



# Diagnóstico y Estrategia Participación

Cosecha Final  
09.05.2016



## Introducción

Objetivo del Proyecto  
Enfoque del proceso  
El proceso

---

## Parte I: Análisis documental

Objetivos  
Herramienta

---

## Parte II: Taller preguntas poderosas

Objetivo  
Herramienta  
Resultados intermedios

---

## Parte III: Entrevistas en profundidad

Objetivos  
Metodología  
Herramienta  
Resultados intermedios

---

## Parte IV: Encuesta Online

Perfiles de las organizaciones  
Ideas sobre Calidad  
Participación en plataformas, redes y alianzas  
Necesidades detectadas

---

## Parte V: Taller de Devolución y co-creación

Objetivo  
Agenda de taller  
Flujograma  
Propuestas de herramientas y estrategias  
Propuestas priorizadas  
Reflexión común

---

## Parte VI: Cosecha Final

Necesidades y retos de las organizaciones  
Espacios de dinamización e intercambio y alianzas  
Ideas y recomendaciones para el ICONG

---



# Introducción

- **Objetivo del Proyecto**
- **Enfoque del proceso**
- **El proceso**



Objetivo del proyecto:



**Conocer** necesidades y retos de las entidades de Acción Social y **co-crear** una estrategia de colaboración entre ellas junto con ICONG (de acuerdo a este diagnóstico compartido)

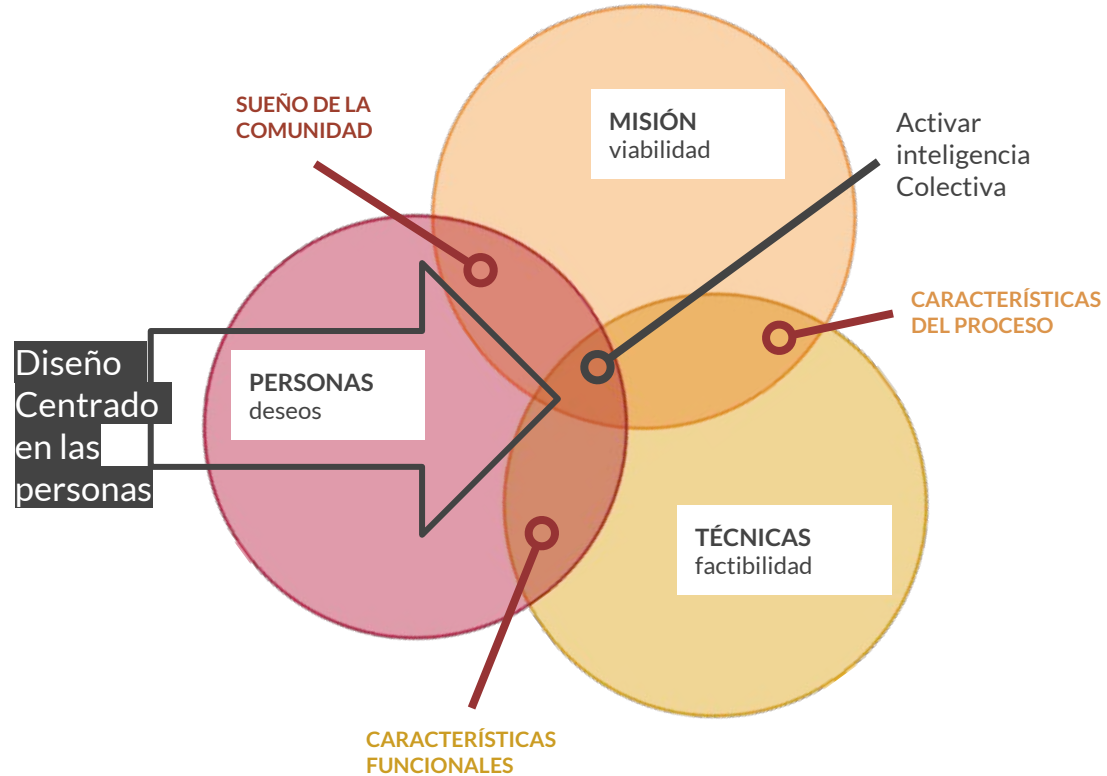


Nuestro enfoque:

## Diseño centrado en las personas y liderazgo participativo para activar la inteligencia colectiva

Para activar la inteligencia colectiva en una comunidad específica, combinamos lo que las personas quieren (su deseo) con la misión de esa comunidad (viabilidad) y con una solución factible.

