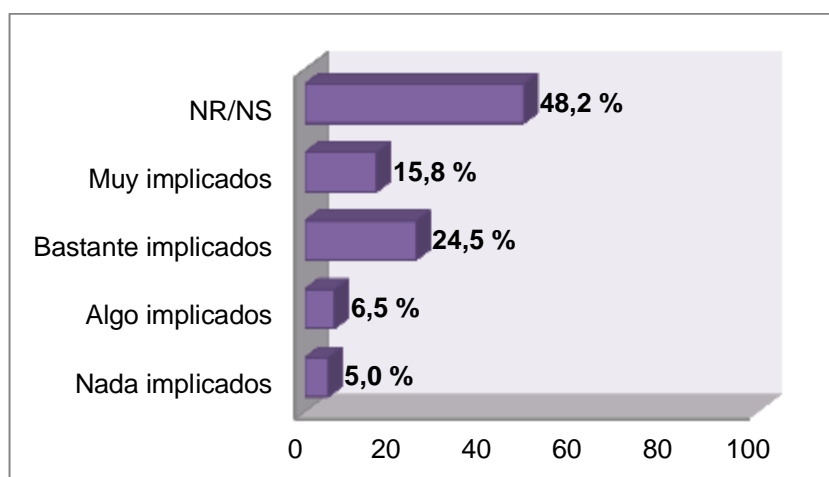


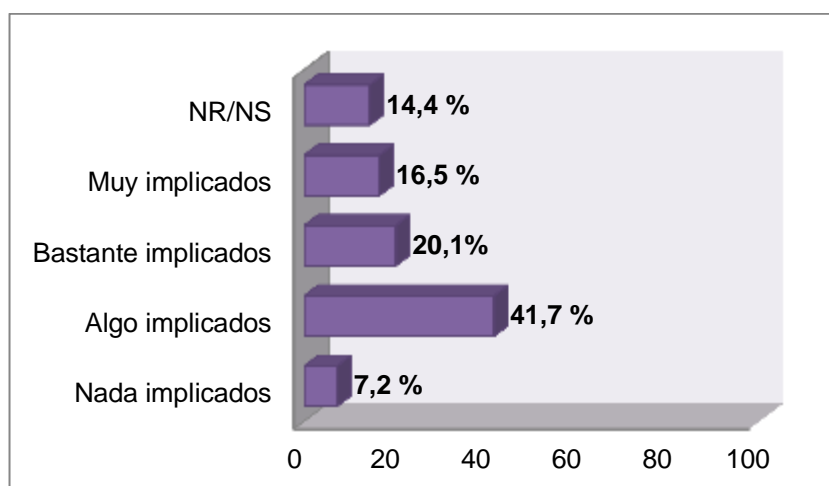
Gráfico 86: Implicación y participación de los Profesionales Técnicos en la Evaluación de Resultados.

En la definición de los distintos perfiles profesionales y actividades, encontramos que los profesionales técnicos están “algo implicados” en un 41,7%; un 20,1% “bastante implicados” y un 16,5% “muy implicados”. En relación a la directiva podemos ver diferencias significativas.

TABLA 135: Los PROFESIONALES TÉCNICOS están implicados y participan en definir PERFILES profesionales y actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicados	10	7,2	7,2	7,2
	Algo implicados	58	41,7	41,7	48,9
	Bastante implicados	28	20,1	20,1	69,1
	Muy implicados	23	16,5	16,5	85,6
	NR/NS	20	14,4	14,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 87:** Implicación y participación de los Profesionales Técnicos en la Definición de Perfiles profesionales y Actividades.

En lo concerniente a la comunicación y relaciones externas, este grupo dentro de la organización se encuentra “algo implicado” en un 40.3%. Un 22,3% está “bastante implicado”; un 17,3% “muy implicado” y un 5% “nada implicado”.

Tabla 136: Los PROFESIONALES TÉCNICOS están implicados y participan en COMUNICACIÓN y relaciones externas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicados	7	5,0	5,0	5,0
	Algo implicados	56	40,3	40,3	45,3
	Bastante implicados	31	22,3	22,3	67,6
	Muy implicados	24	17,3	17,3	84,9
	NR/NS	21	15,1	15,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

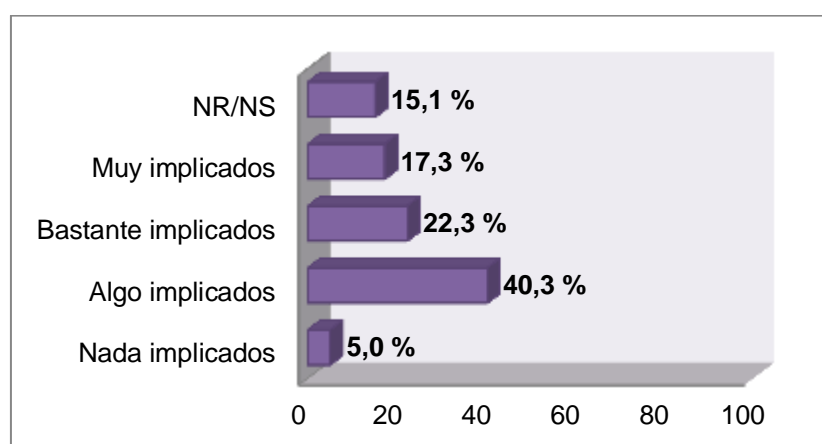


Gráfico 88: Implicación y participación de los Profesionales Técnicos en la Comunicación y Relaciones Externas.

Por último, en cuanto a la formación, encontramos unos porcentajes más repartidos. Un 28,8% considera que están “bastante implicados”; un 26,6% “muy implicados”, un 14,4% “algo implicados” y un 7,9% “nada implicados”.

Tabla 137: Los PROFESIONALES TÉCNICOS están implicados y participa en la FORMACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicados	11	7,9	7,9	7,9
	Algo implicados	20	14,4	14,4	22,3
	Bastante implicados	40	28,8	28,8	51,1
	Muy implicados	37	26,6	26,6	77,7
	NR/NS	31	22,3	22,3	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

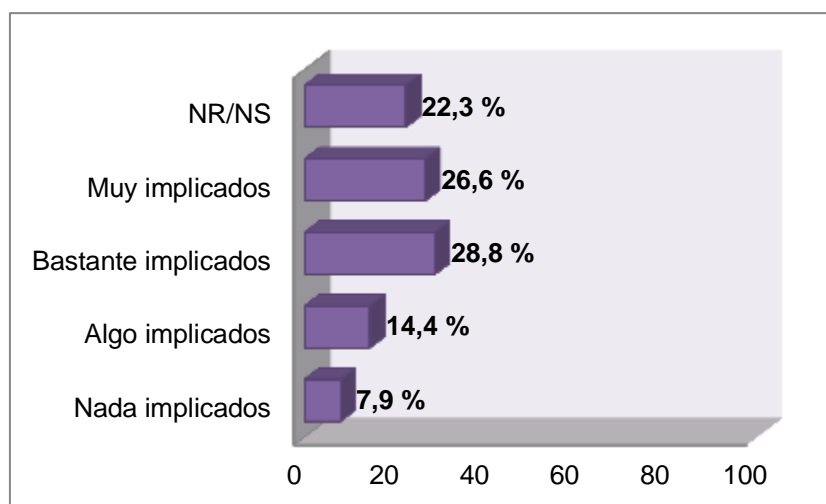


Gráfico 89: *Implicación y participación de los Profesionales Técnicos en la Formación.*

Terminamos este bloque del cuestionario pasado con los datos referidos a **los voluntarios y socios**.

Sobre la misión y valores de las organizaciones en las que participan, un 48,9% creen estar “algo implicados”; un 18% “bastante implicados” y un 8,6% “nada implicados” en su revisión. Únicamente un 5% está “muy implicado”. Esto es debido en parte, según las respuestas obtenidas en las entrevistas por parte de la directiva a la falta de tiempo en el caso del voluntariado para compaginar su vida profesional, académica o personal con el tiempo que pasan en las distintas ONGs, ONL, Asociaciones.

A la pregunta: ¿Cómo considera el grado de implicación de los voluntarios y socios que colaboran en el funcionamiento y organización de las distintas actividades educativas?

“Hay como dos grupos muy diferenciados: hay un grupo minoritario que se involucra en lo que es la acción propia de la ONG; o sea la orientación al teléfono; la orientación en sede si son profesionales como los psicólogos y la coordinación de cursos y talleres.

Pero, después de ese grupo minoritario que puede estar en unas 15 personas o algo así, la gran mayoría se limita a hacer sus 22 horas mensuales de orientación al teléfono más las 2 horas de formación una vez al mes. Ese es el mínimo”(Presidente-voluntario de ONL).

Tabla 138: Los VOLUNTARIOS Y SOCIOS están implicados y participan en la REVISIÓN de la MISIÓN y VALORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicados	12	8,6	8,6	8,6
	Algo implicados	68	48,9	48,9	57,6
	Bastante implicados	25	18,0	18,0	75,5
	Muy implicados	7	5,0	5,0	80,6
	NR/NS	27	19,4	19,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

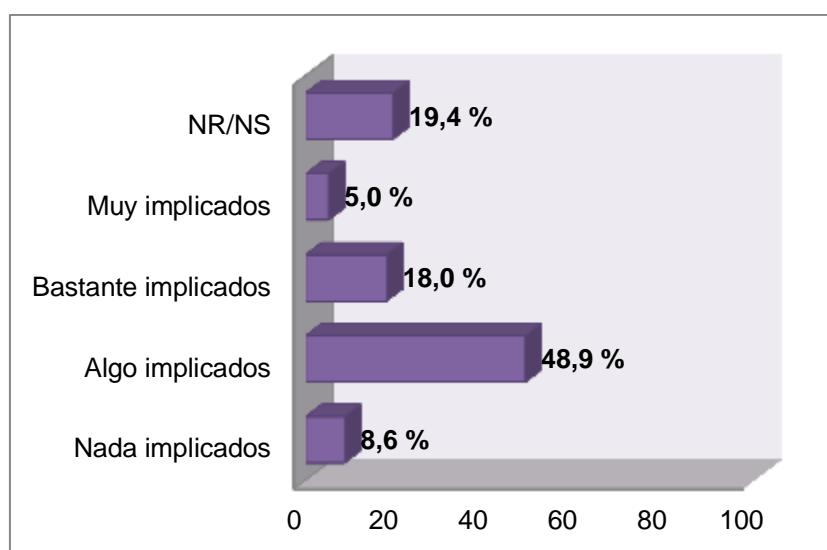


Gráfico 90: Implicación y participación de los Voluntarios y Socios en la Revisión de la Misión y Valores.

Igualmente, con respecto a las líneas estratégicas de acción, un 48,2% dicen estar “algo implicados”; un 22,3% “bastante implicados”, un 7,2% “nada implicados” y un 3,6% “muy implicados”.

Para muchos de los voluntarios y socios, los aspectos más definitorios de la identidad de la ONG, ONL, Asociación en la que participan son tenidos en cuenta en base a la percepción que tienen de ella. Es decir, el grado en que concuerda con sus valores personales. De tal manera, que se involucran totalmente en las actividades con los usuarios dejando para la directiva o los profesionales estos aspectos.

Tabla 139: *Los VOLUNTARIOS Y SOCIOS están implicados y participan en las LÍNEAS ESTRATÉGICAS de acción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicados	10	7,2	7,2	7,2
	Algo implicados	67	48,2	48,2	55,4
	Bastante implicados	31	22,3	22,3	77,7
	Muy implicados	5	3,6	3,6	81,3
	NR/NS	26	18,7	18,7	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

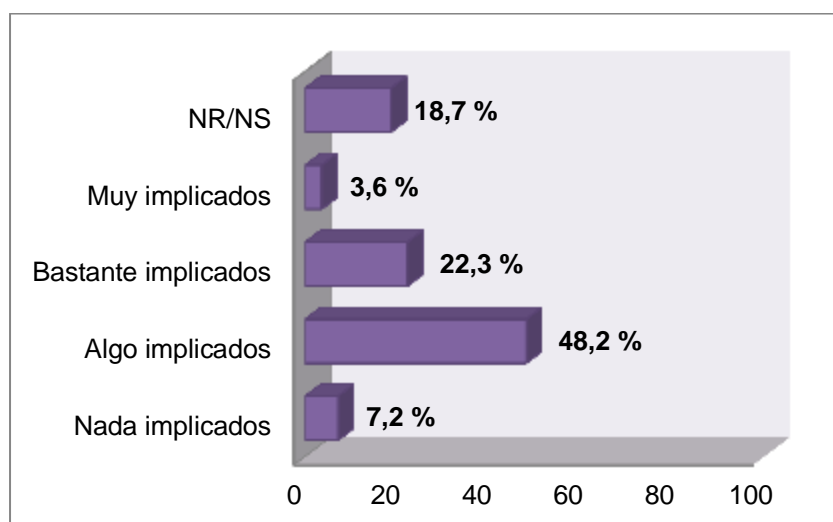


Gráfico 91: *Implicación y participación de los Voluntarios y Socios en las Líneas Estratégicas de acción.*

Igualmente, un 48,2 % dice estar “algo implicado” en la identificación de los procesos clave; un 18,7% “bastante implicado” y un 10,1% “nada implicado”. Los datos relativos a la falta de implicación nos resultan significativos por las implicaciones derivadas en la marcha de estas micro organizaciones. ¿Cómo pueden establecerse procesos de mejora si todas las personas que integran éstas no aportan sus valoraciones? ¿Cómo puede mejorarse la atención directa en las distintas actividades si aquellas personas que suplen a los distintos profesionales por falta de presupuesto o recursos no participan en muchos casos, considerando que por el hecho de ser voluntarios ya hacen suficiente?

Tabla 140: *Los VOLUNTARIOS Y SOCIOS están implicados y participan en la IDENTIFICACIÓN de PROCESOS CLAVE*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicados	14	10,1	10,1	10,1
	Algo implicados	67	48,2	48,2	58,3
	Bastante implicados	26	18,7	18,7	77,0
	Muy implicados	4	2,9	2,9	79,9
	NR/NS	28	20,1	20,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

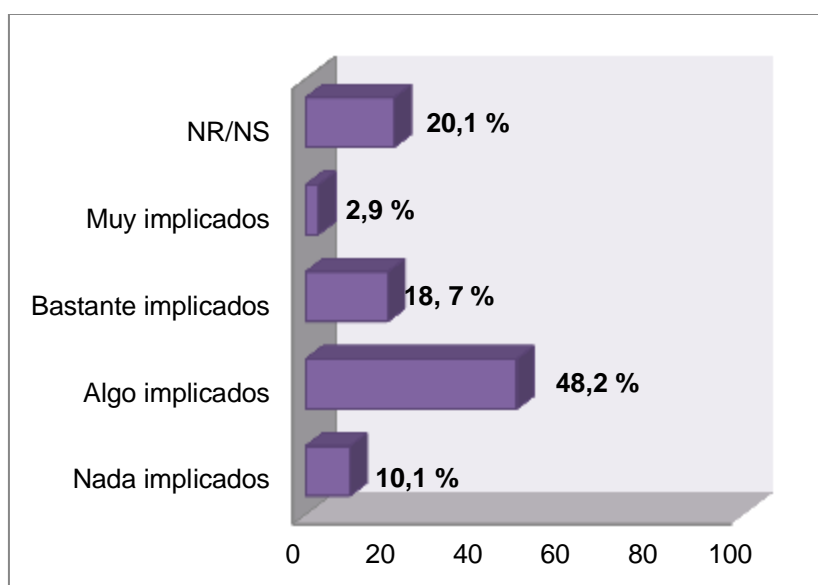


Gráfico 92: *Implicación y participación de los Voluntarios y Socios en la Identificación de los Procesos Clave.*

En los procesos de mejora, encontramos similares porcentajes de respuesta. Un 48,2% creen estar “algo implicados”; le sigue un 14,4% que consideran estar “bastante implicados” y aumenta de nuevo el porcentaje de “nada implicados” en un 13,7%.

Tabla 141: Los VOLUNTARIOS Y SOCIOS están implicados y participan en el LIDERAZGO de los procesos de MEJORA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicados	19	13,7	13,7	13,7
	Algo implicados	67	48,2	48,2	61,9
	Bastante implicados	20	14,4	14,4	76,3
	Muy implicados	6	4,3	4,3	80,6
	NR/NS	27	19,4	19,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

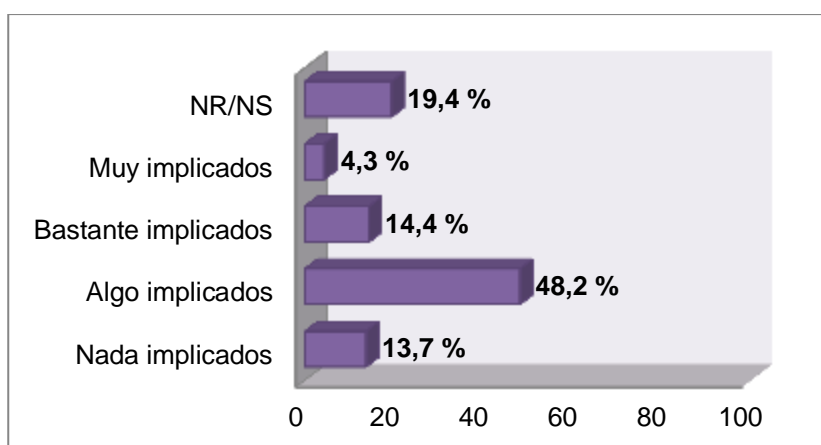


Gráfico 93: Implicación y participación de los Voluntarios y Socios en el Liderazgo de los Procesos de mejora.

Sobre la evaluación de los resultados, un 47,5% está “algo implicado”; un 18,7% “bastante implicados”; un 7,9% “nada implicados” y un 7,2% “muy implicados”.

En este sentido, los distintos directivos y responsables nos comentaron que esta evaluación se lleva a cabo a través de contactos informales, cuestionarios de satisfacción al final de las actividades o por medio de revisiones finales del curso o año.

Tabla 142: Los VOLUNTARIOS Y SOCIOS están implicados y participan en la EVALUACIÓN de RESULTADOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicados	11	7,9	7,9	7,9
	Algo implicados	66	47,5	47,5	55,4
	Bastante implicados	26	18,7	18,7	74,1
	Muy implicados	10	7,2	7,2	81,3
	NR/NS	26	18,7	18,7	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

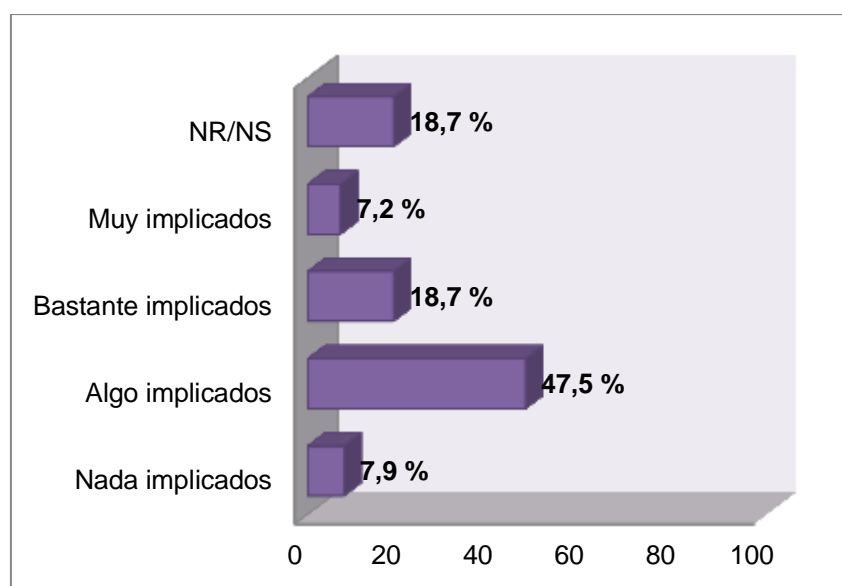


Gráfico 94: Implicación y participación de los Voluntarios y Socios en la Evaluación de los Resultados.

Si en los aspectos anteriores planteados los porcentajes encontrados eran significativos por las implicaciones derivadas de ellos; en esta variable los resultados están más repartidos. Un 23,7% de los encuestados cree estar “bastante implicado” en la definición de los perfiles profesionales y actividades. Un 18,7% y 18% “muy implicados” y “algo implicados” respectivamente; y un 12,9% “nada implicados”.

Tabla 143: Los VOLUNTARIOS Y SOCIOS están implicados y participan en definir PERFILES profesionales y actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicados	18	12,9	12,9	12,9
	Algo implicados	25	18,0	18,0	30,9
	Bastante implicados	33	23,7	23,7	54,7
	Muy implicados	26	18,7	18,7	73,4
	NR/NS	37	26,6	26,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

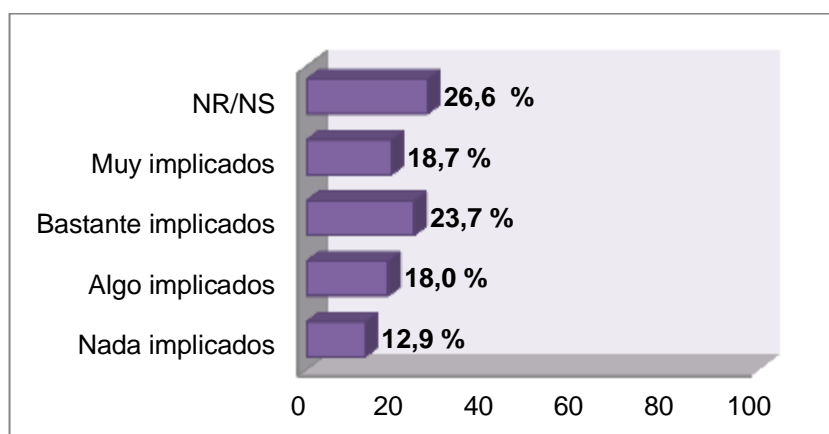


Gráfico 95: Implicación y participación de los Voluntarios y Socios en la Definición de los Perfiles profesionales y Actividades.

El resto de porcentajes como veremos a continuación en las tablas disminuyen, repartiéndose a nivel interno. La implicación y participación en la comunicación y relaciones externas es percibida en un 26,6% como “muy implicados” por parte de voluntarios y socios. Un 23,7% piensan que están “bastante implicados”; un 14,4% “algo implicados” y un 8,6% “nada implicados”.

Si los aspectos comunicativos en la Dirección Técnica se encuentran más centrados en el establecimiento de unos adecuados canales de comunicación e información con el exterior de la organización; aunque también a nivel interno, la comunicación fluida y bidireccional entre profesionales, voluntarios y socios es prioritaria para una coordinación adecuada que desarrolle procesos eficientes y eficaces de intervención.

Tabla 144: Los VOLUNTARIOS Y SOCIOS están implicados y participan en la COMUNICACIÓN y relaciones externas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicados	12	8,6	8,6	8,6
	Algo implicados	20	14,4	14,4	23,0
	Bastante implicados	33	23,7	23,7	46,8
	Muy implicados	37	26,6	26,6	73,4
	NR/NS	37	26,6	26,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

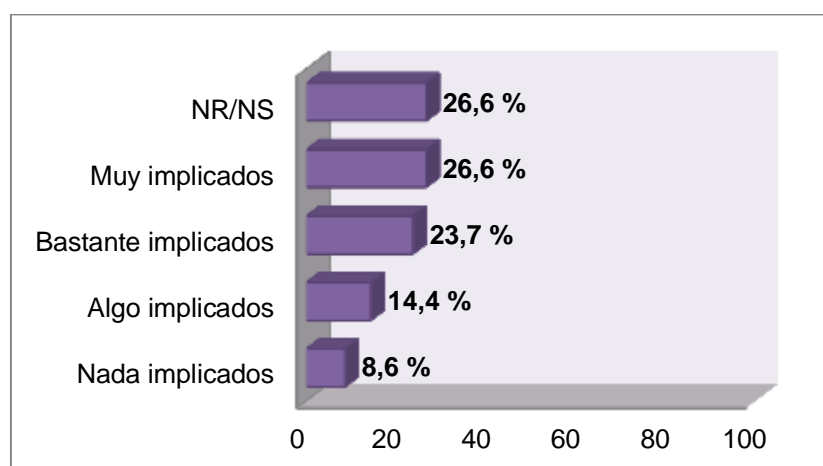


Gráfico 96: Implicación y participación de los Voluntarios y Socios en la Comunicación y Relaciones Externas.

Encontramos iguales porcentajes en los aspectos formativos, con sendos 20,9% que creen estar “algo implicados” y “bastante implicados”. Un 25,9% dicen estar “muy implicados”. Un 7,2% considera que no están “nada implicados” en la participación en actividades de formación organizadas por la Asociación, ONG, ONL.

En este sentido planteamos otra cuestión que en los últimos años está adquiriendo fuerza dentro del Tercer Sector de Acción Social ¿Hasta qué punto están preparados los voluntarios para atender las distintas realidades encontradas a través de la intervención de estos agentes sociales y de desarrollo?

Tabla 145: Los VOLUNTARIOS Y SOCIOS están implicados y participan en FORMACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada implicados	10	7,2	7,2	7,2
	Algo implicados	29	20,9	20,9	28,1
	Bastante implicados	29	20,9	20,9	48,9
	Muy implicados	36	25,9	25,9	74,8
	NR/NS	35	25,2	25,2	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

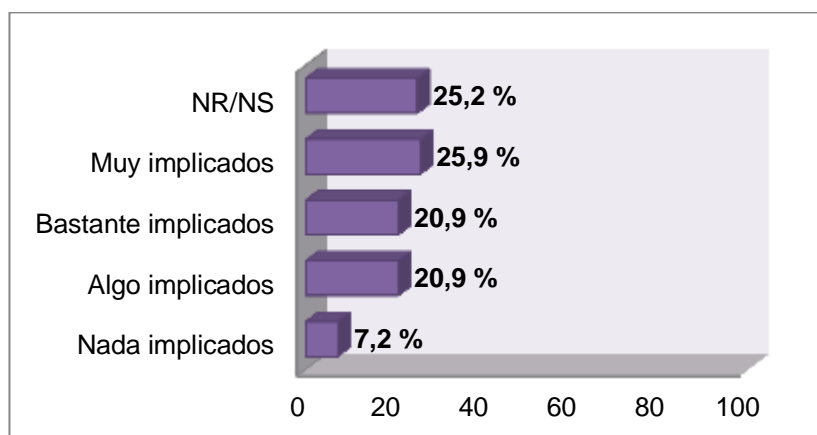


Gráfico 97: Implicación y participación de los Voluntarios y Socios en la Formación.

Antes de pasar al siguiente punto de este capítulo referido a la caracterización y respuestas de los usuarios, terminamos analizando los datos obtenidos sobre la medición y frecuencia del grado de satisfacción; y hasta qué punto se considera “clientes” a los distintos grupos (usuarios, familias, staff, administraciones y organizaciones) sobre los que influyen sus intervenciones de manera directa o indirecta.

Si atendemos a las medias estadísticas referidas a la **medición del grado de satisfacción**, podemos concluir que es realizada principalmente de una manera informal; aunque también se lleve a cabo en menor grado de manera formalizada. De acuerdo con la tabla 145 y su gráfica correspondiente podemos establecer el siguiente orden de prioridad por parte de la organización a la hora de llevarla a cabo:

- 1º. El usuario – beneficiario.
- 2º. El personal contratado.
- 3º. Los voluntarios y socios.
- 4º. Las instituciones privadas.
- 5º. Los donantes.
- 6º. Las organizaciones institucionales.
- 7º. Los familiares.
- 8º. Otras organizaciones.

Analicemos individualmente los datos obtenidos.

Tabla 146: Estadísticos referidos a la MEDIDA del GRADO de SATISFACCIÓN en la ONG, ONL, Asociación

	En la ONG-ONL se mide el GRADO de SATISFACCIÓN del USUARIO-BENEFICIARIO	En la ONG-ONL se mide el GRADO de SATISFACCIÓN de los FAMILIARES de los usuarios	En la ONG-ONL se mide el GRADO de SATISFACCIÓN del PERSONAL contratado	En la ONG-ONL se mide el GRADO de SATISFACCIÓN de los VOLUNTARIOS	En la ONG-ONL se mide el GRADO de SATISFACCIÓN de las ORGANIZACIONES INSTITUCIONALES	En la ONG-ONL se mide el GRADO de SATISFACCIÓN de los DONANTES	En la ONG-ONL se mide el GRADO de SATISFACCIÓN de los SOCIOS	En la ONG-ONL se mide el GRADO de SATISFACCIÓN de las INSTITUCIONES PRIVADAS	En la ONG-ONL se mide el GRADO de SATISFACCIÓN de OTRAS organizaciones
N Válidos	139	139	139	139	139	139	139	139	139
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	3,12	2,25	2,77	2,66	2,53	2,63	2,66	2,65	2,19
Desv. tp.	,893	1,077	,887	,905	1,038	1,058	,952	1,069	1,225

(Elaboración Propia)

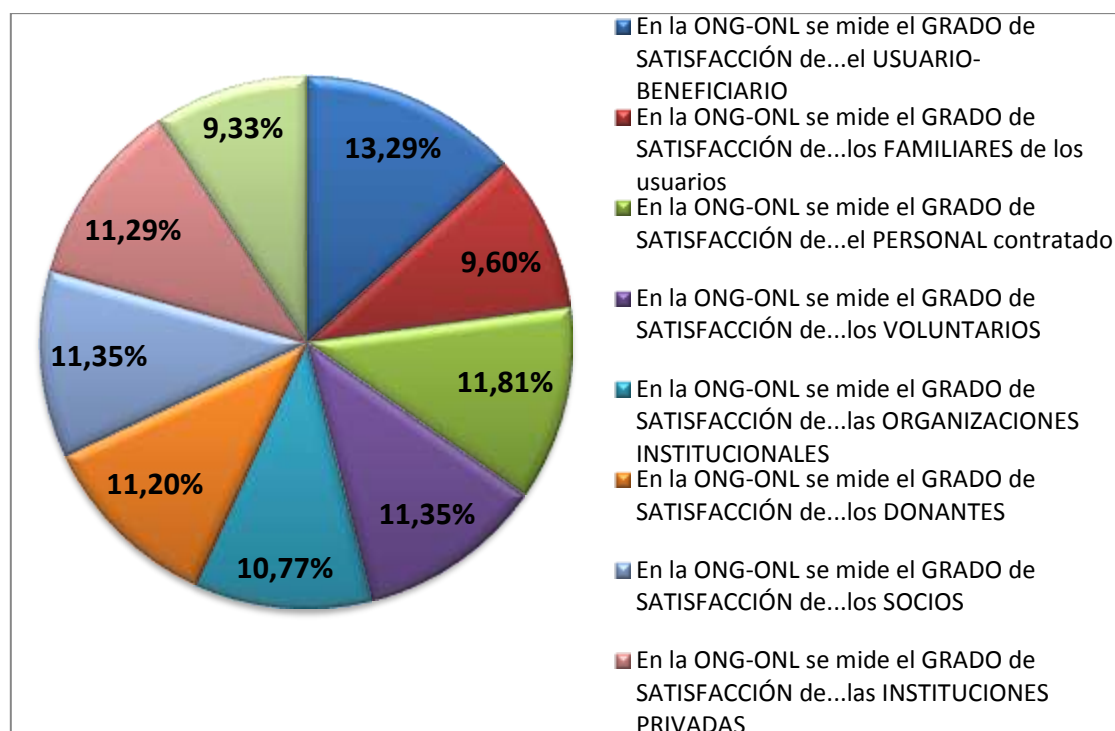


Gráfico 98: Estadísticos referidos a la Medida del Grado de Satisfacción en la ONG, ONL, Asociación.

El grado de satisfacción del usuario o beneficiario de la organización, es medido de manera formalizada en un 34,5% de acuerdo con las respuestas de los encuestados. Un 19,4% realiza esta medición de manera informal y un 5% dice no realizarla. Destaca un 41% que no responde a la cuestión.

Tabla 147: En la ONG-ONL se mide el GRADO de SATISFACCIÓN del USUARIO-BENEFICIARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	7	5,0	5,0	5,0
	Sí, de manera INFORMAL	27	19,4	19,4	24,5
	Sí, de manera FORMALIZADA	48	34,5	34,5	59,0
	NR/NS	57	41,0	41,0	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

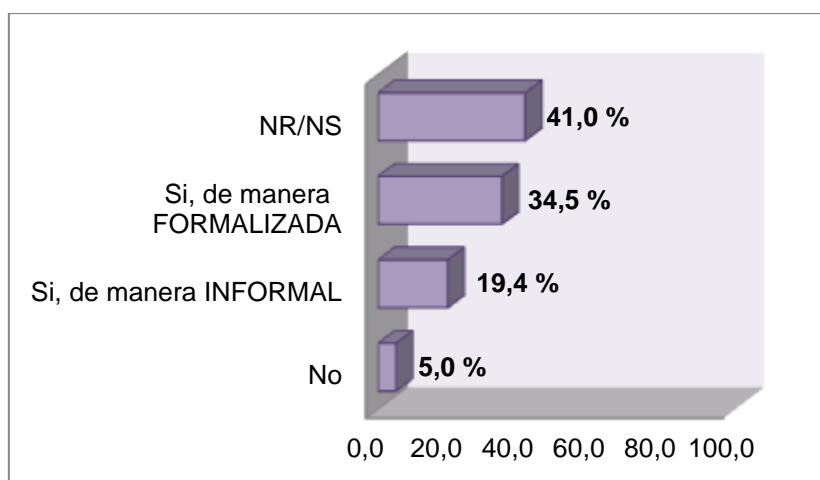


Gráfico 99: *Medida del Grado de Satisfacción del Usuario – Beneficiario.*

En el caso de los familiares de los usuarios, el porcentaje de medida informal sube hasta el 41%, realizándose de acuerdo con las respuestas dadas en las entrevistas a través de charlas a la salida de las distintas actividades o en momentos puntuales a lo largo del tiempo. De manera formalizada dice hacerlo un 10,8% y un 27,3% dice no realizarla.

De acuerdo con esta realidad, nos preguntamos ¿qué tipo de registro se lleva a cabo de los mencionados anteriormente sobre los instrumentos y herramientas de evaluación, de tal forma que quede constancia para otros años de los distintos aspectos (positivos y negativos) a tener en cuenta para mejorar estos porcentajes o llevarlos a cabo de una forma más profesionalizante?

Tabla 148: *En la ONG-ONL se mide el GRADO de SATISFACCIÓN de los FAMILIARES de los usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	38	27,3	27,3	27,3
	Sí, de manera INFORMAL	57	41,0	41,0	68,3
	Sí, de manera FORMALIZADA	15	10,8	10,8	79,1
	NR/NS	29	20,9	20,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

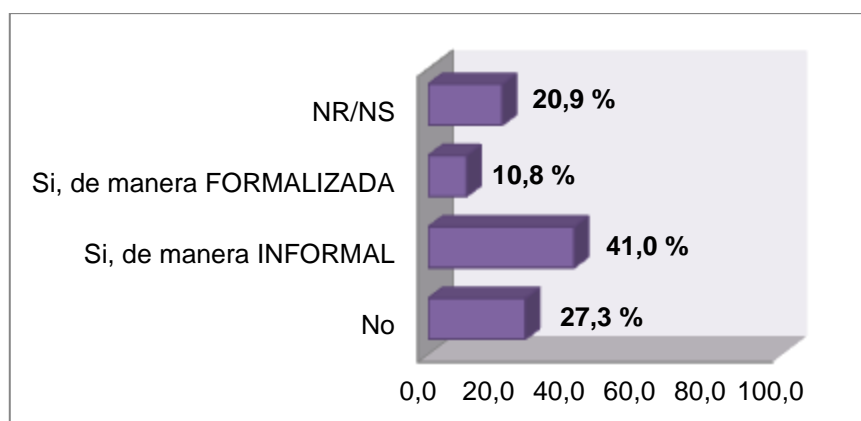


Gráfico 100: Medida del Grado de Satisfacción de los Familiares de los usuarios.

La satisfacción del personal contratado es otro punto clave en toda organización que incide directamente sobre la productividad y el clima laboral. En este grupo es donde encontramos el porcentaje más elevado de medida formalizada con un 46,8%, frente a un 23% de medida informal. Un 10% de los encuestados dicen no realizar esta medida.

Tabla 149: En la ONG-ONL se mide el GRADO de SATISFACCIÓN del PERSONAL contratado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	14	10,1	10,1	10,1
	Sí, de manera INFORMAL	32	23,0	23,0	33,1
	Sí, de manera FORMALIZADA	65	46,8	46,8	79,9
	NR/NS	28	20,1	20,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

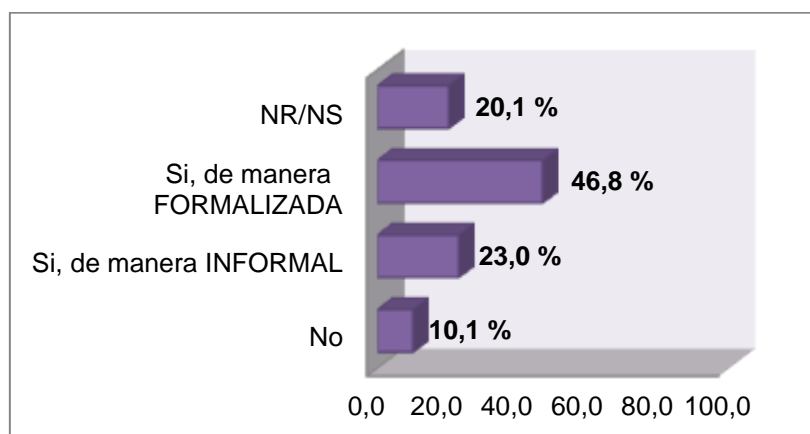


Gráfico 101: Medida del Grado de Satisfacción del Personal contratado.

La medida del grado de satisfacción en los voluntarios alcanza un 43,9% de manera formalizada y un 26,6% de medida informal. Un 12,2% no la realiza. Quisiéramos destacar en este punto, que la mayoría de este tipo de micro organizaciones investigadas requiere de estos para poder llevar a cabo su misión y transmisión de valores; por lo cual es un aspecto importante a comentar.

La falta de presupuesto para contratar en muchas ocasiones personal profesional y estable obliga a cuidar con detenimiento a los voluntarios. Destacamos en nuestra recogida de información 2 Asociaciones que funcionaban exclusivamente con voluntarios sin tener ningún personal contratado.

Tabla 150: *En la ONG-ONL se mide el GRADO de SATISFACCIÓN de los VOLUNTARIOS*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	17	12,2	12,2	12,2
	Sí, de manera INFORMAL	37	26,6	26,6	38,8
	Sí, de manera FORMALIZADA	61	43,9	43,9	82,7
	NR/NS	24	17,3	17,3	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

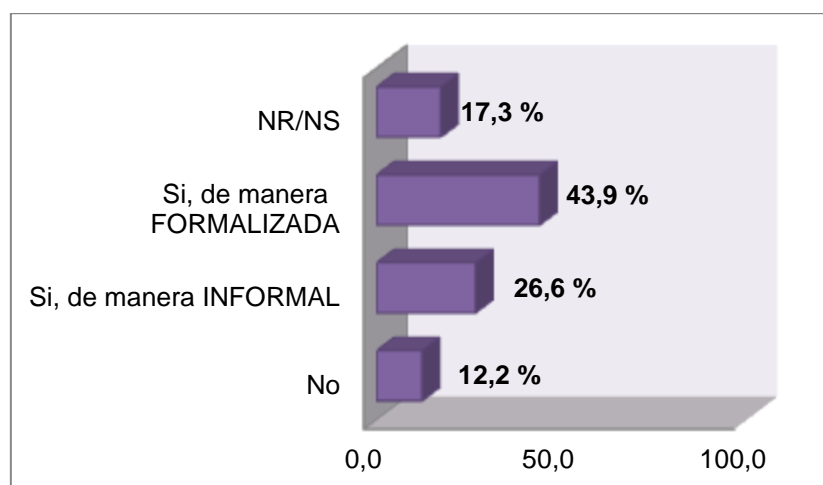


Gráfico 102: *Medida del Grado de Satisfacción de los Voluntarios.*

La medida en referencia a las organizaciones institucionales alcanza un 37,4% de manera formalizada, frente a un 21,6% de medida informal del grado de satisfacción. Un 22,3% dice no realizar esta medida. Como mencionábamos anteriormente, este grupo junto con el de los donantes e instituciones privadas son informados por medio de las distintas memorias finales de los proyectos en curso, haciendo referencia a el número de personas atendidas u objetivos conseguidos.

Tabla 151: En la ONG-ONL se mide el GRADO de SATISFACCIÓN de las ORGANIZACIONES INSTITUCIONALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	31	22,3	22,3	22,3
	Sí, de manera INFORMAL	30	21,6	21,6	43,9
	Sí, de manera FORMALIZADA	52	37,4	37,4	81,3
	NR/NS	26	18,7	18,7	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

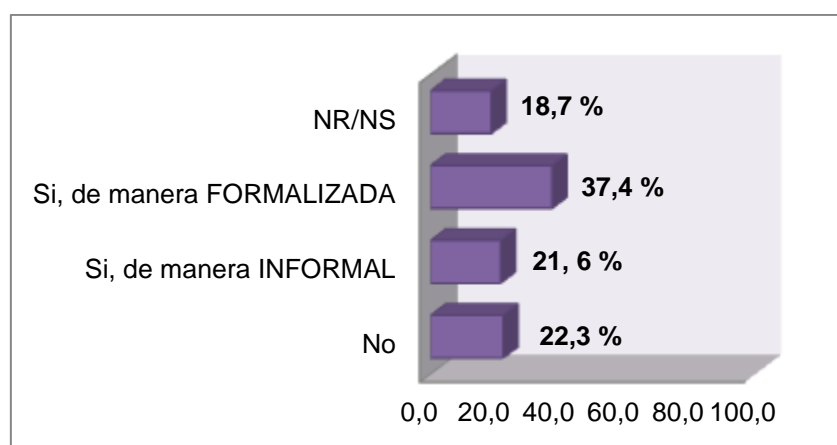


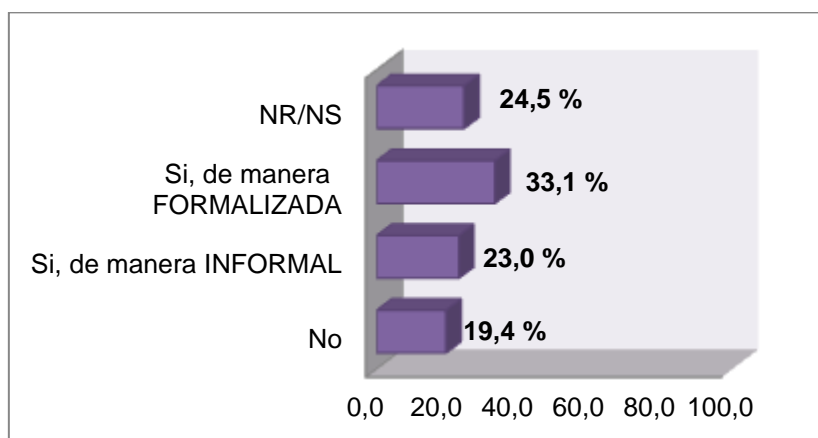
Gráfico 103: Medida del Grado de Satisfacción de las Organizaciones Institucionales.

Un 33,1% de los donantes son preguntados de manera formalizada sobre su grado de satisfacción respecto a la ONG, ONL, Asociación. Le sigue un 23% de medida informal y un 19,4% que no realiza esta medida. Vuelve a destacar un porcentaje elevado de no respuesta del 24,5%.

Tabla 152: *En la ONG-ONL se mide el GRADO de SATISFACCIÓN de los DONANTES*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	27	19,4	19,4	19,4
	Sí, de manera INFORMAL	32	23,0	23,0	42,4
	Sí, de manera FORMALIZADA	46	33,1	33,1	75,5
	NR/NS	34	24,5	24,5	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 104:** *Medida del Grado de Satisfacción de los Donantes.*

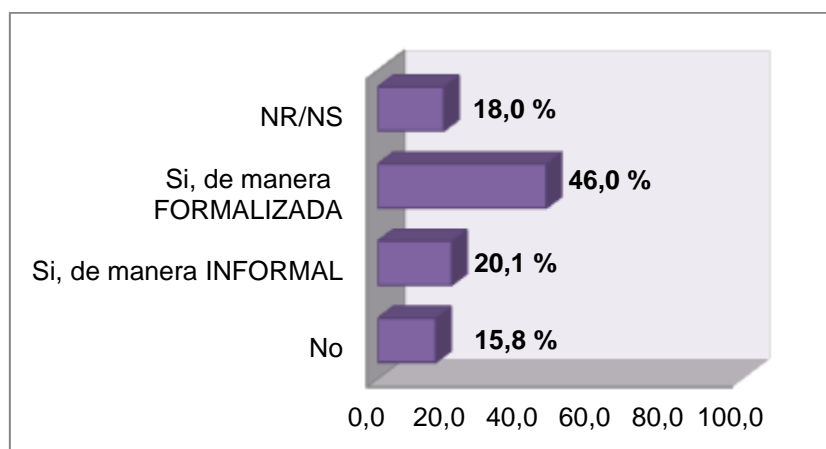
El grado de satisfacción en los socios es otra de las medidas con porcentajes más elevados de medida formalizada llegando al 46%. De manera informal lo lleva a cabo un 20,1%; mientras que un 15,8% no lo realiza. De acuerdo con la observación realizada e información suministrada por voluntarios, monitores y profesionales, es en aquellas organizaciones relacionadas con el desarrollo de las comunidades y grupos en riesgo de exclusión donde resultan más complicadas llevar a cabo estas mediciones por las características diferenciales de los usuarios.

En organizaciones relacionadas con aspectos culturales, infancia, ocio o grupos relacionados con discapacidades o en zonas socio económicas normalizadas, se realizan con menor dificultad.

Tabla 153: En la ONG-ONL se mide el GRADO de SATISFACCIÓN de los SOCIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	22	15,8	15,8	15,8
	Sí, de manera INFORMAL	28	20,1	20,1	36,0
	Sí, de manera FORMALIZADA	64	46,0	46,0	82,0
	NR/NS	25	18,0	18,0	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 105:** Medida del Grado de Satisfacción de los Socios.

Por su parte, en las instituciones privadas esta medida se realiza formalmente en un porcentaje del 41%. No la realiza un 22,3% y la llevan a cabo de manera informal un 13,7%.

Tabla 154: En la ONG-ONL se mide el GRADO de SATISFACCIÓN de las INSTITUCIONES PRIVADAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	31	22,3	22,3	22,3
	Sí, de manera INFORMAL	19	13,7	13,7	36,0
	Sí, de manera FORMALIZADA	57	41,0	41,0	77,0
	NR/NS	32	23,0	23,0	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

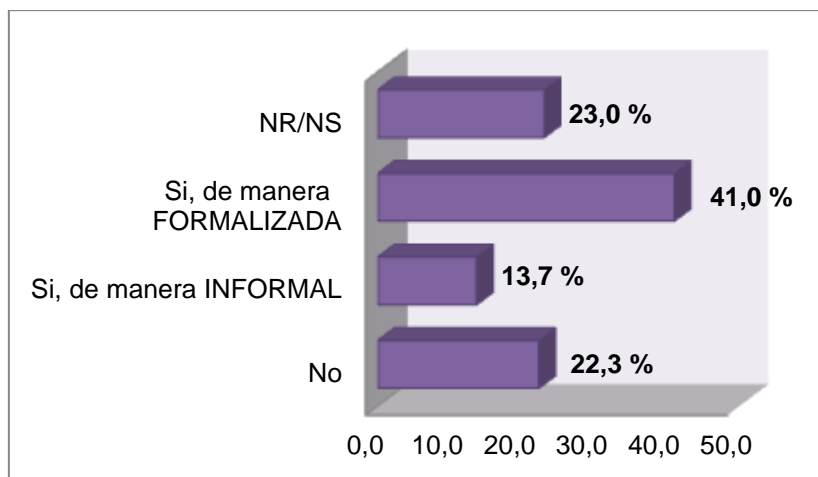


Gráfico 106: Medida del Grado de Satisfacción de las Instituciones Privadas.

Por último, con respecto a otras organizaciones los porcentajes bajan considerablemente. Un 43,2% de los encuestados dicen no realizarla en su organización; un 18,7% lleva a cabo la medición de manera informal y un 14,4% de manera formalizada.

Tabla 155: En la ONG-ONL se mide el GRADO de SATISFACCIÓN de OTRAS organizaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	60	43,2	43,2	43,2
	Sí, de manera INFORMAL	26	18,7	18,7	61,9
	Sí, de manera FORMALIZADA	20	14,4	14,4	76,3
	NR/NS	33	23,7	23,7	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

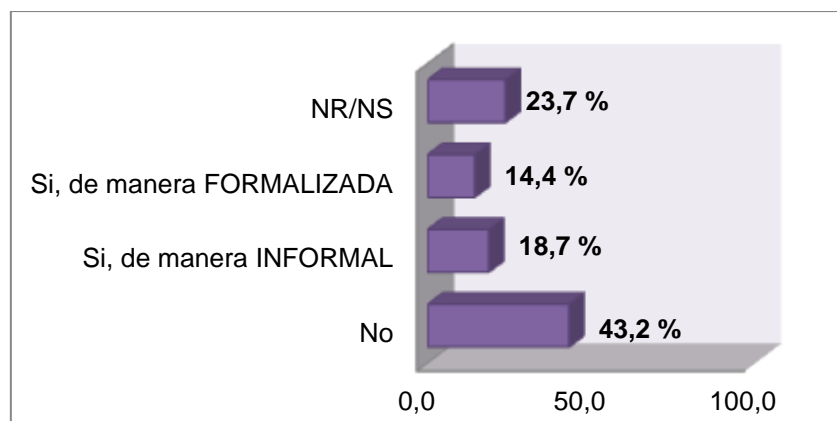


Gráfico 107: Medida del Grado de Satisfacción de Otras Organizaciones.

Estas mediciones son realizadas principalmente de manera mensual de acuerdo con las respuestas obtenidas en las medias estadísticas, sin embargo en la realidad nos encontramos con distintas variaciones en función de las distintas organizaciones.

Tabla 156: Estadísticos referidos a la FRECUENCIA en la MEDIDA del GRADO de SATISFACCIÓN

	¿Con qué FRECUENCIA se mide el GRADO de Satisfacción en el USUARIO-BENEFICIARIO?	¿Con qué FRECUENCIA se mide el GRADO de Satisfacción en los FAMILIARES de los usuarios?	¿Con qué FRECUENCIA se mide el GRADO de Satisfacción en el PERSONAL contratado?	¿Con qué FRECUENCIA se mide el GRADO de Satisfacción en los VOLUNTARIOS?	¿Con qué FRECUENCIA se mide el GRADO de Satisfacción en las ORGANIZACIONES INSTITUCIONALES?	¿Con qué FRECUENCIA se mide el GRADO de Satisfacción en los DONANTES?	¿Con qué FRECUENCIA se mide el GRADO de Satisfacción en los SOCIOS?	¿Con qué FRECUENCIA se mide el GRADO de Satisfacción en las INSTITUCIONES PRIVADAS?	¿Con qué FRECUENCIA se mide el GRADO de Satisfacción en OTRAS organizaciones?
N Válidos	139	139	139	139	139	139	139	139	139
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	3,40	3,21	3,55	3,83	3,58	3,76	3,58	3,58	3,53
Desv. típ.	1,443	1,549	1,557	1,521	1,740	1,672	1,694	1,773	1,737

(Elaboración Propia)

Presentamos a continuación una tabla resumen con los resultados obtenidos para cada uno de los distintos grupos:

Tabla 157: Resumen de la FRECUENCIA en la MEDIDA del GRADO de SATISFACCIÓN

	Nunca	Algo	Mensualmente	Con frecuencia	Siempre	NS/NR
USUARIOS	8,6 %	18,7 %	31,7 %	18,7 %	10,1 %	12,2%
FAMILIARES	15,1 %	15,8 %	38,1 %	8,6 %	8,6 %	13,7 %
PERSONAL CONTRATADO	12,9 %	15,1 %	15,8 %	29,5 %	12,9 %	13,7 %
VOLUNTARIOS	2,2 %	29,5 %	9,4 %	14,4 %	30,9 %	13,7 %
ORGANIZACIONES INSTITUCIONALES	13,7 %	23,7 %	10,8 %	11,5 %	23,7 %	16,5 %
DONANTES	12,9 %	15,1 %	13,7 %	17,3 %	23,7 %	17,3 %
SOCIOS	15,1 %	19,4 %	10,1 %	17,3 %	24,5 %	13,7 %
INSTITUCIONES PRIVADAS	15,8 %	20,9 %	11,5 %	10,8 %	23,7 %	17,3 %
OTRAS ORGANIZACIONES	15,1 %	21,6 %	12,9 %	11,5 %	23 %	15,8 %

(Elaboración Propia)

Como podemos apreciar en la tabla, los porcentajes mensuales en los usuarios y familiares son los más elevados; sin embargo, aquellos porcentajes más elevados se corresponden con el resto de grupos, los cuales dicen ser realizados siempre.

Terminamos el análisis de los datos referidos a la Dirección Técnica, profesionales y voluntarios haciendo referencia a la **consideración de cliente** de los distintos usuarios de las ONGs, ONL, Asociaciones.

Tabla 158: Estadísticos referidos a la CONSIDERACIÓN de CLIENTE por parte de la ONG, ONL, Asociación									
	¿En qué medida la organización CONSIDERA CLIENTE al USUARIO-BENEFICIARIO?	¿En qué medida la organización CONSIDERA CLIENTE a los FAMILIARES de los usuarios?	¿En qué medida la organización CONSIDERA CLIENTE al PERSONAL contratado?	¿En qué medida la organización CONSIDERA CLIENTE a los VOLUNTARIOS?	¿En qué medida la organización CONSIDERA CLIENTE a las ORGANIZACIONES INSTITUCIONALES?	¿En qué medida la organización CONSIDERA CLIENTE a los DONANTES?	¿En qué medida la organización CONSIDERA CLIENTE a los SOCIOS?	¿En qué medida la organización CONSIDERA CLIENTE a las INSTITUCIONES PRIVADAS?	¿En qué medida la organización CONSIDERA CLIENTE a OTRAS organizaciones?
N Válidos	139	139	139	139	139	139	139	139	139
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Meda	3,30	3,26	3,14	3,22	3,19	3,28	3,31	3,09	3,01
Desv. tip.	1,531	1,621	1,696	1,489	1,516	1,518	1,388	1,489	1,508

(Elaboración Propia)

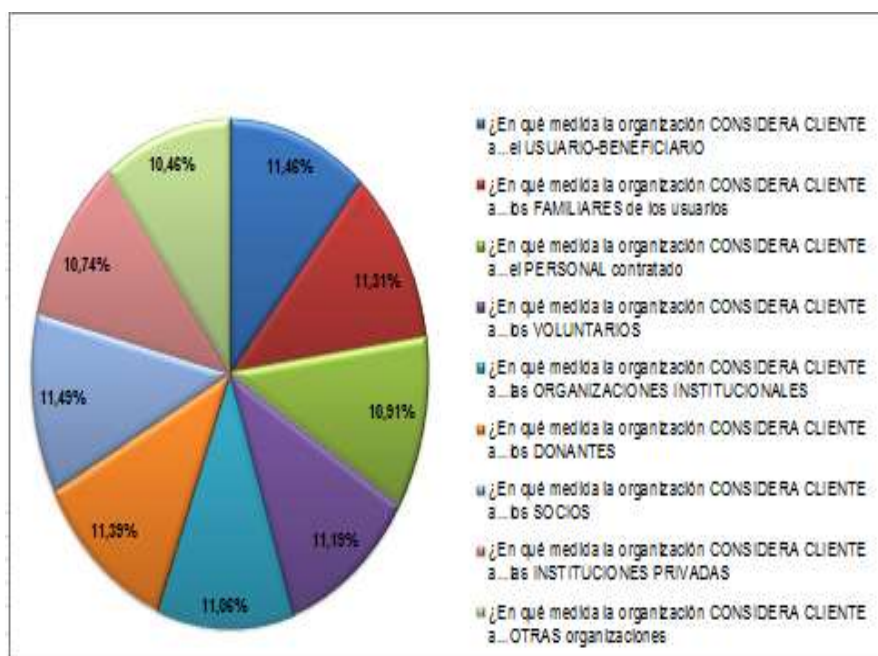


Gráfico 108: Estadísticos referidos a la Consideración De Cliente por parte de la ONG, ONL, Asociación.

En este sentido, la terminología empresarial no es bien recibida dentro de este tipo de organizaciones sociales; el mero hecho de considerar clientes a las personas con las distintas problemáticas que acarrearán; la ayuda que proporcionan a los distintos grupos en riesgo de exclusión; o las comunidades sobre las que intervienen a nivel educativo o formativo, el cual estamos analizando en esta investigación, supone un choque a sus valores y al carácter altruista de los proyectos e intervenciones realizadas.

En el caso del usuario o beneficiario directo, un 22,3% de los encuestados no consideran para “nada” a este como cliente; sin embargo, un 20,1% lo consideran “bastante” y un 18,7% “totalmente”. Por lo observado en las distintas ONGs, ONL, Asociaciones a las que hemos tenido acceso esta idea está más extendida en aquellas que trabajan con colectivos relacionados con algún tipo de discapacidad. En el caso de organizaciones relacionadas con la intervención socio comunitaria y con grupos en riesgo no se aplica este término.

A la pregunta: Referido a los usuarios (niños, adolescentes, mujeres), ¿cómo es su percepción sobre ellos?

“Muy buena en el sentido de que ven que no es fácil cambiar algunos aspectos de nuestra vida, pero que es posible con el esfuerzo de uno y de los demás caminando juntos” (Director-voluntario de ONG).

“¿Respecto a...? Bueno es que nosotros trabajamos muy a pie de calle con los usuarios y la relación es muy personal, entonces yo creo que los usuarios tienen una percepción muy buena de nosotros y la relación es buena siempre. Muy directa, muy cercana” (Directora-Psicóloga ONG-ONL en barrio marginal).

Tabla 159: ¿En qué medida la organización CONSIDERA CLIENTE al USUARIO-BENEFICIARIO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	31	22,3	22,3	22,3
	Algo	10	7,2	7,2	29,5
	Bastante	28	20,1	20,1	49,6
	Totalmente	26	18,7	18,7	68,3
	NR/NS	44	31,7	31,7	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

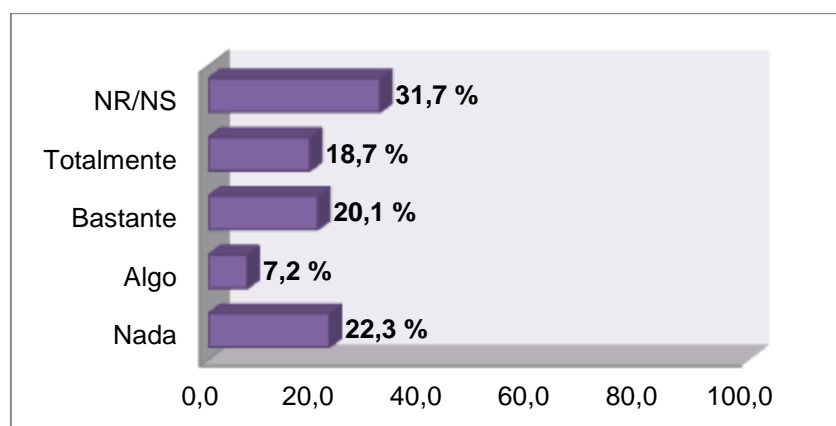


Gráfico 109: Consideración de Cliente al Usuario de la ONG, ONL, Asociación.

A la hora de centrar el foco de atención en los familiares de los usuarios, un 25,2% dice no considerar “nada” con la denominación de cliente; un 18% dice utilizar esta denominación “bastante” y un 11,5% “totalmente. Un significativo 36,7% no respondió a la cuestión.

Tabla 160: ¿En qué medida la organización CONSIDERA CLIENTE a los FAMILIARES de los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	35	25,2	25,2	25,2
	Algo	12	8,6	8,6	33,8
	Bastante	25	18,0	18,0	51,8
	Totalmente	16	11,5	11,5	63,3
	NR/NS	51	36,7	36,7	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

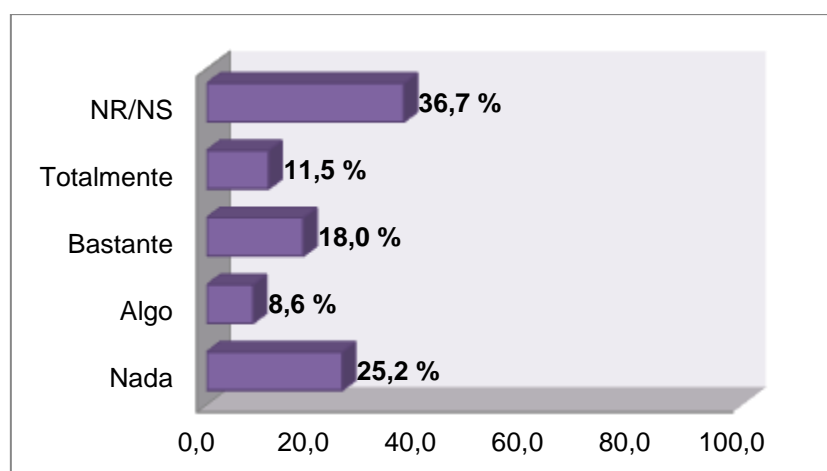


Gráfico 110: Consideración de Cliente a las Familias de los Usuarios.

Al personal contratado no se le considera “nada” cliente en un 30,2%; un 15,1% lo considera “bastante” cliente y sendos 8,6% entre “algo” y “totalmente”. En este sentido puede parecer contradictorio que el staff de la organización se consideren “clientes”, pero si atendemos a este análisis desde el prisma de los beneficios personales que conlleva trabajar por una ciudadanía que lo necesita podríamos concluir que también son beneficiarios. Así se confirma a través de las distintas entrevistas:

A la pregunta: ¿Cómo considera su grado de satisfacción laboral respecto a la Asociación, ONG? ¿Cambiaría algo; el qué?

“Bueno, yo personalmente estoy muy satisfecho. Además tengo que decir que yo estoy en la ONG porque a mí me interesa personalmente. Yo no estoy de manera tan altruista. Yo llegué a la ONG por una necesidad cuando me divorcié y mi vida cambió. Yo he aprendido y sigo aprendiendo a relacionarme mejor.” (Presidente-voluntario ONG).

Tabla 161: *¿En qué medida la organización CONSIDERA CLIENTE al PERSONAL contratado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	42	30,2	30,2	30,2
	Algo	12	8,6	8,6	38,8
	Bastante	21	15,1	15,1	54,0
	Totalmente	12	8,6	8,6	62,6
	NR/NS	52	37,4	37,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

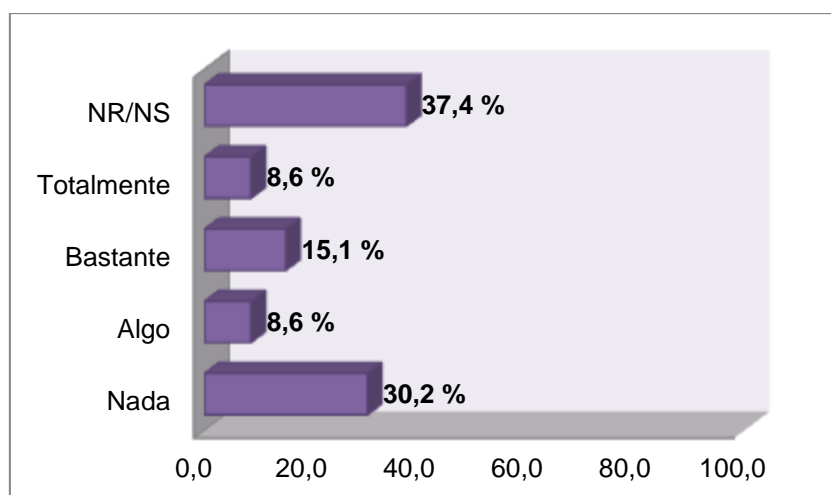


Gráfico 111: Consideración de Cliente al Personal contratado.

Los voluntarios son considerados un 23,7% como clientes “bastante”; un 21,6% “nada”; un 18% “totalmente” y un 8,6% piensa que “algo”. Para muchos de estas personas que realizan un voluntariado con carácter educativo, compensatorio o complementario; suele ser experiencias significativas que les educan y hacen madurar en el caso del voluntariado joven, e igualmente en el adulto.

Tabla 162: ¿En qué medida la organización CONSIDERA CLIENTE a los VOLUNTARIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	30	21,6	21,6	21,6
	Algo	12	8,6	8,6	30,2
	Bastante	33	23,7	23,7	54,0
	Totalmente	25	18,0	18,0	71,9
	NR/NS	39	28,1	28,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

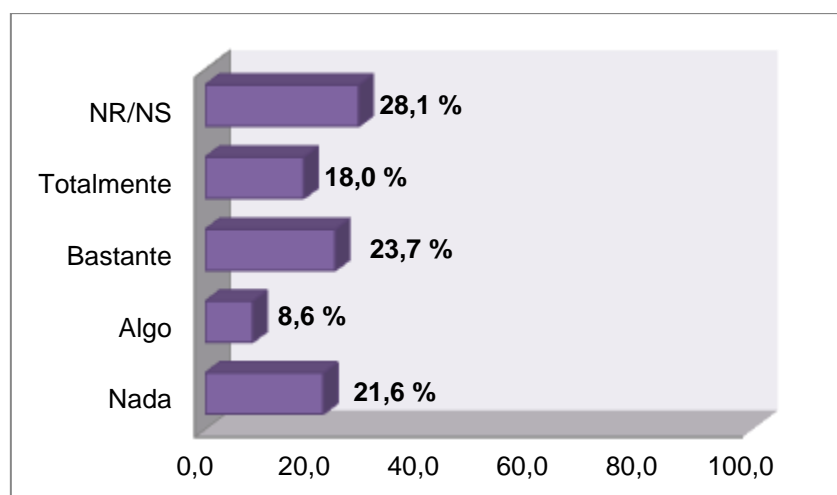


Gráfico 112: Consideración de Cliente a los Voluntarios.

En cuanto a las organizaciones institucionales, la organización no las considera clientes “nada” en un 20,9%. Un 19,4% los considera “bastante”; un 15,8% “totalmente” y un 14,4% “algo”. Un 29,5% no responde a la cuestión. Los porcentajes de respuesta como podemos apreciar son muy similares entre una y otra respuesta, la falta de definición en muchos de los encuestados a la hora de no responder algunas de las cuestiones ha ocasionado que solo podamos establecer tendencias sin poder generalizar totalmente la información obtenida.

Sin embargo, siguen ofreciéndonos una información valiosa no recogida hasta el momento en este tipo de micro organizaciones en la ciudad de Granada.

Tabla 163: ¿En qué medida la organización CONSIDERA CLIENTE a las ORGANIZACIONES INSTITUCIONALES?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	29	20,9	20,9	20,9
	Algo	20	14,4	14,4	35,3
	Bastante	27	19,4	19,4	54,7
	Totalmente	22	15,8	15,8	70,5
	NR/NS	41	29,5	29,5	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

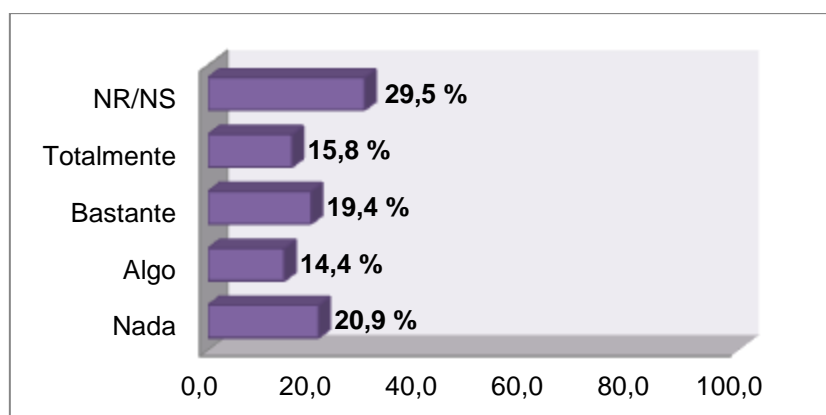


Gráfico 113: Consideración de Cliente a las Organizaciones Institucionales.

En el caso de los donantes, un 20,9% no los considera “clientes”; sendos 18,7% los consideran “algo” o “totalmente” en este sentido y un 10,8% “algo”. Es curioso destacar cómo este porcentaje es ligeramente inferior si lo comparamos con los socios y las instituciones privadas.

La mayoría de este tipo de micro organizaciones depende para su subsistencia prioritariamente de las aportaciones privadas, seguido de las subvenciones y ayudas a las que concursan y en última instancia las cuotas de los socios. Es por ello significativos los porcentajes obtenidos en esta respuesta. No se les considera clientes pero ¿se les proporciona una “rendición de cuentas” del aprovechamiento de esas donaciones del tipo que sean a los donantes más allá de la memoria final de curso o del proyecto en cuestión?

Tabla 164: ¿En qué medida la organización CONSIDERA CLIENTE a los DONANTES?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	29	20,9	20,9	20,9
	Algo	15	10,8	10,8	31,7
	Bastante	26	18,7	18,7	50,4
	Totalmente	26	18,7	18,7	69,1
	NR/NS	43	30,9	30,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

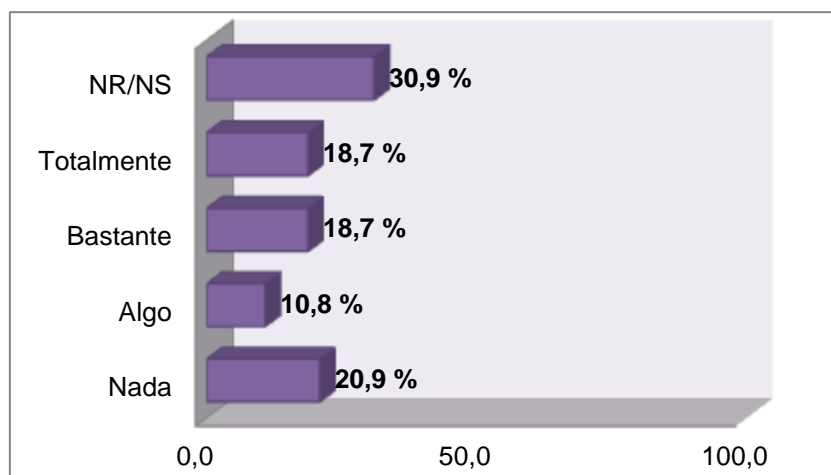


Gráfico 114: *Consideración de Cliente a los Donantes.*

Los socios, como podemos apreciar en la tabla, son considerados “totalmente” clientes en un 26,6%; “bastante” un 20,1%; “nada” un 15,8% y “algo” un 12,9%. A pesar de estos porcentajes, en muchas de las Asociaciones a las que hemos podido tener acceso, los usuarios desembolsan cuotas muy bajas (como hemos podido observar sobre todo en las zonas periféricas y barrios deprimidos, con personas con escasos recursos económicos).

Lo importante en este caso es la participación de las personas que requieren cualquier tipo de ayuda y que por distintos motivos el sistema formal tanto educativo como de acción social, no pueden responder.

Tabla 165: *¿En qué medida la organización CONSIDERA CLIENTE a los SOCIOS?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	22	15,8	15,8	15,8
	Algo	18	12,9	12,9	28,8
	Bastante	28	20,1	20,1	48,9
	Totalmente	37	26,6	26,6	75,5
	NR/NS	34	24,5	24,5	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

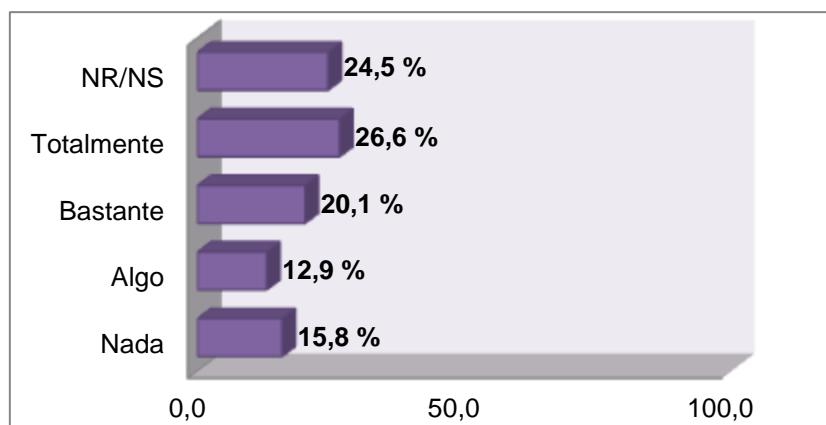


Gráfico 115: Consideración de Cliente a los Socios.

Las instituciones privadas son consideradas “totalmente” como clientes un 21,6%; para un 20,9% son consideradas “algo”; un 20,1% “nada” y para un 12,9% “bastante”.

Tabla 166: ¿En qué medida la organización CONSIDERA CLIENTE a las INSTITUCIONES PRIVADAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	28	20,1	20,1	20,1
	Algo	29	20,9	20,9	41,0
	Bastante	18	12,9	12,9	54,0
	Totalmente	30	21,6	21,6	75,5
	NR/NS	34	24,5	24,5	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

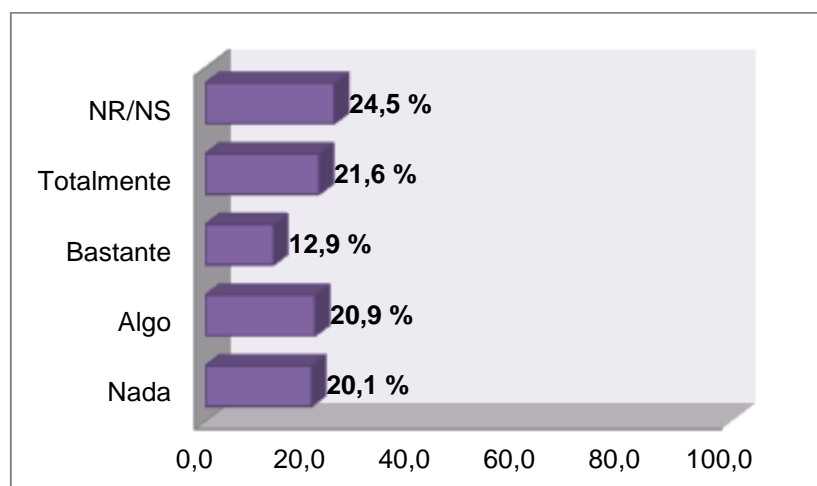


Gráfico 116: Consideración de Cliente a las Instituciones Privadas.

En cuanto a otras organizaciones, las respuestas obtenidas indican que no se les considera “nada” clientes en un 22,3%; le sigue un 20,9% que los considera “algo”. Un 18% “totalmente” las consideran clientes y un 14,4% “bastante”.

Tabla 167: ¿En qué medida la organización CONSIDERA CLIENTE a OTRAS organizaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	31	22,3	22,3	22,3
	Algo	29	20,9	20,9	43,2
	Bastante	20	14,4	14,4	57,6
	Totalmente	25	18,0	18,0	75,5
	NR/NS	34	24,5	24,5	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

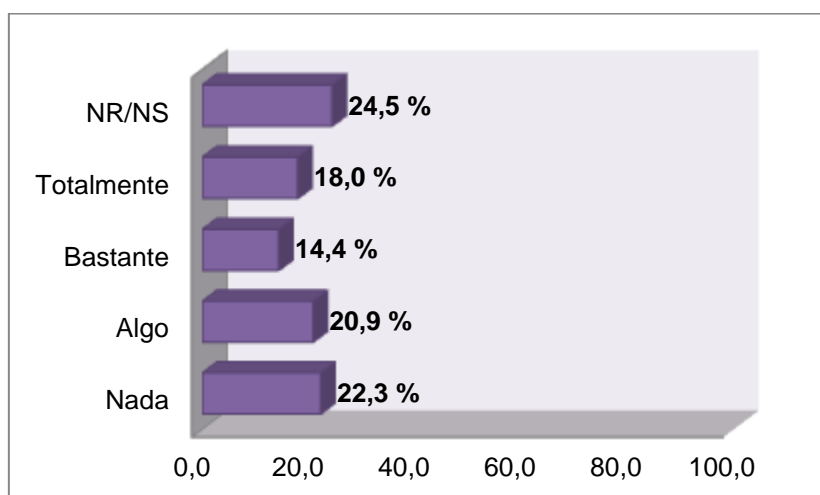


Gráfico 117: Consideración de Cliente a Otras Organizaciones.

5.4. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA DE USUARIOS DE ONGS, ONL Y ASOCIACIONES

Pasamos a continuación a analizar los resultados obtenidos en el cuestionario de satisfacción de los usuarios referido a las actividades educativas y formativas que se realizan en las distintas ONGs, ONL, Asociaciones. Antes de hacerlo caracterizaremos a la muestra facilitadora de datos que ha sido de 411 usuarios.

Como podemos ver en las tablas siguientes, de los usuarios que han colaborado en la realización de este proyecto, un 27,5% tenía una edad de más de 51 años; le sigue un 16,8% de adolescentes y jóvenes entre 15 y 18 años; un 12,7% de adultos entre 41 y 45 años; un 11,7% de jóvenes entre 19 y 25 años y un 9,5% de personas entre 31 y 35 años, principalmente.

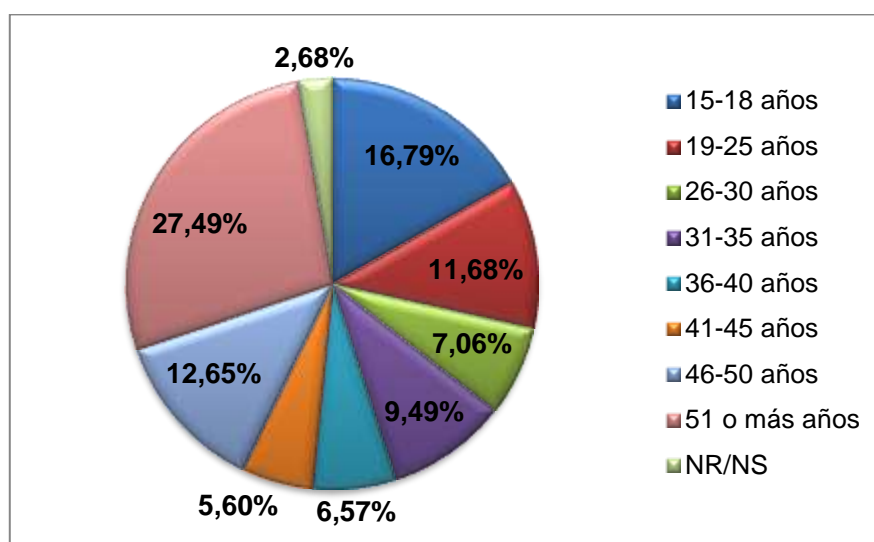
Nos encontramos en la realidad con una polarización de los grupos entre adolescentes y jóvenes, y gente mayor, debido a la disparidad de micro organizaciones a las que hemos tenido acceso y los proyectos socio educativos y formativos que están llevando a cabo en estos momentos (apoyo educativo, acciones formativas, talleres diversos, actividades culturales y deportivas, entre otras muchas).

Un 57,7% de los encuestados son mujeres frente a un 40,1% de hombres. Al igual que en el estudio inicial previo se confirma la participación elevada de las mujeres frente a los hombres tanto a nivel de usuario como de organización. Mayoritariamente de nacionalidad española, con un 81,5%; un 7,1% son de nacionalidad marroquí y le siguen en porcentajes similares personas de procedencia africana y boliviana con un 2,4% y colombiana con un 2,2% respectivamente.

Tabla 168: Edad Usuarios – beneficiarios de la ONG, ONL, Asociación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	15-18 años	69	16,8	16,8	16,8
	19-25 años	48	11,7	11,7	28,5
	26-30 años	29	7,1	7,1	35,5
	31-35 años	39	9,5	9,5	45,0
	36-40 años	27	6,6	6,6	51,6
	41-45 años	23	5,6	5,6	57,2
	46-50 años	52	12,7	12,7	69,8
	51 o más años	113	27,5	27,5	97,3
	NR/NS	11	2,7	2,7	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 118: Edad usuarios.****Tabla 169: Sexo Usuarios - beneficiarios de la ONG, ONL, Asociación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	165	40,1	40,1	40,1
	Mujer	237	57,7	57,7	97,8
	NS/NR	9	2,2	2,2	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

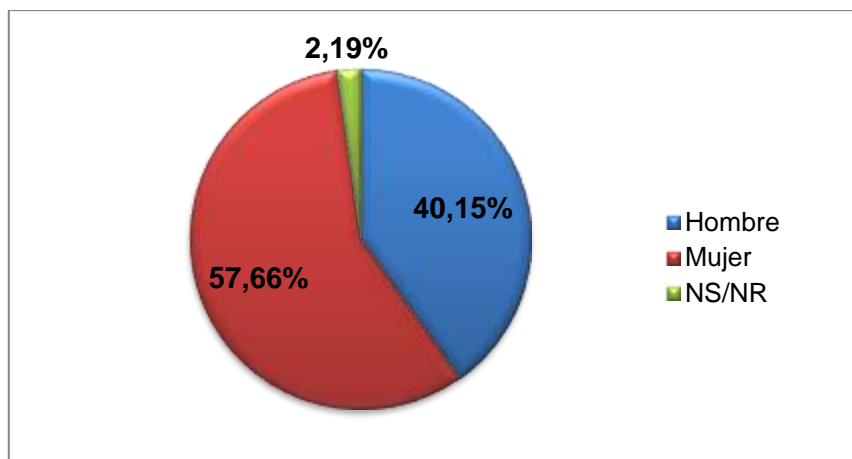


Gráfico 119: Sexo usuarios.

Tabla 170: Nacionalidad Usuarios - beneficiarios de la ONG, ONL, Asociación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
España	335	81,5	81,5	81,5
Marruecos	29	7,1	7,1	88,6
Colombia	9	2,2	2,2	90,8
Europa del Este	1	,2	,2	91,0
África	10	2,4	2,4	93,4
Bolivia	10	2,4	2,4	95,9
Ecuador	7	1,7	1,7	97,6
Pakistán	4	1,0	1,0	98,5
NS/ NR	6	1,5	1,5	100,0
Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

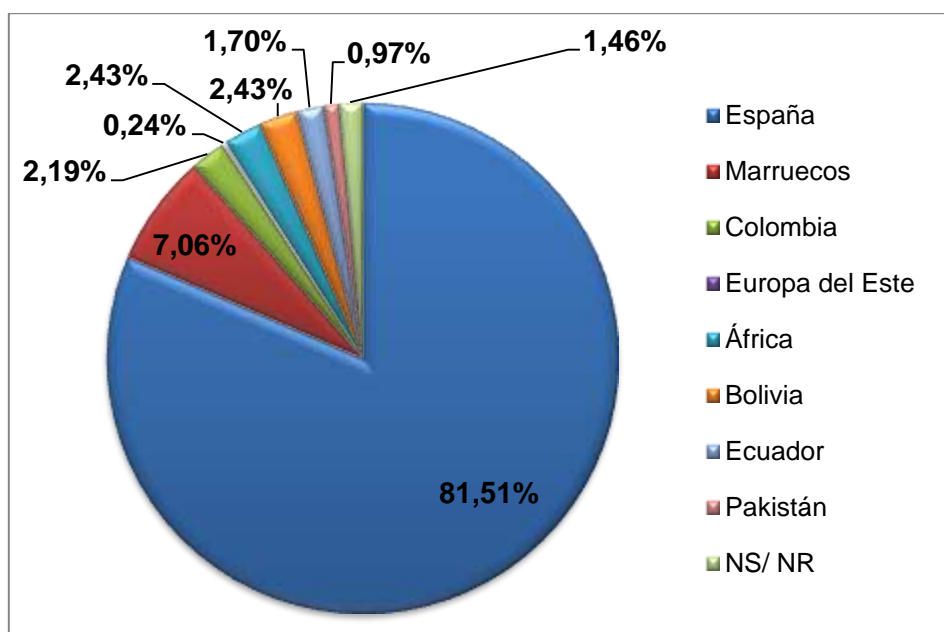


Gráfico 120: Nacionalidad usuarios.

Un 46% de los encuestados están casados frente a un 36,7% de solteros. El 14,1% se encuentra en otro tipo de relación y un 3,2% no responde a la cuestión.

Dentro de las distintas ONGs, ONL, Asociaciones y aunque todas las actividades presentadas a continuación se enmarcan dentro de la Educación No Formal, hemos necesitado crear esta división con el fin de concretar el tipo en el que participan principalmente, de la siguiente forma:

- Un 30,9 % participan solo en actividades denominadas educativas o formativas.
- Un 11,7 % participan en talleres diversos y manualidades.
- Un 9,7% participan en talleres, actividades educativas, deportes y excursiones.
- Un 6,6 % participan en otro tipo de actividades no desarrolladas normalmente como por ejemplo terapias con animales o logopedia.
- Un 5,8 % participan en actividades deportivas.
- Un 5,8 % participan en talleres, actividades educativas y excursiones diversas.
- Un 4,4 % participan en visitas culturales, excursiones.

Tabla 171: Estado civil					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	soltero	151	36,7	36,7	36,7
	casado	189	46,0	46,0	82,7
	Otro	58	14,1	14,1	96,8
	NR/NS	13	3,2	3,2	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

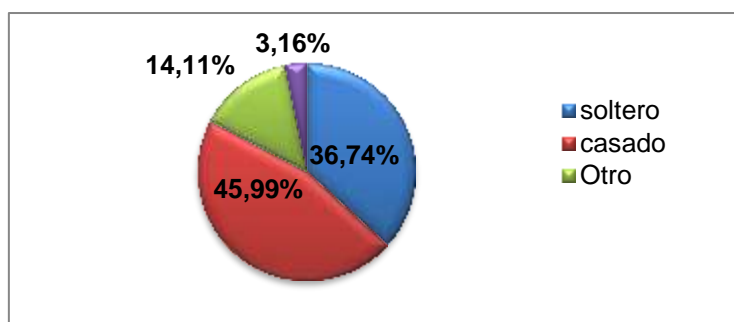


Gráfico 121: Estado civil usuarios.

Tabla 172: Actividades en las que participa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Talleres diversos, manualidades	48	11,7	11,7	11,7
	Actividades educativas o formativas	127	30,9	30,9	42,6
	Deportes	24	5,8	5,8	48,4
	Excursiones, visitas culturales, exposiciones...	18	4,4	4,4	52,8
	Otras	27	6,6	6,6	59,4
	NR/NS	14	3,4	3,4	62,8
	Talleres y Act. Educativas	13	3,2	3,2	65,9
	Talleres y Deportes	6	1,5	1,5	67,4
	Talleres y Excursiones	16	3,9	3,9	71,3
	Act. y Deportes	6	1,5	1,5	72,7
	Act. y Excursiones	13	3,2	3,2	75,9
	Deportes y Excursiones	5	1,2	1,2	77,1
	Talleres, Act. Educat. y deportes	4	1,0	1,0	78,1
	Talleres, Act. Educat y Excursiones	24	5,8	5,8	83,9
	Act. Educat, Deportes y Excursiones	10	2,4	2,4	86,4
	Deportes, Excursiones y Talleres	4	1,0	1,0	87,3
	Talleres, Act. Educat., Deportes y Excurs.	40	9,7	9,7	97,1
	Taller, Act Educat, Deport y Otras	1	,2	,2	97,3
	Taller, Act. Educat. Excursiones y Otras	4	1,0	1,0	98,3
	Talleres y Otras	3	,7	,7	99,0
Activ. Educativas, Deport., Excurs y Otras	2	,5	,5	99,5	
Talleres, Activ. Educat. y Otras	2	,5	,5	100,0	
Total	411	100,0	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

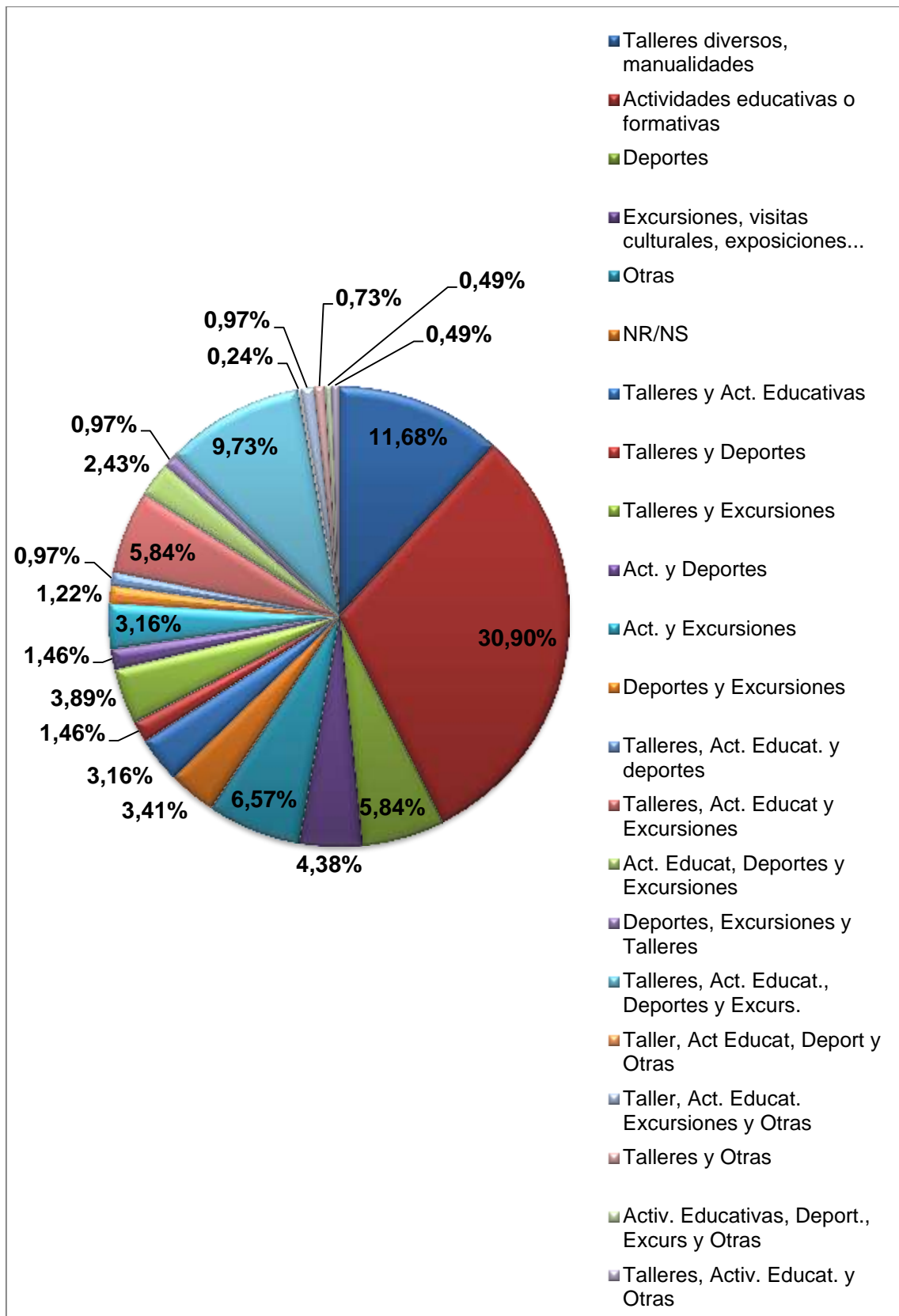


Gráfico 122: *Actividades en las que participan.*

El nivel académico de las personas que acuden a este tipo de organizaciones como podemos ver en la tabla y gráfica siguientes, se corresponde principalmente a aquellas que poseen estudios primarios en un 22,1%. Con estudios secundarios y estudios universitarios acceden un 20,4% de los encuestados respectivamente; con Bachillerato encontramos un 13,9%; con Formación Profesional un 10,9% y un 9,2 % no posee estudios de ningún tipo.

El 60,6 % se encuentra en situación de desempleo frente a un 29,2% que está en activo profesionalmente. Un 10,1 % no respondió a la cuestión. Respecto a este último dato, resulta significativo el alto porcentaje de personas que acceden a estas organizaciones sociales buscando unas ayudas y apoyos que no han sabido encontrar o que no les proporcionan organismos oficiales de distinta índole.

A la pregunta: Otros aspectos a destacar

“Que es muy lamentable que la gente ignore que esto existe, o que a lo mejor no quiera participar porque a lo mejor sus propios conceptos o formas de mirar la vida, esto lo vea un tanto raro. Pues esto es lo lamentable, porque estos grupos deberían estar más generalizados para que la gente los pudiera frecuentar muchísimo más porque en realidad todos nos beneficiamos; porque lo que aquí se aprende yo lo expando y en realidad pues todos nos beneficiamos. Ojala estos grupos se pudieran hacer más masificados o más en grupos o en más asiduidad, pero que lamentablemente son focos pequeños.” (Usuaría Asociación).

De ahí el hecho de considerar a las micro ONGs, ONL, Asociaciones que trabajan en la ciudad de Granada y en otras partes del territorio nacional como un apoyo del Estado y amortiguador de las posibles descompensaciones sociales al suplir con su esfuerzo aquellas áreas o espacios a los que agentes formales no pueden acceder adecuadamente.

Entre todos los usuarios, mayoritariamente un 69,3% vive con la familia. Un 13,6 % vive solo y un 10,5 % comparte piso; en este último caso, principalmente jóvenes.

En las tablas y gráficas siguientes podemos apreciar todos estos datos.

Tabla 173: Formación académica Usuarios - beneficiarios de la ONG, ONL, Asociación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	sin estudios	38	9,2	9,2	9,2
	estudios primarios	91	22,1	22,1	31,4
	estudios secundarios	84	20,4	20,4	51,8
	bachillerato	57	13,9	13,9	65,7
	Formación Profesional	45	10,9	10,9	76,6
	estudios universitarios	84	20,4	20,4	97,1
	NS/NR	12	2,9	2,9	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

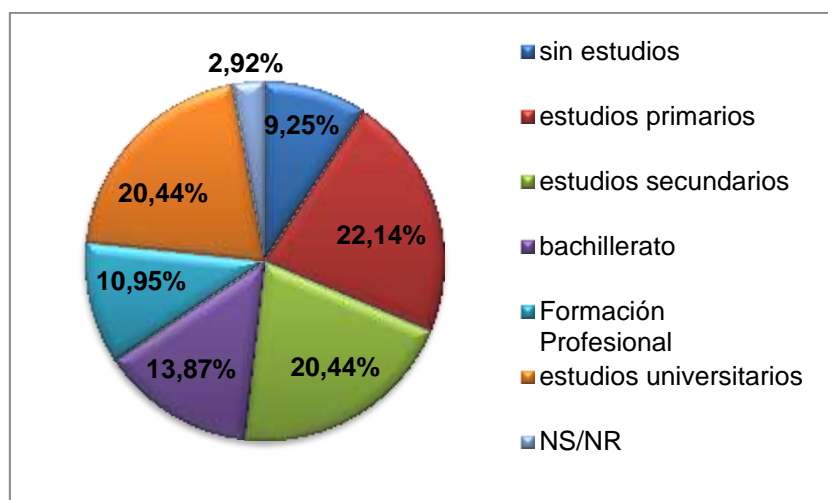


Gráfico 123: Formación académica de los usuarios.

Tabla 174: Situación laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	empleado	120	29,2	29,2	29,2
	desempleado	249	60,6	60,6	89,8
	NS/NR	42	10,2	10,2	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

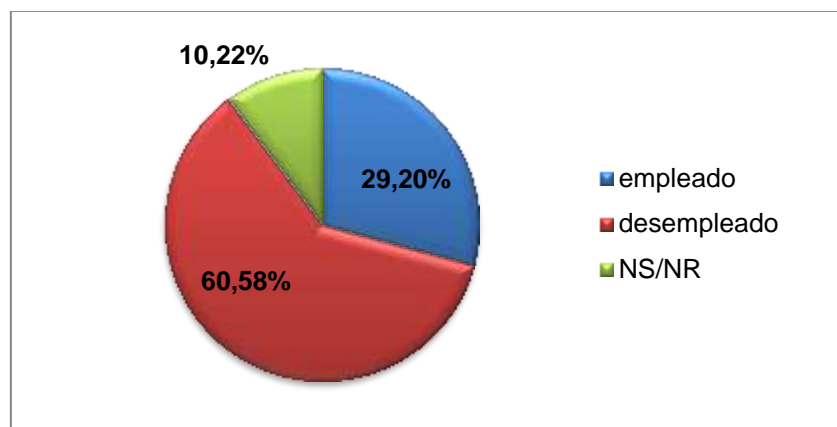


Gráfico 124: Situación laboral de los usuarios.

Tabla 175: Situación familiar Usuarios - beneficiarios de la ONG, ONL, Asociación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	vive con la familia	285	69,3	69,3	69,3
	vive solo	56	13,6	13,6	83,0
	comparte piso	43	10,5	10,5	93,4
	la familia reside en otro país	6	1,5	1,5	94,9
	NS /NR	21	5,1	5,1	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

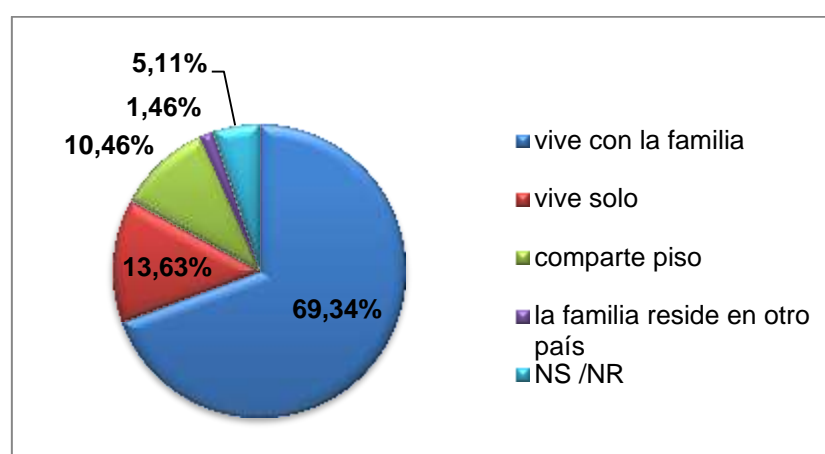


Gráfico 125: Situación familiar del usuario.

5.5. GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE ONGS, ONL Y ASOCIACIONES QUE DESARROLLAN LA EDUCACIÓN NO FORMAL EN LA CIUDAD DE GRANADA

En este apartado vamos a analizar los resultados obtenidos en el grado de satisfacción en las actividades educativas y formativas que llevan a cabo a través de los distintos proyectos y programas las micro ONGs, ONL y Asociaciones en la ciudad de Granada, a las que hemos podido tener acceso.

Los aspectos referidos a la metodología de trabajo a nivel educativo – formativo los presentamos al final de este capítulo 5 con el fin de centrarnos más detenidamente en la identificación de las características diferenciales que pudiesen surgir respecto a la educación formal.

Los ítems de este cuestionario responden a las distintas áreas investigadas en el cuestionario pasado al personal de las organizaciones, con las correspondientes adaptaciones a las características diferenciales de los distintos colectivos. Consisten en un conjunto de afirmaciones referidas a los aspectos logísticos, organizativos, comunicativos, de relación con otras organizaciones, etc. entre otros aspectos. Responde a una estructura general y con un lenguaje lo más adaptado posible, con el fin de ofrecernos una información válida.

Al no encontrar diferencias significativas entre las escasas organizaciones que han implantado o están en proceso de implantar un sistema, herramienta o norma de gestión de la calidad, y aquellas que aún no lo poseen, presentamos los resultados obtenidos en conjunto. Pasemos a su análisis.

Comenzamos refiriéndonos a la confianza que tienen los usuarios respecto a la organización. Un 65,2% de los usuarios dicen estar “totalmente satisfecho” en este sentido; le sigue un 27,3% que se encuentra “bastante satisfecho” y un 5,6 % que está “algo satisfecho”, como podemos ver en las tablas y gráficas siguientes.

Independientemente de la existencia o no de un modelo o instrumento de gestión de la calidad, la gran mayoría de los usuarios percibe que pueden confiar en la ONG, ONL, Asociación para ayudarles en sus problemas, y en este caso ofrecerles unas actividades que respondan a sus necesidades, allí donde no llegan las estructuras formales a nivel social, educativo o de otra índole.

Tabla 176: Tengo confianza en la ONG, Asociación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nada satisfecho	4	1,0	1,0	1,0
	algo satisfecho	23	5,6	5,6	6,6
	bastante satisfecho	112	27,3	27,3	33,8
	totalmente satisfecho	268	65,2	65,2	99,0
	NS /NR	4	1,0	1,0	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

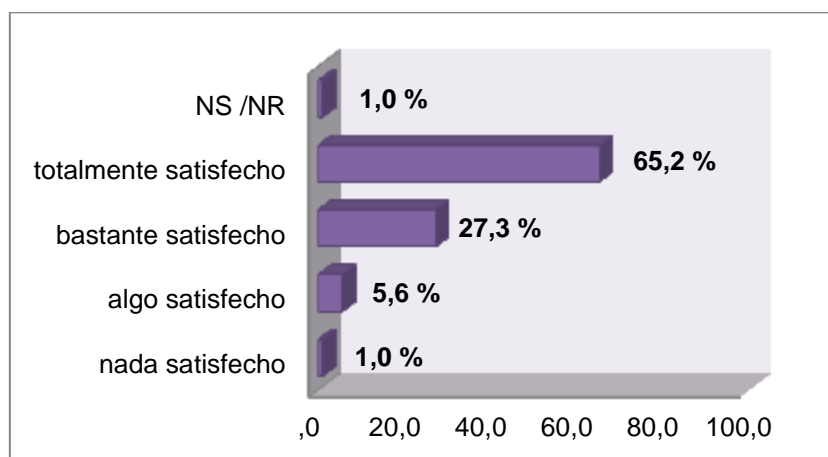


Gráfico 126: Confianza en la ONG, ONL, Asociación.

El dato siguiente se reafirma con el anterior a la hora de pertenecer a estas micro organizaciones; en este caso como usuarios o socios, encontramos porcentajes similares: el 65,2% dicen estar “totalmente satisfechos”; un 27,7% se encuentra “bastante satisfecho” y un escaso 4,6% “algo satisfecho”.

A la pregunta: ¿Cree que la labor de esta ONG, Asociación ha supuesto cambios significativos en su vida o la del entorno, barrio?

“Umm, en mi vida, en el grupo y eso se ve reflejado después en el exterior” (Usuaría Asociación).

Tabla 177: Estoy satisfecho de PERTENECER a esta ONG, Asociación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nada satisfecho	2	,5	,5	,5
	algo satisfecho	19	4,6	4,6	5,1
	bastante satisfecho	114	27,7	27,7	32,8
	totalmente satisfecho	268	65,2	65,2	98,1
	NS /NR	8	1,9	1,9	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

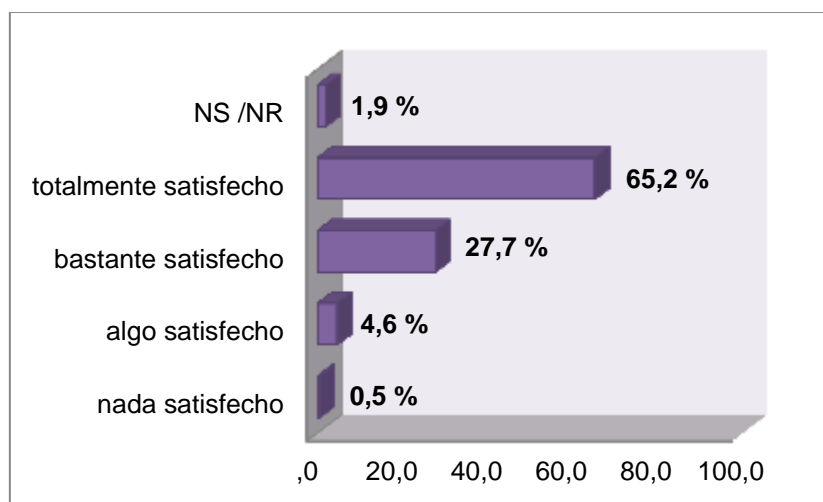


Gráfico 127: Satisfacción por pertenecer a la ONG, Asociación.

Baja ligeramente el porcentaje de “totalmente satisfecho” en el ítem referido a la información facilitada a los usuarios sobre los distintos proyectos y actividades en los que pueden participar, con un 53%. Un 31,1% dice estar “bastante satisfecho” en este sentido, y un 11,4% “algo satisfecho”.

Este tipo de organizaciones que buscan el desarrollo socio comunitario y compensatorio de las distintas desigualdades sociales; en este caso socio educativas y formativas, ofertan toda una variedad dentro de los distintos espacios/áreas en las que intervienen y en algunos casos (hemos podido constatar una carencia en el trabajo y colaboración en red entre ellas a lo largo de la investigación) con otras organizaciones que pueden facilitar su tarea cotidiana de intervención.

Así lo podemos ver también en la tabla 179 y su gráfica correspondiente, respecto a otro tipo de servicios a los que puedan tener acceso. Un 54,3% dice estar “totalmente satisfecho” en este sentido. Un 28,7 % “bastante satisfecho”; un 12,7 % “algo satisfecho” y un 1,9% “nada satisfecho”.

Tabla 178: *Estoy informado de todos los PROYECTOS y ACTIVIDADES en las que puedo participar*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
nada satisfecho	10	2,4	2,4	2,4
algo satisfecho	47	11,4	11,4	13,9
bastante satisfecho	128	31,1	31,1	45,0
totalmente satisfecho	218	53,0	53,0	98,1
NS /NR	8	1,9	1,9	100,0
Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

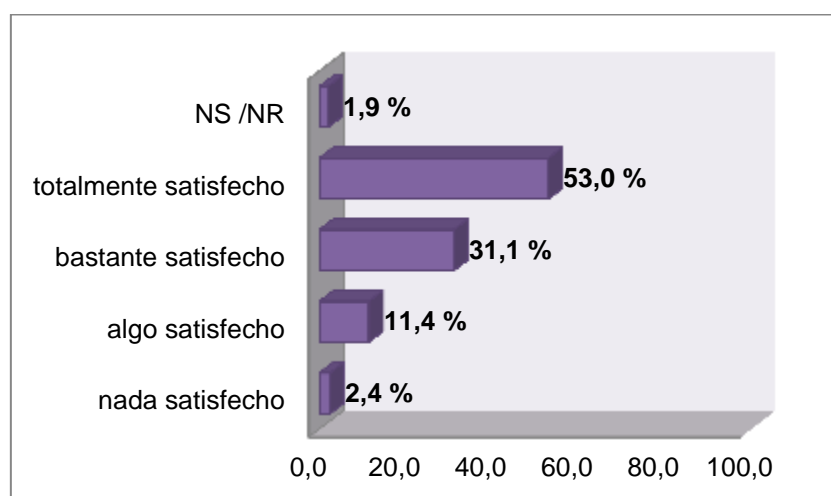
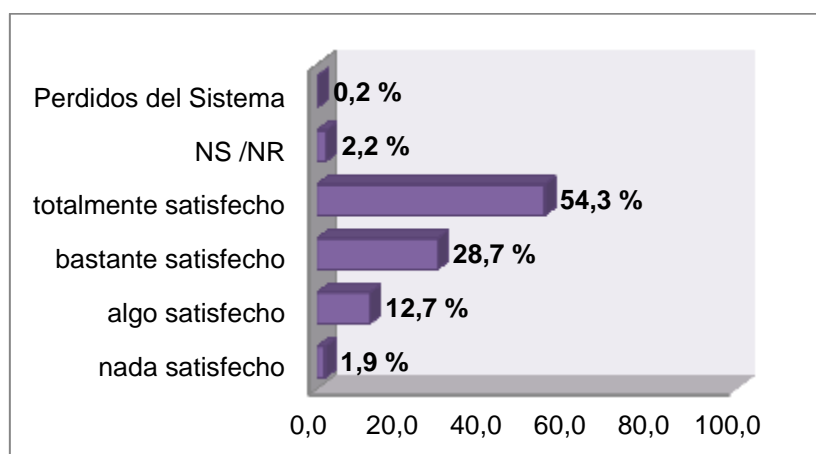


Gráfico 128: *Información al usuario de todos los Proyectos y Actividades en las que puede participar.*

Tabla 179: *Me informan de otros servicios que prestan o a los que puedo acceder*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nada satisfecho	8	1,9	2,0	2,0
	algo satisfecho	52	12,7	12,7	14,6
	bastante satisfecho	118	28,7	28,8	43,4
	totalmente satisfecho	223	54,3	54,4	97,8
	NS /NR	9	2,2	2,2	100,0
	Total	410	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		411	100,0		

(Elaboración Propia)

**Gráfico 129:** *Información al usuario de otros servicios que prestan o a los que puede acceder.*

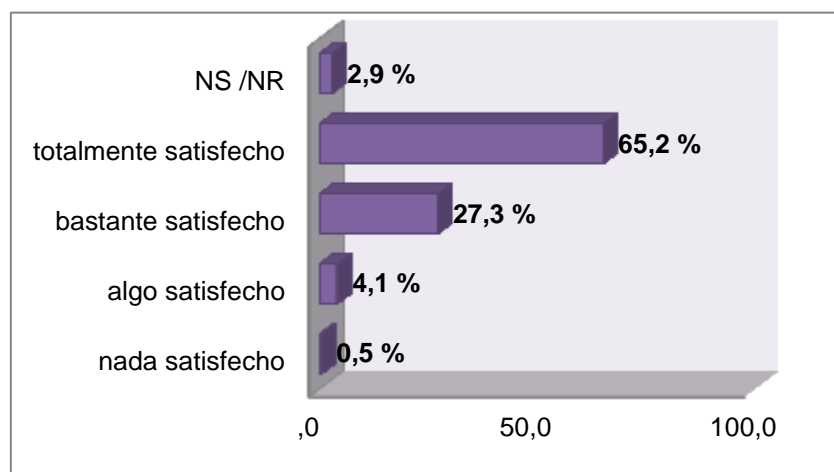
Los usuarios, están “totalmente satisfechos” con la organización y el funcionamiento de la organización en un 65,2%; un 27,3% se encuentra “bastante satisfecho” y un 4,1% “algo satisfecho”. Los porcentajes de descontento en este sentido, no son considerados significativos por su baja incidencia.

A tenor de los datos que seguimos comentando, todo parece indicar que a nivel de usuarios – beneficiarios de las acciones educativas y formativas, así como el resto de intervenciones de otra índole, el sistema de funcionamiento de las micro ONGs, ONL, Asociaciones en la ciudad de Granada es lo suficientemente adecuado sin necesidad de implementar un modelo de gestión de la calidad.

Tabla 180: La organización y el funcionamiento de la ONG, Asoc. son buenos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nada satisfecho	2	,5	,5	,5
	algo satisfecho	17	4,1	4,1	4,6
	bastante satisfecho	112	27,3	27,3	31,9
	totalmente satisfecho	268	65,2	65,2	97,1
	NS /NR	12	2,9	2,9	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 130: La organización y el funcionamiento de la ONG, Asoc. son buenos.**

Igualmente sucede con el grado de satisfacción respecto a las instalaciones y mantenimiento de las organizaciones, a pesar de las posibles carencias mencionadas en las entrevistas por los directivos y profesionales en este sentido. Un 54,5% de los usuarios dice estar “totalmente satisfecho”; un 26,3% “bastante satisfecho” y un 14,6% “algo satisfecho”.

Tabla 181: Estoy satisfecho con las instalaciones y el mantenimiento de la ONG, Asociación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nada satisfecho	9	2,2	2,2	2,2
	algo satisfecho	60	14,6	14,6	16,8
	bastante satisfecho	108	26,3	26,3	43,1
	totalmente satisfecho	224	54,5	54,5	97,6
	NS /NR	10	2,4	2,4	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

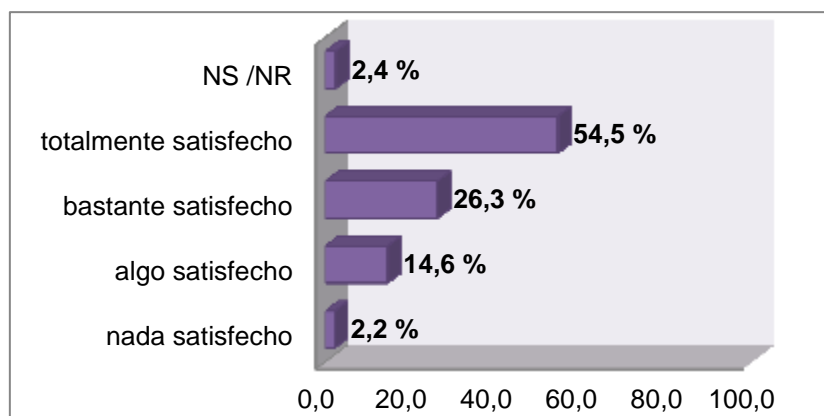


Gráfico 131: Satisfacción con las instalaciones y el mantenimiento de la ONG, Asoc.

En cuanto al conocimiento e implicación de las personas responsables en las distintas actividades, y cuando les son planteados distintos aspectos por parte de los usuarios, como podemos apreciar en las tablas y gráficas siguientes, un 59,1% está “totalmente satisfecho” a la hora de conocer a los distintos responsables de las actividades. Un 23,8% “bastante satisfecho” y un 12,4 % “algo satisfecho”.

En la atención de los usuarios, un 68,6 % dice sentirse “totalmente satisfecho”; le sigue un 22,4% “bastante satisfecho” y un 6,3% está “algo satisfecho”.

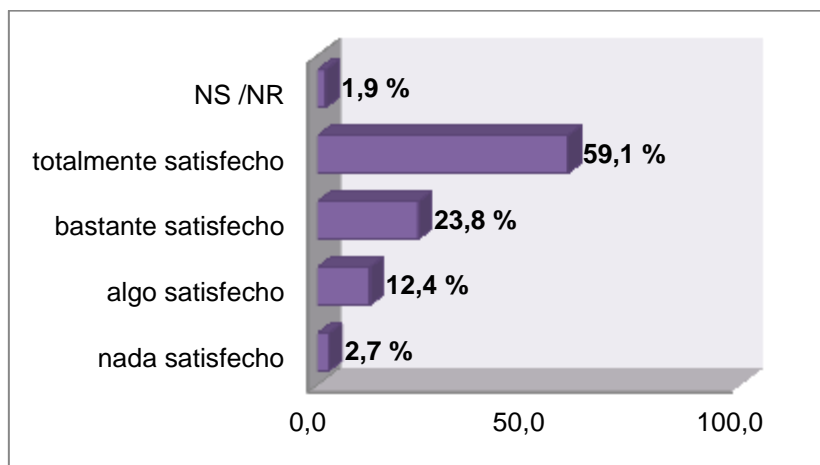
Sin embargo, baja ligeramente estos porcentajes en la respuesta dada desde los profesionales y voluntarios: UN 59,4% dice estar “totalmente satisfecho”; un 28,5% “bastante satisfecho” y un 7,3% “algo satisfecho”.

De esta forma, podríamos concluir que este es un punto a mejorar desde las distintas ONGs, ONL, Asociaciones. Es decir, aunque encontramos unos porcentajes aceptables en estas variables estudiadas, el establecimiento de procesos de mejora con ayuda de distintos instrumentos de gestión de la calidad podría incidir significativamente en una mejor respuesta directa en los usuarios.

Tabla 182: Conozco a la persona responsable de cada actividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nada satisfecho	11	2,7	2,7	2,7
	algo satisfecho	51	12,4	12,4	15,1
	bastante satisfecho	98	23,8	23,8	38,9
	totalmente satisfecho	243	59,1	59,1	98,1
	NS /NR	8	1,9	1,9	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 132: Conozco a la persona responsable de cada actividad.****Tabla 183: El personal y los voluntarios me atienden cuando les planteo cualquier asunto**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nada satisfecho	2	,5	,5	,5
	algo satisfecho	26	6,3	6,3	6,8
	bastante satisfecho	92	22,4	22,4	29,2
	totalmente satisfecho	282	68,6	68,6	97,8
	NS /NR	9	2,2	2,2	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

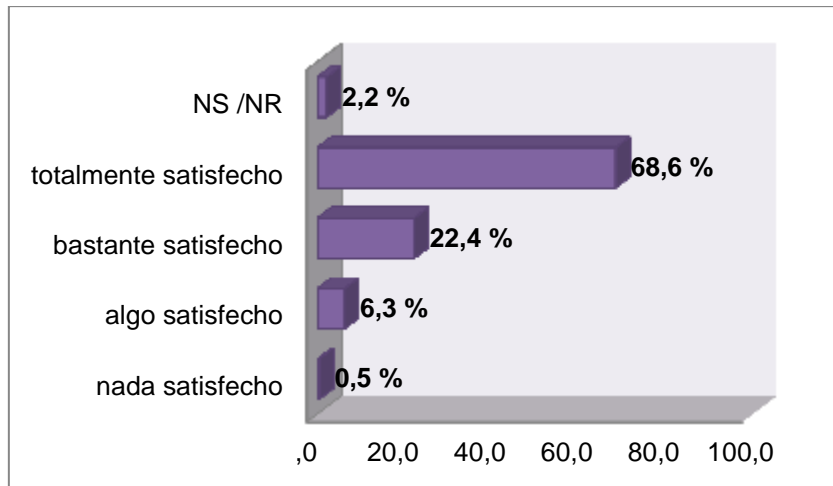


Gráfico 133: Atención del personal y voluntarios a las Necesidades del usuario.

Tabla 184: Responden a mis necesidades, quejas, sugerencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nada satisfecho	10	2,4	2,4	2,4
	algo satisfecho	30	7,3	7,3	9,7
	bastante satisfecho	117	28,5	28,5	38,2
	totalmente satisfecho	244	59,4	59,4	97,6
	NS /NR	10	2,4	2,4	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

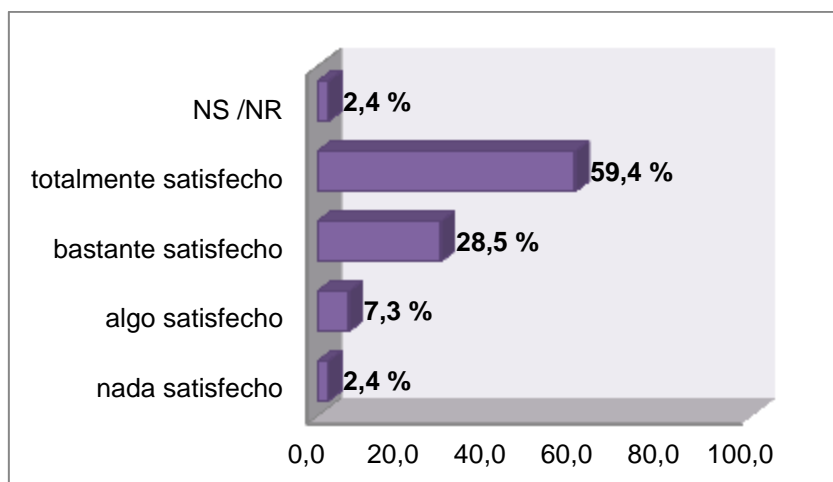


Gráfico 134: Responden a mis necesidades, quejas, sugerencias.

El material utilizado es considerado de calidad y adecuado; al menos así parece indicarlo las respuestas obtenidas con un 58,2% de los usuarios “totalmente satisfechos”. Un 31,1% dice estar “bastante satisfecho” y un 7,8% “algo satisfecho”.

Sobre este punto nos gustaría incidir que muchos de los materiales utilizados en actividades cotidianas con carácter educativo o formativo son reciclables o implican un bajo coste con el fin de abaratar gastos dentro de la Asociación, ONG, ONL y poder maximizar sus fondos y aprovecharlos en aquellos recursos más específicos y que requieren la máxima calidad.

Tabla 185: El material utilizado en las actividades es de calidad y adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nada satisfecho	4	1,0	1,0	1,0
	algo satisfecho	32	7,8	7,8	8,8
	bastante satisfecho	128	31,1	31,1	39,9
	totalmente satisfecho	239	58,2	58,2	98,1
	NS /NR	8	1,9	1,9	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

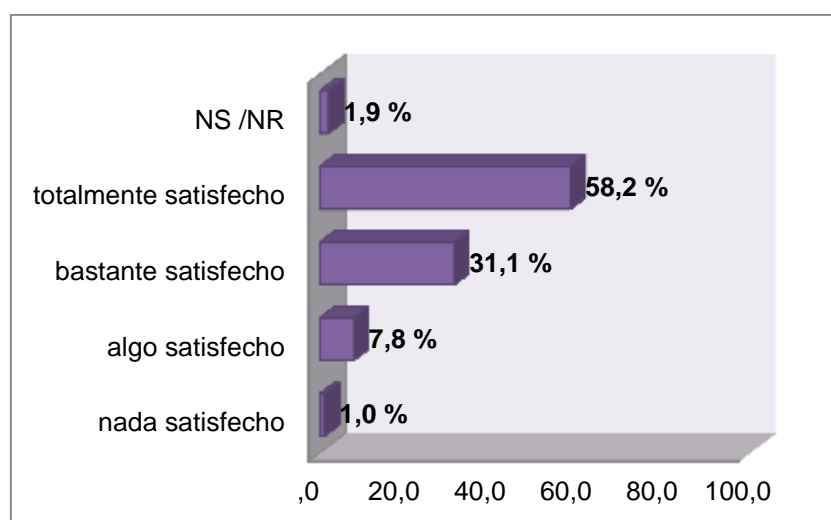


Gráfico 135: El material utilizado en las actividades es de calidad y adecuado.

Para los usuarios o beneficiarios, el grado de satisfacción sobre las acciones educativas y formativas planteadas llega a un 62,3% de “total satisfacción” frente a un 28,7% que se consideran “bastante satisfechos” y solo un 6,6 % dice estar “algo satisfecho”.

Más adelante veremos cuáles son las características definitorias de estas acciones complementarias de educación no formal.

Tabla 186: Estoy satisfecho con las actividades planteadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	algo satisfecho	27	6,6	6,6	6,6
	bastante satisfecho	118	28,7	28,7	35,3
	totalmente satisfecho	256	62,3	62,3	97,6
	NS /NR	10	2,4	2,4	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

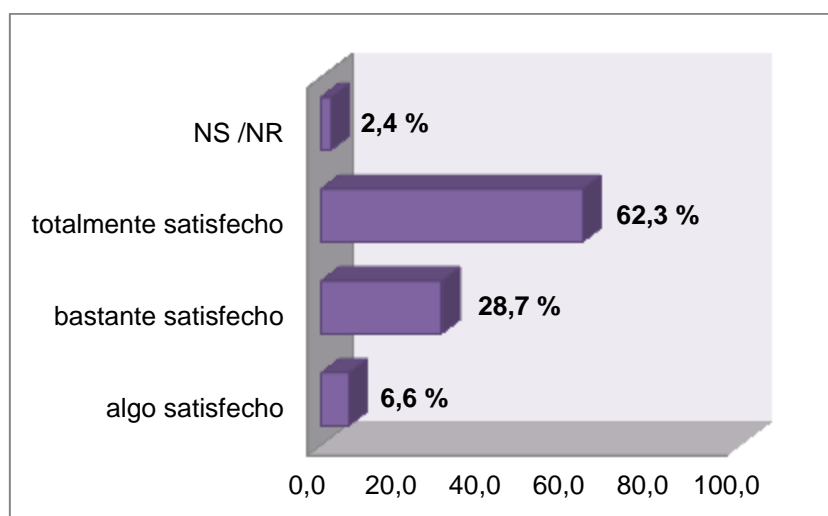


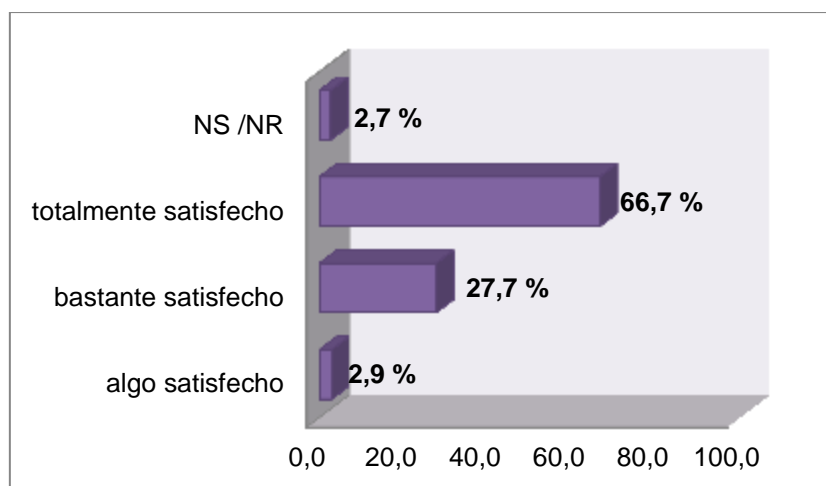
Gráfico 136: Estoy satisfecho con las actividades planteadas.

La enseñanza o formación recibida adquiere un 66,7% de “total satisfacción” de acuerdo con las respuestas obtenidas en el cuestionario. Un 27,7% dice estar “bastante satisfecho” y un 2,9% “algo satisfecho”.

Tabla 187: La enseñanza recibida es de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	algo satisfecho	12	2,9	2,9	2,9
	bastante satisfecho	114	27,7	27,7	30,7
	totalmente satisfecho	274	66,7	66,7	97,3
	NS /NR	11	2,7	2,7	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 137: La enseñanza recibida es de calidad.**

Con respecto a los tiempos empleados en cada actividad, un 51,8% considera que son adecuados y están “totalmente satisfechos”; un 31,4% está “bastante satisfecho” y un 12,2% “algo satisfecho”.

Hay que destacar que la mayoría de las actividades educativas y formativas son llevadas a cabo en horario de tarde o durante el tiempo de ocio, reforzando de manera informal la labor desarrollada en los distintos centros educativos o centros específicos de atención a los distintos colectivos, a pesar de las dificultades organizativas.

A la pregunta: ¿Qué cree que puede entorpecer el desarrollo de los valores, conocimientos, habilidades que pretende la ONG, Asociación?

“Y nos entorpece la falta de tiempo para hacer todo lo que se tiene que hacer. ¿No? Los contratos aquí como en cualquier otra asociación rara vez son de jornada completa; tenemos de media jornada, pero en media jornada tenemos que dar respuesta a muchas cosas. Entonces ahí hay una falta de tiempo importante para hacer las cosas, aunque aun así no sé cómo lo hacemos. Nos multiplicamos y conseguimos sacarlo adelante” (Coordinadora-Psicóloga ONG en barrio marginal).

Tabla 188: Los tiempos de cada actividad son adecuados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nada satisfecho	8	1,9	1,9	1,9
	algo satisfecho	50	12,2	12,2	14,1
	bastante satisfecho	129	31,4	31,4	45,5
	totalmente satisfecho	213	51,8	51,8	97,3
	NS /NR	11	2,7	2,7	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

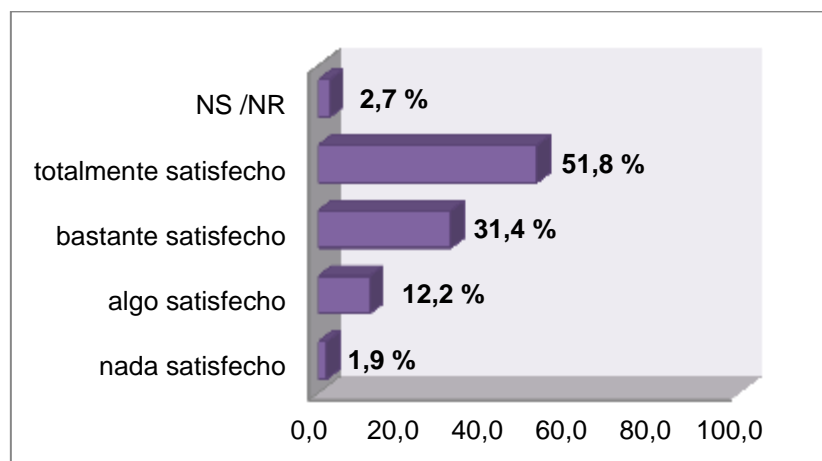


Gráfico 138: Los tiempos de cada actividad son adecuados.

La convivencia; junto con otros aspectos como puedan ser la preocupación de la dirección técnica, profesionales y voluntarios por las personas que llegan a estos agentes sociales determinantes en los tiempos actuales en que nos encontramos de crisis socio económica y de valores, son de los ítems que destacan significativamente en los porcentajes obtenidos.

Un 74% de los usuarios se encuentra “totalmente satisfecho” con la convivencia frente a un 19,2 % que está “bastante satisfecho” y un 2,9% “algo satisfecho”.

La generación de climas informales de confianza, aceptación y escucha por parte de los integrantes de la organización hacia los usuarios y socios, consigue (como hemos podido observar en la investigación de campo) niveles de participación que en organismos más institucionalizados y formales no se podrían hacer y que sin embargo facilitan la intervención y orientación de los distintos colectivos, grupos o comunidades, así como personas.

Tabla 189: La convivencia es buena					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nada satisfecho	5	1,2	1,2	1,2
	algo satisfecho	12	2,9	2,9	4,1
	bastante satisfecho	79	19,2	19,2	23,4
	totalmente satisfecho	304	74,0	74,0	97,3
	NS /NR	11	2,7	2,7	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

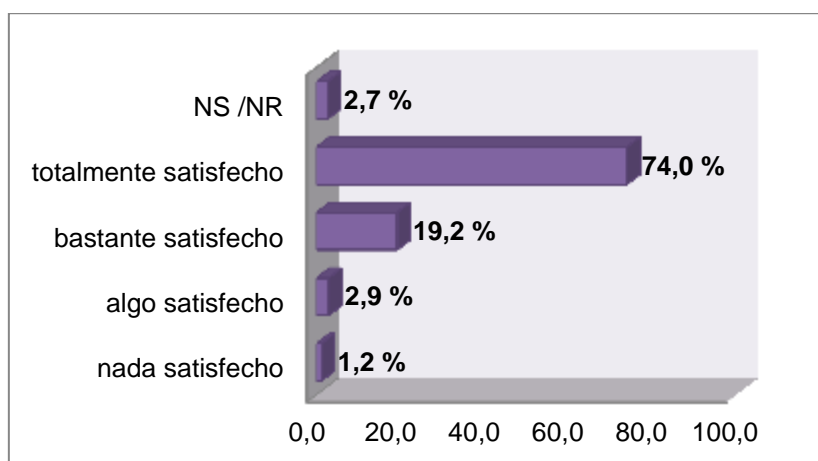


Gráfico 139: La convivencia es buena.

Dentro de estos climas relacionales y de cooperación positivos se desarrollan distintos valores como la cooperación, empatía, responsabilidad... Un 62,3% está “totalmente satisfecho” en este sentido frente a un 31,1% que dice sentirse “bastante satisfecho” y un 4,4% “algo satisfecho”.

Las actividades adquieren de esta forma una mayor riqueza no solo por la consecución de objetivos o la adquisición de contenidos y competencias de distinta índole, sino además porque consiguen educar en algunas ONGs, ONL, Asociaciones a niños y jóvenes en valores democráticos y para una ciudadanía comprometida con el bien comunitario; mientras que en otros casos consiguen reeducar a adultos con complejas historias de vida.

Tabla 190: Se desarrollan valores de cooperación, justicia, responsabilidad...

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	algo satisfecho	18	4,4	4,4	4,4
	bastante satisfecho	128	31,1	31,1	35,5
	totalmente satisfecho	256	62,3	62,3	97,8
	NS /NR	9	2,2	2,2	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

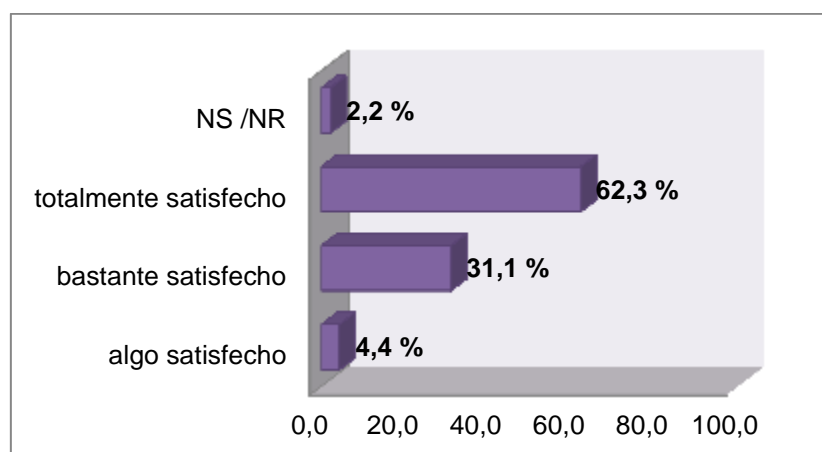


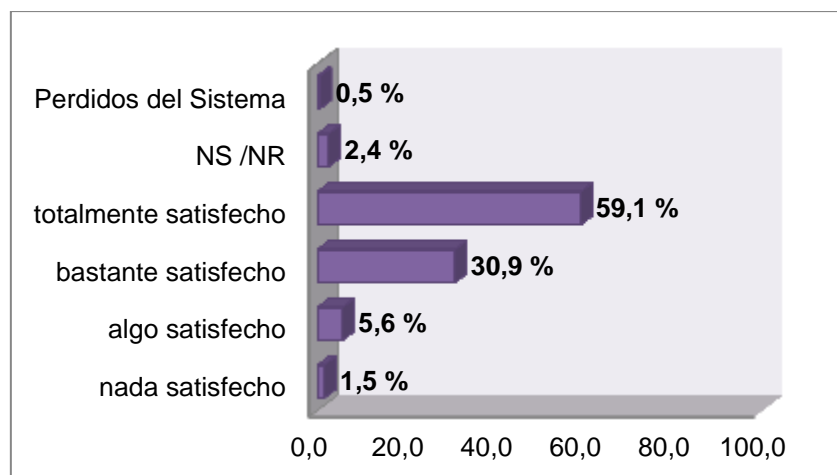
Gráfico 140: Se desarrollan valores de cooperación, justicia, responsabilidad...

De esta forma, otra variable investigada como es la resolución de conflictos de manera dialogada llega a un porcentaje del 59,1% de “total satisfacción”; un 30,9% que se siente “bastante satisfecho” y un 5,6% “algo satisfecho”.

Tabla 191: Los conflictos se resuelven de manera dialogada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nada satisfecho	6	1,5	1,5	1,5
	algo satisfecho	23	5,6	5,6	7,1
	bastante satisfecho	127	30,9	31,1	38,1
	totalmente satisfecho	243	59,1	59,4	97,6
	NS /NR	10	2,4	2,4	100,0
	Total	409	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		411	100,0		

(Elaboración Propia)

**Gráfico 141: Los conflictos se resuelven de manera dialogada.**

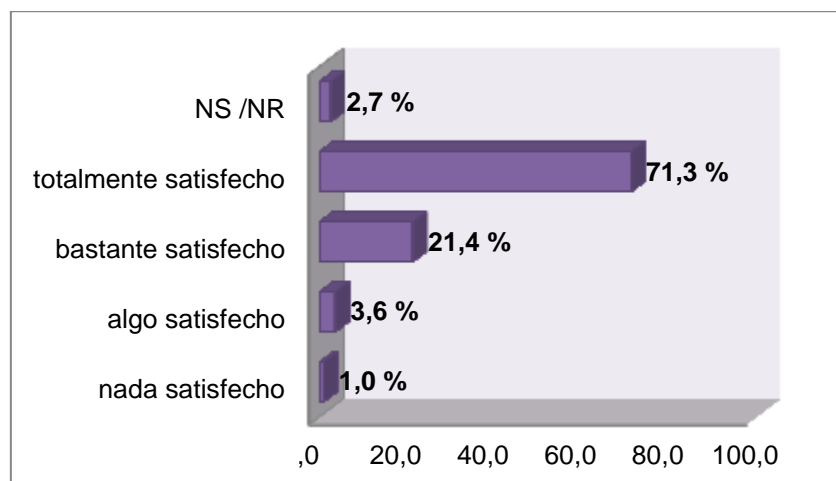
La percepción sobre la preocupación del staff de la organización por estas personas llega al 71,3% de “total satisfacción”; un 21,4% está “bastante satisfecho” y un 3,6% “algo satisfecho”.

A lo largo de las entrevistas realizadas y los centros visitados en esta investigación hemos podido constatar que las personas que forman parte de estas organizaciones poseen una motivación especial por ayudar y un alto grado de empatía en la mayoría de los casos. Igualmente, en sus experiencias vitales han pasado por situaciones similares (a nivel familiar) que les han hecho implicarse directamente en la búsqueda de soluciones; en este caso, a través de los distintos ámbitos de intervención pero utilizando entre otras la “multiherramienta” que es la educación no formal.

Tabla 192: Los profesionales, voluntarios se preocupan por los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nada satisfecho	4	1,0	1,0	1,0
	algo satisfecho	15	3,6	3,6	4,6
	bastante satisfecho	88	21,4	21,4	26,0
	totalmente satisfecho	293	71,3	71,3	97,3
	NS /NR	11	2,7	2,7	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 142: Los profesionales, voluntarios se preocupan por los usuarios.**

En la comunicación entre el educador y los usuarios, el 65,9% está “totalmente satisfecho”; un 28,7% dice estar “bastante satisfecho” y un 3,2% “algo satisfecho”, siendo este un elemento fundamental a mejorar como mencionamos con anterioridad en los resultados del cuestionario pasado a los distintos profesionales, al ser herramienta de información con la que implementar y desarrollar todas las acciones que se consideren pertinentes en la rutina de funcionamiento cotidiano de la organización.

Tabla 193: La comunicación es fluida entre el educador y los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	algo satisfecho	13	3,2	3,2	3,2
	bastante satisfecho	118	28,7	28,7	31,9
	totalmente satisfecho	271	65,9	65,9	97,8
	NS /NR	9	2,2	2,2	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

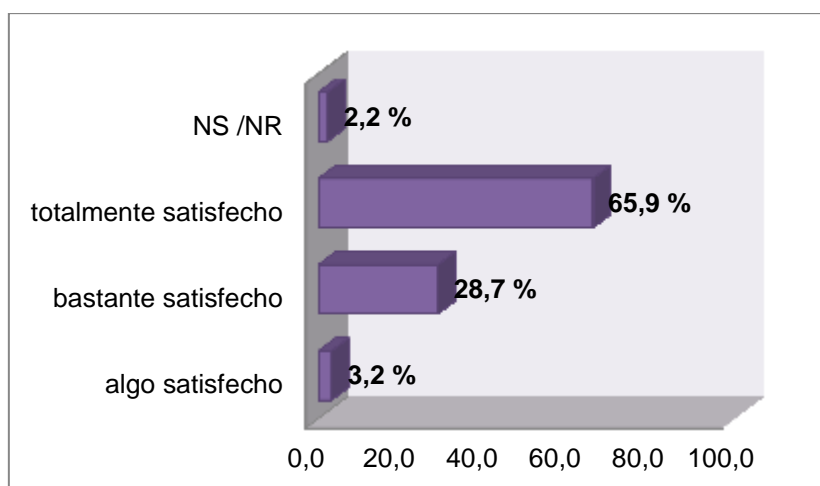


Gráfico 143: La comunicación es fluida entre el educador y los usuarios.

Dentro de estos canales de comunicación se comentan los progresos y dificultades durante las actividades con los usuarios. Un 57,4% se encuentra “totalmente satisfecho” en este sentido, un 32,8% “bastante satisfecho” y un 4,9% “algo satisfecho”.

Tabla 194: Se comentan los progresos y dificultades durante las actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nada satisfecho	4	1,0	1,0	1,0
	algo satisfecho	20	4,9	4,9	5,8
	bastante satisfecho	135	32,8	32,8	38,7
	totalmente satisfecho	236	57,4	57,4	96,1
	NS /NR	16	3,9	3,9	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

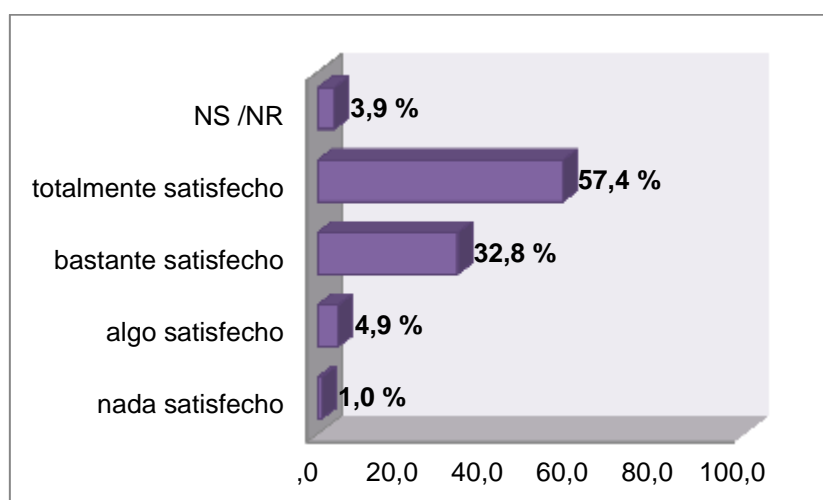


Gráfico 144: Se comentan los progresos y dificultades durante las actividades.

La orientación sobre cómo estudiar y profesional es realizada en numerosas ONGs, ONL, Asociaciones relacionadas con discapacidad, los grupos en riesgo de exclusión, religiosos o de atención a minorías entre otros. Un 52,3% de los usuarios dice estar “totalmente satisfecho”; un 29,4% “bastante satisfecho” y un 11,4% “algo satisfecho”.

Tabla 195: Se recibe orientación sobre cómo estudiar y para la vida profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nada satisfecho	8	1,9	1,9	1,9
	algo satisfecho	47	11,4	11,4	13,4
	bastante satisfecho	121	29,4	29,4	42,8
	totalmente satisfecho	215	52,3	52,3	95,1
	NS /NR	20	4,9	4,9	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

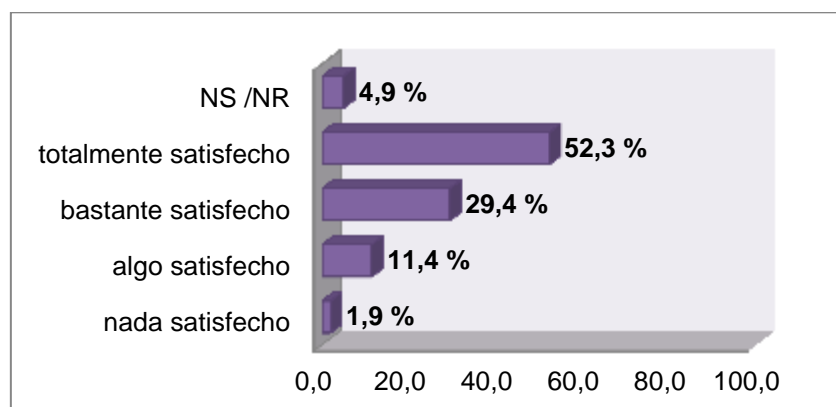


Gráfico 145: Orientación académica y profesional al usuario.

Un 66,2% está “totalmente satisfecho” con la formación de los responsables de las actividades. El 24,8% se encuentra “bastante satisfecho” y un 3,6% “algo satisfecho”.

Tabla 196: La formación de los responsables de las actividades es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nada satisfecho	3	,7	,7	,7
	algo satisfecho	15	3,6	3,6	4,4
	bastante satisfecho	102	24,8	24,8	29,2
	totalmente satisfecho	272	66,2	66,2	95,4
	NS /NR	19	4,6	4,6	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

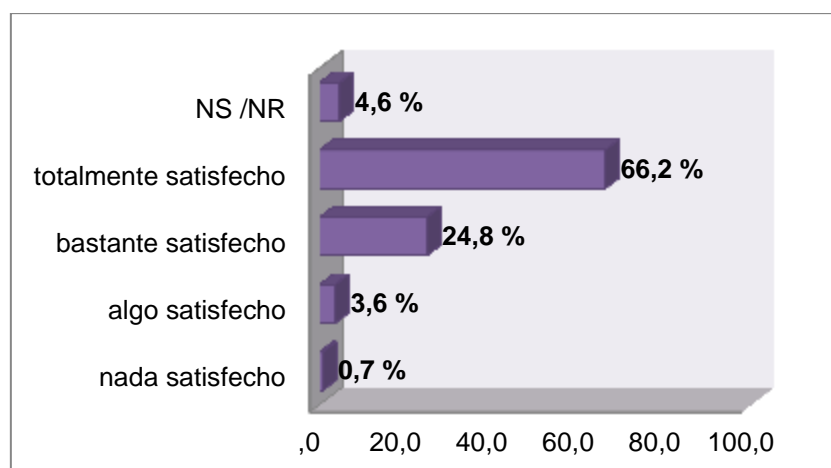


Gráfico 146: La formación de los responsables de las actividades es adecuada.

Sobre las medidas de seguridad y salubridad en las distintas actividades, los usuarios está “totalmente satisfechos” en un 59,6%. Un 28,5% dice estar “bastante satisfecho” y un 6,3% “algo satisfecho”.

Tabla 197: Las medidas de seguridad y salud de las actividades son adecuadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nada satisfecho	8	1,9	1,9	1,9
	algo satisfecho	26	6,3	6,3	8,3
	bastante satisfecho	117	28,5	28,5	36,7
	totalmente satisfecho	245	59,6	59,6	96,4
	NS /NR	15	3,6	3,6	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

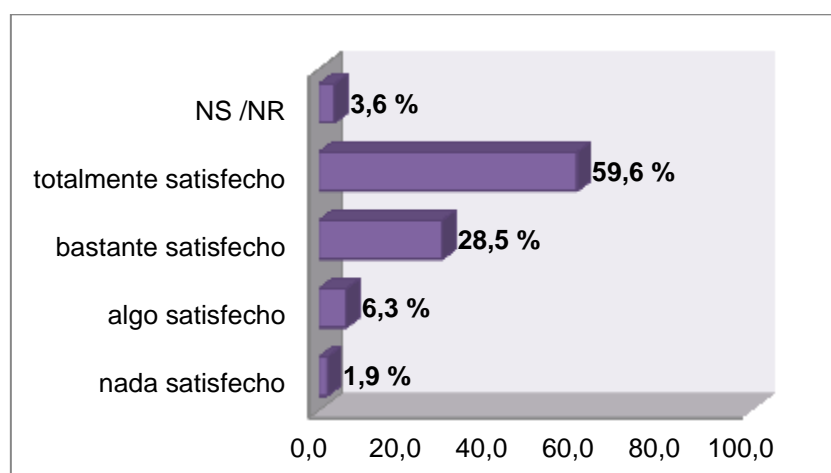


Gráfico 147: Las medidas de seguridad y salud de las actividades son adecuadas.

Este aspecto del cuestionario es especialmente significativo para nosotros dentro de la investigación realizada, por la necesidad de establecer redes de colaboración entre las distintas micro organizaciones que faciliten una intervención integral de las personas individualmente o en sus grupos de referencia y comunidades.

Los porcentajes se reducen significativamente: un 44,8% está “totalmente satisfecho” con las actividades que se organizan con otras ONGs, ONL, Asociaciones del entorno cercano (generalmente, y desde nuestra experiencia, del mismo nivel o ámbito de intervención sin conexión con otros ámbitos de actuación); un 30,2% se encuentra “bastante satisfecho”; un 12,9% “algo satisfecho” y un 7,1% “nada satisfecho”, siendo este último porcentaje de los más elevados dentro de la insatisfacción de los usuarios o beneficiarios.

Tabla 198: *Se organizan actividades con otras ONG, Asociaciones del entorno cercano*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nada satisfecho	29	7,1	7,1	7,1
	algo satisfecho	53	12,9	12,9	20,0
	bastante satisfecho	124	30,2	30,2	50,1
	totalmente satisfecho	184	44,8	44,8	94,9
	NS /NR	21	5,1	5,1	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

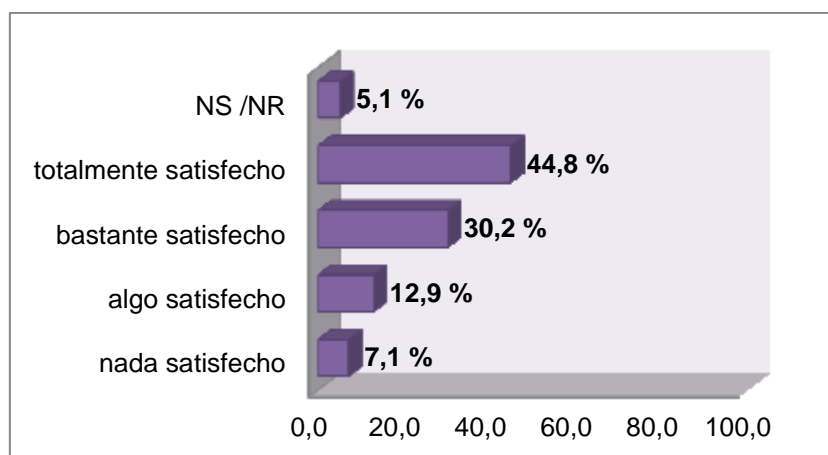


Gráfico 148: *Se organizan actividades con otras ONGs, Asociaciones del entorno cercano.*

Un 51,6% está “totalmente satisfecho” con la colaboración que se lleva a cabo con entidades oficiales (Ayuntamiento, Diputación principalmente y otros organismos oficiales). Un 28,5% se encuentra “bastante satisfecho”; un 9,2% está “algo satisfecho” y un 4,6% “nada satisfecho”.

Estos resultados contrastan significativamente con la consideración de “clientes” por parte de la dirección técnica, profesionales y voluntarios de la ONG, ONL, Asociación. Es decir, los porcentajes de colaboración son significativamente elevados por parte de los usuarios.

Tabla 199: La ONG, Asociación colabora con entidades oficiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nada satisfecho	19	4,6	4,6	4,6
	algo satisfecho	38	9,2	9,2	13,9
	bastante satisfecho	117	28,5	28,5	42,3
	totalmente satisfecho	212	51,6	51,6	93,9
	NS /NR	25	6,1	6,1	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

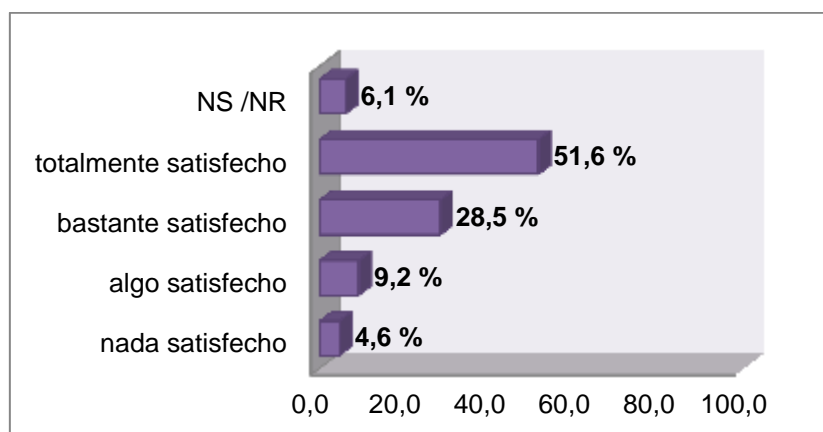


Gráfico 149: La ONG, Asociación colabora con entidades oficiales.

En cuanto a las repercusión de las actividades educativas y formativas sobre el entorno cercano, un 47,7% dice estar “totalmente satisfecho”; un 30,7% está “bastante satisfecho”; un 12,2% “algo satisfecho” y un 5,4% “nada satisfecho”.

A pesar de todos los datos analizados hasta el momento, este aspecto puntúa significativamente bajo. El impacto de este tipo de actividades no parece incidir en exceso sobre la percepción de los usuarios, aunque como veremos a continuación el grado de satisfacción general y la recomendación a otras personas si aumenta notablemente.

Tabla 200: *Las actividades desarrolladas repercuten sobre el barrio, localidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nada satisfecho	22	5,4	5,4	5,4
	algo satisfecho	50	12,2	12,2	17,5
	bastante satisfecho	126	30,7	30,7	48,2
	totalmente satisfecho	196	47,7	47,7	95,9
	NS /NR	17	4,1	4,1	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

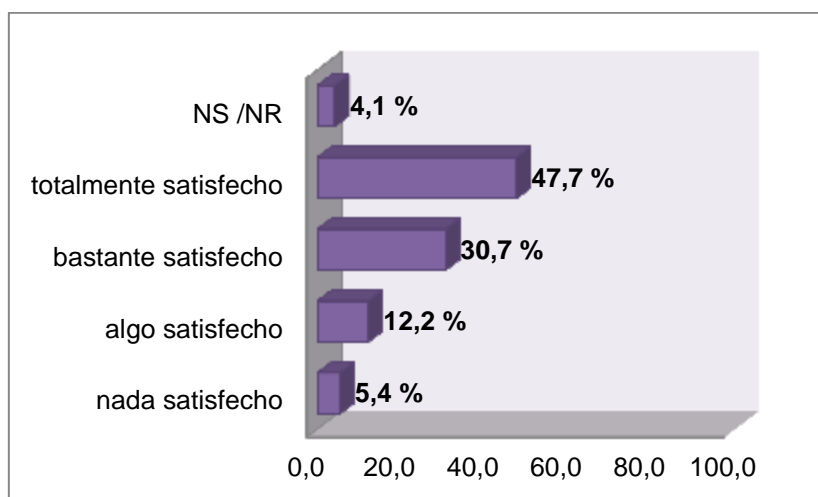


Gráfico 150: *Las actividades desarrolladas repercuten sobre el barrio, localidad.*

El 74,5% está “totalmente satisfecho” con la ONG, ONL, Asociación a la que pertenece y la recomendaría a otras personas; apenas un 20,2 % se encuentra “bastante satisfecho” y solo un 3,2% “algo satisfecho”.

Estos datos dan cuenta de la buena labor realizada a pesar de procesos mejorables de trabajo y de una insuficiente sistematización o profesionalización de sus tareas.

Tabla 201: Recomendaría esta ONG, Asociación a otras personas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nada satisfecho	2	,5	,5	,5
	algo satisfecho	13	3,2	3,2	3,6
	bastante satisfecho	83	20,2	20,2	23,8
	totalmente satisfecho	306	74,5	74,5	98,3
	NS /NR	7	1,7	1,7	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

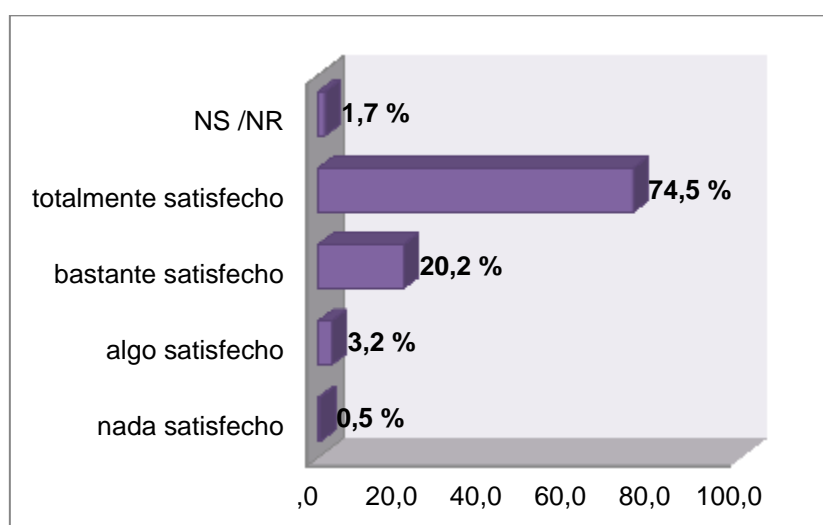


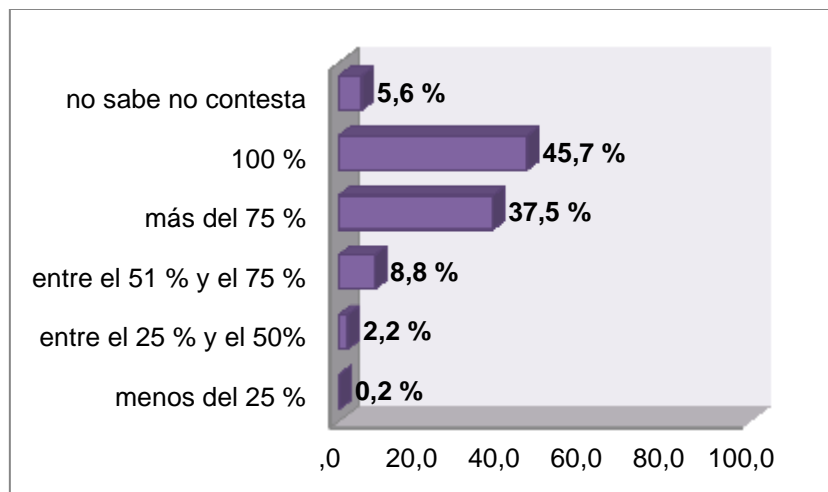
Gráfico 151: Recomendaría esta ONG, Asociación a otras personas.

El grado de satisfacción personal del usuario llega a un 45,7% entre aquellas personas que consideran que es del 100%. Un 37,5% considera que es de “más del 75%” y un 8,8% dice estar satisfecho “entre el 51% y el 75%”. Apenas un 2,2% dice estar satisfecho “entre el 25% y el 50%”.

Tabla 202: Grado de satisfacción personal del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	menos del 25 %	1	,2	,2	,2
	entre el 25 % y el 50%	9	2,2	2,2	2,4
	entre el 51 % y el 75 %	36	8,8	8,8	11,2
	más del 75 %	154	37,5	37,5	48,7
	100 %	188	45,7	45,7	94,4
	no sabe no contesta	23	5,6	5,6	100,0
	Total	411	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 152: Grado de satisfacción personal del usuario.**

5.6. METODOLOGÍAS DE TRABAJO EN EDUCACIÓN NO FORMAL EN MICRO ONGS, ONL Y ASOCIACIONES DE LA CIUDAD DE GRANADA

Analizamos en esta última parte la práctica educativa realizada por parte de las micro ONG, ONL, Asociaciones de la ciudad de Granada insertas dentro del denominado Tercer Sector.

Dentro del cuestionario pasado a la Dirección Técnica, profesionales y voluntarios hemos investigado aspectos relacionados con la planificación de las actividades educativas y formativas; las características de los educadores y formadores; la metodología de trabajo utilizada; las características definitorias de estas acciones educativas no formales; su evaluación y posibles elementos impeditores del aprendizaje para los usuarios o grupos sobre los que intervienen.

Presentamos de forma pormenorizada los porcentajes medios de respuesta en cada uno de los bloques del cuestionario y a continuación, analizamos individualmente cada uno de los ítems investigados.

Dentro de la educación no formal, la **planificación de las actividades**, programas o proyectos, intervenciones...es realizada al igual que en la educación formal, pero en este caso no responden a un currículum establecido o posible certificación académica, sino a las necesidades reales de los usuarios o comunidades, y siempre desde la flexibilidad necesaria para modificar cualquier aspecto con el fin de alcanzar el desarrollo de los objetivos y contenidos, competencias, habilidades... relacionados con su misión, principios y valores, y el impacto provocado en la población diana.

Como podemos ver en la tabla estadística siguiente, y según los encuestados, hay una percepción de que se consigue “bastante” (de acuerdo con la escala Likert) llevar a cabo esta planificación, aunque siempre con variaciones a lo largo del curso o duración del proyecto, actividad en cuestión.

Tabla 203: Estadísticos referidos a la PLANIFICACIÓN de las Actividades Educativas								
		Las METAS EDUCATIVAS pretendidas son claras y posibles	Los OBJETIVOS pretendidos SE CORRESPONDEN con la misión, visión, principios y valores	Los CONTENIDOS se ADECUAN a las necesidades de los grupos a los que van dirigidos	Se prevé una APLICACIÓN PRÁCTICA de lo aprendido	Los clientes consideran RELEVANTE la LABOR EDUCATIVA que se desarrolla en la organización	Se realiza de manera COLABORATIVA entre educadores, voluntarios y clientes	El CALENDARIO PROPUESTO es posible en su realización
N	Válidos	139	139	139	139	139	139	139
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		3,57	3,71	3,58	3,47	3,53	3,43	3,73
Desv. tip.		,893	,870	,932	1,017	,965	1,149	,923

(Elaboración Propia)

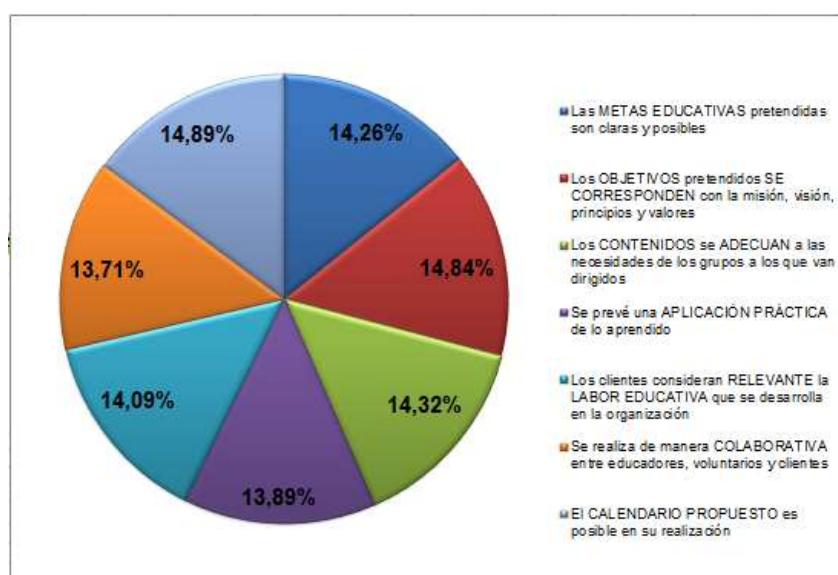


Gráfico 153: Estadísticos referidos a la Planificación de las Actividades educativas-formativas.

De acuerdo con la gráfica anterior, la puntuación más alta la alcanza la creencia de que el calendario propuesto es posible. Seguidamente y por orden podemos ver que son los objetivos, contenidos y metas; sin embargo, es significativo como los aspectos menos puntuados responden a la aplicación práctica de lo aprendido y la elaboración de estas planificaciones entre todas las personas que integran la organización, no solo staff sino también usuarios.

En el caso de la aplicación práctica de lo aprendido, es una constante dentro de todas estas organizaciones que por razones externas a la propia organización en ocasiones no se consigue.

La consecución de las metas educativas pretendidas en la **planificación**, son llevadas a cabo “totalmente” según un 38,8% de los encuestados; para un 38,1% “bastante” y un 6,5% cree que “algo”. Un 14,4% no respondió a la cuestión. Con respecto a los porcentajes de no respuesta o no conocimiento, debemos decir que en numerosos casos los propios encuestados nos comentaban no conocer estos aspectos de las organizaciones en las que trabajaban o son voluntarios o clientes.

Su grado de implicación con los colectivos es elevado en las intervenciones y actividades propuestas, pero otros posibles aspectos son significativamente descuidados, pensando que otras personas de la organización se harán cargo o que no es necesario este celo profesional. Es por ello que como voluntario y profesional que sigue colaborando en este tipo de micro organizaciones, planteamos en esta investigación la necesidad de usar herramientas e instrumentos que favorecen y mejoren la labor desarrollada de forma desinteresada o en condiciones laborales mejorables.

Tabla 204: Las METAS EDUCATIVAS pretendidas son claras y posibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	3	2,2	2,2	2,2
	Algo	9	6,5	6,5	8,6
	Bastante	53	38,1	38,1	46,8
	Totalmente	54	38,8	38,8	85,6
	NR/NS	20	14,4	14,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

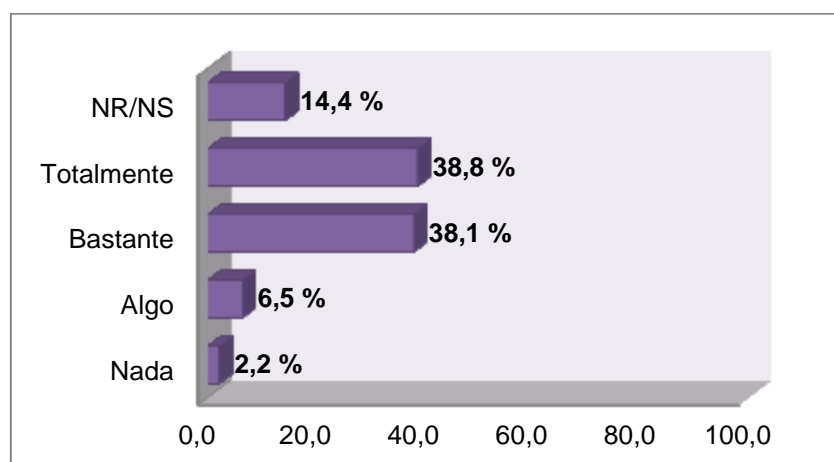


Gráfico 154: Las metas pretendidas son claras y posibles.

Por su parte, la correspondencia de los objetivos con la misión, visión, principios y valores de las organizaciones se lleva a cabo “totalmente” según un 53,2% de los encuestados. Para un 23,7% se consigue “bastante”, mientras que para un 6,5% se consigue “algo”.

Sobre este punto podemos afirmar, desde las respuestas dadas en las entrevistas que la visualización ante la sociedad de la misión a desarrollar y los valores positivos que presenta a través de sus objetivos planteados en las distintas actividades educativas o formativas; así como de compensación de desigualdades sociales favorece la captación de recursos y la implicación de personas en los distintos proyectos.

A la pregunta: ¿Las actividades están adaptadas, favorecen la implicación de toda la comunidad, consiguen los cambios que se pretenden?

“Desde que yo llevo aquí trabajando que son tres años y medios sí que he visto muchos cambios. Sobre todo en los pequeñitos, en los niños, que se ha visto bastante la intervención con ellos. También se ha visto el cambio en los adultos que han estado interviniendo. [...] Las actividades ¿están adaptadas? Sí, y luego según van surgiendo necesidades se van adaptando. Están en continua adaptación. ¿Conseguimos que se implique la gente? Yo creo que sí, aunque siempre se pueden implicar más personas. Y en cuanto a los resultados, es que es relativo, porque son resultados que se ven mucho más”
(Coordinadora-Psicóloga ONG en barrio marginal).

Tabla 205: Los OBJETIVOS pretendidos SE CORRESPONDEN con la misión, visión, principios y valores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	3	2,2	2,2	2,2
	Algo	9	6,5	6,5	8,6
	Bastante	33	23,7	23,7	32,4
	Totalmente	74	53,2	53,2	85,6
	NR/NS	20	14,4	14,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

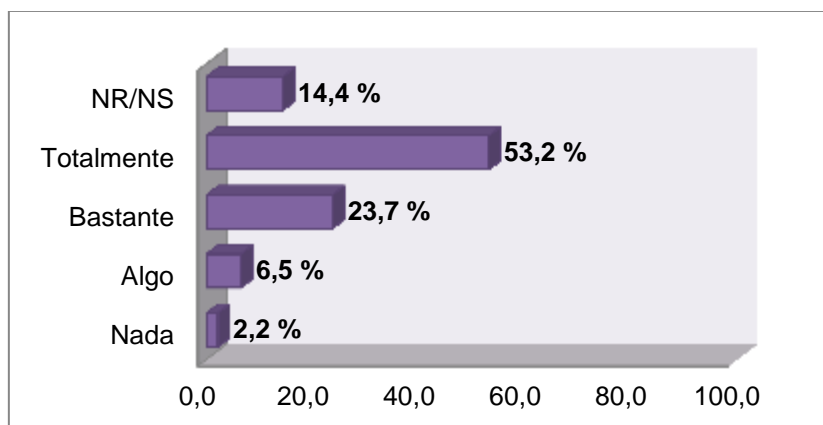


Gráfico 155: Los objetivos pretendidos se corresponden con la misión, visión, principios y valores.

En cuanto a la adecuación de los contenidos, un 43,9% cree que se lleva a cabo “totalmente”; un 29,5% “bastante” y un 10,1% “algo”. Estos porcentajes aunque son significativos creemos que necesitan ser mejorados de forma que se cubran todos los aspectos posibles.

Tabla 206: Los CONTENIDOS se ADECUAN a las necesidades de los grupos a los que van dirigidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	3	2,2	2,2	2,2
	Algo	14	10,1	10,1	12,2
	Bastante	41	29,5	29,5	41,7
	Totalmente	61	43,9	43,9	85,6
	NR/NS	20	14,4	14,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

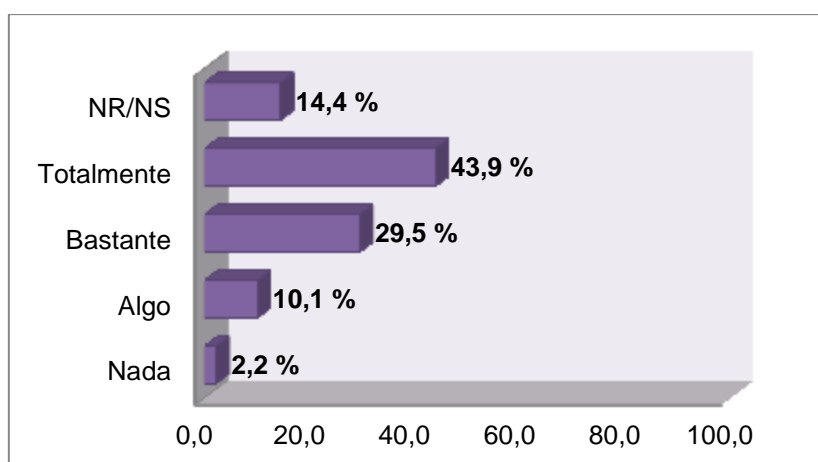


Gráfico 156: Los contenidos se adecuan a las necesidades de los grupos a los que van dirigidos.

Por otra parte, y de acuerdo con los encuestados, un 33,1% considera que se consigue “bastante” incluir en estas planificaciones una aplicación práctica de lo aprendido. Para un 32,4% se consigue “totalmente” y un 15,1% “algo”.

Es por este aspecto, entre otros muchos, que planteamos la importancia de profesionalizar estos agentes sociales y la educación no formal llevada a cabo, pero sin perder la esencia y valores que les definen en pos de una excesiva tendencia empresarial para captar subvenciones y socios.

La aplicación práctica de distintas competencias profesionales, académicas y sobre todo personales (de relación social, control de las emociones, generación de proyectos de vida...) es lo que da sentido en muchas ocasiones a estas actividades, ya que solo así se puede concienciar y cambiar estructuras sociales excluyentes.

Tabla 207: Se prevé una APLICACIÓN PRÁCTICA de lo aprendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	3	2,2	2,2	2,2
	Algo	21	15,1	15,1	17,3
	Bastante	46	33,1	33,1	50,4
	Totalmente	45	32,4	32,4	82,7
	NR/NS	24	17,3	17,3	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

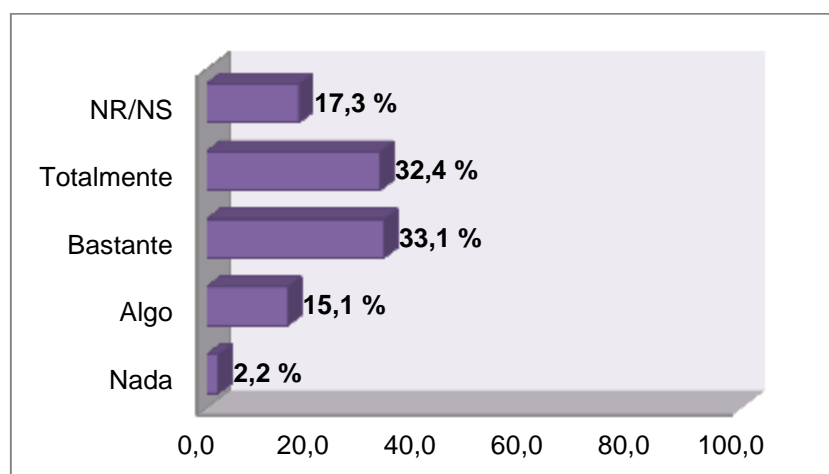


Gráfico 157: Se prevé una aplicación práctica de lo aprendido.

El grado de relevancia de la labor educativa o formativa llevada a cabo es percibido por la organización como “total” en un 36,7%; para un 32,4% es “bastante” relevante y para un 11,5% “algo”.

Tabla 208: *Los clientes consideran RELEVANTE la LABOR EDUCATIVA que se desarrolla en la organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	4	2,9	2,9	2,9
	Algo	16	11,5	11,5	14,4
	Bastante	45	32,4	32,4	46,8
	Totalmente	51	36,7	36,7	83,5
	NR/NS	23	16,5	16,5	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

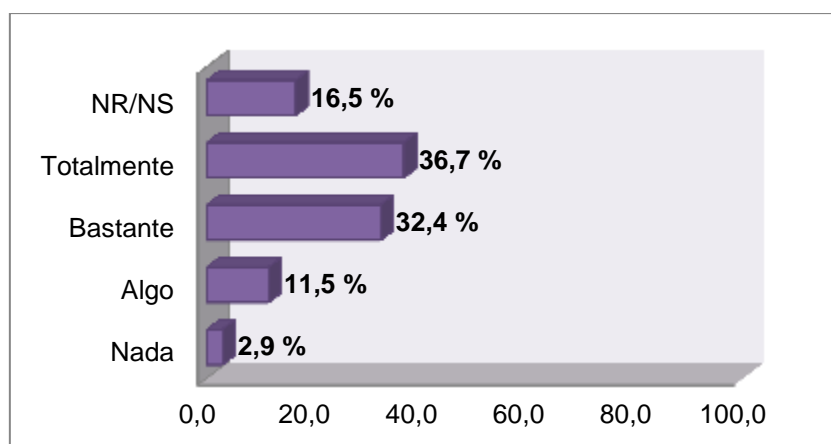


Gráfico 158: *Los clientes consideran relevante la labor educativa que se desarrolla en la organización.*

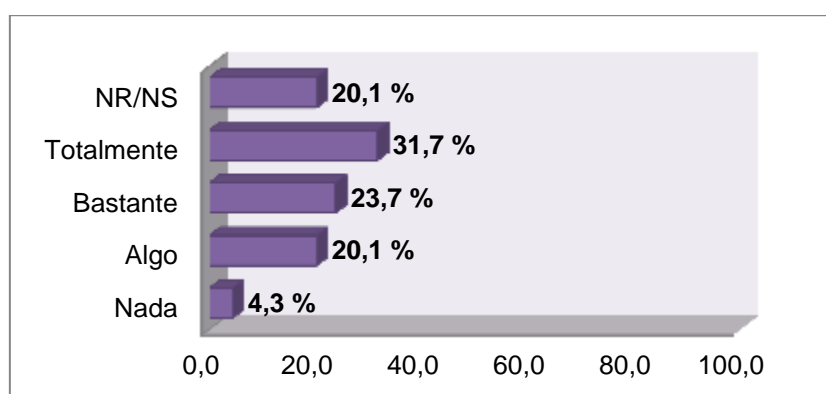
Un 31,7% considera que se realiza “totalmente” de forma colaborativa la planificación a implementar; para el 23,7% “se consigue “bastante” y para un 20,1% “algo”. Solo para un 4,3% no se consigue “nada”.

Como mencionábamos anteriormente, este es uno de los aspectos menos puntuados, por lo que consideramos imprescindible buscar nuevas vías que mejoren la implicación de todos los integrantes de la organización no solo en la planificación, sino en cualquier otro aspecto.

Tabla 209: *Se realiza de manera COLABORATIVA entre educadores, voluntarios y clientes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	6	4,3	4,3	4,3
	Algo	28	20,1	20,1	24,5
	Bastante	33	23,7	23,7	48,2
	Totalmente	44	31,7	31,7	79,9
	NR/NS	28	20,1	20,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 159:** *Se realiza de manera colaborativa entre educadores, voluntarios y clientes.*

El posible calendario de realización propuesto (generalmente anual o por cursos educativos en un alto porcentaje de estas organizaciones, aunque también podemos encontrar temporalidades distintas), es posible “totalmente” para un 36%. Coincide en este porcentaje los que creen que “bastante”; un 22,3 % no lo sabe con certeza o no responde y para un 3,6% se consigue “algo”.

Tabla 210: *El CALENDARIO PROPUESTO es posible en su realización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	3	2,2	2,2	2,2
	Algo	5	3,6	3,6	5,8
	Bastante	50	36,0	36,0	41,7
	Totalmente	50	36,0	36,0	77,7
	NR/NS	31	22,3	22,3	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

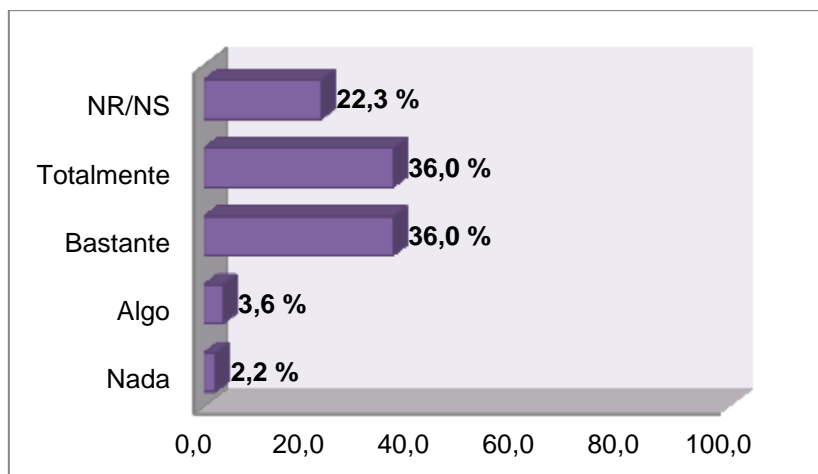


Gráfico 160: *El calendario propuesto es posible en su realización.*

Pasamos ahora a las **características demandadas para el educador o formador**, tanto profesional como voluntario. Las presentamos siguiendo el orden de consecución que según los encuestados es “bastante”, de acuerdo con los datos obtenidos y que presentamos en la tabla y gráfica siguientes:

- 1º. Empatía respecto a los problemas específicos de los clientes.
- 2º. Implicación con la ONG, ONL, Asociación.
- 3º. Facilidad para mantener relaciones interpersonales.
- 4º. Capacidad para motivar a los clientes.
- 5º. Capacidad para fomentar el trabajo en grupo.
- 6º. Capacidad para propiciar la reflexión.
- 7º. Capacidad para mediar y resolver conflictos.
- 8º. Dominio de métodos, herramientas didácticas suficientes.
- 9º. Claridad expositiva y dominio de los contenidos.

Como podemos ver, aquellos aspectos relacionados más directamente con la educación formal (y también informal) como pueden ser el dominio de herramientas didácticas y la claridad y dominio en los contenidos, dejan prioridad a aspectos relacionados con el clima de trabajo y la atención a la diversidad de necesidades de los “alumnos”.

La empatía, la implicación y la facilidad para generar y mantener unas buenas relaciones interpersonales son las “herramientas” más usadas y solicitadas para llevar a cabo este tipo de acciones educativas y formativas.

Tabla 211: Estadísticos referidos al EDUCADOR VOLUNTARIO que desarrolla las ACTIVIDADES EDUCATIVAS-FORMATIVAS

	IMPLICACION con la ONG-ONL	EMPATIA respecto a los PROBLEMAS específicos de los CLIENTES	DOMINIO de métodos, herramientas didácticas suficientes	CLARIDAD expositiva y DOMINIO de los CONTENIDOS	FACILIDAD para mantener RELACIONES INTERPERSONALES	Capacidad para MEDIAR y resolver CONFLICTOS	Capacidad para fomentar el TRABAJO EN GRUPO	Capacidad para propiciar la REFLEXIÓN	Capacidad para MOTIVAR a los CLIENTES
N Válidos	139	139	139	139	139	139	139	139	139
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	3,72	3,75	3,45	3,43	3,66	3,50	3,62	3,60	3,65
Desv. típ.	,808	,733	,910	,917	,881	,706	,716	,729	,680

(Elaboración Propia)

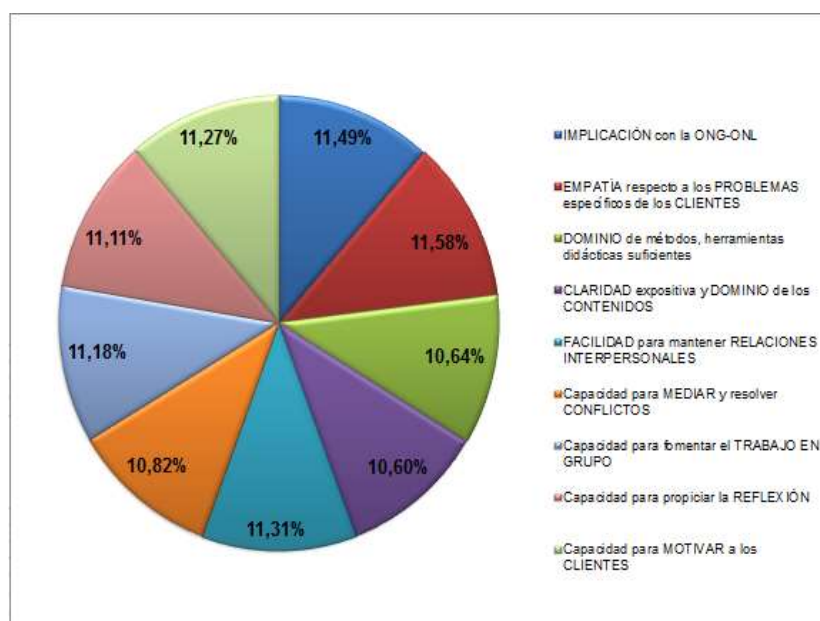


Gráfico 161: Estadísticos referidos al educador, voluntario que desarrolla las actividades educativas-formativas.