Adoptar un diseño centrado en las personas significa mantener la perspectiva humana como el principal foco durante todo el proceso.





## Crear las Opciones



### Parte I

Análisis documental

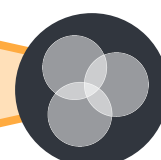
### Parte II

Taller preguntas poderosas

### Parte III

Entrevistas en profundidad

## Elegir entre las Opciones



### Parte IV

Encuesta Online

### Parte V

Taller de co-creación

### Parte III

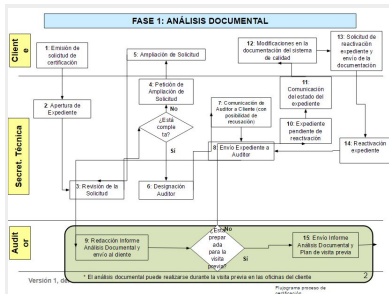
Resultados Final



# Parte I: Análisis documental

- **Objetivos**
- **Herramienta**

# Parte I: Análisis documental > Objetivos










Uno de los documentos analizado: el flujograma proceso certificación ICONG

- Compartir lenguaje común con el ICONG
- Conocer su proceso de trabajo y de planificación
- Descubrir en profundidad de dónde arranca el nuevo proceso de planificación de ICONG
- Conocer su peculiaridad (en nuestra opinión cuál es el valor principal de ICONG)
- Comprender mejor qué es ICONG, qué rol quiere desempeñar, qué dificultades encuentra)
- Cómo es el vínculo entre ICONG y las organizaciones externas



## Herramienta de cosecha

Analysis Harvesting | Doc: [Espacio ONG](#) | Date: xx/xx/xxxx | Made by: Guglielmo

 <b>OFERTA</b> [Cual es la práctica que en realidad se dedican (que realmente han hecho)]	 <b>DISENSOS</b> [Cuales son los temas donde hay reflexión y no se llega a idea clara (disenso)]	 <b>CANALES</b> [Cómo se acerca y cómo se relaciona ICONG con las ONGs? Qué canales, medios de difusión, y medios para recoger información sobre necesidades del sector]	 <b>VOCABULARIO</b> [Qué terminología has aprendido que es propia de ICONG?]
 <b>PECULIARIDAD</b> [Qué te parece que es importante y diferente de lo que hace ICONG?]			
 <b>PREGUNTA PODEROSAS INTERNAS</b> [Cual pregunta harías a un miembro de ICONG después de haber leído este documento?]		 <b>PREGUNTA PODEROSAS EXTERNAS</b> [Cual pregunta harías a una organización externa a ICONG después de haber leído este documento?]	