Según las personas encuestadas pertenecientes a la organización, un 44,6% tiene una implicación “total” en ésta. Un 33,1 % tiene “bastante” implicación y un 5,8% “alguna”.

A la pregunta: Otros aspectos (Especificar)

“Y sobre todo bueno, que la gente participará más. Cosa que yo me incluyo también, yo estaba antes en la asociación y no me implicaba tanto como ahora. Ahora tengo implicación 100% y me doy cuenta, claro de eso” (Presidenta-voluntaria de Asociación para la promoción de la mujer).

Tabla 212: IMPLICACIÓN con la ONG-ONL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alguna	8	5,8	5,8	5,8
	Bastante	46	33,1	33,1	38,8
	Total	62	44,6	44,6	83,5
	NR/NS	23	16,5	16,5	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

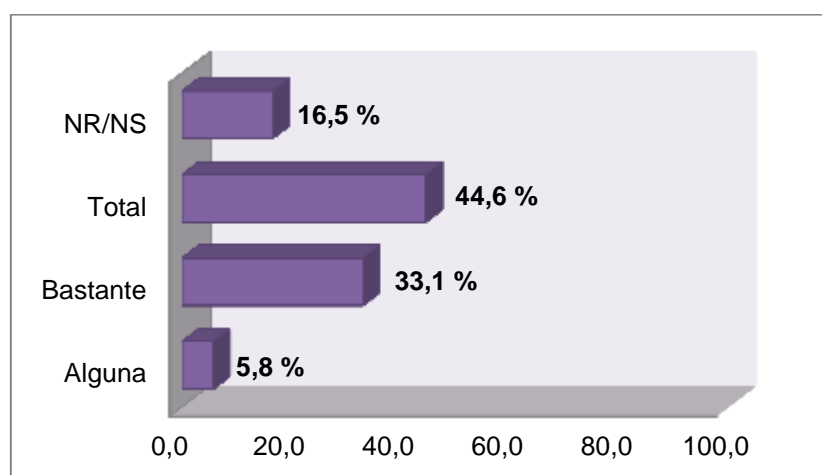


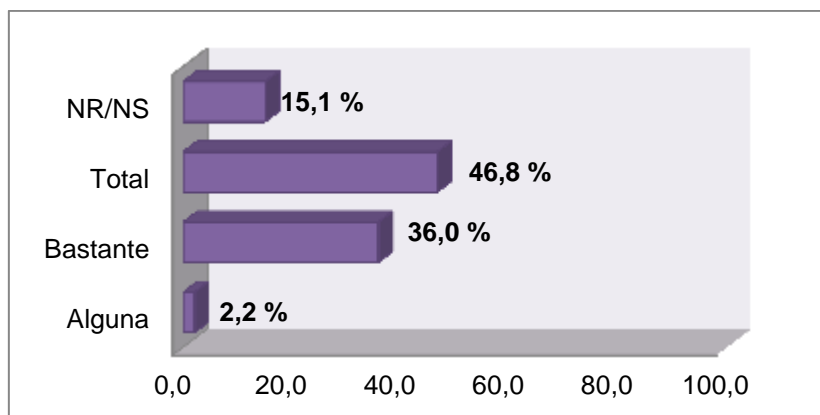
Gráfico 162: Implicación con la ONG, ONL.

Respecto a la capacidad de empatía hacia los problemas de los demás, y en este caso de los usuarios, un 46,8% dice ser “total” en este sentido. Nos consta que en muchos casos produce una saturación en el estado anímico del personal y voluntarios debido a la fuerte carga de trabajo que tienen que acometer. Un 36% dice tener “bastante” empatía y un 15,1% no responde a la cuestión.

Tabla 213: EMPATÍA respecto a los PROBLEMAS específicos de los CLIENTES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alguna	3	2,2	2,2	2,2
	Bastante	50	36,0	36,0	38,1
	Total	65	46,8	46,8	84,9
	NR/NS	21	15,1	15,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 163: Empatía respecto a los problemas específicos de los clientes.**

Un 51,8% dice poseer “bastante” dominio de métodos o herramientas didácticas; contrasta este dato significativamente con la prioridad obtenida entre las medias estadísticas de respuesta. Para un 19,4% este dominio es “total”; mientras que un 10,8% dice tener “alguna”.

Tabla 214: DOMINIO de métodos, herramientas didácticas suficientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alguna	15	10,8	10,8	10,8
	Bastante	72	51,8	51,8	62,6
	Total	27	19,4	19,4	82,0
	NR/NS	25	18,0	18,0	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

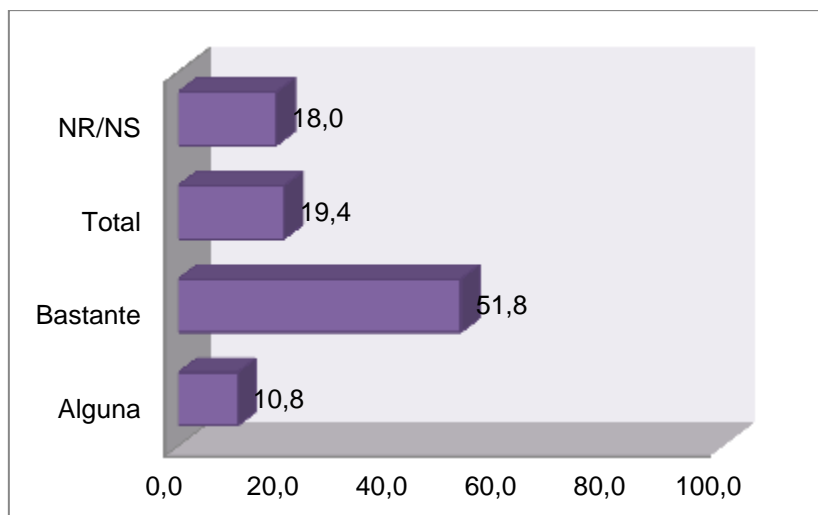


Gráfico 164: Dominio de métodos, herramientas didácticas suficientes.

Un porcentaje ligeramente similar de respuesta encontramos en la claridad expositiva y el dominio de los distintos contenidos (entendidos estos como teórico-prácticos, competencias, habilidades, actitudes a transmitir). Un 49,6% dice poseer “bastante” esta cualidad. Para un 20,9% es “total” y un 12,2% dice tener “algún” dominio.

En el caso de la educación no formal podemos encontrar distintos profesionales, relacionados con la educación o no, pero expertos en sus campos. Igualmente numerosos voluntarios provienen del espacio universitario relacionado con la carrera que están cursando, es por ello que estos porcentajes pueden sufrir estas variaciones.

Tabla 215: CLARIDAD expositiva y DOMINIO de los CONTENIDOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alguna	17	12,2	12,2	12,2
	Bastante	69	49,6	49,6	61,9
	Total	29	20,9	20,9	82,7
	NR/NS	24	17,3	17,3	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

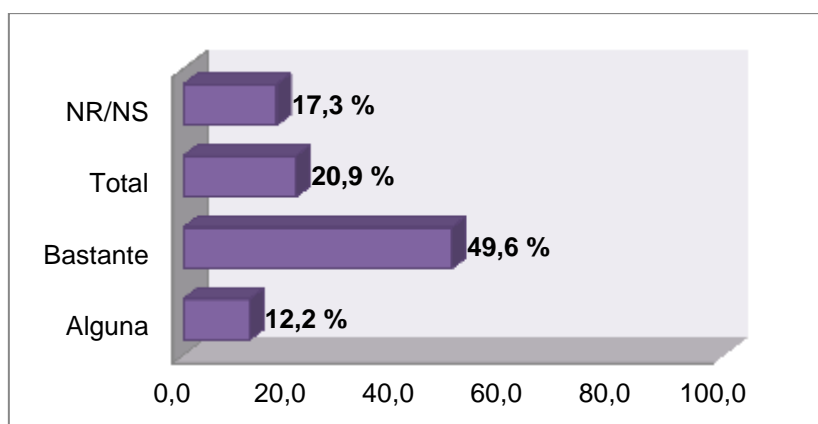


Gráfico 165: Claridad expositiva y dominio de los contenidos.

La facilidad para mantener relaciones interpersonales es otra cualidad o herramienta fundamental dentro de este tipo de organizaciones con funciones educativas o formativas no formales. La capacidad para transmitir cercanía, interés por la otra persona, complicidad en algunos casos para poder intervenir y que la otra persona deje ayudarse (sobre todo con grupos en riesgo o que han pasado por situaciones difíciles), favorece enormemente el desarrollo de estos proyectos y actividades educativas y formativas.

Para un 41,7% esta cualidad se posee “bastante”; para un 30,9% de forma “total” y para un 6,5% “algo”.

Tabla 216: FACILIDAD para mantener RELACIONES INTERPERSONALES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alguna	9	6,5	6,5	6,5
	Bastante	58	41,7	41,7	48,2
	Total	43	30,9	30,9	79,1
	NR/NS	29	20,9	20,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

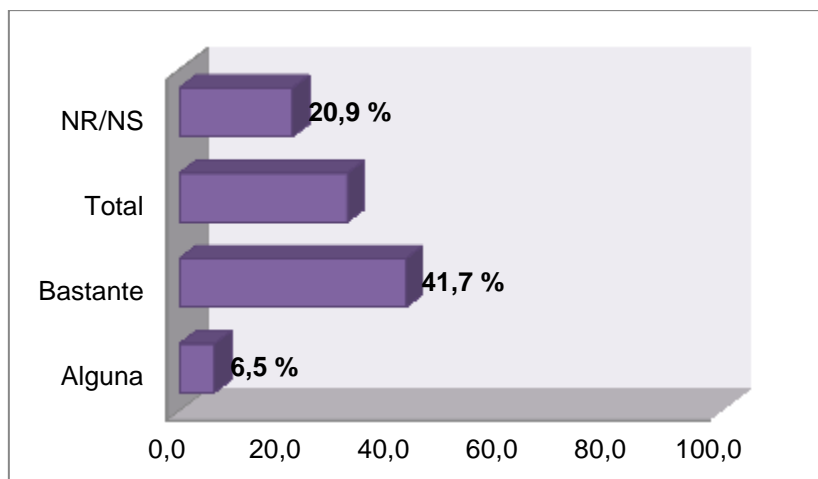


Gráfico 166: *Facilidad para mantener relaciones interpersonales.*

Un 51.1% dice tener “bastante” capacidad para mediar y resolver conflictos: un 36,7% cree poseer esta cualidad “totalmente” y un 3,6% “algo”. Este nuevo “prisma” que conforma la educación no formal es desde nuestro punto de vista totalmente necesario.

La educación no formal desarrollada en el Tercer Sector y con los grupos mencionados: religiosos, con grupos en riesgo, de desarrollo de la comunidad, que trabajan con la infancia y juventud, discapacidad, etc., requiere en no pocos casos saber mediar ante conflictos que en estamentos educativos formales serían rápidamente sancionados con la expulsión del centro educativo o el aula, impidiendo la reeducación en valores positivos y útiles para la sociedad.

En otros casos las propias personas que requieren intervención precisan previamente a la realización de las actividades educativas o formativas resolver conflictos de tipo personal, económico, de búsqueda de recursos...y la imposibilidad de afrontarlos solos genera conflictos que deben ser resueltos adecuadamente.

A la pregunta: ¿Qué piensa de los protocolos de actuación ante un problema o situación?

“Defíneme protocolos... Sí, tenemos un guion que es como un guion no escrito pero que es un tipo de funcionamiento que nosotros ya tenemos claro como tenemos que responder cada vez que surge cualquier problema. Y a quién tenemos que avisar según la situación, si tenemos que avisar por ejemplo un niño con servicios sociales o con menores... Para nuestro funcionamiento está bien” (Coordinadora-Psicóloga de ONG en barrio marginal).

Tabla 217: Capacidad para MEDIAR y resolver CONFLICTOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alguna	5	3,6	3,6	3,6
	Bastante	71	51,1	51,1	54,7
	Total	51	36,7	36,7	91,4
	NR/NS	12	8,6	8,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

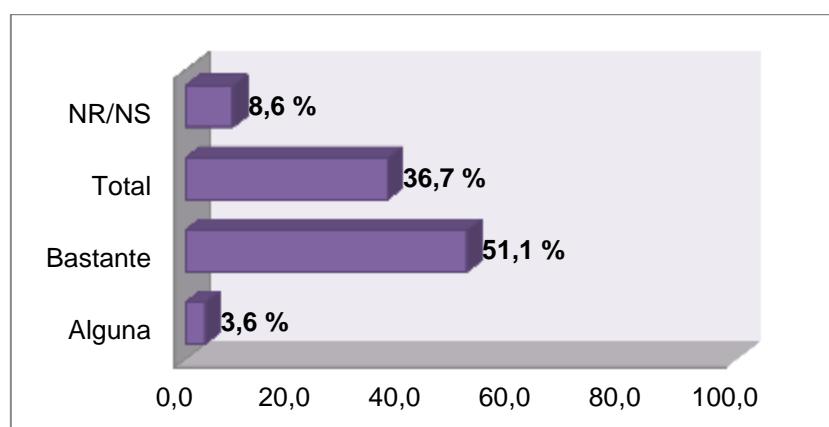


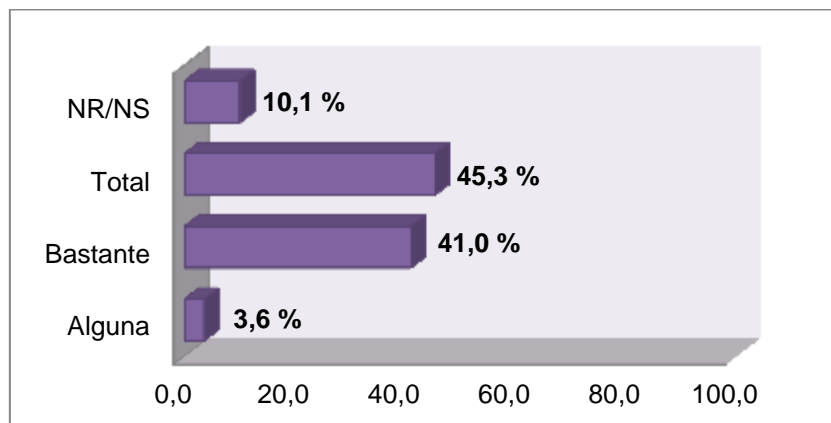
Gráfico 167: Capacidad para mediar y resolver conflictos.

La capacidad para el fomento del trabajo en grupo, a nivel comunitario y con una población en riesgo de exclusión o características diferenciales, es poseída según los encuestados por un 45,3% “totalmente”. Un 41% dice haberla adquirido “bastante” y un 3,6% “algo”.

Tabla 218: Capacidad para fomentar el TRABAJO EN GRUPO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alguna	5	3,6	3,6	3,6
	Bastante	57	41,0	41,0	44,6
	Total	63	45,3	45,3	89,9
	NR/NS	14	10,1	10,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 168: Capacidad para fomentar el trabajo en grupo.**

En cuanto a la capacidad para propiciar la reflexión, para un 43,9% es “total”; le sigue un 41,7% que cree que es “bastante” y un 4,3% dice poseerla “algo”.

Tabla 219: Capacidad para propiciar la REFLEXIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alguna	6	4,3	4,3	4,3
	Bastante	58	41,7	41,7	46,0
	Total	61	43,9	43,9	89,9
	NR/NS	14	10,1	10,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

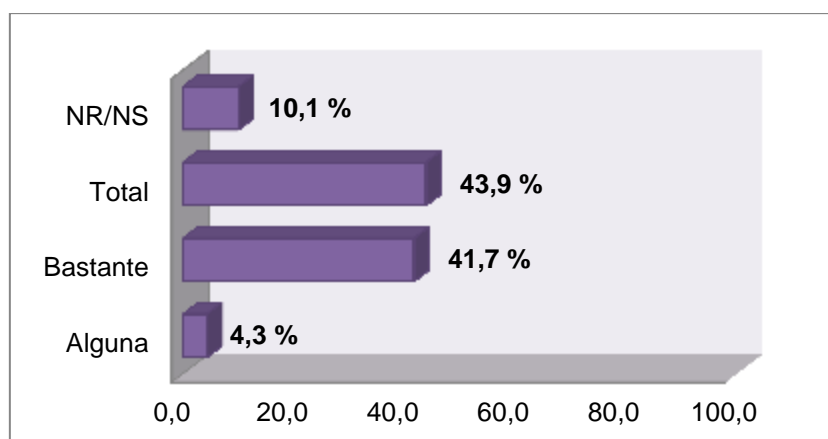


Gráfico 169: Capacidad para propiciar la reflexión.

La capacidad para generar la motivación de los usuarios es otro aspecto definitorio de estas intervenciones que puntúa significativamente alto. Un 53,2% de los encuestados dice poseer “totalmente” esta capacidad. Un 34,5% “bastante” y un 4,3% “algo”.

Los aspectos motivacionales en estas poblaciones diana podemos decir que son sin duda determinantes a la hora de “llevar a buen puerto” las distintas acciones educativas y formativas que pretenden mejorar su situación, ya que si no se encuentran convencidos de la posibilidad de consecución serán colectivos que no deseen participar o personas que puedan generar incluso interrupciones en la ONG, ONL, Asociación.

Tabla 220: Capacidad para MOTIVAR a los CLIENTES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alguna	6	4,3	4,3	4,3
	Bastante	48	34,5	34,5	38,8
	Total	74	53,2	53,2	92,1
	NR/NS	11	7,9	7,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

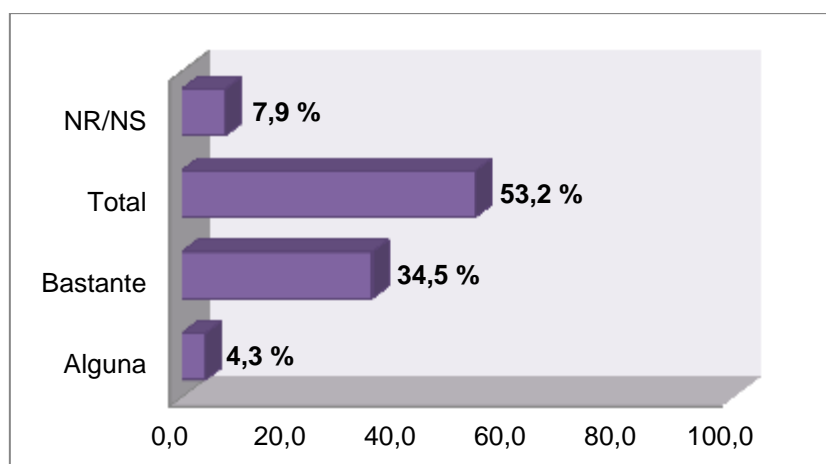


Gráfico 170: Capacidad para motivar a los clientes.

Las distintas **metodologías de trabajo** responden a la idiosincrasia de cada ámbito de intervención, así como la situación personal o grupal en la que se encuentren los usuarios de estas micro organizaciones. Es por ello que podemos encontrar las siguientes, que presentamos clasificadas de acuerdo con las medias estadísticas de uso y los porcentajes obtenidos:

Tabla 221: Estadísticos referidos a la **METODOLOGÍA** de las **ACCIONES EDUCATIVAS-FORMATIVAS** de las **ONG, ONL, Asociaciones**

	Es PARTICIPATIVA, ACTIVA, INTERACTIVA	Es MAGISTRAL, REFLEXIVA	Tiene en cuenta estrategias basadas en la INTELIGENCIA EMOCIONAL y el DESARROLLO COGNITIVO	Se adecua a las DIFICULTADES de APRENDIZAJE de los colectivos a los que van dirigidas las actividades	Fomenta el PENSAMIENTO CRITICO y el desarrollo de VALORES DEMOCRATICOS	Favorecen la ADQUISICION de destrezas, habilidades, COMPETENCIAS	Tiene en cuenta la ORGANIZACION del AMBIENTE para facilitar climas de aprendizaje y enseñanza adecuados	Utiliza materiales y RECURSOS ADECUADOS a las NECESIDADES reales de los usuarios	Distribuye TIEMPOS y personas adecuadamente	Utilizan medios audiovisuales y NUEVAS TECNOLOGIAS
N Válidos	139	139	139	139	139	139	139	139	139	139
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	3,58	3,12	3,49	3,58	3,53	3,49	3,59	3,47	3,53	3,29
Desv. tip.	,751	1,064	,935	,860	,828	,793	,657	,705	,725	,896

(Elaboración Propia)

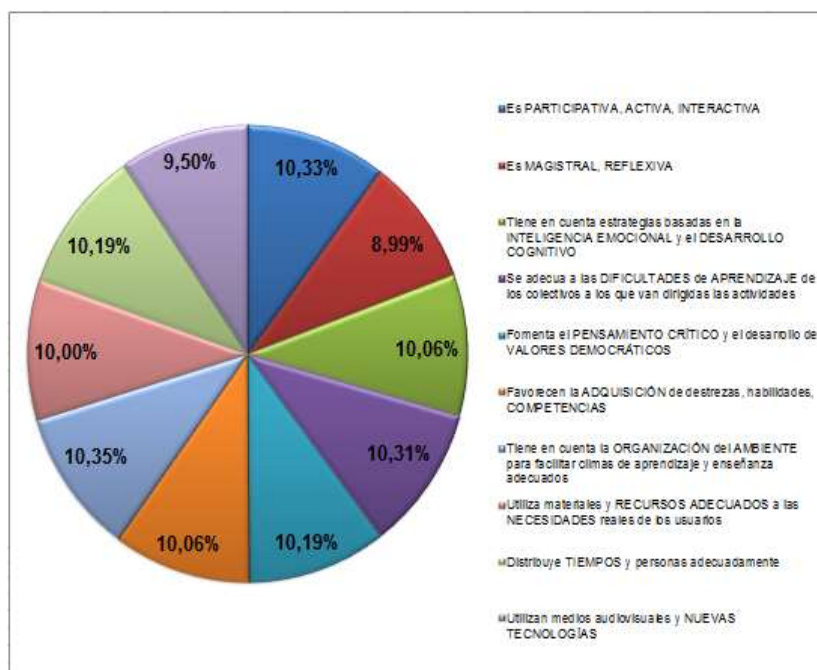


Gráfico 171: Estadísticos referidos a la Metodología de las acciones educativas-formativas.

Aunque las diferencias porcentuales sean mínimas, nos permiten establecer estas clasificaciones a modo orientativo:

- 1º. Tiene en cuenta la organización del ambiente para facilitar climas de aprendizaje y enseñanza adecuados.
- 2º. Es participativa, activa, interactiva.
- 3º. Se adecua a las dificultades de los colectivos a los que van dirigidas las actividades.
- 4º. Fomenta el pensamiento crítico y el desarrollo de valores democráticos; y distribuye tiempos y personas adecuadamente.
- 5º. Tiene en cuenta estrategias basadas en la inteligencia emocional y el desarrollo cognitivo; y favorecen la adquisición de destrezas, habilidades, competencias.
- 6º. Utiliza materiales y recursos adecuados a las necesidades de los usuarios.
- 7º. Utilizan medios audiovisuales y nuevas tecnologías.
- 8º. Es magistral, reflexiva.

La metodología utilizada por el personal (incluimos en esta consideración a los voluntarios) de las ONG, ONL, Asociaciones es “totalmente” participativa, activa e interactiva en un 52,5% según los encuestados; para un 31,7% es “bastante” participativa y para un 8,6% “algo” participativa.

En este caso, la necesidad de atraer la atención de los usuarios, genera que se busquen dinámicas, actividades, propuestas que requieran su actividad constante con el resto de personas.

A la pregunta: ¿Qué tipo de metodología se lleva a cabo en las acciones educativas? ¿Cree que es la más adecuada para el tipo de usuarios/as?

“Yo creo que, que lo adecuamos todo lo que podemos jeje. Son, es una población muy particular que necesita obviamente una intervención particular. Entonces no se siguen los criterios educativos que se siguen en un colegio, en el sentido de que la metodología va variando según las necesidades de cada alumno. Se van variando y se van adaptando.

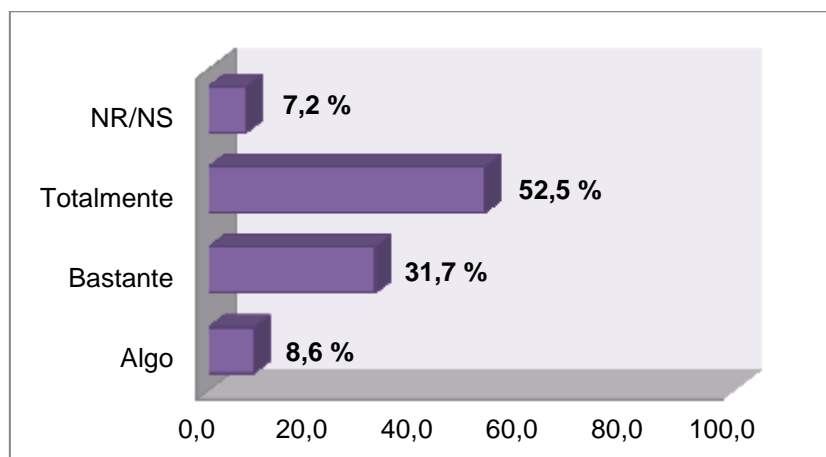
Estamos ahora con las comunidades de aprendizaje, con la nueva corriente de las comunidades de aprendizaje. Estamos en ello”. (Coordinadora-Psicóloga de ONG en barrio marginal).

“La metodología siempre tiene una parte teórica con los fundamentos digamos psicológicos que son conocidos por cualquier estudiante de psicología. Pero después lo que nosotros tratamos es de hacer dinámicas que involucren a la persona. O sea, para que puedan llegar a expresar lo que sienten, para que se puedan animar a decir que es lo que quieren hacer, a asumir sus responsabilidades, e incluso a hacer cambios. Por tanto, nuestros cursos y talleres hay muchas dinámicas”(Director-voluntario ONL).

Tabla 222: Es PARTICIPATIVA, ACTIVA, INTERACTIVA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo	12	8,6	8,6	8,6
	Bastante	44	31,7	31,7	40,3
	Totalmente	73	52,5	52,5	92,8
	NR/NS	10	7,2	7,2	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 172: Es participativa, activa, interactiva.**

En contraposición, encontramos unos porcentajes menores en la utilización de una metodología más magistral y reflexiva. Un 33,1% la utiliza “totalmente” en sus actividades educativas o formativas; un 27,3% “bastante”; un 25,9% “algo” y un 5,8% “nada”.

Tabla 223: Es MAGISTRAL, REFLEXIVA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	8	5,8	5,8	5,8
	Algo	36	25,9	25,9	31,7
	Bastante	38	27,3	27,3	59,0
	Totalmente	46	33,1	33,1	92,1
	NR/NS	11	7,9	7,9	100,0
Total	139	100,0	100,0		

(Elaboración Propia)

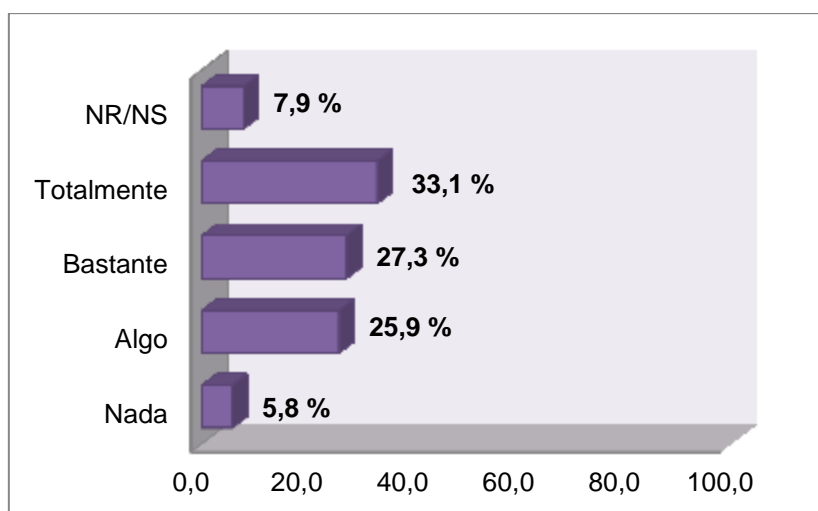


Gráfico 173: *Es magistral, reflexiva.*

Las estrategias basadas en la inteligencia emocional y el desarrollo cognitivo son tenidas en cuenta “bastante” en un 41%; “totalmente” en un 29,5% y “algo” en un 12,2%. El control de las emociones, la tolerancia a la frustración, la búsqueda de técnicas y estrategias para favorecer los distintos aprendizajes son trabajados casi de manera constante en este tipo de organizaciones.

Tabla 224: *Tiene en cuenta estrategias basadas en la INTELIGENCIA EMOCIONAL y el DESARROLLO COGNITIVO*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	1	,7	,7	,7
	Algo	17	12,2	12,2	12,9
	Bastante	57	41,0	41,0	54,0
	Totalmente	41	29,5	29,5	83,5
	NR/NS	23	16,5	16,5	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

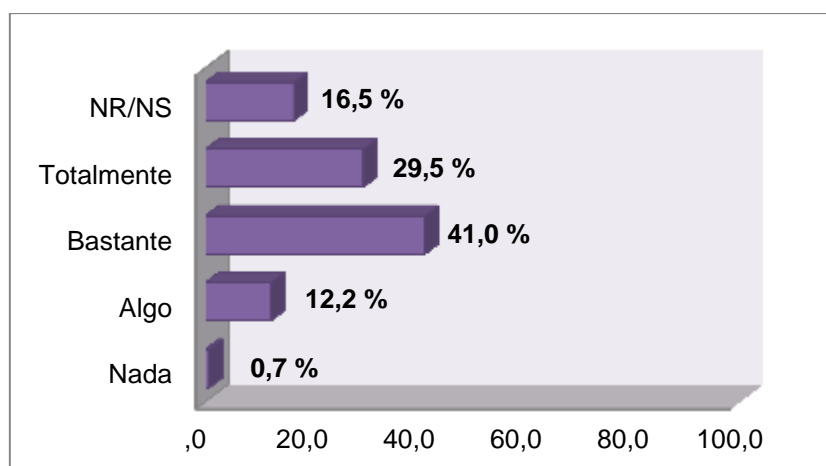


Gráfico 174: *Tiene en cuenta estrategias basadas en la Inteligencia Emocional y el desarrollo cognitivo.*

La adecuación a las dificultades de aprendizaje de los colectivos a los que van dirigidas las actividades educativas y formativas, es junto con el carácter participativo y activo los dos pilares de las intervenciones llevadas a cabo. Sobre este aspecto, un 51,1% dice realizarlo “totalmente”; un 25,9% “bastante” y un 12,2% “algo”.

Tabla 225: *Se adecua a las DIFICULTADES de APRENDIZAJE de los colectivos a los que van dirigidas las actividades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	1	,7	,7	,7
	Algo	17	12,2	12,2	12,9
	Bastante	36	25,9	25,9	38,8
	Totalmente	71	51,1	51,1	89,9
	NR/NS	14	10,1	10,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

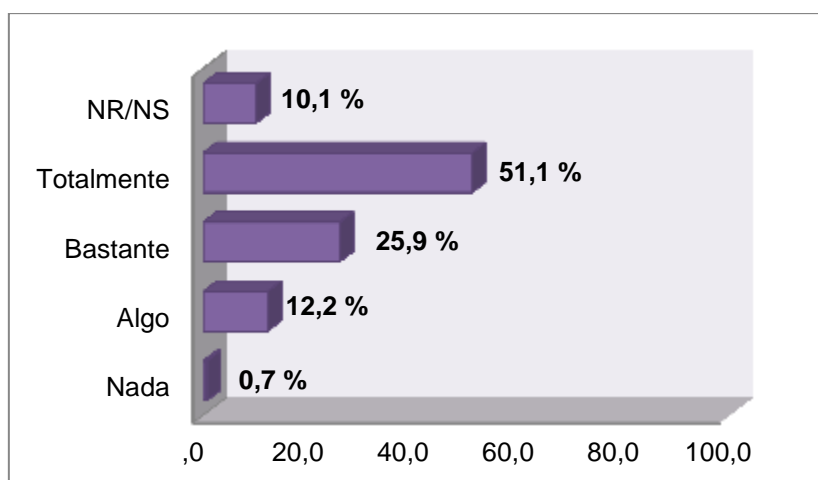


Gráfico 175: Se adecua a las dificultades de aprendizaje de los colectivos a los que se dirige.

Por su parte, el fomento del pensamiento crítico y los valores democráticos en este tipo de organizaciones es realizado según los encuestados “bastante” en un 44,6%. Un 35,3% dice hacerlo “totalmente” y un 6,5% “algo”.

Es importante destacar que el Tercer Sector en España y en otros países actúa como elemento cohesionador y crítico del sistema establecido en no pocas ocasiones. Es por ello, que el desarrollo de valores democráticos en la ciudadanía que respeten la diversidad y busquen la igualdad legal y social es totalmente necesario; máxime si cabe teniendo en cuenta la crisis estructural en la que seguimos.

Tabla 226: Fomenta el PENSAMIENTO CRÍTICO y el desarrollo de VALORES DEMOCRÁTICOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	1	,7	,7	,7
	Algo	9	6,5	6,5	7,2
	Bastante	62	44,6	44,6	51,8
	Totalmente	49	35,3	35,3	87,1
	NR/NS	18	12,9	12,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

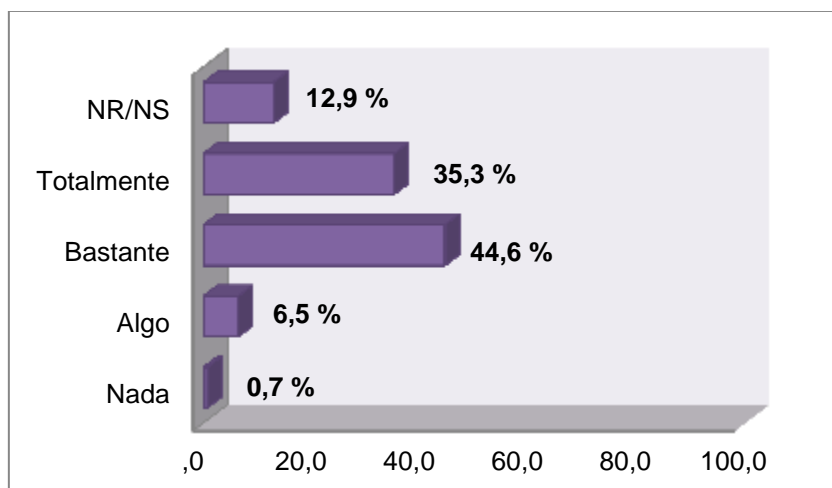


Gráfico 176: *Fomenta el pensamiento crítico y el desarrollo de valores democráticos .*

Un 41,7% afirma que favorecen “bastante” la adquisición de destrezas, habilidades o competencias; le sigue un 39,6% que está “totalmente” de acuerdo con esta afirmación y sendos 9,4% que está “algo” de acuerdo con la afirmación o no responde. Se trata en este caso de destrezas y competencias funcionales a corto plazo fundamentalmente, intentando responder a las necesidades inmediatas y urgentes en muchos casos.

Tabla 227: *Favorecen la ADQUISICIÓN de destrezas, habilidades, COMPETENCIAS*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo	13	9,4	9,4	9,4
	Bastante	58	41,7	41,7	51,1
	Totalmente	55	39,6	39,6	90,6
	NR/NS	13	9,4	9,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

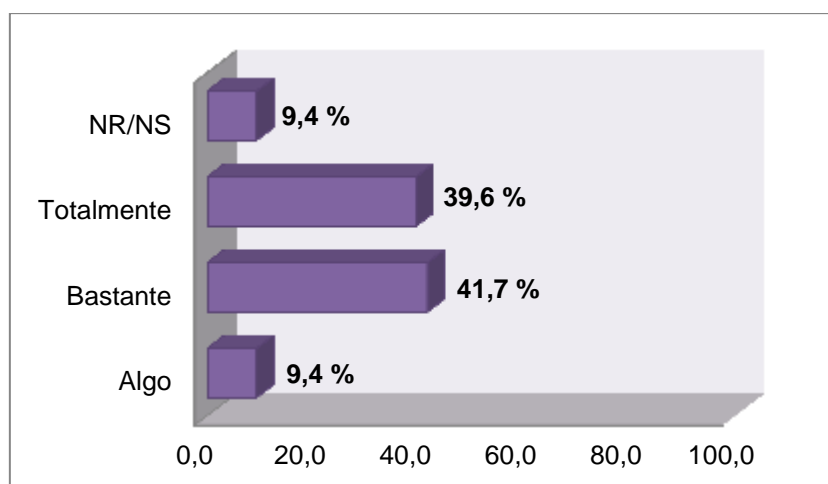


Gráfico 177: Favorecen la adquisición de destrezas, habilidades, competencias.

La facilitación de climas de enseñanza-aprendizaje positivos a través de la organización del ambiente es realizada “totalmente” por un 46,8% de los encuestados. Para un 43,9% se realiza “bastante” y un 7,2% no responde a la cuestión.

Tabla 228: Tiene en cuenta la ORGANIZACIÓN del AMBIENTE para facilitar climas de aprendizaje y enseñanza adecuados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo	3	2,2	2,2	2,2
	Bastante	61	43,9	43,9	46,0
	Totalmente	65	46,8	46,8	92,8
	NR/NS	10	7,2	7,2	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

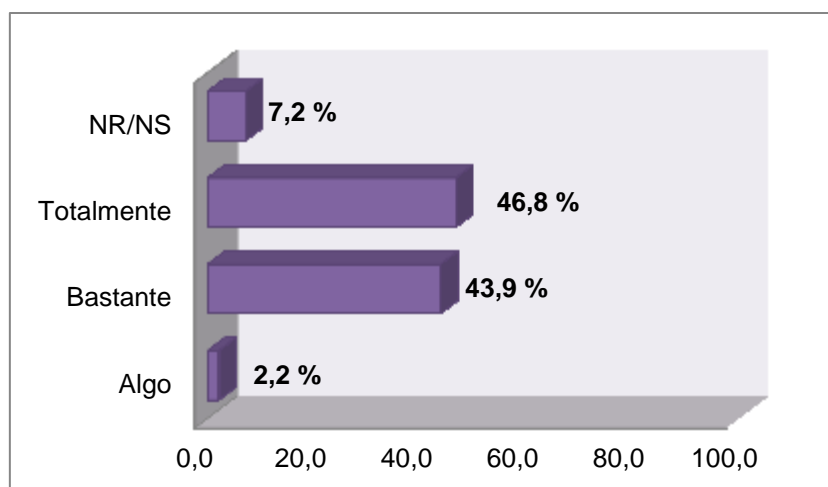


Gráfico 178: Tiene en cuenta la organización del ambiente para facilitar climas de aprendizaje y enseñanza adecuados.

Un 50,4% utiliza “bastante” materiales y recursos adecuados a los usuarios; un 37,4% lo hace “totalmente” y un 5% “algo”.

Tabla 229: *Utiliza materiales y RECURSOS ADECUADOS a las NECESIDADES reales de los usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo	7	5,0	5,0	5,0
	Bastante	70	50,4	50,4	55,4
	Totalmente	52	37,4	37,4	92,8
	NR/NS	10	7,2	7,2	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

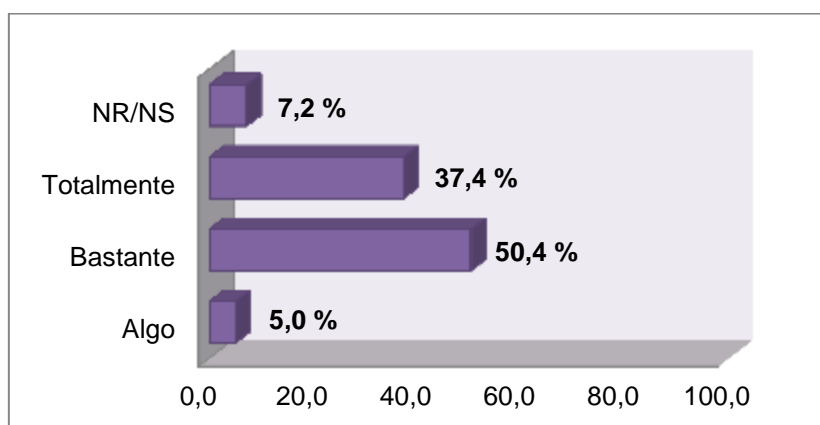


Gráfico 179: *Utiliza materiales y recursos adecuados a las necesidades reales de los usuarios.*

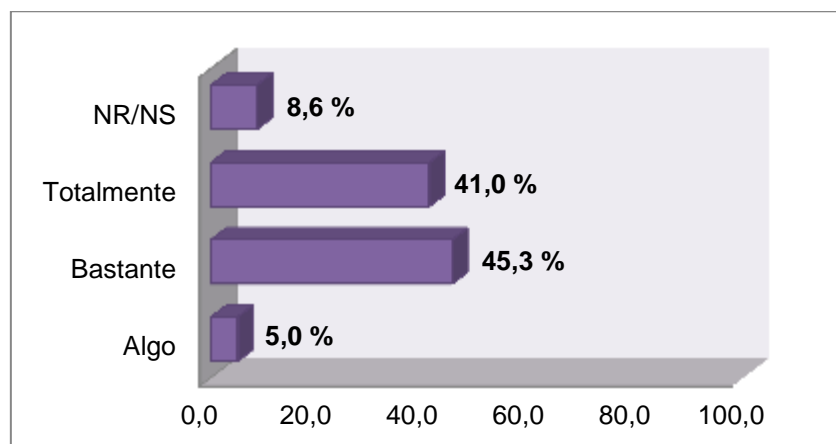
Dentro de los distintos aspectos organizativos, la distribución de tiempos y personas de manera adecuada, se realiza “bastante” en un 45,3%; un 41% dice realizarlo “totalmente” y un 5% “algo”.

La organización de los tiempos es otro elemento sensible (aunque puedan parecerlo todos los elementos analizados hasta el momento). En el caso de grupos en riesgo de exclusión o religiosos en los cuales tenemos experiencia, podemos afirmar que deben estar muy controlados para evitar el decaimiento o desinterés en la actividad. Igualmente la distribución de las personas y el responsable en la actividad; sobre todo este último, deberá estar cuidado al máximo ya que la dirección de una actividad o proyecto educativo-formativo por parte de alguien no adecuado perjudicaría gravemente las metas y objetivos pretendidos.

Tabla 230: Distribuye TIEMPOS y personas adecuadamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo	7	5,0	5,0	5,0
	Bastante	63	45,3	45,3	50,4
	Totalmente	57	41,0	41,0	91,4
	NR/NS	12	8,6	8,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 180: Distribuye tiempos y personas adecuadamente.**

En cuanto al uso de las nuevas tecnologías y distintos medios audiovisuales, un 48,2% los utiliza “bastante”; un 29,5% “totalmente” y un 10,1% “algo” (principalmente salas de informática para el uso de distintos programas y cañón de presentaciones).

Tabla 231: Utilizan medios audiovisuales y NUEVAS TECNOLOGÍAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	5	3,6	3,6	3,6
	Algo	14	10,1	10,1	13,7
	Bastante	67	48,2	48,2	61,9
	Totalmente	41	29,5	29,5	91,4
	NR/NS	12	8,6	8,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

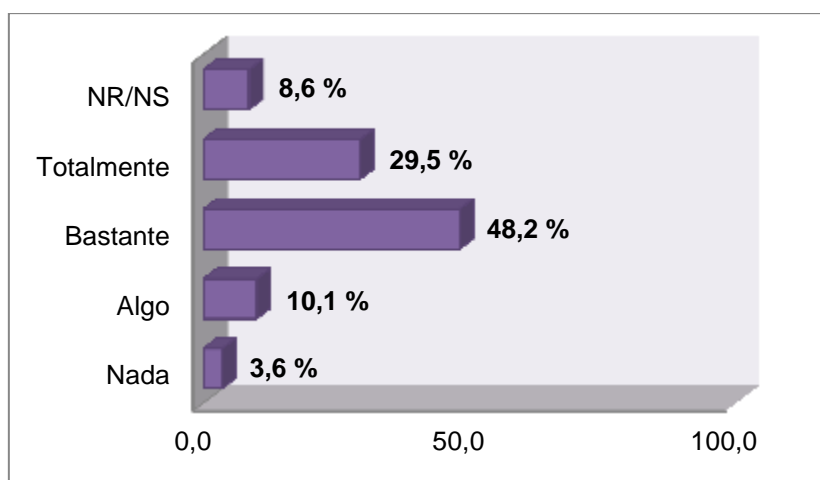


Gráfico 181: Utilizan medios audiovisuales y nuevas tecnologías.

Las **actividades educativas desarrolladas** responden a un determinado diseño, de tal forma que sean lo más funcionales posibles, eficaces en la intervención y permitan la colaboración de distintos profesionales. De acuerdo con los datos recogidos, se adecuan “bastante” a sus distintos aspectos definitorios como podemos ver en la tabla y gráfica correspondientes.

Tabla 232: Estadísticos referidos a las ACTIVIDADES EDUCATIVAS-FORMATIVAS desarrolladas en la ONG, ONL, Asociación

	Están GRADUADAS según niveles de dificultad de los usuarios	Son FUNCIONALES, prácticas en la VIDA de los usuarios	Son INNOVADORAS	Definen claramente los PASOS A SEGUIR en su realización	NO REQUIEREN MATERIALES COSTOSOS ni complicados de conseguir	Cuentan con APOYOS SUFICIENTES para ser realizadas por los clientes, USUARIOS	Permiten la COLABORACIÓN de las FAMILIAS de los clientes	Buscan la MODIFICACIÓN de CONDUCTAS INADECUADAS de las personas o de ambientes que fomentan la exclusión social	Cuentan con REFUERZOS POSITIVOS para los clientes de tipo: intrínseco, extrínseco, recompensas, etc.
N Válidos	139	139	139	139	139	139	139	139	139
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	3,28	3,44	3,21	3,47	3,50	3,07	3,12	3,42	3,19
Desv. típ.	,885	,818	,967	,810	,854	1,012	1,126	,843	,945

(Elaboración Propia)

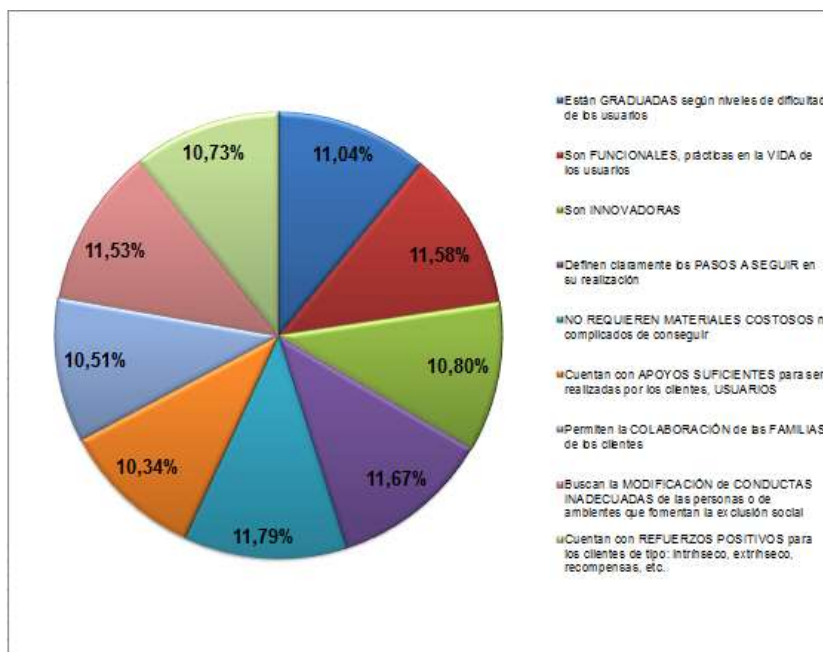


Gráfico 182: Estadísticos referidos a las actividades educativas-formativas desarrolladas.

- 1º. No requieren materiales costosos ni complicados de conseguir.
- 2º. Definen claramente los pasos a seguir en su realización.
- 3º. Son funcionales, prácticas para la vida de los usuarios.
- 4º. Buscan la modificación de conductas inadecuadas de las personas o de ambientes que fomentan la exclusión social.
- 5º. Están graduadas según niveles de dificultad de los usuarios.
- 6º. Son innovadoras.
- 7º. Cuentan con refuerzos positivos para los clientes de tipo intrínseco, extrínseco, recompensas, etc.
- 8º. Permiten la colaboración de las familias de los clientes.
- 9º. Cuentan con apoyos suficientes para ser realizadas por los usuarios.

Un 42,4% de los encuestados considera que están “bastante” graduadas, seguido de un 30,2% que piensa que están “totalmente” graduadas. Para un 18% están “algo” graduadas.

Aquí nos encontramos con que una diversidad real en las distintas micro ONGs, ONL, Asociaciones; en especial en barrios deprimidos o con personas de distintos países. La adecuación al nivel de estudios (en algunos casos nulo por la vida llevada con anterioridad) y sus capacidades es necesaria, desarrollando actividades educativas y formativas con un bajo nivel de dificultad inicial que favorezcan la motivación de logro.

Tabla 233: Están GRADUADAS según niveles de dificultad de los usuarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	1	,7	,7	,7
	Algo	25	18,0	18,0	18,7
	Bastante	59	42,4	42,4	61,2
	Totalmente	42	30,2	30,2	91,4
	NR/NS	12	8,6	8,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

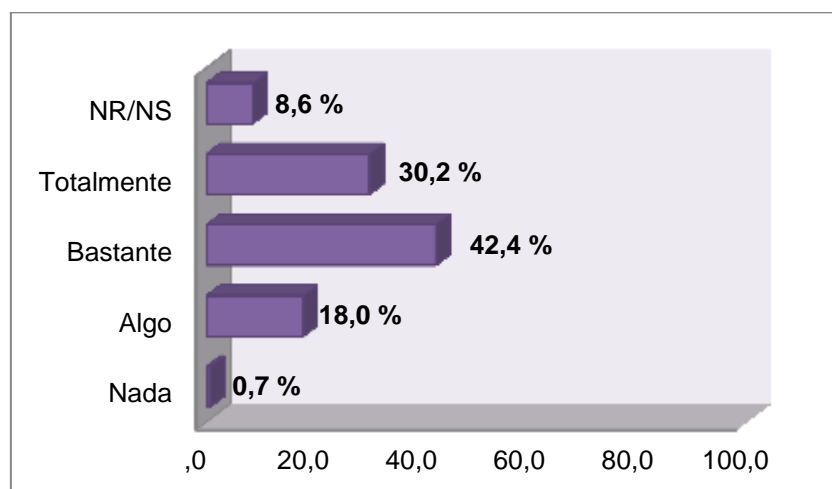


Gráfico 183: Están graduadas según niveles de dificultad de los usuarios.

Estas actividades educativas y formativas son funcionales “bastante” en un 42,4% para los encuestados, por todo lo mencionado anteriormente. “Totalmente” para un 38,1% y “algo” para un 10,1%.

Tabla 234: Son FUNCIONALES, prácticas en la VIDA de los usuarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	1	,7	,7	,7
	Algo	14	10,1	10,1	10,8
	Bastante	59	42,4	42,4	53,2
	Totalmente	53	38,1	38,1	91,4
	NR/NS	12	8,6	8,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

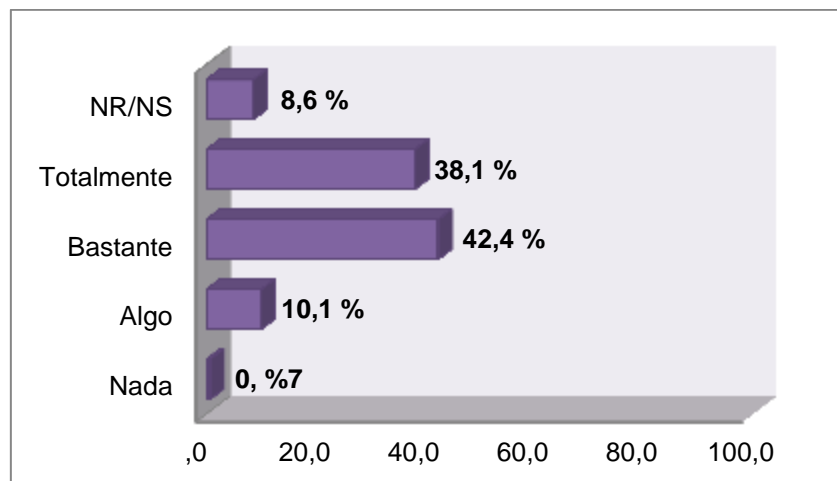


Gráfico 184: Son funcionales, prácticas en la vida diaria de los usuarios.

Por otra parte, debido al carácter específico de la educación no formal, son “bastante” innovadoras en un 39,6% de los encuestados; para un 29,5% son “totalmente” innovadoras y para un 18,7% “algo”. La inteligencia emocional, el coaching; el aprendizaje servicio o el mentoring; la meditación; técnicas artísticas como el grafiti o el rap; semanas interculturales, terapias con animales; creación de radios locales...todo tiene cabida en las actividades educativa o formativas planteadas por estas organizaciones.

Tabla 235: Son INNOVADORAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	5	3,6	3,6	3,6
	Algo	26	18,7	18,7	22,3
	Bastante	55	39,6	39,6	61,9
	Totalmente	41	29,5	29,5	91,4
	NR/NS	12	8,6	8,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

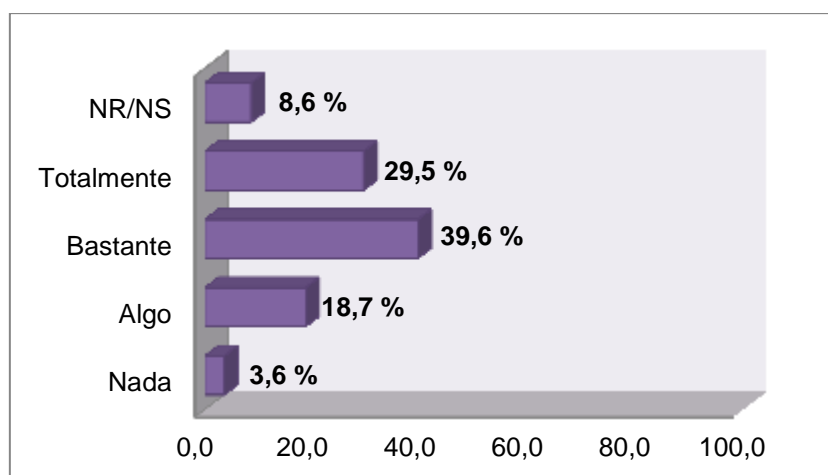


Gráfico 185: *Son innovadoras.*

La definición de los pasos a seguir en las distintas actividades educativas y formativas es “bastante” realizada por un 43,2% de los encuestados; un 39,6% dice realizarla “totalmente” y un 7,2 % “algo”. De esta forma, se consigue que cada una de las personas que participa en estas acciones pueda ir progresando a su ritmo. Al contrario que en la educación formal, en donde a pesar de tenerse en cuenta estos aspectos, no en pocas ocasiones el desarrollo del currículum genera situaciones en las que se deba progresar al ritmo del grupo y no del individuo.

Tabla 236: *Definen claramente los PASOS A SEGUIR en su realización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	2	1,4	1,4	1,4
	Algo	10	7,2	7,2	8,6
	Bastante	60	43,2	43,2	51,8
	Totalmente	55	39,6	39,6	91,4
	NR/NS	12	8,6	8,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

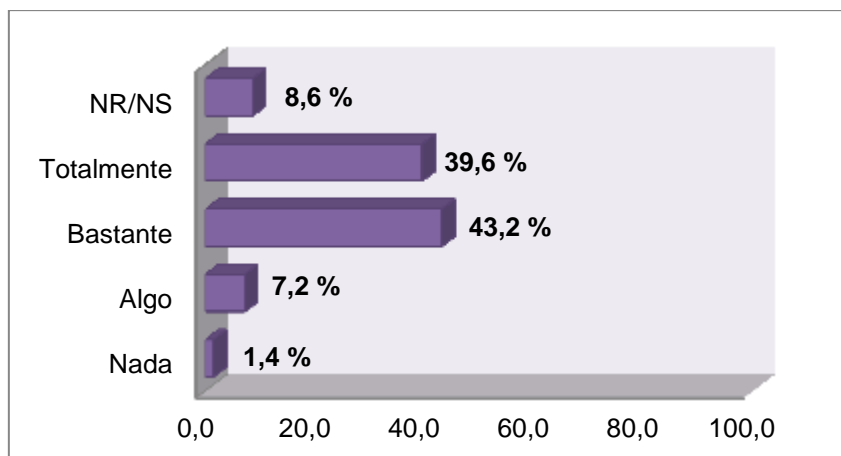


Gráfico 186: *Definen claramente los pasos a seguir.*

En un 41,7% de los encuestados, la necesidad de utilizar materiales poco costosos y fáciles de conseguir se realiza “totalmente”; un 38,8% dice hacerlo “bastante” y en un 7,2% se consigue “algo”, respondiendo de esta manera a la necesidad de eficiencia en los recursos utilizados y el máximo aprovechamiento de las donaciones realizadas.

El hecho de utilizar un sistema de gestión de la calidad, norma o herramienta deriva en gran parte de esta realidad. Otro de los motivos argumentados y contrastados en las entrevistas es la competitividad existente a la hora de optar a las cada vez más reducidas ayudas y subvenciones oficiales.

Tabla 237: *NO REQUIEREN MATERIALES COSTOSOS ni complicados de conseguir*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	3	2,2	2,2	2,2
	Algo	10	7,2	7,2	9,4
	Bastante	54	38,8	38,8	48,2
	Totalmente	58	41,7	41,7	89,9
	NR/NS	14	10,1	10,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

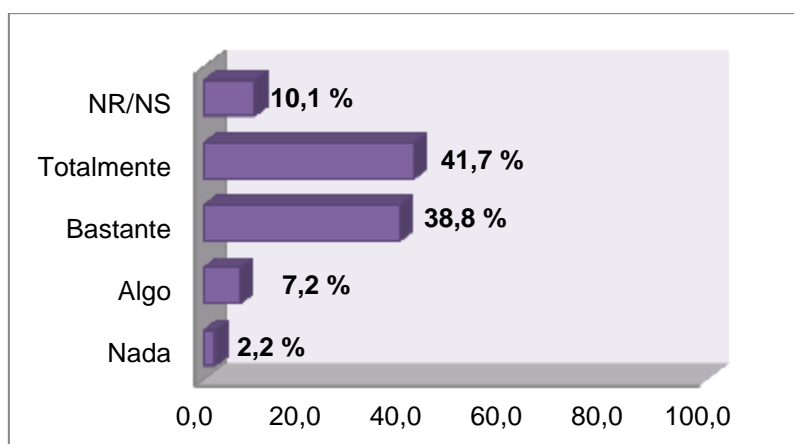


Gráfico 187: *No quieren materiales costosos ni complicados de conseguir.*

Sobre los apoyos con que cuentan los usuarios (nos resistimos también nosotros a llamarlos clientes) para poder realizar las actividades, creen que son “bastantes” un 36,7%. Para un 28,8% son “algo” suficientes y un 36,7% “bastante”.

Tabla 238: *Cuentan con APOYOS SUFICIENTES para ser realizadas por los clientes, USUARIOS*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	4	2,9	2,9	2,9
	Algo	40	28,8	28,8	31,7
	Bastante	51	36,7	36,7	68,3
	Totalmente	30	21,6	21,6	89,9
	NR/NS	14	10,1	10,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

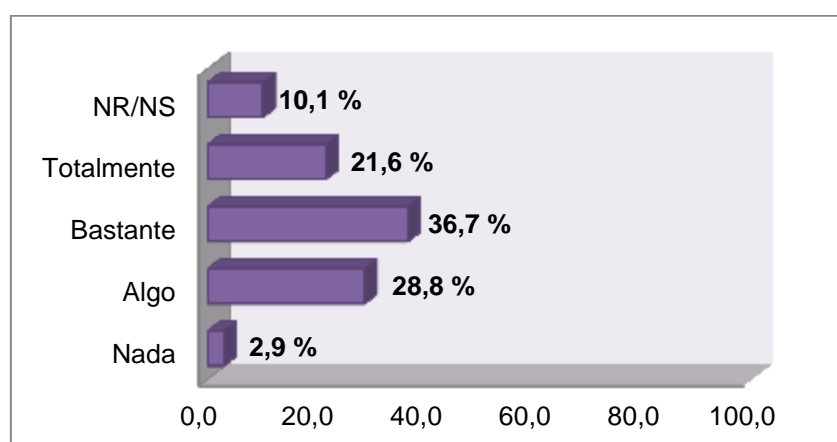


Gráfico 188: *Cuentan con apoyos suficientes para ser realizadas por los clientes, usuarios.*

La colaboración con las familias es otro punto a mejorar desde el análisis realizado. Para un 28,8% ésta es “bastante” adecuada; un 28,1% cree que se colabora “totalmente” y para un 24,5% “algo”. Un 7,2% cree que esta colaboración es “nula”.

Sin embargo depende del tipo de Asociación, ONG, ONL en la que nos encontremos, y como hemos podido comprobar en la observación realizada, por ejemplo; en asociaciones de atención a discapacitados está participación es total. Mientras que en otras como por ejemplo, las organizaciones religiosas o que trabajan con inmigrantes o determinadas educativas, la colaboración es mínima y puntual.

Tabla 239: Permiten la COLABORACIÓN de las FAMILIAS de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	10	7,2	7,2	7,2
	Algo	34	24,5	24,5	31,7
	Bastante	40	28,8	28,8	60,4
	Totalmente	39	28,1	28,1	88,5
	NR/NS	16	11,5	11,5	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

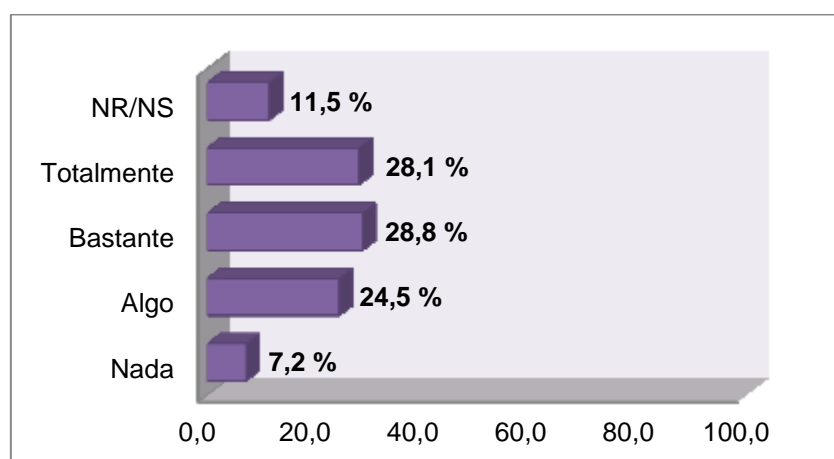


Gráfico 189: Permite la colaboración de las familias de los clientes.

Una de las labores más realizadas desde este tipo de organizaciones con la juventud e infancia, así como en determinados grupos es la prevención y modificación de conductas inadecuadas. Para un 41,7% esto se busca “bastante”; un 36,7% dice hacerlo “totalmente” y un 11,5% “algo”.

De esta forma, encontramos programas de prevención contra las drogas; de fomento de la igualdad de género; en contra de la intolerancia y xenofobia; para evitar el absentismo escolar...complementando y apoyando de esta forma a las distintas políticas educativas y sociales a nivel oficial.

Tabla 240: *Buscan la MODIFICACIÓN de CONDUCTAS INADECUADAS de las personas o de ambientes que fomentan la exclusión social*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	1	,7	,7	,7
	Algo	16	11,5	11,5	12,2
	Bastante	58	41,7	41,7	54,0
	Totalmente	51	36,7	36,7	90,6
	NR/NS	13	9,4	9,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

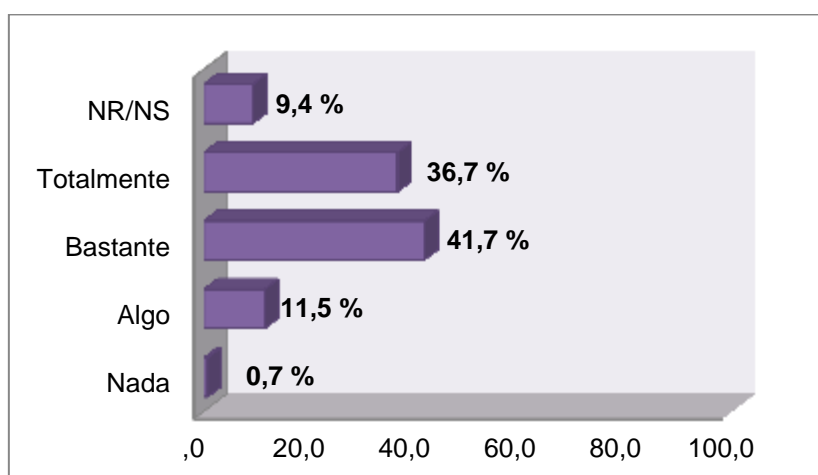


Gráfico 190: *Buscan la modificación de conductas inadecuadas.*

Por último otra característica de este tipo de actividades educativas o formativas es la realización de refuerzos positivos de distinta índole tanto de tipo intrínseco como de recompensas externas con el fin de favorecer la participación y reforzar los aprendizajes. El hecho de que los usuarios obtengan una recompensa a corto plazo, mientras se alcanzan las metas u objetivos a medio-largo plazo, favorece su implicación y motivación a la hora de continuar en este tipo de organizaciones.

Un 46,8% dice utilizarlas “bastante”; un 20,9% “algo” y un 19,4% “totalmente”.

Tabla 241: *Cuentan con REFUERZOS POSITIVOS para los clientes de tipo: intrínseco, extrínseco, recompensas, etc.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	2	1,4	1,4	1,4
	Algo	29	20,9	20,9	22,3
	Bastante	65	46,8	46,8	69,1
	Totalmente	27	19,4	19,4	88,5
	NR/NS	16	11,5	11,5	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

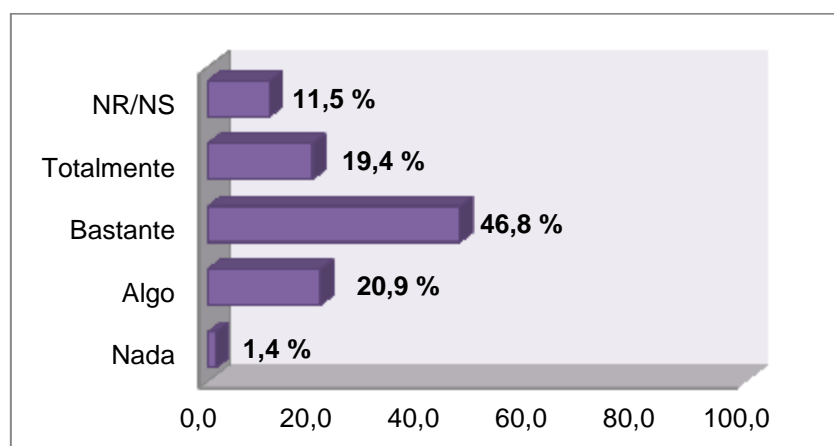


Gráfico 191: *Cuentan con refuerzos positivos para los clientes.*

La **evaluación de la labor educativa o formativa** realizada por la organización es un punto sensible que hemos querido investigar; debido a las dificultades intrínsecas que derivan de la educación no formal. Nos encontramos con grupos o personas en los que los objetivos, contenidos o competencias a adquirir no son fáciles de medir, o concretar en ocasiones el grado de adquisición a corto o medio plazo, pero sin embargo es una tarea ineludible para poder seguir mejorando la atención realizada y comprobar hasta qué punto es efectiva.

Tabla 242: Estadísticos referidos a la **EVALUACIÓN de la labor EDUCATIVA-FORMATIVA realizada por la ONG ONL Asociación**

		Preve PROCEDIMIENTOS de evaluación ADECUADOS a los objetivos, contenidos, actividades desarrolladas	Utiliza INSTRUMENTOS ESPECIFICOS de evaluación	Utiliza instrumentos FIABLES para la RECOGIDA de INFORMACION	Se prevén MOMENTOS con los CLIENTES para determinar su EVOLUCIÓN, MEJORA	Se realiza una EVALUACIÓN INTERNA entre los VOLUNTARIOS, PERSONAL responsable del área EDUCATIVA de la ONG-ONL	Lleva a cabo una EVALUACIÓN en relación a COSTES- BENEFICIOS	Lleva a cabo una EVALUACIÓN EXTERNA por medio de otros expertos, familia, administraciones y socios
N	Válidos	139	139	139	139	139	139	139
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		3,41	3,40	3,33	3,28	3,19	3,28	3,16
Desv. tip.		,883	1,019	1,010	1,015	1,021	1,015	1,181

(Elaboración Propia)

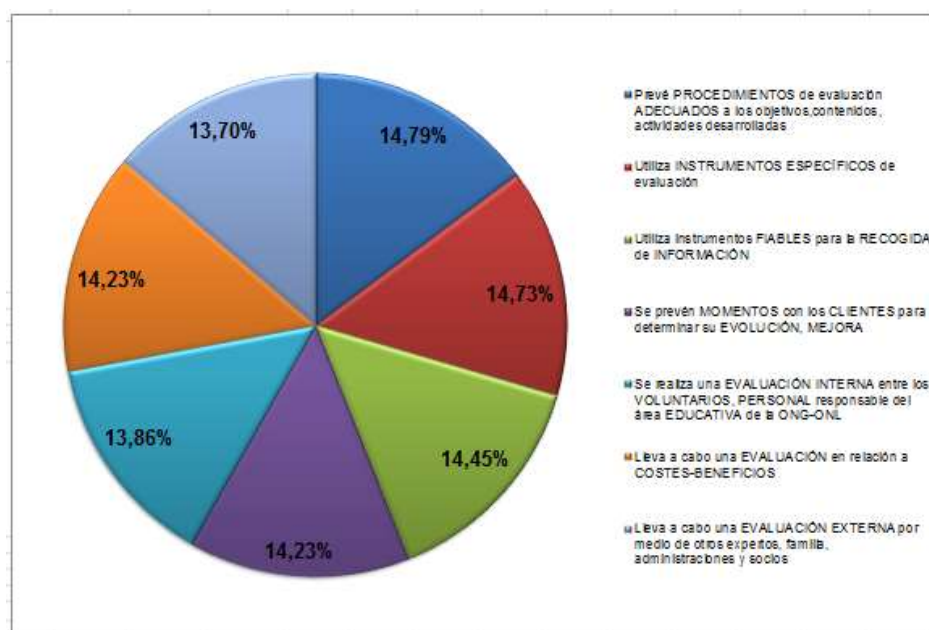


Gráfico 192: Estadísticos referidos a la evaluación de la labor educativa-formativa realizada.

Los porcentajes obtenidos a través de las medias estadísticas nos ofrecen esta primera visión de conjunto con el orden siguiente en base a la importancia dada:

- 1º. Se prevén procedimientos de evaluación adecuados a los objetivos, contenidos, actividades desarrolladas.
- 2º. Se utilizan instrumentos específicos de evaluación.
- 3º. Se utilizan instrumentos fiables para la recogida de información.
- 4º. Se prevén momentos con los clientes para determinar su evolución y una evaluación en base a costes-beneficios.
- 5º. Se realiza una evaluación interna entre los voluntarios, personal responsable del área educativa de la ONG, Asociación.
- 6º. Se lleva a cabo una evaluación externa por medio de otros expertos, familia, administración y socios.

A pesar de las posibles dificultades en la evaluación de estas actividades educativas – formativas no formales, se realizan con el suficiente rigor y profesionalidad con la ayuda de instrumentos específicos y fiables en la recogida de información sobre la consecución de los objetivos y contenidos concretos.

De todas formas y cómo podemos apreciar en las tablas siguientes los porcentajes son significativamente bajos y mejorables. Un 40,3% dice prever procedimientos “bastante” adecuados; le sigue un 38,8% que dicen ser “totalmente” adecuados y un 9,4% “algo” adecuados.

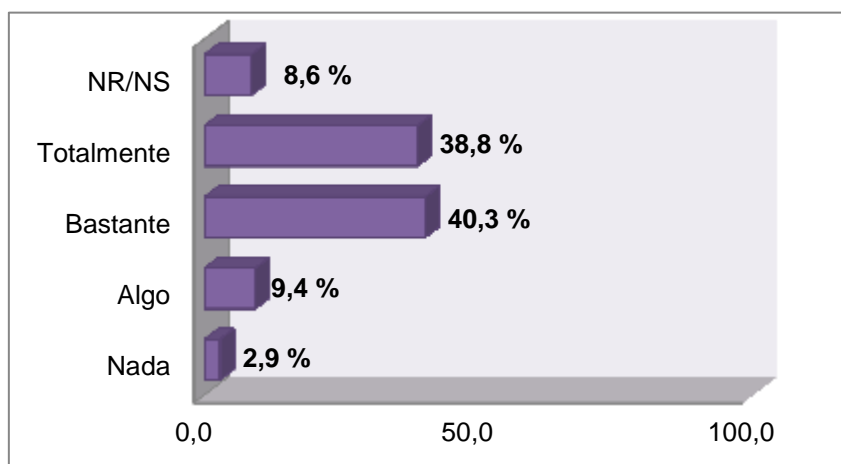
En la tabla 244 y siguientes, y sus correspondiente gráficas, vemos que un 37,4% utiliza instrumentos específicos para la evaluación “bastante”; un 34,5% “totalmente” y un 9,4% “algo”. Un 5,8% dice utilizar instrumentos no específicos.

Respecto a la fiabilidad de los instrumentos utilizados en la recogida de información, un 39,6% cree que son “bastante” fiables; un 33,8% “totalmente” fiables; un 9,4% “algo” fiables y un 6,5% “nada fiables”.

Tabla 243: *Prevé PROCEDIMIENTOS de evaluación ADECUADOS a los objetivos, contenidos, actividades desarrolladas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	4	2,9	2,9	2,9
	Algo	13	9,4	9,4	12,2
	Bastante	56	40,3	40,3	52,5
	Totalmente	54	38,8	38,8	91,4
	NR/NS	12	8,6	8,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 193:** *Prevé procedimientos de evaluación adecuados.***Tabla 244:** *Utiliza INSTRUMENTOS ESPECÍFICOS de evaluación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	8	5,8	5,8	5,8
	Algo	13	9,4	9,4	15,1
	Bastante	52	37,4	37,4	52,5
	Totalmente	48	34,5	34,5	87,1
	NR/NS	18	12,9	12,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

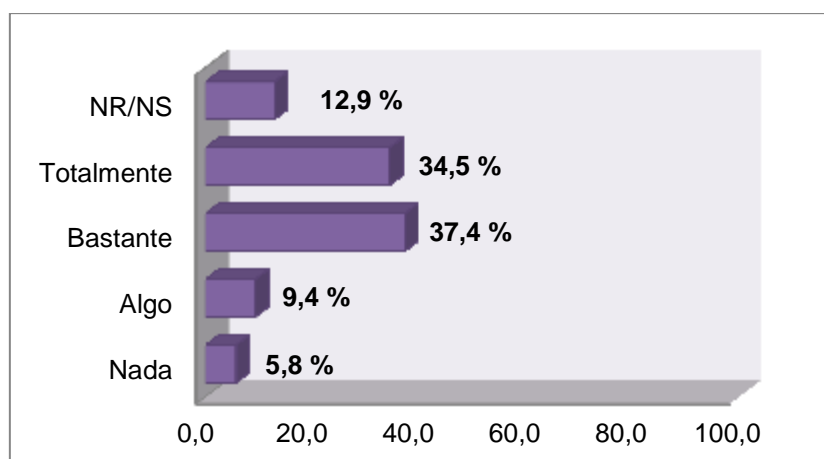


Gráfico 194: Utiliza instrumentos específicos de evaluación.

Tabla 245: Utiliza instrumentos FIABLES para la RECOGIDA de INFORMACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	9	6,5	6,5	6,5
	Algo	13	9,4	9,4	15,8
	Bastante	55	39,6	39,6	55,4
	Totalmente	47	33,8	33,8	89,2
	NR/NS	15	10,8	10,8	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

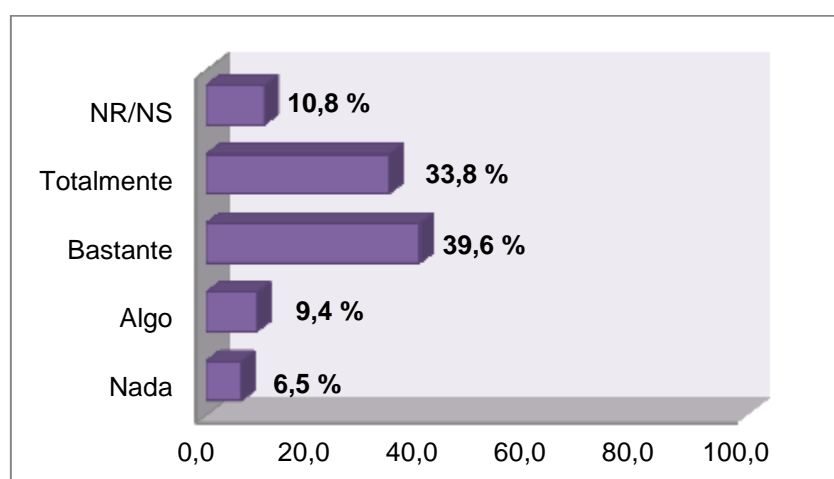


Gráfico 195: Utiliza instrumentos fiables para la recogida de información.

La prevención de momentos con los usuarios para comprobar su evolución y mejora son realizados por un 37,4% “bastante”; un 27,3 % “totalmente” y un 19,4% “algo”. Un 12,9% no respondió a la cuestión.

Este es otro aspecto que aunque se realiza en una proporción aceptable dentro de las ONGs, ONL, Asociaciones que han participado en la investigación, es necesario mejorar sus porcentajes. El seguimiento posterior de la evolución de los usuarios o grupos es más claro y evidente en aquellos proyectos en que las personas se encuentran más implicadas, no tanto así en otros muchos, a pesar de los esfuerzos de los profesionales y voluntarios.

Tabla 246: *Se prevén MOMENTOS con los CLIENTES para determinar su EVOLUCIÓN, MEJORA*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	4	2,9	2,9	2,9
	Algo	27	19,4	19,4	22,3
	Bastante	52	37,4	37,4	59,7
	Totalmente	38	27,3	27,3	87,1
	NR/NS	18	12,9	12,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

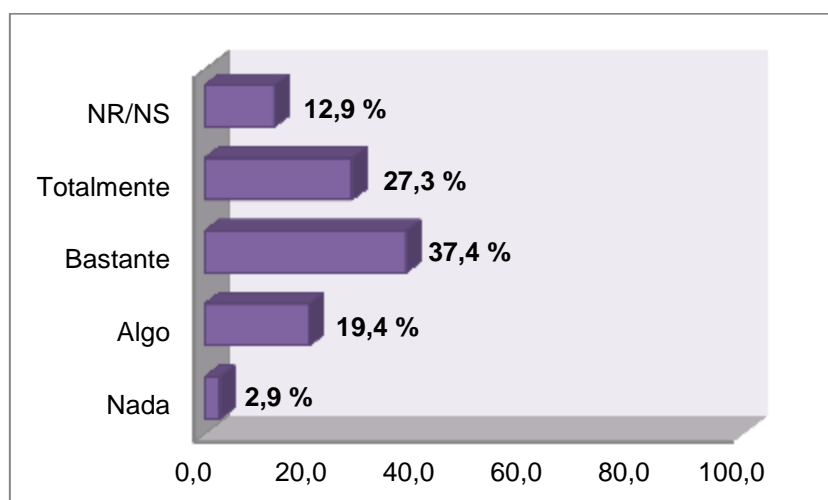


Gráfico 196: *Se prevén momentos para determinar la evolución de los clientes.*

Significativamente bajo también son los porcentajes referidos a la evaluación interna de la organización a nivel educativo-formativo y externamente como vemos a continuación en las correspondientes tablas y gráficas.

Un 38,1% considera que se realiza “bastante” la evaluación interna” entre los voluntarios y el resto de personal de la ONL, Asociación. Para un 28,1% se realiza “totalmente”; un 18,7% “algo” y un 5% “nada”.

En el caso de la evaluación externa por parte de otros agentes implicados, el 32,4% considera que se realiza “bastante”; un 26,6% “totalmente”; un 16,5% “algo” y un 10,8% “nada”.

Es en la evaluación en relación a los costes y beneficios donde se aprecia un mayor interés. Un 46% dice realizarla “bastante” frente a un 21,6% que la lleva a cabo “totalmente”; un 13,7% “algo” y un 4,3% “nada”.

Los datos parecen indicar que este tipo de micro organizaciones se preocupan principalmente por un uso adecuado de los recursos con el fin de rentabilizar los beneficios en forma de infraestructuras mejores y resultados positivos sobre sus usuarios y grupos.

Tabla 247: *Se realiza una EVALUACIÓN INTERNA entre los VOLUNTARIOS, PERSONAL responsable del área EDUCATIVA de la ONG-ONL*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	7	5,0	5,0	5,0
	Algo	26	18,7	18,7	23,7
	Bastante	53	38,1	38,1	61,9
	Totalmente	39	28,1	28,1	89,9
	NR/NS	14	10,1	10,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

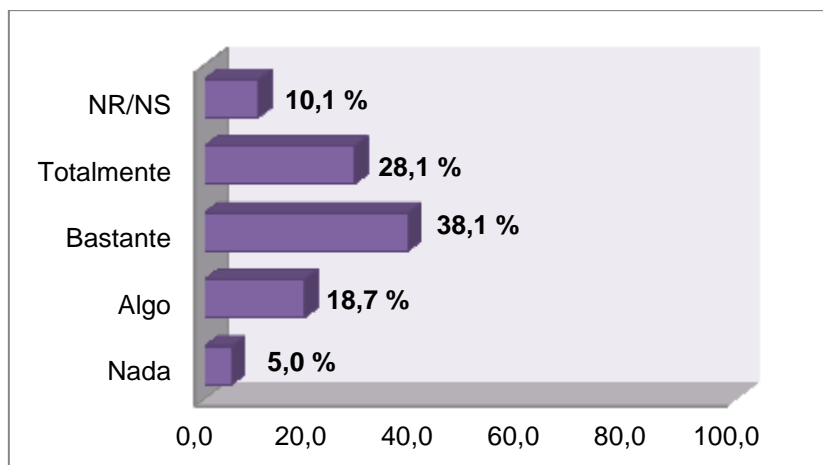


Gráfico 197: Se realiza una evaluación interna entre los voluntarios, personal responsable del área educativa.

Tabla 248: Lleva a cabo una EVALUACIÓN en relación a COSTES-BENEFICIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	6	4,3	4,3	4,3
	Algo	19	13,7	13,7	18,0
	Bastante	64	46,0	46,0	64,0
	Totalmente	30	21,6	21,6	85,6
	NR/NS	20	14,4	14,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

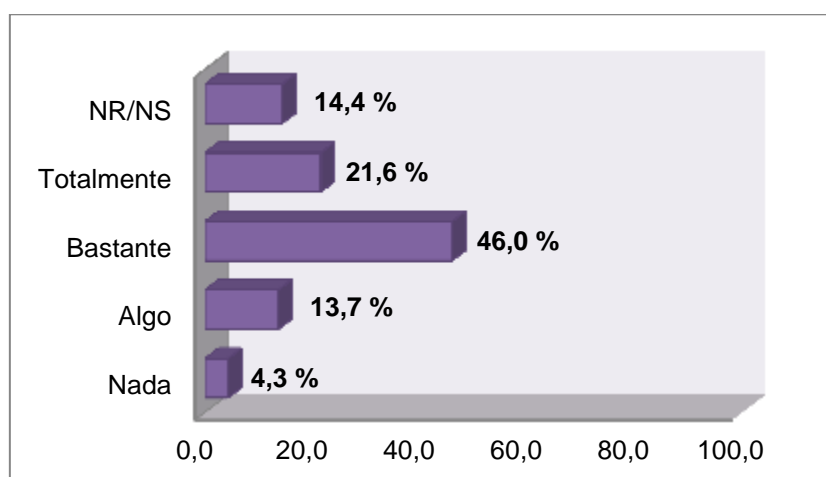


Gráfico 198: Lleva a cabo una evaluación en relación a costes-beneficios.

Tabla 249: *Lleva a cabo una EVALUACIÓN EXTERNA por medio de otros expertos, familia, administraciones y socios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	15	10,8	10,8	10,8
	Algo	23	16,5	16,5	27,3
	Bastante	45	32,4	32,4	59,7
	Totalmente	37	26,6	26,6	86,3
	NR/NS	19	13,7	13,7	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

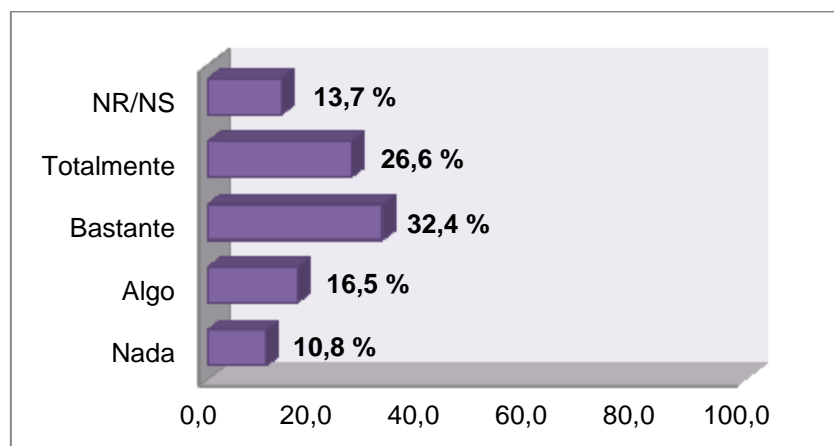


Gráfico 199: *Lleva a cabo una evaluación externa.*

Finalizamos este capítulo con un análisis de los **posibles elementos impedidores del aprendizaje** de los usuarios. Para los profesionales y voluntarios encuestados, la desconfianza en las posibilidades propias por parte de los usuarios y los problemas personales que dificultan la concentración destacan frente al resto que mencionaremos a continuación en los porcentajes de respuesta medios; sin embargo comprobamos al analizarlos de forma individual como destaca significativamente también la falta de motivación.

Tabla 250: Estadísticos referidos a los POSIBLES PROBLEMAS que IMPIDEN el APRENDIZAJE							
		PROBLEMAS PERSONALES que dificultan la concentración	FALTA de MOTIVACIÓN	DESCONFIANZA en las posibilidades propias	FALTA de MEDIOS y recursos	EXCESIVA carga de TRABAJO	FALTA de TIEMPO
N	Válidos	139	139	139	139	139	139
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		2,99	2,86	3,15	2,79	2,65	2,95
Desv. típ.		1,028	,994	1,069	1,087	1,191	1,150

(Elaboración Propia)

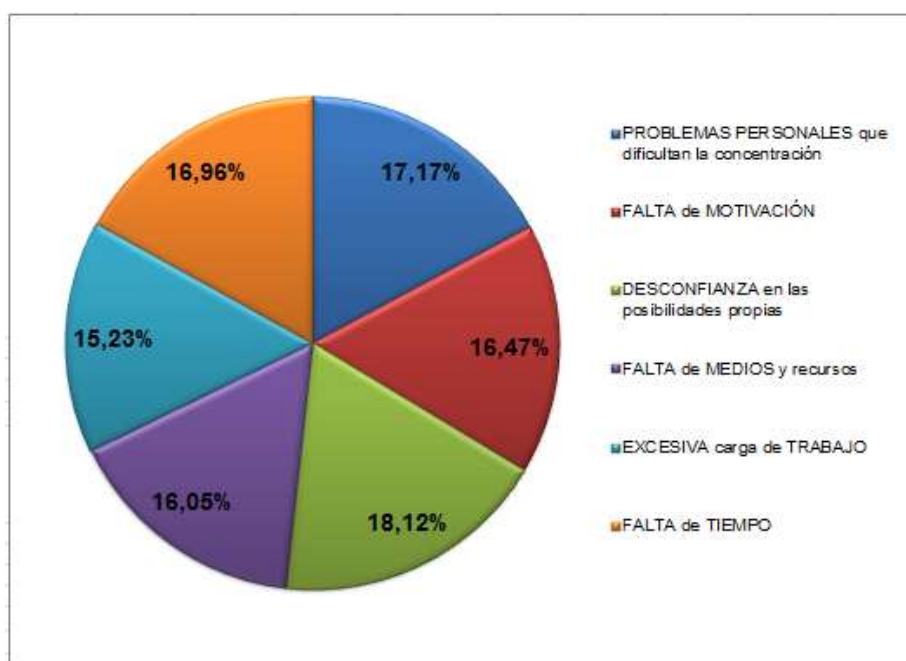


Gráfico 200: Estadísticos referidos a los posibles problemas que impiden el aprendizaje.

Los problemas personales de los usuarios junto con la falta de motivación son las variables que puntúan significativamente de manera más elevada.

Un 42,4% de los profesionales y voluntarios que desarrollan las actividades educativas o formativas creen que los problemas personales “afectan bastante” a la concentración. Para un 24,5% “afectan algo”; para un 17,3% “afectan totalmente” y para un 6,5% “no afectan” como podemos ver en la tabla y gráfica siguientes.

Es necesario comentar, tanto desde nuestra experiencia, como la aportada por las distintas personas comprometidas con las micro ONG, ONL, Asociaciones, que los problemas personales y motivacionales van asociados a las características definitorias de muchos de los usuarios y grupos objetivo de estos agentes sociales.

La complejidad de su labor educativa-formativa radica en la multicausalidad de las realidades sociales encontradas, y a pesar de la falta de sistematización o mayor atención a los procesos clave, la logística o aspectos menos interesantes para los profesionales o voluntarios como pueda ser el marketing y visualización de sus servicios frente a la atención directa, debemos decir que la labor que están realizando actualmente es vital para conseguir futuras generaciones comprometidos en el deber social de mejorar la sociedad española (en este caso granadina) y evitar mayores bolsas de exclusión.

Tabla 251: PROBLEMAS PERSONALES que dificultan la concentración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No afectan	9	6,5	6,5	6,5
	Afectan algo	34	24,5	24,5	30,9
	Afectan bastante	59	42,4	42,4	73,4
	Afectan totalmente	24	17,3	17,3	90,6
	NR/NS	13	9,4	9,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

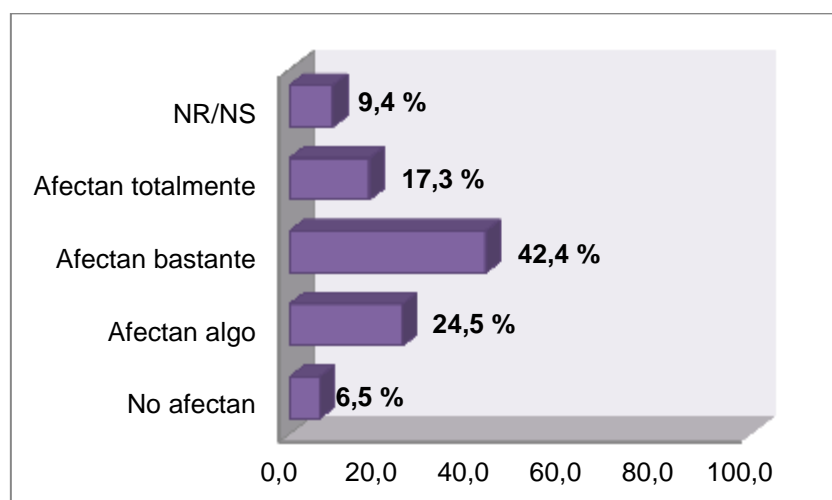


Gráfico 201: Problemas personales que dificultan la concentración.

Respecto a la falta de motivación, para un 43,2% “afectan bastante”; según un 29,5% “afectan algo” y para un 12,9% “afectan totalmente”. “No afectan” para un 6,5% de los encuestados.

Tabla 252: FALTA de MOTIVACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No afectan	9	6,5	6,5	6,5
	Afectan algo	41	29,5	29,5	36,0
	Afectan bastante	60	43,2	43,2	79,1
	Afectan totalmente	18	12,9	12,9	92,1
	NR/NS	11	7,9	7,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

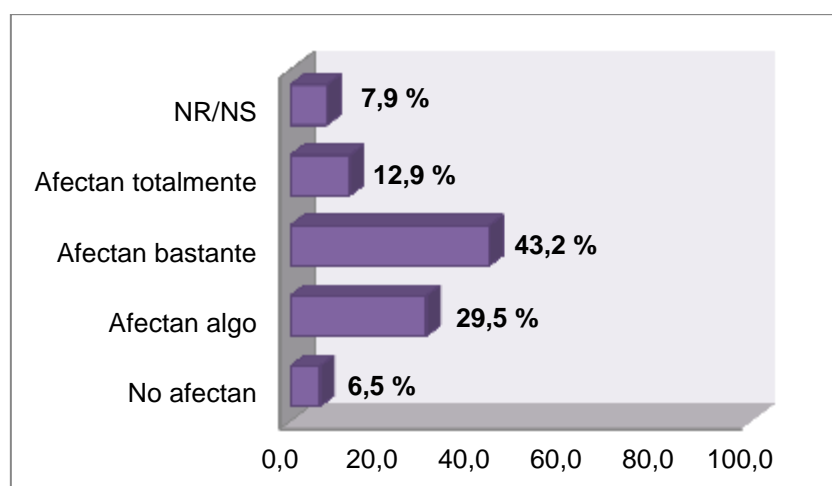


Gráfico 202: Falta de motivación.

La desconfianza en las posibilidades propias “afectan bastante” al aprendizaje de los clientes en un 33,8%, de acuerdo con los datos obtenidos. Un 30,2% cree que “afectan totalmente”; para un 19,4% “afectan algo” y para un 7,2% “no afectan”. Muchas de las personas (niños, jóvenes, adultos) que llegan a estos pequeños espacios han pasado por historias de vida en las cuales no se ha fomentado ni valorado su esfuerzo. Es por ello que muestran una autoestima baja y una desconfianza en sus posibilidades que han de ser trabajadas a lo largo de las actividades, en ocasiones en detrimento de los contenidos o habilidades a transmitir. Lo primero es la persona.

A la pregunta: ¿Las actividades están adaptadas, favorecen la implicación de toda la comunidad, consiguen los cambios que se pretenden?

“Vamos a ver, en esto creo que conviene ser realista. Creo que se consiguen pequeños cambios, pequeños cambios y la confianza en la persona de que nunca vas a ser perfecto, nunca vas a dejar de tener problemas y de que lo importante es caminar en un proceso de ir siendo tu cada vez más persona.” (Director-voluntario ONG).

Tabla 253: DESCONFIANZA en las posibilidades propias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No afectan	10	7,2	7,2	7,2
	Afectan algo	27	19,4	19,4	26,6
	Afectan bastante	47	33,8	33,8	60,4
	Afectan totalmente	42	30,2	30,2	90,6
	NR/NS	13	9,4	9,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

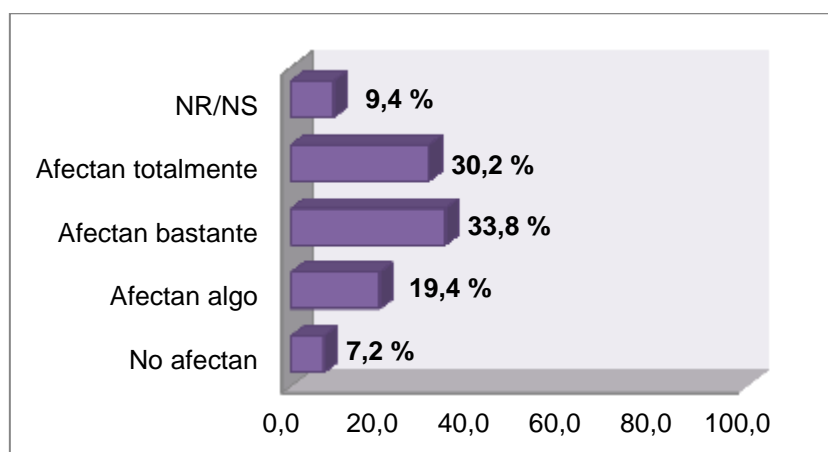
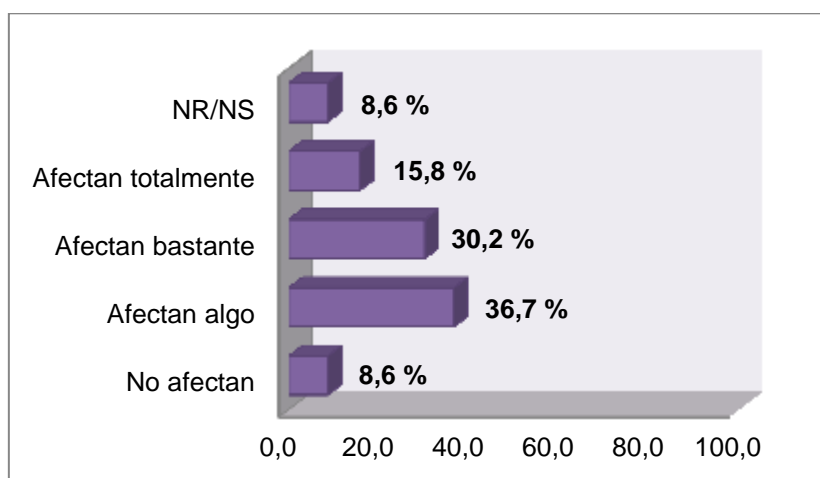


Gráfico 203: Desconfianza en las posibilidades propias.

Un 30,2% afirma que la falta de medios y recursos “afectan bastante” al aprendizaje de los usuarios; para un 15,8% “afectan bastante”; mientras que para un 36,7% “afectan algo”. Para un 8,6% “no afectan”.

Tabla 254: FALTA de MEDIOS y recursos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No afectan	12	8,6	8,6	8,6
	Afectan algo	51	36,7	36,7	45,3
	Afectan bastante	42	30,2	30,2	75,5
	Afectan totalmente	22	15,8	15,8	91,4
	NR/NS	12	8,6	8,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

**Gráfico 204:** Falta de medios y recursos.

La excesiva carga de trabajo se considera que “afecta algo” un 33,8%; para un 28,8% “bastante” y para un 16,5% “no afecta”. Solo un 10,1% considera que “afecta totalmente”.

Tabla 255: EXCESIVA carga de TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No afectan	23	16,5	16,5	16,5
	Afectan algo	47	33,8	33,8	50,4
	Afectan bastante	40	28,8	28,8	79,1
	Afectan totalmente	14	10,1	10,1	89,2
	NR/NS	15	10,8	10,8	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

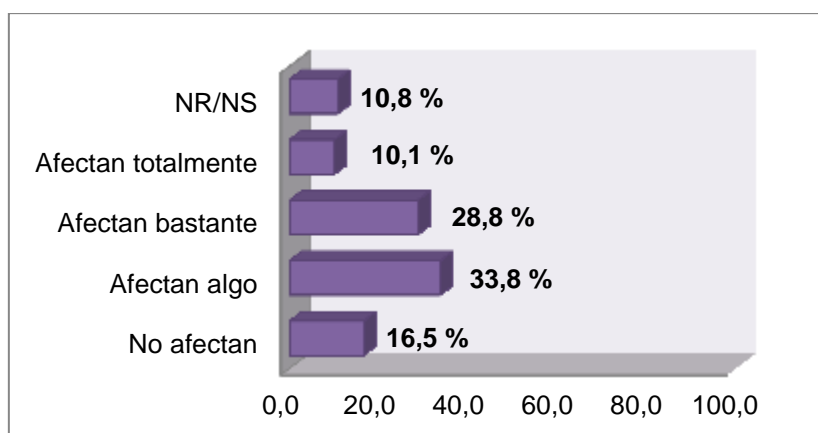


Gráfico 205: Excesiva carga de trabajo.

Para terminar este análisis, hacemos referencia a la falta de tiempo en el aprendizaje. Para un 33,1% “afecta bastante”; un 24,5% piensa que “afecta totalmente”. Un 20,9% cree que “afectan algo” y para un 12,9% “no afectan”. Sin embargo, el hecho es que la realización de estas actividades en horarios relacionados normalmente con el ocio y tiempo libre, y determinados en cursos escolares o influenciados por las condiciones de los distintos proyectos y programas que los subvencionan hace que esta variable sea significativa.

Tabla 256: FALTA de TIEMPO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No afectan	18	12,9	12,9	12,9
	Afectan algo	29	20,9	20,9	33,8
	Afectan bastante	46	33,1	33,1	66,9
	Afectan totalmente	34	24,5	24,5	91,4
	NR/NS	12	8,6	8,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

(Elaboración Propia)

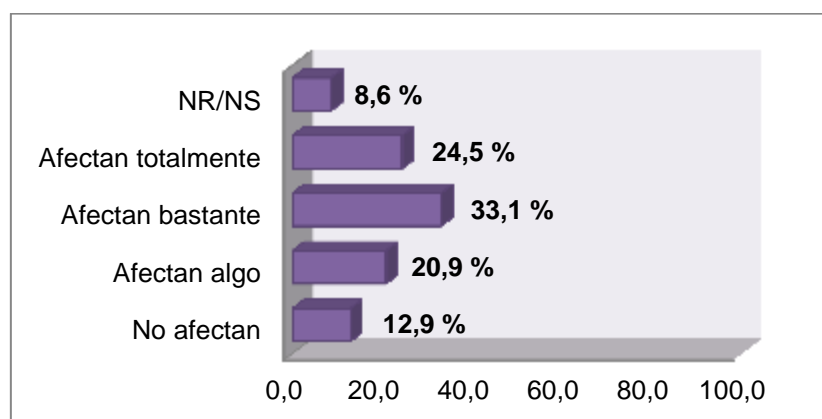


Gráfico 206: Falta de tiempo.

5.7. ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS

Como comentábamos en el capítulo 4º referido al diseño metodológico, y para finalizar este capítulo 5º, hemos seguido la técnica del discurso biográfico narrativo para llevar a cabo el análisis de las entrevistas semi estructuradas recogidas y que responden a las dimensiones coincidentes con los cuestionarios.

Los Directivos y profesionales que quisieron colaborar amablemente con nosotros nos plantearon sus inquietudes, problemas, percepciones y emociones en el devenir de su experiencia vital y profesional en este tipo de organizaciones; como veremos en unos casos con más conocimiento que otros sobre los sistemas, normas y herramientas de gestión de la calidad y en otros, con gran profesionalidad y ganas de desarrollarlos siempre que ayuden a mejorar los servicios educativo-formativos y de otra índole (social, económico, paliativo, etc.)

De una manera sintética, tras haberlas relacionado anteriormente con los datos cuantitativos obtenidos, pasamos a presentar los fragmentos más significativos de las respuestas de los distintos entrevistados a las cuestiones planteadas, al mismo tiempo que comentamos diversos aspectos destacables por la información que nos aportan para nuestra investigación.

En el **Anexo X** incluimos íntegramente las mismas debido a la gran extensión en algunas de las respuestas dadas por los directivos de las distintas ONGs, ONL, Asociaciones.

La entrevista realizada a la usuaria, la comentamos de manera generalizada en base no solo a las respuestas transcritas, sino también a la expresión no verbal y afectividad demostrada a la hora de realizarla, dando sentido así en algunas ocasiones a respuestas breves pero llenas de contundencia. Todas ellas fueron registradas en formato electrónico para su posterior transcripción.

ENTREVISTA A DIRECTIVOS, PROFESIONALES Y/O VOLUNTARIOS DE LA ORGANIZACIÓN	ANÁLISIS REALIZADO EN BASE A LAS RESPUESTAS
<p>ENTREVISTADOR: 1. ¿A través de qué medios se desarrolla la comunicación entre los miembros de la organización?</p> <p>ENTREVISTADA 1 (Coordinadora-Psicóloga ONG en barrio marginal):</p> <p><i>¿De qué medios? Nosotros, entre nosotros hablando a base de reuniones. De reuniones y de encontrarnos por aquí nos vamos pasando la información. Pero bueno, dentro de cada proyecto siempre hay programada más o menos una reunión a la semana para informar.</i></p> <p>ENTREVISTADA 2 (Directora-voluntaria de Asociación de promoción de la mujer):</p> <p><i>Verbalmente, oralmente y también en Facebook. Y mediante cartas informativas a todas las socias, y luego aquí en la sede todos los días de 5 a 7 de la tarde pues todo el que quiere venir a coger información</i></p> <p>ENTREVISTADO 3 (Director-voluntario en ONL):</p> <p><i>Básicamente a través de la reunión mensual que tenemos de formación, tercer martes de cada mes. Ahí es donde todos los miembros voluntarios se reúnen para completar su formación.</i></p> <p><i>Pero también después, a través de boletines electrónicos que emitimos de vez en cuando y reuniones una al año, que hay una asamblea anual. ¿Vale?</i></p> <p><i>Más después, los miembros de vez en cuando, se reúnen en determinados cursos o talleres en los que colaboran. Pero eso ya, no todos, sino por pequeños grupos.</i></p>	<p>Como podemos apreciar a través de las respuestas de los entrevistados, el principal medio de comunicación en su trabajo diario es la comunicación directa verbal con carácter informal.</p> <p>De esta forma, la información significativa es conocida y en su caso utilizada de manera inmediata, sin menosprecio de la realización de reuniones temporales con carácter formal en donde recoger los puntos de vista de toda la organización: directivos, profesionales y voluntarios para coordinar las distintas acciones; y de los usuarios para tener en cuenta sus apreciaciones y necesidades.</p> <p>Estas organizaciones, como muchas otras, se han visto “obligadas” a recurrir a los formatos electrónicos; en especial redes sociales o páginas web para maximizar y mejorar los distintos canales de comunicación y favorecer un rápido acceso y respuesta a ésta.</p> <p>La reunión asamblearia con participación horizontal en las decisiones pero estructura vertical con los distintos cargos de representación es el organigrama predominante.</p> <p>Las palabras más repetidas en este caso son reunión; nosotros; todos; haciendo referencia a grupos unificados y cohesionados en la diversidad de funciones y puntos de vista.</p>

	ANÁLISIS REALIZADO EN BASE A LAS RESPUESTAS
<p>ENTREVISTADOR: 2. ¿Cree que hay una buena participación y comunicación por parte de la dirección técnica y los profesionales de la Asociación, ONG?</p> <p>ENTREVISTADA 1 (Coordinadora-Psicóloga ONG en barrio marginal):</p> <p><i>Sí, continúa.</i></p> <p>ENTREVISTADA 2 (Directora-voluntaria de Asociación de promoción de la mujer):</p> <p><i>Sí, yo creo que hay bueno, entre nuestros monitores y la junta pues sí, pues en cada taller tenemos una persona responsable del taller que le dice las quejas, que le dicen las cuestiones y las transmiten luego aquí a la Junta que nos reunimos los martes.</i></p> <p>ENTREVISTADO 3 (Director-voluntario en ONL):</p> <p><i>Yo creo que sí y además es que en nuestro caso, como somos especialistas en la escucha y la comunicación, se supone que sí. Lo cual no quiere decir que siempre lo consigamos, siempre hay malentendidos o quejas de que no me he enterado de cual o tal cosa. Pero creo que es uno de nuestros fuertes como ONG el que la comunicación se cuida mucho.</i></p>	<p>En esta pregunta nos encontramos una diversidad de respuestas coincidente con el grado de implantación de los distintos modelos de calidad, normas, instrumentos o herramientas investigados.</p> <p>En aquellos casos que no existe un modelo de gestión de la calidad o norma, encontramos una profesionalización en las tareas cotidianas que puede ser mejorada (si vemos la entrevista realizada a la directora de la Asociación de promoción de la mujer vemos como las labores de la Dirección técnica y los profesionales están compartimentalizadas y la comunicación es la mínima para un adecuado funcionamiento de la misma).</p> <p>En otras organizaciones con más años de experiencia como en el caso de la ONG en barrio marginal, hemos observado que es muy elevada esta participación y comunicación, utilizando herramientas de gestión de la calidad, pero sin ningún modelo o norma implantada.</p> <p>Igualmente, en el caso de la ONL que sigue el modelo EFQM, estudiada a nivel local, pero con una infraestructura asentada y que reúne los criterios de selección de nuestra muestra, a pesar de tener estructura nacional.</p> <p>En la mayoría de las respuestas se repiten aspectos como puedan ser el tratamiento de las quejas; la transmisión de éstas y la afirmación de adecuados canales en base a la pregunta planteada.</p>

	ANÁLISIS REALIZADO EN BASE A LAS RESPUESTAS
<p>ENTREVISTADOR: 3. ¿Cómo considera el grado de implicación de los voluntarios y socios que colaboran en el funcionamiento y organización de las distintas actividades educativas?</p> <p>ENTREVISTADA 1 (Coordinadora-Psicóloga ONG en barrio marginal):</p> <p><i>A ver, los socios yo no los tengo identificados. Seguramente muchos voluntarios que hay aquí sean socios también. Pero en sí, a quién veo es a los voluntarios y la implicación que tienen es total. Cuando vienen es a ver lo que se necesita, y a todo lo que necesitemos están.</i></p> <p>ENTREVISTADA 2 (Directora-voluntaria de Asociación de promoción de la mujer):</p> <p><i>Unn, los voluntarios que forman la Junta Directiva bueno no está mal, aunque se puede mejorar. Más implicación, porque bueno en cuanto a asistencia semanal, vienen y cuando les toca sus guardias asisten. Exceptuando algún problema y lo cambian, pues nunca está sola la sede, pero implicación pues siempre hay unos cuantos. Siempre se puede mejorar, la verdad. Más implicación en todos los sentidos, no solo en la asistencia semanal de las reuniones.</i></p> <p>ENTREVISTADO 3 (Director-voluntario en ONL):</p> <p><i>Hay como dos grupos muy diferenciados: hay un grupo minoritario que se involucra en lo que es la acción propia de la ONG;[...] Pero, después de ese grupo minoritario que puede estar en unas 15 personas o algo así, la gran mayoría se limita, y no es poco, a hacer sus 22 horas mensuales de orientación al teléfono más las 2 horas de formación una vez al mes.</i></p>	<p>Sobre esta cuestión no encontramos una coincidencia clara entre las distintas respuestas; sin duda, por las características diferenciales de cada ONG, ONL, Asociación con la que podemos encontrarlos.</p> <p>Mientras que en zonas marginales la implicación como vemos conlleva que los socios sean al mismo tiempo voluntarios y total; creemos que por las características diferenciales que les atañen directamente en la resolución de problemas vitales, en otras varía considerablemente.</p> <p>En organizaciones de promoción de distintas causas o más institucionalizadas, esta implicación personal disminuye. Siguen participando en las tareas y programación ofertada, pero no las “sienten como suyas”, como una causa en la que implicarse totalmente con su tiempo y esfuerzo (quitando aquellas personas que fundaron la organización o se han visto implicadas directamente en casos sobre la temática, área, aspecto...que promueven).</p> <p>Podemos poner el ejemplo de voluntarios procedentes de distintas carreras universitarias que participan en función del tiempo libre que les resta de sus clases, trabajo, etc. con un compromiso en muchos casos que termina una vez finalizadas sus prácticas. Todo ello desde la observación realizada y las charlas informales con estas personas.</p> <p>Los fragmentos y palabras más significativas en este caso han sido voluntarios; implicación; “pueden mejorar”; “cuando los necesitamos están”; “la gran mayoría se limita”.</p>

	ANÁLISIS REALIZADO EN BASE A LAS RESPUESTAS
<p>ENTREVISTADOR: 4. ¿Cómo considera su grado de satisfacción laboral respecto a la Asociación, ONG? ¿Cambiaría algo; el qué?</p> <p>ENTREVISTADA 1 (Coordinadora-Psicóloga ONG en barrio marginal):</p> <p><i>¿De satisfacción laboral dices; de los trabajadores? Pues bien, estamos satisfechos porque este trabajo siempre es muy duro, pero también nos trae a nivel personal muchas satisfacciones y en cuanto a nivel laboral pues yo creo que las condiciones que tenemos, no tenemos que envidiarle a otras asociaciones, incluso estamos mejor que en otras.</i></p> <p>ENTREVISTADA 2 (Directora-voluntaria de Asociación de promoción de la mujer):</p> <p><i>Bueno, pues yo estoy satisfecha, sí. Yo cambiaría algunas cosas en el sentido a nivel de, como más, no sabría cómo explicarte, como más seriedad a lo mejor. Más firmeza aunque hay ¿no? Pero como que fuéramos más firmes en nuestras decisiones, y fueran más inamovibles. [...]</i></p> <p><i>¿Implicación de la gente? Si hay implicación, bueno implicación de la Junta directiva pero a nivel de las socias hay poca implicación. [...] Siempre se puede cambiar algo mejor, no sé cómo decirte. Se podrían cambiar cosas pero tendríamos que estudiarlas a lo mejor, pero en realidad como esta asociación es solo de mujeres; no por ser mujeres pero solo mujeres, ser voluntarias, lo que tú puedes dar buenamente... no se te exige ni estar cualificado, ni estar preparado en ninguna materia ni de nada, simplemente formo parte de la asociación.</i></p> <p>ENTREVISTADO 3 (Director-voluntario en ONL):</p> <p><i>Bueno, yo personalmente estoy muy satisfecho. Además tengo que decir que yo estoy en la ONG porque a mí me interesa personalmente [...] Sin embargo a nivel institucional sí creo que hay bastantes cosas que mejorar. Sobre todo, creo que tenemos que mejorar lo que es el darnos a conocer a la sociedad [...] quisiéramos hacer alguna campaña que fuese de esas campañas que llaman campañas virales, y llegar...</i></p>	<p>El grado de satisfacción laboral podemos concretarlo en medio-bueno si atendemos a las respuestas de los tres entrevistados.</p> <p>En todas ellas se percibe la necesidad de mejora a nivel laboral, que en algunos casos extienden a los socios y usuarios o las instituciones.</p> <p>A nivel personal, se compensan las posibles deficiencias en las condiciones laborales (carga de trabajo, contratación, funcionamiento general, etc.) con las satisfacciones encontradas en una labor bien hecha de cara a los usuarios.</p> <p>Parece haber cierta tendencia a la conformidad en su situación actual frente a posibles males indefinidos y preocupaciones, demandando en unos casos mayor seriedad o rigor en la formación o profesionalidad del personal y voluntarios como destaca la entrevistada 2, o de cara a la sociedad. En este último caso, con una mejora de la visualización de la labor realizada para llegar a más personas, como es el caso del entrevistado 3.</p> <p>Como podemos ver, en estos análisis no solo aparecen respuestas relacionadas con las preguntas efectuadas, sino también inquietudes expresadas por todos ellos, signo de su dedicación y esfuerzo por las causas, grupos, personas que defienden.</p> <p>En esta pregunta son significativos fragmentos como “este trabajo siempre es muy duro”; “muchas satisfacciones”; “más seriedad”; “inamovibles”; “lo que tú puedes dar buenamente”; “muy satisfecho”; “me interesa personalmente”; “hay bastantes cosas que mejorar”.</p>

	ANÁLISIS REALIZADO EN BASE A LAS RESPUESTAS
<p>ENTREVISTADOR: 5. ¿Qué piensa sobre la calidad? En caso de no estar implantada: ¿la implantaría dentro de la ONG, Asociación?</p> <p>ENTREVISTADA 1 (Coordinadora-Psicóloga ONG en barrio marginal):</p> <p><i>No está implantada, nos gustaría implantarlo porque de hecho hay incluso subvenciones en las que se pide que tengas el certificado, pero es que económicamente no nos lo podemos permitir.</i></p> <p>ENTREVISTADA 2 (Directora-voluntaria de Asociación de promoción de la mujer):</p> <p><i>Pues que hombre, es algo interesante y que si puede aportarnos trabajar mejor pues adelante. Nosotras no lo habíamos pensado, hacemos nuestra labor lo mejor posible y recurrimos a otras personas para realizar las actividades, etc. Pero la verdad es que al ser todas voluntarias, tendrían que echarnos una mano en el sentido de ver que ayudas hay para hacerlo, quién nos puede asesorar y ayudar a implantarla. Pero sería muy complicado para nosotras. Como te he dicho somos voluntarias y ninguna está contratada, contamos con la buena voluntad de la gente que viene y se implica con las mujeres.</i></p> <p>ENTREVISTADO 3 (Director-voluntario en ONL):</p> <p><i>Pues que es imprescindible para poder mejorar. Si no obtenemos respuestas de la gente que nos dice en que no están satisfechos no podremos mejorar lo que estamos haciendo.</i></p>	<p>A esta pregunta, los encuestados coinciden tanto si han implantado como si no modelos, sistemas, normas o herramientas de gestión de la calidad de manera positiva y predispuesta a llevarla a cabo.</p> <p>En el caso de la que sí lo tiene implantado, refuerza la necesidad de implantarla como elemento de mejora de las organizaciones; en especial, de cara al grado de satisfacción de los usuarios y de mejora de los procesos de intervención (Entrevistado 3).</p> <p>La principal preocupación en este sentido es de carácter económico, al no ofertar ayudas las distintas Administraciones para su implantación en muchos casos, aunque sí valoren este aspecto los distintos organismos oficiales dentro de la oferta de subvenciones (tal y como afirma la entrevistada 1).</p> <p>Por otra parte, la implicación del personal frente a la formación a realizar, el tiempo empleado y su utilidad o no, son otros puntos a destacar que coinciden con los resultados obtenidos en los cuestionarios.</p> <p>Los fragmentos más significativos en esta cuestión han sido “imprescindible para poder mejorar”; “no nos lo podemos permitir”; “sería muy complicado para nosotras”; “buena voluntad”.</p>

	ANÁLISIS REALIZADO EN BASE A LAS RESPUESTAS
<p>ENTREVISTADOR: 6. Referido a los usuarios (niños, adolescentes, mujeres), ¿cómo es su percepción sobre ellos?</p> <p>ENTREVISTADA 1 (Coordinadora-Psicóloga ONG en barrio marginal):</p> <p><i>¿Respecto a...? Bueno es que nosotros trabajamos muy a pie de calle con los usuarios y la relación es muy personal, entonces yo creo que los usuarios tienen una percepción muy buena de nosotros y la relación es buena siempre. Muy directa, muy cercana.</i></p> <p>ENTREVISTADA 2 (Directora-voluntaria de Asociación de promoción de la mujer):</p> <p><i>Pues las personas que vienen, hombre pues nosotros en un principio, ¿no? nosotros en esta nueva Junta sino como ya llevamos una trayectoria de 18 -19 años largos, pues claro conforme la demanda de la gente ha ido cambiando. Se suponía que en un principio había un límite de edad para, pero luego eso era sobre papel...no era la realidad.</i></p> <p><i>Entonces se ha aceptado a personas de todo tipo de edades, que yo considero que sí, no quiero ser...como se diga eso, ni racista ni otra palabra. Ni selectiva, no quiero ser selectiva en ese sentido</i></p> <p>ENTREVISTADO 3 (Director-voluntario en ONL):</p> <p><i>Creo que los usuarios tienen muy buena satisfacción del teléfono cuando han participado de los cursos y talleres. Muy buena en el sentido de que ven que no es fácil cambiar algunos aspectos de nuestra vida, pero que es posible con el esfuerzo de uno y de los demás caminando juntos.</i></p>	<p>Para los entrevistados la percepción general de los usuarios es bidireccional.</p> <p>Si nos fijamos en las respuestas dadas, antepone previamente la que los usuarios tienen de los profesionales, voluntarios, el personal con el que interactúan; siendo una percepción muy positiva (Entrevistada 1 y 3).</p> <p>Igualmente por parte de ellos hacia los usuarios. Sin embargo, en la entrevistada 2 a tenor de la respuesta parece indicar algunas reticencias respecto a la inclusión de determinadas personas o grupos de edad procedentes de otras asociaciones o grupos disueltos (como se puede ver en la entrevista completa en el Anexo X).</p> <p>No descarta la admisión de ninguna mujer, y mucho menos si se encuentra dentro de sus labores de promoción y atención, pero destaca ciertos límites de edad que según la entrevistada 2 pudiesen ser atendidas mejor en otras organizaciones. Aun así, reiteramos su disposición a aceptar cualquier persona que necesite ayuda.</p> <p>Igualmente la percepción de cercanía, personal y de disposición y encuentro en todo momento para los usuarios se haya presente.</p> <p>Los fragmentos o palabras más significativas han sido en este caso “muy personal”; “muy buena”; directa; “era sobre papel...no era la realidad”; “personas de todo tipo de edades”; “muy buena satisfacción”; “caminando juntos”.</p>

	ANÁLISIS REALIZADO EN BASE A LAS RESPUESTAS
<p>ENTREVISTADOR: 7. ¿Hasta qué punto cree que se están implantando/se o pueden aplicar efectivamente criterios de calidad?</p> <p>ENTREVISTADA 1 (Coordinadora-Psicóloga ONG en barrio marginal):</p> <p><i>Es que dentro del desconocimiento que tengo de criterios de calidad, creo que quizás puedan ser demasiado cuadrículados respecto al funcionamiento que tiene en nuestra asociación, sino cualquier asociación. [...]. Quizás ahí nos costaría adaptarnos a los instrumentos de calidad ¿no?</i></p> <p>ENTREVISTADA 2 (Directora-voluntaria de Asociación de promoción de la mujer):</p> <p><i>¿Qué hiciéramos cuestionarios de satisfacción a las socias cómo están? Hombre se podrían hacer cuestionarios, en el tipo ya te digo cuando hacemos reuniones, y nuestras jornadas que son cuando vienen ya 100 ciento y pico socias, podríamos hacer unos cuestionarios. Yo en lo que llevo no lo he visto nunca porque la gente no participa [...].</i></p> <p><i>Y luego lo que hacemos en nuestras charlas, [...] Bueno, creo que en ese sentido no está mal. Porque por ejemplo, hacemos carteles informando, verbalmente de boca a boca a través del Facebook. Tenemos una página web, lo que pasa que tenemos que actualizarla porque está desfasada desde hace 2-3 años [...].</i></p> <p><i>Y luego las subvenciones pues vamos directamente al Fondo Iniciativa Mujer al Ayuntamiento donde [...] tenemos ya un contacto directo de muchos años y nos ayudan; por supuesto, los papeles esos, que son infinidad de papeles nos ayudan en cualquier... [...] los monitores es una empresa la que nos trabaja y les hemos dicho los días y los horarios y vienen.</i></p> <p>ENTREVISTADO 3 (Director-voluntario en ONL):</p> <p><i>Yo creo que en general hay dificultades para implantarlos. Sobre todo porque se considera que el mundo de voluntariado es un mundo en el que las cosas se hacen así, de manera voluntariosa, desde el corazón. La preparación parece que no es tan importante. Y sin embargo es fundamental.</i></p>	<p>Destaca por su indefinición clara a esta cuestión la entrevistada 2. En la entrevista realizada a ella tuvimos que subdividir la pregunta en pequeñas cuestiones para conseguir su punto de vista con aspectos relacionados con los criterios de calidad como son la comunicación, la organización de las tareas u otros aspectos.</p> <p>Sin embargo en los demás entrevistados (y también en esta) se destaca la dificultad de aplicación de estos criterios basados en la calidad, desde su conocimiento.</p> <p>En especial, en la flexibilidad para adaptar estos modelos o normas a las características de las micro ONGs, ONL, Asociaciones y; la actitud de baja motivación por parte del voluntariado mayoritariamente y parte del personal en la formación.</p> <p>La idea de que el voluntario “da lo que puede desde el corazón” se halla presente en la mentalidad de la mayoría de las organizaciones del Tercer Sector.</p> <p>Los fragmentos a destacar sobre esta cuestión creemos que son “demasiado cuadrículados”; “nos costaría adaptarnos”; “hay dificultades para implantarlos”; “desde el corazón”; “la preparación no parece tan importante”; “la gente no participa”; “ está desfasada desde hace 2-3 años”; “tenemos un contacto”; “nos ayudan”.</p>

	ANÁLISIS REALIZADO EN BASE A LAS RESPUESTAS
<p>ENTREVISTADOR: 8. ¿Qué piensa de los protocolos de actuación ante un problema o situación?</p> <p>ENTREVISTADA 1 (Coordinadora-Psicóloga ONG en barrio marginal):</p> <p><i>Defíneme protocolos... Sí, tenemos un guion que es como un guion no escrito pero que es un tipo de funcionamiento que nosotros ya tenemos claro como tenemos que responder cada vez que surge cualquier problema. Y a quién tenemos que avisar según la situación, si tenemos que avisar por ejemplo un niño con servicios sociales o con menores... Para nuestro funcionamiento está bien.</i></p> <p>ENTREVISTADA 2 (Directora-voluntaria de Asociación de promoción de la mujer):</p> <p><i>Bueno, pues nosotros cuando surge algún problema lo hablamos aquí en Junta y ya te digo, semanalmente. Exponemos el problema e intentamos de la mejor manera solucionarlo para que nuestras socias queden satisfechas. Y claro, eso es lo que te digo, somos flexibles.</i></p> <p>ENTREVISTADO 3 (Director-voluntario en ONL):</p> <p><i>Pues son imprescindibles porque muchas veces el voluntario no sabe qué hacer. Te pongo un ejemplo muy claro: nosotros tenemos un protocolo en temas de suicidio y estos protocolos a veces, presentan para el voluntario claridad sobre lo que debe hacer. [...]Entonces los manuales y los estos deben de ser claros, aunque la gente no esté a veces de acuerdo y sean discutibles, pero que tengan pautas claras.</i></p>	<p>La existencia de protocolos no escritos es la nota predominante en las ONGs, ONL, Asociaciones encuestadas; confirmándose también entre las entrevistas realizadas.</p> <p>En dos de ellas, se utilizan protocolos establecidos de funcionamiento ante distintas situaciones y problemáticas y como cabía de esperar, en aquella con un modelo de gestión implantado los tienen sistematizados y formalizados en distintos documentos.</p> <p>Sin embargo, la intervención realizada al menos en estos centros es la adecuada, a tenor de las respuestas y de la observación a la hora de recoger la información.</p> <p>La existencia de responsables concretos ante cada actuación y la revisión del problema o cuestión planteada en órganos de gestión comunitarios, actúan de filtros así como de refuerzo entre todas las personas de la organización.</p> <p>Todo desde la prioridad de la mejor atención posible a sus usuarios y la consecución de sus metas, objetivos y desarrollo de su misión y valores.</p> <p>Los fragmentos más significativos creemos que han sido “defíneme protocolos”; “guion no escrito”; “como responder”; “avisar”; “lo hablamos en Junta”; “flexibles”; “son imprescindibles”; “el voluntario no sabe qué hacer”; “que tengan pautas claras”.</p>

	ANÁLISIS REALIZADO EN BASE A LAS RESPUESTAS
<p>ENTREVISTADOR: 9. ¿Se cumplen las fechas de realización de las actividades planteadas?</p> <p>ENTREVISTADA 1 (Coordinadora-Psicóloga ONG en barrio marginal):</p> <p><i>Sí, por lo general sí.</i></p> <p>ENTREVISTADA 2 (Directora-voluntaria de Asociación de promoción de la mujer):</p> <p><i>Sí, sí se suelen, porque hemos aumentado. En años anteriores, se salía a visitas culturales pero no eran mensualmente. Y entonces desde hace dos años pretendimos que todos los meses fuera una salida cultural o viaje o visita, y el año pasado lo cumplimos. Y este año pues vamos intentándolo también. Nuestras actividades también</i></p> <p>ENTREVISTADO 3 (Director-voluntario en ONL):</p> <p><i>Bueno, en nuestro caso es que no queda más remedio porque es atención al teléfono. Tenemos un turno de 24 horas, siempre estamos al teléfono; y después las actividades que organizamos de cursos y talleres también ¿no? Puede que en algún curso haya algún retraso pero en general sí. El grado de cumplimiento es muy alto.</i></p>	<p>Coincidencia total en las respuestas dadas a este respecto. Con algunas variaciones a lo largo del curso, todas las actividades educativas y formativas planteadas se desarrollan sin problemas, incluso en algunas como menciona la Entrevistada 2 han sido ampliadas.</p> <p>Los fragmentos más significativos a este respecto son “por lo general sí”; “hemos aumentado”; “no nos queda más remedio”.</p>

	ANÁLISIS REALIZADO EN BASE A LAS RESPUESTAS
<p>ENTREVISTADOR: 10. ¿Considera que el sistema de evaluación del funcionamiento de la Asociación, ONG es el adecuado?</p> <p>ENTREVISTADA 1 (Coordinadora-Psicóloga ONG en barrio marginal):</p> <p><i>Yo creo que lo podemos mejorar. Tenemos un sistema de evaluación, pero creo que sí podríamos hacerlo quizás un poco más controlado. Porque a veces se nos va pasando el tiempo; si queremos hacer una evaluación cada tres meses no la conseguimos hacer cada tres meses y es cada seis. Pero eso también es que el funcionamiento de la asociación no nos da a más.</i></p> <p>ENTREVISTADA 2 (Directora-voluntaria de Asociación de promoción de la mujer):</p> <p><i>Hombre, el sistema de evaluación ya te he dicho, es a nivel de la Junta; lo que nosotros pensamos y lo que les llega de oídas de la gente que alguna le dice y pues los rumores de la calle. Se podría mejorar en el sentido si las socias se quisieran implicar más, y mediante un cuestionario anónimo o con nombres y apellidos [...] Entonces tendríamos que pasarlo a primeros de Mayo, si sería conveniente a lo mejor este año plantearlo, pasar unos cuestionarios. Y su grado de satisfacción a lo mejor ponerlo en el taller, como funcionamiento de la asociación, como calidad que se le da...y como.</i></p> <p>ENTREVISTADO 3 (Director-voluntario en ONL):</p> <p><i>Es el adecuado en cuanto a los cursos y los talleres. ¿Sí? La evaluación que hacemos por ejemplo sobre los voluntarios y el grado de satisfacción lo que mejorarían se hace de 2 formas: una, mediante rellenar cuestionarios que lo hacemos una vez al año más o menos pero, la otra es mediante entrevista personal porque tenemos un responsable de la gestión del voluntariado.</i></p>	<p>En dos de las tres ONGs, ONL, Asociaciones en las que hemos podido realizar las entrevistas creen que es necesario mejorar el sistema de evaluación del funcionamiento de la organización.</p> <p>El nivel de eficacia difiere sustancialmente de unas a otras, siendo aquella con sistema de gestión la que trabaja más eficientemente; aunque debemos destacar que en esta organización poseen un responsable exclusivamente para la gestión del voluntariado (Entrevistado 3).</p> <p>Le sigue aquella que trabaja en barrio marginal con grupos en riesgo de exclusión, aunque con retrasos expresados en el tiempo debido al exceso de carga de trabajo, elabora sus registros e informes al respecto.</p> <p>Muy mejorable es en el caso de la Asociación de promoción de la mujer, solo realizado a nivel de Junta y desde las observaciones que les hacen las usuarias, o los profesionales contratados.</p> <p>De todas formas, la tendencia a mejorar se halla presente en todo momento por parte de estas micro organizaciones.</p> <p>Los fragmentos más significativos a destacar son “lo podemos mejorar”; “se nos va pasando el tiempo”; “no nos da a más”; “lo que nosotros pensamos”; “llega de oídas”; “sería conveniente plantearlo”; “es el adecuado”; “tenemos un responsable”.</p>

	ANÁLISIS REALIZADO EN BASE A LAS RESPUESTAS
<p>ENTREVISTADOR: 11. Desde su experiencia los sistemas de calidad, ¿favorecen o entorpecen la labor desarrollada en la Asociación, ONG?</p> <p>ENTREVISTADA 1 (Coordinadora-Psicóloga ONG en barrio marginal):</p> <p><i>Yo creo que un poco lo de antes: entorpecerían si burocratizaran demasiado la asociación porque está fuera de la realidad que hay en cualquier ONG.</i></p> <p>ENTREVISTADA 2 (Directora-voluntaria de Asociación de promoción de la mujer):</p> <p><i>Hombre yo creo que se puede mejorar. En este caso, nosotros, la mayor parte del trabajo recae sobre la Presidenta: digamos sobre la ir a las subvenciones y pedir las, hablar con la gente, tramitar las actividades, tramitar cualquier gestión que hay que hacer en el centro cívico.</i></p> <p>ENTREVISTADO 3 (Director-voluntario en ONL):</p> <p><i>Yo creo que salvo que no se lleven después a la práctica siempre favorecen. Puede ocurrir que a veces se tengan las estadísticas pero después no se saquen conclusiones. Decir ¿esto en qué se traduce en qué acciones? Y eso también es verdad que pasa a veces.</i></p>	<p>En general, la percepción de los tres entrevistados respecto a esta pregunta es positiva, aunque con matices.</p> <p>Para ellos, el uso de un sistema de gestión de la calidad, norma, herramienta debe llevar consigo:</p> <p>_una incardinación dentro de la realidad en la que se hallan inmersas este tipo de organizaciones.</p> <p>_una traducción en acciones concretas que faciliten su trabajo y no al contrario.</p> <p>Así lo podemos ver en fragmentos significativos como “fuera de la realidad”; “burocratizaran demasiado”; “puede mejorar”; “siempre favorecen”; “no se saquen conclusiones”.</p>

	ANÁLISIS REALIZADO EN BASE A LAS RESPUESTAS
<p>ENTREVISTADOR: 12. Hábleme de la planificación de las actividades educativas que desarrollan a lo largo del curso.</p> <p>ENTREVISTADA 1 (Coordinadora-Psicóloga ONG en barrio marginal):</p> <p><i>Nosotros tenemos dos puntos de planificación; puntos de organización. Nosotros diferenciamos mucho lo que es el curso de lo que es el verano ¿no? Entonces la organización de lo que se va a hacer en el curso se hace en septiembre; las dos últimas semanas de septiembre y para organizar el verano, empezamos con las dos últimas de junio o las dos de en medio de junio para planificar todas las actividades del verano.</i></p> <p>ENTREVISTADA 2 (Directora-voluntaria de Asociación de promoción de la mujer):</p> <p><i>Bueno pues cuando nos reunimos, nuestro curso va desde septiembre a junio oficialmente, pues y las actividades empiezan a primero de octubre. Cuando nos reunimos en septiembre, pues bueno, más o menos de años anteriores ya tenemos hecho un planning en ese sentido [...] Las actividades y talleres las teníamos nosotros y hemos ido cambiando conforme la gente se ha ido apuntando y desapuntando [...] Nosotros decimos “queremos este taller, este día y a esta hora”, y la empresa que tenemos contratada se lo decimos y ellos mandan el monitor. Ya como hace la clase la estructura es el monitor. En ese sentido si, guiamos un poco.</i></p> <p>ENTREVISTADO 3 (Director-voluntario en ONL):</p> <p><i>Mira, nosotros de cara a los voluntarios tenemos un programa de formación que dura 1 año como mínimo que tiene dos cursos [...] después bueno, la gente que coordina cursos y talleres también tiene un curso que se llama de coordinadores [...] Después de esos dos cursos, esta el seminario de relación de ayuda, [...] Y después, una vez que terminas este curso, aquellos que quieren ser voluntarios al teléfono tienen un periodo de co-escucha. O sea de participar junto con un voluntario de más experiencia escuchando las llamadas que reciben [...] Y después de eso tenemos la formación permanente que es una vez al mes.</i></p> <p><i>Y después, la formación de cara a los usuarios, básicamente son cursos de educación emocional [...] Y después tenemos los talleres. Los talleres están enfocados a superar crisis que están pasando las personas. Tanto cursos como los talleres se organizan de la misma forma: a base de sesiones semanales. 8-10-12</i></p>	<p>Centrándonos ahora en la planificación de las actividades educativas, éstas generalmente se realizan por cursos académicos o coincidiendo con la salida de posibles subvenciones anuales al presentar algún proyecto.</p> <p>Los puntos fuertes a la hora de realizarla son en el mes de septiembre, aunque actividades o programas puntuales pueden requerir hacerlo en otros momentos.</p> <p>En el caso de los entrevistados 1 y 3 es realizada por los integrantes de la propia organización; sin embargo en el caso de la entrevistada 2, realizan una planificación parcial con las principales actividades a desarrollar en el curso y la programación concreta de los talleres y otras actividades educativas son llevadas a cabo por los profesionales contratados u otras organizaciones e instituciones con las que colaboran.</p> <p>Por otra parte, los contenidos de distinto tipo a desarrollar están fuertemente definidos por los colectivos a los que se dirigen con el fin de conseguir los objetivos definidos en base a su misión, visión y valores.</p> <p>Los fragmentos que hemos considerado más significativos son “puntos de planificación”; “cursos”; “septiembre”; “planning”; “la clase la estructura el monitor”; “programa de formación”; “de cara a los usuarios”; “talleres”; “enfocados”.</p>

	ANÁLISIS REALIZADO EN BASE A LAS RESPUESTAS
<p>ENTREVISTADOR: 13. ¿Considera necesario mejorar algún aspecto de la preparación-formación de las personas que desarrollan las actividades educativas dentro de la ONG, Asociación?</p> <p>ENTREVISTADA 1 (Coordinadora-Psicóloga ONG en barrio marginal):</p> <p><i>Eh, sí. Tenemos siempre pendiente el tema de la formación continua. Ahora mismo la estamos cumpliendo gracias que por distintos convenios; como por ejemplo, con la Asociación Aldaima pues ellos nos están dando formación. Pero hasta ahora estaba colgado simplemente por la imposibilidad de pagar una formación o que alguien viniera a formarnos. ¿No? Pero siempre está ahí pendiente y lo queremos hacer.</i></p> <p>ENTREVISTADA 2 (Directora-voluntaria de Asociación de promoción de la mujer):</p> <p><i>Sí, bueno, ya te he dicho como mínimo el que lleva las cuentas debería saber algo de contabilidad. Hombre, a ver, saber sabemos todos sumar, restar, dividir y eso, pero a lo mejor en el sentido de...cada uno lleva sus cuentas como mejor se entera y a la hora de presentarlas, pero a lo mejor claro, si tuviéramos más conocimiento para utilizar programas del ordenador o lo que sea pues a lo mejor era más fácil. Aunque eso ya es una cuestión más personal.</i></p> <p>ENTREVISTADO 3 (Director-voluntario en ONL):</p> <p><i>Yo creo que sobre todo, sobre todo, hay un aspecto que nos cuesta mejorar y es el de las personas que nos llaman pero que no hay avances significativos en su evolución.[...] Pues, pero estas personas que comprendo que son muy difíciles de tratar por teléfono provocan un sentimiento de impotencia en el orientador o de pérdida de tiempo, [...]En esto estamos tratando de ver cómo mejorar.</i></p>	<p>La formación o preparación de las distintas personas que desarrollan las actividades educativas o formativas de acuerdo con los entrevistados, y coincidiendo con los resultados de los cuestionarios pasados, es otro punto a mejorar.</p> <p>En algunos casos como comenta la Entrevistada 1 por motivos económicos o tiempo, y con ayuda de otras organizaciones del Tercer Sector con las que colaboran pueden realizarla aunque es insuficiente.</p> <p>Igual sucede en el caso de la entrevistada 2, aunque se centró más en destacar las necesidades formativas dentro de las voluntarias que integran la Junta Directiva.</p> <p>En el entrevistado 3, esta formación a mejorar la realizan en base a las necesidades planteadas en la atención a los usuarios por parte de los voluntarios, en aspectos muy específicos. De nuevo el modelo de gestión utilizado les facilita la tarea de identificación de estas necesidades formativas.</p> <p>Los fragmentos a destacar en este sentido han sido “tenemos siempre pendiente”; “estaba colgado”; “imposibilidad de pagar una formación”; “si tuviéramos más conocimiento”; “cuestión más personal”; “ver como mejorar”.</p>

	ANÁLISIS REALIZADO EN BASE A LAS RESPUESTAS
<p>ENTREVISTADOR: 14. ¿Qué tipo de metodología se lleva a cabo en las acciones educativas? ¿cree que es la más adecuada para el tipo de usuarios/as?</p> <p>ENTREVISTADA 1 (Coordinadora-Psicóloga ONG en barrio marginal):</p> <p><i>Yo creo que, que lo adecuamos todo lo que podemos jeje. Son, es una población muy particular que necesita obviamente una intervención particular. Entonces no se siguen los criterios educativos que se siguen en un colegio, en el sentido de que la metodología va variando según las necesidades de cada alumno. Se van variando y se van adaptando.</i></p> <p><i>Estamos ahora con las comunidades de aprendizaje, con la nueva corriente de las comunidades de aprendizaje. Estamos en ello.</i></p> <p>ENTREVISTADA 2 (Directora-voluntaria de Asociación de promoción de la mujer):</p> <p><i>Pues la gente está contenta y satisfecha, así que supongo que será la adecuada para ellos. Porque si tu sales satisfecho de cómo dan las clases, es porque a ti es satisfactorio ¿no?</i></p> <p>ENTREVISTADO 3 (Director-voluntario en ONL):</p> <p><i>La metodología siempre tiene una parte teórica con los fundamentos digamos psicológicos que son conocidos por cualquier estudiante de psicología. Pero después lo que nosotros tratamos es de hacer dinámicas que involucren a la persona [...] también mezclamos dinámicas de todos los tipos: dinámicas de gran grupo y también dinámicas de pequeño grupo. Dependiendo de la temática.</i></p>	<p>La metodología utilizada, de acuerdo con las entrevistas y los resultados de los cuestionarios a este respecto, tiene un carácter flexible y totalmente adaptado a las necesidades que van surgiendo.</p> <p>En el caso de la Entrevistada 1, nos comenta como están intentando favorecer el trabajo en la zona por medio de las comunidades de aprendizaje y siguiendo criterios flexibles que permitan desarrollar las actividades educativas o formativas en cualquier contexto o grupo determinado.</p> <p>Igualmente en el Entrevistador 3, hacen uso además de fundamentos más teóricos, combinados con distintas estructuras organizativas y dinámicas en función de la temática.</p> <p>En el caso de la entrevistada 2, y como podemos ver en el Anexo X (por la falta de espacio no hemos incluido todas las apreciaciones), esta tarea recae sobre los distintos profesionales contratados. La directiva se limita a comprobar que hay un grado de satisfacción elevado.</p> <p>Los fragmentos que hemos considerado destacables en este sentido han sido “intervención particular”; “según las necesidades de cada alumno”; “comunidades de aprendizaje”; “supongo que será la adecuada”; “parte teórica”; “dinámicas que involucren a la persona”.</p>

	ANÁLISIS REALIZADO EN BASE A LAS RESPUESTAS
<p>ENTREVISTADOR: 15. ¿Las actividades están adaptadas, favorecen la implicación de toda la comunidad, consiguen los cambios que se pretenden?</p> <p>ENTREVISTADA 1 (Coordinadora-Psicóloga ONG en barrio marginal):</p> <p><i>Las actividades ¿están adaptadas? Sí, y luego según van surgiendo necesidades se van adaptando. Están en continua adaptación. ¿Conseguimos que se implique la gente? Yo creo que sí, aunque siempre se pueden implicar más personas [...] La evaluación de los cambios es un poco complicada porque aquí los cambios se ven muy a largo plazo.[...] Entonces... ¿estamos consiguiendo? Desde que yo llevo aquí trabajando que son tres años y medios sí que he visto muchos cambios. Sobre todo en los pequeñitos, en los niños, que se ha visto bastante la intervención con ellos. También se ha visto el cambio en los adultos que han estado interviniendo.</i></p> <p>ENTREVISTADA 2 (Directora-voluntaria de Asociación de promoción de la mujer):</p> <p><i>¿Qué si está integrada en la comunidad? Hombre yo creo que sirve en el sentido aunque decimos una clase de gimnasia sirve porque en el momento en que la gente se apunta se relaciona con otras mujeres, y sale de su casa. Se relaciona, ya tienes otra vida en el sentido de no sola metida ¿no? [...] tenemos conocimiento de varias personas. Luego vienen un par de mujeres de la comunidad terapéutica [...] Estamos en la violencia de género, estamos en el día internacional de la mujer. Luego pertenecemos al Consejo Municipal de la Mujer, nosotros tenemos una representante en el Consejo Municipal de la Mujer activamente. Y me refiero que tenemos como voz y como voto en ese sentido para intentar cambiar un poco lo que se pueda desde la base.</i></p> <p>ENTREVISTADO 3 (Director-voluntario en ONL):</p> <p><i>Vamos a ver, en esto creo que conviene ser realista. Creo que se consiguen pequeños cambios, pequeños cambios y la confianza en la persona de que nunca vas a ser perfecto, nunca vas a dejar de tener problemas y de que lo importante es caminar en un proceso de ir siendo tu cada vez más persona.[...] Ahora ¿les ha cambiado muchísimo la vida? No, hay gente que dice que sí pero en general la gente cambia poquito.</i></p>	<p>En este sentido, las respuestas mayoritariamente han sido de una clara implicación en las comunidades en las que se encuentran inmersas, con participación de todos los implicados.</p> <p>Los beneficios para los grupos diana sobre los que intervienen y las personas en particular son evidentes, incluso sin ningún sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Planteemos aquí la cuestión de en qué medida aumentaría este impacto positivo si se implantasen estos instrumentos sin perder la coherencia, personalidad y valores inherentes a cada una de estas micro organizaciones.</p> <p>Se trata de cambios estructurales a nivel social, de capacitación de los individuos y de generación de valores positivos en nuestra sociedad y entornos cercanos, con el bien que conlleva para todos.</p> <p>Incluso en casos como la entrevistada 2, encargada principalmente de gestionar todas las actividades educativas y formativas desde su planificación anual, pero con profesionales externos contratados que diseñan las actividades y contenidos demandados por las usuarias, los beneficios comunitarios son evidentes como podemos ver en los párrafos seleccionados.</p> <p>Los fragmentos que hemos destacado sobre esta cuestión son “sí que he visto muchos cambios”; “tenemos conocimiento de varias personas”; “tenemos voz y voto para intentar cambiar un poco lo que se pueda”; “se consiguen pequeños cambios”.</p>

	ANÁLISIS REALIZADO EN BASE A LAS RESPUESTAS
<p>ENTREVISTADOR: 16. ¿Qué cree que puede entorpecer el desarrollo de los valores, conocimientos, habilidades que pretende la ONG, Asociación?</p> <p>ENTREVISTADA 1 (Coordinadora-Psicóloga ONG en barrio marginal):</p> <p><i>Puf. A nivel interno nos puede entorpecer la falta de comunicación entre los profesionales. [...]Y nos entorpece la falta de tiempo para hacer todo lo que se tiene que hacer. [...]A nivel externo, si no tenemos financiación no podemos hacer nada. [...] Esa es la mayor amenaza, no podemos trabajar si no tenemos fondos.</i></p> <p>ENTREVISTADA 2 (Directora-voluntaria de Asociación de promoción de la mujer):</p> <p><i>¿Qué que creo que puede entorpecerlo? Pues yo creo que somos las mismas personas las que nos entorpecemos, en el momento en que no nos implicamos lo que a lo mejor quisiéramos o se nos espera [...] A nivel externo porque yo creo que a lo mejor a nivel externo la gente puede ver que esto es una sociedad o una asociación pero que es como compañerismo o amiguismo, ¿no?</i></p> <p>ENTREVISTADO 3 (Director-voluntario en ONL):</p> <p><i>Pues no sabría que decirte, entorpecer la consecución de eso. Digamos que yo lo que noto es que muchas personas nos planteamos el tema de la salud emocional solamente cuando hemos sufrido una crisis. [...] Entonces el principal hándicap es la falta de cultura en cuanto a lo que es la educación emocional.</i></p>	<p>Por último, no encontramos una respuesta compartida totalmente entre los entrevistados a los posibles elementos impeditores de las acciones educativas y formativas.</p> <p>Las respuestas dadas responden a:</p> <ul style="list-style-type: none"> _La falta de comunicación interna entre los profesionales. _Falta de tiempo. _Falta de financiación. _La actitud de las mismas personas de la organización. _Los prejuicios de la sociedad. _La falta de empatía o experiencia sobre la problemática a tratar. <p>Como vemos la complejidad de la realidad a la que se enfrentan estas micro organizaciones es palpable.</p> <p>Hemos querido destacar como significativos los fragmentos siguientes: “falta de...”; “si no tenemos...”; “no podemos trabajar”; “las mismas personas”; “amiguismo”; “la falta de cultura”.</p>

	ANÁLISIS REALIZADO EN BASE A LAS RESPUESTAS
<p>ENTREVISTADOR: 17. Otros aspectos (Especificar):</p> <p>ENTREVISTADA 1 (Coordinadora-Psicóloga ONG en barrio marginal):</p> <p><i>Nada.</i></p> <p>ENTREVISTADA 2 (Directora-voluntaria de Asociación de promoción de la mujer):</p> <p><i>Me gustaría que se dieran más subvenciones y no se pusieran tantas trabas. En el sentido tanto papeleo para una cosa que te cuesta 3 y te dan uno ¿no? [...] Y sobre todo bueno, que la gente participará más.</i></p> <p>ENTREVISTADO 3 (Director-voluntario en ONL):</p> <p><i>Por mí está todo.</i></p>	<p>En esta última cuestión no encontramos nada destacable que no se haya dicho ya con anterioridad en el resto de las entrevistas.</p>

Análisis de la entrevista realizada a usuaria de Asociación sobre el Grado de Satisfacción respecto a las actividades educativas o formativas desarrolladas:

Por último analizamos las respuestas ofrecidas por una de las usuarias. Nos encontramos con una señora con estudios universitarios de mediana edad, española. Debido al carácter anónimo y de acuerdo con la protección de datos, no incluimos más datos que pudiesen identificarla (al igual que en las anteriores entrevistas).

En líneas generales, podemos decir que su nivel de satisfacción es elevado, a tenor de las respuestas dadas. Considera que la dirección, profesionales y voluntarios que la integran están preparados y se preocupan por ella y por el resto de usuarias; conociendo a buena parte de la organización.

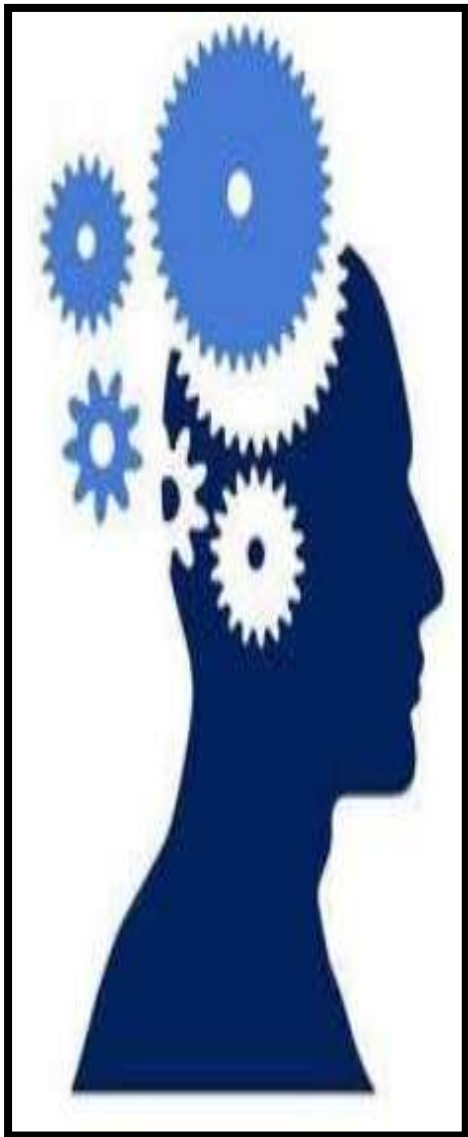
En los aspectos organizativos, comunicativos, materiales y de seguridad cree que son los adecuados y con suficiente calidad; aunque lo que más valora es el grado de implicación personal.

Para esta persona, que accedió gracias a una amiga, ha supuesto un cambio en su vida a mejor. Destaca el desarrollo de valores positivos y la atención en todo momento a la hora de resolver problemas, dudas u orientarla sobre los progresos en las distintas actividades educativas o formativas, aunque no conozca toda la oferta.

Según sus respuestas, los profesionales que desarrollan las actividades saben ser flexibles y adaptarse a las necesidades emergentes. Destaca también el clima relacional entre los distintos usuarios, la pluralidad y la comunicación y compenetración entre estas personas. Puntúa en una escala de 0 a 10 a la asociación con un 9, y la recomendaría sin dificultad a otras personas.

Como aspectos menos positivos solamente nos habló de cierto desconocimiento sobre si la micro organización colabora con otras entidades y la falta de visibilidad para la sociedad en general.

Comenta además, los posibles prejuicios a la hora de acercarse a estas organizaciones o la falta de una mayor participación o asiduidad por los numerosos beneficios que le han generado a ella.



CONCLUSIONES E IMPLICACIONES

6.1 Aportaciones originales

6.2 Conclusiones

6.3 Futuros desarrollos

Terminamos esta tesis; no así la línea de investigación, que esperamos continúe en los años venideros por las implicaciones y el fuerte impacto sobre la estructura social y de apoyo al Tercer Sector en la ciudad de Granada, con las reflexiones derivadas de este trabajo tanto a nivel de aportaciones originales de la investigación, como de conclusiones y futuras líneas de trabajo.

6.1. APORTACIONES ORIGINALES

A lo largo de estos años en los cuales hemos desarrollado tanto el estudio previo inicial como este estudio, en nuestra mente como investigadores, educadores, y voluntarios o profesionales en este tipo de organizaciones de Primer Nivel (como son denominadas en el Tercer Sector de Acción Social a las pequeñas o muy pequeñas organizaciones) ha estado presente siempre una idea: ayudar a mejorar el trabajo que realizan estos, diríamos que imprescindibles, agentes de cohesión social y compensadores de distintas desigualdades y realidades tanto personales como comunitarias.

Sin embargo, para investigadores y educadores comprometidos personal y socialmente, los resultados objetivos de una investigación en ocasiones pueden resultar dolorosos, a la par que ofrecer una visión real de la realidad investigadora encontrada que nos motive a trabajar más duramente si cabe en este sentido.

Como veremos en las conclusiones y futuros desarrollos, numerosos aspectos de los investigados en el estudio inicial vuelven a repetirse o confirmarse, a pesar de los continuos esfuerzos por seguir llevando “la calidad” a este tipo de organizaciones en un intento de profesionalización de sus tareas, incluidas las educativas.

Volvemos en este caso a hablar de la necesidad de seguir investigando con el fin de tener una confirmación total de todas las organizaciones no lucrativas, no gubernamentales y asociaciones de este tipo (ONGs, ONL, Asociaciones). Las dificultades encontradas a la hora de trabajar con la muestra seleccionada han sido para nosotros mayores de lo que esperábamos.

En primer lugar, debido a la falta de actualización por parte de algunas bases de datos oficiales a las que pudimos tener acceso, como es la primera a la que nos atuvimos en este estudio, según el Registro de Asociaciones de la Junta de Andalucía (en cuya sede de Granada el personal nos facilitó toda la información posible y nos derivó a esta para la muestra inicial): el buscador de la Consejería de Justicia e Interior.

Llevamos a cabo una muestra intencional de las ONGs, ONL y Asociaciones basada en los criterios de clasificación siguientes:

- Acción educativa:** asistencia educativa; relacionadas con la acción social; y educativa social.
- Acción social:** y dentro de este criterio las relacionadas con minorías y otros grupos, dirigidas a la infancia, ayuda a los suburbios y promoción social.

En esta búsqueda obtuvimos un resultado de 137 organizaciones en el universo total, de las cuales seleccionamos 60 relacionadas con la Educación No Formal dentro de la ciudad de Granada y que comparamos con la muestra seleccionada en el estudio inicial previo de años anteriores. Encontramos una disparidad con el listado anterior en el cual encontramos 168, con unos criterios de clasificación centrados en: ONGs, Asociaciones culturales; instituciones benéficas y; asociaciones de atención al discapacitado.

Es por ello que tuvimos que realizar una ardua labor de revisión y comprobación de los dos listados para iniciar nuestra recogida de información.

Sin embargo, y a lo largo del proceso de búsqueda de la sede física de la organización, presentación ante sus directivos y petición formal para llevarla a cabo volvimos a encontrarnos con que un alto porcentaje de estas había desaparecido de la dirección dada o disuelto.

Destacan de manera significativamente negativa, la gran mortandad entre las ONGs, ONL, Asociaciones con una finalidad principalmente cultural o educativa. Todo parece indicar que aquellas organizaciones centradas en la atención a grupos en riesgo de exclusión y apoyadas por sus socios y usuarios, son las que están consiguiendo sobrevivir a esta dura crisis económica y de valores, en la que seguimos inmersos.

Gracias a un informante significativo de una de las ONGs a las que pudimos tener acceso, obtuvimos el nombre de una funcionaria con más de 30 años de experiencia en el área de intervención social y con la que pudimos concertar una cita.

En esta reunión nos facilitó una lista actualizada a 2015 en este caso del Registro General de Entidades de Voluntariado (centrado en la provincia de Granada y que nos indicaba el estado de las organizaciones) que tuvimos que volver a comprobar con las ya trabajadas. En esta ocasión, alrededor de 43 Asociaciones, ONGs y ONL se encontraban en el nuevo listado, incorporándolas e iniciando de nuevo el proceso de toma de contacto con ellas. De este trabajo continuo obtuvimos la muestra final con la que hemos trabajado.

En segundo lugar, destacar por una parte la falta de colaboración de muchas de estas pequeñas o muy pequeñas organizaciones; al mismo tiempo que agradecer enormemente la participación de aquellas que nos abrieron sus puertas sin reticencias y con deseos de conocer el estado de la ciudad sobre la investigación planteada.

En este sentido, y como comentábamos al principio de este informe de investigación, nos vemos obligados a hablar en términos de “tendencias” ya que aunque la muestra trabajada nos ha vuelto a proporcionar información relevante, no podemos terminar de generalizarla a toda la población de ONGs, ONL, Asociaciones de la ciudad de Granada.

Únicamente hemos conseguido establecer unos patrones de evolución respecto a la implantación de sistemas de gestión de la calidad, normas, herramientas y conocer un poco más cómo se desarrolla la educación no formal en este tipo de organizaciones como instrumento compensador de desigualdades y de desarrollo personal y comunitario.

Muchas de estas organizaciones a las que tuvimos un acceso inicial y buena predisposición a la hora de concertar una segunda cita para pasar los cuestionarios y realizar las entrevistas, posteriormente nos lo negaron alegando falta de tiempo por las numerosas tareas a realizar, o mostrándonos sus dudas sobre la aplicabilidad o funcionalidad de este estudio. Algunas de ellas, nos indicaron sentirse agobiadas y defraudadas por otros estudios e investigaciones que les solicitaban su colaboración sin obtener ni siquiera un informe o resumen sobre sus estudios.

No podemos concluir si la presentación de los cuestionarios referidos a los profesionales en los cuales se hacía un análisis completo de la organización, con datos sensibles pudieron afectar a la decisión posterior de pasarlos (en algunas organizaciones dieron un sí inicial y posteriormente, y tras nuevas visitas, correos electrónicos y llamadas nos dieron la respuesta indicada en el párrafo anterior).

Por el contrario decir, que en aquellas que tuvimos acceso la disponibilidad y buen hacer; su altruismo y compromiso ha superado con creces la situación anteriormente mencionada, viendo cómo la transparencia en su gestión y el buen hacer en sus intervenciones se hayan presentes.

Especial agradecimiento a las organizaciones que realizan una atención educativa o formativa con grupos con discapacidad y en comunidades en riesgo de exclusión. Nos abrieron las puertas de sus organizaciones permitiéndonos observar y recoger información sin ningún problema; así como conversar y compartir con las personas que accedían a las distintas actividades sus inquietudes y esperanzas.

En este sentido, decir que hemos actuado de “enlaces” entre las distintas micro ONGs, ONL, Asociaciones al ofrecerles toda nuestra ayuda a nivel educativo o investigador, y buscando colaboraciones entre estas organizaciones para maximizar sus intervenciones (búsqueda de voluntarios, puesta en contacto entre distintos profesionales, visualización frente a organismos de distinta índole...).

En tercer lugar, como otra aportación a esta investigación y a la panorámica que presentamos, queremos destacar la falta de interconexión aparente entre las distintas organizaciones a nivel local.

En contactos informales con los distintos gestores y profesionales advertimos que incluso dentro de las distintas áreas trabajadas en el Tercer Sector; en este caso las seleccionadas, no hay una colaboración entre ellas de manera constante salvo muy escasas excepciones (principalmente en asociaciones que intervienen en barrios marginales con grupos de menores en riesgo de exclusión y otros colectivos como inmigrantes o determinadas patologías).

La pauta general, sobre todo en las ONL de atención a discapacitados, es la de participación en congresos, jornadas, puntuales organizadas por federaciones, confederaciones o entidades singulares como pueden ser Cruz Roja, Cáritas, etc. o por ejemplo, la Plataforma de Voluntariado de la ciudad de Granada.

Son lugares de encuentro en donde plantear distintas problemáticas y en algunos casos intentar actuaciones conjuntas, sobre todo en lo referente a la pérdida de derechos de sus usuarios; la visualización de la labor que realizan frente a la sociedad o conseguir los recursos suficientes para seguir funcionando.

En cuarto lugar, creemos que hemos realizado una adecuada labor de investigación a nivel teórico, sintetizando en este documento toda la información referida a la acción social; la educación no formal y los sistemas, modelos, normas e instrumentos de gestión de la calidad.

En este documento, que ha intentado ser no solamente correcto académicamente, pedagógicamente y en la práctica para que pueda servir a cualquier profesional o cualquier persona interesada en estas temáticas, encontrará un análisis de todos los libros, documentos, informes desarrollados hasta 2014. E igualmente pautas y herramientas para poder continuar el trabajo en éstas temáticas de interés.

En el estudio inicial exploratorio, comentábamos como algunos teóricos y profesionales daban por asumida y superada la implantación del Modelo EFQM a nivel empresarial y educativo. Como podemos apreciar y constatar en este estudio la realidad es bien diferente al menos en este tipo de organizaciones, quedando un largo recorrido y trabajo por hacer tanto de concienciación de su utilidad como de conocimiento y mejora. Igualmente en la necesidad planteada en todas las organizaciones de conceder ayudas y subvenciones económicas para poder implantar estos sistemas e instrumentos.

Pasamos ahora a desarrollar las conclusiones finales en base a los objetivos planteados en esta investigación.

6.2. CONCLUSIONES

Partíamos en el estudio previo inicial de una serie de preguntas significativas: *¿Supone una mejora real en los procesos de trabajo y resultados sobre los clientes de las ONGs y ONL, la aplicación de un modelo de gestión de la calidad, y más concretamente el Modelo EFQM, específico de este tipo de organizaciones? ¿Estamos haciendo todo lo que podemos por mejorar las vidas de las personas que integran estos colectivos a través de las actividades formativas y educativas que se les ofertan?*

Una serie de cuestionamientos que quedaron inconclusos y que nos obligaron a tener en cuenta otros aspectos como la inclusión de la Norma Ong con Calidad a la hora de continuar con esta investigación. La mejora del Tercer Sector de Acción Social, como aventurábamos en nuestro país, y concretamente en la ciudad de Granada, parece encontrarse en un proceso de estancamiento, con una reiteración a lo largo de los años de las mismas inquietudes y problemáticas: escasa visualización, falta de recursos, necesidad de una mejora de los procesos de trabajo y formación de los voluntarios, profesionales, entre otros aspectos.

Todo parece indicar a tenor de los resultados obtenidos, que la implantación de estos sistemas que mejoran los procesos de gestión e intervención en las organizaciones es llevada a cabo única y exclusivamente como una necesidad u obligación frente a la necesidad de puntuar más alto en los criterios de obtención de distintas ayudas y subvenciones ofertadas por distintos organismos y entidades públicas y privadas.

Sin embargo, en las pocas organizaciones a las que hemos podido tener acceso y que finalmente decidieron asumir los costes económicos y temporales destacan su utilidad y mejora, al igual que ocurrió en el estudio inicial.

Las asociaciones, ONGs, ONL mejor posicionadas a la hora de mantener sus servicios de intervención socio comunitaria con actividades educativas o formativas dentro de su oferta programática a los distintos grupos diana, son aquellas que han establecido convenios y adaptado su forma de trabajar con una forma más profesional (con o sin sistemas e instrumentos de gestión de la calidad, pero demostrada eficiencia); como por ejemplo, la gran mayoría de Asociaciones de atención a discapacitados en las que pudimos estar presentes y algunas que trabajan en barrios marginales, que participan con la Obra Social La Caixa o el Ayuntamiento, Diputación provincial o la Junta de Andalucía.

También así aquellas ONGs y ONL que son sustentadas por una logística nacional por el renombre que tiene, pero que cumplen los requisitos de la muestra de esta investigación; a saber: bajo presupuesto o recursos, intervención a nivel local; desarrollo de actividades educativas o formativas... (Como puedan ser el Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad a los que les agradecemos su colaboración).

Los aspectos referidos al conocimiento de los sistemas de gestión de la calidad, ventajas e inconvenientes, posibilidades de adaptación, etc. también es otro elemento a mejorar en este tipo de organizaciones. Debido principalmente como hemos mencionado en el análisis de las entrevistas y los resultados de los cuestionarios, así como la observación realizada a la falta de tiempo para la formación y la concepción entre voluntarios y personal de su escasa utilidad.

Pasemos a desgranar a continuación la consecución o no de los distintos objetivos propuestos en esta tesis de investigación.

Objetivo General:

- Conocer el estado de implantación real de los sistemas basados en la Calidad educativa en contextos no formales educativos en la provincia de Granada, a través de la revisión de sus sistemas organizativos y logísticos.

Aunque parcialmente, debido a los problemas ocasionados en la recogida de información por parte del grado de participación de las distintas ONGs, ONL, Asociaciones, creemos haber establecido una “tendencia” clara dentro de la muestra participante.

Como hemos comprobado, el estado de implantación en estas es mínimo, y en algunos casos existe un gran desconocimiento de la utilidad real de estos sistemas, normas e instrumentos. Podríamos hablar sin temor a equivocarnos de un “estancamiento” en este tipo de organizaciones, o de un proceso de implantación muy lento.

En otros casos, a pesar de la predisposición a implantarlos la falta de recursos económicos; en especial ayudas por parte de las administraciones, y la falta de tiempo para la formación, les hacen desistir en favor de su población diana de intervención. Se reafirman igualmente las conclusiones a las que llegamos en este sentido en el estudio previo inicial (dependencia de subvenciones y donaciones privadas; excesiva carga de trabajo; escasa contratación; necesidad de voluntarios...).

Objetivos Específicos:

- Verificar la mejora de la eficacia educativa en ONG y ONL en la provincia de Granada, tras la aplicación de un sistema de calidad a la organización.

Este objetivo no ha podido ser verificado totalmente, sin embargo es palpable un funcionamiento más profesional a la hora de desarrollar las distintas labores (entre ellas las educativas y formativas) en aquellas organizaciones a las que tuvimos acceso y que han implantado o se haya en proceso de implantación de un sistema, norma o instrumento de gestión de la calidad.

Los aspectos referidos a la planificación y registro de las actividades educativas y formativas, así como la memoria justificativa de los distintos proyectos y actividades mejoran sustancialmente. Igualmente la planificación y desarrollo a lo largo del tiempo de las acciones formativas internas.

- Evaluar la efectividad de la labor educativa en una estructura educativa no formal (asociaciones que trabajen proyectos educativos principalmente con colectivos en riesgo de exclusión social), a través de los datos cuantitativos y cualitativos de personas que han recibido una atención en ONGS y ONLS que aplican algún tipo de sistema de calidad.

Este aspecto de la investigación se ha podido constatar parcialmente con los datos obtenidos sobre el grado de satisfacción de los usuarios en los cuestionarios, la entrevista y las observaciones llevadas a cabo. Es decir, hemos podido evaluar la efectividad de la labor educativa, pero de manera general por el elevado porcentaje de organizaciones que no aplicaban ningún tipo de sistema, norma, instrumento de gestión de la calidad.

La efectividad de las acciones educativas y formativas desarrolladas es notable, a pesar de las condiciones en las que desarrollan su trabajo y las carencias encontradas. Aun así, los niveles de profesionalidad, implicación y esfuerzo compensan las deficiencias que pudiesen existir en los distintos procesos comunicativos, logísticos o de intervención.

Los distintos instrumentos utilizados para verificar la consecución de los objetivos o adquisición de los diversos contenidos educativos o formativos, parecen ser lo suficientemente fiables y adecuados para desarrollar su labor y alcanzar las metas propuestas, aunque no en su totalidad, ni con un menor esfuerzo o uso de recursos.

- Identificar la metodología de trabajo empleada para la enseñanza de valores acordes con las diversas ONG y ONL visitadas en la provincia de Granada, a través de la observación sistemática en los contextos específicos de intervención socio comunitario.

Este objetivo específico consideramos que ha sido cumplido en su totalidad y que se reafirma con los datos obtenidos en el estudio inicial. Hemos podido establecer toda una variedad metodológica, principalmente con un carácter práctico y funcional que dé respuesta a las distintas problemáticas, y en donde lo importante es el desarrollo de todas las potencialidades de la persona y las comunidades: adaptación de los distintos niveles de aprendizaje; adquisición de competencias; desarrollo de valores; inteligencia emocional; coaching; mentoring; clases magistrales, uso de nuevas tecnologías y un largo etcétera de propuestas metodológicas y herramientas educativas y formativas.

La idea clave respecto a este objetivo es: la prioridad de la persona como valor fundamental a partir del cual gira toda la acción educativa o formativa, para alcanzar una igualdad de oportunidades negada en ocasiones por las experiencias vitales vividas o un sistema deficiente.

- Ofrecer una visión real de la labor realizada en diferentes campos educativos por diversas ONG y ONL, a través de la elaboración de un informe final sobre la investigación planteada.

Por último, creemos que a pesar de los problemas encontrados en el trabajo de campo de esta investigación, estamos ofreciendo una visión muy enriquecedora y explícita sobre la situación actual de las ONG, ONL, Asociaciones que emplean una parte de su tiempo en tareas educativas y formativas, fundamentales para la promoción de la sociedad y de una ciudadanía más comprometida.

6.3. FUTUROS DESARROLLOS

En este sentido, y en base a los planteamientos iniciales en las investigaciones llevadas a cabo (la inicial y la tesis en cuestión) creemos que es vital llevar a cabo una serie de acciones tanto a nivel teórico o académico, como práctico si deseamos implantar estos sistemas de gestión de la calidad en las ONGs, ONL y Asociaciones de una manera efectiva, y adaptada a la idiosincrasia de cada una de ellas sin perder su identidad y valores.

Sin embargo, nos asalta una nueva cuestión ¿hasta qué punto estamos convencidos de su utilidad? Como futuras líneas de trabajo o desarrollo en educación no formal; sistemas de gestión de la calidad y organizaciones no gubernamentales, lucrativas y asociaciones proponemos las siguientes acciones con el fin de mejorar y aumentar el impacto de estas organizaciones en la ciudad de Granada y también en la sociedad española:

_Actualización o unificación en una base de datos de todas las organizaciones de este tipo que pueden encontrarse en la provincia de Granada, con el fin de facilitar la colaboración entre ellas o la investigación.

_Promoción por parte de las distintas Administraciones local, autonómica y central de subvenciones y ayudas para la implantación de distintos sistemas, modelos o normas de gestión de la calidad en las ONGs, ONL, Asociaciones (Investor in People, Modelo EFQM, Norma Ong con Calidad, entre otras).

_Mayor interconexión entre la Universidad, organismos oficiales y las organizaciones del Tercer Sector, a través de la creación de un Observatorio Granadino de Acción Social.

_Fomentar los grupos de investigación centrados en la Educación No Formal como elemento compensador y de mejora del sistema educativo formal, el desarrollo de valores democráticos y una ciudadanía participativa y comprometida con la igualdad social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abas, H., Bendell, T., Boulter, L., Dahlgaard, J. y Singhal, V. (2005). *Impacto de la implantación efectiva de EFQM en los resultados clave empresariales*. [Resumen en línea]. Recuperado de http://www.guiadelacalidad.com/files/pdf/Beneficios-Gestion_EFQM.pdf

AENOR (2005). *Ética. Sistema de Gestión de las ONG. UNE 165011. EX*. Madrid: AENOR.

Albacete, C.A. (2006). Normalización y certificación de la calidad. En Llorens, F.J., y Fuentes, M.d.M. *Gestión de la calidad empresarial: Fundamentos e implantación* (pp. 219-252). Madrid: Pirámide.

Albuquerque, M. (Noviembre, 2002). Calidad de condiciones de trabajo: certificación y otros sistemas de estímulo. En Gobierno de Chile (Edit.) *Aportes al Debate Laboral nº 9*. Santiago de Chile. [En línea] Recuperado de http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-59911_recurso_9_aporte_al_debate_9.pdf

Alemán, J.J. (2013). De la sociedad del riesgo al desmantelamiento del estado de bienestar. *Dilemata*, (11), 139-147.

Allueva, A.I., y Paricio, J. (2011). *Prácticas y modelos innovadores para la mejora y calidad de la docencia*. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza.

Amat, O. (1992). *Costes de calidad y de no calidad*. Barcelona: EADA Gestión.

Antares Consulting (2011). *Modelos europeos en la evolución del Tercer Sector Social*. Madrid: Fundación Luis Vives.

- Aparicio Agreda, M.L. (2007). El perfil profesional del docente del siglo XXI: Qué vislumbran los futuros maestros. La escuela del siglo XXI [recurso electrónico]: La educación en un tiempo de cambio social acelerado: XII conferencia de sociología de la educación: Logroño, 14 y 15 de septiembre de 2006 (1st ed., pp. 38-39) Universidad de La Rioja.
- Arana, G., Heras, I. y Casadesús, M. (2005). Conclusiones de un estudio tipo Delphi: resultados de la implantación de la Norma IS 9000 y el Modelo EFQM. *Fórum calidad* (158), 32-40
- Arco, J. y Fernández, F. (2007). Evaluación de programas en educación no formal. EN Torres, C. y Pareja, J. (Coord.). *La educación no formal y diferenciada* (pp.666- 690). Madrid: CCS.
- Área, M., Parcerisa, A. y Rodríguez, J. (2010). *Materiales y recursos didácticos en contextos comunitarios*. Barcelona: Grao.
- Asís, A. De; Gross, D.; Lillo, E. y Rabadán, J. (2003): *Manual de ayuda para la gestión de entidades no lucrativas*. Madrid: Fundación Luis Vives. Obra Social de Caja Madrid.
- Asociación Española para la Calidad (2002). *Herramientas para la Calidad*. Madrid: AEC.
- Asociación Galega para A Calidade; Centre Catalá de la Qualitat; Euskalit – Fundación Vasca para la Calidad; Fundación Navarra para la Calidad; Fundación Valenciana de la Calidad e Institut Balear de Desenvolupament Industrial – idi (2010). *Cuestionario de autoevaluación*. Recuperado de: http://www.fvq.es/archivos/publicaciones//c67390c105cuestionario_de_autoevaluacion.pdf

- Ayuso, S. (2013). *Códigos éticos de las empresas públicas españolas: principios, conductas e implantación*. Documento de trabajo nº 16. Universitat Pompeu Fabra: cátedra de responsabilidad social corporativa.
- Aznar, J. y Belmonte, I. (2013). Las familias como elemento subsidiario del estado de bienestar. *Revista de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Elche*, vol. I, (9), 1-20.
- Badía, A. y Bellido, S. (1999). *Técnicas para la gestión de la calidad*. Madrid: Ed. Tecnos.
- Ballesta, J. (2011). Los medios de la enseñanza. En Sevillano, M.L. (Coord.). *Medios, recursos didácticos y tecnología educativa* (pp. 63 - 82). Madrid: Pearson educación.
- Baldrige National Quality Program (BNQP) (2014). *Sample from the 2013-2014 Criteria for Performance Excellence*. Washington: NIST. [En línea] Recuperado de http://www.nist.gov/baldrige/publications/upload/2013-2014_Business_Nonprofit_Criteria_Free-Sample.pdf
- Baldrige National Quality Program (BNQP) (2014). *Criteria Category and Item Commentary*. Washington: NIST. [En línea]. Recuperado de http://www.nist.gov/baldrige/publications/upload/Category-and-Item-Commentary_BNP.pdf
- Baldrige National Quality Program (BNQP) (2014). Sample page from the *Education Criteria Booklet*. Washington: NIST. [En línea] Recuperado de http://www.nist.gov/baldrige/publications/upload/2013-2014_Education_Criteria_Free-Sample.pdf

- Baldrige National Quality Program (BNQP) (2014). *Education Criteria Category and Item Commentary*. Washington: NIST. [En línea]. Recuperado de http://www.nist.gov/baldrige/publications/upload/2013-2014_Education_Criteria_Category_and_Item_Commentary.pdf
- Baráibar, J.M. (2003). Análisis de necesidades formativas. En Lamata, R. y Domínguez, R. (Coord.). *La construcción de procesos formativos en educación no formal* (pp. 111-128). Madrid: Narcea.
- Barbero, I. (2007). *Gestión de la calidad en las organizaciones no lucrativas de intervención social*. Vizcaya: Berenkintza. [En línea]. Recuperado de http://www.observatoritercersector.org/pdf/centre_recursos/2_14_bar_03_542.pdf
- Barea, J. y Monzón, J. (2002). *Informe de síntesis sobre la economía social en España en el año 2000*. Valencia: CIRIEC-ESPAÑA
- Batenson, J. (1977). Do We Need Service Marketing. En Eiglier, P.; Langeard, E.; Lovelock, C. & Betenson, J. (Eds.) *Marketing Services: New Insight*. Cambridge: Marketing Science Institute.
- Bates, A.W. (. (2001). *Cómo gestionar el cambio tecnológico: Estrategias para los responsables de centros universitarios*. Barcelona: Gedisa.
- Bartolomé, A. y Sancho, J.M. (1994, Febrero). Sobre el estado de la cuestión en investigación tecnológica. En De Pablos (Coord.) *I Jornadas Universitarias de Tecnología Educativa* (pp. 31 – 63). Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Beltrán, J; Carmona, M.A.; Carrasco, R.; Rivas, M.A. y Tejedor, F. (2002). *Guía para una gestión basada en procesos*. Gobierno de las Islas Baleares: Instituto andaluz de tecnología.

- Bisquerra Alzina, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla.
- Bjornabold, J. (1997). La evaluación del aprendizaje no formal: calidad y limitaciones de las metodologías. *Revista europea de formación profesional*, (12), 58-75.
- Blandez, J. (2010). *La investigación-acción: un reto para el profesorado*. Barcelona: Inde.
- Bonell, L. (2003). Técnicas y recursos didácticos. En Lamata, R. (Coord.) *La construcción de procesos formativos en educación no formal*, (pp. 197-221). Comunidad de Madrid: Consejería de Educación. Narcea.
- Boronat, M., Villar, A. y Puig, A. (2008). *Sistemas de gestión de la calidad total, gestión del conocimiento y de la I+D y desempeño organizativo. Estableciendo puentes en una economía global* (1st ed., pp. 12) Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing. ESIC
- Bourne, M., Francos-Santos, M., Pavlov, A., Lucianetti, L., Martínez, V. & Mura, M. (2008). *The impact of Investor in People on People Management Practices and Firm Performance*. England: Centre for Business Performance Cranfield School of Management.
- Bourner, T. & Greener, S. (2005). *Investor in People: What's it all about?* University of Brighton: *Working Paper Series*, 5.
- Brofenbrenner, U. (1979). *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*. M.A.: Harvard University Press.
- Bustos Jiménez, A. (2006). *Los Grupos Multigrado de Educación Primaria en Andalucía*. (pp. 196) Granada: Universidad de Granada (Tesis doctoral).

- Cabero, J., Salinas, J. y Martínez, F. (2000). *Medios audiovisuales y nuevas tecnologías para la formación en el S.XXI* (2ª rev y ampl ed.). Murcia: Dm.
- Cabero, J. (2001). *Tecnología educativa: Diseño y utilización de medios en la enseñanza*. Barcelona: Paidós.
- Cabero, J. y col. (2007). *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*. Madrid: McGraw Hill-Interamericana de España.
- Cabra de Luna, M.A. y De Lorenzo, R. (2005). "El tercer sector en España: ámbito, tamaño y perspectivas". *Revista del Tercer Sector* 1, 95-134.
- Cabrera Ruiz, I.(2009). *El análisis de contenido en la investigación educativa*. Ciudad de La Habana Cuba: Editorial Universitaria.
- Camisón C., Cruz S., y González T. (2007) *Gestión de la Calidad*. Madrid: Pearson Educación.
- Canto, J. (2000). *Dinámica de grupos. Aspectos técnicos, ámbitos de intervención y fundamentos teóricos*. Málaga: Aljibe.
- Cantón, I. y Álvarez, M. (2001). *La implantación de la calidad en los centros educativos*. Madrid: Ed. CCS.
- Canto, J. y Montilla, V. (2008) *Dinámica de grupos y autoconciencia emocional: perspectivas teóricas y ejercicios prácticos*. Málaga: Aljibe.
- Carneiro Freire, M., Cordero Sanz, J.J. y Cordero Sanz, C. (2011). *Aplicación de principios en sistemas de gestión basados en la Norma ONG Calidad*. Madrid: ICONG. [En línea]. Recuperado de http://www.icong.org/webwp/wp-content/uploads/2013/08/Manual_principios_Norma.pdf

- Carot Sierra, J.M.; Girones Gil, M. y Jabaloyes Vivas, J. (2007). *Guía para la elaboración de una memoria EFQM en centros educativos*. Conselleria d'educació. Valencia: Recuperado de: http://www.edu.gva.es/eva/docs/novedades/es/guia_efqm.pdf
- Carrera, M.P. y Luque, E. (2012). Competencias educativas: Neoliberalismo y educación. *El Viejo Topo* (293), 58-62.
- Castañeda, R., de Mesa, J.M., y Correa, J.M. (2005). Acreditación, certificación en innovación: *Actas de las III jornadas de calidad en los servicios educativos y de formación*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Castillo, S. y Cabrerizo, J. (2004). *Evaluación de programas de intervención socioeducativa. Agentes y ámbitos*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Castillo, E. (2001). Ética y comunicación en las organizaciones no gubernamentales. En Ortega Carrillo, J.A. (Coord.). *Educando en la sociedad digital: Ética mediática y cultura de paz*. Vol. I (pp. 491- 498). Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Cela Trulock, J.L. (1999). *Calidad: Qué es. Cómo hacerla* (2ª ed.). Barcelona: Gestión 2000.
- C.E.S. (2014a). PQUASSO. *Quality standards for every organisation. Strengthening third sector organisations for a better society*. [En línea] Recuperado de <http://www.ces-vol.org.uk/Resources/CharitiesEvaluationServices/Documents/pgassobrochure2011-822-830.pdf>
- C.E.S. (2014b). PQUASSO *Quality Mark: A Guide for applicants*. [En línea] Recuperado de [http://www.ces-vol.org.uk/Resources/CharitiesEvaluationServices/Documents/Achieving%20the%20PQASSO%20Quality%20Mark%20-%20A%20Guide%20for%20Applicants%20\(April%202014\).pdf](http://www.ces-vol.org.uk/Resources/CharitiesEvaluationServices/Documents/Achieving%20the%20PQASSO%20Quality%20Mark%20-%20A%20Guide%20for%20Applicants%20(April%202014).pdf)

- Chamorro, A. y Tato, J.L. (2004). Globalización y competitividad de las empresas: los recursos humanos. *Análisis económico* (43), vol. XX, 168 – 186.
- Chaves, R. y Monzón, J.L. (2001): “Economía social y sector no lucrativo: actualidad científica y perspectivas”, *CIRIEC-España. Revista de Economía Pública, social y cooperativa* (37), 7-34.
- Chaves, R. y Monzón, J.L. (2003): “Economía Social”. En Ariño, A. (ed.) *Diccionario de la solidaridad, Cuadernos de solidaridad*. (pp. 187-197). Valencia: Tirant lo Blanch.
- Climent, S. (2003). *Los costes de calidad como estrategia empresarial en las empresas certificadas en la norma ISO 9000 de la CV*. [Versión e-book] Recuperado de: http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1_conceptos/1_conceptos.htm
- Cobo, J.R. (2007). *Los sistemas de calidad en las ONGD: marco conceptual*. Madrid: OCMA.
- Colás, M.P., Buendía, L., y Hernández, F. (2009). *Competencias científicas para la realización de una tesis doctoral: Guía metodológica de elaboración y presentación*. Barcelona: Davinci.
- Colás, M.P. (2009). Competencias científico-técnicas para acometer una investigación cualitativa. En Colás, M.P., Buendía, L., y Hernández, F. (Coord.) *Competencias científicas para la realización de una tesis doctoral: Guía metodológica de elaboración y presentación*. Barcelona: Davinci
- Colom, A. (1998a). Planificación y evaluación de la educación no formal. En Sarramona, J.; Vázquez, G. y Colom, A (Ed.) *Educación No Formal*. (pp. 168-200). Barcelona: Ariel.