### Cosecha de observación

- OFERTA
- DISENSOS
- CANALES
- VOCABULARIO

### Cosecha de elaboración

- PECULIARIDAD
- PREGUNTA PODEROSAS INTERNAS
- PREGUNTA PODEROSAS EXTERNAS



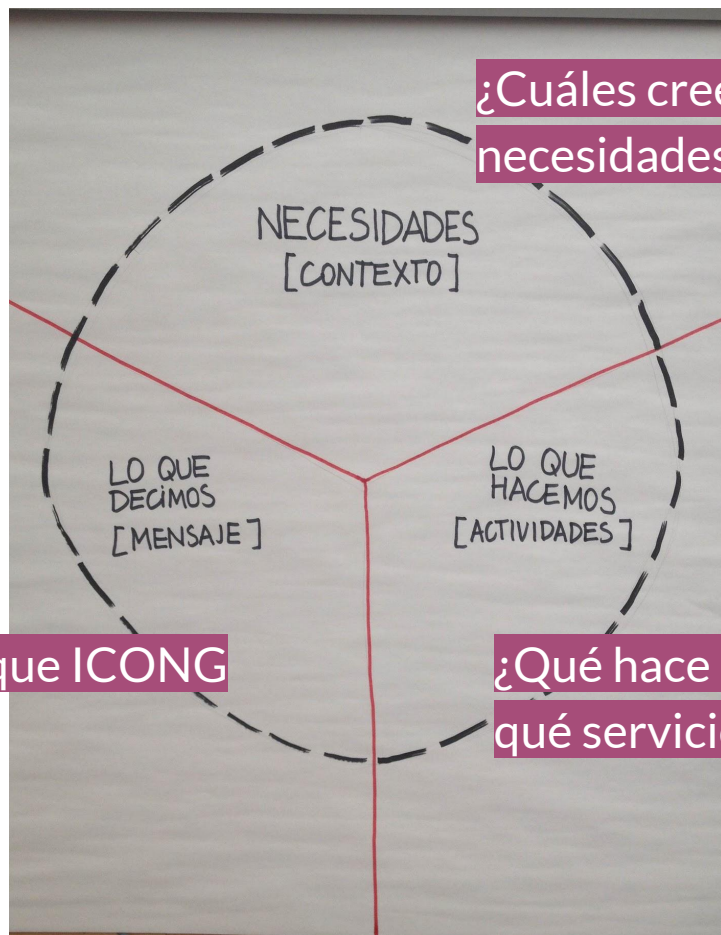
## Parte II: Taller de preguntas poderosas

- Objetivo
- Herramienta
- Resultados intermedios



El objetivo del taller es afinar e identificar realmente **las preguntas** y **las áreas donde existe menor claridad o más desconocimiento** para enfocar el diagnóstico

Utilizamos el Triple Diagnóstico para analizar las coherencias e incoherencias entre lo que el ICONG dice, lo que hace y lo que conoce de la realidad (contexto y necesidades) de las organizaciones.



¿Cuáles creen que son las necesidades que tienen las ONG?

¿Cuál es el mensaje/s que ICONG quiere transmitir a las organizaciones?

¿Qué hace ICONG en la práctica, qué servicios y actividades?



A partir de este taller definimos las preguntas para realizar las Entrevistas en profundidad.

Descubrimos 5 bloques de interés:

Ideas en torno al  
concepto de  
Calidad

Conocimiento de  
ICONG

Ideas sobre  
sistemas de  
calidad y la Norma  
ONGC

Espacios de  
dinamización e  
intercambio y  
alianzas

Necesidades y  
retos de las  
organizaciones



## Parte III: Entrevistas en profundidad

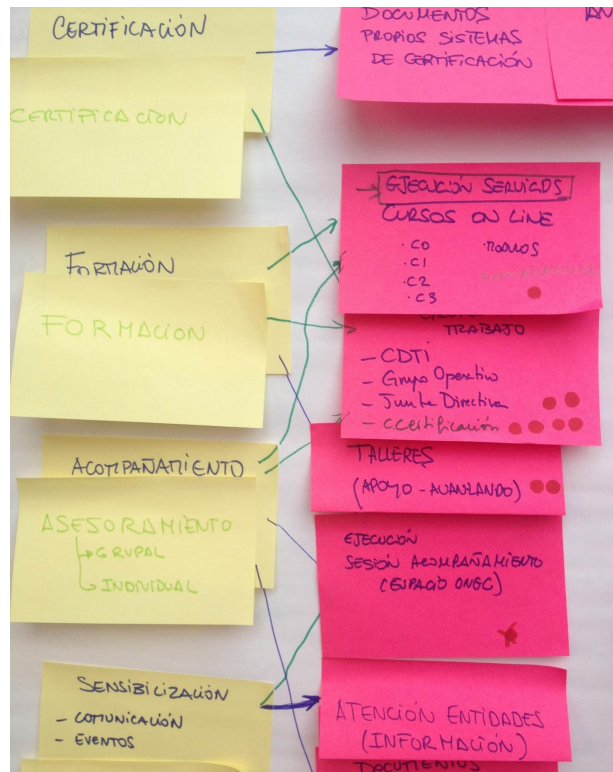
- **Objetivos**
- **Metodología**
- **Herramienta**
- **Resultados intermedios**



## Documento de cosecha: Entrevistas en profundidad

Profundizar sobre cada uno de los bloques temáticos de interés identificados.

- Líneas argumentales
- Visiones particulares
- Ideas fuerza, dudas y otras cuestiones que emergen





Para elaborar un guión de entrevista completo que abarcara todos los ámbitos y temas que nos interesaba conocer, así como para conseguir un mejor procesamiento y análisis de la información recabada, las entrevistas se estructuraron en los **cinco bloques temáticos identificados**:

### Ideas sobre el concepto de Calidad

Ideas y visiones de las organizaciones respecto a qué es calidad, el nivel de prioridad de la misma en las organizaciones y qué resistencias y prejuicios encontramos al respecto.

### Conocimiento de ICONG

Nivel de conocimiento y valoración por parte de las organizaciones de qué es el ICONG, su misión, programas y actividades.

### Ideas sobre sistemas de calidad y la Norma ONGC

Nivel de conocimiento y valoración por parte de las organizaciones de qué es la Norma ONGC Calidad y nivel de implementación y valoración de sistemas de calidad.

### Espacios de dinamización e intercambio y alianzas

Existencia y nivel de participación en Redes, Plataformas y otros espacios con/entre el Tercer Sector sobre temas de calidad, e interés en participar en uno liderado por ICONG

### Necesidades y retos de las organizaciones

Necesidades, retos, potencialidades e intereses específicos de las organizaciones





EO [Organización] | [Entrevista@] [rol] GUIA Fecha de entrevista: XXXX.2016

**Logo de la organización**

**Ámbito de trabajo**  
[breve description de lo que trabaja la organización]

**Dimensión**  
  
**X**  
n° contratad@s  
n° voluntari@s

**Relaciones**  
Con tercer sector  
 - [nombre organización, red o plataforma]  
Con entidades públicas  
 - [nombre organización, red o plataforma]  
Con entidades privadas  
 - [nombre organización, red o plataforma]

**Sistema de Calidad**  
  
Norma

**Síntesis sobre su discurso de calidad**  
[Cual es el mensaje principal sobre calidad que sale desde la entrevista]

**Peculiaridades**  
[Elencar particularidades, sobre lo que ha transmitido la entrevista]

**Visión**  
[Después de esta entrevista, cómo piensas que CONG pueda ayudar esta organización?]

EO [Organización] | [Entrevista@] [rol] GUIA Fecha de entrevista: XXXX.2016

	#retos y #potencialidades	#necesidades	#barreras y #dificultades
Calidad	[cual son los retos y la potencialidad para la organización entrevistada? - utiliza #palabras claves]	[cual son las necesidades para la organización entrevistada? - utiliza #palabras claves]	[cual son las barreras y las dificultades para la organización entrevistada? - utiliza #palabras claves]
ICONG	[cual son los retos y la potencialidad para la organización entrevistada? - utiliza #palabras claves]	[cual son las necesidades para la organización entrevistada? - utiliza #palabras claves]	[cual son las barreras y las dificultades para la organización entrevistada? - utiliza #palabras claves]
Stma calidad / Norma ONGC	[cual son los retos y la potencialidad para la organización entrevistada? - utiliza #palabras claves]	[cual son las necesidades para la organización entrevistada? - utiliza #palabras claves]	[cual son las barreras y las dificultades para la organización entrevistada? - utiliza #palabras claves]
Espacio de dinamización (Redes entre/con tercer sector)	[cual son los retos y la potencialidad para la organización entrevistada? - utiliza #palabras claves]	[cual son las necesidades para la organización entrevistada? - utiliza #palabras claves]	[cual son las barreras y las dificultades para la organización entrevistada? - utiliza #palabras claves]
Organización	[cual son los retos y la potencialidad para la organización entrevistada? - utiliza #palabras claves]	[cual son las necesidades para la organización entrevistada? - utiliza #palabras claves]	[cual son las barreras y las dificultades para la organización entrevistada? - utiliza #palabras claves]