- Colom, A. (1998b). Estrategias metodológicas en la educación no formal. En Trilla, J. (Coord.). *La educación fuera de la escuela. Ámbitos no formales y educación social*. (pp. 52-73). Barcelona: Ariel.
- Colom, A. (2005). Continuidad y complementariedad entre la educación formal y no formal. En *Revista de Educación* (338), 9-22.
- Comisión Europea (s.f.). *Documento de Estrategia Europa 2020*. Recuperado de: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:ES:PDF>
- C.O.N.G.D.E. (2007). *La calidad en las ONGD. Situación actual y retos*. Madrid: CONGDE. Recuperado de: <http://www.congde.org/ant/i%20encuentro%20%28%20publicacion%29/calidad.pdf>
- Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico Junta de Andalucía. (2010). Cuestionario de Análisis de la Enseñanza por los alumnos. Recuperado de: <http://prometeo.us.es/recursos/instrumentos/cuestionarios.htm>
- Coombs, P.H. & Ahmed, M. (1974). *Attacking Rural Poverty: How Non-Formal Education can help*. Baltimore: J. Hopkins University Press. (Versión castellana. Madrid: Edit. Tecnos, 1975).
- Cordero, C. Cordero, J. García, M. y Marañón, J. (2004). *Cómo implantar un sistema de calidad. Calidad en ONG de acción social*. Madrid: Consejo Estatal de ONG de Acción Social. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Recuperado de: <http://www.q-ong.org/documentacion.php>
- Coronel, J. (2000). La evaluación: su conceptualización. En Jiménez, B. (Ed.) *Evaluación de programas, centros y profesores*. (pp. 25-56). Madrid: Síntesis.

- Cortes García, F.J. (2008). La ética empresarial y la RSC. *Colección Finanzas éticas*, 2. Editorial Cajamar. [En línea]. Recuperado de <http://www.publicacionescajamar.es/pdf/series-tematicas/banca-social/la-etica-empresarial-y-la-rsc-2.pdf>
- Cruz, S., y Camisón, C. (2004). *Relación entre el enfoque de gestión de la calidad y el desempeño organizativo. Una aproximación desde la perspectiva basada en los recursos*. (Tesis doctoral). Valencia: Facultad de Economía de la Universidad de Valencia.
- Cuadrado, T. (2008). *La enseñanza que no se ve. Educación Informal en el siglo XXI*. Madrid: Narcea.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: Profiteditorial.
- Davini, M.C. (2009). *Métodos de enseñanza: didáctica general para maestros y profesores*. Buenos Aires: Santillana.
- De Goytia, M.B.C. (30 Octubre- 2 Noviembre, 2007). Modelo iberoamericano de excelencia en la gestión. En *XII Congreso Internacional del CLAD sobre la reforma del Estado y de la Administración Pública*. Santo Domingo.
- De La Torre, S., Pío, A. y Medina, A. (2001). *Didáctica general: Modelos y estrategias para la intervención social*. Madrid: Universitas.
- De Lorenzo, R. (2003). *Tejido asociativo español y tercer sector* (1ª ed.) Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Deming, W.E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.

- De Nieves, C. y Ros, L. (Septiembre, 2006). Comparación entre los Modelos de Gestión de Calidad Total: EFQM, Gerencial de Deming, Iberoamericano para la Excelencia y Malcom Baldrige. Situación frente a ISO 9000. En *X Congreso de Ingeniería de Organización*. Valencia.
- De Pablos, J. (Febrero, 1994). Reflexionando sobre la Tecnología Educativa. En De Pablos (Coord.) *I Jornadas Universitarias de Tecnología Educativa* (pp. 19 – 29). Sevilla: Universidad de Sevilla.
- De Pinho Pereira, P.M.(2010). *Avaliação de desempenho dos professores*. Granada: Universidad de Granada.
- De Souza Santos, B. (2003). Globalización y democracia. Ponencia presentada en el *Foro Social Mundial Temático*. Cartagena de Indias: Colombia.
- Díaz, J.A. (2013). Calidad educativa: Un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación. *Tendencias Pedagógicas*, (21), 177-194.
- Díez, D.; Durán, G.; Fraile, P.; Lamata, R.; Ortego, M.; Sánchez, S.; Villalba, G. y Villalobos, E. (2004). *Calidad de la formación en educación no formal. Criterios e indicadores de calidad para el desarrollo de acciones formativas*. Madrid: Consejería de Educación, Comunidad de Madrid.
- Domingo Moratalla, A. (2002). *Calidad educativa y justicia social*. Madrid: Ppc.
- Domínguez, R., Lamata, R., y Baraibar, J.M. (2003). *La construcción de procesos formativos en educación no formal*. Madrid: Narcea.
- EFQM (1999a): *Evaluar la Excelencia – Guía práctica para desarrollar, implantar y revisar la Autoevaluación de mi organización*. Publicaciones EFQM.

- EFQM (1999b): *Diagnóstico de la Excelencia – Cuestionario de Autoevaluación*. Publicaciones EFQM.
- EFQM (1999c): *Modelo EFQM de Excelencia – Versión para el Sector Público y las Organizaciones del Voluntariado*. Publicaciones EFQM.
- EFQM (2003). *Conceptos Fundamentales de la Excelencia*. Bruselas: Publicaciones EFQM.
- Eisner, E. (1998). *El ojo ilustrado. Indagación cualitativa y mejora de la práctica educativa*. Barcelona: Paidós.
- Enkvist, I., Martínez, J., y Seguí, L. (2011). *La buena y la mala educación: Ejemplos internacionales*. Madrid: Encuentro.
- Escámez, J. y Pérez, P. (1992). Planificación de programas en educación no formal. En Sarramona, J. (Coord.). *La educación no formal*. (pp. 75-90). Barcelona: CEAC.
- Escobar, 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.
- Escudero, J.M. (1999). Calidad de la educación: entre la seducción y las sospechas. Departamento de didáctica y organización escolar. Universidad de Murcia. *Heuresis* (2), nº5.
- Evers, A. & Laville, J.L. (2004). *The Third Sector in Europe*. United States: Globalization and Welfare.
- Fantova, F. (2001): *La gestión de organizaciones no lucrativas. Herramientas para la intervención social*. Madrid: Editorial CCS.

Fantova, F. (2003): *Perspectivas en gestión de servicios sociales*. Recuperado de <http://www.bolunta.org/publicaciones/artfantova.doc>

Faure, E., Herrera, F., Kaddoura, A.R., Lopes, H., Petrovski, A.V., Rahnema, M. y Champion, F. (1983). *Aprender a ser. La educación del futuro*. Madrid: Alianza. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001329/132984s.pdf>

Fernández Díaz, M.J. (2005). La innovación como factor de calidad en las organizaciones educativas. *Educación XX1* (8), 67-86.

Fernández, I., Eizaguirre, A., Arandia, M., Ruiz, P., y Ezeiza, A. (2012). Creatividad e innovación: Claves para intervenir en contextos de aprendizaje. *Reice*, 10(2).

Ferrando, M., y Granero, J. (2005). *Calidad total: Modelo EFQM de excelencia*. Madrid: Fundación Confemetal.

Francia, A. y Mata, J. (2008). *Dinámica y técnica de grupos*. Madrid: CCS.

Franco, J.; Guillo, C., Rodríguez, C., Santiago, P. (2006). *Retos del tercer sector de acción social. Diagnóstico para un plan estratégico*. Madrid: Gráficas Arias Montano, s.a. Recuperado de http://www.plataformaong.org/upload/23/85/retos_del_tercer_sector.pdf

Fresno, J.M. y Tsolakis, A. (2010). *Propuestas del Tercer Sector de Acción Social para una Estrategia de Inclusión Social 2020 en España*. España: EAPN.

Fundación Lealtad. (2009) *Guía 2009 de la transparencia y las buenas prácticas de las ONG*. Madrid: recuperado de: <http://www.fundacionlealtad.org/web/jsp/publicaciones#>

Fundación L. V. (2010). *Anuario del tercer sector de acción social en España: Resumen ejecutivo*.

Fundación L.V. (2012). *Anuario del tercer sector de acción social en España: Resumen ejecutivo*.

Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (2013). *Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión v.2013*. Madrid: FUNDIBEQ.

Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (2014). Dossier Fundibeq. [En línea]. Recuperado de http://www.fundibeq.org/opencms/export/sites/default/PWF/downloads/gallery/fundibeq/Dossier_FUNDIBEQ_2013.pdf_225214670.pdf

Edefundazioa (2012). Propuesta de clasificación de los diferentes sistemas de gestión. [En línea]. Recuperado de http://www.fundacionede.org/calidad/docs/contenidos/Listado%20completo%20de%20sistemas%20de%20gesti%C3%B3n%2025%20Sept%2012_.pdf

Galgano, A. (1995) *Los siete instrumentos de calidad total*. Madrid: Díaz de Santos.

Garau Guía, J. (2003): *Guía para la implantación de la Norma ONG con calidad*. Barcelona: INTRES y Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. [En línea]. Recuperado de http://www.3sbizkaia.org/Archivos/Documentos/Enlaces/718_GU%C3%8DA%20PARA%20LA%20IMPLANTACI%C3%93N%20DE%20LA%20NORMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20PARA%20LAS%20ONG.pdf

- Gairín, J. (2000). La evaluación de instituciones de educación no formal. En Jiménez, B. (Ed.) *Evaluación de programas, centros y profesores*. (pp. 83-133). Madrid: Síntesis.
- García, V.J. (2007). *Instrumentos para la gestión de la calidad en las ONG: perspectiva internacional*. Madrid: Fundación Luis Vives.
- García, J. (1991) Educación para todos y educación no formal en el marco de una Europa Unida. En AA.VV. *La educación no formal, una prioridad de futuro* (pp. 53-60) Madrid: Fundación Santillana.
- García, J. y Andrés, M.P. (2008). Integración del Sistema de Gestión de la Calidad y de la Formación. En *Integración de la Gestión de la Calidad y de la Formación Empresarial*. OCW. Universidad de Málaga. Recuperado de http://ocw.uma.es/ciencias-sociales-y- juridicas/integracion-de-la-gestion-de-calidad-y-de-la-formacion- empresarial/materiales-de-la-asignatura/TEMA_7.pdf
- Giraldo, E. (2008). *Sistemas de gestión de calidad en organizaciones no gubernamentales para el desarrollo (ONGD)*. (Tesis doctoral). Universidad Carlos III. Madrid.
- González, F.J.M., Mera, A.C., y Lacoba, S.R. (2004). Clarificando el concepto de certificación. El caso español. *Boletín Económico de ICE*, (2825), 3-16.
- González, I. (2004). Modelos de evaluación de la calidad orientados a la mejora de las instituciones educativas. *XXI: Revista de Educación*, (6).
- Gloster, R., Sumption, F., Higgins, T. & Cox, A. (2010). *Perspectives and Performance of Investors in People: A Literature Review*. UK: Commission for Employment and Skills. Recuperado de <http://www.ukces.org.uk/assets/ukces/docs/publications/evidence-report-24-perspectives-and-performance-of-investors-in-people.pdf>

- Hall, R. (1996). *Organizaciones, estructuras, procesos y resultados*. México: Prentice Hall.
- Hansmann, H. (1987): "Economic Theories of Nonprofit Organization". En Powell, W.W. (Ed.) *The Nonprofit Sector. A Research Handbook*, New Haven: Yale University Press.
- Herrera, M. (2006). La educación no formal en España. *Revista de estudios de juventud*. (74), 11- 26.
- Hoppers, W. (2006). *Non-formal education and basic education reform: a conceptual review*. Paris: UNESCO: International Institute for Educational Planning.
- ICONG (2011). *Norma ONG con calidad Versión 4*. Madrid: Instituto para la calidad de las ONG – ICONG. Recuperado de http://dl.dropboxusercontent.com/u/76591935/0_Norma_ONG_Calidad_color.pdf
- ICONG (2013a). *Guía de integración entre el Modelo EFQM de Excelencia, versión 2013 y la Norma ONGC*. Madrid: Instituto para la calidad de las ONG – ICONG. Recuperado de http://www.icong.org/webwp/wp-content/uploads/2013/08/Guia_Integracion_EFQM.pdf
- ICONG (2013b). *Norma ONG con calidad Borrador de trabajo – Versión 5*. Madrid: Instituto para la calidad de las ONG – ICONG. Recuperado de https://dl.dropboxusercontent.com/u/41907096/NORMA%20ONG%20CALIDAD%20V5%20-aprobadoCDTI_19.12.13.pdf
- ICONG (2013c). *Doc. 5 – Versión 2 - Áreas de actividad del Tercer Sector de Acción Social*. Madrid: Instituto para la calidad de las ONG – ICONG. [En línea]. Recuperado de <https://dl.dropboxusercontent.com/u/77054664/Doc%20%205%20Versi>

[%C3%B3n%20%20Taxonomia%20Tercer%20Sector%20Acci%C3%B3n%20Social.pdf](#)

ICONG (2013d). *Anexo al Doc.5 Versión 2- Instrucciones Taxonomía*. Madrid: Instituto para la calidad de las ONG – ICONG. [En línea]. Recuperado de <https://dl.dropboxusercontent.com/u/77054664/Doc%20%205%20Versi%C3%B3n%20%20Taxonomia%20Tercer%20Sector%20Acci%C3%B3n%20Social.pdf>

Imbernón, F. (2014). *Calidad de la enseñanza y formación del profesorado: Un cambio necesario*. Barcelona: Octaedro.

I.N.G.O. (2005). *INGO Accountability Charter*. [En línea]. Recuperado de <http://www.ingoaccountabilitycharter.org/wpcms/wp-content/uploads/INGO-Accountability-Charter-Text.pdf>

Intxausti, E. (2003). *Aplicación del estándar Investor in People IIP a la gestión de personas en 5 centros de formación profesional del País Vasco*. Agencia vasca para la Evaluación de la Competencia y la Calidad de la Formación Profesional. Recuperado de http://www.gazteaukera.euskadi.net/r58-801/eu/contenidos/informacion/agencia/eu_1967/adjuntos/AEDIPE.pdf

Ishikawa, K., Nicolau, J., y Gozalbes, M.d.M. (1994). *Introducción al control de calidad*. Madrid: Díaz de Santos.

ISO 9000:2005. *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*. Recuperado de http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf

ISO 9001:2008. *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*. [En línea]. Recuperado de <http://slbn.files.wordpress.com/2009/03/iso9001-2008.pdf>

- Jarvis, P. (2001): *Learning in Later Life*. London: Kogan Page.
- Jiménez, B. (Ed.) (1999). *Evaluación de programas, centros y profesores*. Madrid: Síntesis.
- Juaneda, E., Marcuello, C., y González, M.L. (2009). *Retos de las organizaciones del tercer sector en el modelo de bienestar: Implantación de sistemas de gestión de calidad total y compromiso organizativo*. La Rioja: Departamento de Economía y Empresa de la Universidad de La Rioja.
- Kendall, L., Lee, B., Pye, D. & Wray, M. (2000). *Investor in People in Schools*. UK: National Foundation for Educational Research.
- La Belle, T.H. (1980). *Educación No Formal y Cambio Social en Latinoamérica*. México: Nueva Imagen.
- Lamata, R. (Coord.) (2003). Fuentes educativas. En *La construcción de procesos formativos en educación no formal*, (pp. 23-55). Comunidad de Madrid: Consejería de Educación. Narcea.
- Lamata, R. (2003). Guía síntesis para la construcción de procesos formativos. En *La construcción de procesos formativos en educación no formal*, (pp. 257- 266). Comunidad de Madrid: Consejería de Educación. Narcea.
- Latorre, A., Arnal, J., y Rincón, D.d. (2003). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Barcelona: Experiencia.
- Lincoln, Y.S. & Guba E.G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverli Hills, CA.: Sage.
- Llorens, F.J. (1996) *Medición de la calidad de servicio*. Granada: Universidad de Granada.

Llorens, F.J., y Fuentes, M.d.M. (2006). *Gestión de la calidad empresarial: Fundamentos e implantación*. Madrid: Pirámide.

López Núñez, J.A. (2007). *Aportaciones didáctico-organizativas de las universidades populares en España. Un estudio de caso*. Granada: Universidad de Granada.

López, C. y Martínez, M. (2011). *Manual de implantación de la Norma ONG Calidad*. Madrid: ICONG. Recuperado de http://www.icong.org/webwp/wp-content/uploads/2013/08/Manual_Implantacion_Norma_ONGC1.pdf

López, F. (2005). *Las raíces históricas del tercer sector. Tomo I*. Madrid: Fundación ONCE.

López, F. (1994). *La gestión de calidad en educación*. Madrid: La Muralla.

Lozano, J.F. (2007). Códigos éticos y auditorías éticas. *Veritas*, vol. II (17), 225-251.

Macías, E. (2004). Aproximación a la intervención de calidad en la educación no formal. *Revista Complutense de Educación* Vol. 15 (2), 561-596.

Mackenzie de Visbal, M.M., (2006). *La calidad de la educación en las instituciones educativas en el departamento del atlántico*. Granada: Universidad de Granada.

Malpica, F. (2012). *8 ideas clave: Calidad de la práctica educativa*. Barcelona: Graó.

Marbán, V. (2007). Tercer sector, Estado de Bienestar y política social. *Política y Sociedad* Vol. 2, 153-169.

- Martín Izard, J. (2010). Técnicas de encuesta: cuestionario y entrevista. En Nieto Martín, S. (Editor) Principios, métodos y técnicas esenciales para la investigación educativa (pp. 145- 168). Madrid: Dykinson.
- Martin, L.L. (1993) *Total Quality Management in Human Services Organization*. London: Sage.
- Martín, M.A. y Medina, J. (2001). Liderazgo y gestión de la calidad: ¿desafío o destino? *Revista Andaluza de Relaciones Laborales*, (11), 129-137.
- Martínez, A. (2003). El programa Mus-E, o la metodología de la educación no formal en espacios formales de educación. *Indivisa: Boletín de Estudios e Investigación*. (4), 33 - 41.
- Martínez, J.M. (2002). *Innovación y mejora continua según el modelo EFQM de excelencia*. Madrid: Díaz de Santos.
- Mateos, M. (2001). Humanizar las nuevas tecnologías: La perspectiva de Cruz Roja. En Ortega Carrillo, J.A. (Coord.) (2002). *Educando en la sociedad digital: Ética mediática y cultura de paz*. Vol. I (pp. 123-128). Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Mayntz, R. (1980). *Sociología de las organizaciones*. Madrid: Alianza Universidad.
- McMillan, J.H., Schumacher, S., Sánchez López, P., y Clemente Pita, C. (2005). *Investigación educativa: Una introducción conceptual* (5ª ed.). Madrid: Pearson Addison Wesley.
- McMullen, K. & Schellenberg, G. (2003). Job Quality in non-profit organizations. *CPRN Research Series on Human Resources in the Non-profit Sector*. No 2. January.

M.E.C.D (2010): Cuestionario para la autoevaluación de centros educativos (b). Modelo europeo de gestión de calidad. Recuperado de http://www.edu.gva.es/eva/docs/novedades/es/guia_efqm.pdf

Mediano, C.M., y Losada, N.R. (2005). El modelo de excelencia en la EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad de los centros educativos. *Educación*, 21(8), 35-65.

Merino, J., y Bayo, J.A. (2003). La gestión de la calidad total y el diseño de la estructura organizativa: Un estudio empírico. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, (15), 118-135.

Monzón, J. (2006). Economía social y conceptos afines: fronteras borrosas y ambigüedades conceptuales del Tercer Sector. *CIRIEC-España, Revista de economía pública, social y cooperativa* (56), 9-24.

Montaudon, C. (2010). Explorando la noción de calidad. *Acta Universitaria*, 20(2), 50-55.

Moreno, J.L. (2007). Guía para la aplicación del modelo EFQM de excelencia en entidades de acción social. *Cuaderno de gestión* (2). España: Fundación Luis Vives.

Morolong, P.M. (2000): Non-formal education and income generation in self-managed rural groups in Lesotho, unpublished Thesis University of Johannesburg. En Rogers, A. (2005). *Non-formal education: flexible schooling or participatory education?* EE.UU: Springers Science Business Media Inc.

Muñoz, S., Delgado, J.L., y González, L. (dir.) (2000). *Las estructuras del bienestar en Europa*. Madrid: Editorial Civitas.

Murphy, E. & Ellis, J. (2002): *First steps in quality*. London: Charities Evaluation Services.

- Nieto Martín, S. (2010). *Principios, métodos y técnicas esenciales para la investigación educativa*. Madrid: Dyckinson.
- Núñez Cubero, L. (1993). *Metodologías de investigación en la educación no formal: Aportaciones teóricas*. Sevilla: Preu-Espínola.
- Núñez, T. y Loscertales, F. (1996). *El grupo y su eficacia*. Barcelona: EUB.
- Organización. En www.elergonomista.com. Recuperado de <http://www.elergonomista.com/15en13.html>
- Ortega, M.L. (1994). *Las ONGD y la crisis del desarrollo: un análisis de la cooperación con Centroamérica*. Madrid: IEPALA.
- Parasumaran, A., Zeithalm, V.A. & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(85), 41-50
- Parcerisa, A. (2002). *Didáctica de la educación social. Enseñar y aprender fuera de la escuela*. Barcelona: Editorial Grao
- Pastor, M.I. (2001). Orígenes y evolución del concepto de educación no formal. *Revista española de pedagogía*, (59), 525 – 545.
- Pastor, M.I. (2001). La necesidad de planificación y evaluación educativas en la educación no formal. Algunas propuestas. *Revista Educació i Cultura*, (14), 87-89.
- Pau, N. (Coord.), Valls, N. (Dir.), y Simón, C. (2007). *Investigaciones y estudios sobre el tercer sector: Identificación y principales datos*. Barcelona: Observatorio del Tercer Sector.

Pau, N. (Coord.), Villa, A.; Créixams, C.; Albinyana, M. y Fernández, M. (2007). *L'estat de la qualitat a les ONG socials*. Barcelona: Edit. Taula d'entitats del tercer social de Catalunya.

Pau, N. y Grabulosa, L. (2010). Reflexiones y propuestas para la mejora de los órganos de gobierno en el tercer sector. Una visión a partir de los consejos asesores de investigación del OTS. Barcelona: *Colección Debates OTS*, (13).

Pérez, R. (2005). Calidad de la educación, calidad en la educación: Hacia su necesaria integración. *Educación XX1: Revista de la Facultad de Educación*, (8), 11-34.

Pérez, V. y López, J. (2002). *El tercer sector de acción social en España*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Pimentel, A. (2013). El sector no lucrativo, una fuerza en auge. *Revista Istmo. Liderazgo con valores*. Recuperado de: http://istmo.mx/1999/07/el_sector_no_lucrativo_una_fuerza_en_auge

Piñar, J.L., (Dir.) y Sánchez, R. (Coord.) (2001). *El Tercer Sector Iberoamericano*. Valencia: Centro de Fundaciones y Fundación Benito Alcántara.

Plataforma de ONG de Acción Social (2006): *Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social*. Madrid: Plataforma de ONG de Acción Social.

Plataforma de ONG de Acción Social (2010). *Declaración de compromiso por la calidad en el tercer sector de acción social*. [Folleto]. Recuperado de: http://www.plataformaong.org/upload/11/74/folleto_compromiso.pdf

Plataforma de ONG de Acción Social (2012). *Diagnóstico del Tercer Sector de Acción Social*. Madrid: Plataforma de ONG de Acción Social.

Plataforma de ONG de Acción Social (2013). *Declaración de compromiso por la calidad en el tercer sector de acción social*. [En línea]. Recuperado de: <http://www.plataformaong.org/noticias/153/Un/total/de/83/entidades/han/firmado/la/Declaracion/de/compromiso/por/la/Calidad/en/el/Tercer/Sector/de/Accion/Social>

Plataforma de ONG de Acción Social (2013). *Curso básico en gestión de calidad para ONG de acción social*. Madrid: Plataforma de ONG de Acción Social. [En línea]. Recuperado de: http://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1366111547_025.pdf

PWC (2013). *Estudio sobre el presente y el futuro del Tercer Sector Social en un entorno de crisis*. España: Esade y Obra Social La Caixa.

Quintana, C., y Benavides, C.A. (2005). Proceso y sistemas organizativos para la gestión del conocimiento: El papel de la calidad total. *Boletín Económico de ICE. Información Comercial Española*, (2838), 37-52.

Ribal, C.B., Yáñez, J.S.N., Gómez, J.M.R., De la Paz, Á.D., Ojeda, O.C., Rodríguez, R.M.H., y De Ganzo, A.S. (2011). *El voluntariado en Canarias: asociaciones declaradas de utilidad pública*. Universidad de La Laguna: Servicio de Publicaciones.

Ritacco, M.J., y Amores, F.J. (2011). Buenas prácticas educativas ante el fracaso escolar en los programas de apoyo y refuerzo en contextos de exclusión social. *Profesorado: Revista de Curriculum y Formación del Profesorado*, 15(3), 117-137

Rodríguez, G. (2005). Los retos del tercer sector en España en el espacio social europeo: especial referencia a las organizaciones de acción social. *Revista española del tercer sector* (1), 63 - 94.

- Rodríguez Gómez, G. y Gómez Ruíz, M.A. (2010). Análisis de contenido y textual de datos cualitativos. En Nieto Martín, S. (Editor) *Principios, métodos y técnicas esenciales para la investigación educativa*. (pp. 447-469). Madrid: Dykinson.
- Rodríguez, J. (2010). La educación en los escenarios comunitarios. Implicaciones para los materiales didácticos. En Área, Parcerisa y Rodríguez (Coord.) *Materiales y recursos didácticos en contextos comunitarios* (pp. 31- 47). Barcelona: Grao.
- Rodríguez, J., Sánchez, R., y Soto, F.J. (2006). *Las tecnologías en la escuela inclusiva: Nuevos escenarios, nuevas oportunidades*. Murcia: Servicio de Ordenación Administrativa y Publicaciones.
- Rodríguez, J.A.; Morillas, J.J.; Brías, F.; Serrano, C. Martínez, M.J. y Ortega, J.A. (2001). Interville, un proyecto de alfabetización digital para el desarrollo comunitario del medio rural andaluz. En Ortega, J.A. (Coord.) (2002). *Educando en la sociedad digital: Ética mediática y cultura de paz*. Vol. II (pp.765-776). Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Rogers, A. (2005). *Non-formal education: flexible schooling or participatory education?* EE.UU: Springers Science Business Media Inc.
- Rosander, A.C., y García, J.L. (1992). *La búsqueda de la calidad en los servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Ruiz, J.I. (2006): *El sector no lucrativo en España: una visión reciente*. Bilbao: Fundación BBVA.
- Rushton, A., & Carson, D. (1989). The Marketing of Services: Managing the Intangibles. *European Journal of Marketing* 19 (3).

- Sabariego, M., Massot, I. y Dorio, I. (2004). Métodos de investigación cualitativa. En Bisquerra Alzina, R. (Coord.) *Metodología de la investigación educativa*. (pp. 293 – 328). Madrid: La Muralla.
- Sabariego, M. y Bisquerra, R. (2004). Fundamentos metodológicos de la investigación educativa. En Bisquerra Alzina, R. (Coord.). *Metodología de la investigación educativa*. (pp.19-48). Madrid: La Muralla.
- Salamon, L. & Anheier, H. (1993): "In the Search of the Nonprofit Sector II: The problem of classification", *Working Papers of the Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project 3*, The Johns Hopkins University. Institute for Policy Studies.
- Salamon, L. & Anheier, H. (1994): *The Emerging Sector. An Overview*. Baltimore: Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project Studies. The Johns Hopkins University Institute for Policy Studies.
- Salamon, L.M. & Anheier, H.K. (eds.) (1997): *Defining the Nonprofit Sector: A Cross-national Analysis*. Manchester: Manchester University Press.
- Salamon, L.M.; Anheier, H.; List, R.; Toepler, S.; Sokolowski, S. W. y col. (2001): *La sociedad civil global: las dimensiones del sector no lucrativo*. Bilbao: Fundación BBVA.
- Salamon, L.M., & Sokolowski, S.W. (2004). *Global civil society: Dimensions of the nonprofit sector*. Bloomfield, CT, USA: Kumarian Press.
- Sánchez, S. (2001). El papel de la educación para la construcción de la cultura de paz y no violencia. En Ortega, J.A. (Coord.) (2002). *Educando en la sociedad digital: Ética mediática y cultura de paz*. Vol. I (pp. 155-182). Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Sánchez, J., y Ruiz, J. (2013). *Recursos didácticos y tecnológicos en educación*. Madrid: Síntesis.

- Sangüesa, M., Mateo, R., e Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. Madrid: Thomson.
- Santos, M.L., y Álvarez, L.I. (2007). Gestión de calidad total de acuerdos con el modelo EFQM: Evidencias sobre sus efectivos en el rendimiento empresarial. *Universia Business Review*, (13), 76-89.
- Sanz, F. (2006). *El aprendizaje fuera de la escuela. Tradición del pasado y desafío para el futuro*. Madrid: Ediciones Académicas S.A.
- Sarramona, J. (1985). Fomento de la creatividad mediante metodología no formal. *Revista Educar*, (7), 59-72.
- Sarramona, J. (1992). *La educación no formal*. Barcelona: CEAC.
- Sarramona, J.; Vázquez, G. y Colom, J.A. (1998). *Educación no formal*. Barcelona: Ariel Educación.
- Sarramona, J. (2004). *Factores e indicadores de calidad en la educación*. Barcelona: Octaedro.
- Schargel, F.P. (2007). *Cómo transformar la educación a través de la gestión de la calidad total*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Seibold, J. (2000). La calidad integral en educación. Reflexiones sobre un nuevo concepto que integre valores y equidad educativa. *Revista iberoamericana de educación*, (23), 215-231.
- Senlle, A. (2004). *Calidad en los servicios educativos*. Madrid: Díaz de Santos.
- S.Q.M.S. (2005). *SQMS Standards*. [En Línea]. Recuperado de http://www.bordereta.com/Public_Documents/sqms.pdf

Tejada, J. (1997). La evaluación. En Gairín, J. y Fernández, A. (Coord.). *Planificación y gestión de instituciones de formación*. Barcelona: Praxis.

Tejada, J. (2004). Evaluación de programas. Módulo VI: investigación e innovación formativa. CIFO. Recuperado de http://www.dipujaen.es/export/sites/default/galerias/galeriaDescargas/diputacion/dipujaen/formacion/centrodocumental/Evaluacion_programas_de_formacion.pdf

Tejada, J. (2011). La evaluación de las competencias en contextos no formales: dispositivos e instrumentos de evaluación. *Revista de educación* (354), 731-745.

The Charity Commission for England and Wales (December, 2012). *Facts and figures of charities*. Recuperado de: http://www.charitycommission.gov.uk/About_us/About_charities/factfigures.aspx

The Charity Commission for England and Wales (n.d.). *Our status*. Recuperado de http://www.charitycommission.gov.uk/About_us/About_the_Commission/Our_status_index.aspx

The Charity Commission for England and Wales (n.d.). *Our work with other regulators and organizations*. Recuperado de: http://www.charitycommission.gov.uk/About_us/About_the_Commission/Work_with_regulators_index.aspx

Toniolo, A. (2012). El estado del bienestar postindustrial. *Encrucijadas: Revista Crítica de Ciencias Sociales*, (3), 15-20.

Torrecilla, R.J.M. (2000). La investigación sobre eficacia escolar en España. En *Liderazgo y Organizaciones que aprenden*. (pp. 1007-1020). Universidad de Deusto: Deustuko Unibertsitatea.

Torres, C. (2007). Conceptualización y Caracterización de la Educación No Formal. En Torres, C. y Pareja, J. (coord.), *La Educación No Formal y Diferenciada*. (pp. 14-38). Madrid: CCS.

Torres, K.M., Ruíz, T.S., Solís, L. y Martínez, F. (2012). Calidad y su evolución: Una revisión. *Dimensión Empresarial*, 10(2), 100-107.

Toset, E.M., y Morata, B. (2012). Política social y bienestar social en Europa en las revistas de trabajo social y servicios sociales. *Portularia: Revista De Trabajo Social* (12), 57-68.

Trilla, J. (1998). *La educación fuera de la escuela. Ámbitos no formales y educación social*. Barcelona: Ariel.

Trilla, J., Gros B.; López, F. y Martín, M^a J. (2003). *La educación fuera de la escuela. Ámbitos no formales y educación social*. Barcelona: Ariel.

Ucar, X. (2010). Materiales didácticos y «utillaje profesional» en la animación y dinamización sociocultural. Una visión del estado de la cuestión. En Área, M., Parcerisa, A. y Rodríguez, J. (Coord.) *Materiales y recursos didácticos en contextos comunitarios* (pp. 145-152). Barcelona: Grao.

UNE-EN-ISO 9001:2000. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. [En línea]. Recuperado de http://www.emacs.es/media/pdf/UNE-EN-ISO_9001.pdf

UNE-EN-ISO 9004:2000. Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño. [En línea]. Recuperado de <http://upcommons.upc.edu/pfc/bitstream/2099.1/3042/5/36146-5.pdf>

UNE-EN-ISO 19011:2002. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental. [En línea]. Recuperado de http://www.aulavirtualcg.com/plataforma/documentos/CCD/archivos/ISO_UNE-EN_19011_2002_Norma_para_Auditores.pdf

UNE-EN-ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. [En línea]. Recuperado de http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf

UNE 66174:2003. Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la evaluación del sistema de gestión de la calidad según la Norma UNE-EN-ISO 9004:2000. [PPT En línea] Recuperado de http://www.aragonempresa.com/descargar.php?a=50&t=paginas_web&i=551&f=27f2dfc5906001272cf61ca67127cc37

UNE 66175:2003. Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la implantación de sistemas de indicadores. [En línea]. Recuperado de <https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CDEQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.utn.edu.ar%2Fdownload.aspx%3FidFile%3D19198&ei=BQ8wU43uLca50QWzgYGoCg&usq=AFQjCNGuSzqL9c4bdv1oRqTaGGOjthScEw&sig2=WF3W-tYdQd2mEL58-H0RXg&bvm=bv.62922401,d.d2k&cad=rjt>

UNE 66176:2005. Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente. [En línea]. Recuperado de http://www.utesa.edu/utesasgc/secciones/normasiso/UNE_66176=2005_Gu%C3%ADa_para_medici%C3%B3n_satisfacci%C3%B3n_cliente.pdf

UNE 66177:2005. Guía para la integración de los sistemas de gestión. [En línea]. Recuperado de <http://qualitasbiblo.files.wordpress.com/2013/01/une-66177-2005-guc3ada-para-la-integrac3b3n-de-los-sistemas-de-gestic3b3n.pdf>

- U.N.E.D. (2009). Anexo de actualización normativa. En *Experto Universitario en Gestión, control y auditoría de sistemas de calidad y Master de la Uned en Sistemas integrados de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales*. [En línea]. Recuperado de <http://www.uned.es/master-gestion-calidad/tablon/ANEXO%20DE%20ACTUALIZACION%20NORMATIVA.pdf>
- UNESCO (2006). *Educación No Formal*. En “Educación no formal”, preparado para la 55ª semana (25/09-01/10/2006) del 60º aniversario de la UNESCO. Oficina de Información Pública. Memobpi. Recuperado de http://www.unesco.org/bpi/pdf/memobpi55_NFE_es.pdf
- UNESCO. Office in Dhaka. (n.d.). *Non Formal Education*. Recuperado de: <http://www.unesco.org/new/en/dhaka/education/non-formal-education/>
- Ureña, A.E., y Benavides, C.A. (1998). *Gestión estratégica de la calidad*. (Tesis doctoral). Málaga: Universidad de Málaga.
- Urteaga, E. (2012). Los estados de bienestar ante la globalización. *Portularia: Revista De Trabajo Social* (12), 213-219.
- Urteaga, E. (2013). Transformación del estado de bienestar e inversión social. *RIPS: Revista De Investigaciones Políticas y Sociológicas*, 12 (1), 157-174.
- Vall, N. (Dir.). (2008). La transparencia y la rendición de cuentas en el tercer sector. Reflexión y auto diagnóstico. *Colección herramientas OTS* (1).
- Vallejo, J.E., y Quintana, C. (2010). *Gestión de la calidad en los procesos de enseñanza-aprendizaje*. (Tesis doctoral). Málaga: Universidad de Málaga.

- Vázquez, G. (1998). La educación no formal y otros conceptos próximos. En Sarramona, J.; Vázquez, G. y Colom, J.A. (Ed.). *Educación no formal*. (pp. 11-24). Barcelona: Ariel Educación.
- Viché, M. (2009). Evaluación y calidad en educación no formal. *Revista "práticas de animação"* nº 2. [En línea] Recuperado de <http://revistapraticasdeanimacao.googlepapers.com>
- Villa, R. (3-5 Abril, 2001). ¿A quién rendirle cuentas? Algunas ideas sobre el "Accountability" y la democracia del Tercer Sector. Ponencia presentada en el *Seminario Filantropía, responsabilidad social y ciudadanía*. Guatemala: CEDES y Fundación WK Kellogg.
- VV.AA (2005). *Diagnóstico de situación del voluntariado en España*. Plan Estatal del Voluntariado 2005-2009. Madrid: TSAS.
- What is The Scope of NFE? (2010). In *NFEMIS*. Recuperado de <http://nfemis.unescodhaka.org/index.php/en/component/content/article/49-scope-of-nfe>
- Winterbotham, M., Shury, J., Gore, K., Huckle, C. & Skone, A. (2012). *Research to support the evaluation of Investors In People: Employer survey*. UK: Commission for Employment and Skills. [En línea]. Recuperado de <http://www.ukces.org.uk/assets/ukces/docs/publications/evidence-report-54-research-to-support-the-evaluation-of-iip-employer-survey.pdf>
- World Bank (2001): *Report of Distance Learning Seminar: Use of Outsourcing in the Implementation of Literacy and Non-Formal Basic Education Programs*. May-July, World Bank paper.
- Yacuzzi, E. (2003). ¿Tiene relevancia la gestión de calidad total? Reflexiones a la luz de las ideas de sus fundadores. *Serie Documentos de trabajo*. Universidad del CEMA: Área negocios (240). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10419/84305>

WEBGRAFIA:

1. Asociación Española para la Calidad: www.aec.es
2. European Foundation for Quality Management (EFQM): www.efqm.org
3. International Standardization Organization (ISO): www.iso.ch
4. Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR):
www.aenor.es
5. Proyecto ONG con calidad: www.ongconcalidad.org
6. Investors in People: www.investorsinpeople.com
7. European Organization for Quality (EOQ): www.eoq.org
8. Club Gestión de la Calidad: www.clubcalidad.es
9. Guía de la calidad: <http://www.guiadelacalidad.com/>
10. Baldrige National Quality Program: <http://www.nist.gov/baldrige/>
11. Fundación Lealtad Guía de Transparencia y Buenas Prácticas:
<http://www.fundacionlealtad.org/web/home>
12. Foro de Evaluación de la Gestión Ética:
<http://www.foretica.org/presentacion?lang=es>
13. Iniciativa social y estado de bienestar: www.iniciativasocial.net
14. Canal Solidario: <http://www.canalsolidario.org/>
15. Fundación Luis Vives: <http://www.fundacionluisvives.org>
16. Plataforma de ONGS de Acción Social: <http://www.plataformaong.org/>
17. Portal Solidario: <http://www.portalsolidario.org>
18. Voluntariado en España: <http://www.voluntariado.net/>
19. Almanjayar En Familia:
<http://almanjayar.org/index.php?Page=site.Home&portal=sitegoogle-site-verification%3A+google6bd22180a&control>
20. Asociación Delgomar: <http://asociaciondelgomar.com/>
21. Proyecto Nova Adoratrices:
https://www.google.es/search?Q=proyecto+nova%2C+adoratrices&oq=pro&aqs=chrome.0.69i59l3j69i57j69i60j69i65.2513j0j8&sourceid=chrome&espv=210&es_sm=122&ie=UTF-8
22. Observatorio Español de la Economía Social:
<http://www.observatorioeconomiasocial.es/index.php>
23. Ciencia y Técnica Administrativa:
<http://www.cyta.com.ar/index.htm>

24. Visión.com (Periódico Digital Global de la Excelencia Empresarial):
<http://www.visionceg.com/index.php/modelo-efqm-2013>
25. Centros de Excelencia: <http://www.centrosdeexcelencia.com/>
26. The Deming Institute: <https://www.deming.org/>
27. The Foundation for the Malcom Baldrige National Quality Award:
<http://www.baldrigepe.org/foundation/>
28. Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ):
<http://www.fundibeq.org/opencms/opencms/PWF/home/index/index.html>
29. Border Engineering Training Association: <http://www.bordereta.com/>
30. The New Economics Foundation:
<http://www.proveandimprove.org/index.php>
31. Charities Evaluation Services (PQUASSO):
<http://www.ces-vol.org.uk/PQASSO>
32. Carta de Rendición de cuentas de las Organizaciones Internacionales (INGO): <http://www.ingoaccountabilitycharter.org/>
33. EDEfundazioa: <http://www.fundacionede.org/calidad/>
34. Observatorio del Tercer Sector de Acción Social de Vizcaya:
<http://www.3sbizkaia.org/Menu.aspx?s=33>
35. Kalidadea: Acompañamiento, calidad y desarrollo:
<http://www.kalidadea.org/>
36. Club Excelencia en Gestión: <http://www.clubexcelencia.org/sellos>

ANEXOS

ANEXO I

Investigación Previa realizado en la Beca de Iniciación a la Investigación

**EFICACIA DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EDUCATIVA EN
EDUCACIÓN NO FORMAL:
ESTUDIO PREVIO SOBRE EL GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL MODELO
EFQM EN ONGS Y ONL QUE DESARROLLAN ACTIVIDADES EDUCATIVAS
EN LA PROVINCIA DE GRANADA**



EFICACIA DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EDUCATIVA EN EDUCACIÓN NO FORMAL



Estudio sobre el grado
de implantación del
Modelo "EFQM" en
ONGs y ONL
que desarrollan
actividades educativas
en la provincia de
Granada.



Realizado por el Alumno:
Conde Lacárcel, Alfonso.
Tutorizado por el Doctor:
Juan Antonio López

ÍNDICE

1. RESUMEN DEL PROYECTO.....	Página 03
2. OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN.....	Página 05
3. CONTEXTO.....	Página 09
4. OBJETIVOS.....	Página 16
5. ANTECEDENTES.....	Página 20
6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	Página 49
7. IMPACTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	Página 55
8. ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS.....	Página 58
9. CONCLUSIONES.....	Página 84
10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	Página 89
ANEXOS: CUESTIONARIOS – ENTREVISTAS UTILIZADOS	Página98

1. RESUMEN DEL PROYECTO.

El documento que tiene ante sus manos es el resultado de un estudio previo realizado a lo largo de todo el curso académico 2010-2011 en una muestra inicial de 3 ONGS y ONL, que tuvo que ser ampliada a 9 de la ciudad de Granada, y revisado en el curso 2011-2012 con el fin de poder replicar dicho estudio en una futura tesis en el conjunto de todas las organizaciones denominadas de Primer Nivel dentro del Tercer Sector de Acción Social (organizaciones, asociaciones individuales que no agrupan a otras con un bajo presupuesto e infraestructuras) en la provincia de Granada.

La pretensión inicial no ha sido otra que intentar conocer el estado de aplicación del Modelo EFQM de excelencia en este tipo de agentes sociales que realizan actividades de Educación No Formal dentro del ámbito socio-comunitario.

Los resultados obtenidos nos ofrecen una visión inicial aproximada y bastante objetiva, pero no concluyente. Igualmente, y a tenor de los datos recogidos, y las aportaciones de distintos profesionales a lo largo de este año, se plantea la necesidad de incluir en la futura investigación la Norma "ONG con Calidad", específica de modelos de gestión en organizaciones no gubernamentales y organizaciones no lucrativas.

El desarrollo de esta línea transdisciplinar y holística de investigación, puede suponer un fuerte impacto en la rendición de cuentas y mejora de los servicios ofrecidos por estas ONGS y ONL con subvenciones de las distintas Administraciones y organismos oficiales, así como para la consecución de objetivos y mejora de sus procesos de trabajo y organización.

Palabras clave: gestión de la calidad, educación no formal, ONGs, asociaciones sin ánimo de lucro, exclusión social.

Abstract:

The document before your hands is the result of a previous study conducted throughout the academic year 2010-2011 in an initial sample of 3 NGOs and NPOs, which had to be extended to 9 in the city of Granada, and revised in the 2011-2012 academic year in order to replicate this study in a future thesis in the set of all so-called Tier One organizations within the Third Sector in Social Action (organizations, not individual associations together other with low budget and infrastructure) in the province of Granada.

The initial claim has not been another attempt to ascertain the status of implementation of the EFQM model of excellence in this type of social actors engaged in Non-Formal Education within the social and community.

The results obtained give us an approximate initial vision and quite objective, but not conclusive. Similarly, as the basis of data collected, and input from professionals throughout the year, there is the need for future research include the standard "ONG con Calidad" specific models in non-governmental organizations and non-profit.

The development of this line and holistic transdisciplinary research can make a strong impact on accountability and improve the services offered by these NGOs and nonprofits with grants from the different authorities and agencies and to the achievement of objectives and improving their work processes and organization.

Keywords: quality management, non-formal education, ONGs, non-profit associations, social exclusion.

2. OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN.

Con este proyecto de investigación previo a mi futura tesis, he pretendido conocer el estado de implantación y efectividad del Modelo EFQM de calidad en ONG y ONL que desarrollan actividades educativas no formales con sus usuarios en la ciudad de Granada.

Dentro del amplio rango de las que podemos encontrar en el denominado Tercer Sector de Acción Social, he analizado aquellas que poseen escasos recursos económicos, materiales o personales y que administran un bajo presupuesto (dentro de una horquilla situada entre 5.000 y 60.000 euros anuales).

Se trata de ONG y ONL denominadas de Primer Nivel, (asociaciones, fundaciones o entidades religiosas o no, que no agrupan a otras). Su campo de actuación principal es la Acción Social: el trabajo con grupos en riesgo de exclusión social o colectivos específicos (principalmente infancia, adolescentes, mujer, inmigrantes y tercera edad).

Este tipo de organizaciones no gubernamentales y sin ánimo de lucro ofrecen un abanico de servicios, entre los que se encuentran las actividades formativas o educativas en sus distintas formas, que generan indistintamente cohesión social, desarrollo personal de los individuos que se acercan a ellas y un capital humano valioso para el desarrollo de los países.

En los últimos años se ha venido produciendo un endurecimiento de los requisitos para solicitar y conseguir subvenciones por parte de las distintas administraciones; principal medio de captación de fondos en muchas de estas organizaciones, con las que poder hacer frente a los distintos proyectos que llevan a cabo.

La implantación y uso de los modelos de calidad empresariales, adaptados a las dinámicas de trabajo, esquemas organizativos y funcionales de estos agentes sociales se está convirtiendo en un hecho indiscutible, al menos en aquellas organizaciones de Segundo y Tercer Nivel (federaciones y confederaciones respectivamente), así como organizaciones singulares que disponen de fondos autónomos.

En el marco de la crisis económica en la que nos hallamos inmersos, y de la cual distintos economistas y expertos no prevén una salida rápida, y para la que será preciso tomar medidas de ajuste y maximización de los recursos de los que disponemos por parte de los distintos gobiernos, el definir claramente si estos modelos de calidad, mejoran el servicio de los agentes sociales que complementan la labor del Estado, aprovechan los recursos, y ofrecen unas actividades formativas fuera del sistema reglado que cumplen los objetivos propuestos por cada una de ellas, es fundamental.

Como se puede apreciar la interrelación entre Educación No Formal y ONG - ONL por una parte, y los distintos Modelos de Calidad y la obtención de resultados en las distintas áreas/ámbitos que favorecen el crecimiento y desarrollo de las comunidades, países y la posesión de los derechos fundamentales por otro, es evidente.

Hipótesis de partida:

¿Supone una mejora real en los procesos de trabajo y resultados sobre los clientes de las ONGs y ONL, la aplicación de un modelo de gestión de la calidad, y más concretamente el Modelo EFQM, específico de este tipo de organizaciones?

El planteamiento de esta incógnita nos obliga a realizarnos otras preguntas esenciales dentro de mi investigación:

_ ¿Estamos haciendo todo lo que podemos por mejorar las vidas de las personas que integran estos colectivos a través de las actividades formativas y educativas que se les ofertan?

_ ¿Responde de manera adecuada la organización y logística de las ONG y ONL a las demandas del contexto en el que se hallan inmersas?

_ ¿Cómo son las metodologías de trabajo empleadas por parte de los distintos profesionales y voluntarios?

_ ¿Hasta qué punto son alcanzados los objetivos perseguidos; pueden cuantificarse objetivamente?

Todos estos cuestionamientos no tienen otro objetivo que llevar a cabo una descripción de la realidad existente en nuestra provincia (principal ámbito geográfico en el que he podido colaborar a nivel local), que sea de utilidad tanto para las distintas Administraciones y organismos oficiales, como las distintas asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro y no gubernamentales, pero sobre todo para los usuarios, clientes, como son definidos en los distintos modelos de calidad, pero personas al fin y al cabo, que demandan ayuda a estos agentes sociales que cada vez más llevan a cabo actividades educativas no formales tendentes a suplir todas las carencias de los sistemas formales de educación.

La mejora del Tercer Sector de Acción Social a través de una mejora en la calidad de sus servicios, es un problema, que si bien está siendo tenido en cuenta en cierta medida con el desarrollo de distintas políticas sociales desde el Consejo Estatal de Organizaciones no Gubernamentales de Acción Social y grupos de interés como por ejemplo, el Observatorio del Tercer Sector de Acción Social, la Confederación de Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo (CONGD), o la Plataforma de ONG de Acción Social entre otras, a niveles de microsistema parece no haber sido investigado suficientemente.

Desde una perspectiva holística e integradora de los distintos elementos que se encuentran entrelazados en esta investigación, utilizo una metodología mixta dentro del proceso de investigación, con el fin de obtener una información lo más veraz y completa posible.

A raíz de numerosas conversaciones con profesores acerca del estado actual del desarrollo de la educación no formal en nuestro país y fuera de éste; la información encontrada en los distintos medios y fuentes; el peso cada vez mayor que suponen las ONG y ONL para el desarrollo de la sociedad; y las distintas iniciativas para implantar los modelos de calidad, creo firmemente que esta investigación puede suponer un gran impacto, y ser una fuente de mejora y riqueza social y económica para nuestro país.

Recientemente, asistí a un curso sobre Gestión de ONG en la Facultad de Económicas y Empresariales de la Universidad de Granada en el que participaban numerosas organizaciones no gubernamentales para el desarrollo. Al hablar con algunos ponentes durante los descansos de las conferencias y actividades propuestas, les pareció una temática muy interesante la que yo quería investigar, ya que según palabras textuales de ellos:

“No hay apenas información al respecto, y si consigues hacer un directorio con estas ONG y ONL te agradeceríamos que nos lo facilites”.

De ahí que tanto la pertinencia, como la originalidad y la adecuación a los momentos que estamos viviendo sea, desde mi punto de vista, total.

3. CONTEXTO

Como dije anteriormente, el marco en el que he desarrollado esta primera aproximación, y espero desarrollar mi futura tesis, se encuadra dentro de la provincia de Granada, en el conjunto de ONG y ONL que desarrollan actividades de enseñanza-aprendizaje en contextos de riesgo de exclusión social o con grupos sensibles de caer en ella.

El interés para llevar a cabo esta investigación surge de mis años como voluntario en ONGs y asociaciones sin ánimo de lucro, y los últimos años como coordinador de algunos grupos de voluntarios que trabajan en este sector tan diverso de la población.

He comprobado por medio de la experiencia personal y profesional, que en muchas ocasiones la disposición organizativa, logística y funcional de este tipo de agentes sociales deja mucho que desear en lo referente a la consecución de objetivos, metas o servicios a los usuarios. Posee numerosas deficiencias, a pesar de sus efectos positivos.

Al mismo tiempo, he constatado por medio de la búsqueda bibliográfica, por la red, y en bases de datos diversas, que encontramos escasa información referida a aquellos agentes sociales de primer nivel (asociaciones, organizaciones con bajo presupuesto) fuera de Cataluña, sector geográfico a la vanguardia respecto al estudio del Tercer Sector de Acción Social, seguido de Madrid y algunas otras provincias; e incluso en estas se refieren principalmente a entidades con una larga experiencia y reconocimiento social, así como recursos disponibles.

Recordemos como mencionaba al principio de este trabajo, que los últimos años se ha producido una tendencia generalizada a aplicar modelos de calidad a fin de no perder posibles subvenciones, fuente principal de ingresos y recursos para las ONGs y ONL para poder continuar con sus labores.

Las políticas generadas desde las distintas Administraciones y organismos públicos buscan rentabilizar sus inversiones, mediante un claro rendimiento de cuentas ante el Estado y la sociedad. Los grupos sensibles sobre los que actúan requieren un constante apoyo si queremos evitar bolsas cada vez mayores de exclusión social, y favorecer que cualquier persona tenga acceso a todos aquellos servicios educativos que le ayuden a desarrollarse como persona de manera integral y le permitan una capacitación académica, profesional, personal y social.

En los escenarios internacionales, desde el año 2000 la confusión respecto a qué llamar educación no formal está presente nuevamente, tras todos los debates anteriores con el fin de conceptualizar correctamente el término, desde que Coombs y col. (1974) hiciesen sus aportaciones (los cuales desarrollaré más adelante).

De acuerdo con el World Bank (2001), se han incrementado el número de países que están preparando proyectos sobre educación no formal básica en parte con financiación de este y de otros organismos, principalmente a países en desarrollo y para una población muy concreta (principalmente niños/as sin escolarizar, en escuelas primarias, jóvenes, grupos en riesgo de exclusión y en menor medida educación de adultos).

Se han llegado a crear departamentos específicos que coordinan y complementan a la educación formal, como pueden ser por ejemplo, los casos de Filipinas o Botsuana.

La educación a lo largo de la vida es el principal foco de atención que podemos ver actualmente cuando nos referimos a la educación no formal. En determinados contextos se utiliza como alternativa a las escuelas primarias, el desarrollo de habilidades básicas para la vida, programas específicos dirigidos a mujeres, capacitación para la vida laboral, el desarrollo local de comunidades...

Podemos encontrar un abanico muy amplio de acción en donde las ONG y ONL tienen un papel determinante. Por ejemplo, y citando la clasificación realizada por ROGERS, ALAN (2005:173) la Educación No Formal, puede ser vista como:

1. A wide range of discrete and disparate activities by different agencies for adults, usually small-scale and localized:
 - > some scaling up.
 - > some coordination and integration: a NFE sector.
2. Institutionalization: large-scale/national systems:
 - > of vocational education and training.
 - > of basic education, with accreditation and equivalency.
 - > training for NFE.
3. Adult literacy.
4. Alternative primary education for out-of-school children:
 - > community schools.

- > temporary schooling preliminary to formal schools.
- 5. Action within formal education
 - > reform of formal education.
 - > informal educational activities within formal schooling
- 6. Feeder schools within the educational system.

Por su parte, desde la UNESCO (2006), y en consonancia con los Objetivos del Milenio, la educación no formal es definida como:

Toda actividad organizada y duradera que no se sitúa exactamente en el marco de los sistemas educativos formales integrados por las escuelas primarias, los centros de enseñanza secundaria, las universidades y otras instituciones educativas formalmente establecidas.

A nivel Europeo, y siguiendo los distintos documentos que podemos encontrar en la Web <http://europa.eu>, es entendida principalmente como un complemento a la formación que proporcionan los distintos sistemas educativos oficiales de los distintos países, especialmente dirigidas a la juventud.

Así queda reflejado por ejemplo en la Resolución del Consejo y de los Representantes de los Gobiernos de los Estados miembros, sobre el reconocimiento del valor de la educación no formal e informal en el ámbito de la juventud europea [Diario Oficial C 168 de 20.7.2006].

A pesar de la variedad de ámbitos sobre los que trabaja, está siendo priorizada hacia la práctica para el mercado laboral y cualificación profesional, además de para fomentar la inclusión social y la participación ciudadana; todo ello, siguiendo las estrategias de Lisboa y del Espacio europeo del aprendizaje permanente desde 2002. Recuperado el 7-5-2012 de: http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/lifelong_learning/c11096_es.htm#

Al mismo tiempo, **en nuestro país**, los ámbitos de actuación de la Educación No Formal se centran principalmente en 3 grandes contextos siguiendo a Luque (1998):

- _La animación sociocultural y recreativa.
- _La Educación Especializada.
- _La Educación de Adultos.

En el ámbito sociocomunitario busca una utilidad real para la sociedad, en base a cuatro pilares fundamentales que me parecen primordiales y que mencionan Domínguez Aranda; Lamata Cotanda y Baraibar López (2003.53-54):

1. La relación con el movimiento asociativo y las necesidades reales de la sociedad.
2. La relación con la calidad educativa.
3. La relación con las entidades públicas y privadas como posibles aliados y colaboradores.
4. La relación con el sistema educativo formal.

Como podemos observar, nos encontramos con un "puzle contextual" en el cual según hacia dónde dirijamos la vista y nuestros objetivos, percibiremos distintas formas de abordar la educación no formal.

A nivel local, nos encontramos fundamentalmente con ONL (organizaciones no lucrativas), principalmente asociaciones influenciadas por unos determinados valores éticos, religiosos, cívicos..., y ONG (organizaciones no gubernamentales) que desarrollan programas de atención en barrios marginales o con unos grupos de interés muy concretos como son la infancia y juventud, tercera edad, mujer o inmigración, entre otros como pueden ser discapacitados o drogodependientes.

Se trata de un escenario muy localizado, no tanto a nivel geográfico o climático, sino más bien en cuanto a la mentalidad cultural, socio-relacional y creativa de estos agentes socio-comunitarios y educativos.

La mentalidad basada en la eficiencia y la calidad parece no haber empezado a “despegar” totalmente en los agentes del Tercer Sector de Primer Nivel (asociaciones, fundaciones o entidades religiosas o no, que no agrupan a otras), no así, en grupos de interés empresariales o entidades de mayor capacidad o con un bagaje más largo en el tiempo (Cáritas, Cruz Roja, Médicos Mundi...). En el estudio piloto que realicé y posteriormente presentaré, apenas hay comprensión de lo que significa trabajar con el Modelo EFQM y la Norma OngconCalidad.

Antes de terminar este apartado y realizar una breve línea histórica sobre los tres ámbitos de la realidad que encontramos interrelacionados en mi investigación previa y que espero ampliar en mi futura tesis, me gustaría hacer referencia a una nueva forma de generar conocimiento en la práctica educativa y las Ciencias Sociales, vinculada al paradigma ecosistémico: me refiero a la Ecoformación y la Transdisciplinariedad.

Este movimiento surgido en Barcelona en el año 2006 en las I^{as} Jornadas de Innovación Universitaria, persigue; de acuerdo con Sanz y Torre (2006) el diálogo permanente entre todos los campos del conocimiento; tanto aquellos que son presentados como más formales y objetivos desde las ciencias puras y experimentales, como aquellas menos tenidas en cuenta hasta ahora, como la Neurociencia, la Espiritualidad, la Estética, etc.

Todo ello con el fin de acabar con la compartimentalización del conocimiento y desarrollar una perspectiva compleja de la realidad, entendida como un entorno multinfluenciado en constante evolución en el cual también tiene cabida todo el mundo subjetivo de la intuición, la emoción y la afectividad, de manera que se derive en una nueva creación de conocimiento y su aplicación tanto en la formación del profesorado, como en su práctica cotidiana.

¿Tiene todo esto algo que ver con la temática que he desarrollado a lo largo de mi trabajo de investigación? Sin lugar a dudas, ya que el medio es condicionante, y en este caso determinante, a la hora de establecer distintas metodologías de trabajo, organizaciones logísticas y concepciones sobre la educación y el desarrollo en todas sus vertientes, incluida la sostenible.

En esta nueva concepción investigadora, pedagógica, metodológica que surge desde la universidad y fuera de ella, y siguiendo las ideas de Torre y Moraes (2006), se suman a los principios de validez, fiabilidad, generalización y pertinencia, los de credibilidad, interactividad, confirmabilidad, carácter ético y polinización, gracias a la ayuda del lenguaje simbólico y metafórico.

La Ecoformación, se encuentra ligada indisolublemente a la Transdisciplinariedad, y citando textualmente el “Decálogo sobre Transdisciplinariedad y Ecoformación” (2007.1):

Es una manera sintética, integradora y sostenible de entender la acción formativa, siempre en relación con el sujeto, la sociedad y la naturaleza. [...] comporta las siguientes características: a) vínculos interactivos con el entorno natural y social, personal y transpersonal. B) desarrollo humano desde y para la vida [...] c) carácter sistémico y relacional [...] d) carácter flexible e integrador de los aprendizajes [...] e) primacía de principios y valores medioambientales.

Desde esta perspectiva vital, el contexto pasa a ser un escenario en el cual se busca superar los individualismos y el carácter utilitario del conocimiento, para fomentar la colaboración, la cooperación y la utilización sustentable de los recursos.

Una vez realizada estas pequeñas aclaraciones sobre el contexto, pasemos a ver los objetivos planteados, así como el resto de elementos del documento.

4. OBJETIVOS.

Para intentar responder a los objetivos que me he propuesto y que podemos encontrar a continuación, realicé un análisis previo de las investigaciones y trabajos realizados por otros autores; no solo para comprobar hasta qué punto había interés por la problemática que planteo, sino además, para ser consciente de los pasos dados hasta el momento y si siguen la misma dirección investigativa.

De esta manera, revisé entre otras fuentes primarias relacionadas con la educación no formal, los modelos de calidad y las organizaciones no gubernamentales y no lucrativas, los trabajos de Gutiérrez Nieto, Cándido. (2003) Evaluación de programas de educación no formal. Una propuesta etnográfica naturalista. *Ágora digital*, (2002, 4):

Se trata de un acceso exploratorio [...] en términos de significados desde la perspectiva de los participantes, [...] en el que se considera fundamental el contexto que queda recogido en un informe con suficientes detalles para que el lector alcance a saber «lo que es estar allí».

La obra de Cantón (2001); ó las numerosas de Martín-Moreno Cerrillo, entre las que cito la de 2004 Centros educativos y ONGs: Análisis de los modelos emergentes de interrelación. Centros Educativos de la UNED en la página 7:

El protagonismo de la sociedad civil se está incrementando de forma notable en distintos ámbitos de interés para la ciudadanía [...], desarrollando iniciativas de colaboración [...], aunque bien es verdad que, en muchos casos, estas iniciativas se llevan a cabo de forma discontinua y un tanto precaria por la escasez de medios materiales y humanos.

Ó Castillo Arredondo, Santiago y Cabrerizo Diago, Jesús (2004). Evaluación de programas de intervención socioeducativa: agentes y ámbitos. Madrid. Ed. Pearson.

Además se ha realizado una revisión de toda la bibliografía referida a los sistemas de gestión de calidad tanto desde las referencias aportadas por el Consejo Estatal de ONG de Acción Social (2004), pasando por los artículos y reflexiones de Fernández Díaz (1997) o Escudero (1999) y más específicamente al Modelo EFQM, así como artículos de revistas especializadas en el Tercer Sector como la Guía 2009 de la Transparencia y las Buenas Prácticas de las ONG; tanto en formato tradicional como digital: como por ejemplo la obra de Beltrán Sanz, Jaime; Carmona Calvo, Miguel A.; Carrasco Pérez, Remigio; Rivas Zapata, Miguel A. y Tejedor Panchón, Fernando (2002). Guía para una gestión basada en procesos. Instituto Andaluz de Tecnología.

La de Pau Vidal, Núria y Grabulosa, Laia (2010). Reflexiones y propuestas para la mejora de los órganos de gobierno en el tercer sector. Una visión a partir de los Consejos Asesores de Investigación del OTS. *Colección Debates OTS*; 13. Barcelona:

La presente publicación surge a partir de una reflexión colectiva y transversal en torno a la mejora del funcionamiento de los órganos de gobierno en las entidades no lucrativas (p.3).

Ó la de Sanz, R. (2007); y la Guía para la aplicación del Modelo EFQM de Excelencia en entidades de acción social. *Cuaderno de Gestión 2*. Fundación Luis Vives de Moreno Alego, Julián L. (2007).

A Carot Sierra, José Miguel; Girones Gil, Marta y Jabaloyes Vivas, José. (2007). Guía para la elaboración de una memoria EFQM en centros educativos. Conselleria d'Educació. Valencia:

Los agentes facilitadores incorporados en el modelo informan de cómo enfoca la organización sus acciones para lograr los resultados que desea: ¿hasta qué punto se implica la Dirección en la calidad?, ¿son accesibles los líderes?, ¿cómo se definen objetivos y se establecen prioridades?, ¿cómo se clasifican y evalúan las capacidades de los miembros de la organización?, ¿cómo se fomenta el aprendizaje para lograr la mejora de la calidad?, ¿se enfatiza la eficiencia?, ¿se reciclan los residuos?, ¿cómo se definen los procesos?, o si ¿se examinan periódicamente? (Carot Sierra, José Miguel; Girones Gil, Marta y Jabaloyes Vivas, José, 2007 p. 5)

La direccionalidad de la labor realizada va encaminada a ser un marco inicial descriptivo de la realidad que encontramos en los agentes más implicados y motivados dentro del Tercer Sector de Acción Social, a pesar de sus escasos recursos económicos, personales o materiales.

Como resultados deseables y complementarios que espero poder obtener a la hora de desarrollar mi Tesis, se encuentra sobre todo la necesidad de interrelacionar a todas estos agentes sociales educativos por medio de una red de colaboración o un Observatorio específico a nivel provincial o andaluz (ONGS y ONL) con el fin de que mejoren su atención a los distintos grupos de la sociedad sobre los que interactúan.

Hasta el momento y con este estudio previo, he podido constatar inicialmente (ya que los datos obtenidos no son todo lo concluyentes que podría desear y es necesario seguir investigando con mayor profundidad y ampliando la muestra) que no hay generada a este nivel una cultura de calidad en las ONGS y ONL, además de una escasa implantación de estos modelos.

A continuación podemos ver los objetivos que me he propuesto alcanzar:

Objetivo General:

Verificar la mejora de la eficacia educativa en ONGs y ONL en la provincia de Granada, tras la aplicación de un sistema de calidad a la organización.

Objetivos Específicos:

- Conocer el estado de implantación real de los sistemas basados en la Calidad educativa en contextos no formales educativos en la provincia de Granada, a través de la revisión de sus sistemas organizativos y logísticos.
- Evaluar la efectividad de la labor educativa en una estructura educativa no formal (asociaciones que trabajen proyectos educativos principalmente con colectivos en riesgo de exclusión social), a través de los datos cuantitativos y cualitativos de personas que han recibido una atención en ONGS y ONLS que aplican algún tipo de sistema de calidad.
- Identificar la metodología de trabajo empleada para la enseñanza de valores acordes con las diversas ONGs y ONL visitadas en la provincia de Granada, a través de la observación sistemática en los contextos específicos de intervención sociocomunitaria.
- Ofrecer una visión real de la labor realizada en diferentes campos educativos por diversas ONGs y ONL, a través de la elaboración de un informe final sobre la investigación planteada.

5. ANTECEDENTES:

Desde una perspectiva ecológica y transdisciplinar, la organización que presento a continuación sobre el estado del arte puede parecer compartimentalizada y tradicionalista inicialmente.

Esto es debido a las dificultades encontradas a la hora de poder establecer un mapa general que nos guíe en el viaje que planteo entre la educación no formal, los modelos de calidad y los agentes del Tercer Sector de Acción Social reseñados anteriormente.

Nos encontramos con nuevos cambios a nivel social, educativo y empresarial que se están produciendo de una manera increíblemente acelerada en nuestros días, y en muchos casos, esta nueva concepción en la generación de conocimiento y desarrollo de prácticas de una forma compleja e interrelacionada, apenas se está empezando a desarrollar.

De ahí, que para una mejor comprensión y lectura, opté por presentar el estado del arte de la cuestión atendiendo a las tres áreas de una manera diferenciada. Este es otro punto que espero modificar en mi futura tesis, elaborando un material más acorde con este nuevo paradigma ecosistémico, holístico y funcional que comparto.

5.1. La Educación No Formal:

Educación formal, no formal, informal...son conceptos que hoy día se encuentran suficientemente definidos y conceptualizados, aunque todavía no totalmente delimitados en la práctica si nos fijamos con detenimiento en toda la amplia bibliografía que podemos encontrar referida a la educación no formal e informal, tanto en el ámbito nacional como a nivel europeo y americano.

O, ¿acaso podemos decir que un niño que desarrolla una actividad formal dentro de la programación de curso, no está realizando un aprendizaje informal cuando aprende de sus compañeros a relacionarse; o que una asociación de un barrio marginal que trabaja en un contexto no formal, no puede apoyarse en un programa educativo formal de la Administración para sensibilizar sobre las consecuencias del consumo de drogas para la salud en adolescentes?

¿Se caracteriza principalmente un programa de aprendizajes básicos para la vida desarrollados por Naciones Unidas en países del mal llamado Tercer Mundo por ser no formal aunque se desarrollo dentro de espacios formales como una escuela?

Pero, ¿qué define a la educación no formal, cuáles son sus características; en qué ámbitos trabaja; posee una metodología específica para cada grupo o situación concreta o podemos establecer unas líneas generales?

Partiendo de estas preguntas, me he centrado especialmente en el ámbito sociocomunitario y de trabajo con grupos o sectores en riesgo de exclusión social, aunque la educación no formal se desarrolla en numerosos escenarios, con muy diversos objetivos, como pueden ser la educación de adultos, la animación sociocultural, la capacitación para el trabajo, para el desarrollo, la educación ambiental, para la salud, etc.

En este subapartado, mi humilde pretensión no es otra que hacer una breve revisión y clarificación de aquel tipo de educación que es llevada a cabo por parte de los agentes socioeducativos fuera de los contextos formales de educación y que complementan u ofrecen conocimientos, aprendizajes, habilidades, competencias, valores, etc. que por falta de tiempo, organización, recursos específicos, los propios currículum que hay que cumplir y desarrollar, o por las características propias de la comunidad a la que van dirigidos... no son puestos a disposición de los alumnos/as y que complementan su formación académica, personal, laboral, ética...en definitiva, vital, al mismo tiempo que suponen una mejora a nivel local de la sociedad, y

de prevención frente a la creación de posibles grupos de exclusión social. Me refiero a la *educación no formal*.

La Unesco, ha visto la importancia de ésta como factor de desarrollo de los pueblos, y herramienta para que las personas que encuentran dificultades de diversa índole puedan acceder a la educación y formación, así como alcanzar unos niveles aceptables de capacitación laboral que les permitan vivir dignamente (Unesco, Oficina de Información Pública 2006. Educación No Formal).

Antes de hablar sobre cómo se formó el concepto de educación no formal, y cómo se fue desarrollando en la práctica en el ámbito socioeducativo, creo que es conveniente realizar una primera aproximación al lector sobre algunas definiciones que se han ido gestando a lo largo del tiempo, que recogen buena parte de las características que definen a la Educación No Formal. Según...

Coombs y col. (1974) es:

“Toda actividad organizada, sistemática, educativa, realizada fuera del marco del sistema oficial, para facilitar determinadas clases de aprendizajes a subgrupos particulares de la población, tanto adultos como niños.”

Faure (1983), en el Informe de la Comisión Internacional sobre el Desarrollo de la educación de la Unesco, hablaba de ella como la que:

“Pretende el desarrollo de las facultades intelectuales y morales de un sujeto desde fuera del ámbito institucionalizado, al margen de las regularidades del sistema educativo.”

Unos años más tarde, Trilla (1993, 30) diría de ella que:

Entendemos por educación no formal el conjunto de procesos, medios e instituciones, específica y diferenciadamente diseñados, en función de explícitos objetivos de formación o de instrucción, que no están directamente dirigidos a la provisión de los grados propios del sistema educativo reglado.

En el artículo de Pastor Homs, María Inmaculada (2001), que revisa también esta evolución histórica, la autora termina dando su propia definición:

Todo proceso educativo diferenciado de otros procesos, organizado, sistemático, planificado específicamente en función de unos objetivos educativos determinados, llevado a cabo por grupos, personas o entidades identificables y reconocidos, que no forme parte integrante del sistema educativo legalmente establecido y que, aunque esté de algún modo relacionado con él, no otorgue directamente ninguno de sus grados o titulaciones.

Fuera del contexto europeo, autores como Morolong, P.M. (2000: 37) cambian el prisma de observación definiéndola como: *“A wide variety of topic areas from agricultural development to nutrition and health, infant stimulation to youth employment training, from women’s education to co-operative movements.”*

Jarvis (2001B:21), usa el término con el siguiente significado:

“Any form of systematic learning conducted outside of a formal organization.”

Domínguez Aranda, Rosa (2003) diría que son:

“Todos aquellos procesos formativos que, explicitando su intención y organización educativa, están fuera del sistema educativo formal.”

La Unesco, (2006) en su 60º aniversario la consideraría como una herramienta fundamental para la consecución de los Objetivos del Milenio en materia educativa, definiéndola como:

“Toda actividad organizada y duradera que no se sitúa exactamente en el marco de los sistemas educativos formales integrados por las escuelas primarias, los centros de enseñanza secundaria, las universidades y otras instituciones educativas formalmente establecidas.”

Estas son solo algunas muestras de cómo a grandes rasgos, se ha ido definiendo la educación no formal. ¿Cómo surgió todo? Pasemos a verlo con mayor detenimiento.

5.2. Génesis y Evolución Histórica de la Educación No Formal:

A finales de los años '60, distintos análisis macro educativos presentaban con preocupación la incapacidad de los sistemas formales de educación para satisfacer las necesidades formativas y las expectativas sociales en este sentido. Se había detectado la llamada “crisis mundial de los sistemas formales de educación” (Coombs, 1968).

A lo largo de la década siguiente, numerosas voces surgirían con el fin de llevar a cabo una crítica a la institución escolar. Voces como las de Goodman, Althusser o Bernstein, entre otras, desmitificarían el valor salvador y mesiánico de la escuela y su monopolio.

Esta institución histórica, empezó a ser vista como una forma más de educación que tendría que convivir con otras modalidades y adaptarse a las nuevas exigencias de la sociedad; al mismo tiempo, se cuestionaría la idoneidad de la escuela como mejor marco para atender todas las necesidades de los individuos y las comunidades.

A partir de aquí, se hizo necesario experimentar, desarrollar y fundamentar nuevas formas de enseñar, de generar aprendizajes; elaborar nuevos instrumentos y medios educativos que junto con el estudio de los distintos procesos educativos, complementasen a la educación tradicional.

Sería entonces cuando, con motivo de la elaboración del documento base para el Planeamiento de la Educación de la Unesco y el posterior libro resultante *The World Educational Crisis* de P.H. Coombs, empezaría a definirse los conceptos de *educación formal, no formal e informal*.

Desde el marco de la acción sociocomunitaria, ayer y hoy nos seguimos encontrando un claro escepticismo sobre el progreso de la sociedad y la civilización como la conocemos. Citando a Lamata Cotanda, R (2003):

“La educación no formal tiene lugar siempre en un contexto socio-político determinado, [...] intenta dar respuesta a las variables sociales, económicas, culturales, ambientales que configuran a los distintos grupos y comunidades.”

En la década de los años 60-70 en España, se generaron las primeras iniciativas en este sentido, a través de las parroquias, las asociaciones de vecinos, grupos de tiempo libre y clubes juveniles. (Catequesis con niños y jóvenes, atención a grupos marginados, actividades relacionadas con el ocio, y la naturaleza...).

A nivel institucional, podemos hablar de un gran avance con la aprobación de la Ley de Asociaciones en 1964, que facilitaría a distintos grupos políticos desarrollar actividades formativas relacionadas con la educación democrática.

Mientras tanto a nivel académico e investigador, los conceptos de educación formal, informal y no formal no empezaría a asentarse a nivel pedagógico hasta 1974. Grupos institucionales se van constituyendo y generando una amplia bibliografía (principalmente a nivel anglosajón) como por ejemplo, el Instituto para Estudios Internacionales en Educación (IISE) de la

Universidad Estatal de Michigan; se incluye el término en el Tesoro de Educación de la Unesco y en destacadas revistas empiezan a realizarse números monográficos.

Como idea base para trabajar el concepto de educación no formal se seguirían distintos enfoques, destacando principalmente el de “funcionalidad de la educación”, ¿qué motivaciones y necesidades tienen los niños, jóvenes, adultos, los distintos grupos de interés, y qué medios son los más adecuados para responder a ellas? ¿Qué formas adquiere el desarrollo de la educación no formal a lo largo del mundo; son generalizables, o por el contrario se encuentran excesivamente contextualizadas?

Términos como educación no escolar, informal, extraescolar... van analizándose, matizándose y descartándose hasta llegar a unas definiciones comunes para toda la población científica y educativa, a la par que se va reforzando la idea de la educación no formal como un proceso permanente a lo largo de toda la vida.

En España durante esta década todavía nos encontramos en la encrucijada de distinguir entre educación informal y no formal. El hecho más significativo al respecto serán las “Jornadas de Estudio sobre la Educación Informal” celebradas en Barcelona en 1974.

Todo este trabajo, y la necesidad de establecer unas características propias de la educación no formal, llevarían a Coombs, Ahmed y otros autores, a retomar las definiciones propuestas y establecer semejanzas y diferencias, unir conceptos... Thomas J. La Belle, (1976), por ejemplo une la idea de “cambio social” a la de “educación no formal”.

Este autor, destaca la relevancia que tiene la educación no formal como instrumento de acción con los grupos más desfavorecidos y la eficacia real para mejorar no solo las posibilidades de formación y capacitación laborales, sino de crecimiento personal, de las comunidades, en aspectos sanitarios...dentro del análisis de programas en el contexto Latino Americano,

que tantas iniciativas innovadoras, creativas y fundamentadas están desarrollando hoy día.

A lo largo de la década de los '80, Coombs realizará diversas matizaciones al concepto en base a todos los factores y elementos que distinguen a la educación no formal de las otras; en especial de la informal.

Se celebran seminarios como el llevado a cabo entre la Universidad Autónoma de Barcelona y la Organización de Estados Americanos sobre "Modalidades no formales en la educación de adultos (1981); Revistas como *Perspectivas* (Vol. XIII, n.1, 1983) publican monográficos.

En España, en una de las ponencias del "Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación" se orientó a los conceptos de educación formal, no formal e informal por parte de los profesores Touriñán, Requejo y Trilla.

En el ámbito sociocomunitario en España, se sucederán 3 hitos fundamentales para el *desarrollo de la educación no formal*:

1. *La creación de los ayuntamientos y autonomías*: que generará la creación de una infraestructura hasta entonces inexistente, que permitiría el desarrollo de multitud de programas de formación y animación sociocultural.
2. *El inicio de la reforma educativa en el sistema formal*: con todas las teorías contemporáneas referidas al constructivismo, los métodos activos, la implicación de la familia...
3. *La creación de las concejalías de Juventud a mediados de los '80 y todo el desarrollo legislativo en materia de tiempo libre, así como las prioridades a complementar de los sistemas formales*: marginación, cultura, asociacionismo, etc.

Ya en los '90, el interés por la educación no formal sigue presente en los ámbitos académicos y como herramienta para el desarrollo de los países. A escala mundial, se empieza a identificar con el aprendizaje a lo largo de la vida (lifelong education).

En España por ejemplo, podemos citar la V Semana Monográfica que organizó la Fundación Santillana sobre “La educación no formal, una prioridad de futuro”.

Las discusiones terminológicas y diferenciadoras de los tres tipos de educación (forma, no formal e informal) así como las distintas revisiones siguen sucediéndose, como por ejemplo la llevada a cabo por García Garrido en 1991 en base a los agentes de la educación no formal, o la de Trilla en 1993.

En el ámbito sociocomunitario, se produce un asentamiento en las relaciones entre la administración y los movimientos sociales, generándose un mercado de servicios (tiempo libre, educación, cooperación internacional...) y formación (Titulaciones en Educación Social o Técnico en Actividades Socioculturales) con temáticas específicas de la educación no formal. Durante este período de tiempo podemos encontrar resultados muy variados gracias a las diversas inyecciones económicas procedentes de Europa.

Desde el año 2000 hasta nuestros días, la confusión respecto a qué llamar educación no formal ha vuelto a los escenarios internacionales. De acuerdo con el World Bank (2001) a lo largo de este periodo de tiempo, se han incrementado el número de países que están preparando proyectos sobre educación no formal básica en parte con financiación de este y otros organismos, principalmente a países en desarrollo y para una población muy concreta (principalmente niños/as sin escolarizar, en escuelas primarias, jóvenes, grupos en riesgo de exclusión y en menor medida educación de adultos).

Pero esto lo desarrollaré más extensamente en mi futura tesis a través de las distintas áreas que podemos encontrar en educación no formal.

La educación a lo largo de la vida es el principal foco de atención que podemos ver actualmente cuando nos referimos a la educación no formal. En determinados contextos se utiliza como alternativa a las escuelas primarias, el desarrollo de habilidades básicas para la vida, programas específicos dirigidos a mujeres, capacitación para la vida laboral, el desarrollo local de comunidades...

En otros países, (principalmente en desarrollo), se han creado departamentos específicos y organismos oficiales que coordinan y complementan a la educación formal; es el caso de por ejemplo, Filipinas o Botsuana.

En Europa, así como nuestro país, la realidad es bien distinta. Se encuentra centrada principalmente en un amplio abanico que abarca desde la capacitación laboral hasta distintas ofertas de ocio y tiempo libre, junto con el trabajo con colectivos específicos. Podemos citar por ejemplo, a Baraibar López, José Manuel (2003) que realiza un estudio sobre la construcción de procesos formativos en educación no formal.

En el ámbito sociocomunitario busca una utilidad real para la sociedad, en base a cuatro pilares fundamentales que me parecen primordiales, siguiendo a Domínguez Aranda; Lamata Cotanda y Baraibar López (2003. 53-54):

1. La relación con el movimiento asociativo y las necesidades reales de la sociedad.
2. La relación con la calidad educativa.
3. La relación con las entidades públicas y privadas como posibles aliados y colaboradores.
4. La relación con el sistema educativo formal.

En el caso que nos ocupa, y en el que he pretendido y pretendo centrar mis investigaciones, la visión principal que desarrollaré de la Educación No Formal hará referencia a la aplicación en el ámbito sociocomunitario y con grupos en riesgo de exclusión social.

5.3. El Tercer Sector de Acción Social: El Papel de las ONGS y ONL.

El Tercer Sector de Acción Social tal y como lo entendemos hoy es un concepto relativamente reciente; esta nomenclatura empieza a asentarse a mitad del siglo XX. La disparidad de información y su dificultad para establecer unas líneas evolutivas claras; consecuencia de la variedad de nombres dados a lo largo de la historia (caridad, beneficencia, sociedades de ayuda, asociaciones, sociedad civil, organizaciones no lucrativas, organizaciones no gubernamentales...) y las diferencias entre países, nos han ido marcando el camino hasta llegar a una definición del Tercer Sector de Acción Social.

Su naturaleza esencial, es el resultado de la confluencia de un largo proceso evolutivo de acciones diarias y laboriosas de múltiples personas y grupos a lo largo de los siglos.

La influencia de los valores religiosos, morales, éticos, personales y también económicos y políticos a lo largo del tiempo, han ido definiendo una serie de rasgos generales e identidad, que ya desde las civilizaciones más antiguas, como las de Roma o Grecia en nuestra sociedad occidental, han ido conformando estos agentes de intervención social y cambio.

Las asociaciones gremiales, los grupos caritativos, los órdenes religiosos o la acción del Estado y los agentes externos al mismo, concedores de la realidad de sus días entre otros muchos, han llegado a conformar la idea del Estado de Bienestar y caracterizarlo.

Pero, ¿quiénes han sido y son actualmente estos agentes? ¿Cómo se los llegó a conocer en cada época; qué funciones cumplían y a quién atendían? ¿Siguen siendo necesarios en nuestra sociedad?

Los distintos agentes que pertenecen al Tercer Sector, entre ellos las ONG y ONL, se caracterizan por buscar complementar las acciones de responsabilidad del Estado, con el fin de conseguir la justicia social y responder de esta manera a las preocupaciones de la sociedad, que no pueden ser debidamente respondidas por los poderes públicos.

Siguiendo a Ortega Carpio (1994:41) las ONG son:

“Organizaciones privadas que persiguen actividades para aliviar el sufrimiento, promover los intereses de los pobres, proteger el medio ambiente, brindar servicios sociales básicos o realizar actividades de desarrollo de la comunidad.”

Este tipo de organizaciones se definen en su propia identidad por medio de la realización de un proyecto común, que persigue la solución de las necesidades vitales y trascendentales de los seres humanos.

Las organizaciones sociales están integradas por sujetos que interactúan y se afirman mutuamente en su identidad y en la búsqueda de objetivos comunes, que proyectan al sujeto como actor de su propia historia personal y comunitaria, en la solución a necesidades vitales y trascendentales de individuos y grupos... Escobar (2010), citando a Touriane.

La paz social, la ideas de socorro y ayuda mutua están presentes en sus intenciones. De acuerdo con la ortodoxia más comúnmente aceptada, de Salamón y Anheier (1997), este tipo de organizaciones se caracterizan por:

- _Estar organizadas formalmente.
- _Ser privadas.
- _No haber un reparto de beneficios entre los propietarios y los administradores.
- _Ser autónomas.
- _Tener un marcado grado de participación voluntaria.

Atendamos ahora a unas breves pinceladas sobre su presencia en las distintas culturas y épocas, así como una breve descripción sobre la implicación del Estado en las políticas sociales y la creación del Estado del Bienestar.

Para ello he seguido principalmente el desarrollo realizado por De Lorenzo García, R. (2003) y a Escobar Delgado, R. A. (2010) por el excelente trabajo realizado en sus obras, entre otros autores.

5.4. Evolución Histórica de las ONGs y ONL:

5.4.1. En la Antigüedad:

Si obviamos las posibles referencias a los pueblos primitivos y la ayuda dentro de los miembros de la comunidad, numerosos historiadores coinciden en iniciar la aparición de estos agentes sociales como consecuencia de las guerras, la ayuda a los más necesitados y a los incapacitados para trabajar.

Inicialmente conocidas como *sociedades de socorro*, con la cultura romana y el desarrollo de la idea de asociación civil, cobrarían importancia los *colegios profesionales y asociaciones*, todas vinculadas al Estado y desarrollando actividades lúdicas, de auxilio y de carácter religioso o político.

Con el triunfo del cristianismo en el Bajo Imperio, los colegios profesionales darían paso a las *cofradías y sociedades de ayuda cristiana*.

En España, a lo largo del siglo VI, irían surgiendo toda una red de *hospitales* y *albergues* y nacerían *órdenes religiosas* como las de los franciscanos, escuelas monacales y universidades. La Iglesia, fomentaría hasta el siglo XVI una concepción caritativa de ayuda a los más necesitados como vehículo de salvación mediante la limosna.

En países como Francia, Inglaterra y España surgieron dentro de éstas una serie de previsiones y ayudas, que son antecedentes de los seguros sociales. Entre los pueblos germanos este tipo de agentes (cofradías) recibirían el nombre de *Gildas*.

5.4.2. En la Edad Media:

Durante este periodo de tiempo, se tiende a regular las *cofradías religiosas* y los *gremios artesanales*, con claras diferencias entre los dos: la cofradía era principalmente un agente caritativo, mientras que los gremios eran auténticos agentes de previsión social.

A lo largo de los siglos XIV y XV, se reglamentan y organizan fuertemente estas últimas, ocasionando recelos por parte de los gobiernos, debido a los fuertes requisitos impuestos en el acceso.

Al mismo tiempo, empieza a coger fuerza la *Hospitalidad o beneficencia* como asistencia a los enfermos y pobres en hospitales. La pobreza se convierte en un problema social y de orden público, en el que la nueva clase burguesa y las clases dirigentes deben tomar partido, iniciándose la fundación de instituciones benéficas asistenciales como las *cofradías de misericordia*

5.4.3. En el Renacimiento:

Aparecerán grandes figuras que transformarán el pensamiento del Estado hacia derivas laicas y de economía mercantil.

Personajes como Lutero o Luis Vives, proponen nuevas formas de atacar la pobreza desde la óptica sociológica, y debido a la incapacidad de la Iglesia de remediarla, fomentando la aparición de los picaros. Se busca una secularización de la caridad.

Se proponen la creación de sistemas de asistencia social, y la miseria se presenta como una injusticia social que debe ser combatida con la formación y el trabajo. Vives hace una panorámica muy clarificadora en su obra "Del Socorro de los Pobres".