## Cosecha de description

- Ámbito de trabajo
- Dimensión
- Sistema de calidad
- Relaciones

## Cosecha en síntesis

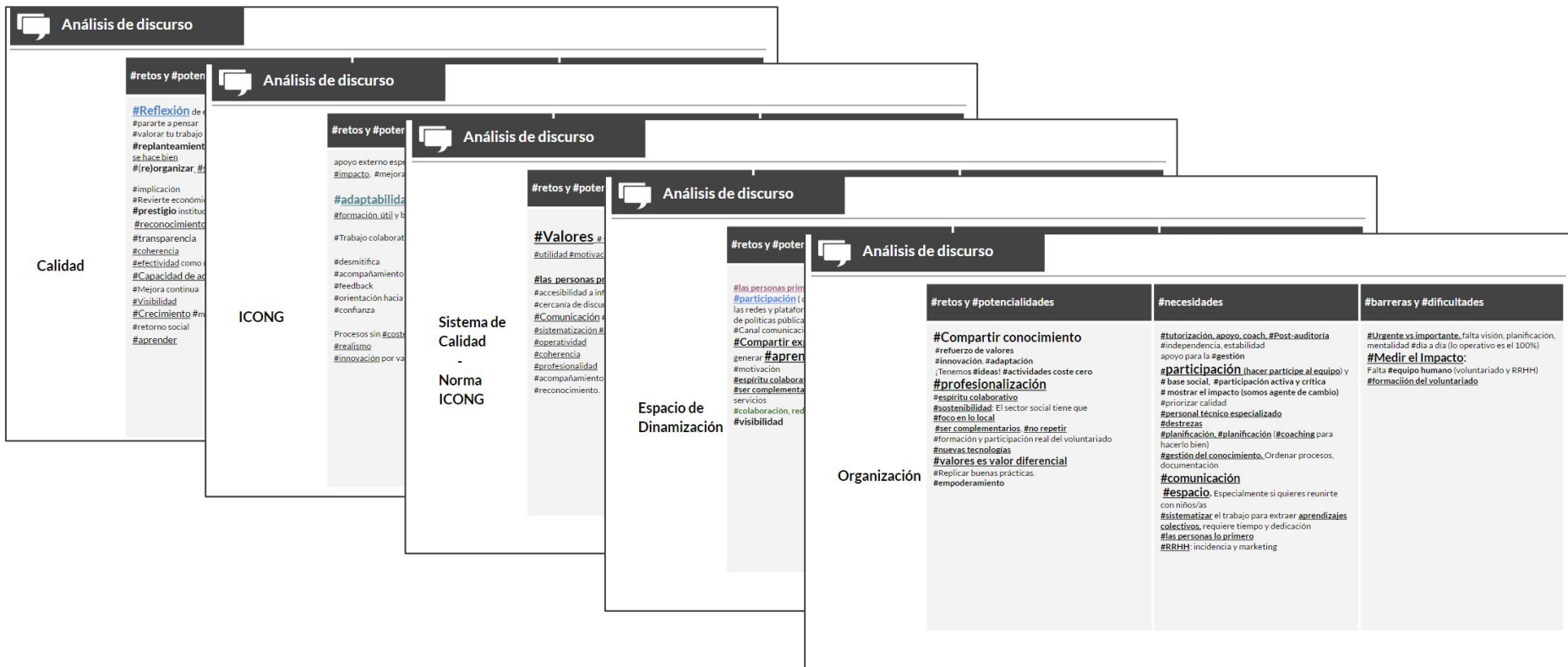
- Su discurso de Calidad
- Peculiaridades
- Visiones

## Cosecha per palabras claves

- #retos y #potencialidades
- #necesidades
- #barreras y #dificultades
- Calidad, ICONG, Stma calidad/Norma ONGC, Espacio de dinamización, Organización



Los mensajes principales que han salido, han sido sintetizados por palabras clave para cada uno de los bloques





Ideas sobre el concepto Calidad

## Análisis de discurso

Calidad

### #retos y #potencialidades

[#Reflexión](#) de equipo [#remueve](#) [#autoconocimiento](#)  
[#partir](#) a pensar  
[#valorar](#) tu trabajo  
[#replanteamiento](#) metodologías [#revisar](#) [#saber que se hace bien](#)  
[#reorganizar](#) [#sistematizar](#)