Desgraciadamente, y con la Contrarreforma, volvería a triunfar la representación de la pobreza como forma de compasión, siendo desechadas estas ideas. Sin embargo, se desarrollarán iniciativas como la de Miguel de Giginta con la creación de las *Casas de Misericordia*, con el fin de procurar trabajo y saberes prácticos a los más necesitados.

Toda la labor asistencial será desarrollada por los *gremios* y *cofradías* que perdurarán hasta la caída del Antiguo Régimen, y que derivarán en las *Cofradías de Socorro*, precursoras de las *Mutualidades*.

5.4.4. Transición a la Modernidad:

La Revolución Francesa habrá de ser uno de los instrumentos de evolución de la acción social en Europa. Las *administraciones públicas* se harán cargo a partir de este momento de las actividades que llevaban a cabo los agentes religiosos (educación, sanidad, asistencia social), apareciendo las *Asociaciones* y *Fundaciones*.

Las ideas de Montesquieu o Rousseau referentes al equilibrio entre la Sociedad Civil y el Estado, y obras como el Contrato Social ofrecen nuevos postulados socioeconómicos, políticos y culturales para dar respuesta a los problemas de la época.

A lo largo de toda Europa se producirán distintos ensayos (monopolio público en Francia, Ley Crispi en Italia,...). En España, será la Ley General de Beneficencia de 1849 la que marque la diferencia entre *agentes públicos* y *privados*, y sus características particulares.

Los distintos debates entre ilustrados, y la visión intelectualista sobre los beneficios de la desigualdad en la riqueza entre clases sociales, fomentados por autores como Jovellanos o Sampere entre otros, favorecerán una búsqueda de la moral, salud y orden públicos.

Por su parte, la desamortización de Mendizábal y las leyes de Madoz terminarán con el sistema tradicional de caridad. Mientras tanto, los campesinos, artesanos y jornaleros, se van convirtiendo en los nuevos focos de la pobreza.

2.5. El Estado Moderno:

Se va configurando con ayuda de la Revolución Industrial. Los primeros *movimientos obreros* y diversas experiencias cooperativistas y sindicales, acompañan a la fundación por parte de la iglesia del *movimiento social católico* en contraposición con ideas anarquistas, socialistas y revolucionarias.

Una nueva concepción de Estado como *protector*, basada en las ideas de Hobbes (unión indivisible de individuo, propiedad y Estado), Locke con su doctrina del pacto social o Adam Smith que afirma que el Estado debe:

“Proteger a la sociedad contra la violencia [...], a cada uno de los miembros [...] contra la injusticia y los abusos de otros [...] y emprender y mantener obras y servicios necesarios...” intenta favorecer el bien público.

Alemania e Inglaterra serán los países en que posteriormente se basen el resto de países para construir sus distintos modelos del Estado de Bienestar.

En Alemania, Bismarck estableció los seguros de enfermedad, accidentes y de vejez o invalidez total, base inicial para reformas posteriores basadas en los derechos laborales, incluyendo a mujeres y niños. Es el inicio de una legislación social más avanzada y de los Seguros Sociales.

En Inglaterra, nos encontramos con una serie de antecedentes significativos: diversas leyes que reconocían las obligaciones sociales del gobierno respecto a las clases más desfavorecidas; las *Charity Societies*; el Sistema Elberfeld (programa de voluntariado con carácter preventivo y rehabilitador) o los *movimientos obreros reivindicativos* a lo largo del siglo XX. Webb y Beveridge promulgarían leyes de asistencia a los ancianos o distintos seguros gestionados por el Estado.

En España la situación será diferente. Hasta la segunda Guerra Mundial, no empezará a desarrollarse una legislación al respecto, a pesar del nacimiento de numerosos grupos sensibilizados con las necesidades de su entorno.

Tras la Guerra Civil, y durante toda la época franquista se empezó a desarrollar un modelo de Estado de Bienestar, con un sistema sindical único, y la creación de la Obra de Auxilio Social y de Cáritas, junto a asociaciones como Falange, cercanas a la ideología dominante, entre otras. A mediados del siglo XX se empiezan a aplicar políticas sociales para una redistribución de la riqueza, creándose la Seguridad Social.

No será hasta la Constitución de 1987 y con la democracia, cuando las asociaciones empezarán a crecer y el Estado de Bienestar irá consolidándose, mientras que en otros países cae en crisis.

Dentro de estos Estados del Bienestar, o mejor dicho, dentro de su formación y desarrollo, irán evolucionando los distintos agentes sociales que componen el Tercer Sector de Acción Social, entre los que se encuentran las numerosas ONG y ONL, asociaciones, fundaciones, grupos parroquiales, órdenes religiosas, partidos políticos, etc.

2.6. Actualmente:

Para terminar este desarrollo histórico debidamente, es necesario comentar unas pinceladas acerca del Estado de Bienestar y el Estado Social, en el que las organizaciones no gubernamentales y sin ánimo de lucro ejercen su actividad.

La idea de Estado Social alude a la necesidad de que el sistema estatal de cada país, haga suya la protección de los ciudadanos en situación de desventaja y pobreza.

Tras la segunda Guerra Mundial, era preciso desarrollar políticas de carácter económico y social que incrementasen la productividad; situaciones como el desarrollo del capitalismo industrial, la revolución bolchevique o la Crisis del 29 precipitaron el cambio hacia este nuevo rol del Estado. La tesis para combatir el desempleo de Keynes, o la creación de un sistema de salud y previsión social por Beveridge, tuvieron gran influencia en la creación del Estado de Bienestar en los distintos países de Europa.

De acuerdo con González Seara (2000), el Estado de Bienestar tiene entre sus atribuciones la prestación de servicios públicos básicos (entre ellos la educación), la integración social, la protección en situaciones de riesgo de los ciudadanos, la protección laboral y frente a abusos de contratación laboral y la protección del medio ambiente.

En España, el Estado del Bienestar sufrió una implantación más lenta debido a condicionamientos políticos y económicos (salida de la Guerra Civil y exclusión de los planes europeos). Desde mediados de los '60 y hasta principios de los '80, se fue produciendo un progresivo crecimiento y mejora de la Seguridad Social y sus servicios. Será en esta última década cuando se lleven a cabo las reformas más importantes.

En los '90 el gasto social irá en aumento, debido a la recesión económica, las jubilaciones anticipadas y el aumento de las situaciones de necesidad. La falta de financiación adecuada, la crisis del modelo socialista y aumento de la competitividad y la globalización de la economía, y el progresivo

envejecimiento de la población entre otras causas, derivaría en el resto de Europa en una crisis del Estado de Bienestar.

Tras esta crisis generalizada a finales del siglo XX, este conjunto de agentes integrantes de la sociedad civil, han resurgido como un sector no lucrativo centrado fundamentalmente en ofrecer servicios en sanidad, educación y servicios sociales, que genera una fuerza económica y de empleo cada día mayor en el P.I.B. de los distintos países, aunque con numerosas debilidades todavía por solventar y unas perspectivas de futuro condicionadas por numerosos elementos ajenos a él.

5.5. Modelos de Gestión de la Calidad: El Modelo EFQM empresarial y su aplicación a los ámbitos educativo y de acción social.

En lo referente al tercer elemento que integra esta breve fundamentación teórica, desde que fuese fundada en 1988 la European Foundation for Quality Management, (EFQM) hasta la actualidad, la gestión de la calidad ha ido recorriendo un largo camino.

A partir del modelo empresarial, podemos encontrar los primeros pasos formales en el Tercer Sector en el año 2000; cada vez más se tiene la conciencia de que es necesario mejorar la eficacia en las organizaciones, con el fin de conseguir la satisfacción de los clientes.

El *objetivo fundamental* desde la visión empresarial (así como su aplicación en otros tipos de organizaciones), consiste en la identificación de los puntos fuertes de la organización y la definición de las áreas susceptibles de mejora, con el fin de responder adecuadamente a las expectativas y necesidades de los clientes, grupos de interés y proveedores.

De acuerdo con Beltrán y col. (2002):

“Un sistema de gestión [...] ayuda a [...] establecer las metodologías, las responsabilidades, los recursos, las actividades que le permitan [...] la obtención de [...] los objetivos establecidos.”

La familia de normas ISO 9000, y en concreto, la 9004 del año 2000, orientaban la acción no solo a la satisfacción de los clientes (*eficacia*), sino además a un mejor desempeño, utilizando la menor cantidad de recursos para alcanzar los distintos objetivos propuestos por las organizaciones con respecto a sus usuarios, aliados y sociedad en general (*eficiencia*).

El *enfoque basado en procesos*, es uno de los principios determinantes en los que se basa la gestión de la calidad (el factor *liderazgo* es otro ampliamente estudiado por su influencia sobre toda la organización). Gracias a este enfoque, entre el resto de principios, podemos centrarnos en los *resultados* que persiguen las actividades dentro de la organización y priorizar aquellas áreas que deseemos mejorar.

En concreto el modelo Europeo de Excelencia EFQM, busca de manera continua en la organización, con ayuda de un sistema de gestión basado en la adaptación a las necesidades de cada empresa, (también en ONGs y Organizaciones No Lucrativas denominadas de “Primer Nivel” dentro del Tercer Sector), el trabajo orientado hacia la calidad total. Autores como Avlonas, (2003) o Valls, Nuria (2008) han dirigido sus miradas hacia esta cuestión.

Utiliza para conseguirlo *nueve criterios* organizados en agentes *facilitadores* y *resultados*, que a su vez se dividen en *subcriterios* y *áreas* respectivamente para trabajarlos, y que podemos encontrar en numerosos documentos del sector. Son:

1. Liderazgo.
2. Personas.
3. Política y estrategia.
4. Alianzas y recursos.
5. Procesos.

6. Resultados en las personas.
7. Resultados en los clientes.
8. Resultados en la sociedad.
9. Resultados clave.

Como factores positivos, podemos destacar la promoción de la participación de todas las personas que componen la organización, su flexibilidad, la compatibilidad con múltiples modelos, normas, códigos éticos (en el caso del Tercer Sector de Acción Social podemos citar el Premio Deming, el Modelo Quality First o la Norma Ong con calidad, entre muchos otros), y la posibilidad de autoevaluación y comparación con otras organizaciones.

Se trata de un modelo *no-prescriptivo*, en el cual los objetivos marcados se consiguen por medio de un *liderazgo efectivo* que impulsa a todos los elementos que dan forma a la organización.

Por medio de esta norma de carácter general (EFQM), y de acuerdo con su principio de gestión por procesos y acciones, se puede actuar de una manera más efectiva, partiendo de informaciones fiables con las que tomar las decisiones. El proceso desde un punto de vista organizativo, sigue cuatro momentos diferenciados:

Se inicia con la *identificación de los procesos más relevantes* que se añadirán posteriormente a la estructura del sistema por medio de distintas técnicas de recogida de la información (Lluvia de ideas, cuestionarios, grupos de discusión y trabajo...). La implicación de la directiva de la organización es fundamental en este sentido, para motivar adecuadamente a todo el personal.

Una vez hecho esto, pasaríamos a *describir los procesos* (criterios, métodos, características a tener en cuenta, de las actividades que se realizan con el fin de llevar a cabo un adecuado control y gestión) con ayuda de una serie de diagramas de flujo secuenciado y fichas con un nivel de detalle suficiente para que todo quede claro, de acuerdo con Beltrán (2002).

El tercer paso consiste en el *seguimiento y medición del proceso en base a una serie de indicadores*, para comprobar objetivamente hasta qué punto, y con qué nivel de calidad o eficiencia se está consiguiendo responder a las demandas de los clientes, usuarios, sociedad, y hacia dónde orientar posibles mejoras en la organización.

Por último, se utilizaría toda la información recopilada para llevar a cabo *la modificación de aquellos procesos ineficaces, y la posible mejora de otros procesos* de la organización por medio de las diferentes herramientas de la calidad que podemos encontrar (hojas de control, diagramas de correlación, benchmarking, brainstorming...). El ciclo PDCA de mejora continua o ciclo de Shewart-Deming es uno de los más utilizados y en el que se han basado otros esquemas posteriores.

5.6. Los Modelos de Calidad aplicados a las ONGS y ONL: peculiaridades del Modelo EFQM y la Norma ONG con Calidad.

El desarrollo del concepto de calidad en el Sector No Lucrativo, está siguiendo un lento proceso de asentamiento y consolidación desde las concepciones basadas en el cumplimiento de las especificaciones técnicas del producto a inicios del siglo XX (calidad entendida como *inspección del producto*), hasta la mentalidad actual basada en la excelencia y la satisfacción de las necesidades e intereses de todos los grupos involucrados (enfoque basado en la Calidad Total, en el cual se atiende a todo *el conjunto de la organización*).

En España, el sector socio-comunitario es el que detenta una mayor antigüedad y experiencia en las ONGS de acción social, pero no así en los aspectos relacionados con la calidad; seguido de aquellas de carácter internacional dedicadas a la cooperación y desarrollo (ONGD).

Giraldo Casado, Esmeralda (2008) en su tesis doctoral sobre la implantación de *instrumentos* de gestión de la calidad en ONGD a nivel internacional (aplicable también a ONGS de ámbito nacional), hace mención a algunos hitos fundamentales que han llevado a ir generando una mentalidad receptiva ante la calidad por parte de las organizaciones sociales:

_La “Declaración de compromiso por la calidad en el Tercer Sector de la Acción Social” (Diciembre de 2006).

_La creación del Instituto para la Calidad en las ONG (ICONG), con el apoyo del Consejo Estatal de Ong de acción social y del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Abril de 2008).

_ Los intentos de consolidar la norma “Ong con Calidad” en el sector de la Acción Social.

Según García Alonso (2007), este enfoque basado en la Total Quality Management (TQM) o Gestión de la calidad total responde de una manera efectiva a la naturaleza del contexto en que se encuentran inmersas las ONGs y ONL (globalización de los mercados, importancia de las relaciones basadas en la cooperación interna y externa, satisfacción y previsión de las necesidades de los clientes...), requiriendo un cambio cultural profundo (que no pérdida de la identidad cultural de la propia organización sino refuerzo), no así a nivel organizativo.

Aspectos como el trabajo en equipo, o el compromiso con los usuarios y la relación con sus familias se funden en un sistema de gestión en el que se prestan servicios que deben poseer unos determinados estándares establecidos previamente con el fin de comprobar si se ha alcanzado la calidad deseada del producto o servicio, o no.

Siguiendo con el trabajo de este autor, el Modelo EFQM ha sido comparado con otras normas generales (Investors in People e ISO 14001:2004) y modelos específicos (PQUASSO y Quality First), demostrando ser complementarios. Sin embargo, si tenemos en cuenta el criterio de amplitud los modelos PQUASSO y Quality First son incompatibles con el modelo EFQM. Esto es debido a que:

“No profundizan mucho en la aplicación del sistema de gestión de la calidad, pero las áreas de la calidad que tratan son muy parecidas o casi iguales, por lo que [...] Una organización debería utilizar primero éstos y después EFQM” (García Alonso, 2007: 229).

Los distintos modelos de gestión de la calidad que podemos encontrar actualmente y que han sido desarrollados específicamente para las ONGS y ONL, ayudan a mejorar y medir los resultados de éstas con respecto a sus usuarios potenciales y reales. Además, permiten visualizar las distintas capacidades de la organización de cara a la sociedad y los distintos stakeholders, así como optimizar la captación de recursos, su asignación, ahorros en la gestión a medio plazo, etc.

Por el contrario, la medición de los resultados, la formación y motivación tanto de la directiva como de los distintos profesionales y/o voluntarios, la fuerte resistencia a la estandarización o las grandes dificultades encontradas a la hora de realizar los cambios en la organización son algunos de los problemas encontrados y mencionados por distintos informes como el elaborado en 2006 “Retos del Tercer Sector de Acción Social” por la Plataforma de Ong de Acción Social, con el fin de realizar un diagnóstico previo a la elaboración de un plan estratégico.

El Modelo Europeo de Excelencia EFQM, es un modelo aplicable a entidades de cualquier tamaño o identidad legal, con un sistema de valoración por puntos ponderados (un máximo de 1000 puntos) en función de los distintos criterios:



Utiliza el Esquema REDER de valoración junto con la tarjeta denominada “Explorador de oportunidades” con el fin de facilitar una búsqueda sistemática de puntos fuertes y áreas de mejora, generando un marco de trabajo tangible que ayuda a los integrantes de las ONGS y ONL a descubrir las relaciones causa-efecto de las distintas actividades y fijar prioridades de actuación. El Cuadro de Mando Integral sirve de complemento y refuerzo a este modelo general, facilitando la toma de decisiones.

Por otra parte, es el mejor modelo para la introducción de mejoras en la planificación, la implicación de los grupos de interés y como sistema externo de reconocimiento de la calidad.

Por su parte, la *Norma Ong con Calidad* nace en su primera versión en 2001 con carácter específico para el sector de Acción Social en España, evolucionando hasta alcanzar la 4ª edición en 2011, realizada por el Comité de Desarrollo Técnico e Innovación del Instituto para la Calidad de las ONG (ICONG).

Para su creación inicial, se tuvieron en cuenta los requisitos de la norma ISO 9001 y algunos elementos del Modelo EFQM, realizándose un trabajo coordinado entre la Fundación INTRESS, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, así como un grupo de ONGS.

Se trata de una norma que busca infundir valores y principios, una ética fundamental y compartida en la metodología de trabajo de las ONGS y ONL, al mismo tiempo que proporciona un sistema de certificación de la calidad creada desde el propio sector que sirva como referente para las Administraciones Públicas.

Entre los principios en que se fundamenta, y siguiendo la última versión (4ª) de Noviembre 2011 realizada por el ICONG me gustaría citar a mí entender los más significativos del mismo texto:

_La dignidad humana:

Toda persona, como ser humano y sea cual sea su situación o condición, tiene valor en sí y por sí misma, con sus características, intereses y fines propios e irrepetibles, con dignidad y valor propio, equiparables al resto de las otras personas (p.6).

_La solidaridad:

“Las organizaciones no gubernamentales que se dedican a la acción social y lo hacen con calidad, impulsan la solidaridad interna entre todas las personas y partes interesadas y así como la solidaridad con otras organizaciones y colectivos” (p.6).

_La transparencia:

[...] grado de acceso real que tienen sus partes interesadas a la información relevante relacionada con su gobierno, organización, procesos, actividades, resultados e impactos obtenidos. El acceso a dicha información puede ser proactivo o promovido [...] a demanda de una parte interesada (p.8)

_La eficiencia:

“No se pueden alcanzar objetivos a cualquier precio [...]. Ante la escasez de recursos la necesidad de marcar prioridades obliga a las ONG a hacer una gestión eficiente [...] con los recursos disponibles.” (p.7).

_La implicación social:

La ONG no puede quedarse pasiva ante la injusticia social y las dinámicas de exclusión de personas o colectivos sociales. [...] se esfuerza en buscar soluciones [...] es consciente de que [...] puede y debe influir en el entorno. Por ello, incluye en sus fines y en su planificación la cooperación y la relación continua con otros estamentos sociales y políticos y con otras organizaciones trabajando en red, participando en el debate social, construyendo el cambio y el equilibrio social, solidarizándose con los colectivos más necesitados y aportando nuevos valores (p.8).

6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

La investigación llevada a cabo y que pretendo ampliar se caracteriza por ser una investigación aplicada cuasi-experimental de corte descriptivo.

Se ha seguido una metodología de investigación basada en el método descriptivo, con el fin de respetar la naturalidad de los grupos a observar y tener unos niveles deseables de validez, así como por su bajo costo; tratándose de establecer relaciones estadísticamente significativas entre la aplicación de los estándares de calidad y los resultados de las acciones educativas.

A su vez, y con el objetivo de dotar de significado a los datos cuantitativos, se han realizado entrevistas semi-estructuradas, que restringen las áreas sobre las que responder (de acuerdo con nuestras necesidades investigativas), pero al mismo tiempo permiten al entrevistado la suficiente libertad para comentarnos cualquier dato que se pueda considerar relevante.

6.1. Población y Muestra:

Se ha llevado a cabo un muestreo aleatorio por conglomerados, que se caracteriza por la heterogeneidad de las unidades de observación dentro de los distintos estratos (en este caso serán educadores-voluntarios por una parte, y clientes de las distintas ONGs y Asociaciones por otro); la homogeneidad entre

los conglomerados (cada uno de ellos es una ONG o ONL) y la elección aleatoria de los conglomerados. De esta manera, todas las muestras y todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidas.

La *población general* en torno a la cual se ha efectuado la investigación es el conjunto de ONGs y ONL benéficas, de atención a diversos colectivos y culturales localizadas en la ciudad de Granada, denominadas de “Primer Nivel” dentro del Tercer Sector (168).

La *muestra seleccionada* se enmarca dentro de las 149 que desarrollan labores de este tipo. Se centró inicialmente en 3 asociaciones benéfico – culturales y de atención a niños/as, jóvenes y mujeres en riesgo de exclusión social con una experiencia en esta área socio comunitaria de entre 3-5 años mínimo de trabajo con estos colectivos; aunque en la mayoría de los casos superaban los 10 años de experiencia; a tenor del desarrollo de la investigación tuvo que ser ampliada a 9 ONGS y ONL, con el fin de obtener datos fiables (posteriormente veremos la necesidad de ampliar esta investigación a todas las ONG y ONL de la provincia).

Población y Muestra

Población Total ONGs, ONL	Población específica ONG, ONL. Socio-educativas	Muestra de ONGs, ONL. Seleccionadas	Profesionales , Educadores	Clientes	Total personas encuesta .
168	149	9	54	46	100

6.2. Procedimiento e Instrumentos de Recogida de Información.

Para la recolección de la **información primaria** utilicé 2 cuestionarios elaborados a partir de otros específicos y validados por su fiabilidad demostrada y utilización sobre esta área; uno para los educadores y profesionales contratados dentro de las ONGs y ONL, y otro para los usuarios así como entrevistas – tipo semi-sistematizadas de respuesta abierta, para obtener información de corte cualitativo que pueda ser contrastada con los datos objetivos anteriormente recogidos con los cuestionarios.

En concreto, a la hora de recoger datos sobre las organizaciones y su funcionamiento he realizado una adaptación sobre el total de las áreas, ítems más adecuados para nuestros propósitos, proporcional y en base al contexto en que nos encontramos, de:

_El cuestionario realizado para el Diagnóstico sobre L' estat de la qualitat a les ONG socials por la Taula d'entitas del Tercer Sector Social de Catalunya. Documents del Tercer Sector Social por Pau Vidal (Coord.), Villa, Ana; Créixams, Clara; Albinyana, Marina y Fernández, Mar (2007).

_El cuestionario de autoevaluación elaborado conjuntamente por La Asociación Galega para a Calidade; Centre Català de la Qualitat; Euskalit – Fundación Vasca para la Calidad, Fundación Navarra para la Calidad, Fundación Valenciana de la Calidad y el Institut Balear de Desenvolupament Industrial – IDI.

_El cuestionario sobre el aprendizaje y el cuestionario para la evaluación de cursos de formación del Proyecto Prometeo (Junta de Andalucía), por el extenso conjunto de ítems relacionados con los aspectos didácticos y metodológicos de las actividades educativas. Extraídos el 5/10/10: <http://prometeo.us.es/recursos/instrumentos/cuestionarios.htm/>).

El resultado ha sido el “Cuestionario de Evaluación del Nivel de Aplicación de los Estándares de Calidad a la Educación No Formal”, que delimita una serie de campos sobre los que he recogido la información (funcionamiento de la organización: comunicación, dirección, profesionales, voluntarios, grado de satisfacción, ideas sobre la calidad, protocolos de actuación, sistemas de evaluación, ventajas e inconvenientes de la implantación de sistemas de calidad y líneas prioritarias de actuación ; y en cuanto a la labor educativa desarrollada: planificación, profesionales, metodología, actividades, evaluación, posibles elementos impedidores del aprendizaje).

La estructura del cuestionario completo responde a una escala Lickert con una graduación de respuesta de 1 a 4, junto con 2 elementos más imprescindibles en mi investigación: NA (no se adecua, por no estar llevándose a cabo) y NS (no sabe, no responde).

En este sentido nos son necesarios, para comprobar la aplicabilidad real o no del modelo EFQM en estas asociaciones y establecer diferencias significativas entre ellas.

Validez y fiabilidad:

Respecto a la validez del instrumento, entendida como aquello que quiere medir realmente, se ha aplicado un juicio de expertos sobre el contenido. Los ítems de los cuestionarios, así como las preguntas de las entrevistas, han pasado por un proceso exhaustivo de revisión. La fiabilidad, constancia y precisión en la medida se han determinado por medio del Alfa de Cronbach con los siguientes resultados:

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	178

Respecto a, la recogida de datos sobre el grado de satisfacción de los clientes he elaborado el “Cuestionario de Satisfacción del Cliente – Usuario” a partir de la adaptación de los siguientes a nuestras necesidades:

_ Carot Sierra, José Miguel, Girones Gil, Marta, Jabaloyes Vivas, José (2008): Guía para la elaboración de una memoria EFQM en centros educativos. Págs. 80 y siguientes. Generalitat Valenciana. Conselleria d'Educació.

_Ministerio de Educación y Cultura (2010): Cuestionario para la Autoevaluación de Centros Educativos (b). Modelo Europeo de Gestión de Calidad. (Extraídos el 8/10/10 de: http://www.edu.gva.es/EVA/docs/novedades/es/GUIA_EFQM.pdf).

_ Junta de Andalucía. Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico (2010): Cuestionario de Análisis de la Enseñanza por los alumnos. (Extraídos el 5/10/10 de: <http://prometeo.us.es/recursos/instrumentos/cuestionarios.htm>).

En este caso, el cuestionario se compone de 26 ítems que siguen una escala Lickert con una graduación de 1 a 4. Siendo: 1 (Nada satisfecho), 2 (Algo satisfecho), 3 (Bastante satisfecho) y 4 (Totalmente satisfecho), además de dos apartados finales sobre grado de satisfacción general y para cualquier tipo de información adicional que pudiera ser relevante. Al igual que en el caso anterior ha pasado por una validación de expertos sobre los contenidos y aplicado el Alfa de Cronbach con los siguientes resultados:

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	26

En cuanto a las entrevistas elaboradas para contrastar la objetividad de los datos cuantitativos recogidos, con el carácter cualitativo de las apreciaciones de los profesionales y clientes de las distintas ONGs y Asociaciones analizadas, siguen los mismos criterios desarrollados en los cuestionarios.

Su estructura nos proporciona una información detallada en base a las experiencias vividas y labores desarrolladas, favoreciendo el Rapport y un clima adecuado para el diálogo. Esto es debido a que nos encontramos con problemáticas diversas sobre las que no resulta fácil obtener información al investigador.

Los datos obtenidos por el programa estadístico SPSS v.17.0, junto con las entrevistas realizadas nos han permitido desarrollar una visión del ámbito de la educación no formal en las ONGs y Asociaciones No Lucrativas bastante concreta. El análisis de los datos se ha fundamentado en la utilización de estadísticos descriptivos cuyos datos han sido matizados a partir de fragmentos textuales obtenidos de las entrevistas.

Para la recolección de la **información secundaria** utilizo:

_Bases de datos para comprobar el estado del arte: TESEO, ISOC, SCOPUS, INRECS, ERI...

_Internet: Sage Reference on line, Thomson Reuters, Google academics, Dialnet, Ovid...

_Hemerotecas y revistas on-line sobre la temática elegida.

_Bibliotecas y Repositorios Institucionales.

_Consultas a expertos tanto teóricos como profesionales con larga experiencia en el sector.

7. IMPACTO DE LA INVESTIGACIÓN.

Antes de hablar sobre los posibles impactos que generará, me gustaría hacer mención al proceso desarrollado.

A lo largo del tiempo que duró la recogida de datos, visité una serie de ONGs y ONL dedicadas al trabajo con colectivos en riesgo social, con el fin de establecer unos cauces favorables de información sobre lo que pretendía llevar a cabo, y de implicación por las posibles ventajas que este tipo de investigaciones tienen para la sociedad y el desarrollo de la comunidad.

Realicé contactos directos con los trabajadores y voluntarios de estas organizaciones, en sus propios contextos de trabajo y; evitando en lo posible entorpecer sus labores, les pasé tanto a ellos, como a los clientes/usuarios/personas que acudían a estos centros los cuestionarios correspondientes, no sin pocas dificultades.

La recogida de información me llevó desde mediados de octubre hasta aproximadamente finales de enero. El exceso de tareas a realizar por parte de los encuestados retrasó en demasía esta labor; no así las entrevistas realizadas, las primeras transcritas a mano directamente, y posteriormente gracias a medios tecnológicos, grabadas en audio.

Sin embargo, también me supuso cierta ventaja en las observaciones directas. Numerosas tardes las pasé comprobando como era su labor directa con los niños jóvenes, mujeres sobre los que actúan, resultando muy enriquecedoras.

Una vez obtenidos los cuestionarios suficientes, los meses siguientes los dediqué a realizar el tratamiento estadístico con el programa SPSS v.17.0, la revisión de las entrevistas, y el desarrollo de las conclusiones a las que he llegado y que se pueden ver al final de este documento.

El impacto principal de esta investigación previa ha sido limitado, pero inestimable. Por una parte, me ha permitido constatar la escasa relevancia que están produciendo las dinámicas de trabajo basadas en modelos de calidad; mientras que al mismo tiempo me ha confirmado la función indispensable que cumple la educación no formal en el sostenimiento y mejora de las comunidades y grupos que podemos encontrar en nuestro país (en el apartado de conclusiones desarrollo con mayor detenimiento los planteamientos a los que he llegado).

De ahí, el que proyecte ampliar el marco geográfico de investigación a toda la provincia de Granada (teniendo en cuenta todas las peculiaridades y dificultades que espero encontrar).

Creo que puedo arriesgarme a anticipar un fuerte impacto en cuanto a la mejora profesional de este tipo de organizaciones, a través de la innovación, transformación y actualización de sus procesos de resolución de problemas.

El hecho en sí de detenernos a pensar qué estamos haciendo y cómo; si es necesario, y si las exigencias provenientes de organismos oficiales son las más adecuadas; en colaboración mutua, no solo favorece el desarrollo de nuevas percepciones sino que nos permite crear escenarios de mayor eficacia y actualizar valores necesarios como el esfuerzo, el compromiso o la solidaridad, desde la educación en todas sus formas y facetas.

Como nuevas líneas de innovación y mejora en las que me gustaría trabajar desde mi futura tesis y de una manera holística y globalizadora, en colaboración con organismos oficiales, ONGS, ONL y distintos agentes del sector educativo como pueden ser la Universidad, Institutos, centros de secundaria y primaria, etc. planteo:

_La creación de un Observatorio del Tercer Sector de Acción Social en Granada.

_La coordinación con entidades especializadas en modelos de calidad con el fin de favorecer la implantación y puesta en marcha en aquellas organizaciones que así deseen hacerlo.

_La investigación en Educación No Formal como herramienta de mejora de las comunidades y los individuos.

_La creación de una red informativa y colaborativa de las distintas ONGS y ONL a nivel micro-local, en la que se complementen las distintas intervenciones que lleven a cabo.

_La generación de conocimiento científico, eco-formativo y transdisciplinar, que pueda ser transmitido en las facultades más directamente relacionadas con la temática planteada, a aquellos futuros educadores, maestros, pedagogos, psicopedagogos, profesionales del ámbito social, económicos, etc.

Pasemos ahora a mostrar los resultados obtenidos por medio de los cuestionarios y entrevistas.

8. ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS.

Los presento según los grandes bloques de análisis en los que he estructurado tanto los cuestionarios como las entrevistas.

8.1. Descripción de la muestra

En su mayoría se trata de instituciones de carácter privado, con una fuerte motivación en valores solidarios. El 66'7% poseen una plantilla de empleados de entre 11-15 personas, y el 33% de 2 a 5; además de unos presupuestos que oscilan entre menos de 5000 € en aquellas que desarrollan hasta 3 programas de índole diversa, a aquellas otras que superan los 50000 € y que llegan a un conjunto mayor de la población en riesgo de exclusión social.

Esto es debido a la inestabilidad en los presupuestos anuales con los que deben dar salida a los proyectos en los que desarrollan su labor. La mayor parte de estos fondos provienen de subvenciones anuales o donaciones privadas, por lo que es difícil mantener una plantilla estable o lo suficientemente amplia para poder trabajar eficazmente, a la par que determina el número de proyectos que se pueden realizar a lo largo del curso.

Es curioso comprobar cómo el 88'9% del personal desconoce el capital líquido de que se dispone para las actividades, salvo los equipos directivos y responsables económicos.

Por este y otros motivos, el papel del monitor-voluntario es fundamental, siendo el perfil profesional más desempeñado con un 38'9% suponiendo una gran ayuda para la ONG, Asociación.

El 66'7% tienen entre 50 y 60 voluntarios, que de manera intermitente según la actividad, o más estable a lo largo de los años colaboran en las distintas actividades educativas. Todo para atender a una media de 100 usuarios al año según el caso.

El resto de perfiles se reparten entre el 27'8% de los educadores, el 11'1% ocupado por los psicólogos el 5'6% de trabajadores sociales y directivos, y otro 11'1% de perfiles diversos. Otro aspecto a destacar es la predominancia del género femenino con un 77'8% sobre un 22'2% de hombres. Pasemos a analizar las distintas áreas investigadas.

COMUNICACIÓN, IMPLICACIÓN Y CULTURA DE EVALUACIÓN EN LAS ONGs, ASOCIACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO

VALORACIÓN DE LA COMUNICACIÓN POR PARTE DE LOS EDUCADORES, PROFESIONALES EN LA ONG, ONL								
USUARIOS	FAMILIARES	PERSONAL	VOLUNTAR	ORG. INST	DONANTES	SOCIOS	INST. PRIV.	OTROS
77'8%	38'9%	50%	38'9%	33'3%	11'1%	22'2%	16'7%	38'9%
Media: 36'42 % de grado de satisfacción general de la comunicación.								

Como podemos apreciar, los porcentajes mayores de satisfacción se encuentran en la comunicación entre usuarios y personal, seguido de los familiares y los voluntarios; siendo con los donantes, socios e instituciones privadas, en donde encontramos los porcentajes más bajos.

GRADO DE IMPLICACIÓN EN LA ONG, ONL			
	DIRECCIÓN TÉCNICA	PROFESIONALES TÉCNICOS	VOLUNTARIOS Y SOCIOS
Misión y valores	50%	50%	16'7%
Líneas estratégicas	44'4%	38'9%	11'1%
Identificación de procesos claves	44'4%	33'3%	16'7%
Liderazgo de procesos de mejora	27'8%	33'3%	5'6%
Evaluación de resultados	44'4%	44'4%	5'6%
Definir perfiles profesionales y responsabilidades	38'9%	33'3%	16'7%
Reuniones de coordinación de procesos y actividades	44'4%	50%	5'6%
Comunicación y relaciones externas	38'9%	38'9%	5'6%
Formación	50%	50%	5'6%
Media Global por agente:	42'58%	41,34%	9'91%
Media: podemos establecer un 31'28 % de grado implicación de la organización en la realización de diferentes aspectos sobre la calidad.			

Es significativo que los porcentajes menores de implicación entre los distintos agentes los encontramos en los voluntarios y socios, mientras que apenas hay diferencias entre dirección y profesionales. Se centran fundamentalmente en desarrollar la misión para la que se creó la ONG, ONL, manteniendo sus valores y dándole una gran importancia a la formación, llegando en estos aspectos al 50%, junto con las reuniones de coordinación.

A la pregunta:

¿Considera necesario mejorar algún aspecto de la preparación-formación de las personas que desarrollan las actividades educativas dentro de la ONG, ONL?

Supongo que sí, que no nos vendría mal formarnos un poco sobre todo; por ejemplo, a mí en dinámicas, juegos, material educativo... Yo soy psicóloga y esa si la domino, pero los juegos ahora que estoy con los niños, pues noto que tengo carencia en ese sentido.

Otras personas, pues si, supongo que si todo el mundo se formase un poco en inteligencia emocional, el desarrollo de los niños, como piensan... cómo se desarrolla todo eso sería muy bueno. (T., Psicóloga)

Resulta curioso además, que la dirección técnica registre un 27'8% de implicación en el liderazgo de los procesos de mejora, pudiendo ser debido tras analizar las entrevistas realizadas a los directores y profesionales, educadores, a la existencia de estructuras de trabajo colaborativas de tipo horizontal y teniendo en cuenta las estructuras verticales en aquellos aspectos estrictamente necesarios.

A la pregunta:

¿Qué piensa sobre la calidad? En caso de no estar implantada: ¿la implantaría dentro de la ONG, Asociación?

Mira al principio, es un coñazo, pero a la larga nos vamos a alegrar. Al principio es tal cantidad de papeleo de cosas que tú estás haciendo pero no sabes si es bueno;... a la larga sí es bueno. A la larga nos vamos a alegrar, yo porque está S. la trabajadora social si no... (M., Directora).

En el 50% de las ONGs, ONL, se lleva a cabo una medida formalizada, conforme a un sistema de evaluación interno. El 33'3% utilizan un sistema mixto (interno y externo) y un 25'3% dice desconocer la forma en que se lleva a cabo. Además, únicamente el 24'08% de las ONGs, ONL, miden con frecuencia el grado de satisfacción de los usuarios (Recordemos que estamos analizando ONGs y Asociaciones locales de pequeña entidad).

¿Cómo puede producirse esta situación dentro de los mismos educadores? Este porcentaje de respuesta lo obtenemos de manera operativa en los voluntarios de la asociación. Desarrollan sus labores altruistas a lo largo del año, en función de sus horarios, movidos generalmente por sus creencias y emociones.

Buscan colaborar activamente en la mejora de las situaciones que se encuentran con las distintas tareas, pero dejan la labor evaluativa descuidada en numerosas ocasiones o se traslada a los profesionales directamente contratados, a pesar de existir una buena comunicación (a tenor de las entrevistas realizadas y la observación realizada).

EXISTENCIA DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA ONG, ONL				
SI, INTERNO Y EXTERNO	INTERNO	EXTERNO	NO EXISTE NINGUNO	NS/NC
33'3%	61'1%	0%	0%	5'6%

FORMA DE LLEVAR A CABO LA MEDIDA DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS AGENTES EN LA ONG, ONL									
	USUARIOS	FAMILIA	PERSONAL	VOLUNT	ORG. INST	DON.	SOCIOS	INST. PRIV.	OTROS
NO	5'6%	11'1%	0%	0%	0%	11'1%	16'7%	5'6%	11'1%
Informal	27'8%	38'9%	0%	33'3%	22'2%	5'6%	5'6%	11'1%	16'7%
Formal	50%	38'9%	77'8%	61'1%	55'6%	38'9%	38'9%	50%	38'9%
NS/NC	16'7%	11'1%	22'2%	5'6%	22'2%	44'4%	38'9%	33'3%	33'3%
Medias:	No se mide 6'8%		Medida Informal 17'9%		Medida Formalizada 50%			NS/NC 25'3%	

A la pregunta:

¿Considera que el sistema de evaluación del funcionamiento de la ONL, ONG es el adecuado?

“En principio sí, aunque al estar cogido de proyectos similares hay que adaptarlos y hacerlos más personalizados aquí.”

(M., Educadora contratada)

Es que sinceramente no sé qué sistema de evaluación se sigue. Es como una evaluación muy basada en la gente. Viene, tú la ves bien, la observas, que está mejor, pero no tenemos un sistema estadístico que yo sepa vamos.

(T., Psicóloga).

FRECUENCIA CON QUE SE MIDE EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS AGENTES EN LA ONG, ONL									
	USUARIOS	FAMILIA	PERS.	VOLUNT.	ORG. INST.	DON.	SOC.	INST. PRIV.	OTROS
Algo	5'6%	16'7%	5'6%	27'8%	27'8%	16'7%	22'2%	5'6%	33'3%
Mes	27'8%	5'6%	5'6%	27'8%	5'6%	11'1%	5'6%	27'8%	5'6%
Frecuenc.	50%	22'2%	44'4%	38'9%	22'2%	5'6%	11'1%	5'6%	16'7%
Siempre	16'7%	38'9%	22'2%	5'6%	5'6%	16'7%	16'7%	16'7%	5'6%
NS/NC	0%	16'7%	22'2%	0%	38'9%	49'0%	44'4%	5'6%	33'3%
Medias:	Algo 17'9%		Mes 13'6%	Con Frecuencia 24'08%		Siempre 16'07%		NS/NC 23'34%	

La herramienta más utilizada por estas pequeñas ONGs, ONL para evaluar se basa en comprobar la consecución de los Objetivos pretendidos y los resultados obtenidos, con un 77'8%.

Le siguen los cuestionarios de satisfacción del cliente con un 27'8%; de satisfacción de los empleados con un 22'2%, e indicadores de medida del programa de la organización en aquellas que han implantado o están implantando un modelo de calidad, con otro 22'2%.

Significativo es el 16'7% referidas a las que no siguen un plan específico de evaluación. Desarrollan sus labores puntuales, a lo largo de sus planificaciones, obteniendo como válidos en ocasiones la simple satisfacción del usuario, la realización adecuada de la actividad u otros criterios a tenor del momento.

Con esto se produce una clara merma en la definición y visualización de posibles fallos y su recogida en formatos perdurables para otros educadores, profesionales voluntarios...futuros, para ya no solo mejorar el funcionamiento, si al menos para no volver a repetirlos.

TIPO DE HERRAMIENTA UTILIZADA EN LA EVALUACIÓN POR LA ONG, ONL			
	SI	NO	NS/NC
Registro de errores	5'6%	27'8%	66'7%
Registro de buenas prácticas	16'7%	27'8%	55'6%
Cuestionario de satisfacción del cliente	27'8%	16'7%	55'6%
Cuestionario de satisfacción de voluntarios	16'7%	22'2%	61'1%
Cuestionario de satisfacción de empleados	22'2%	16'7%	61'1%
Indicadores de medida del programa de la organización	22'2%	11'1%	66'7%
Evaluación de objetivos y resultados	77'8%	5'6%	16'7%
No hay un plan específico	16'7%	16'7%	66'7%
Otros	5'6%	16'7%	77'8%

CONSIDERACIONES SOBRE LA CALIDAD POR PARTE DE LOS EDUCADORES, PROFESIONALES EN LA ONG, ONL				
	Fundamental	Prioritaria	Reto a afrontar En 2 años	Asignatura Pendiente
Totalmente en desacuerdo	0%	0%	5'6%	38'9%
En desacuerdo	5'6%	11'1%	11'1%	11'1%
Bastante de acuerdo	16'7%	33'3%	27'8%	11'1%
totalmente de acuerdo	66'7%	44'4%	27'8%	22'2%
NS/NR	11'1%	11'1%	27'8%	16'7%

CONSIDERACIÓN DE LOS USUARIOS COMO CLIENTES POR LA ORGANIZACIÓN									
	USUARIO	FAMILIA	PERSONAL	VOLUNT	ORG. INST	DON.	SOCIOS	INST. PRIV.	OTROS
Nada	33'3%	50%	33'3%	33'3%	27'8%	44'4%	55'6%	33'3%	38'9%
Algo	0%	11'1%	11'1%	11'1%	11'1%	5'6%	5'6%	16'7%	11'1%
Bastante	5'6%	11'1%	22'2%	33'3%	16'7%	5'6%	5'6%	5'6%	0%
Total	50%	11'1%	22'2%	5'6%	22'2%	5'6%	0%	22'2%	16'7%
No Adec.	11'1%	26'7%	11'1%	26'7%	22'2%	38'9%	33'4%	22'2%	33'3%

Siguiendo con el análisis de los datos obtenidos, el 66'7% cree que la calidad es un tema fundamental a tener en cuenta, viéndola como un reto prioritario a afrontar por todas ellas en el plazo de 2 años, tanto en aquellas Asociaciones que la están implantando (16'7%) como en las que pretenden hacerlo (11'1%).

Sin embargo a la hora de utilizar la terminología de "cliente" son reticentes o en muchos casos no la aplican. Desde la perspectiva de los valores que defienden y por los que trabajan de manera altruista, evitan toda terminología que suene a "empresarial" debido a las connotaciones negativas que para los educadores, profesionales tienen. Para todos ellos no se trata de una empresa en la que cubrir objetivos, sino una vocación.

Por otra parte, encontramos unos porcentajes mínimos en la aplicación actual de los criterios de calidad. Únicamente el 38'9% está cerca de alcanzarlos totalmente. Siendo las previsiones de implantación muy bajas, como se puede ver en la tabla correspondiente.

Las ONGS a nivel local, siguen sin ver clara su utilidad. La sensación percibida a través de la observación, y los datos del Rappot (clima) en la entrevista dan una idea bastante extendida de imposición de estos modelos de calidad, indefinición de su utilidad y control por parte de las distintas Administraciones.

Esto supone una fuerte barrera en su implantación. Sin embargo, los resultados en el Tercer Sector en Cataluña son realmente alentadores, pero los cauces de comunicación como el Observatorio del Tercer Sector, entidades independientes u oficiales parecen no ser tenidas en cuenta.

IMPLANTACIÓN DE UN MODELO DE CALIDAD EN LA ONG, ONL			
SI	EN PROCESO	NO	NS/NC
16'7%	11'1%	22'2%	50%

PORCENTAJE DE APLICACIÓN ACTUAL DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD EN LA ONG, ONL				
Menos del 25%	Entre el 25% y 50%	Entre el 51% y 75%	Más del 75%	NS/NC
5'6%	5'6%	16'7%	38'9%	33'3%

PREVISIONES DE IMPLANTACIÓN A 2 AÑOS DE MODELOS DE CALIDAD EN LA ONG, ONL				
Entre el 25% y 50%	Entre el 51% y 75%	Más del 75%	100%	NS/NC
11'1%	5'6%	27'8%	22'0%	33'3%

A la hora hablar sobre las posibles líneas de impulso de la calidad con el modelo EFQM u otros modelos que consideren adecuados a sus características, la máxima prioridad se sitúa en el diálogo con las Administraciones sobre la normativa reguladora (55'6%), seguida del fomento de la formación de las personas de la organización (50%), y la generación del discurso sobre la importancia de la calidad.

Parece palpable, la preocupación de estas organizaciones por conocer esa normativa; la formación imprescindible para atenderlas; y generar un debate adecuado en función de las realidades concretas que viven día a día.

LÍNEAS PARA IMPULSAR LA CALIDAD EN LA ONG, ONL						
	Mínima prioridad	Alguna prioridad	Bastante prioridad	Máxima prioridad	NA	NS/NC
El fomento de la formación de las personas de la organización	0%	11'1%	22'2%	50%	5'6%	11'1%
El financiamiento público y soportes externos al sistema de gestión de calidad de las ONGs, ONL	0%	0%	38'9%	44'4%	5'6%	11'1%
El diálogo entre las Administraciones públicas sobre la normativa reguladora	0%	11'1%	55'6%	11'1%	5'6%	16'7%
La generación del discurso sobre la importancia de la calidad	0%	16'7%	44'4%	16'7%	5'6%	16'7%
La definición de políticas de calidad propias del Tercer Sector Social.	0%	11'1%	33'3%	22'2%	5'6%	27'8%

GRADO DE DEFINICIÓN DE PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN LA ONG, ONL			
	No utiliza	Sigue un plan específico	NS/NC
Atención a los usuarios	0%	94'5%	5'6%
Gestión de incidencias	0%	88'9%	11'1%
Aspectos administrativos habituales	5'6%	83'3%	11'1%
Procesos de comunicación interna	5'6%	88'9%	5'6%
Gestión del personal contratado	0%	83'3%	16'7%
Formación	5'6%	77'8%	16'7%
Gestión de los voluntarios	11'1%	83'3%	5'6%
Evaluación	0%	88'9%	11'1%

En este sentido, entre el 80% y el 95% de las organizaciones dicen seguir un plan específico general en alguno de los distintos aspectos organizativos o logísticos. Sin embargo, volvemos a encontrarnos con una horquilla que sitúa entre el 5'6% y el 16'7% la no utilización o desconocimiento de si se llevan a cabo o no esta definición de protocolos.

A la pregunta:

¿Qué piensa de los Protocolos de Actuación ante un problema o situación?

No soy tan consciente, porque como se hace tan a diario, como esto es algo tan familiar. A lo mejor si hay protocolo y lo siguen pero más las contratadas que están más de lleno en el proyecto, se dan cuenta más. Si es verdad que se habla, primero con M y si hay un problema más gordo se hace reuniones extraordinarias como nos ha surgido y ya se decide que es lo mejor. Si no es grave se intenta apaciguar la situación y dejar que pase y; si es más complicado se habla con M, ó S. (A., Educadora)

Se vuelve a plantear de esta manera, el carácter activista no sistematizado de parte de los educadores, voluntarios, profesionales...de la ONG; es el “atender con servicio de urgencia” a las personas que necesitan de esa ayuda socio-educativa, psicológica, jurídica, económica, etc. Solventar el problema de manera remedial y paliativa, pero sin saber a ciencia cierta si se está produciendo el impacto debido para cambiar esas realidades de exclusión social y hasta qué punto es eficaz su forma de trabajar.

Las fechas de revisión periódica y la de formación continua del personal, parecen ser las más idóneas para los educadores y voluntarios, si bien aspectos como la identificación de los procesos clave, el nombre del responsable o el control de calidad de los materiales apenas llega al 39% de satisfacción total.

FECHA DE REALIZACIÓN ADECUADAS EN LA ONG, ONL PARA...					
	Nada adecuada	Algo	Bastante	Totalmente	NS/NR
Identificación de procesos clave/nombre responsable calidad	5'6%	11'1%	27'8%	38'9%	16'7%
Revisión periódica	5'6%	0%	22'2%	55'6%	16'7%
Formación continua personal	0%	16'7%	22'2%	44'4%	16'7%
Control calidad recursos materiales /equipamiento	5'6%	11'1%	16'7%	38'9%	27'8%

En cuanto a los posibles problemas que pudiesen surgir con la implantación de este tipo de procesos de trabajo en las ONGs y Asociaciones, nos encontramos con porcentajes bastante elevados de desconocimiento que abarcan desde el 38'9% en aspectos como el alto consumo de recursos de todo tipo y desconocimiento de este sistema, pasando por el 44'4% en aspectos burocráticos, rigidez, resistencia al cambio, y porcentajes dentro del 50% referidos a la necesidad de soportes externos o la falta de adecuación.

Esto plantea claramente el desconocimiento y la falta de información en las organizaciones pequeñas sobre qué son los modelos de calidad, para qué sirven y en concreto el modelo EFQM centrado en el Tercer Sector.

A pesar de hablar de la importancia que se le da a la formación del personal en otras áreas más operativas, en esta parece no verse prioritario.

Sin embargo, a la hora de plantearles los posibles beneficios que podrían suponer a su forma de trabajo, le conceden gran relevancia a la mejora de la imagen de la ONG, Asociación (50%), a la mejora en la gestión y la organización de cada área, actividad, programa (44'4%).

POSIBLES PROBLEMAS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DE UN MODELO DE CALIDAD EN LA ONG, ONL					
	Ningún problema	Algún problema	Bastantes problemas	Muchos problemas	NS/NC
Falta de adecuación	0%	33'3%	11'1%	0%	55'6%
Resistencia al cambio	11'1%	27'8%	16'7%	0%	44'4%
Excesiva burocracia	5'6%	5'6%	27'8%	16'7%	44'4%
Sensación poco valor eficaz	22'2%	16'7%	11'1%	5'6%	44'4%
Sensación de rigidez en los procesos	16'7%	16'7%	11'1%	11'1%	44'4%
Sensación de obligatoriedad	5'6%	22'2%	16'7%	11'1%	44'4%
Alto consumo de recursos humanos y materiales	22'2%	0%	27'8%	11'1%	38'9%
Necesidad de soportes externos	5'6%	5'6%	27'8%	11'1%	50%
Desconocimiento del sistema de calidad	16'7%	5'6%	27'8%	11'1%	38'9%

A la pregunta:

¿Qué cree que puede entorpecer el desarrollo de los valores, conocimientos, habilidades que pretende la ONG, Asociación?

“Las prisas, el exceso de trabajo, el activismo...”

(M^a.C., Educadora)

“Que la persona esté cerrada, agentes externos todos. Nosotros intentamos inculcar valores que en la sociedad no están, el contexto siempre hay que trabajarlo muy bien y sean ellas mismas las que construyan sus valores.” (A., Educador)

POSIBLES APORTACIONES DE LA IMPLANTACIÓN DE UN MODELO DE CALIDAD A LA ONG, ASOCIACIÓN					
	Nada	Algo	Bastante	Gran relevancia	NS/NC
Mejora en los servicios	5'6%	5'6%	38'9%	33'3%	16'7%
Elementos de reflexión sobre la organización	5'6%	16'7%	22'2%	33'3%	22'2%
Mejora en la comunicación	5'6%	16'7%	22'2%	38'9%	16'7%
Organización de cada área/actividad/programa	5'6%	16'7%	16'7%	44'4%	16'7%
Mejora de la eficacia en la gestión	5'6%	27'8%	11'1%	44'4%	11'1%
Protocolización de los procesos	5'6%	33'3%	16'7%	33'3%	11'1%
Nuevos planteamientos y retos	5'6%	5'6%	44'4%	27'8%	16'7%
Mejora de la imagen	5'6%	11'1%	16'7%	50%	16'7%
Ventaja sobre otras ONG, Asociaciones	5'6%	22'2%	27'8%	27'8%	16'7%
Incrementar el número de voluntarios	5'6%	33'3%	33'3%	5'6%	22'2%
Incremento del renombre social	5'6%	22'2%	27'8%	27'8%	16'7%
Incremento de las donaciones	11'1%	33'3%	16'7%	11'1%	27'8%
El cumplimiento de los requisitos externos	5'6%	5'6%	33'3%	22'2%	33'3%

ACTIVIDADES EDUCATIVAS

Centrándonos ya en las actividades educativas, éstas se consideran con unos contenidos totalmente adecuados a las necesidades de los grupos destinatarios, con un 72'2%. Este dato se corrobora con las entrevistas y la observación realizada. La estructuración clara y la aplicación práctica, son los parámetros siguientes que obtienen unos mayores porcentajes con un 61'1% de adecuación total por parte de los encuestados.

El trabajo compartido entre educadores, voluntarios y clientes, así como la correspondencia con la misión, principios y valores que dieron origen a la ONG, ONL, son otros aspectos que definen la identidad y trabajo diario, aunque los mismos educadores consideran que los clientes no valoran todo lo que debieran su labor (38'9%).

CONSIDERACIONES SOBRE LA PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES EDUCATIVAS EN LA ONG, ONL						
	Nada	Algo	Bastante	Totalmente	NA	NS/NR
Las metas educativas pretendidas son claras y posibles	0%	0%	55'6%	44'4%	0%	0%
Los objetivos pretendidos se corresponden con la misión, visión, principios y valores	0%	0%	38'9%	55'6%	0%	5'6%
Hay claridad y estructuración de los objetivos educativos pretendidos	0%	0%	44'4%	50%	0%	5'6%
Los contenidos se adecuan a las necesidades de los grupos a los que van dirigidos	0%	0%	27'8%	72'2%	0%	0%
Hay una estructuración clara de los contenidos	0%	16'7%	22'2%	61'1%	0%	0%
Se prevé una aplicación práctica de lo aprendido	0%	11'1%	27'8%	61'1%	0%	0%
Los clientes consideran relevante la labor educativa que se desarrolla en la Organización	0%	11'1%	38'9%	33'3%	0%	16'7%
Se realiza de forma colaborativa entre educadores, voluntarios y clientes	0%	16'7%	22'2%	55'6%	0%	5'6%
El calendario propuesto es posible en su realización	0%	5'6%	38'9%	50%	0%	5'6%

A la pregunta:

Hábleme de la planificación de las actividades educativas que desarrollan a lo largo del curso.

Se intenta buscar lo que le guste, taller, curso, si no llega a principio de curso, intentar personalizar. Y las actividades educativas se miran cuáles son las carencias [...] para luego con la educadora contratada organizarlo todo. [...] en función de las necesidades se va planificando. (J., Educador).

ASPECTOS METODOLOGICOS DE LAS ACTIVIDADES EDUCATIVAS DE LA ONG, ONL						
	Nada	Algo	Bastante	Totalmente	NA	NS/NC
Es participativa, activa, interactiva	0%	5'6%	44'4%	50%	0%	0%
Es magistral, reflexiva	5'6%	61'1%	16'7%	16'7%	0%	0%
Tiene en cuenta estrategias basadas en la inteligencia emocional y el desarrollo cognitivo	0%	27'8%	27'8%	44'4%	0%	0%
Se adecua a las dificultades de aprendizaje de los colectivos a los que van dirigidas las actividades	0%	0%	55'6%	44'4%	0%	0%
Fomenta el pensamiento crítico y el desarrollo de valores democráticos	0%	27'8%	55'6%	16'7%	0%	0%
Favorecen la adquisición de destrezas, habilidades, competencias	0%	5'6%	44'4%	50%	0%	0%
Tiene en cuenta la organización del ambiente para facilitar climas de aprendizaje y enseñanza adecuados	0%	0%	38'9%	55'6%	0%	5'6%
Utiliza materiales y recursos adecuados a las necesidades reales de los usuarios	0%	0%	50%	50%	0%	0%
Distribuye tiempos y personas adecuadamente	0%	16'7%	44'4%	38'9%	0%	0%
Utilizan medios audiovisuales y Nuevas Tecnologías	0%	22'2%	38'9%	38'9%	0%	0%

Sobre los aspectos metodológicos, y en líneas generales lo más tenido en cuenta por los profesionales y voluntarios es la organización del ambiente y la utilización adecuada de recursos, de manera que se generen unas experiencias lo más participativas e interactivas posibles.

Además, la adecuación a las dificultades de aprendizaje y el desarrollo de los pensamientos críticos y democráticos son otro de los pilares sobre los que se asientan.

LAS ACTIVIDADES EDUCATIVAS DESARROLLADAS EN LA ONG, ONL						
	Nada	Algo	Bastante	Totalmente	NA	NS/NC
Están graduadas según niveles de dificultad de los usuarios	5'6%	0%	66'7%	27'8%	0%	0%
Son funcionales, prácticas en la vida de los usuarios	0%	5'6%	44'4%	50%	0%	0%
Son innovadoras	5'6%	16'7%	61'1%	16'7%	0%	0%
Definen claramente los pasos a seguir en su realización	0%	27'8%	50%	22'2%	0%	0%
No requieren materiales costosos, ni complicados de conseguir	5'6%	11'1%	27'8%	55'6%	0%	0%
Cuentan con apoyos suficientes para ser realizadas por los clientes, usuarios	0%	22'2%	50%	27'8%	0%	0%
Permiten la colaboración de las familias de los clientes	5'6%	27'8%	50%	11'1%	5'6%	0%
Buscan la modificación de conductas inadecuadas de las personas o de ambientes que fomentan la exclusión social	0%	5'6%	38'9%	55'6%	0%	0%
Cuentan con refuerzos positivos para los clientes de distinto tipo: intrínseco, externo, recompensas, etc.	0%	5'6%	55'6%	38'9%	0%	0%

EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES EDUCATIVAS.

ASPECTOS EVALUATIVOS DE LA LABOR EDUCATIVA DESARROLLADA EN LA ONG, ONL						
	Nada	Algo	Bastante	Totalmente	NA	NS/NC
Prevé procedimientos de evaluación adecuados a los objetivos, contenidos, actividades desarrolladas	0%	5'6%	55'6%	33'3%	0%	5'6%
Establece tiempos a lo largo del proceso para la evaluación	0%	11'1%	55'6%	27'8%	0%	5'6%
Utiliza instrumentos específicos de evaluación	11'1%	5'6%	55'6%	22'2%	0%	5'6%
Utiliza instrumentos fiables para la recogida de información	5'6%	5'6%	50%	33'3%	0%	5'6%
Se prevén momentos con los clientes para determinar su evolución, mejora	0%	11'1%	66'7%	16'7%	0%	5'6%
Se realiza una evaluación interna entre los voluntarios, personal responsable del área educativa de la ONG, Asociación	0%	38'9%	38'9%	16'7%	0%	5'6%
Lleva a cabo una evaluación en relación a costes-beneficio	5'6%	27'8%	33'3%	16'7%	0%	16'7%
Lleva a cabo una evaluación externa por medio de otros expertos, familia, administraciones y socios	27'8%	11'1%	22'2%	27'8%	0%	11'1%

Con respecto a la evaluación, esta se centra prioritariamente en determinar la evolución y mejora de los usuarios en cualquiera de los aspectos trabajados a nivel educativo-asistencial, de una manera procesual y con una serie de procedimientos e instrumentos específicos.

La evaluación en base a costos y beneficios adquiere una mínima relevancia, en relación a los modelos propuestos de calidad.

CUALIDADES DEL EDUCADOR/VOLUNTARIO PARA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES EDUCATIVAS EN LA ONG, ONL						
	Ninguna	Alguna	Bastante	Totalmente	NA	NS/NC
Implicación con la ONG, Asociación	0%	11'1%	44'4%	44'4%	0%	0%
Empatía respecto a los problemas específicos de los clientes	0%	0%	38'9%	61'1%	0%	0%
Dominio de métodos, herramientas didácticas suficientes	0%	0%	66'7%	33'3%	0%	0%
Claridad expositiva y dominio de los contenidos	0%	5'6%	44'4%	50%	0%	0%
Facilidad para mantener relaciones interpersonales	0%	5'6%	55'6%	38'9%	0%	0%
Capacidad para mediar y resolver conflictos	0%	16'7%	50%	33'3%	0%	0%
Capacidad para fomentar el trabajo en grupo	0%	16'7%	38'9%	44'4%	0%	0%
Capacidad para propiciar la reflexión	0%	11'1%	50%	38'9%	0%	0%
Capacidad para motivar a los clientes	0%	5'6%	33'3%	61'1%	0%	0%

Pero, ¿cuáles son las cualidades más valoradas dentro de estas ONGs, Asociaciones que deben poseer los profesionales y voluntarios? Principalmente la empatía y capacidad para motivar (61'1%), seguida del dominio de herramientas didácticas, la facilidad para mantener relaciones interpersonales (55'6%) y la capacidad para mediar y resolver distintos tipos de conflictos (50%).

Como vemos, la educación no formal que se desarrolla en estas organizaciones, está basada en las necesidades socioeducativas, personales y laborales. Se trabaja fundamentalmente desde una "pedagogía del corazón", con el sueño utópico, que no irrealizable de cambiar el sistema en el que se hayan inmersas para compensar y evitar las situaciones de exclusión social y desfavorecimiento de algunos sectores de población.

POSIBLES ELEMENTOS IMPEDIDORES DEL APRENDIZAJE						
	No afectan	Afectan algo	Afectan bastante	Afectan Totalmente	NA	NS/NC
Problemas personales que dificultan la concentración	0%	5'6%	50%	44'4%	0%	0%
Falta de motivación	11'1%	22'2%	55'6%	11'1%	0%	0%
Desconfianza en las posibilidades propias	5'6%	27'8%	22'2%	44'4%	0%	0%
Falta de medios y recursos	22'2%	33'3%	22'2%	16'7%	0%	5'6%
Excesiva carga de trabajo	33'3%	38'9%	27'8%	0%	0%	0%
Desinterés por el tema, actividad, área	44'4%	33'3%	22'2%	0%	0%	0%
Falta de tiempo	16'7%	33'3%	33'3%	11'1%	0%	5'6%

Por último, pero no menos importante, analizamos qué posibles elementos podrían impedir el aprendizaje. La falta de motivación, seguida de los problemas personales son los factores más valorados con un 55'6% y un 50%, seguidos de la desconfianza en las propias posibilidades y el desinterés en la tarea propuesta con un 44'4%.

No se pone el hincapié en problemas educativos estrictamente hablando, sino más bien en aquellos aspectos indirectos como pueden ser los problemas familiares, afectivos, económicos o de cualquier otra índole, y el auto concepto y la autoestima percibida por sí mismo y por los demás.

Este es otro elemento más que complementa la tarea educativa de los Centros escolares.

En lo referente a los usuarios/as de las ONGs y Asociaciones sin Ánimo de Lucro investigadas, nos encontramos que en su mayoría se encuentran en torno a los 17-18 años, sin diferencias significativas en cuanto al género. Fundamentalmente, son de origen español, seguidos de ciudadanos/as de origen marroquí, colombiano y boliviano en menor medida.

Solteros/as, y con estudios secundarios principalmente y de bachillerato. Con un porcentaje mínimo de la muestra que posee estudios universitarios. El tipo de actividades en las que participan son prioritariamente talleres diversos (coeducación, reciclaje, manualidades, informática, electricidad, costura...), seguidos por las actividades recreativas (deporte, cine Fórum, excursiones...) y en última instancia el refuerzo educativo.

Esto es debido a que gran parte de las actividades que se desarrollan buscan favorecer un aprendizaje informal y significativo, en contraposición a la educación formal. Los usuarios buscan ocupar su tiempo con experiencias formativas que les llenen y resulten gratificantes a nivel personal, influyendo en gran medida los aspectos emocionales.

El 77'4% de ellos se encuentra en situación de desempleo, coincidiendo en sus perfiles una baja formación y una insuficiencia de canales eficaces de búsqueda de empleo. El 77'4% viven con su familia, mientras que un 6'5% viven solos o su familia reside en otro país (7'5%).

El 64'5% de los encuestados dicen tener una total confianza en la organización y sus voluntarios y profesionales, alcanzando el 71% en el sentimiento de grado de pertenencia a la organización.

Sobre los distintos cauces de información que podemos encontrar, parece necesaria una mejora de éstos. Solamente el 38'7% de los encuestados está totalmente satisfecho en cuanto a la información sobre los proyectos y actividades en las que puede participar, y un 41'9% de todos los servicios a los que puede acceder.

Esto no quiere decir que el resto de los usuarios no estén informados, sino que se produce una clara deficiencia en los instrumentos utilizados tanto a nivel interno como externo de comunicación, y las relaciones interpersonales usuarios-profesionales. De otra manera, no podrían explicarse las diferencias en el grado de satisfacción sobre la información recibida.

Si todos los usuarios participan en las mismas actividades en la ONG, Asociación con carácter educativo, en todas ellas se les debe proporcionar la misma información.

Siguiendo con nuestro análisis, a la pregunta de si les parecía buena la organización y el funcionamiento de la ONG, ONL, y a pesar de no tener implantado o estar en proceso de implantación el modelo EFQM, nos encontramos con un 71% de asentimiento total a este respecto.

¿Quiere esto decir que no es necesaria la implantación en el Tercer Sector de modelos de calidad como es el caso de Cataluña y otras zonas de nuestro territorio, si desarrollamos un trabajo eficaz, ó por el contrario es conveniente visualizar y sistematizar estos procesos de trabajo?

Al menos en lo referente a las instalaciones, el mantenimiento y el conocimiento de la persona responsable de cada actividad sí es necesario mejorar. Los valores aquí fluctúan entre un 3'2% de los clientes que no conocen al responsable de la actividad, y unos 16'1% y 19'4% que conocen a esa persona. Sin embargo, creen que el material utilizado es de calidad y adecuado (74'2%).

En contraposición a lo mencionado anteriormente sobre la comunicación y la atención personalizada y los porcentajes obtenidos, el 61'3% están satisfechos con la atención recibida, frente a un 12'9% que requeriría una mayor atención.

Además, la percepción de total satisfacción referida a la resolución de los problemas, presentación de sugerencias, etc. se encuentra en el 48'8%.

Estos datos me llevan a plantearme la siguiente cuestión, ¿hasta qué punto el factor emocional incide sobre las preguntas planteadas y las respuestas dadas? Los cuestionarios y entrevistas coinciden mayoritariamente en la visión de conjunto y aunque han sido validados por expertos y creados en

base a materiales de reconocida eficacia, no puedo evitar pensar en la subjetividad propia del individuo.

Pasando a analizar aquellas variables referidas a las actividades educativas, podemos encontrar unos grados de satisfacción total bastante elevados: 67'7% sobre las actividades planteadas y la calidad de estas; 58'1% sobre los comentarios referidos a los progresos y dificultades; y un 61'3% en cuanto a orientaciones para el estudio y la vida profesional. Sin embargo, los tiempos de realización de las actividades parecen no ser los más adecuados, situándose los porcentajes entre el 3'2% de mínima satisfacción y el 32'3% de total satisfacción. El 71% están totalmente satisfechos con la formación de los responsables, y el 66'7% con las medidas de seguridad y salud puestas en práctica.

Una de las notas identificativas de las ONGs y Organizaciones sin Ánimo de Lucro son el conjunto de valores que fomentan para mejora de los individuos y la sociedad, a través de la convivencia, la comunicación y el desarrollo de actividades coordinadas con otras organizaciones.

Sobre este aspecto me gustaría destacar que el 80'6% de los usuarios poseen una percepción muy buena sobre la convivencia en este tipo de organizaciones, tal vez, por ese carácter más afectivo-emocional y de empatía que no se encuentra en organizaciones centradas en el desarrollo exclusivo de la consecución de los objetivos.

¿Cómo podemos aunar estos dos aspectos dentro de las pequeñas organizaciones del Tercer Sector, sin que pierdan su identidad vital? Es algo que deberemos ir trabajando a lo largo del tiempo.

Llegamos a un 83'9% de satisfacción total de los clientes sobre el grado de preocupación de los profesionales y voluntarios hacia ellos. Curiosamente, si al principio comentábamos la necesidad de mejorar los procesos de información, a nivel de comunicación y resolución de conflictos aumentan los porcentajes de satisfacción en torno al 60%. Denota un interés por los

problemas inmediatos del usuario por resolverlos, hasta el punto de “obviar involuntariamente” otras informaciones que pudiesen serle útiles.

El 58'1% de los encuestados creen sin ninguna duda que se generan valores positivos, fundamentales para favorecer un capital humano; definición acuñada por Becker en 1964, que mejore nuestra sociedad y el desarrollo vital de los individuos a lo largo de sus vidas.

Pero, aparece de nuevo otro dato significativo a destacar: la percepción general de los usuarios sobre la colaboración con otras entidades, y su repercusión sobre el entorno cercano, apenas llegan al 41'9% y 48'4% respectivamente. ¿Por qué se producen estos resultados? ¿No hay un interés por la creación de redes de implicación con otros agentes externos de apoyo estratégico; cuales son los factores o condicionantes que influyen en estos datos?

Por último, pero no menos importante, planteamos la posibilidad de recomendar a otras personas las ONGs, Asociaciones con las que hemos realizado esta investigación. Encontramos que un 66'7% la recomendarían sin dudar, con un grado de satisfacción personal total del 41'9 %, y del 38'7% en el caso de una satisfacción mayor del 75%.

A tenor de todos los datos y el marco general descriptivo que nos deja a nivel de usuarios, parece conveniente llevar a cabo esta implantación de modelos de calidad adaptados a la Educación No Formal en ONGs, con el fin de analizar aquellas áreas dónde se podría mejorar su funcionamiento para obtener mayores resultados si caben.

A continuación, adjuntamos una tabla resumen con los porcentajes obtenidos del análisis del cuestionario pasado a los usuarios de las distintas ONGs, Asociaciones.

TABLA RESUMEN DE LOS DATOS OBTENIDOS DE LOS USUARIOS DE LA ONG, ASOCIACIÓN				
	Nada satisfecho	Algo	Bastante	Totalmente Satisfecho
Tengo confianza en la ONG, Asociación	3'2%	9'7%	22'6%	64'5%
Estoy satisfecho/a de pertenecer a esta ONG, Asociación	0%	9'7%	19'4%	71%
Estoy informado/a de todos los Proyectos y Actividades en las que puedo participar	6'5%	19'4%	35'5%	38'7%
Me informan de otros servicios que prestan o a los que puedo acceder	4'3%	24'7%	29%	41'9%
La organización y el funcionamiento de la ONG, Asociación son buenos	0%	3'2%	25'8%	71%
Estoy satisfecho con las instalaciones y el mantenimiento de la ONG, Asociación	0%	16'1%	25'8%	58'1%
Conozco a la persona responsable de cada actividad	3'2%	16'1%	19'4%	61'3%
El personal y voluntarios me atienden cuando les planteo cualquier asunto	0%	12'9%	25'8%	61'3%
Responden a mis necesidades – quejas - sugerencias	6'5%	12'9%	32'3%	48'4%
El material utilizado en las actividades es de calidad y adecuado	0%	3'2%	22'6%	74'2%
Estoy satisfecho/a con las actividades planteadas	0%	9'7%	22'6%	67'7%
La enseñanza recibida es de calidad	0%	3'2%	29%	67'7%
Los tiempos de cada actividad son adecuados	3'2%	25'8%	38'7%	32'3%
La convivencia es buena	3'2%	0%	16'1%	80'6%
Se desarrollan valores de cooperación, justicia, responsabilidad, etc.	0%	6'5%	35'5%	58'1%
Los conflictos se resuelven de manera dialogada	3'3%	6'6%	33%	57'1%
Los profesionales, voluntarios se preocupan por los niños, adultos, usuarios de los servicios	3'2%	3'2%	9'7%	83'9%
La comunicación es fluida entre el educador y los usuarios	0%	0%	29%	71%
Se comentan los progresos y dificultades durante las actividades	3'2%	6'5%	32'3%	58'1%
Se recibe orientación sobre cómo estudiar y para la vida profesional	3'2%	6'5%	29%	61'3%
La formación – preparación de los responsables de las actividades es adecuada	0%	3'2%	25'8%	71%
Las medidas de seguridad y salud en las actividades son adecuadas	3'2%	0%	29%	67'7%
Se organizan actividades con otras ONGs, Asociaciones del entorno cercano	16'1%	15'1%	36'6%	32'3%
La ONG, Asociación colabora con entidades oficiales (Administración, Ayuntamientos, Diputación, etc.)	12'9%	16'1%	29%	41'9%
Las actividades desarrolladas repercuten sobre el barrio, localidad.	11'8%	1'1%	38'7%	48'4%
Recomendaría esta ONG, Asociación a otras personas	0%	3'2%	30'1%	66'7%

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS						
0%	Menos del 25%	Entre el 25% y 50%	Entre el 51% y 75%	Más del 75%	100%	NS/NC
0%	0%	0%	6'5%	38'7%	41'9%	12'9%

9. CONCLUSIONES.

Vayamos comentando los distintos objetivos que me había propuesto alcanzar con este estudio previo, y que espero seguir investigando.

- Conocer el estado de implantación real de los sistemas basados en la Calidad educativa en contextos no formales educativos en la provincia de Granada, a través de la revisión de sus sistemas organizativos y logísticos.

En la actualidad nos encontramos con que en las ONGs, ONL investigadas, apenas se está empezando a aplicar los modelos de procesos de gestión de la calidad. En este caso el modelo EFQM. La mayoría, de ellas desconocen gran parte de los distintos elementos que la integran, la funcionalidad real, etc. y aquellas que lo están implantando aparentemente lo hacen por la necesidad de adaptarse a la normativa que se está generando, con el fin de mantener las distintas subvenciones con las que se nutren sus proyectos, más que por los deseos de mejorar su gestión y funcionamiento.

Al mismo tiempo, una vez que comienzan a implantar procesos de calidad, y a pesar de la concepción sobre la excesiva carga de trabajo y burocratización, los consideran como procesos de excelencia. Las mayores reticencias surgen a la hora de realizar el cambio.

Así mismo, otro aspecto destacable a tenor de las entrevistas realizadas, se basa en la preocupación de perder su identidad y valores en pro de la consecución de los objetivos. La mayoría de los educadores, profesionales, voluntarios no consideran a las personas que acuden a sus servicios como clientes, y no pretenden cubrir un “cupo de objetivos empresariales” sino resolver problemas directos, inmediatos, que requieren empatizar con la persona, preocuparse por ella y darles la mejor solución en el menor tiempo posible con los recursos de que se dispone o prevenir mediante las actividades educativas llevadas a cabo.

Todas ellas tienen una organización interna adaptada a las necesidades de los contextos sobre los que interactúan y el tipo de usuarios que reciben.

Toda su logística, empleados, actividades, proyectos en los que se implican... están influidos por el número de donaciones privadas, instituciones, subvenciones conseguidas, así como las aportaciones de los propios usuarios, familiares y voluntarios.

En una de las entrevistas realizadas, una educadora contratada comentaba la inestabilidad laboral con la que se encuentran en muchos casos, ya que las ONG, Asociaciones pequeñas como las observadas, contratan al personal también en función de los fondos anuales con los que se cuenta.

Así, es fácil encontrar una saturación de trabajo en personas altamente comprometidas con estos colectivos, que intentan dar la mejor respuesta en función de las herramientas de que disponen.

De la entrevista realizada a la psicóloga de una de las Asociaciones podemos destacar:

Se trata de ir dando pequeños pasos. De 10 objetivos planteados un año, tal vez consigas 1 y medio, por distintos factores. En este tipo de sitios, se trata de ir consiguiendo pequeñas cosas que vas viendo a la larga; se trata de que esos niños y niñas no estén en la calle y a la larga se ven los cambios.

- Evaluar la efectividad de la labor educativa en una estructura educativa no formal (asociaciones que trabajen proyectos educativos principalmente con colectivos en riesgo de exclusión social), a través de los datos cuantitativos y cualitativos de personas que han recibido una atención en ONGS y ONLS que aplican algún tipo de sistema de calidad.

Tras estos comentarios, parecería que la eficacia de la labor educativa desarrollada es mínima y sin impacto aparente. Nada más alejado de la realidad. Si tenemos en cuenta el grado de satisfacción de los clientes, y las tareas de prevención y proacción desarrolladas su eficacia, aunque mejorable, es patente e imprescindible.

La evaluación de objetivos operativos es la “herramienta fundamental” de este tipo de acciones educativas no formales. Se lleva a cabo en las mismas actividades como primer filtro real y evidente de lo reflejado en las programaciones y proyectos que realizan al inicio de curso, y que revisan al menos una vez por trimestre.

Me ha resultado curioso como a la hora de pasar los cuestionarios y las entrevistas a los usuarios, y al finalizar éstas para no influir en los resultados, comentarnos ellos/as mismos/as el alto grado de confianza y satisfacción con los voluntarios y resto de personal que les atienden en las distintas actividades.

La sensación de un clima familiar y cercano promueve la comunicación y la participación, independientemente de los porcentajes obtenidos que son claramente mejorables, si atendemos a los modelos pretendidos de calidad.

- Identificar la metodología de trabajo empleada para la enseñanza de valores acordes con las diversas ONGs y ONL visitadas en la provincia de Granada, a través de la observación sistemática en los contextos específicos de intervención socio-comunitaria.

Sobre la metodología empleada es fundamentalmente activa, lúdica y muy participativa. Se busca captar la atención de los niños, jóvenes, mujeres, atendiendo a sus intereses, necesidades...

La adaptación a los distintos niveles de aprendizaje, la inteligencia emocional, y la empatía y escucha son herramientas fundamentales en estas acciones educativas. Es más, se demanda como algo propio del educador o voluntario.

Lo importante no es el "currículum" en sí que deba reforzarse o enseñar, si no el saber hacérselo llegar de la mejor manera posible a la "personita" o persona que tienes delante; adaptarse a la cultura, pensamiento, problemas...

La utilización de distintos tipos de refuerzos positivos, combinados con el respeto por las normas, reglas, etc. propuestas es otro tándem de la eficacia metodológica llevada a cabo en estas acciones educativas.

- Ofrecer una visión real de la labor realizada en diferentes campos educativos por diversas ONGs y ONL, a través de la elaboración de un informe final sobre la investigación planteada.

En este sentido, creo que hemos obtenido una visión bastante acertada de la realidad de estas organizaciones, aunque hay que tener en cuenta que se trata de un primer acercamiento a esta realidad, y es necesario desarrollar más investigaciones en esta línea que ayuden a reafirmar o refutar el problema inicial del que partíamos, con el fin de poder llevar a cabo una generalización, ya que los datos no son concluyentes.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Antares Consulting (2011). *Modelos europeos en la evolución del tercer sector social*. Madrid: Fundación Luis Vives.

Asensio, M. (2001). El marco teórico del aprendizaje informal. *Revista Iberoamericana de Didáctica de las Ciencias Sociales, Geografía e Historia*. (27): 17-40.

Asociación Galega Para A Calidade; Centre Català de la Qualitat; Euskalit – Fundación Vasca para la Calidad; Fundación Navarra para la Calidad; Fundación Valenciana de la Calidad e Institut Balear de Desenvolupament Industrial – idi. Cuestionario de autoevaluación. Recuperado el 30/9/2010 de: http://www.fvq.es/archivos/publicaciones//c67390c105cuestionario_de_autoevaluacion.pdf

Baráibar López, J. M. (2003). La construcción de procesos formativos en educación no formal. Madrid: *Guías para la formación*. 331-333.

Beltrán Sanz, J; Carmona Calvo, M. A.; Carrasco Pérez, R.; Rivas Zapata, M. A. y Tejedor Panchón, F. (2002). *Guía para una gestión basada en procesos*. Instituto Andaluz de Tecnología.

Cantón y col. (2001). *La Implantación de la Calidad en los Centros Educativos*. Madrid: Ed. CCS.

Carot Sierra, J. M.; Girones Gil, M. y Jabaloyes Vivas, J. (2007). *Guía para la elaboración de una memoria EFQM en centros educativos*. Conselleria d'Educació. Valencia: Recuperado el 8/10/2010 de: http://www.edu.gva.es/eva/docs/novedades/es/GUIA_EFQM.pdf

Castillo Arredondo, S. y Cabrerizo Diago, J. (2004). *Evaluación de programas de intervención socioeducativa: agentes y ámbitos*. Madrid: Ed. Pearson.

CONGDE: Coordinadora de ONG de Desarrollo en España (2007) *Calidad en las ONGD. Situación actual y retos*. Recuperado el 19/03/2011 de: <http://www.congde.org/ant/l%20Encuentro%20%28%20publicacion%29/Calidad.pdf>

Consejo Estatal de Ong de Acción Social. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2004). *Cómo implantar un sistema de calidad. Calidad en ONG de Acción Social*. Madrid: Recuperado el 1/10/2010 de: <http://www.q-ong.org/documentacion.php>

Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico Junta de Andalucía. (2010): Cuestionario de Análisis de la Enseñanza por los alumnos. Recuperado el 5/10/10 de: <http://prometeo.us.es/recursos/instrumentos/cuestionarios.htm>

Coombs, P.H. & M. A. (1974). *Attaking Rural Poverty: How Non-Formal Education can help*. Baltimore. J. Hopkins University Press. (Versión castellana en Madrid: Edit. Tecnos. 1975).

Dapía Conde, M. D. (2002). Evaluación de programas de educación no formal. Hacia una propuesta integradora. Revista de *Ciencias de la Educación*, 191. 375-392.

De La Torre, S. y Moraes, M. C. (2006) Investigar en creatividad bajo el pensamiento complejo. En Torre y Violant *Comprender y evaluar la creatividad*. Vol. 2. 33-72.

De La Torre, S., Pujol, A. y Sanz, G. (2007). *Transdisciplinariedad y ecoformación: una nueva mirada sobre la educación*. Madrid: Editorial Universitas.

De La Torre, S. y Sanz, G. (2007) Declaración de Barcelona: Transdisciplinariedad y educación. En Pujol, M. A. y Sanz, G. (Coord.)

Transdisciplinariedad y ecoformación. Una nueva mirada sobre la educación. Madrid: Humanistas.

De La Torre, S.; Moraes, M. C.; Tejada, J.; Pujol, M.A. (2007). Decálogo sobre Transdisciplinariedad y ecoformación. I Congreso Internacional de Innovación docente: Transdisciplinariedad Y Ecoformación, Barcelona: Recuperado el 15-05-2012 de:

<http://images.claudioalex.multiply.com/content/movie/claudioalex:video:739/claudioalex/739.pdf/wdDFstrDpcOzjhEhuWJYLw/DECALOGO>

De La Torre, S.; Pujol, A. y Oliver, C. (2007): "Transdisciplinariedad y ecoformación. Reflexiones en torno a una obra pionera" En revista *Encuentros Multidisciplinares* nº 25, Vol. IX. 74-80.

De Lorenzo García, R. (2003). *Tejido asociativo español y tercer sector*. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.

Domínguez Aranda, R., Lamata Cotanda, R., y Baráibar López, J. M. (2003). *La construcción de procesos formativos en educación no formal*. Madrid: Narcea.

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.

Escudero, Juan M. (1999). Calidad de la educación: entre la seducción y las sospechas. Departamento de Didáctica y Organización Escolar. Universidad de Murcia. *Heuresis* (Vol.2), nº5.

Faure, E. y otros (1983). *Aprender a ser. La educación del futuro*. Madrid: Alianza.

Fernández Díaz, M.J. y González Galán, A. (1997). Desarrollo y situación actual de los estudios de eficacia escolar. *Relieve* (vol.3), n. 1. Recuperado en http://www.uv.es/RELIEVE/v3n1/RELIEVEv3n1_3.htm

Franco Rebollar, J.; Guillo Girard, C., Rodríguez Martínez, C., Santiago Gordillo, P. (2006). *Retos del Tercer Sector de Acción Social. Diagnóstico para un plan estratégico*. Madrid: Gráficas Arias Montano, S.A. Recuperado el 10-3-2012 de: http://www.plataformaong.org/upload/23/85/Retos_del_Tercer_Sector.pdf

Fundación Lealtad. (2009) *Guía 2009 de la Transparencia y las Buenas Prácticas de las ONG*. Madrid: Recuperado el 4/10/2010 de: <http://www.fundacionlealtad.org/web/jsp/publicaciones#>

García Garrido, J. L. (1991) *Educación para todos y educación no formal en el marco de una Europa Unida*. 53-60. En AA.VV. (1991) *La educación no formal, una prioridad de futuro* Madrid: Fundación Santillana.

García Alonso, Vidal J. (2007). *Instrumentos para la gestión de la calidad en las ONG: perspectiva internacional*. Madrid: Fundación Luis Vives.

Giraldo Casado, E. (2008). *Sistemas de Gestión de Calidad en Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo (ONGD)*. (Tesis Doctoral). Universidad Carlos III.

Gutiérrez Nieto, C. (2003) Evaluación de programas de educación no formal. Una propuesta etnográfica naturalista. *Ágora digital*. Recuperado 27/9/2010 de: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/3503/b1576168x.pdf?sequence=1>

Jarvis, P. (2001): *Learning in Later Life*, London: Kogan Page.

La Belle, T. (1980). *Educación No Formal y Cambio Social en Latinoamérica*. México: Nueva Imagen.

Lamata Cotanda, R. (2003). Fuentes educativas. En *La construcción de procesos formativos en educación no formal*. 23-55. Comunidad de Madrid: Consejería de Educación: Narcea.

López Núñez, J. A., Trujillo Torres, J. M., y Lorenzo Martín, M. E. (2009). La importancia de las instituciones de educación no formal en el aprendizaje a lo largo de toda la vida. El caso de las universidades populares españolas: Un estudio a nivel nacional. *Revista de Ciencias de la Educación: Órgano Del Instituto Calasanz de Ciencias de la Educación*, (217) 23-39.

Luque, P.A. (1998). Ámbitos de acción en educación social y animación sociocultural. En G. Pérez (coord.) *Contexto cultural y socioeducativo de la Educación Social*. Experto y Máster Universitario en Educación Social y Animación Sociocultural. Departamento de Teoría e Historia de la Educación. Sevilla: Universidad de Sevilla.

Martín César, T. y Pareja Fernández, J. A. (Coord.). (2007). La educación no formal y diferenciada: fundamentos didácticos y organizativos. *Materiales para educadores* Madrid: CCS, 48.

Martín-Moreno Cerrillo, Q. (1996a) *Desarrollo organizativo de los centros educativos basado en la comunidad*. Madrid: Ed. Sanz y Torres.

Martín-Moreno Cerrillo, Q. (1996b) *La Organización de los Centros Educativos en una perspectiva de Cambio*. Madrid: Ed. Sanz y Torres.

Martín-Moreno Cerrillo, Q. (2004) *Centros educativos y ONGs: Análisis de los modelos emergentes de interrelación*. Centros Educativos de la UNED.

Ministerio de Educación y Cultura (2010): Cuestionario para la Autoevaluación de Centros Educativos (b). Modelo Europeo de Gestión de Calidad. Recuperado el 8/10/10 de:

http://www.edu.gva.es/EVA/docs/novedades/es/GUIA_EFQM.pdf

Moreno Alego, J. L. (2007). Guía para la aplicación del Modelo EFQM de Excelencia en entidades de acción social. *Cuaderno de Gestión 2*. España: Fundación Luis Vives

Morolong, P. M. (2000): *Non-formal education and income generation in self-managed rural groups in Lesotho* (unpublished Thesis) University of Johannesburg. En Rogers, A. (2005). *Non-formal education: flexible schooling or participatory education?* EE.UU: Springers Science Business Media Inc.

Muñoz Machado, S., Delgado, J.L., González Seara L., (dir.) (2000). *Estructuras del bienestar en Europa*. Madrid: Escuela libre editoril.

Ortega Carpio, M. L. (1994) *Las ONGD y la crisis del desarrollo: un análisis de la cooperación con Centroamérica*. Madrid: IEPALA.

Pastor Homs, M. I. (2001). Orígenes y evolución del concepto de educación no formal. *Revista española de pedagogía*, 59 (220). 525 – 545.

Pau Vidal, Núria y Grabulosa, Laia (2010). Reflexiones y propuestas para la mejora de los órganos de gobierno en el tercer sector. Una visión a partir de los Consejos Asesores de Investigación del OTS. Barcelona: *Colección Debates OTS*. 13.

Pau Vidal (COORD.), Villa, Ana; Créixams, Clara; Albinyana, Marina y Fernández, Mar (2007). *L'estat de la qualitat a les ONG socials*. Barcelona: Edit. Taula d'Entitats del Tercer Social de Catalunya.

Plataforma de Ong de Acción Social (2010). *Declaración de Compromiso por la Calidad en el Tercer Sector de Acción Social*. [Folleto]. Recuperado el 29/9/2010 de:

http://www.plataformaong.org/upload/11/74/FOLLETO_COMPROMISO.pdf

Rogers, A. (2005). *Non-formal education: flexible schooling or participatory education?* EE.UU: Springers Science Business Media Inc.

Rülcker, T. (1992) Educación multicultural, programas escolares y estrategias para su elaboración. *Perspectivas* V. XXII, (1) 81, 53-67.

Salamon, L. M. y Anheier, H. K. (eds.) (1997): *Defining the Nonprofit Sector: A Cross-national Analysis*. Manchester: Manchester University Press.

Sanz, R. (2007). *Orientación Psicopedagógica y Calidad Educativa*. Madrid: Edit. Pirámide.

Sarramona, J. (1992). *La educación no formal*. Barcelona: CEAC.

Seibold, J. (2000). La calidad integral en educación. Reflexiones sobre un nuevo concepto que integre valores y equidad educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 23. 215-231.

Servicio Andaluz De Empleo (2009). Proyecto Prometeo: cuestionario para la evaluación de cursos de formación. Recuperado el 5/10/10 de:

[http://prometeo.us.es/recursos/instrumentos/cuestionarios.htm /](http://prometeo.us.es/recursos/instrumentos/cuestionarios.htm/)

Servicio Andaluz De Empleo (2009). Proyecto Prometeo: cuestionario sobre aprendizaje. Recuperado el 5/10/10 de:

[http://prometeo.us.es/recursos/instrumentos/cuestionarios.htm /](http://prometeo.us.es/recursos/instrumentos/cuestionarios.htm/)

Torres Martín, C. (2007). *Conceptualización y Caracterización de la Educación No Formal*. En Torres Martín, César y Pareja Fernández de la Reguera, José Antonio (coord.), *La Educación No Formal y Diferenciada*. Madrid: CCS.

Touraine, A. (2006). *Un nuevo paradigma: para comprender el mundo de hoy*. Buenos Aires: Paidós.

Trilla, J. (1993). *La educación fuera de la escuela. Ámbitos no formales y educación social*. Barcelona: Ariel.

Unesco (2006). *Educación No Formal*. En “Educación no formal”, preparado para la 55ª semana (25/09-01/10/2006) del 60º aniversario de la UNESCO. Oficina de Información Pública. Memobpi. Recuperado el 18/3/2012 de: http://www.unesco.org/bpi/pdf/memobpi55_NFE_es.pdf

Vall, N. (DIR.), Vidal, P. y López, S. (2008). La transparencia y la rendición de cuentas en el tercer sector. Reflexión y auto diagnóstico. Barcelona: *Colección Herramientas OTS*, 1.

Walter et Al. (2003). *EFQM. Conceptos fundamentales de la excelencia*. Recuperado el 29/9/2010 de:

http://issuu.com/dxesau/docs/efqm_-_conceptos_fundamentales

World Bank (2001): *Report of Distance Learning Seminar: Use of Outsourcing in the Implementation of Literacy and Non-Formal Basic Education Programs. May-July*. World Bank paper.

Www. Europa.Eu (2007). *Reconocimiento de la educación no formal e informal (en el ámbito de la juventud)* (Resumen). Recuperado el 7-5-2012 de: http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/lifelong_learning/c11096_es.htm#

ANEXOS: CUESTIONARIOS – ENTREVISTAS UTILIZADOS

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE APLICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD A LA EDUCACIÓN NO FORMAL

LA INFORMACIÓN QUE SE FACILITA EN ESTE CUESTIONARIO SERÁ UTILIZADA EXCLUSIVAMENTE PARA FINALIDADES DE INVESTIGACIÓN, DE MANERA AGREGADA Y ANÓNIMA. Por favor, no olvide responder a la totalidad de las cuestiones de forma reflexiva, sincera y precisa ¡¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!

I. DATOS DE CLASIFICACIÓN DE LA ENTIDAD:

Datos de la organización

Nombre: Provincia:

Dirección de la sede: Teléfono/Fax:

Correo electrónico genérico:

Ámbito fundamental de Intervención:

Presupuesto Anual aprox: Nº Empleados: Nº de Voluntarios: Nº de Usuarios:

Nº de Programas que han desarrollado en los 3 últimos años:

Datos de la persona que responde (SÓLO se utilizarán con el fin de ampliar o contrastar algún dato):

Cargo: Teléfono:

Sexo:

II. FUNCIONAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN:

II.1. Cómo valora LA COMUNICACIÓN entre la Organización y...

	1. Nada fluida NA. No se adecua	2. Algo	3. Bastante	4. Muy Fluida						
					1	2	3	4	NA	NS
1. El usuario – beneficiario de la ONG, Asociación.										
2. Los familiares de los usuarios.										
3. El personal contratado.										
4. Los voluntarios/as de la organización.										
5. Las organizaciones institucionales.										
6. Los donantes.										
7. Los socios.										
8. Las instituciones privadas.										
9. Otras organizaciones.										

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE APLICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD A LA EDUCACIÓN NO FORMAL

II.II La DIRECCIÓN TÉCNICA está implicada y participa en...

1. Nada implicado NA. No se adecua	2. Algo	3. Bastante	4. Muy implicado NS. No sabe/no responde	1	2	3	4	NA	NS
10. La revisión de la misión y los valores.									
11. Las líneas estratégicas de acción.									
12. La identificación de procesos clave.									
13. El liderazgo de procesos de mejora.									
14. La evaluación de resultados.									
15. Definir perfiles profesionales y responsabilidades.									
16. Reuniones de coordinación de procesos y actividades.									
17. Comunicación y relaciones externas.									
18. Formación.									

II.III Los PROFESIONALES TÉCNICOS están implicados y participan en...

1. Nada implicado NA. No se adecua	2. Algo	3. Bastante	4. Muy implicado NS. No sabe/no responde	1	2	3	4	NA	NS
19. Las líneas estratégicas de acción.									
20. La identificación de procesos clave.									
21. El liderazgo de procesos de mejora.									
22. La evaluación de resultados.									
23. Definir perfiles profesionales y responsabilidades.									
24. Reuniones de coordinación de procesos y actividades.									
25. Comunicación y relaciones externas.									
26. Formación.									

II.IV Los VOLUNTARIOS y SOCIOS están implicados y participan en...

1. Nada implicado NA. No se adecua	2. Algo	3. Bastante	4. Muy implicado NS. No sabe/no responde	1	2	3	4	NA	NS
27. La revisión de la misión y los valores.									
28. Las líneas estratégicas de acción.									
29. La identificación de procesos clave.									
30. El liderazgo de procesos de mejora.									
31. La evaluación de resultados.									
32. Definir perfiles profesionales y responsabilidades.									
33. Reuniones de coordinación de procesos y actividades.									
34. Comunicación y relaciones externas.									
35. Formación.									

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE APLICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD A LA EDUCACIÓN NO FORMAL

II.V En la ONG, Asociación se mide el GRADO DE SATISFACCIÓN de...

1. No	2. Sí, de manera informal	3. Sí, de manera formalizada	NS. No sabe	1	2	3	NS

II.VI ¿con QUÉ FRECUENCIA se mide el Grado de Satisfacción en...

1. Nunca	2. Algo	3. Mensualmente	4. Con frecuencia	5. Siempre	1	2	3	4	5	NA	NS
NA. No se adecua NS. No sabe/no responde											

II.VII La CALIDAD desde su punto de vista...

1. Totalmente Desacuerdo	2. Algo	3. Bastante	4. Totalmente de Acuerdo	1	2	3	4	NA	NS
NA. No se adecua NS. No sabe/no responde									

II.VIII ¿en qué medida la ORGANIZACIÓN CONSIDERA CLIENTE a...

1. Nada	2. Algo	3. Bastante	4. Totalmente	NA. No se adecua	NS. No sabe/no responde	1	2	3	4	NA	NS

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE APLICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD A LA EDUCACIÓN NO FORMAL

II.IX ¿en qué medida SE ESTÁN APLICANDO CRITERIOS DE CALIDAD en la Organización?

0%	Menos del 25%	Entre el 25 % y el 50%	Entre el 51 % y el 75%	Más del 75%	100%	NS/NR

II.X ¿en qué porcentaje de la actividad SE PREVEN IMPLANTAR criterios de CALIDAD EN EL PERIODO DE 2 AÑOS?

0%	Menos del 25%	Entre el 25 % y el 50%	Entre el 51 % y el 75%	Más del 75%	100%	NS/NR

II.XI La Organización tiene definidos unos PROTOCOLOS de ACTUACIÓN a seguir para...

1. NO utiliza	2. Sigue un plan específico	NS. No sabe/No responde	1	2	NS
67. La atención a los usuarios.					
68. La gestión de incidencias.					
69. Los aspectos administrativos habituales.					
70. Los procesos de comunicación interna.					
71. La gestión del personal contratado.					
72. La formación.					
73. La gestión de los voluntarios.					
74. La evaluación.					

II.XII La FECHA DE REALIZACIÓN ES LA ADECUADA en los siguientes aspectos:

1. Nada	2. Algo	3. Bastante	4. Totalmente	NA. No se adecua	NS. No sabe	1	2	3	4	NA	NS
75. Identificación de los procesos clave de la organización y nombramiento de un responsable de calidad.											
76. Revisión periódica de la coherencia de la fecha de realización respecto a la misión de la entidad.											
77. Formación continua de las personas de la organización.											
78. Control de calidad de los recursos materiales y equipamiento.											

II.XIII La Organización posee algún SISTEMA DE EVALUACIÓN

SI, INTERNO Y EXTERNO	SI, INTERNO	SI, EXTERNO	NO	NS/NR

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE APLICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD A LA EDUCACIÓN NO FORMAL

II.XIV El SISTEMA DE EVALUACIÓN en concreto es... (Marque la que corresponda)

79. Un REGISTRO de ERRORES.	
80. Un REGISTRO de BUENAS PRACTICAS.	
81. CUESTIONARIO de SATISFACCIÓN CLIENTE.	
82. CUESTIONARIO de SATISFACCIÓN VOLUNTARIOS.	
83. CUESTIONARIO de SATISFACCIÓN EMPLEADOS.	
84. INDICADORES DE MEDIDA DEL PROGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN.	
85. LA EVALUACIÓN DE OBJETIVOS Y RESULTADOS.	
86. NO HAY UN PLAN ESPECÍFICO.	
87. NS/NC.	
88. OTROS.	

II.XV ¿la Organización HA IMPLANTADO algún sistema de Calidad? En caso afirmativo, ¿Cuál?

SI	
NO	
EN PROCESO	
NS/NR	

II.XVI ¿con qué PROBLEMAS en el PROCESO DE IMPLANTACIÓN del sistema de calidad podrían encontrarse?

1. Ningún problema	2. Algún	3. Bastantes problemas	4. Muchos problemas					
NS. No sabe/ No responde				1	2	3	4	NS
89. Falta de adecuación del sistema de calidad a la organización.								
90. Resistencia al cambio por parte del personal de la organización.								
91. Sensación de excesiva burocratización.								
92. Sensación de poco valor efectivo.								
93. Sensación de rigidez en los procesos.								
94. Sensación de obligatoriedad.								
95. Alto consumo de recursos humanos y materiales.								
96. Necesidad de soportes externos (económicos, etc.).								
97. Desconocimiento del sistema de calidad.								

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE APLICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD A LA EDUCACIÓN NO FORMAL

II.XVII La implantación del sistema de calidad a la Organización podría APORTAR...

1. Nada	2. Algo	3. Bastante	4. Gran relevancia	NA. No se adecua	NS. No sé	1	2	3	4	NA	NS
98. Mejora en los servicios de la organización.											
99. Elementos de reflexión sobre la organización.											
100. Mejora en la comunicación.											
101. Organización de cada área/actividad/programa.											
102. Mejora de la eficacia en la gestión.											
103. Protocolización de los procesos.											
104. Nuevos planteamientos y retos.											
105. Mejora de la imagen.											
106. Ventaja sobre otras ONGs, Asociaciones.											
107. Incrementar el número de voluntarios.											
108. Incremento del renombre social.											
109. Incremento de las donaciones.											
110. El cumplimiento de los requisitos externos.											

II.XVIII Las LÍNEAS PRIORITARIAS para IMPULSAR la Calidad habrían de ser...

1. Mínima Prioridad	2. Algo	3. Bastante	4. Máxima Prioridad	5. No se adecua	6. NS/NR	1	2	3	4	NA	NS
111. El fomento de la formación de las personas de la organización.											
112. El financiamiento público y soportes externos al sistema de gestión de calidad de las ONGs y Asociaciones.											
113. El diálogo entre las administraciones públicas sobre la normativa reguladora de la gestión de la calidad.											
114. La generación del discurso sobre la importancia de la calidad.											
115. La definición de políticas de calidad propias del Tercer Sector Social.											

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE APLICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD A LA EDUCACIÓN NO FORMAL

III. LABOR EDUCATIVA DESARROLLADA:

III.I Respecto a la PLANIFICACION de las ACTIVIDADES EDUCATIVAS...

1. Nada NS. No sabe/no responde	2. Algo	3. Bastante	4. Totalmente	NA. No se adecua	NS
116. Las metas educativas pretendidas son claras y posibles.					
117. Los objetivos pretendidos se corresponden con la misión, visión, principios y valores.					
118. Hay claridad y estructuración de los objetivos educativos pretendidos.					
119. Los contenidos se adecuan a las necesidades de los grupos a los que van dirigidos.					
120. Hay una estructuración clara de los contenidos.					
121. Se prevé una aplicación práctica de lo aprendido.					
122. Los clientes consideran relevante la labor educativa que se desarrolla en la Organización.					
123. Se realiza de forma colaborativa entre educadores, voluntarios y clientes.					
124. El calendario propuesto es posible en su realización.					

III.II EL EDUCADOR, VOLUNTARIO que desarrolla LAS ACTIVIDADES EDUCATIVAS posee...

1. Ninguna NS. No sabe/no responde	2. Alguna	3. Bastante	4. Total	NA. No se adecua	NS
125. Implicación con la ONG, Asociación.					
126. Empatía respecto a los problemas específicos de los clientes.					
127. Dominio de métodos, herramientas didácticas suficientes.					
128. Claridad expositiva y dominio de los contenidos.					
129. Facilidad para mantener relaciones interpersonales.					
130. Capacidad para mediar y resolver conflictos.					
131. Capacidad para fomentar el trabajo en grupo.					
132. Capacidad para propiciar la reflexión.					
133. Capacidad para motivar a los clientes.					

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE APLICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD A LA EDUCACIÓN NO FORMAL

III.III La METODOLOGÍA de las acciones EDUCATIVAS llevadas a cabo...

1. Nada NS. No sabe/no responde	2. Algo	3. Bastante	4. Totalmente	NA. No se adecua	NS
134. Es participativa, activa, interactiva.					
135. Es magistral, reflexiva.					
136. Tiene en cuenta estrategias basadas en la inteligencia emocional y el desarrollo cognitivo.					
137. Se adecua a las dificultades de aprendizaje de los colectivos a los que van dirigidas las actividades.					
138. Fomenta el pensamiento crítico y el desarrollo de valores democráticos.					
139. Favorecen la adquisición de destrezas, habilidades, competencias.					
140. Tiene en cuenta la organización del ambiente para facilitar climas de aprendizaje y enseñanza adecuados.					
141. Utiliza materiales y recursos adecuados a las necesidades reales de los usuarios.					
142. Distribuye tiempos y personas adecuadamente.					
143. Utilizan medios audiovisuales y Nuevas Tecnologías.					

III.IV Las ACTIVIDADES EDUCATIVAS desarrolladas...

1. Nada NS. No sabe/no responde	2. Algo	3. Bastante	4. Totalmente	NA. No se adecua	NS
144. Están graduadas según niveles de dificultad de los usuarios.					
145. Son funcionales, prácticas en la vida de los usuarios.					
146. Son innovadoras.					
147. Definen claramente los pasos a seguir en su realización.					
148. No requieren materiales costosos, ni complicados de conseguir.					
149. Cuentan con apoyos suficientes para ser realizadas por los clientes, usuarios.					
150. Permiten la colaboración de las familias de los clientes.					
151. Buscan la modificación de conductas inadecuadas de las personas o de ambientes que fomentan la exclusión social.					
152. Cuentan con refuerzos positivos para los clientes de distinto tipo: intrínseco, externo, recompensas, etc.					

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE APLICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD A LA EDUCACIÓN NO FORMAL

III.V Respecto a la EVALUACIÓN de la LABOR EDUCATIVA realizada por la Organización...

1. NADA NS. No sabe/no responde	2. Algo	3. Bastante	4. Totalmente	NA. No se adecua	NS	
	1	2	3	4	NA	NS
153. Prevé procedimientos de evaluación adecuados a los objetivos, contenidos, actividades desarrolladas.						
154. Establece tiempos a lo largo del proceso para la evaluación.						
155. Utiliza instrumentos específicos de evaluación.						
156. Utiliza instrumentos fiables para la recogida de información.						
157. Se prevén momentos con los clientes para determinar su evolución, mejora.						
158. Se realiza una evaluación interna entre los voluntarios, personal responsable del área educativa de la ONG, Asociación.						
159. Lleva a cabo una evaluación en relación a costes-beneficio.						
160. Lleva a cabo una evaluación externa por medio de otros expertos, familia, administraciones y socios.						

III.VI Respecto a POSIBLES ELEMENTOS QUE IMPIDEN EL APRENDIZAJE de los clientes...

1. NO afectan NS. No sabe/no responde	2. Algo	3. Bastante	4. AFECTAN Totalmente	NA. No se adecua	NS	
	1	2	3	4	NA	NS
161. Problemas personales que dificultan la concentración.						
162. Falta de motivación.						
163. Desconfianza en las posibilidades propias.						
164. Falta de medios y recursos.						
165. Excesiva carga de trabajo.						
166. Desinterés por el tema, actividad, área.						
167. Falta de tiempo.						

Otros aspectos (Especificar):

.....

.....

.....

.....

GRACIAS POR EL TIEMPO Y ESFUERZO DEDICADO POR SU PARTE.

LA INFORMACIÓN RELEVANTE QUE NOS PROPORCIONA FAVORECERÁ EL DESARROLLO Y EFICACIA DE LAS DISTINTAS ONGS Y ASOCIACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO QUE DESARROLLAN ACTIVIDADES EDUCATIVAS.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - USUARIO

LA INFORMACIÓN QUE SE FACILITA EN ESTE CUESTIONARIO SERÁ UTILIZADA EXCLUSIVAMENTE PARA FINALIDADES DE INVESTIGACIÓN, DE MANERA ANÓNIMA. Por favor, no olvide responder a la totalidad de las cuestiones de forma reflexiva, sincera y precisa ¡¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!

INSTRUCCIONES PARA SU CONTESTACIÓN:

1. Lea atentamente el texto.
2. Cada una de las frases planteadas se numera de 1 a 4 de la siguiente manera:

1. Nada satisfecho. 2. Algo. 3. Bastante satisfecho. 4. Totalmente satisfecho.
3. Marque con una X aquella opción con la que se identifique más

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

Datos de la ONG, ASOCIACIÓN:

Nombre:

Datos de la persona que responde: (LOS ASTERISCOS LOS RELLENAN * Solo adolescentes y adultos)

Edad:.....Sexo:..... Nacionalidad:..... * Estado civil:.....

Actividades en las que participa/colabora:.....

.....

.....

.....

- | | |
|---|--|
| Estudios: <input type="checkbox"/> Sin estudios | * Situación Laboral: <input type="checkbox"/> Empleado |
| <input type="checkbox"/> Primaria | <input type="checkbox"/> Desempleado |
| <input type="checkbox"/> Secundaria | |
| <input type="checkbox"/> Bachillerato | |
| <input type="checkbox"/> Universidad | |

- | | |
|---|--|
| Situación Familiar: <input type="checkbox"/> La familia reside en otro país | <input type="checkbox"/> Comparte piso |
| <input type="checkbox"/> Vive con la familia | <input type="checkbox"/> Vive solo/a |

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - USUARIO

II. GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE LAS ACTIVIDADES EDUCATIVAS DESARROLLADAS:

Marque con una X aquella opción con la que se identifique más. 1. Nada satisfecho. 2. Algo. 3. Bastante satisfecho. 4. Totalmente satisfecho.	1	2	3	4
1. Tengo confianza en la ONG, Asociación.				
2. Estoy satisfecho/a de pertenecer a esta ONG, Asociación.				
3. Estoy informado/a de todos los Proyectos y Actividades en las que puedo participar.				
4. Me informan de otros servicios que prestan o a los que puedo acceder.				
5. La organización y el funcionamiento de la ONG, Asociación son buenos.				
6. Estoy satisfecho con las instalaciones y el mantenimiento de la ONG, Asociación.				
7. Conozco a la persona responsable de cada actividad.				
8. El personal y voluntarios me atienden cuando les planteo cualquier asunto.				
9. Responden a mis necesidades – quejas – sugerencias.				
10. El material utilizado en las actividades es de calidad y adecuado.				
11. Estoy satisfecho/a con las actividades planteadas.				
12. La enseñanza recibida es de calidad.				
13. Los tiempos de cada actividad son adecuados.				
14. La convivencia es buena.				
15. Se desarrollan valores de cooperación, justicia, responsabilidad, etc.				
16. Los conflictos se resuelven de manera dialogada.				
17. Los profesionales, voluntarios se preocupan por los niños, adultos, usuarios de los servicios.				
18. La comunicación es fluida entre el educador y los usuarios.				
19. Se comentan los progresos y dificultades durante las actividades.				
20. Se recibe orientación sobre como estudiar y para la vida profesional.				
21. La formación – preparación de los responsables de las actividades es adecuada.				

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - USUARIO

II. GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE LAS ACTIVIDADES EDUCATIVAS DESARROLLADAS:

Marque con una X aquella opción con la que se identifique más. 1. Nada satisfecho. 2. Algo. 3. Bastante satisfecho. 4. Totalmente satisfecho.	1	2	3	4
22. Las medidas de seguridad y salud en las actividades son adecuadas.				
23. Se organizan actividades con otras ONGs, Asociaciones del entorno cercano.				
24. La ONG, Asociación colabora con entidades oficiales (Administración, Ayuntamientos, Diputación, etc.).				
25. Las actividades desarrolladas repercuten sobre el barrio, localidad.				
26. Recomendaría esta ONG, Asociación a otras personas.				

¿En qué medida considera SU GRADO DE SATISFACCIÓN PERSONAL respecto a la ONG, Asociación?

0%	Menos del 25%	Entre el 25 % y el 50%	Entre el 51 % y el 75%	Más del 75%	100%	NS/NR

Otros aspectos (Especificar):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

GRACIAS POR EL TIEMPO Y ESFUERZO DEDICADO POR SU PARTE.

LA INFORMACIÓN RELEVANTE QUE NOS PROPORCIONA FAVORECERÁ EL DESARROLLO Y EFICACIA DE LAS DISTINTAS ONGS Y ASOCIACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO QUE DESARROLLAN ACTIVIDADES EDUCATIVAS.

ENTREVISTA A EDUCADORES- VOLUNTARIOS DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS A ONGS, ASOCIACIONES (EDUCACIÓN NO FORMAL)

LA INFORMACIÓN QUE SE FACILITA EN ESTA ENTREVISTA SERÁ UTILIZADA EXCLUSIVAMENTE PARA FINALIDADES DE INVESTIGACIÓN, DE MANERA AGREGADA Y ANÓNIMA. Por favor, no olvide responder a la totalidad de las cuestiones de forma reflexiva, sincera y precisa ¡¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!

I. DATOS DE CLASIFICACIÓN DE LA ENTIDAD:

Datos de la organización

Nombre:Provincia:.....
 Dirección de la sede:Teléfono/Fax:.....

Datos de la persona que responde (SÓLO se utilizarán con el fin de ampliar o contrastar algún dato):

Cargo:.....Teléfono:.....
 Sexo:.....

II. ORGANIZACIÓN, LOGÍSTICA Y LABOR EDUCATIVA DE LA ORGANIZACIÓN:

1. ¿A través de qué medios se desarrolla la comunicación entre los miembros de la organización?
2. ¿Cree que hay una buena participación y comunicación por parte de la dirección técnica y los profesionales de la Asociación, ONG?
3. ¿Cómo considera el grado de implicación de los voluntarios y socios que colaboran en el funcionamiento y organización de las distintas actividades educativas?
4. ¿Cómo considera su grado de satisfacción laboral respecto a la Asociación, ONG? ¿Cambiaría algo; el qué?
5. ¿Qué piensa sobre la CALIDAD? En caso de no estar implantada: ¿la implantaría dentro de la ONG, Asociación?
6. Referido a los usuarios (niños, adolescentes, mujeres), ¿cómo es su percepción sobre ellos?
7. ¿Hasta qué punto cree que se están implantando/se pueden aplicar efectivamente criterios de calidad?
8. ¿Qué piensa de los Protocolos de Actuación ante un problema o situación?
9. ¿Se cumplen las fechas de realización de las actividades planteadas?
10. ¿Considera que el sistema de evaluación del funcionamiento de la Asociación, ONG es el adecuado?
11. Desde su experiencia los sistemas de calidad, ¿favorecen o entorpecen la labor desarrollada en la Asociación, ONG?
12. Hábleme de la planificación de las actividades educativas que desarrollan a lo largo del curso.
13. ¿Considera necesario mejorar algún aspecto de la preparación-formación de las personas que desarrollan las actividades educativas dentro de la ONG, Asociación?
14. ¿Qué tipo de metodología se lleva a cabo en las acciones educativas? ¿cree que es la más adecuada para el tipo de usuarios/as?
15. ¿Las actividades están adaptadas, favorecen la implicación de toda la comunidad, consiguen los cambios que se pretenden?
16. ¿Qué cree que puede entorpecer el desarrollo de los valores, conocimientos, habilidades que pretende la ONG, Asociación?
17. Otros aspectos (Especificar):

GRACIAS POR EL TIEMPO Y ESFUERZO DEDICADO POR SU PARTE.

LA INFORMACIÓN RELEVANTE QUE NOS PROPORCIONA FAVORECERÁ EL DESARROLLO Y EFICACIA DE LAS DISTINTAS ONGS Y ASOCIACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO QUE DESARROLLAN ACTIVIDADES EDUCATIVAS.

**ENTREVISTA A USUARIOS
DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS A ONGS, ASOCIACIONES
(EDUCACIÓN NO FORMAL)**

LA INFORMACIÓN QUE SE FACILITA EN ESTA ENTREVISTA SERÁ UTILIZADA EXCLUSIVAMENTE PARA FINALIDADES DE INVESTIGACIÓN, DE MANERA AGREGADA Y ANÓNIMA. Por favor, no olvide responder a la totalidad de las cuestiones de forma reflexiva, sincera y precisa ¡¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

Datos de la ONG, ASOCIACIÓN: Nombre:

Datos de la persona que responde: Edad:..... Sexo:..... Nacionalidad:.....

Nivel de Estudios:..... Situación Laboral:.....

Actividades en las que participa/colabora:.....

II. GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE LAS ACTIVIDADES EDUCATIVAS DESARROLLADAS:

1. ¿Se siente a gusto en esta Asociación, ONG?
2. ¿Por qué acudió a ella?
3. ¿Qué es lo que más le llamó la atención?
4. ¿Conoce todas las actividades y servicios a los que puede acceder en ella?
5. ¿Cree que dispone de una buena organización y recursos para realizar las actividades?
6. ¿Hay materiales suficientes y de calidad en las actividades educativas para todos los que participan?
7. ¿Cómo es la comunicación con los voluntarios, educadores?
8. ¿Y la convivencia?
9. ¿Considera que se preocupan por usted?
10. ¿Están disponibles para atender cualquier problema o sugerencia?
11. ¿Desarrollan valores positivos de cooperación, justicia, empatía...?
12. ¿Recibe información sobre sus progresos, como superar las dificultades?
13. ¿Recibe orientaciones sobre cómo mejorar?
14. ¿Están bien preparados los educadores y voluntarios para desarrollar sus funciones?
15. ¿Considera que hay seguridad en la realización de las distintas actividades educativas que se llevan a cabo?
16. ¿Se organizan actividades (excursiones, actos culturales...) con otras Asociaciones, ONGs?
17. ¿Sabe si se colabora con entidades oficiales: Ayuntamientos, Administraciones, etc.?
18. ¿Cree que la labor de esta ONG, Asociación ha supuesto cambios significativos en su vida o la del entorno, barrio?
19. ¿La recomendaría a otras personas?
20. Del 1 al 10, ¿Cuál sería su grado de satisfacción personal?

Otros aspectos (Especificar):.....

.....

.....

.....

GRACIAS POR EL TIEMPO Y ESFUERZO DEDICADO POR SU PARTE.

LA INFORMACIÓN RELEVANTE QUE NOS PROPORCIONA FAVORECERÁ EL DESARROLLO Y EFICACIA DE LAS DISTINTAS ONGS Y ASOCIACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO QUE DESARROLLAN ACTIVIDADES EDUCATIVAS.

ANEXO II

**Artículo publicado en la
Revista de Ciencias de la Educación
Órgano del Instituto Calasanz de Ciencias de la Educación,
nº 235**

**DISEÑO DE UN CUESTIONARIO PARA LA APLICACIÓN DE
LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EDUCATIVA A LA
EDUCACIÓN NO FORMAL**

REVISTA DE **CIENCIAS DE LA**
EDUCACION

ÓRGANO DEL INSTITUTO CALASANZ DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Número 235 julio-septiembre 2013



DIRECTOR:

Pedro Manuel Alonso Marañón
Universidad de Alcalá

CONSEJO ASESOR:

Agustín Escolano Benito
Universidad de Valladolid

Manuel Lorenzo Delgado
Universidad de Granada

Alfredo Jiménez Eguizábal
Universidad de Burgos

Manuel Cuenca Cabeza
Universidad de Deusto

Juan Antonio Castro Posada
Universidad Pontificia de Salamanca

Miguel Anxo Santos Rego
Universidad de Santiago de Compostela

Amparo Martínez Sánchez
Universidad de Valencia

SECRETARÍA DE REDACCIÓN:

Diana Blázquez Pérez
Instituto Calasanz de Ciencias de la Educación
José Picón, 7 – 28028 Madrid
Tel.: 91 725 72 00 – Fax: 91 361 10 52
E-mail: produccion@icceiberaula.es

EMPRESA: Orden de las Escuelas Pías. Delegación General
Eraso, 5 – 28028 Madrid

Con las debidas licencias

Cada autor se responsabiliza del contenido científico de su colaboración

Depósito Legal: M-3751 – 1958 – ISSN: 0210-9581

Impresión: Gráficas Afanias

Diseño de Portada: José Miguel Martínez Palacios

Editorial ICCE, a los efectos previstos en el artículo 32.1 párrafo segundo del vigente TRLPI, se opone expresamente a que cualquiera de las páginas de la *Revista de Ciencias de la Educación*, o partes de ellas, sean utilizadas para la realización de resúmenes de prensa.

Cualquier acto de explotación (reproducción, distribución, comunicación pública, puesta a disposición, etc.) de la totalidad o parte de las páginas de la *Revista de Ciencias de la Educación* precisará de la oportuna autorización, que será concedida por CEDRO mediante licencia dentro de los límites establecidos en ella.

SUMARIO

Estudios

Alfonso CONDE LACARCEL y Juan Antonio LÓPEZ NÚÑEZ

Diseño de un cuestionario para la aplicación de los estándares de calidad educativa a la educación no formal 263

Carmen ÁLVAREZ ÁLVAREZ

Bases teóricas para el estudio de las relaciones entre la teoría y la práctica en la formación del profesorado 283

Marcos CABEZAS GONZÁLEZ, Sonia CASILLAS MARTÍN y Alfonso de MARURI ÁLVAREZ

Percepción de los alumnos de educación primaria y secundaria sobre la materia "educación para la ciudadanía", en centros públicos y concertados de la ciudad de Salamanca 315

Carlos Alberto PEREIRA CASAL, Mar LORENZO MOLEDO y Miguel A. SANTOS REGO

Un análisis comparativo de los alumnos autóctonos vs. alumnos inmigrantes en Pisa 2009. Una cuestión de estatus 339

Tomás SOLA MARTÍNEZ, Francisco RASO SÁNCHEZ y Francisco Javier HINOJO LUCENA

Estudio evaluativo de la formación T.I.C. del profesorado de los colegios públicos rurales (C.P.R.) de la Comunidad Autónoma Andaluza 355

DISEÑO DE UN CUESTIONARIO PARA LA APLICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EDUCATIVA A LA EDUCACIÓN NO FORMAL

Alfonso Conde Lacarcel
Juan Antonio López Núñez
Universidad de Granada

RESUMEN: En este artículo se describe el procedimiento realizado para el diseño de un cuestionario que pretende abordar el estudio de la aplicación de los estándares de calidad educativa a partir de otros tres cuestionarios ya utilizados y validados para determinar la eficacia de la organización en ONGs y ASL (Asociaciones sin ánimo de lucro). Se recogen, además, las aportaciones de los estudios previos realizados principalmente en Cataluña, con respecto al desarrollo del denominado Tercer Sector a lo largo de los últimos años.

La novedad de esta propuesta reside en la necesidad de conocer la realidad educativa y la eficacia real en el ámbito de la educación no formal, fundamentalmente en el diseño de un cuestionario que responda a las nuevas estructuras de gestión de la calidad y más específicamente, al modelo EFQM (European Fórum for Quality Management), de estos agentes fundamentales de nuestra sociedad en el desarrollo de valores, conocimientos, etc. y que en numerosas ocasiones no sólo complementan, sino que aportan su presencia allí donde las instituciones formales no son capaces de llegar.

PALABRAS CLAVE: Gestión de la calidad. Educación no formal. Tercer Sector. Exclusión social. Evaluación de la eficacia.

DESIGN OF A QUESTIONNAIRE FOR THE APPLICATION OF THE STANDARDS OF EDUCATIONAL QUALITY TO NOT FORMAL EDUCATION

SUMMARY: In this article there is described the procedure realized for the design of a questionnaire that tries to tackle the study of the application of the standards of educational quality from another three

Seibold, Jorge R.: "La calidad integral en educación. Reflexiones sobre un nuevo concepto que integre valores y equidad educativa", *Revista Iberoamericana de Educación*, 23 (2000) 215-231.

Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya. Documents del Tercer Sector Social L'estat qualitat ONG socials.pdf Retrieved 3/5/2011, 2011, from http://www.tercersector.cat/admin/repositori/File/L'estat_qualitat_ONG_socials.pdf

Vidal, Pau; Valls, Nuria y Grabulosa, Laia: *Reflexiones y propuestas para la mejora de los órganos de gobierno en el tercer sector. Una visión de los Consejos Asesores de Investigación del OTS*, Barcelona, Observatorio del Tercer Sector 2010 (Colección Debates OTS; 13), 2010.

ANEXO III

Capítulo de libro

ANÁLISIS DE LOS MODELOS ORGANIZATIVOS DE GESTIÓN EN LAS ONG: LA EDUCACIÓN NO FORMAL Y EL MODELO EFQM

RESPUESTAS EMERGENTES DESDE LA ORGANIZACIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS

HOMENAJE A

D. Manuel Lorenzo Delgado
Catedrático de la Universidad de Granada



Manuel Lorenzo Delgado
Manuel López Sánchez
Coordinadores



Edita:
Editorial de la Universidad de Granada

ISBN: 978-84-338-5466-7

Diseño, maquetación y producción:

LA FACTORÍA DE EDICIONES
www.factoriaeditions.net

Depósito legal: GR-3391-2012

Impreso en España • Printed in Spain

Índice

<i>Agradecimiento a don Manuel Lorenzo</i>	17
<i>Presentación</i>	21
CAPÍTULO 1. Technologies émergentes dans les institutions éducatives: avantages et risques possibles	25
Bloque I. La formación permanente en organización escolar	
CAPÍTULO 2. La organización escolar y los nuevos planes de estudio	47
CAPÍTULO 3. La tutoría a través del <i>e-learning</i> en los procesos de formación para la dirección escolar	57
CAPÍTULO 4. Retos y perspectivas para la formación permanente virtual. La experiencia de la Universidad Autónoma de Barcelona y de la Universidad de Deusto	67
CAPÍTULO 5. Las asociaciones y redes como sistemas de apoyo al desarrollo profesional. El forum de administradores de la educación y la RedAGE	75
Bloque II. La dirección de instituciones educativas en Iberoamérica: el caso de España / Europa, México, Colombia y Chile	
CAPÍTULO 6. La dirección de instituciones educativas: breve referencia de España y Europa	85
CAPÍTULO 7. La escuela pública de educación básica en México	101
CAPÍTULO 8. Liderazgo en la nueva escuela colombiana	109
CAPÍTULO 9. La dirección de instituciones educativas en Iberoamérica: el caso de Colombia, Brasil, México, Chile y España/Europa. Visión sucinta de la realidad en Chile	115
Bloque III. El nuevo perfil de Director/a escolar. Análisis y acotaciones al ante- proyecto de la ley orgánica para la mejora de la calidad educativa (LOMCE)	
CAPÍTULO 10. Construcción de liderazgo escolar y cambio de modelo directivo	129
CAPÍTULO 11. Un nuevo estatus profesional.....	143
CAPÍTULO 12. Funciones de los directores escolares: una nueva gestión pública hacia el gerencialismo	149

VI • INDICE

Bloque IV. El éxito escolar: realizaciones, estudios y dilemas

CAPÍTULO 13. El éxito escolar como integrante de la calidad educativa a través de la investigación, la implementación y los posibles dilemas que plantea su diseño, realización y evaluación desde una perspectiva descriptiva-interpretativa	161
CAPÍTULO 14. Programa para la mejora del éxito educativo	189
CAPÍTULO 15. El sentido y alcance del éxito educativo. Dilemas y contradicciones	199

Bloque V. Gestión de programas interculturales

CAPÍTULO 16. Las exigencias de las sociedades del conocimiento: la política educativa europea	229
CAPÍTULO 17. Gestión de centros educativos nacionales según modelos de educación intercultural, plurilingüe e inclusivo	237
CAPÍTULO 18. Desarrollo de actitudes interculturales para una cultura de paz	243

Bloque VI. Programas de transición entre las instituciones de educación secundaria y las instituciones de educación superior para la nivelación de competencias

CAPÍTULO 19. El problema de la transición entre instituciones de educación secundaria e instituciones de educación superior y la nivelación de competencias: perspectiva internacional	253
CAPÍTULO 20. Programas de transición y nivelación de competencias en las universidades de Andalucía	257
CAPÍTULO 21. Diagnóstico de competencias básicas en centros de formación tecnológica	267
CAPÍTULO 22. El proyecto integrado vocacional como estrategia de nivelación	277

Bloque VII. La organización para la atención a grupos vulnerables

CAPÍTULO 23. Organización [escolar] y justicia social	287
CAPÍTULO 24. Necesidades de asesoramiento educativo en centros escolares vulnerables de la quinta región de Valparaíso, Chile	295
CAPÍTULO 25. Desarrollo educativo y desarrollo social. La experiencia de Coyhaique	307
CAPÍTULO 26. Apoyo a colectivos vulnerables en la universidad. El proyecto accesdes	315

Bloque VIII. Liderazgo educativo

CAPÍTULO 27. Liderazgo educativo y su impacto en la calidad de las instituciones educativas	327
---	-----

Bloque IX. Gestión de la innovación en las organizaciones educativas: nuevas miradas organizativas hacia demandas educativas, sociales y laborales emergentes

CAPÍTULO 28. Análisis de los beneficios de la coordinación entre etapas educativas en la intervención compensatoria temprana, y su relación con el éxito escolar en secundaria	375
CAPÍTULO 29. La interculturalidad en la vida de las escuelas	381
CAPÍTULO 30. Procesos educativos en prisión. Luces, sombras y desafíos ..	387
CAPÍTULO 31. Programas de inserción sociolaboral con colectivos en riesgo de exclusión social: formación básica, desarrollo de competencias para la empleabilidad e intermediación laboral	393

Bloque X. Evaluación del impacto de la sociedad del conocimiento en la educación superior: un estudio comparado

CAPÍTULO 32. El modelo de Ecuador-Venezuela-Colombia	415
--	-----

Bloque XI. O potencial da pedagogia do *b-learning* no ensino superior: um estudo realizado no ISCE-Instituto Superior de Ciências Educativas de Portugal

CAPÍTULO 33. The potential of the <i>b-learning</i> pedagogy in higher education: a study in ISCE-Higher Institute of Educatives Sciences of Portugal	457
---	-----

Bloque XII. La expresión escrita de maestros en formación: análisis de los procesos cognitivos y metacognitivos implicados

CAPÍTULO 34. Modelos teóricos y de investigación sobre la expresión por escrito	479
CAPÍTULO 35. Enfoques diferentes de investigación en la composición escrita	485
CAPÍTULO 36. Resultados de la investigación sobre la escritura de adultos	491

VIII • INDICE

Bloque XIII. Prospectivas de las instituciones educativas no formales en tiempos de crisis

CAPÍTULO 37. Organización y funcionamiento de la formación para el empleo en la Comunidad Valenciana	517
CAPÍTULO 38. Los centros educativos en régimen de internado: las escuelas hogar y las residencias escolares	535
CAPÍTULO 39. Análisis de los modelos organizativos de gestión en las ONG: la educación no formal y el modelo EFQM	547
CAPÍTULO 40. Las líneas de actuación en centros de protección de menores frente a la crisis económica global. El papel del ordenamiento jurídico, de la protección pública de los menores y de las administraciones	563

Bloque XIV. Prospectivas de las instituciones educativas formales en tiempos de crisis

CAPÍTULO 41. La crisis y la escuela rural andaluza quince años después (1997-2012): breve panorámica.	591
CAPÍTULO 42. Gestión de aula y acción tutorial	605
CAPÍTULO 43. ¿Por qué seguimos hablando de liderazgo en educación?	619

Bloque XV. Organizing Erasmus intensive programmes: an account of personal experiences

CAPÍTULO 44. What is an Erasmus intensive programme	635
---	-----

Bloque XVI. Las comunidades de aprendizaje, y algunas variantes, como propuesta escolar en tiempos de crisis

CAPÍTULO 45. Las comunidades de aprendizaje como propuesta para rentabilizar recursos educativos	657
CAPÍTULO 46. Las cooperativas de enseñanza como escenarios propicios para las comunidades de aprendizaje	669
CAPÍTULO 47. Las redes sociales como recursos pedagógicos en las instituciones educativas	681
CAPÍTULO 48. Expresiones de acción comunitaria y trabajo red para el ejercicio de la corresponsabilidad y la oportunidad de desarrollo en el ámbito educativo	681
CAPÍTULO 49. La participación de las familias en la escuela: tema encauzado pero no resuelto	681

CAPÍTULO XXXIX

Análisis de los modelos organizativos de gestión en las ONG: la educación no formal y el modelo EFQM

Juan Antonio López Núñez
 Alfonso Conde Lacárcel
 Inmaculada Aznar Díaz
 María Pilar Cáceres Reche
 Elena Ortega Escandell
Universidad de Granada

1. Introducción: breve caracterización de la educación no formal

- Dentro del marco de la Educación No Formal, numerosas han sido las definiciones e intentos de unificar este amplio mosaico desde que Coombs y col. (1974) comenzasen esta andadura, debido a la gran importancia que tiene para los individuos, fuera de los sistemas educativos normalizados. Podría decirse sin miedo a equivocarnos, que esta forma de educación complementa al ámbito formal, enriqueciendo el capital humano social en todas sus formas, no solo a niveles económicos, sino en cuanto a valores, actitudes y competencias para una sociedad más humana y comprometida.

Faure (1983), en el Informe de la Comisión Internacional sobre el Desarrollo de la educación de la Unesco, la definió como aquella que «pretende el desarrollo de las facultades intelectuales y morales de un sujeto desde fuera del ámbito institucionalizado, al margen de las regularidades del sistema educativo».

Diez años más tarde, Trilla (1993,30) intentaría concretarla un poco más y la definiría con las siguientes palabras:

Entendemos por educación no formal el conjunto de procesos, medios e instituciones, específica y diferenciadamente diseñados, en función de explícitos objetivos de formación o de instrucción, que no están directamente dirigidos a la provisión de los grados propios del sistema educativo reglado.

Como se puede apreciar, algunas de las características de estas definiciones pasan por el desarrollo de las actividades educativas fuera de contextos institucionalizados sin la provisión de grados o titulaciones oficiales; además de la idea de una formación vital que atienda al Empowerment de las personas a lo largo de sus vidas, y al desarrollo de las comunidades que requieren atenciones prioritarias.

Podríamos llamar Educación No Formal a toda la que se realiza en ayuntamientos, centros de formación, academias, empresas, asociaciones, parroquias,

- MARTÍN-MORENO CERRILLO, Q. (2004) *Centros educativos y ONG: Análisis de los modelos emergentes de interrelación*. Centros Educativos de la UNED.
- ORTEGA CARPIO, M. L. (1994) *Las ONGD y la crisis del desarrollo: un análisis de la cooperación con Centroamérica*. Madrid. IEPALA.
- ROGERS, A. (2005). *Non-formal education: flexible schooling or participatory education?* EE.UU. Springers Science Business Media Inc.
- TRILLA, J. (1993). *La educación fuera de la escuela. Ámbitos no formales y educación social*. Barcelona. Ariel.
- UNESCO (2006). *Educación No Formal*. En «Educación no formal», preparado para la 55ª semana (25/09-01/10/2006) del 60º aniversario de la UNESCO. Oficina de Información Pública. Memobpi. Recuperado el 18/3/2012 de: http://www.unesco.org/bpi/pdf/memobpi55_NFE_es.pdf
- UNESCO (2006). Diario Oficial de la Unión Europea: Decisión 1720/2006/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de noviembre de 2006 por la que se establece un programa de acción en el ámbito del aprendizaje permanente. Recuperado el 11/11/2012 de: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=oj:L:2006:327:0045:0068:es:20061115:0001:01:0001-10>


XII Congreso
 Interuniversitario de Organización
 de Instituciones Educativas

Organiza



Patrocina



ISBN: 978-84-338-5466-7



9 788433 854667

ANEXO IV

CUESTIONARIOS – PROTOCOLO DE VALIDACIÓN

LA INFORMACIÓN QUE SE FACILITA EN ESTE CUESTIONARIO **SERÁ UTILIZADA EXCLUSIVAMENTE PARA FINALIDADES DE INVESTIGACIÓN, DE MANERA AGREGADA Y ANÓNIMA**. Por favor, no olvide responder a la totalidad de las cuestiones de forma reflexiva, sincera y precisa ¡¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE APLICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD A LA EDUCACIÓN NO FORMAL

I. DATOS DE CLASIFICACIÓN DE LA ENTIDAD:

Datos de la organización

Nombre:..... Provincia:.....
 Dirección de la sede:..... Teléfono/Fax:.....
 E-mail:.....

Ámbito fundamental de Intervención: ONG ASOCIACIÓN CULTURAL BENÉFICO - SOCIAL ATENCIÓN A DISCAPACITADOS Otras:

Presupuesto Anual aprox: 0 a 2.000 € 2.001 a 5.000 € 5.001 a 7.500 € 7.501 a 15.000 € 15.001 a 30.000 €
 30.001 a 50.000 € Más de 50.000 €

Nº de Programas que han desarrollado en los 3 últimos años:
 De 1 a 5 De 6 a 10 De 11 a 15 Más de 15

Nº empleados: De 1 a 5 De 6 a 10 De 11 a 15 Más de 15
 Nº de Usuarios: De 10 a 20 De 21 a 30 De 31 a 50 De 51 a 100 Más de 100
 Nº de Voluntarios: De 1 a 5 De 6 a 10 De 11 a 15 De 16 a 20 Más de 20

Iniciales del encuestado..... Cargo: Directivo Educador Orientador Voluntario Otro
 Hombre Mujer E-mail de contacto (solo para dudas):.....
 Teléfono/ Fax:.....

II. FUNCIONAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN:

II.I. ¿la Organización HA IMPLANTADO algún sistema de Calidad?

1. SI. ¿Cuál?
 2. NO. EFQM ISO NORMA ONG CON CALIDAD
 3. EN PROCESO OTRO:

II.II ¿en qué medida SE ESTÁN APLICANDO CRITERIOS DE CALIDAD en la Organización?

0%	Menos del 25%	Entre el 25 % y el 50%	Entre el 51 % y el 75%	Más del 75%	100%
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II.III ¿en qué porcentaje SE PREVEN IMPLANTAR criterios de CALIDAD EN EL PERIODO DE 2 AÑOS?

0%	Menos del 25%	Entre el 25 % y el 50%	Entre el 51 % y el 75%	Más del 75%	100%
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE APLICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD A LA EDUCACIÓN NO FORMAL

II.IV La CALIDAD desde su punto de vista...

1. Totalmente en Desacuerdo	2. Algo	3. Bastante	4. Totalmente de Acuerdo	1	2	3	4
1. Es fundamental en el Tercer Sector Social.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Es una cuestión prioritaria dentro de la ONG, Asociación.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Es un reto a afrontar en 2 años en la ONG, Asociación.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II.V ¿con qué PROBLEMAS en el PROCESO DE IMPLANTACIÓN del sistema de calidad podrían encontrarse?

1. Ningún problema.	2. Algún problema.	3. Bastantes problemas.	4. Muchos problemas.	1	2	3	4
4. Falta de adecuación del sistema de calidad a la organización.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Resistencia al cambio por parte del personal de la organización.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Sensación de excesiva burocratización.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Sensación de poco valor efectivo.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Sensación de rigidez en los procesos.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Sensación de obligatoriedad.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Alto consumo de recursos humanos y materiales.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Necesidad de soportes externos (económicos, etc.).				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Desconocimiento del sistema de calidad.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II.VI La implantación del sistema de calidad a la Organización podría APORTAR...

1. Nada	2. Algo	3. Bastante	4. Gran relevancia	1	2	3	4
13. Mejora en los servicios de la organización.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Elementos de reflexión sobre la organización.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Mejora en la comunicación.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Mejora de la eficacia en la gestión.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Protocolización de los procesos.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Mejora de la imagen.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Ventaja sobre otras ONGs, Asociaciones.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Incrementar el número de voluntarios.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Incremento del renombre social.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Incremento de las donaciones.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. El cumplimiento de los requisitos externos.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II.VII Las LÍNEAS PRIORITARIAS para IMPULSAR la Calidad habrían de ser...

1. Mínima Prioridad	2. Algo	3. Bastante	4. Máxima Prioridad	1	2	3	4
24. El fomento de la formación de las personas de la organización.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. El financiamiento público y soportes externos al sistema de gestión de calidad de las ONGs y Asociaciones.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. El diálogo entre las administraciones públicas sobre la normativa reguladora de la gestión de la calidad.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. La generación del discurso sobre la importancia de la calidad.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. La definición de políticas de calidad propias del Tercer Sector Social.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



II. VIII La Organización posee algún SISTEMA DE EVALUACIÓN

1. SI, INTERNO Y EXTERNO 2. SI, INTERNO 3. SI, EXTERNO 4. NO

II. IX El SISTEMA DE EVALUACIÓN en concreto es... (Marque las que correspondan)

29. Un registro de errores.
30. Un registro de buenas prácticas.
31. Cuestionario de satisfacción cliente.
32. Cuestionario de satisfacción voluntarios.
33. Cuestionario de satisfacción empleados.
34. Indicadores de medida del programa de la organización.
35. La evaluación de objetivos y resultados.
36. No hay un plan específico.

II. X La FECHA DE REALIZACIÓN ES LA ADECUADA en los siguientes aspectos:

- | | 1. Nada | 2. Algo | 3. Bastante | 4. Totalmente |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 37. Identificación de los procesos clave de la organización y nombramiento de un responsable de calidad. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38. Revisión periódica de la coherencia de la fecha de realización respecto a la misión de la entidad. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39. Formación continua de las personas de la organización. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 40. Control de calidad de los recursos materiales y equipamiento. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

II. XI La Organización tiene definidos unos PROTOCOLOS de ACTUACIÓN a seguir para...

- | | 1. No utiliza. | 2. Sigue un plan específico. |
|--|--------------------------|------------------------------|
| 41. La atención a los usuarios. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 42. La gestión de incidencias. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 43. Los aspectos administrativos habituales. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 44. Los procesos de comunicación interna. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 45. La gestión del personal contratado. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 46. La formación. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 47. La gestión de los voluntarios. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 48. La evaluación. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

II. XII Cómo valora LA COMUNICACIÓN entre la Organización y...

- | | 1. Nada fluida | 2. Algo | 3. Bastante | 4. Muy Fluida |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 49. El usuario – beneficiario de la ONG, Asociación. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 50. Los familiares de los usuarios. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 51. El personal contratado. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 52. Los voluntarios/as de la organización. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 53. Las organizaciones institucionales. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 54. Los donantes. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 55. Los socios. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 56. Las instituciones privadas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 57. Otras organizaciones. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE APLICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD A LA EDUCACIÓN NO FORMAL

II.XIII La DIRECCIÓN TÉCNICA está implicada y participa en...

1. Nada implicada	2. Algo	3. Bastante	4. Muy implicada	1	2	3	4
58. La revisión de la misión y los valores.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59. Las líneas estratégicas de acción.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60. La identificación de procesos clave.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61. El liderazgo de procesos de mejora.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62. La evaluación de resultados.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63. Definir perfiles profesionales y responsabilidades.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64. Comunicación y relaciones externas.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65. Formación.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II.XIV Los PROFESIONALES TÉCNICOS están implicados y participan en...

1. Nada implicado	2. Algo	3. Bastante	4. Muy implicado	1	2	3	4
66. Las líneas estratégicas de acción.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67. La identificación de procesos clave.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
68. El liderazgo de procesos de mejora.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
69. La evaluación de resultados.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
70. Definir perfiles profesionales y responsabilidades.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
71. Comunicación y relaciones externas.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
72. Formación.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II.XV Los VOLUNTARIOS y SOCIOS están implicados y participan en...

1. Nada implicado	2. Algo	3. Bastante	4. Muy implicado.	1	2	3	4
73. La revisión de la misión y los valores.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
74. Las líneas estratégicas de acción.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
75. La identificación de procesos clave.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
76. El liderazgo de procesos de mejora.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
77. La evaluación de resultados.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
78. Definir perfiles profesionales y responsabilidades.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
79. Comunicación y relaciones externas.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
80. Formación.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II.XVI En la ONG, Asociación se mide el GRADO DE SATISFACCIÓN de...

1. NO	2. SI, de manera INFORMAL	3. SI, de manera FORMALIZADA	1	2	3
81. El usuario – beneficiario de la ONG, Asociación.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
82. Los familiares de los usuarios.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
83. El personal contratado.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
84. Los voluntarios/as de la organización.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
85. Las organizaciones institucionales.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
86. Los donantes.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
87. Los socios.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
88. Las instituciones privadas.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
89. Otras organizaciones.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE APLICACIÓN DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD A LA EDUCACIÓN NO FORMAL
ILXVII ¿con QUÉ FRECUENCIA se mide el Grado de Satisfacción en...

	1. Nunca	2. Algo	3. Mensualmente	4. Con frecuencia	5. Siempre	1	2	3	4	5
90. El usuario – beneficiario de la ONG, Asociación.						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
91. Los familiares de los usuarios.						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
92. El personal contratado.						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
93. Los voluntarios/as de la organización.						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
94. Las organizaciones institucionales.						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
95. Los donantes.						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
96. Los socios.						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
97. Las instituciones privadas.						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
98. Otras organizaciones.						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ILXVIII ¿en qué medida la Organización considera CLIENTE a...

	1. Nada	2. Algo	3. Bastante	4. Totalmente	1	2	3	4
99. El usuario – beneficiario de la ONG, Asociación.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
100. Los familiares de los usuarios.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
101. El personal contratado.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
102. Los voluntarios/as de la organización.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
103. Las organizaciones institucionales.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
104. Los donantes.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
105. Los socios.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
106. Las instituciones privadas.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
107. Otras organizaciones.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III. LABOR EDUCATIVA DESARROLLADA:
III.I Respecto a la PLANIFICACION de las ACTIVIDADES EDUCATIVAS...

	1. Nada	2. Algo	3. Bastante	4. Totalmente.	1	2	3	4
108. Las metas educativas pretendidas son claras y posibles.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
109. Los objetivos pretendidos se corresponden con la misión, visión, principios y valores.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
110. Los contenidos se adecuan a las necesidades de los grupos a los que van dirigidos.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
111. Se prevé una aplicación práctica de lo aprendido.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
112. Los clientes consideran relevante la labor educativa que se desarrolla en la Organización.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
113. Se realiza de forma colaborativa entre educadores, voluntarios y clientes.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
114. El calendario propuesto es posible en su realización.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE APLICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD A LA EDUCACIÓN NO FORMAL

III.II EL EDUCADOR, VOLUNTARIO que desarrolla LAS ACTIVIDADES EDUCATIVAS posee...

	1. Ninguna	2. Alguna.	3. Bastante.	4. Total.	1	2	3	4
115. Implicación con la ONG, Asociación.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
116. Empatía respecto a los problemas específicos de los clientes.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
117. Dominio de métodos, herramientas didácticas suficientes.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
118. Claridad expositiva y dominio de los contenidos.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
119. Facilidad para mantener relaciones interpersonales.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
120. Capacidad para mediar y resolver conflictos.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
121. Capacidad para fomentar el trabajo en grupo.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
122. Capacidad para propiciar la reflexión.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
123. Capacidad para motivar a los clientes.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III.III La METODOLOGÍA de las acciones EDUCATIVAS llevadas a cabo...

	1. Nada	2. Algo	3. Bastante	4. Totalmente.	1	2	3	4
124. Es participativa, activa, interactiva.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
125. Es magistral, reflexiva.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
126. Tiene en cuenta estrategias basadas en la inteligencia emocional y el desarrollo cognitivo.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
127. Se adecua a las dificultades de aprendizaje de los colectivos a los que van dirigidas las actividades.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
128. Fomenta el pensamiento crítico y el desarrollo de valores democráticos.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
129. Favorecen la adquisición de destrezas, habilidades, competencias.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
130. Tiene en cuenta la organización del ambiente para facilitar climas de aprendizaje y enseñanza adecuados.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
131. Utiliza materiales y recursos adecuados a las necesidades reales de los usuarios.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
132. Distribuye tiempos y personas adecuadamente.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
133. Utilizan medios audiovisuales y Nuevas Tecnologías.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III.IV Las ACTIVIDADES EDUCATIVAS desarrolladas...

	1. Nada	2. Algo	3. Bastante	4. Totalmente.	1	2	3	4
134. Están graduadas según niveles de dificultad de los usuarios.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
135. Son funcionales, prácticas en la vida de los usuarios.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
136. Son innovadoras.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
137. Definen claramente los pasos a seguir en su realización.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
138. No requieren materiales costosos, ni complicados de conseguir.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
139. Cuentan con apoyos suficientes para ser realizadas por los clientes, usuarios.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
140. Permiten la colaboración de las familias de los clientes.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
141. Buscan la modificación de conductas inadecuadas de las personas o de ambientes que fomentan la exclusión social.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
142. Cuentan con refuerzos positivos para los clientes de distinto tipo: intrínseco, externo, recompensas, etc.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE APLICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD A LA EDUCACIÓN NO FORMAL

III.V Respecto a la EVALUACIÓN de la LABOR EDUCATIVA realizada por la Organización...

	1. Nada	2. Algo	3. Bastante	4. Totalmente.	1	2	3	4
143. Prevé procedimientos de evaluación adecuados a los objetivos, contenidos, actividades desarrolladas.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
144. Utiliza instrumentos específicos de evaluación.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
145. Utiliza instrumentos fiables para la recogida de información.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
146. Se prevén momentos con los clientes para determinar su evolución, mejora.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
147. Se realiza una evaluación interna entre los voluntarios, personal responsable del área educativa de la ONG, Asociación.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
148. Lleva a cabo una evaluación en relación a costes-beneficio.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
149. Lleva a cabo una evaluación externa por medio de otros expertos, familia, administraciones y socios.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III.VI Respecto a POSIBLES ELEMENTOS QUE IMPIDEN EL APRENDIZAJE de los clientes...

	1. No afectan	2. Algo	3. Bastante	4. Totalmente.	1	2	3	4
150. Problemas personales que dificultan la concentración.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
151. Falta de motivación.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
152. Desconfianza en las posibilidades propias.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
153. Falta de medios y recursos.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
154. Excesiva carga de trabajo.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
155. Falta de tiempo.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Otros aspectos a tener en cuenta (Especificar):

.....

.....

.....

.....

GRACIAS POR EL TIEMPO Y ESFUERZO DEDICADO POR SU PARTE.

LA INFORMACIÓN RELEVANTE QUE NOS PROPORCIONA FAVORECERÁ EL DESARROLLO Y EFICACIA DE LAS DISTINTAS ONGS Y ASOCIACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO QUE DESARROLLAN ACTIVIDADES EDUCATIVAS.

|





ESTUDIO SOBRE EL GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL MODELO EFQM Y LA NORMA ONG CON CALIDAD EN ONGS Y ONL QUE DESARROLLAN ACTIVIDADES EDUCATIVAS EN LA PROVINCIA DE GRANADA.

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE ESTUDIO POR EL

MÉTODO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

Datos de IDENTIFICACIÓN:

INICIALES

Sexo: Hombre

Cargo: Doctor

PERSONA:

Mujer

Catedrático

Investigador

E – mail de contacto:

Estimado/a colega:

Con motivo de un estudio de tesis doctoral que estamos llevando a cabo en el Departamento de Didáctica y Organización Escolar, le presentamos un cuestionario para profesionales sobre el grado de implantación y desarrollo de sistemas de gestión de la calidad en organizaciones no gubernamentales y no lucrativas que desarrollen actividades educativas y/o formativas; junto con otros instrumentos (entrevistas semi-estructuradas y Observación No Participante) con los que pretendemos alcanzar los siguientes objetivos:

General: Conocer el estado de implantación real de los sistemas basados en la Calidad educativa en contextos no formales educativos en la provincia de Granada a través de la revisión de sus sistemas organizativos y logísticos.

Específicos:

- 1º. Verificar la mejora de la eficacia educativa en ONG y ONL en la provincia de Granada, tras la aplicación de un sistema de calidad a la organización.
- 2º. Evaluar la efectividad de la labor educativa en una estructura educativa no formal (asociaciones que trabajen proyectos educativos principalmente con colectivos en riesgo de exclusión social), a través de los datos cuantitativos y cualitativos de personas que han recibido una atención en ONGS y ONLS que aplican algún tipo de sistema de calidad.
- 3º. Identificar la metodología de trabajo empleada para la enseñanza de valores acordes con las diversas ONG y ONL visitadas en la provincia de Granada, a través de la observación sistemática en los contextos específicos de intervención socio comunitario.
- 4º. Ofrecer una visión real de la labor realizada en diferentes campos educativos por diversas ONG y ONL, a través de la elaboración de un informe final sobre la investigación planteada.

Nos gustaría conocer su opinión como experto/a acerca de la calidad del contenido de este cuestionario y el grado de adecuación del mismo a los contenidos planteados. Para ello, le rogamos que cumplimente el instrumento que a continuación le facilitamos.

¡¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!

LA INFORMACIÓN RELEVANTE QUE NOS PROPORCIONA FAVORECERÁ EL DESARROLLO Y EFICACIA DE LAS DISTINTAS ONGS Y ASOCIACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO QUE DESARROLLAN ACTIVIDADES EDUCATIVAS.

PROTOCOLO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Realice una valoración de 1 a 5 de la importancia que concede a cada ítem en relación al tema de investigación (1. Muy poca; 2. Poca; 3. Regular; 4. Bastante; 5. Mucho)

RELACIÓN DE ÍTEMS DEL CUESTIONARIO									
II.I	II.II	II.III	II.IV.1	II.IV.2	II.IV.3	II.V.4	II.V.5	II.V.6	II.V.7
II.V.8	II.V.9	II.V.10	II.V.11	II.V.12	II.VI.13	II.VI.14	II.VI.15	II.VI.16	II.VI.17
II.VI.18	II.VI.19	II.VI.20	II.VI.21	II.VI.22	II.VI.23	II.VI.24	II.VI.25	II.VI.26	II.VI.27
II.VI.28	II.VII	II.IX.29	II.IX.30	II.IX.31	II.IX.32	II.IX.33	II.IX.34	II.IX.35	II.IX.36
II.X.37	II.X.38	II.X.39	II.X.40	II.XI.41	II.XI.42	II.XI.43	II.XI.44	II.XI.45	II.XI.46
II.XI.47	II.XI.48	II.XI.49	II.XI.50	II.XI.51	II.XI.52	II.XI.53	II.XI.54	II.XI.55	II.XI.56
II.XII.57	II.XII.58	II.XII.59	II.XII.60	II.XII.61	II.XII.62	II.XII.63	II.XII.64	II.XII.65	II.XIV.66
II.XIV.67	II.XIV.68	II.XIV.69	II.XIV.70	II.XIV.71	II.XIV.72	II.XV.73	II.XV.74	II.XV.75	II.XV.76
II.XV.77	II.XV.78	II.XV.79	II.XV.80	II.XVI.81	II.XVI.81	II.XVI.83	II.XVI.84	II.XVI.85	II.XVI.86
II.XVI.87	II.XVI.88	II.XVI.89	II.XVII.90	II.XVII.91	II.XVII.92	II.XVII.93	II.XVII.94	II.XVII.95	II.XVII.96
II.XVII.97	II.XVII.98	II.XVIII.99	II.XVIII.100	II.XVIII.101	II.XVIII.102	II.XVIII.103	II.XVIII.104	II.XVIII.104	II.XVIII.106
II.XVIII.107	II.I.108	II.I.109	II.I.110	II.I.111	II.I.112	II.I.113	II.I.114	II.II.115	II.II.116
II.II.117	II.II.118	II.II.119	II.II.120	II.II.121	II.II.122	II.II.123	II.III.124	II.III.125	II.III.126
II.III.127	II.III.128	II.III.129	II.III.130	II.III.131	II.III.132	II.III.133	II.IV.134	II.IV.135	II.IV.136
II.IV.137	II.IV.138	II.IV.139	II.IV.140	II.IV.141	II.IV.142	II.V.143	II.V.144	II.V.145	II.V.146
II.V.147	II.V.148	II.V.149	II.VI.150	II.VI.151	II.VI.152	II.VI.153	II.VI.154	II.VI.155	

¿Cree que el lenguaje empleado en la redacción de las preguntas y respuestas de los ítems, es clara y sin ambigüedades?

- Sí
 No

Por favor, exprese cuantas consideraciones y recomendaciones estime oportunas:

LA INFORMACIÓN RELEVANTE QUE NOS PROPORCIONA FAVORECERÁ EL DESARROLLO Y EFICACIA DE LAS DISTINTAS ONGS Y ASOCIACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO QUE DESARROLLAN ACTIVIDADES EDUCATIVAS.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – USUARIO DE LA ONG – ONL – ASOCIACIÓN

LA INFORMACIÓN QUE SE FACILITA EN ESTE CUESTIONARIO SERÁ UTILIZADA EXCLUSIVAMENTE PARA FINALIDADES DE INVESTIGACIÓN, DE MANERA AGREGADA Y ANÓNIMA. Por favor, no olvide responder a la totalidad de las cuestiones de forma reflexiva, sincera y precisa ¡¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – USUARIO DE LA ONG – ONL – ASOCIACIÓN

II. GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE LAS ACTIVIDADES EDUCATIVAS – FORMATIVAS DESARROLLADAS

1. Nada satisfecho. 2. Algo satisfecho. 3. Bastante satisfecho. 4. Totalmente satisfecho

	1	2	3	4
1. Tengo confianza en la ONG, Asociación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Estoy satisfecho/a de pertenecer a esta ONG, Asociación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Estoy informado/a de todos los Proyectos y Actividades en las que puedo participar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Me informan de otros servicios que prestan o a los que puedo acceder.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. La organización y el funcionamiento de la ONG, Asociación son buenos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Estoy satisfecho con las instalaciones y el mantenimiento de la ONG, Asociación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Conozco a la persona responsable de cada actividad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. El personal y voluntarios me atienden cuando les planteo cualquier asunto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Responden a mis necesidades – quejas – sugerencias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. El material utilizado en las actividades es de calidad y adecuado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Estoy satisfecho/a con las actividades planteadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. La enseñanza recibida es de calidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Los tiempos de cada actividad son adecuados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. La convivencia es buena.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Se desarrollan valores de cooperación, justicia, responsabilidad, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Los conflictos se resuelven de manera dialogada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Los profesionales, voluntarios se preocupan por los niños, adultos, usuarios...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. La comunicación es fluida entre el educador y los usuarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Se comentan los progresos y dificultades durante las actividades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Se recibe orientación sobre cómo estudiar y para la vida profesional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. La formación – preparación de los responsables de las actividades es adecuada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Las medidas de seguridad y salud en las actividades son adecuadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Se organizan actividades con otras ONGs, Asociaciones del entorno cercano.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. La ONG, Asociación colabora con entidades oficiales (Administración, Ayuntamientos, etc).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Las actividades desarrolladas repercuten sobre el barrio, localidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Recomendaría esta ONG, Asociación a otras personas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿En qué medida considera su GRADO DE SATISFACCIÓN PERSONAL respecto a la ONG – ONL – ASOCIACIÓN?

0%	Menos del 25%	Entre el 25 % y el 50%	Entre el 51 % y el 75%	Más del 75%	100%
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Otros aspectos a tener en cuenta:

.....

.....

.....

LA INFORMACIÓN RELEVANTE QUE NOS PROPORCIONA FAVORECERÁ EL DESARROLLO Y EFICACIA DE LAS DISTINTAS ONGS Y ASOCIACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO QUE DESARROLLAN ACTIVIDADES EDUCATIVAS.

(5' minutos) NO OLVIDE DAR LA VUELTA A LA HOJA. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUSTOMER SATISFACTION QUESTIONNAIRE - USER NGO - NPO - PARTNERSHIP

THE INFORMATION IS PROVIDED IN THIS QUESTIONNAIRE WILL BE USED EXCLUSIVELY FOR PURPOSES OF RESEARCH AND ANONYMOUS AGGREGATE OF MANNER. Please do not forget answer all issues in a reflective way, honest and accurate THANKS FOR YOUR COLLABORATION!!

CUSTOMER SATISFACTION QUESTIONNAIRE - USER NGO - NPO - PARTNERSHIP

II. LEVEL OF SATISFACTION ABOUT EDUCATIONAL ACTIVITIES - FORMATIVE DEVELOPED

1. Very dissatisfied. 2. Somewhat satisfied. 3. Quite satisfied. 4. Completely satisfied	1	2	3	4
1. I have confidence in the NGO Association.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. I am satisfied to belong to this NGO Association.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. I am informed of all the Projects and activities in which can I take part.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. I am informed about other services provided or I can access.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. The organization and operation of the NGO Association are good.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. I am satisfied with the facilities and the maintenance of the NGO Association.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. I know the person responsible for each activity.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Staff and volunteers attend me when I raise any issue.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. They respond to my needs - complaints - suggestions.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. The material used in the activities is quality and fit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. I am satisfied with the planned activities.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Teaching quality is received.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. The times of each activity are appropriate.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Coexistence is good.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. values of cooperation, fairness, responsibility are developed, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. The conflicts are resolved through dialogue so.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. professionals, volunteers are concerned about children, adults, users ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. The communication flows smoothly between educator and users.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Progress and difficulties are discussed during activities.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Guidance on how to study and professional life is received.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Training - responsible for preparation of the activities is adequate.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Measures of safety and health activities are appropriate.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Activities are organized with other NGOs, Associations immediate environment.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. The NGO, Association collaborates with government agencies (Administration, Councils, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. The developed activities impact the neighborhood, locality.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. I would recommend this NGO, Partnership others.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

In what measure considers your level of personal satisfaction regarding NGO - NPO - PARTNERSHIP?

0%	Less than 25%	Between 25 % and 50%	Between 51 % and 75%	More than 75%	100%
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Other aspects to consider:

RELEVANT INFORMATION PROVIDED TO US will favor THE DEVELOPMENT AND EFFECTIVENESS OF NGOS AND OTHER NONPROFIT ASSOCIATIONS WHICH DEVELOP EDUCATIONAL ACTIVITIES.

(5' minutes) DON'T FORGET TO TURN THE PAGE. THANKS FOR YOUR FEEDBACK

2

L'INFORMATION FOURNIE dans ce formulaire sera utilisée exclusivement pour des finalités de recherche et d'une façon anonyme. S'il vous plaît, n'oubliez pas de répondre à toutes les questions en réfléchissant, honnêtement et avec précision. MERCI pour votre collaboration!!

ENQUETE DE SATISFACTION LE CLIENT - USAGER ONG - OSBL - ASSOCIATION

INSTRUCTIONS POUR RÉPONDRE AUX QUESTIONS:

1. Lire attentivement le texte.
2. Chacune des phrases posées est numérotée de 1 à 4 comme suit:
1. Pas du tout satisfait. 2. Peu satisfait. 3. Assez satisfait. 4. Pleinement satisfait.
3. Mettre un X sur l'option avec laquelle vous vous identifiez plus.
4. Les ASTÉRISQUES* seulement doivent être rempli par les Adolescents et les Adultes.

Nom de L'ONG-NPO-ASSOCIÉ:

INFORMATION SUR LA PERSONNE QUI RÉPOND:

Sexe: Homme Femme Âge: Nationalité: État civil: Célibataire
* Marié Autre

Niveau d'études: Sans études Primaire Secondaire Baccalauréat De formation Université
Situation de TRAVAIL: Employé Sans emploi
Situation FAMILIAL: Vis avec la famille Vis seul * Partage étage La famille réside dans un autre pays.

ACTIVITÉS auxquelles vous participez: Divers ateliers (artisanat) Des activités d'éducation et de formation Sport Excursions, visites culturelles, expositions... Autres (Préciser):
.....
.....
.....

L'INFORMATION FOURNIE dans ce formulaire sera utilisée exclusivement pour des finalités de recherche et d'une façon anonyme. S'il vous plaît, n'oubliez pas de répondre à toutes les questions en réfléchissant, honnêtement et avec précision. MERCI pour votre collaboration!!

(5' minutes) Ne pas oublier de tourner la page. MERCI POUR VOS COMMENTAIRES.

ENQUETE DE SATISFACTION LE CLIENT - USER ONG - OSBL - ASSOCIATION

II. GRADE DE SATISFACTION DES ACTIVITÉS ÉDUCATIVES - FORMATION RÉALISÉES

1. Pas du tout satisfait.	2. Peu satisfait.	3. Assez satisfait.	4. Pleinement satisfait.	1	2	3	4
1. Je fais confiance à l'Association des ONG.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Je suis heureux de faire partie de cette Association ONG.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Je suis au courant de tous les projets et les activités auxquelles je peux participer.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Je suis informé d'autres services que la ONG rend ou auxquels je peux accéder.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. L'organisation et le fonctionnement de l'Association des ONG sont bonnes.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Je suis satisfait avec les installations et la maintenance de l'Association des ONG.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Je connais la personne responsable de chaque activité.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Le personnel et les volontaires s'occupe de moi quand je pose une question.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Ils répondent à mes besoins - plaintes - suggestions.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Le matériel utilisé dans le travail est de qualité et approprié.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Je suis satisfait avec les activités proposées.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. L'enseignement reçu est de qualité.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Les temps de chaque activité sont appropriés.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. La cohabitation est bonne.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Des valeurs comme la coopération, l'équité, la responsabilité, etc. sont développés.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Les conflits sont résolus par le dialogue .				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. les professionnels et les volontaires s'inquiètent pour les soins d'enfants, d'adultes, d'utilisateurs ...				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. La communication est fluide entre l'éducateur et les utilisateurs.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. les progrès et les difficultés sont discutés lors des activités.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. les conseils sur la façon d'étudier et la vie professionnelle sont reçus.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. La formation et la préparation des responsables des activités sont adéquates.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Les mesures de sécurité et de santé des activités sont appropriées.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Des activités sont organisées avec d'autres ONG, Associations de l'environnement immédiat.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. L'ONG, Association collabore avec les agences gouvernementales (administration, municipalité, etc.).				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Le développement des activités influe sur le quartier, localité.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Je recommanderais cette ONG, Association à d'autres personnes.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DANS QUELLE MESURE ESTIMEZ-VOUS VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION PERSONNELLE EN CE QUI CONCERNE LA ONG - OSBL - ASSOCIATION?

0%	Inférieure à 25%	Entre 25 % et 50%	Entre 51 % et 75%	Plus de 75%	100%
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Autres points à considérer:.....

L'INFORMATION FOURNIE FAVORISE LE DÉVELOPPEMENT ET L'EFFICACITÉ DES ONG ET D'AUTRES ASSOCIATIONS SANS BUT LUCRATIF DE DÉVELOPPER DES ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE.

ANEXO V

GUIONES DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS

GUIÓN 1. Entrevista semi – estructurada a Profesionales y Voluntarios de Actividades Educativas / Formativas en ONGS – ONL - ASOCIACIONES

Instrucciones al entrevistador:

- 1º. Informar de los **OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA** y su relación con la investigación planteada.
- 2º. **AGRADECER LA PARTICIPACIÓN** en la misma y aportar su punto de vista al estudio.
- 3º. **EXPLICAR LA IMPORTANCIA DE SUS APORTACIONES** en un ambiente cordial, libre y respetuoso con el fin de que se puedan expresar con total sinceridad.
- 4º. Confirmar la **CONFIDENCIALIDAD** de cada testimonio, respondiendo a fines estrictamente de investigación.

Datos de IDENTIFICACIÓN:	INICIALES PERSONA:	Sexo: <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer	Cargo: <input type="checkbox"/> Directivo <input type="checkbox"/> Educador/Profesional <input type="checkbox"/> Voluntario
---------------------------------	---------------------------	--	--

Teléfono o E – mail de contacto:

Cuestiones planteadas al entrevistado:

1. ¿A través de qué medios se desarrolla la comunicación entre los miembros de la organización?
2. ¿Cree que hay una buena participación y comunicación por parte de la dirección técnica y los profesionales de la Asociación, ONG?
3. ¿Cómo considera el grado de implicación de los voluntarios y socios que colaboran en el funcionamiento y organización de las distintas actividades educativas?
4. ¿Cómo considera su grado de satisfacción laboral respecto a la Asociación, ONG?
¿Cambiaría algo; el qué?
5. ¿Qué piensa sobre la calidad? En caso de no estar implantada: ¿la implantaría dentro de la ONG, Asociación?
6. Referido a los usuarios (niños, adolescentes, mujeres), ¿cómo es su percepción sobre ellos?
7. ¿Hasta qué punto cree que se están implantando/se o pueden aplicar efectivamente criterios de calidad?
8. ¿Qué piensa de los protocolos de actuación ante un problema o situación?
9. ¿Se cumplen las fechas de realización de las actividades planteadas?
¿Considera que el sistema de evaluación del funcionamiento de la Asociación, ONG es el adecuado?
10. Desde su experiencia los sistemas de calidad, ¿favorecen o entorpecen la labor desarrollada en la Asociación, ONG?
11. Hábleme de la planificación de las actividades educativas que desarrollan a lo largo del curso.
12. ¿Considera necesario mejorar algún aspecto de la preparación-formación de las personas que desarrollan las actividades educativas dentro de la ONG, Asociación?
13. ¿Qué tipo de metodología se lleva a cabo en las acciones educativas? ¿cree que es la más adecuada para el tipo de usuarios/as?
14. ¿Las actividades están adaptadas, favorecen la implicación de toda la comunidad, consiguen los cambios que se pretenden?
15. ¿Qué cree que puede entorpecer el desarrollo de los valores, conocimientos, habilidades que pretende la ONG, Asociación?
16. Otros aspectos (Especificar):

Gracias por su colaboración.

GUIÓN 2. Entrevista semi – estructurada a USUARIOS / CLIENTES de las ONGS – ONL - ASOCIACIONES

Instrucciones al entrevistador:

- 1º. Informar de los **OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA** y su relación con la investigación planteada.
- 2º. **AGRADECER LA PARTICIPACIÓN** en la misma y aportar su punto de vista al estudio.
- 3º. **EXPLICAR LA IMPORTANCIA DE SUS APORTACIONES** en un ambiente cordial, libre y respetuoso con el fin de que se puedan expresar con total sinceridad.
- 4º. Confirmar la **CONFIDENCIALIDAD** de cada testimonio, respondiendo a fines estrictamente de investigación.

Datos de IDENTIFICACIÓN:	INICIALES PERSONA:	Sexo:	<input type="checkbox"/> Hombre	Nivel de Estudios:	<input type="checkbox"/> Sin estudios
			<input type="checkbox"/> Mujer		<input type="checkbox"/> Primaria
	Nacionalidad:	Situación Laboral:			<input type="checkbox"/> Secundaria
		<input type="checkbox"/> Empleado			<input type="checkbox"/> Bachillerato
		<input type="checkbox"/> Desempleado			<input type="checkbox"/> F. Profesional
					<input type="checkbox"/> Universidad
Teléfono o E – mail de contacto:					

Cuestiones planteadas al entrevistado: GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

1. ¿Se siente a gusto en esta Asociación, ONG?
2. ¿Por qué acudió a ella?
3. ¿Qué es lo que más le llamó la atención?
4. ¿Conoce todas las actividades y servicios a los que puede acceder en ella?
5. ¿Cree que dispone de una buena organización y recursos para realizar las actividades?
6. ¿Hay materiales suficientes y de calidad en las actividades educativas para todos los que participan?
7. ¿Cómo es la comunicación con los voluntarios, educadores? ¿Y la convivencia?
8. ¿Considera que se preocupan por usted?
9. ¿Están disponibles para atender cualquier problema o sugerencia?
10. ¿Desarrollan valores positivos de cooperación, justicia, empatía...?
11. ¿Recibe información sobre sus progresos, como superar las dificultades?
12. ¿Recibe orientaciones sobre cómo mejorar?
13. ¿Están bien preparados los educadores y voluntarios para desarrollar sus funciones?
14. ¿Considera que hay seguridad en la realización de las distintas actividades educativas que se llevan a cabo?
15. ¿Se organizan actividades con otras Asociaciones, ONGs?
16. ¿Sabe si se colabora con organismos oficiales: Ayuntamientos, Administraciones, etc.?
17. ¿Cree que la labor de esta ONG, Asociación ha supuesto cambios significativos en su vida o la del entorno, barrio?
18. ¿La recomendaría a otras personas?
19. Del 1 al 10, ¿Cuál sería su grado de satisfacción personal?
20. Otros aspectos a destacar:

Gracias por su colaboración.

ANEXO VI

CORRESPONDENCIAS ENTRE EL MODELO EFQM Y LA NORMA ONG CALIDAD

A continuación se presentan las correspondencias encontradas al analizar las distintas dimensiones, variables del cuestionario pasado a los profesionales, educadores y voluntarios de las distintas ONGS, ONL y Asociaciones, entre el Modelo EFQM y la Norma ONG con Calidad; complementarias entre sí.

II. FUNCIONAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN:

II.I ¿La Organización ha implantado algún sistema, norma, herramienta de calidad?

_Se relaciona con el **REQUISITO 3.2.1**. La dirección se comprometerá con la calidad y la implantación del sistema de gestión de la calidad.

SUBCRITERIO 1B LIDERAZGO EFQM.

II.II ¿En qué medida se están aplicando criterios de calidad en la Organización?

_Se relaciona con el **REQUISITO 3.1.1** Se identificarán las necesidades y expectativas. **3.2.4** Se revisarán los indicadores de rendimiento y la información relevante sobre el rendimiento de la organización.

SUBCRITERIOS 2A y 2B ESTRATEGIA EFQM.

II.III ¿En qué porcentaje se prevé implantar criterios de calidad en el periodo de 2 años?

_Se relaciona con los **REQUISITOS 3.1.1** Se identificarán las necesidades y expectativas. **3.3.2** Se planificarán los procesos clave de la organización y **3.3.1**. Se identificarán las necesidades y expectativas.

SUBCRITERIOS 2A, 2C y 2D. ESTRATEGIA EFQM.

II.IV. La calidad desde su punto de vista...

_ Se relaciona con los **REQUISITOS 3.3.1** Se establecerán los objetivos de la calidad y **3.5.1**. Se medirán los resultados de los procesos clave **SUBCRITERIOS 2C RESULTADOS CLAVE y 9A ESTRATEGIA EFQM.**

II.V ¿Con qué problemas en el proceso de implantación del sistema de calidad podrían encontrarse?

_ Se relaciona con los **REQUISITOS 3.2.4** Se revisarán los indicadores de rendimiento y la información relevante sobre el rendimiento de la organización **3.6.3** Las acciones de mejora estarán fundamentadas en información y datos procedentes de la evolución de los servicios y los procesos y **3.5.1** Se dispondrá de indicadores sobre resultados de la gestión de personal **SUBCRITERIOS 1B LIDERAZGO, 2A ESTRATEGIA 7A RESULTADOS EN LAS PERSONAS y 9A RESULTADOS CLAVE EFQM.**

II.VI La implantación del sistema de calidad a la Organización podría aportar...

_ Se relaciona con los **REQUISITOS 3.1.1** Se dispondrá de indicadores sobre resultados de la gestión de personal **3.5.1** Se medirán los resultados de percepción de la sociedad / Se dispondrá de indicadores de rendimiento de la actividad / Se dispondrá de indicadores sobre aspectos y características de calidad asociadas al impacto, social, ambiental, ético ante la sociedad **3.2.3** Se deberá promover, procurar y facilitar la participación y consulta del personal remunerado y voluntarios. **SUBCRITERIOS 1C LIDERAZGO 2A ESTRATEGIA 3B PERSONAS 4A, B, E ALIANZAS Y RECURSOS EFQM.**

II.VII Las líneas prioritarias para impulsar la calidad habrían de ser...

_Se relaciona con los **REQUISITOS 3.1.2** Se identificarán los requisitos legales **3.4.4** Se establecerá y documentará la gestión de las relaciones y alianzas con las partes Interesadas **3.4.7** Se establecerá un plan de formación **3.4.9** Se buscará la máxima eficacia en la aplicación de los recursos económicos / Se realizará una memoria anual para difundir los resultados obtenidos y el origen y aplicación de los fondos captados **3.7.2** Se dotará de disposiciones y recursos para satisfacer las necesidades comunicativas de las partes externas interesadas, en especial en lo referido a la justificación, transparencia y rendición de cuentas **SUBCRITERIOS 1C LIDERAZGO, 2A ESTRATEGIA, 3B PERSONAS, 4A, 4B y 4E ALIANZAS Y RECURSOS EFQM.**

II.VIII La organización posee algún sistema de evaluación...

II.IX El sistema de evaluación en concreto es...

_Se relaciona con los **REQUISITOS 3.5.1. CRITERIOS 6, 7, 8 Y 9 RESULTADOS EN CLIENTES, PERSONAS, SOCIEDAD Y CLAVES EFQM.**

II.X La fecha de realización es la adecuada en los siguientes aspectos:

_Se relaciona con los **REQUISITOS 3.2.4** La dirección revisará y supervisará el sistema de gestión **3.2.6** La dirección nombrará un representante para gestionar el sistema de gestión de la Calidad **3.6.3** Las acciones de mejora estarán fundamentadas en información y datos procedentes de la evolución de los servicios y los procesos **3.4.7** Se establecerá un plan de formación **3.5.1** Se dispondrá de indicadores sobre aspectos y características de calidad de servicio y objetivos de la organización en relación con los clientes **3.5.1** Se medirán los resultados de los procesos clave / Se dispondrá de indicadores de rendimiento de la actividad **SUBCRITERIOS 1B LIDERAZGO, 3B**

PERSONAS, 6B RESULTADOS EN CLIENTES y 9A, 9B RESULTADOS CLAVE EFQM.

II.XI La organización tiene definidos unos protocolos de actuación a seguir para...

_ Se relaciona con los **REQUISITOS 3.4.1** Se definirán las funciones y responsabilidades del personal **3.4.7** La organización “puede” definir planes de carrera / Se establecerá un plan de formación / Se evaluará la eficacia de las acciones formativas / Se establecerán prácticas de reconocimiento hacia las personas que estarán basadas en la aportación a la mejora / Se considerarán prácticas de integración laboral en la selección de personal **3.7.1** Se dispondrá de los medios necesarios para que la comunicación interna sea eficaz **SUBCRITERIOS 3A, B, D y E PERSONAS EFQM.**

II.XII ¿Cómo valora la comunicación entre la organización y...?

_ Se relaciona con los **REQUISITOS 3.7.1** Se dispondrá de los medios necesarios para que la comunicación interna sea eficaz **3.7.2** Se dotará de disposiciones y recursos para satisfacer las necesidades comunicativas de las partes externas interesadas, en especial en lo referido a la justificación, transparencia y rendición de cuentas **SUBCRITERIOS 3D PERSONAS y 1C LIDERAZGO EFQM.**

II. XIII La dirección técnica está implicada y participan en...

_ Se relaciona con los **REQUISITOS 3.2.1** Se identificará la misión, la visión y los principios y valores de la organización **3.7.2** Se dispondrá de un catálogo de compromisos éticos de comunicación, coherentes con sus valores y con los de la norma **3.2.5** La dirección aceptará los compromisos y aprobará los proyectos y servicios **3.2.4** La dirección revisará y supervisará el sistema de gestión **3.1.1.** Se identificarán las necesidades y expectativas **3.2.4** Se revisarán los indicadores de

rendimiento y la información relevante sobre el rendimiento de la organización **SUBCRITERIOS 1A, 1B, 1C LIDERAZGO y 2A, 2B ESTRATEGIA EFQM.**

II.XIV Los profesionales técnicos están implicados y participan en...

_Se relaciona con los **REQUISITOS 3.2.4** Se revisarán los indicadores de rendimiento y la información relevante sobre el rendimiento de la organización / La dirección revisará y supervisará el sistema de gestión **3.6.3** Las acciones de mejora estarán fundamentadas en información y datos procedentes de la evolución de los servicios y los procesos **3.3.2** Se comunicarán los objetivos y éstos serán coherentes con la identidad de la organización **3.3.3** Los cambios se planificarán **3.2.6** La dirección nombrará un representante para gestionar el sistema de gestión de la calidad **3.4.7** Se establecerá un plan de formación **3.4.1** Se definirán las funciones y responsabilidades del personal **3.4.7** Se establecerán prácticas de reconocimiento hacia las personas que estarán basadas en la aportación a la mejora **3.7.2** Se dispondrá de un catálogo de compromisos éticos de comunicación, coherentes con sus valores y con los de la norma / Se dotará de disposiciones y recursos para satisfacer las necesidades comunicativas de las partes externas interesadas, en especial en lo referido a la justificación, transparencia y rendición de cuentas **3.5.2** Se planificarán las auditorías internas y externas del sistema de gestión de la calidad **3.2.5** La dirección aceptará los compromisos y aprobará los proyectos y servicios **SUBCRITERIOS 1A, 1B, 1C, 1E LIDERAZGO 2B, 2D ESTRATEGIA 3A 3B 3E PERSONAS y CRITERIOS 6,7,8 y 9 EFQM.**

II. XV Los voluntarios y socios están implicados y participan en...

_ Se relaciona con los **REQUISITOS 3.2.4** Se revisarán los indicadores de rendimiento y la información relevante sobre el rendimiento de la organización / La dirección revisará y supervisará el sistema de gestión **3.6.3** Las acciones de mejora estarán fundamentadas en información y

datos procedentes de la evolución de los servicios y los procesos **3.3.2** Se comunicarán los objetivos y éstos serán coherentes con la identidad de la organización **3.3.3** Los cambios se planificarán **3.2.6** La dirección nombrará un representante para gestionar el sistema de gestión de la calidad **3.4.7** Se establecerá un plan de formación **3.4.1** Se definirán las funciones y responsabilidades del personal **3.4.7** Se establecerán prácticas de reconocimiento hacia las personas que estarán basadas en la aportación a la mejora **3.7.2** Se dispondrá de un catálogo de compromisos éticos de comunicación, coherentes con sus valores y con los de la norma / Se dotará de disposiciones y recursos para satisfacer las necesidades comunicativas de las partes externas interesadas, en especial en lo referido a la justificación, transparencia y rendición de cuentas **3.5.2** Se planificarán las auditorías internas y externas del sistema de gestión de la calidad **3.2.5** La dirección aceptará los compromisos y aprobará los proyectos y **servicios SUBCRITERIOS 1A, 1B, 1C, 1E LIDERAZGO 2B, 2D ESTRATEGIA 3A 3B 3E PERSONAS y CRITERIOS 6,7,8 y 9 EFQM**

II. XVI En la ONG, asociación se mide el grado de satisfacción de...

_ Se relaciona con los **REQUISITOS 3.6.1** Definir un sistema de gestión de no-conformidades, acciones correctivas y preventivas como fuente de aprendizaje / Establecer un sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones **3.5.1 SUBCRITERIO 4E ALIANZAS Y RECURSOS y CRITERIOS 5, PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS 6, 7 y 8 RESULT CLIENTES, PERSONAS Y SOCIEDAD EFQM**

II. XVII ¿Con qué frecuencia se mide el grado de satisfacción en...?

_ Se relaciona con los **REQUISITOS 3.2.4** Se revisarán los indicadores de rendimiento y la información relevante sobre el rendimiento de la organización **3.3.2** Se planificarán los procesos clave de la organización **3.5.2** Se planificarán las auditorías internas y externas del sistema de

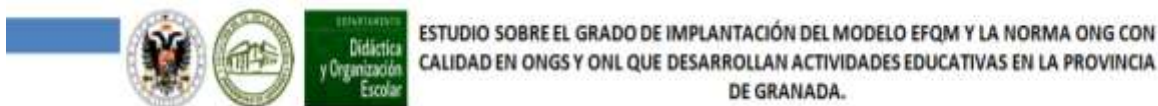
gestión de la calidad **3.5.1** Se medirán los resultados de la satisfacción en los clientes / personas / sociedad /clave **SUBCRITERIOS 1B, LIDERAZGO 2B, 2D, ESTRATEGIA 6A, RESULTADOS EN CLIENTES 7A, RES PERSONAS 8A, RESULT SOCIEDAD 9A RESULTAD CLAVE EFQM.**

II.XVIII ¿En qué medida la organización considera cliente a...?

_ Se relaciona con los **REQUISITOS 3.7.2** Se dotará de disposiciones y recursos para satisfacer las necesidades comunicativas de las partes externas interesadas, en especial en lo referido a la justificación, transparencia y rendición de cuentas **3.4.7** Los líderes promoverán la participación de las personas y gestionarán a éstas con base en los principios de la norma / Se establecerán prácticas de reconocimiento hacia las personas que estarán basadas en la aportación a la mejora **3.4.4** Se identificarán las partes interesadas **3.4.3** Se deberán proteger los datos de los clientes / **3.6.1** Establecer un sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones **3.5.1** Se medirán los resultados de la satisfacción en los clientes / Se dispondrá de indicadores sobre aspectos y características de calidad de servicio y objetivos de la organización en relación con los clientes **SUBCRITERIOS 1C, 1D LIDERAZGO, 2A ESTRATEGIA, 3E PERSONAS, 4E ALIANZAS Y RECURSOS y CRITERIO 6 RESULTADOS EN CLIENTES EFQM.**

ANEXO VII

HOJA DE CONSENTIMIENTO PARA LOS ENCUESTADOS/ENTREVISTADOS



A la atención del Responsable /Director / Presidente /Gerente de la organización:

Estimado Sr. /Sra.

LA LABOR QUE DESARROLLAN USTEDES dentro de las organizaciones no lucrativas y no gubernamentales (ONGS-ONL-ASOCIACIONES) para el desarrollo socio-comunitario y personal ES FUNDAMENTAL HOY DÍA para conseguir que todas las personas desarrollen unos valores, capacidades y accedan a unos derechos fundamentales en igualdad y justicia.

LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS-EDUCATIVAS que llevan a cabo dentro de su programación a lo largo del año facilitan que personas o grupos en riesgo de exclusión puedan alcanzar todas sus posibilidades fuera de los sistemas formales educativos.

Estamos realizando UN ESTUDIO EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA dirigido a conocer si este tipo de organizaciones utilizan algún modelo de calidad, herramienta, instrumento que les ayude a mejorar y alcanzar sus objetivos con las personas con que trabajan. Es un estudio local, y se realiza en todas las ONGS-ONL-ASOCIACIONES de la ciudad de Granada.

COMPARTIMOS UN DESEO COMÚN POR MEJORAR ESTA SOCIEDAD. Es por ello, que con el deseo de conocer, presentar a la sociedad y mejorar si es posible su funcionamiento, SOLICITAMOS SU COLABORACIÓN para pasar 2 CUESTIONARIOS (Uno para PROFESIONALES y otro para USUARIOS) y realizar alguna ENTREVISTA para recabar la información que precisamos.

Los cuestionarios han sido DISEÑADOS Y EVALUADOS POR PROFESIONALES con experiencia práctica de la educación e investigadores. Apenas lleva en su realización 20 MINUTOS para los profesionales y 5 MINUTOS para los usuarios. Las entrevistas en función de la colaboración de los entrevistados.

TODA LA INFORMACIÓN RECOGIDA ES TOTALMENTE ANÓNIMA Y CONFIDENCIAL, SIGUIENDO LA LEGISLACIÓN VIGENTE SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS.

Su participación por supuesto, es VOLUNTARIA.

SI ESTÁ DE ACUERDO, ESTABLECERÍAMOS UN DÍA PARA QUE FUESEN PASADOS LOS CUESTIONARIOS Y LAS ENTREVISTAS, CON LA MENOR DISRUPCIÓN POSIBLE DE SUS LABORES.

Al final del estudio, previsto para este año, se facilitará a todos los participantes un resumen del mismo con el fin de que conozcan la situación actual de las ONGS-ONL-ASOCIACIONES en la ciudad de GRANADA, de manera que sirva para establecer redes de colaboración entre ellas y generar una sinergia positiva dentro de la sociedad.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN. Atentamente.

Alfonso Conde Lacárcel.
Psicopedagogo e Investigador.
Departamento de Didáctica y Organización Escolar
Facultad de Ciencias de la Educación

TELÉFONO DE CONTACTO: 647 70-12-77
E-MAIL: alfconl8@ugr.es y alfonsocondelacarcel@yahoo.es

ANEXO VIII

**Poster Científico presentado en el IIº CONGRESO
INTERNACIONAL CIENCIAS de la EDUCACIÓN y del
DESARROLLO. GRANADA, 25-27 de JUNIO 2014**

Sede: Hotel Nazaríes

**DESARROLLO SOCIO – COMUNITARIO Y CALIDAD EN LA
EDUCACIÓN NO FORMAL.
SOCIAL DEVELOPMENT - COMMUNITY AND QUALITY OF NONFORMAL
EDUCATION**

DESARROLLO SOCIO – COMUNITARIO Y CALIDAD EN LA EDUCACIÓN NO FORMAL.

SOCIAL DEVELOPMENT - COMMUNITY AND QUALITY OF NON-FORMAL EDUCATION.



CONDE LACÁRCEL, ALFONSO y LÓPEZ NÚÑEZ, JUAN ANTONIO |

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, DEPT. DIDÁCTICA Y ORGANIZACIÓN ESCOLAR, GRANADA, ESPAÑA.

QUESTION / PREGUNTA

¿CÓMO ES EL GRADO DE IMPLEMENTACIÓN Y EFICACIA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN LA CIUDAD DE GRANADA?

WHAT IS THE DEGREE OF THE IMPLEMENTATION AND EFFECTIVENESS OF THE MANAGEMENT SYSTEMS IN EDUCATIONAL SERVICES?

HYPOTHESIS / HIPÓTESIS

- Los sistemas de gestión de calidad y sus distintos instrumentos favorecen la eficiencia a la hora de atender al alumnado y están en el momento óptimo de desarrollo por parte de ONG-CEJ.
- Systems of quality management and its various instruments favour efficiency in attending pupils and services in the social community NGOs-CEJ.

PROJECT OVERVIEW / DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Desde junio de 2016 se ha desarrollado un estudio de campo en la ciudad de Granada sobre el grado de implementación de los sistemas de gestión de la calidad en los servicios educativos. El estudio se ha desarrollado en tres fases: diagnóstico, implementación y evaluación.

This is the assessment of quality systems in the city of Granada in 2016-2017. The study is divided into three phases: diagnosis, implementation and evaluation.

METHODOLOGY / PROCEDIMIENTO

- Se ha seguido un método cualitativo de campo descriptivo.
- The has followed a qualitative descriptive method.

Phase 1



Diagnóstico previo del nivel de implementación y desarrollo.

Preliminary study of the quality system implementation.

Phase 2



Formación por un experto en gestión de la calidad.

Training of the quality system expert.

Phase 3



Implementación de los instrumentos.

Execution of quality instruments.

Phase 4



Análisis de los datos recogidos.

Analysis of data collected.

METHODOLOGY / MUESTRA E INSTRUMENTOS

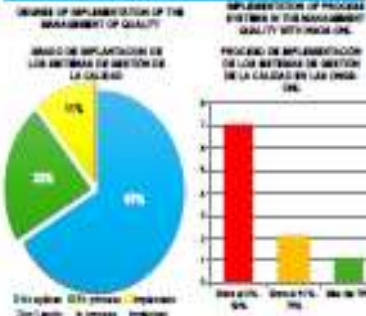
Tabla 1 / Table 1. Antecedentes y contexto del estudio / Precedents and study context

Instrumento / Instrument	Procedimiento / Procedimiento	Contexto / Contexto	Fecha / Fecha
Entrevista / Interview	Entrevista / Entrevista	Entrevista / Entrevista	2016
Observación / Observation	Observación / Observación	Observación / Observación	2016
Encuesta / Survey	Encuesta / Encuesta	Encuesta / Encuesta	2016



INTRODUCCIÓN DEL CASO DE ESTUDIO
 Desde junio de 2016 se ha desarrollado un estudio de campo en la ciudad de Granada sobre el grado de implementación de los sistemas de gestión de la calidad en los servicios educativos. El estudio se ha desarrollado en tres fases: diagnóstico, implementación y evaluación.

INITIAL OUTCOMES / RESULTADOS INICIALES



TOOLS USED FOR QUALITY ASSESSMENT BY THE ONG-CEJ

Instrumento / Instrument	Grado de implementación / Degree of implementation	Porcentaje / Percentage
Registro de incidencias / Issue logging	Alto / High	10%
Registro de incidencias / Issue logging	Medio / Medium	20%
Registro de incidencias / Issue logging	Bajo / Low	70%
Carta de calidad / Quality charter	Alto / High	10%
Carta de calidad / Quality charter	Medio / Medium	20%
Carta de calidad / Quality charter	Bajo / Low	70%
Protocolo de atención al cliente / Customer service protocol	Alto / High	10%
Protocolo de atención al cliente / Customer service protocol	Medio / Medium	20%
Protocolo de atención al cliente / Customer service protocol	Bajo / Low	70%
Indicadores de calidad del programa de la organización / Indicators to measure the organization's quality	Alto / High	10%
Indicadores de calidad del programa de la organización / Indicators to measure the organization's quality	Medio / Medium	20%
Indicadores de calidad del programa de la organización / Indicators to measure the organization's quality	Bajo / Low	70%
Hoja de seguimiento / Tracking sheet	Alto / High	10%
Hoja de seguimiento / Tracking sheet	Medio / Medium	20%
Hoja de seguimiento / Tracking sheet	Bajo / Low	70%

INITIAL OUTCOMES / RESULTADOS INICIALES

POTENCIALES DIFICULTADES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

POTENCIALES PROBLEMAS EN EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

Problema / Problem	Grado de implementación / Degree of implementation	Porcentaje / Percentage
Falta de recursos / Lack of resources	Alto / High	10%
Falta de recursos / Lack of resources	Medio / Medium	20%
Falta de recursos / Lack of resources	Bajo / Low	70%
Falta de formación / Lack of training	Alto / High	10%
Falta de formación / Lack of training	Medio / Medium	20%
Falta de formación / Lack of training	Bajo / Low	70%
Falta de compromiso / Lack of commitment	Alto / High	10%
Falta de compromiso / Lack of commitment	Medio / Medium	20%
Falta de compromiso / Lack of commitment	Bajo / Low	70%

PRINCIPALES LINEAS DE ACCIÓN EN LA CALIDAD

- El diseño de los instrumentos de gestión de la calidad debe ser participativo y contar con el apoyo de los interesados.
- El desarrollo de la formación de los recursos debe ser participativo y contar con el apoyo de los interesados.
- La generación del discurso sobre la importancia de la calidad debe ser participativo y contar con el apoyo de los interesados.
- La selección de políticas de calidad debe ser participativo y contar con el apoyo de los interesados.

CONCLUSIONES / CONCLUSIONS

- Los datos obtenidos indican que la implementación de los sistemas de gestión de la calidad en los servicios educativos en la ciudad de Granada es baja.
- The data obtained indicate that the implementation of quality management systems in educational services in the city of Granada is low.
- Se han detectado algunas dificultades en el proceso de implementación de los sistemas de gestión de la calidad en los servicios educativos en la ciudad de Granada.
- Some difficulties have been detected in the implementation process of quality management systems in educational services in the city of Granada.
- Es necesario desarrollar acciones de formación y capacitación de los recursos humanos para mejorar la implementación de los sistemas de gestión de la calidad en los servicios educativos en la ciudad de Granada.
- It is necessary to develop training and capacity building actions for human resources to improve the implementation of quality management systems in educational services in the city of Granada.
- Actualmente se está aplicando este estudio en otros centros educativos de la ciudad de Granada.
- Currently, this study is being applied in other educational centers in the city of Granada.

REFERENCIAS / REFERENCIAS

Alfonso, C. (2016). El grado de implementación de los sistemas de gestión de la calidad en los servicios educativos en la ciudad de Granada. Tesis doctoral. Granada: Universidad de Granada.

Alfonso, C. (2017). El grado de implementación de los sistemas de gestión de la calidad en los servicios educativos en la ciudad de Granada. Tesis doctoral. Granada: Universidad de Granada.

Alfonso, C. (2018). El grado de implementación de los sistemas de gestión de la calidad en los servicios educativos en la ciudad de Granada. Tesis doctoral. Granada: Universidad de Granada.

Alfonso, C. (2019). El grado de implementación de los sistemas de gestión de la calidad en los servicios educativos en la ciudad de Granada. Tesis doctoral. Granada: Universidad de Granada.

Alfonso, C. (2020). El grado de implementación de los sistemas de gestión de la calidad en los servicios educativos en la ciudad de Granada. Tesis doctoral. Granada: Universidad de Granada.

ANEXO IX

TRANSCRIPCIONES DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN:

Nombre:ALFA (ALMANJAYAR EN FAMILIA) –GRANADA.....Teléfono/Fax:.....

Datos de IDENTIFICACIÓN:	INICIALES PERSONA: I.S.J.	Sexo: Mujer	Cargo: Coordinadora y Psicóloga
	Teléfono o E – mail de contacto:		

ENTREVISTA A DIRECTIVOS, PROFESIONALES Y/O VOLUNTARIOS DE LA ORGANIZACIÓN

ENTREVISTADOR: 1. ¿A través de qué medios se desarrolla la comunicación entre los miembros de la organización?

ENTREVISTADO/A:

¿De qué medios? Nosotros, entre nosotros hablando a base de reuniones. De reuniones y de encontrarnos por aquí nos vamos pasando la información. Pero bueno, dentro de cada proyecto siempre hay programada más o menos una reunión a la semana para informar.

ENTREVISTADOR: 2. ¿Cree que hay una buena participación y comunicación por parte de la dirección técnica y los profesionales de la Asociación, ONG?

ENTREVISTADO/A:

Sí, continua.

ENTREVISTADOR: 3. ¿Cómo considera el grado de implicación de los voluntarios y socios que colaboran en el funcionamiento y organización de las distintas actividades educativas?

ENTREVISTADO/A:

A ver, los socios yo no los tengo identificados. Seguramente muchos voluntarios que hay aquí sean socios también. Pero en sí, a quién veo es a los voluntarios y la implicación que tienen es total. Cuando vienen es a ver lo que se necesita, y a todo lo que necesitemos están.

ENTREVISTADOR: 4. ¿Cómo considera su grado de satisfacción laboral respecto a la Asociación, ONG? ¿Cambiaría algo; el qué?

ENTREVISTADO/A:

¿De satisfacción laboral dices; de los trabajadores? Pues bien, estamos satisfechos porque este trabajo siempre es muy duro, pero también nos trae a nivel personal muchas satisfacciones y en cuanto a nivel laboral pues yo creo que las condiciones que tenemos, no tenemos que envidiarle a otras asociaciones, incluso estamos mejor que en otras.

ENTREVISTADOR: 5. ¿Qué piensa sobre la calidad? En caso de no estar implantada: ¿la implantaría dentro de la ONG, Asociación?

ENTREVISTADO/A:

No está implantada, nos gustaría implantarlo porque de hecho hay incluso subvenciones en las que se pide que tengas el certificado, pero es que económicamente no nos lo podemos permitir.

ENTREVISTADOR: 6. Referido a los usuarios (niños, adolescentes, mujeres), ¿cómo es su percepción sobre ellos?

ENTREVISTADO/A:

¿Respecto a...? Bueno es que nosotros trabajamos muy a pie de calle con los usuarios y la relación es muy personal, entonces yo creo que los usuarios tienen una percepción muy buena de nosotros y la relación es buena siempre. Muy directa, muy cercana.

ENTREVISTADOR: 7. ¿Hasta qué punto cree que se están implantando/se o pueden aplicar efectivamente criterios de calidad?

ENTREVISTADO/A:

Es que dentro del desconocimiento que tengo de criterios de calidad, creo que quizás puedan ser demasiado cuadrículados respecto al funcionamiento que tiene no nuestra asociación, sino cualquier asociación. Que está en cada asociación se funciona según las necesidades que van surgiendo y no siempre nos podemos meter dentro de un criterio cuadrículado. Quizás ahí nos costaría adaptarnos a los instrumentos de calidad ¿no?

ENTREVISTADOR: 8. ¿Qué piensa de los protocolos de actuación ante un problema o situación?

ENTREVISTADO/A:

Defíneme protocolos... Sí, tenemos un guion que es como un guion no escrito pero que es un tipo de funcionamiento que nosotros ya tenemos claro como tenemos que responder cada vez que surge cualquier problema. Y a quién tenemos que avisar según la situación, si tenemos que avisar por ejemplo un niño con servicios sociales o con menores... Para nuestro funcionamiento está bien.

ENTREVISTADOR: 9. ¿Se cumplen las fechas de realización de las actividades planteadas?

ENTREVISTADO/A:

Sí, por lo general sí.

ENTREVISTADOR: 10. ¿Considera que el sistema de evaluación del funcionamiento de la Asociación, ONG es el adecuado?

ENTREVISTADO/A:

Yo creo que lo podemos mejorar. Tenemos un sistema de evaluación, pero creo que sí podríamos hacerlo quizás un poco más controlado. Porque a veces se nos va pasando el tiempo; si queremos hacer una evaluación cada tres meses no la conseguimos hacer cada tres meses y es cada seis. Pero eso también es que el funcionamiento de la asociación no nos da a más.

ENTREVISTADOR: 11. Desde su experiencia los sistemas de calidad, ¿favorecen o entorpecen la labor desarrollada en la Asociación, ONG?

ENTREVISTADO/A:

Yo creo que un poco lo de antes: entorpecerían si burocratizaran demasiado la asociación porque está fuera de la realidad que hay en cualquier ONG.

ENTREVISTADOR: 12. Hábleme de la planificación de las actividades educativas que desarrollan a lo largo del curso.

ENTREVISTADO/A:

Nosotros tenemos dos puntos de planificación; puntos de organización. Nosotros diferenciamos mucho lo que es el curso de lo que es el verano ¿no? Entonces la organización de lo que se va a hacer en el curso se hace en septiembre; las dos últimas semanas de septiembre y para organizar el verano, empezamos con las dos últimas de junio o las dos de en medio de junio para planificar todas las actividades del verano.

ENTREVISTADOR: 13. ¿Considera necesario mejorar algún aspecto de la preparación-formación de las personas que desarrollan las actividades educativas dentro de la ONG, Asociación?

ENTREVISTADO/A:

Eh, sí. Tenemos siempre pendiente el tema de la formación continua. Ahora mismo la estamos cumpliendo gracias que por distintos convenios; como por ejemplo, con la Asociación Aldaima pues ellos nos están dando formación. Pero hasta ahora estaba colgado simplemente por la imposibilidad de pagar una formación o que alguien viniera a formarnos. ¿No? Pero siempre está ahí pendiente y lo queremos hacer.

ENTREVISTADOR: 14. ¿Qué tipo de metodología se lleva a cabo en las acciones educativas? ¿cree que es la más adecuada para el tipo de usuarios/as?

ENTREVISTADO/A:

Yo creo que, que lo adecuamos todo lo que podemos jeje. Son, es una población muy particular que necesita obviamente una intervención particular. Entonces no se siguen los criterios educativos que se siguen en un colegio, en el sentido de que la metodología va variando según las necesidades de cada alumno. Se van variando y se van adaptando.

Estamos ahora con las comunidades de aprendizaje, con la nueva corriente de las comunidades de aprendizaje. Estamos en ello.

ENTREVISTADOR: 15. ¿Las actividades están adaptadas, favorecen la implicación de toda la comunidad, consiguen los cambios que se pretenden?

ENTREVISTADO/A:


Las actividades ¿están adaptadas? Sí, y luego según van surgiendo necesidades se van adaptando. Están en continua adaptación. ¿Conseguimos que se implique la gente? Yo creo que sí, aunque siempre se pueden implicar más personas. Y en cuanto a los resultados, es que es relativo, porque son resultados que se ven mucho más...

La evaluación de los cambios es un poco complicada porque aquí los cambios se ven muy a largo plazo. Es difícil encontrar cambios a corto plazo. Entonces...¿estamos consiguiendo? Desde que yo llevo aquí trabajando que son tres años y medios sí que he visto muchos cambios. Sobre todo en los pequeñitos, en los niños, que se ha visto bastante la intervención con ellos. También se ha visto el cambio en los adultos que han estado interviniendo.

El problema quizás para la evaluación de los cambios es que hay mucha gente que entra sale, entra sale y entonces no sabemos si los cambios que se producen en ellos es por nosotros, por otros factores...desde luego el cambio que se pueda producir por nosotros es más lento que en personas que están siempre viniendo por aquí a los talleres.

Nosotros luego tenemos que hacer una memoria justificativa y en la memoria justificativa nos ceñimos a los criterios de evaluación que ya anunciamos en el proyecto. Y los criterios de evaluación suelen ser los listados de asistencia a las actividades, y bueno ya más criterios de tipo cualitativo. Entonces a la hora de hacer la memoria pues sí: pues número de personas atendidas, cuando se ha asistido a los talleres...y luego pues ya se hace una evaluación, un resumen a nivel cualitativo de los cambios que se han visto. Con eso por ahora nos ha servido, nunca nos han pedido mucho más.

Hombre, cuando te piden números, te piden número de personas atendidas y poco más.

 **ENTREVISTADOR: 16. ¿Qué cree que puede entorpecer el desarrollo de los valores, conocimientos, habilidades que pretende la ONG, Asociación?**

 **ENTREVISTADO/A:**

Puf. A nivel interno nos puede entorpecer la falta de comunicación entre los profesionales. Y nos entorpece la falta de tiempo para hacer todo lo que se tiene que hacer. ¿No? Los contratos aquí como en cualquier otra asociación rara vez son de jornada completa; tenemos de media jornada, pero en media jornada tenemos que dar respuesta a muchas cosas. Entonces ahí hay una falta de tiempo importante para hacer las cosas, aunque aun así no sé cómo lo hacemos. Nos multiplicamos y conseguimos sacarlo adelante.

Pero si estando cada uno metido en su función de trabajo, no nos comunicáramos con los demás, iríamos cada uno por nuestro lado y la función educativa que tenemos aquí no funcionarían. Entonces esa creo que sería la mayor amenaza a nivel interno.

A nivel externo, si no tenemos financiación no podemos hacer nada. Y el hecho es que las subvenciones han bajado mucho, muchísimo en los últimos años. Nosotros nos estamos sosteniendo en su mayoría por las aportaciones de las personas, de los socios. Por donaciones privadas. Salvo la Caixa que está ahí siempre detrás de nosotros... ¡es que no hay!, ya no es que no te concedan, es que ya no hay para solicitar; muy pocas. Están subiendo un poco estos últimos años.

Esa es la mayor amenaza, no podemos trabajar si no tenemos fondos.

 **ENTREVISTADOR: 17. Otros aspectos (Especificar):**

 **ENTREVISTADO/A:**

Datos de IDENTIFICACIÓN:	INICIALES PERSONA: ROSARIO	Sexo: Mujer	Cargo: Directora y Voluntaria
	Teléfono o E – mail de contacto:		

ENTREVISTA A DIRECTIVOS, PROFESIONALES Y/O VOLUNTARIOS DE LA ORGANIZACIÓN

ENTREVISTADOR: 1. ¿A través de qué medios se desarrolla la comunicación entre los miembros de la organización?

ENTREVISTADO/A:

Verbalmente, oralmente y también en Facebook. Y mediante cartas informativas a todas las socias, y luego aquí en la sede todos los días de 5 a 7 de la tarde pues todo el que quiere venir a coger información.

ENTREVISTADOR: 2. ¿Cree que hay una buena participación y comunicación por parte de la dirección técnica y los profesionales de la Asociación, ONG?

ENTREVISTADO/A:

Sí, yo creo que hay bueno, entre nuestros monitores y la junta pues sí, pues en cada taller tenemos una persona responsable del taller que le dicen las quejas, que le dicen las cuestiones y las transmiten luego aquí a la Junta que nos reunimos los martes.

ENTREVISTADOR: 3. ¿Cómo considera el grado de implicación de los voluntarios y socios que colaboran en el funcionamiento y organización de las distintas actividades educativas?

ENTREVISTADO/A:

Unn, los voluntarios que forman la Junta Directiva bueno no está mal, aunque se puede mejorar. Más implicación, porque bueno en cuanto a asistencia semanal, vienen y cuando les toca sus guardias asisten. Exceptuando algún problema y lo cambian, pues nunca está sola la sede, pero implicación pues siempre hay unos cuantos. Siempre se puede mejorar, la verdad. Más implicación en todos los sentidos, no solo en la asistencia semanal de las reuniones.

¿Tenéis más repartido el horario de actividades para que venga cada voluntario, organizador?

Están apuntados muchas a talleres, bueno vienen a su taller. Otras no están apuntadas a ningún taller. Y bueno vienen a su taller y a las charlas que damos normalmente, y las visitas, viajes pues si suelen acudir la gran mayoría de la Junta.

ENTREVISTADOR: 4. ¿Cómo considera su grado de satisfacción laboral respecto a la Asociación, ONG? ¿Cambiaría algo; el qué?

ENTREVISTADO/A:

Bueno, pues yo estoy satisfecha, sí. Yo cambiaría algunas cosas en el sentido a nivel de, como más, no sabría cómo explicarte, como más seriedad a lo mejor. Más firmeza aunque hay ¿no? Pero como que fuéramos más firmes en nuestras decisiones, y fueran más inamovibles.

¿Implicación de la gente? Si hay implicación, bueno implicación de la Junta directiva pero a nivel de las socias hay poca implicación. A nivel de las socias en general que conforman la asociación poca, siempre hay un sector mayoritario, pero no. La gente se implica en lo que le gusta. No se implica en todo lo que la asociación organiza. Porque el tema de las charlas hay muy poca asistencia. En una asociación de 300-400 personas por ejemplo y vengan 20 y 10 son de la Junta. Entonces, la implicación a nivel social de cuando se organizan talleres

que no son de tu agrado no vienen, como compromiso que son parte de la asociación pues no.

Siempre se puede cambiar algo mejor, no sé cómo decirte. Se podrían cambiar cosas pero tendríamos que estudiarlas a lo mejor, pero en realidad como esta asociación es solo de mujeres; no por ser mujeres pero solo mujeres, ser voluntarias, lo que tú puedes dar buenamente... no se te exige, simplemente hombre, se te exige un compromiso a nivel personal. Pero no se te exige ni estar cualificado, ni estar preparado en ninguna materia ni de nada, simplemente formo parte de la asociación.

A lo mejor las asociaciones, aunque sea echar piedras sobre mi tejado, deberían estar por gente más preparada en el cargo en que desempeñan, con más conocimiento del cargo que tú has cogido. Si eres vocal bueno, pues como simple vocal tú aportas, pero si eres Presidenta o eres tesorera o secretaria que son los cargos más relevantes, debería tener uno una preparación. Como se está poniendo el tema de tanto papeleo para pedir cualquier subvención hay una cantidad de papeles tremenda, deberíamos estar más preparados.

🗣 ENTREVISTADOR: 5. ¿Qué piensa sobre la calidad? En caso de no estar implantada: ¿la implantaría dentro de la ONG, Asociación?

🗣 ENTREVISTADO/A:

Pues que hombre, es algo interesante y que si puede aportarnos trabajar mejor pues adelante. Nosotras no lo habíamos pensado, hacemos nuestra labor lo mejor posible y recurrimos a otras personas para realizar las actividades, etc. Pero la verdad es que al ser todas voluntarias, tendrían que echarnos una mano en el sentido de ver que ayudas hay para hacerlo, quién nos puede asesorar y ayudar a implantarla. Pero sería muy complicado para nosotras. Como te he dicho somos voluntarias y ninguna está contratada, contamos con la buena voluntad de la gente que viene y se implica con las mujeres.

🗣 ENTREVISTADOR: 6. Referido a los usuarios (niños, adolescentes, mujeres), ¿cómo es su percepción sobre ellos?

🗣 ENTREVISTADO/A:

Pues las personas que vienen, hombre pues nosotros en un principio, no nosotros en esta nueva Junta sino como ya llevamos una trayectoria de 18 -19 años largos, pues claro conforme la demanda de la gente ha ido cambiando. Se suponía que en un principio había un límite de edad para, pero luego eso era sobre papel...no era la realidad. Entonces se ha aceptado a personas de todo tipo de edades, que yo considero que sí, no quiero ser...como se diga eso, ni racista ni otra palabra. Ni selectiva, no quiero ser selectiva en ese sentido.

Sino simplemente que teníamos que tener constancia de en qué asociación nos apuntamos, con qué propósito. Personas muy mayores que tienen derecho absoluto a estar en asociaciones, pero yo creo que existen asociaciones de personas de mayor edad con unos objetivos comunes y unas limitaciones. Entonces, la asociación nuestra en un principio se pretendía de más joven luego tiene unas socias muy mayores, algunas son desde los inicios, por supuesto no se les va a quitar. Pero otras se han apuntado al disolverse la asociación de amas de casa, personas mayores vinieron aquí, bueno nosotras las hemos aceptado porque estamos abiertas, la igualdad y todo ese tipo de cosas. Pero claro tienen unas limitaciones las cuales son socias, pero no pueden participar en la medida de eso. Pues son personas mayores.

Aunque parece que este año último, el año pasado y este parece que están viniendo más jóvenes. Más jóvenes me refiero en el sentido de una media de cuarenta y tantos, sesenta años. No es que sean muchachas jovencillas. Porque de hecho las personas muy jóvenes están estudiando, claro la zona es de personas mayores. Pero claro, una persona de 18-20 años aunque tenemos alguna viene a pintura. Y gente más joven, pero vienen a un taller concreto.

Pero lo que pasa, que personas muy jóvenes están estudiando y no pueden permitirse venir a una asociación. Segundo, se irían a una asociación de más, de más concordancia con su edad, más afinidad con su edad, sus ideas, intereses. Y bueno la gente viene aquí por las actividades que hacemos tipo deportivas: como la gimnasia, el Pilates y eso. Que es económico, está muy bien por el precio que tiene que es barato. Está muy bien por gente que sabe. Y se nota un beneficio y se apuntan por eso.

Y las actividades culturales pues los viajes, sí. También salen bien de precio. Las visitas culturales, bueno por gente que ya te digo, la media de 50-60 que se han quedado viudas que tienen problemas. Pues es una manera de relacionarse con otras mujeres.

Que está muy bien en ese sentido, pero que no es una media de 18-20 años. Más bien de 50 pa arriba.

ENTREVISTADOR: 7. ¿Hasta qué punto cree que se están implantando/se o pueden aplicar efectivamente criterios de calidad?

ENTREVISTADO/A:

¿Qué hicéramos cuestionarios de satisfacción a las socias cómo están? Hombre se podrían hacer cuestionarios, en el tipo ya te digo cuando hacemos reuniones, y nuestras jornadas que son cuando vienen ya 100 ciento y pico socias, podríamos hacer unos cuestionarios. Yo en lo que llevo no lo he visto nunca porque la gente no participa. Llegan muy bien pero se van, se van yendo entonces, el cuestionario no se lo puedes hacer al principio, porque no tienes un resultado tendría que ser al final de las jornadas y la gente no se mantiene exactamente en ese sentido.

Y luego lo que hacemos en nuestras charlas, que antiguamente eran el cine fórum, el cine debate tuvimos que quitarlo por falta de asistencia. Pues claro, ahora son charlas informativas de diferentes temas de actualidad: pues maltrato, violencia de género, la ley de dependencia...

¿Y la manera de organizaros...?

Bueno, creo que en ese sentido no está mal. Porque por ejemplo, hacemos carteles informando, verbalmente de boca a boca que es la mejor información porque la gente sabe las cosas antes de que salgan de aquí. Luego hacemos carteles informando, ponemos en el Centro cívico, los servicios sociales, en algunas tiendas, a través del Facebook que tenemos los informamos. Tenemos una página web, lo que pasa que tenemos que actualizarla porque está desfasada desde hace 2-3 años y sitios donde información a nivel que sea inteligente con la página web lo que pasa es que yo creo que la gente hace poco uso de la página web.

Que vamos es una página web que hicimos con la Junta de Andalucía con todo su...bien. Sí, si nos cuesta el dinero anualmente. Que no es...que no nos lo ha hecho un aficionado. Es todo un profesional. El que se meta en www.grupomotor.es está eso. Pero lo que te digo, hay que actualizarla porque tiene un problema y lleva ya 3 años que esta antigua. Por eso

hicimos el Facebook y ahí informamos de las actividades que vamos a hacer, las que hemos hecho...fotos de donde hemos estado, eeh, las actividades de todo el curso. Y luego las cartas informativas también. Pues que se les informa con una carta que es personal, que les llega a cada una de las socias de las que tenemos. Esta bien. Y luego las charlas, nos ponemos en contacto con los profesionales. En persona y a través de gente que conoces.

Y luego las subvenciones pues vamos directamente al Fondo Iniciativa Mujer al Ayuntamiento donde allí primero nos mandan toda la información por medio del correo electrónico y telefónicamente. Que tenemos ya un contacto directo de muchos años y nos ayudan; por supuesto, los papeles esos, que son infinidad de papeles nos ayudan en cualquier...

¿Los monitores tienen su propia programación de las actividades y demás?

No, los monitores es una empresa la que nos trabaja y les hemos dicho los días y los horarios y vienen. Y cuando hay algún cambio, yo personalmente llamo a su responsable de monitores y le digo “no va a haber este día, si va a haber, hemos cambiado no hemos cambiado...hay este problema, cámbialo”. En fin, y la gente está contenta está disgustada, en fin. Lo mismo que damos quejas, damos satisfacciones. Sí, la verdad es que están contentas las mujeres.

ENTREVISTADOR: 8. ¿Qué piensa de los protocolos de actuación ante un problema o situación?

ENTREVISTADO/A:

Bueno, pues nosotros cuando surge algún problema lo hablamos aquí en Junta y ya te digo, semanalmente. Exponemos el problema e intentamos de la mejor manera solucionarlo para que nuestras socias queden satisfechas. Y claro, eso es lo que te digo, somos flexibles. Anteriormente, te he dicho que tendríamos que ser más estrictas, pues si a veces tendríamos que ser más estrictas. Pero bueno, intentando beneficiar a nuestras socias, porque nuestra asociación se compone de las socias.

Para no perderlas, para que no de mala prensa, y de todo, pues digamos individualizamos un poco y somos flexibles siempre dentro de nuestra línea y una cosa que sea lógica y razonable. Pero en fin, si intentamos satisfacer las demandas que tienen.

Si vienen personalmente que normalmente no vienen las socias aquí, que ya hemos dicho en toda la asamblea general que hacemos una vez al año, a nivel de los talleres cuando la presentación a principio de curso que “si tenéis algún problema que estamos aquí en la sede que acudáis que vengáis” no suelen acudir mucho porque la gente no se quiere señalar. Entonces pues en fin, te enteras por segundas, terceras personas, o del corrillo. Intentamos solucionar el problema.

Si las socias se quitan, primero preguntamos por qué se han quitado si es un problema personal o individual o si es un problema colectivo que haya con el monitor, con el taller o con lo que sea. Si está en nuestra mano solucionarlo; si es un problema del centro donde se desarrollan, pues claro, eso ya no está en nuestra mano. Porque eso es el Ayuntamiento el que nos cede los espacios, ante eso también nos intenta ayudar la responsable del Centro. Pues mira esto, esta hora, a ver si así, de esta manera, o sea siempre, hemos dado opciones de resolver para beneficiar a las socias, porque nosotros no nos llevamos nada, es voluntario.

Entonces se trata de bueno, de que la gente este cómoda, dentro del entorno en que tenemos. Siempre el espacio físico se podría mejorar considerablemente, porque aquí no

hay aparatos ni hay unas instalaciones buenas pero claro, dentro de con esa poca cosa que contamos pues claro, intentamos beneficiar lo máximo posible.

ENTREVISTADOR: 9. ¿Se cumplen las fechas de realización de las actividades planteadas?

ENTREVISTADO/A:

Sí, sí se suelen, porque hemos aumentado. En años anteriores, se salía a visitas culturales pero no eran mensualmente. Y entonces desde hace dos años pretendimos que todos los meses fuera una salida cultural o viaje o visita, y el año pasado lo cumplimos. Y este año pues vamos intentándolo también. Nuestras actividades también se van desarrollando y los viajes pues también hemos incrementado los viajes fuera de Granada.

ENTREVISTADOR: 10. ¿Considera que el sistema de evaluación del funcionamiento de la Asociación, ONG es el adecuado?

ENTREVISTADO/A:

Hombre, el sistema de evaluación ya te he dicho, es a nivel de la Junta; lo que nosotros pensamos y lo que les llega de oídas de la gente que alguna le dice y pues los rumores de la calle. Se podría mejorar en el sentido si las socias se quisieran implicar más, y mediante un cuestionario anónimo o con nombres y apellidos. Porque yo pienso que hay cosas que no es malo decirlas con nombre y apellidos y que se sepa. Lo que pasa es que claro, cuando se dicen las verdades o cosas que no nos gustan nos incomodamos y piensas que pueden tomar ya represalias en el sentido de mirar mal a las socias o no querer aceptarlas luego.

Pero debería sí, realmente para saber si verdaderamente, funciona bien la asociación debería ser con algún cuestionario. Aunque muchísimas personas de las que nos conocen nos han felicitado de cómo hemos llevado la asociación. Anteriormente a la otra Junta directiva que ha llevado 18 años y nosotros que llevamos 2 años. Pero que me refiero que sí, nos han felicitado; también si hay alguna queja también nos lo han dicho, pero claro basándose en la confianza que nos tienen.

Lo que pasa es claro, tendríamos que pasar el cuestionario con mucho tiempo porque por ejemplo: tenemos los talleres hasta Junio pero realmente estos últimos años en Mayo han terminado por el calor, la falta de personas... claro, y esto tiene un costo que si no hay socias suficientes en el taller no se puede llevar. De hecho, durante todo el año soportamos un coste adicional que la asociación tiene que pagar en los talleres, en los viajes y en todas esas cosas, porque no se completan los cupos. Hay talleres más y talleres menos, intentando mantener la satisfacción de las socias pues mantenemos ciertos talleres que sabemos que nos cuestan el dinero.

Luego en Mayo se cortan. Entonces tendríamos que pasar a primeros de Mayo, si sería conveniente a lo mejor este año plantearlo, pasar unos cuestionarios. Y su grado de satisfacción a lo mejor ponerlo en el taller, como funcionamiento de la asociación, como calidad que se le da...y como

¿Saben las socias que tenéis que apoyar muchas veces para que se hagan esos talleres?

Yo creo que algunas sí lo sabrán, porque algunas son miembros de la antigua Junta y personas con amistad que se les comenta. Luego también cuando damos el balance en la Asamblea general también. Decimos, solemos comentar los talleres en los que hemos tenido que aportar dinero. Y sí, a lo mejor, no hemos dicho las cuentas exactas, pero a lo mejor este año pues sí. Deberíamos decir en la asamblea a este taller, a este se le ha

puesto esta cantidad de dinero, esta cantidad, esta cantidad... para que se sepa que el taller funciona porque la asociación soporta la mayor parte.

Lo que pasa es lo que te he dicho, que las socias es en la asamblea y van a lo mejor 100 personas, cuando se supone que es una cosa que te interesa, que estás tú pagando un dinero al año; que son 15 euros vamos que no es mucho. Pero bueno, tú pagas 15 euros y quieres saber en qué se gasta tu dinero. Entre comillas, porque con esos 15 euros las cosas que hacen me refiero, tú tienes más que cobrados tus 15 euros.

¿NO? Nada más que con las jornadas que se hacen a final de año, imagínate que son unas jornadas de día completo con comida incluida, con talleres que viene una ponencia de dos horas principal, luego el almuerzo y luego 3 talleres de 2 horas, en un hotel con su proyector. O sea, me refiero, que los 15 euros que tú pagas anuales, ya hemos tenido que poner dinero ahí aunque no vengas a nada.

Y bueno, al mes los talleres son 10 euros dos veces en semana. Que tú por 10 euros al mes, dos veces en semana no realizas ninguna actividad en ningún lao. La pintura por ejemplo, ¿quién paga 10 euros al mes por tener 8 horas mensuales de pintura? si son 2 horas un taller a la semana, 8 horas mensuales...dependiendo de la semana, porqué hay meses que tienen 5 semanas y tienen más horas por 10 euros al mes. Que yo sepa no vas a ningún sitio. Digamos que es el taller en el que menos fallan, y luego gimnasia, Pilates y todo.

Esta bien, pero lo que pasa es que claro, será que con la crisis hay un bajón de socias, y en otras asociaciones también tenemos conocimiento. Importante, desde luego, que yo creo que el tema de los gimnasios, la gente comparan y claro no se pueden comparar. Un gimnasio a una asociación o un centro cívico, pero claro pertenecer a una asociación es algo más que hacer gimnasia, se supone.

Que es lo que la gente, el concepto, vamos a meternos todos, no lo tienen todavía muy claro. Pertenzo a una asociación porque comparto esto o comparto las ideas, o simplemente como medio de relacionarme con otras mujeres que tienen problemáticas dando charlas. Las charlas son gratuitas para las socias, evidentemente, abiertas a quien quiera venir: mayoritariamente las socias, pero si quiere venir alguien que no. Pero son charlas que tú te estás informando de cosas que a ti te es gratis, pero la persona que viene no es gratis.

Hay que pagarle, o bien últimamente intentando por amistad no nos cobran pero hay que tener un detalle, y tienes que atenderlo en ese sentido. Bueno estamos teniendo suerte hasta el año pasado, este año hemos empezado y bueno no está mal. Pero que son charlas de verdad, que no son charlas de estas a nivel de mujer que puedas pensar de reuniones de estética y de cosméticos, ni na de eso.

El año pasado ya te digo, hablamos sobre la violencia de género que vino un policía especialista en esto; que no estamos hablando...vino sobre la ley de dependencia que vino la psicóloga y la trabajadora social; vino el médico, el director del centro de salud...han venido...también, sobre que más cosas, no me acuerdo ahora. Bueno, diferentes temas, pero todos referidos a ese sector. También hemos tenido algo de diversión y ha venido un cuentacuentos, para que la gente se descargue y se ría un ratico.

Pero que me refiero que son charlas que interesan, en ese sentido. Sobre el testamento vital también vinieron a informarnos. Con la asociación de vecinos también compartimos.

ENTREVISTADOR: 11. Desde su experiencia los sistemas de calidad, ¿favorecen o entorpecen la labor desarrollada en la Asociación, ONG?

ENTREVISTADO/A:

Hombre yo creo que se puede mejorar. En este caso, nosotros, la mayor parte del trabajo recae sobre la Presidenta: digamos sobre la ir a las subvenciones y pedir las, hablar con la gente, tramitar las actividades, tramitar cualquier gestión que hay que hacer en el centro cívico.

Hombre si aquí tenemos una tesorera que bueno, ella lleva el cargo de las cuentas, absolutamente y eso si recae sobre la tesorera digamos el estado de cuentas. Aunque luego preguntes y se le ayude en lo que pueda. Pero eso sí recae todo sobre ella. Luego tenemos una secretaria, que se supone que la secretaria debería hacer todo el tema de papeleo, pero bueno; no sé, antiguamente estaba hecho así que lo hacía la Presidenta bien por desconocimiento de la antigua secretaria por rapidez, y hemos seguido con ese sistema más o menos porque tampoco nadie reclama trabajo.

Tú sabes que tu digamos, la labor de la secretaria es todo lo que es las actas, todo lo que es cartas, todo lo que es papeleo... digamos creo yo, que sería todo lo que es tramitación ¿no? En gestión de bueno, la semana cultural, de ir a buscar la documentación, de llamar, de gestionar... pero claro, lo ha hecho una presidenta antiguamente y hemos seguido con el mismo sistema y tampoco la gente reclama su trabajo.

Al principio parece que sí, pero luego cuando ya ves la cantidad de papeleo que tiene, y la pérdida de tiempo entre comillas, de pérdida de tiempo en el sentido de horas que le dedicas. Pues nadie reclama su trabajo. Vamos, si te lo hace otro y te lo dan hecho, pues perfecto.

ENTREVISTADOR: 12. Hábleme de la planificación de las actividades educativas que desarrollan a lo largo del curso.

ENTREVISTADO/A:

Bueno pues cuando nos reunimos, nuestro curso va desde septiembre a junio oficialmente, pues y las actividades empiezan a primero de octubre. Cuando nos reunimos en septiembre, pues bueno, más o menos de años anteriores ya tenemos hecho un planning en ese sentido. Porque ya tenemos estructurado las Navidades que si la comida y las actividades de la navidad; la semana de la mujer que es del 1 al 8 hacemos nuestras actividades. Bueno tenemos toda la semana cubierta, inauguración de pintura, un viaje, jornadas gastronómicas que hacemos en el centro cívico, el teatro, alguna fiestecilla que incrementamos el año pasado y luego se termina con la manifestación. Que claro eso es ya una cosa a nivel municipal y nosotros también estamos en la Plataforma 8 de marzo.

Hay una para la Violencia que es en Noviembre y luego el 8 de Marzo que es el Día internacional de la mujer. Entonces la asociación pertenece a la plataforma 8 de marzo, entonces pues claro, pues la manifestación que es en el centro ya va quien quiere libremente.

El año pasado que fue en sábado por la mañana, porque se cambió el itinerario pues...hubo buena aceptación digamos por nuestra asociación teniendo en cuenta que era sábado y por la mañana. Este año que cae en domingo veremos a ver quién va, digo de nuestra asociación. No del resto de la gente, porque como eso es muchísimos, la Plataforma 8 de marzo la compone muchísimas asociaciones, entidades públicas y de todo ¿no?

Entonces tenemos estructurado, en marzo hacemos nuestra semana. La feria en Corpus, tenemos también nuestro día de la feria, luego tenemos nuestras jornadas en Junio, nuestro viaje. Entonces tenemos ya estructura de muchos años pues básicamente el ese. Pues eso lo presentamos en la asamblea, que vamos a hacer un viaje y si luego innovamos y vamos a meter alguna otra cosa.

¿Y los talleres y actividades os lo da la empresa que decíais...?

Las actividades y talleres las teníamos nosotros y hemos ido cambiando conforme la gente se ha ido apuntando y desapuntando. Porque al principio teníamos tai-chi porque fue el bum del tai-chi y luego ha ido a menos, y ya no tenemos tai-chi. El año pasado pusimos yoga porque la gente preguntaba, aunque hubo muy pocas socias, había 4-5 pero mantuvimos todo el año el taller para darlo a conocer.

Nosotros decimos “queremos este taller, este día y a esta hora”, y la empresa que tenemos contratamos se lo decimos y ellos mandan el monitor. Ya como hacen la clase la estructura es el monitor.

Hombre, nosotros le damos unas, ehh, no le decimos como hacer su trabajo, pero le decimos “bueno, en gimnasia por ejemplo, quieren que sea una gimnasia activa, estiramientos, variada, no quieren que sea pasiva, y una exhibición para el día de la semana. Tenéis que prepararla”.

En ese sentido sí, guiamos un poco, luego ya como ellos desarrollan su clase...se supone que son profesionales y entienden. Y también pues lo que las mujeres del taller les van diciendo sobre la marcha.

ENTREVISTADOR: 13. ¿Considera necesario mejorar algún aspecto de la preparación-formación de las personas que desarrollan las actividades educativas dentro de la ONG, Asociación?

ENTREVISTADO/A:

Sí, bueno, ya te he dicho como mínimo el que lleva las cuentas debería saber algo de contabilidad. Hombre, a ver, saber sabemos todos sumar, restar, dividir y eso, pero a lo mejor en el sentido de...cada uno lleva sus cuentas como mejor se entera y a la hora de presentarlas, pero a lo mejor claro, si tuviéramos más conocimiento para utilizar programas del ordenador o lo que sea pues a lo mejor era más fácil. Aunque eso ya es una cuestión más personal.

A la hora de llevar las cuentas y presentar los cuadros, tenemos nuestro libro de cuentas presentado por registro y todo. Y los temas de secretaría pues también, lo que pasa es que lo de secretario en ese sentido, como cada día están cambiando las normas y están cambiando los impresos es una cosa que nunca llegas a estar al día. Porque tienes, conforme va surgiendo el tema es cómo vas aprendiendo, no es decir...aunque bueno para redactar a lo mejor el acta hemos tenido que tener un mínimo de eso. Pero también se va aprendiendo sobre la marcha, porque como es un acta interna nuestra...y luego la digamos oficial anual, pues redactada en términos más generales y sobre la marcha.

Cuando nos ha hecho falta ampliar algo porque nos han dicho en el banco “mira esto deberías de poner” pues se ha ampliado. Pues en ese sentido nos ayudan.

ENTREVISTADOR: 14. ¿Qué tipo de metodología se lleva a cabo en las acciones educativas? ¿cree que es la más adecuada para el tipo de usuarios/as?

ENTREVISTADO/A:

Pues la gente está contenta y satisfecha, así que supongo que será la adecuada para ellos. Porque si tu sales satisfecho de cómo dan las clases, es porque a ti es satisfactorio ¿no?

El monitor de pintura por ejemplo, lleva muchísimos años que lo conocen perfectamente. La gente que viene nueva se le dice el material que tienen que traer, empiezan con pastel y luego ya después pasan a óleo. Y van haciendo el cuadro bajo la atención del monitor que cada vez que lo requieren le dice "aquí dale más pintura, aquí quítale". Y él les rectifica.

El tema de Pilates por ejemplo, los ejercicios. El de pintura es el que es fijo de muchísimos años. El tema de Pilates hemos cambiado el año pasado a una chica estupenda. Y este año vienen dos chicos según mañana y tarde muy bien. Y vamos el año pasado ya metieron pelotas de Pilates, porque otros años teníamos otro monitor y no, era un Pilates pero algo así como en plan como libre albedrío, muy light. No exactamente Pilates, Pilates. Y entonces este año y el año pasado y este año, que son personas diferentes. Sí, es Pilates en el suelo, respiración, con pelotas. El Pilates se ha mejorado un montón en las clases con pelotas, porque antes no se tenía ningún material.

Y en gimnasia pues no sé si traerán alguna pesa, pero yo creo que no porque son clases de un poco aeróbic, estiramientos, y en fin; en ese sentido yo creo que la gente está contenta.

Luego tenemos teatro, que tenemos una monitora de teatro subvencionada por el Ayuntamiento. Este año pasado y este están muy contentas. Porque ya no se las que el Ayuntamiento nos manda, pero este año sigue la misma y muy contentas, vamos las de teatro.

Y luego tenemos bueno ¿Qué más tenemos? Baile de salón y baile flamenco, que es un chico que es bailar. Me refiero, y la gente pues de hecho, se ha apuntado un montón de gente en el baile de salón desde que está él, el año pasado. Antes teníamos otra que era más clásico y este año bueno, hay una demanda tremenda porque les gusta el monitor. Primero es que es bailar, es que no es aficionado, es que baila. Y les gusta.

ENTREVISTADOR: 15. ¿Las actividades están adaptadas, favorecen la implicación de toda la comunidad, consiguen los cambios que se pretenden?

ENTREVISTADO/A:

¿Qué si está integrada en la comunidad? Hombre yo creo que sirve en el sentido aunque decimos una clase de gimnasia sirve porque en el momento en que la gente se apunta se relaciona con otras mujeres, y sale de su casa. Se relaciona, ya tienes otra vida en el sentido de no sola metida ¿no?

Y luego pues como hacemos diferentes actividades, la gente se anima, viene a visitas, hace que la vida no sea siempre tan rutinaria. Y aparte, muchas personas que han venido, se han quedado viudas, han tenido depresión les ha hecho salir de su casa y ver la vida de otra manera.

Que tenemos conocimiento de varias personas. Luego vienen un par de mujeres de la comunidad terapéutica y llevan mucho tiempo aquí, y están en muchas actividades. Imagino que les servirá para su desarrollo cuando los que les siguen profesionales de la salud siguen aceptando que vengan. Porque todo va a través de ellos, son ellos los que

llaman. Son ellos los que preguntan, y les harán un seguimiento y verán que es bueno para esas personas seguir compartiendo aquí en la asociación. En ese sentido creemos que si está bien.

Y bueno, luego en el tema que he dicho del maltrato y la violencia de género, la gente también va a la manifestación y luego a lo del Día Internacional de la mujer, aunque sean pocas personas. Porque claro, de 500 no van las 500, nunca jamás en ninguna cosa. Pues bueno, mientras que haya gente que se implique y salga a la calle y proteste; y también esto sirve la asociación porque con la asociación de vecinos y todo cuando nos hemos manifestado por el tema del Ave en la chana y para otras cosas, pues las diferentes asociaciones aunque sean pocas personas que van en ese momento porque no te va bien o lo que sea, pero hay una representación a nivel de barrio de asociación que existe una asociación y que está implicada en muchos temas.

No solo damos gimnasia, me refiero. Estamos en la violencia de género, estamos en el día internacional de la mujer. Luego pertenecemos al Consejo Municipal de la Mujer, nosotros tenemos una representante en el Consejo Municipal de la Mujer activamente. Y me refiero que tenemos como voz y como voto en ese sentido para intentar cambiar un poco lo que se pueda desde la base.

ENTREVISTADOR: 16. ¿Qué cree que puede entorpecer el desarrollo de los valores, conocimientos, habilidades que pretende la ONG, Asociación?

ENTREVISTADO/A:

¿Qué que creo que puede entorpecerlo? Pues yo creo que somos las mismas personas las que nos entorpecemos, en el momento en que no nos implicamos lo que a lo mejor quisiéramos o se nos espera. O se supone que es, o bien por dejadez o comodidad, porque “bueno, yo voy a ir, no voy a nada o no conozco a nadie...” Lo típico, yo creo que somos nosotros mismos los que nos ponemos las trabas y nos entorpecemos en todos los sentidos y en otros ámbitos ¿no?

A nivel externo porque yo creo que a lo mejor a nivel externo la gente puede ver que esto es una sociedad o una asociación pero que es como compañerismo o amiguismo, ¿no? De decir “bueno yo no voy porque es entre ellas están son amigas y van y vienen, o que somos cerrados en ese sentido” porque claro cuando no conoces a las personas todos pensamos que no nos van a aceptar, o hombre, hay personas que te caen mejor o tienes más afinidad. Pero de llegar de primeras y que te acepten, pues la verdad cuesta trabajo y a lo mejor piensan que es un círculo cerrado.

Son muchísimos años los que lleva esta asociación y las personas son casi siempre las mismas personas porque son las que viven en el barrio y empezaron jóvenes, pues piensan que es como está el círculo cerrado de amiguismos.

A nivel de administración y ayuntamientos pues no, tenemos buena relación con el Ayuntamiento. Porque de hecho el Centro Cívico nos lo cede el Ayuntamiento y la directora del centro pues tenemos buena comunicación y vemos que no nos pone trabas. Sino que favorece dentro de su medida y su legalidad lo que puede.

Y con el Ayuntamiento pues con el Fondo Iniciativa Mujer, como he dicho pertenecemos al Consejo Municipal de la Mujer, desde hace muchos años. Estuvimos un tiempo que no tuvimos representante y ahora este año pasado ya salió y tenemos representante dentro. Muy buena relación con las técnicas del Ayuntamiento para cualquier cosa que se la

pedido. De hecho se les invita a nuestras actividades de las jornadas, de la semana de la mujer y vienen. Y muy buen ambiente e incluso con el Presidente del consejo. La que está ahora que lo conoce tiene muy buena relación. Y con el otro centro cívico, que también tenemos allí las actividades con el Director de Servicios Sociales pues la verdad el hombre lo que nos puede ayudar no hay problema.

Y con las otras asociaciones, tenemos buena prensa la Asociación Grupo Motor entre las asociaciones. Luego participamos con la Federación de asociaciones María Lizárraga nos invita y de hecho estamos afiliadas. Pagamos la cuota anual a la Federación de asociaciones me refiero, que en ese sentido yo creo que hay buena comunicación.

🗨 ENTREVISTADOR: 17. Otros aspectos (Especificar):

🗨 ENTREVISTADO/A:

Me gustaría que se dieran más subvenciones y no se pusieran tantas trabas. En el sentido tanto papeleo para una cosa que te cuesta 3 y te dan uno ¿no? Claro hay falta de dinero en el Ayuntamiento, podrían dar más subvenciones y, en fin, no nos podemos quejar mucho del to.

Y sobre todo bueno, que la gente participará más. Cosa que yo me incluyo también, yo estaba antes en la asociación y no me implicaba tanto como ahora. Ahora tengo implicación 100% y me doy cuenta, claro de eso. Por eso digo que no nos implicamos lo suficiente cuando pertenecemos. Somos un poco dejadez. Y bueno, vamos a nuestro interés y conveniencia. Voy a pintura y a pintura, pero lo otro no me afecta a mí de nada ¿no?

Aunque suena que perteneces a una asociación. Me refiero, cuando uno se apunta a algo consta que pertenece a eso aunque no compartas 100% las opiniones. Y sea para tu beneficio propio, pero consta que perteneces a ese sitio ¿no? Y no somos conscientes a veces de donde nos metemos. Porque...tú te apuntas a esta asociación que es de mujeres, a lo mejor puedes tener la etiqueta como supuesto de...feminista. Y tú perteneces a la asociación grupo motor y tú no eres consciente del cartel que puede tener esa asociación o de la prensa que puede tener, sino sabes que eres ya miembro de esa asociación.

Como si te apuntas a otra asociación, que te digo yo, de defensores de los animales y a lo mejor a ti no te gustan los animales. Sino simplemente es porque yo que sé, te reúnes con tu amigo, vas de paseo y te llevas fenomenal. Pero claro, no eres consciente, que pertenecer a esa asociación te has catalogado como defensor de los animales, entonces en ese sentido yo creo que no somos muy conscientes en esta asociación y en general. En la vida en general, de en donde nos metemos y en lo que hay de trasfondo en ese sentido.

Datos de IDENTIFICACIÓN:	INICIALES PERSONA:	Sexo: Hombre	Cargo: Director y Voluntario
	Teléfono o E – mail de contacto:		

ENTREVISTA A DIRECTIVOS, PROFESIONALES Y/O VOLUNTARIOS DE LA ORGANIZACIÓN

ENTREVISTADOR: 1. ¿A través de qué medios se desarrolla la comunicación entre los miembros de la organización?

ENTREVISTADO/A:

Básicamente a través de la reunión mensual que tenemos de formación, tercer martes de cada mes. Ahí es donde todos los miembros voluntarios se reúnen para completar su formación. Pero también después, a través de boletines electrónicos que emitimos de vez en cuando y reuniones una al año, que hay una asamblea anual. ¿Vale? Más después, los miembros de vez en cuando, se reúnen en determinados cursos o talleres en los que colaboran. Pero eso ya, no todos, sino por pequeños grupos.

ENTREVISTADOR: 2. ¿Cree que hay una buena participación y comunicación por parte de la dirección técnica y los profesionales de la Asociación, ONG?

ENTREVISTADO/A:

Yo creo que sí y además es que en nuestro caso, como somos especialistas en la escucha y la comunicación, se supone que sí. Lo cual no quiere decir que siempre lo consigamos, siempre hay malentendidos o quejas de que no me he enterado de cual o tal cosa. Pero creo que es uno de nuestros fuertes como ONG el que la comunicación se cuide mucho.

ENTREVISTADOR: 3. ¿Cómo considera el grado de implicación de los voluntarios y socios que colaboran en el funcionamiento y organización de las distintas actividades educativas?

ENTREVISTADO/A:

Hay como dos grupos muy diferenciados: hay un grupo minoritario que se involucra en lo que es la acción propia de la ONG; o sea la orientación al teléfono; la orientación en sede si son profesionales como los psicólogos y la coordinación de cursos y talleres. Y además de eso, en la dirección de la ONG, mediante la participación en un consejo de centro o colaboradores que participan en las actividades.

Pero, después de ese grupo minoritario que puede estar en unas 15 personas o algo así, la gran mayoría se limita, y no es poco, a hacer sus 22 horas mensuales de orientación al teléfono más las 2 horas de formación una vez al mes, el tercer martes de cada mes, más la asamblea anual.

Es una ONG en ese sentido muy exigente. Exige mucha formación y después un compromiso mínimo de 22 horas que se rompe en casos excepcionales; porque hay algunas personas que por problemas médicos, por ejemplo personas mayores que no pueden hacer noches porque padecen alguna enfermedad o dolencia. Se le pide las 22 horas de dedicación al teléfono o en otras actividades. Los que son profesionales, los psicólogos en sus consultas, etc. Ese es el mínimo.

ENTREVISTADOR: 4. ¿Cómo considera su grado de satisfacción laboral respecto a la Asociación, ONG? ¿Cambiaría algo; el qué?

ENTREVISTADO/A:

Bueno, yo personalmente estoy muy satisfecho. Además tengo que decir que yo estoy en la ONG porque a mí me interesa personalmente. Yo no estoy de manera tan altruista. Yo llegué a la ONG por una necesidad cuando me divorcié y mi vida cambió. Yo he aprendido y sigo aprendiendo a relacionarme mejor. Por tanto, yo aprendo a comunicarme cuando escucho al teléfono o cuando me relaciono en un curso con gente que tratamos de mejorar nuestra salud emocional.

Sin embargo a nivel institucional sí creo que hay bastantes cosas que mejorar. Sobre todo, sobre todo, creo que tenemos que mejorar lo que es el darnos a conocer a la sociedad. La gente nos conoce porque el boca a boca nos da buena fama, pero quien no nos conoce porque no ha conocido una persona que ha pasado por el teléfono tiene ideas muy equivocadas.

¿La página web no os da la suficiente visibilidad?

No, no. Yo quisiera, quisiéramos hacer alguna campaña que fuese de esas campañas que llaman campañas virales, y llegar porque llegamos más a mujeres y mayores. Y llegar a más hombres; que llevamos menos y más jóvenes las personas.

¿El tema de voluntariado en los jóvenes está ahora más bajo, no?

Sí, sí, sí. Nosotros siempre hemos tenido menos jóvenes que mayores. Pero siempre quien pide ayuda emocional son más las mujeres, y mujeres de cierta edad. Eso no quiere decir que no haya excepciones ¿eh? Este chico que me ha llamado a mí tenía 30 años, y era hombre ¿eh? Pero no es lo habitual. Las mujeres están mucho más dispuestas a pedir ayuda que los hombres. Los hombres tenemos muchas veces un estatus, un rol asumido y nos cuesta mostrarnos vulnerables.

ENTREVISTADOR: 5. ¿Qué piensa sobre la calidad? En caso de no estar implantada: ¿la implantaría dentro de la ONG, Asociación?

ENTREVISTADO/A:

Pues que es imprescindible para poder mejorar. Si no obtenemos respuestas de la gente que nos dice en que no están satisfechos no podremos mejorar lo que estamos haciendo. De manera que por ejemplo en nuestros cursos y talleres con las encuestas que vamos recibiendo se van modificando ¿por qué? Porque las necesidades o partes de determinados cursos a veces quedan muy farragosas o la gente le cuesta entender la terminología psicológica, el psicologel. Que es un idioma que hablamos mucho y entonces a veces hay que ir a términos más llanos y sencillos.

Tratamos de que nuestros temarios y publicaciones sean muy adaptados. Tenemos nuestra revista Vivir que es una revista de divulgación sobre salud emocional pero a nivel divulgativo, la puede leer cualquiera. Ahora si quieres te doy algún ejemplar que debo tener por ahí.

ENTREVISTADOR: 6. Referido a los usuarios (niños, adolescentes, mujeres), ¿cómo es su percepción sobre ellos?

ENTREVISTADO/A:

Creo que los usuarios tienen muy buena satisfacción del teléfono cuando han participado de los cursos y talleres. Muy buena en el sentido de que ven que no es fácil cambiar algunos aspectos de nuestra vida, pero que es posible con el esfuerzo de uno y de los demás caminando juntos.

La satisfacción de los llamantes al teléfono es buena, pero quizás no tan buena. Porque se encuentran más solos. Encuentran nuestro apoyo puntualmente, durante media hora de charla al teléfono pero cuando después se quedan solos en su casa les cuesta más.

Y aquellos que van por el teléfono, a la sede a consulta o a nuestros cursos y talleres creo que terminan mucho más involucrados; algunos de ellos participando, aquí tienes uno. Y más satisfechos, pero en general satisfechos. Más los que más se involucran. Los usuarios terminan a veces participando aunque sea temporalmente, de alguna actividad.

ENTREVISTADOR: 7. ¿Hasta qué punto cree que se están implantando/se o pueden aplicar efectivamente criterios de calidad?

ENTREVISTADO/A:

Yo creo que en general hay dificultades para implantarlos. Sobre todo porque se considera que el mundo de voluntariado es un mundo en el que las cosas se hacen así, de manera voluntariosa, desde el corazón. La preparación parece que no es tan importante. Y sin embargo es fundamental.

Entonces cuesta trabajo y porque muchos voluntarios tienen una idea romántica, utópica de lo que es el voluntariado. De manera que los trabajos estos los consideran burocráticos. ¿Rellenar una encuesta? Pa rellenar... o por ejemplo nosotros que recogemos datos de nuestras llamadas para ver que problemáticas son las que se dan más ¿no?

Pues la gente dice ¿y eso pa que sirve, pa hacer estadísticas? Sí, sirve para hacer estadísticas, pero es que después de las estadísticas se sacan conclusiones. O sea, si nosotros hemos tenido 12.000 llamadas con temáticas suicidas. Entonces quiere decir que son un 10% de nuestras llamadas, no con llamadas suicidas que estén en proceso de acceso sino con ideaciones ¿eh? No que estén planificadas.

Por tanto, nosotros tenemos que dedicar tiempo a la formación en el tema del suicidio. Que da mucho miedo, da mucho miedo y el orientador; nosotros lo advertimos claramente muchas veces evade el tema. Cuando dice muchas veces "bueno es que ya pa lo que estamos, pa lo que servimos, y yo ya pa lo que me queda..." nos da miedo. Entonces nos decimos ¿Qué quiere decir usted con eso de que es lo que le queda? Bueno, es que ya no merece la pena...Dígame usted que es lo que no merece la pena. Eso al orientador le da miedo decirle.

Yo he tenido 3 personas en escucha esta noche. Y esta llamada yo le he preguntado ¿qué ideas suicidas tenías? Claramente, abiertamente. Yo pienso que la persona se ha sentido aceptada, porque puede hablar de eso y no nos alarmamos ni la criticamos. Ni le decimos ¿qué cosas dices, como se te ocurre pensar eso? Sí, el tema del suicidio es que no gusta y no se habla. Y que la persona haya podido contar que pensó en tirarse a las vías del tren. Después no fue, pero lo pensó. Eso es relajante. Entonces uno le dice, bueno pues eso significa que estas en una situación límite y que por tal de no sufrir...prefieres otra cosa. Pero si tú pudieses dejar de sufrir.

Entonces, los orientadores les cuesta. Estas llamadas nos ponen la piel...si. Entonces los temas estos de aprender que es lo que funciona bien y que es lo que funciona mal les cuesta mucho.

ENTREVISTADOR: 8. ¿Qué piensa de los protocolos de actuación ante un problema o situación?

ENTREVISTADO/A:

Pues son imprescindibles porque muchas veces el voluntario no sabe qué hacer. Te pongo un ejemplo muy claro: nosotros tenemos un protocolo en temas de suicidio y estos protocolos a veces, presentan para el voluntario claridad sobre lo que debe hacer.

Un ejemplo muy claro ¿Qué prima: la confidencialidad de los datos o la vida de la persona? Entonces tenemos hace, vamos a ver si te lo enseño, este mira. (Lee documento sobre la atención en caso de suicidio desde el código que tienen desde la secretaria general) Esto está en nuestros códigos, en nuestro manual. Esto se recuerda en un correo desde la secretaria general porque es importante que el voluntario sepa que si tú tienes que elegir la confidencialidad o la vida de la persona, tienes que elegir la vida de la persona.

Hay estudios después se dice, hay estudios en donde se dice que muchas de las personas que se han suicidado no estaban en unas condiciones mínimas para poder tomar una decisión coherente con lo que ellas pensaban y querían. Por tanto, cuando tú ves una persona que se está ahogando tu no le dices: oiga ¿usted quiere que le ayude?

Entonces los manuales y los estos deben de ser claros, aunque la gente no esté a veces de acuerdo y sean discutibles, pero que tengan pautas claras.

ENTREVISTADOR: 9. ¿Se cumplen las fechas de realización de las actividades planteadas?

ENTREVISTADO/A:

Bueno, en nuestro caso es que no queda más remedio porque es atención al teléfono. Tenemos un turno de 24 horas, siempre estamos al teléfono; y después las actividades que organizamos de cursos y talleres también ¿no? Puede que en algún curso haya algún retraso pero en general sí. El grado de cumplimiento es muy alto.

ENTREVISTADOR: 10. ¿Considera que el sistema de evaluación del funcionamiento de la Asociación, ONG es el adecuado?

ENTREVISTADO/A:

Es el adecuado en cuanto a los cursos y los talleres. ¿Sí? La evaluación que hacemos por ejemplo sobre los voluntarios y el grado de satisfacción lo que mejorarían se hace de 2 formas: una, mediante rellenar cuestionarios que lo hacemos una vez al año más o menos pero, la otra es mediante entrevista personal porque tenemos un responsable de la gestión del voluntariado.

Esta persona se encarga de hacer el seguimiento de la formación inicial pero después también de la formación permanente, y también de mantenerse en contacto con los voluntarios para conocer sus intereses, sus preocupaciones, incluso su estado anímico.

En nuestro caso por ejemplo, hay personas que por su estado anímico, porque están pasando por un problema le damos de baja temporalmente del servicio. Hace poco un voluntario se separó; pues mira lo importante ahora eres tú, atiende a tu problema. Además si necesitas ayuda aquí estamos nosotros, el equipo de psicólogos pero tú ahora no estás para atender al teléfono.

Entonces se hace básicamente de dos formas: encuesta posiblemente una vez al año pero después el contacto de esta persona. Ahora si quieres ahora después te puedo pasar información de un trabajo que ha hecho la responsable de voluntariado y que se puso el pasado mes de Noviembre en la asamblea con lo que opinábamos todos.

ENTREVISTADOR: 11. Desde su experiencia los sistemas de calidad, ¿favorecen o entorpecen la labor desarrollada en la Asociación, ONG?

ENTREVISTADO/A:

Yo creo que salvo que no se lleven después a la práctica siempre favorecen. Puede ocurrir que a veces se tengan las estadísticas pero después no se saquen conclusiones. Decir ¿esto en qué se traduce en qué acciones? Y eso también es verdad que pasa a veces.

ENTREVISTADOR: 12. Hábleme de la planificación de las actividades educativas que desarrollan a lo largo del curso.

ENTREVISTADO/A:

Mira, nosotros de cara a los voluntarios tenemos un programa de formación que dura 1 año como mínimo que tiene dos cursos: conocimiento de sí mismo y crecimiento personal. Constan de un fin de semana amplio en el que se hace la parte teórica, actividades grupales, en gran grupo, pequeño grupo, dinámicas, etc.

Y después cada uno de los cursos tiene lo que nosotros llamamos un seguimiento que consiste en una sesión semanal de 2 horas durante unas 10-12 semanas. O sea unos 3 meses. Cada sesión los voluntarios en formación llevan el material que tienen que estudiar y ahí hay exposiciones, hay puestas en comunes, hay el roll-play por ejemplo.

Después de esos dos cursos, que digamos que son de formación humana. Esta el seminario de relación de ayuda, que digamos es un poco más técnico y más enfocado ya a coger las llamadas telefónicas. Que está basado en el modelo de Carl Rogers y de Karl Kuff, básicamente, pero después también utilizamos otras herramientas de psicología. Sobre todo de Albert Ellis, ¿sabes? En cuanto a la terapia esta, en que la respuesta que una persona da depende de cómo lo veas ¿no? El tipo de respuesta.

Y después, una vez que terminas este curso, aquellos que quieren ser voluntarios al teléfono tienen un periodo de co-escucha. O sea de participar junto con un voluntario de más experiencia escuchando las llamadas que reciben. Y después cuando empiezan a coger las llamadas, como esta noche. Dos de las voluntarias han cogido las llamadas, yo he estado allí apoyándoles o sugiriéndoles por donde preguntar o qué responder, etc.

Y después de eso tenemos la formación permanente que es una vez al mes. ¿no? Esta es la formación más importante de nuestros voluntarios.

Y después, la formación de cara a los usuarios, básicamente son cursos de educación emocional para personas que no están en ninguna crisis pero quieren mejorar su salud. Por ejemplo, sus relaciones con las personas. Por ejemplo tenemos un curso que se llama asertividad y relaciones humanas; autoestima; control del estrés y la ansiedad...hay uno que se llama ayuda a tus hijos a crecer o algo así, es que le hemos cambiado el título. Para padres, madres, educadores.

Y después tenemos los talleres. Los talleres están enfocados a superar crisis que están pasando las personas. Por tanto, son cursos un poco más delicados en el sentido de que van personas con problemas y en situación de vulnerabilidad. Yo por ejemplo, conocí el teléfono

por un taller que se llama taller de separación afectiva. Entonces es para personas que hayan sufrido una ruptura sentimental.

Tanto cursos como los talleres se organizan de la misma forma: a base de sesiones semanales. 8-10-12 depende del curso o taller porque lo importante en nuestro caso no es tanto aprender teoría sino aprender habilidades concretas de cómo llevar a la práctica lo que queremos hacer. Y después el equipo de psicólogos si tiene reuniones con un psiquiatra para exponer los casos que tienen y que ellos ven algún problema. ¿No? Entonces pues son unas reuniones de formación interna para ellos. ¿Sí? Esas son toda la formación que tenemos.

Bueno, después bueno, la gente que coordina cursos y talleres también tiene un curso que se llama de coordinadores. ¿Vale?, porque aprender a manejar grupos requiere sus habilidades: o sea repartir tiempos, mantener un ambiente de respeto, de confidencialidad, el invitar a que todos sean partícipes...todo eso tiene sus estrategias entonces tenemos un curso de coordinadores.

ENTREVISTADOR: 13. ¿Considera necesario mejorar algún aspecto de la preparación-formación de las personas que desarrollan las actividades educativas dentro de la ONG, Asociación?

ENTREVISTADO/A:

Yo creo que sobre todo, sobre todo, hay un aspecto que nos cuesta mejorar y es el de las personas que nos llaman pero que no hay avances significativos en su evolución. Digamos personas que buscan la connivencia del orientador para llorar, para sentirse escuchado, pero liberado de su culpa; para que le den la razón de que la culpa la tienen los demás... o sea para seguir, con esa misma situación y sentirse avalados por alguien que les dice "pobretico tú que no puedes hacer nada". Digamos, personas que les da miedo cambiar algo en su vida.

Entonces esas son personas que a veces nos llaman, que nos llaman y nos llaman, y se establece una relación que no es sana. Nosotros llamamos a eso llamantes crónicos o llamantes frecuentes. Esos son difíciles de tratar, porque la persona no asume que tiene que cambiar algo. Entonces tenemos ahí un problema porque muchos de nuestros llamantes hacen eso y a los orientadores les cuesta, hasta el punto que hay orientadores que dicen que les cuesta ponerles límites. ¿Sabes? De manera que esta es una de las cosas que se trató en la reunión de formación. Pues cuales son los problemas más comunes, las tácticas alternativas que proponemos, un poco de la evaluación...que trastornos nos encontramos ¿sabes?

Pues, pero estas personas que comprendo que son muy difíciles de tratar por teléfono provocan un sentimiento de impotencia en el orientador o de pérdida de tiempo, porque dicen que "bueno, me llama y me cuenta lo mismo. Y no hay avance, y no asume ninguna parte de su responsabilidad" y es un poco desanimante e impotente. En esto estamos tratando de ver cómo mejorar nuestra respuesta a este tipo de llamantes. Pero no es que llevemos un mes, no. Esto llevamos tiempo, pero bueno hacemos nuestros estudios.

ENTREVISTADOR: 14. ¿Qué tipo de metodología se lleva a cabo en las acciones educativas? ¿cree que es la más adecuada para el tipo de usuarios/as?

ENTREVISTADO/A:

La metodología siempre tiene una parte teórica con los fundamentos digamos psicológicos que son conocidos por cualquier estudiante de psicología. Pero después lo que nosotros tratamos es de hacer dinámicas que involucren a la persona.

O sea, para que puedan llegar a expresar lo que sienten, para que se puedan animar a decir que es lo que quieren hacer, a asumir sus responsabilidades, e incluso a hacer cambios. Por tanto, nuestros cursos y talleres hay muchas dinámicas. En algunas de ellas hay ejercicios como llamáis los psicólogos Roll-Play. Son simulaciones, pues por ejemplo, en un taller de duelo, si alguien quiere despedirse de una persona y no lo hizo. El ejemplo de la silla vacía. ¿no? O en nuestra formación como orientadores, uno hace de llamante, otro hace de orientador al teléfono.

Y también mezclamos dinámicas de todos los tipos: dinámicas de gran grupo y también dinámicas de pequeño grupo. Dependiendo de la temática. En el pequeño grupo la gente se siente más mucho más acogida y abierta a contar parte de su vida ¿no? Entonces hay un poquito de todo ¿no? Esa es básicamente la dinámica que hacemos.

ENTREVISTADOR: 15. ¿Las actividades están adaptadas, favorecen la implicación de toda la comunidad, consiguen los cambios que se pretenden?

ENTREVISTADO/A:

Vamos a ver, en esto creo que conviene ser realista. Creo que se consiguen pequeños cambios, pequeños cambios y la confianza en la persona de que nunca vas a ser perfecto, nunca vas a dejar de tener problemas y de que lo importante es caminar en un proceso de ir siendo tu cada vez más persona. No tanto decir yo voy a hacer este curso y ya no voy a tener problemas. Voy a hacer un curso de asertividad y relaciones humanas y ya no voy a tener problemas con nadie.

No. Pero vas a aprender a relacionarte. Aquí fijate tú que es posible y mira como hay ejemplos, y mira cómo has mejorado durante estos tres meses algo tu salud y tu relación con tus hijos, con tu marido, con tu mujer, con los vecinos, etc. Fijate que has aprendido a escuchar el lenguaje no verbal, sobre todo, que sobre todo los hombres ¿no? Es el comienzo de que algo puede cambiar y desangustiar en el sentido de que olvídate de la felicidad absoluta y plena, y permanente porque todo es un continuo cambio. Acepta lo que no tiene solución, cambia aquello que puedes y vive la vida de forma confiada.

Ese es un poco el mensaje que la vida que sale de los cursos se lleva un poco. Ahora ¿les ha cambiado muchísimo la vida? No, hay gente que dice que sí pero en general la gente cambia poquito. También de eso tenemos testimonios en nuestra página web, de gente que ha vivido cursos y talleres.

ENTREVISTADOR: 16. ¿Qué cree que puede entorpecer el desarrollo de los valores, conocimientos, habilidades que pretende la ONG, Asociación?

ENTREVISTADO/A:

Pues no sabría que decirte, entorpecer la consecución de eso. Digamos que yo lo que noto es que muchas personas nos planteamos el tema de la salud emocional solamente cuando hemos sufrido una crisis. Es digamos un aprendizaje que sobre todo los hombres, hacemos a partir de los treinta y tantos cuarenta años.

Cuando perdemos esa imagen idílica de que yo tengo ya mi carrera, tengo mi trabajo, tengo mi familia...no me queda más remedio que ser feliz. ¿No? Eso es una primera...Habría que empezar a transmitir el mensaje de que igual que aprendemos matemáticas y a leer, habría que aprender a relacionarse.

Como desgraciadamente a veces en las familias, que es donde se aprende principalmente, eso no se hace no por mala intención. Sino porque nuestros padres hicieron lo mejor que supieron pues entonces es tratar de llegar a convencer a la gente, sobre todo a gente joven y sobre todo hombres más que mujeres de que aprender a relacionarse o a vivir es fundamental para conseguir un poquito de humanidad. Y después también tienes que aprender conocimientos pero que no es lo único.

Hoy día creo que son las empresas casi más las que están poniendo en valor el que las personas tengan habilidades sociales. O sea sean capaces de trabajar en equipo, sean capaces de expresar su opinión, debatir, aceptar, sean capaces de decir lo que no les gusta, sean capaces de ser creativos, tengan confianza en sí mismos, etc. Y por eso quizás mucha gente se los plantea los cursos estos, ¿no? Decir, bueno me puede venir bien.

Pero es que te puede venir bien para tu vida personal ¿no? Entonces el principal hándicap es la falta de cultura en cuanto a lo que es la educación emocional. Y eso pues la gente, acudimos a formarnos, o a formarnos más cuando lo necesitamos. Como un remedio. Bueno, ya la gente se lo va planteando.

Y luego, pues no sé, en el caso de los hombres nos cuesta más porque si el hombre tiene una posición social o una imagen, le cuesta mucho perderla ¿eh? O sea hay muchas más mujeres que hombres en el teléfono y llamantes también.

ENTREVISTADOR: 17. Otros aspectos (Especificar):

ENTREVISTADO/A:

Por mi está todo.

ENTREVISTA SOBRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Datos de IDENTIFICACIÓN:	INICIALES PERSONA:	Sexo: Mujer	Nivel de Estudios: Universidad
	Nacionalidad: Española	Situación Laboral: Empleada	
	Teléfono o E – mail de contacto:		

ENTREVISTADOR: 1. ¿Se siente a gusto en esta Asociación, ONG?

ENTREVISTADO/A:

Muy a gusto.

ENTREVISTADOR: 2. ¿Por qué acudió a ella?

ENTREVISTADO/A:

Pues, umm, me lo dijo una amiga. Eh, es una...ee, esta es por decirlo así. Este curso lo que es un enriquecimiento personal, lo que hace es crecer a nivel personal, es un crecimiento.

ENTREVISTADOR: 3. ¿Qué es lo que más le llamó la atención?

ENTREVISTADO/A:

De esta asociación me llamó la diversidad y pluralidad de personas que estamos en este taller. Como cada uno manifestamos en sí, pues cada uno nuestros pensamientos o nuestro interior. Y me ha llamao muchísimo la atención, la unidad que hay entre todas porque todas somos distintas y al final es un grupo unificado.

ENTREVISTADOR: 4. ¿Conoce todas las actividades y servicios a los que puede acceder en ella?

ENTREVISTADO/A:

Ehh, conozco bastantes pero no todos.

ENTREVISTADOR: 5. ¿Cree que dispone de una buena organización y recursos para realizar las actividades?

ENTREVISTADO/A:

Creo que sí.

ENTREVISTADOR: 6. ¿Hay materiales suficientes y de calidad en las actividades educativas para todos los que participan?

ENTREVISTADO/A:

Sí.

ENTREVISTADOR: 7. ¿Cómo es la comunicación con los voluntarios, educadores? ¿Y la convivencia?

ENTREVISTADO/A:

Muy buena, genial. Son personas muy adaptables y personas que saben llevar perfectamente la línea o el hilo con coherencia. Muy buena.

ENTREVISTADOR: 8. ¿Considera que se preocupan por usted?

ENTREVISTADO/A:

Bastante, no solamente por mi sino por todo el grupo en general.

ENTREVISTADOR: 9. ¿Están disponibles para atender cualquier problema o sugerencia?

ENTREVISTADO/A:

Sí, totalmente

ENTREVISTADOR: 10. ¿Desarrollan valores positivos de cooperación, justicia, empatía...?

ENTREVISTADO/A:

Desarrollan valores umm, con un nivel de vibración muy alto.

ENTREVISTADOR: 11. ¿Recibe información sobre sus progresos, como superar las dificultades?

ENTREVISTADO/A:

Si

ENTREVISTADOR: 12. ¿Recibe orientaciones sobre cómo mejorar?

ENTREVISTADO/A:

Si

ENTREVISTADOR: 13. ¿Están bien preparados los educadores y voluntarios para desarrollar sus funciones?

ENTREVISTADO/A:

Perfectamente.

ENTREVISTADOR: 14. ¿Considera que hay seguridad en la realización de las distintas actividades educativas que se llevan a cabo?

ENTREVISTADO/A:

Muy buena seguridad.

ENTREVISTADOR: 15. ¿Se organizan actividades con otras Asociaciones, ONGs?

ENTREVISTADO/A:

Si

ENTREVISTADOR: 16. ¿Sabe si se colabora con organismos oficiales: Ayuntamientos, Administraciones, etc.?

ENTREVISTADO/A:

No lo sé, pero me supongo que sí.

ENTREVISTADOR: 17. ¿Cree que la labor de esta ONG, Asociación ha supuesto cambios significativos en su vida o la del entorno, barrio?

ENTREVISTADO/A:

Umm, en mi vida, en el grupo y eso se ve reflejado después en el exterior.

ENTREVISTADOR: 18. ¿La recomendaría a otras personas?

ENTREVISTADO/A:

Si

ENTREVISTADOR: 19. Del 1 al 10, ¿Cuál sería su grado de satisfacción personal?

ENTREVISTADO/A:

El 9

ENTREVISTADOR: 20. Otros aspectos a destacar:

ENTREVISTADO/A:

Que es muy lamentable que la gente ignore que esto existe, o que a lo mejor no quiera participar porque a lo mejor sus propios conceptos o formas de mirar la vida, esto lo vea un tanto raro. Pues esto es lo lamentable, porque estos grupos deberían estar más generalizados para que la gente los pudiera frecuentar muchísimo más porque en realidad todos nos beneficiamos; porque lo que aquí se aprende yo lo expando y en realidad pues todos nos beneficiamos. Ojala estos grupos se pudieran hacer más masificados o más en grupos o en más asiduidad, pero que lamentablemente son focos pequeños.

ANEXO X

**Artículo publicado en la
Revista Open Journal of Social Sciences.**

ISSN ONLINE: 2327-5960

**ANALYSIS OF QUALITY MODELS APPLIED IN NON-FORMAL
EDUCATION: NON-GOVERNMENTAL ORGANIZATIONS AND
NONPROFIT ORGANIZATIONS**

Analysis of Quality Models applied in Non-Formal Education: Non-Governmental Organizations and Nonprofit Organizations.

Alfonso Conde Lacárcel, Juan Antonio López Núñez, María Angustias Hinojo Lucena.

Faculty of Sciences Education, University of Granada., Granada, Spain

Email: alfonl8@ugr.es y juanlope@ugr.es

Received ***** 2015

Copyright © 2015 by author(s) and Scientific Research Publishing Inc.
This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).
<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Abstract

The article is part of the research project entitled "The Implementation of Educational Quality Standards for Non-Formal Education: Non-governmental organizations (NGOs), Partnerships dedicated to working with socially excluded groups". The project was supported by the Research Plan of the University of Granada. It's an initial study on the degree of implantation of quality models in Non-governmental organizations and Non Profit Organizations (NGOs and NPOs), and methodology of work developed in non-formal educational activities in the city of Granada (Andalusia, Spain). We have pursued a mixed methodology quasi-experimental descriptive for a random sample of 9 class organizations of the third sector of social action, using two questionnaires specifically created from already validated and a set of semi-structured interviews to complete the information. The obtained results offer us a poor implementation of the EFQM model of European Foundation for Quality Management in this kind of micro organizations and the need for optimization of internal work process face of accountability, improvement of services and the achievement of its objectives.

Keywords

Educational quality, non formal education, ONCS, social exclusion.

- [23.] Avlonas, C.G., Cliffe, R., Dibley, D., Jevons, J., Ludwig, W. et al. (2003). *Conceptos Fundamentales de la Excelencia* [Versión electrónica]. Bruselas: EFQM. October, 29, 2010 http://issuu.com/dxesa/docs/efqm_-_conceptos_fundamentales
- [24.] Vidal, J. (2007). *Instrumentos para la gestión de la calidad en las ONG: perspectiva internacional*. Madrid: Fundación Luis Vives.
- [25.] Castillo, S. and Cabrerizo, J. (2004). *Evaluación de programas de intervención socioeducativa: agentes y ámbitos*. Madrid: Ed. Pearson.
- [26.] Gutiérrez, C. (2003). Evaluación de programas de educación no formal. Una propuesta etnográfica naturalista. *Agora digital*, n.4, p.6 August 12, 2010 <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/3503/b1576168x.pdf?sequence=1>
- [27.] Fernández, M.I. and González, A. (1997). Desarrollo y situación actual de los estudios de eficacia escolar. [Versión electrónica] *Relieve*, Vol.3, 1. August 12, 2010 http://www.uv.es/RELIEVE/v3n1/RELIEVEv3n1_3.htm
- [28.] Escudero, J.M. (1999). Calidad de la educación: entre la seducción y las sospechas. [Versión electrónica]. *Heuresis* Vol.2, 5. August 12, 2010 <http://www2.uca.es/HEURESIS/heuresis99/v2n5.htm>
- [29.] Sanz, R. (2007). *Orientación Psicopedagógica y Calidad Educativa*. Madrid: Edn. Pirámide.
- [30.] Carot, J.M.; Girones, M. and Jabaloyes, J. (2007). *Guía para la elaboración de una memoria EFQM en centros educativos* [Versión electrónica]. Valencia: Conselleria d'Educació. October 08, 2010 http://www.edu.gva.es/eva/docs/novedades/es/GUIA_EFQM.pdf
- [31.] Buendía, Leonor. (1993). *Análisis de la Investigación Educativa*. Granada: Servicio de Publicaciones.
- [32.] Ellard, J.H. and Rogers, T.B. (1993). Teaching questionnaire construction effectively: The ten commandments of question writing. *Contemporary Social Psychology*, n.17 (1): 17-20.
- [33.] Dapta, M.D. (2002). Evaluación de programas de educación no formal: Hacia una propuesta integradora. [Versión electrónica]. *Revista de Ciencias de la Educación* 191, 375-392. August 13, 2010 <http://bddeoc.csic.es:8080/ver/ISOC/revi0102.html>
- [34.] Alaminos, A. and Castejon, J.L. (2006). *Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión*. Alcoy: Marfil.
- [35.] Gutiérrez, A.I. and Peña, M.I. (2008). *Cuestionarios de respuestas múltiples*. Madrid: Estudio de Técnicas Documentales.
- [36.] Conde, A. and López Núñez, J. A. (2013). Diseño de un cuestionario para la aplicación de los estándares de calidad educativa a la educación no formal. *Revista de ciencias de la educación: Órgano del Instituto Calasanz de Ciencias de la Educación* 235, 263-282.