[#implicación](#)  
[#Revirte](#) económicamente. [#acceso](#) a financiación  
[#prestigio](#) institucional.  
[#reconocimiento](#)  
[#transparencia](#)  
[#coherencia](#)  
[#efectividad](#) como motivación  
[#Capacidad de adaptación](#)  
[#Mejora](#) continua  
[#Visibilidad](#)  
[#Crecimiento](#) [#mejor](#), no más grande  
[#retorno](#) social  
[#aprender](#)

### #necesidades

[#Tiempo](#)  
[#Cultura organizacional](#)  
[#Trabajo en equipo](#)  
[#ayudas económicas](#)  
[#RRHH](#) [#base social](#) [#voluntariado activo](#)  
[#efectividad](#)  
[#reflexión colectiva](#) [#parar a pensar](#)  
[#comunicación](#) [#divulgación](#)  
[#compromiso](#)  
[#apropiación](#)

### #barreras y #dificultades

[#resistencia al cambio](#) [#hábitos](#)  
[#reticencia](#) a perder control [#cultura organizacional](#)  
[#acción vs. reflexión](#) [#urgente vs. importante](#)  
[#cubrir necesidades vs. pensar](#) cómo cubrirlas

[#sobrecarga](#) de trabajo  
[#no interiorización](#)  
[#esfuerzo](#)  
[# tiempo](#)  
[#Ver el cambio](#) [#largo plazo](#)  
[#necesidades inmediatas](#)  
[#Desconfianza](#)  
[#Prejuicios](#) [#fiscalización](#) [#capitalismo](#) [#ajeno](#)  
[#imposición](#) [#papeleo](#) antes que personas

[#falta cultura de reflexión](#)  
[#falta RRHH](#)  
[#sostenibilidad](#): falta de fondos propios.  
[#dependencia](#)

## Ideas fuerza:

- Potencialidad de la Calidad para la **reflexión de equipo**: autoconocimiento y valoración del trabajo. A la vez se identifica como barrera la falta de cultura de reflexión en las organizaciones.
- Alta valoración de la oportunidad de reorganizar, revisar o replantear metodologías y de **sistematizar**.
- Otras ideas muy valoradas como potencialidades de la calidad: el **reconocimiento**, el crecimiento y **mejora**, y el **aprendizaje**.
- Práctica unanimidad respecto a la principal barrera: la **resistencia al cambio**, vinculada a los prejuicios (p.e. papeleo), a la cultura organizacional y a la dicotomía entre lo urgente y lo importante.
- También recurrente entre las barreras: falta de tiempo y de RRHH



## Conocimiento de ICONG

Análisis de discurso		
#retos y #potencialidades	#necesidades	#barreras y #dificultades
<p>apoyo externo especializado #impacto. #mejora de la misión y las relaciones</p> <p>#adaptabilidad #apertura. #escucha #flexibilidad #formación útil y bien planteada</p> <p>#Trabajo colaborativo # incorporación de saberes</p> <p>#desmitifica #acompañamiento #espejo donde mirarnos #feedback #orientación hacia tus objetivo #confianza</p> <p>Procesos sin #coste burocrático #realismo #innovación por valores</p>	<p>#Trabajo de equipo #motivación #coaching #interlocución permanente #largo plazo #Post-auditoría #Presentar resultados #Medir el Impacto #indicadores impacto social</p> <p>#flexibilidad #adaptación #marco:guía #Respeto #formación #reconocimiento independiente de sistema #Visualización de proceso ICONG ( Web)</p>	<p>#ayudas económicas #quer actividades vs filosofar: mensaje no llega #Medir el Impacto #resultados #Adaptación</p> <p>No tener claro en qué consiste el acompañamiento, nivel de adaptabilidad,</p>

## Ideas Fuerza:

- Lo más valorado (tanto por las organizaciones que lo conocían como por las que no, tras escuchar la explicación) es la **adaptabilidad**, también mencionada como flexibilidad o valorando la posición de escucha.
- Respecto a necesidades o ayuda que las organizaciones pedirían al ICONG, destaca el **trabajo en equipo**, vinculado a la motivación y coaching, así como la necesidad de **medir el impacto** (mencionada como dificultad para varias organizaciones)
- Alta valoración de la **formación** (muy útil, bien planteada), del acompañamiento y de la visión realista. Agradecimiento por la disposición gratuita de los documentos.
- Ideas menos claras: mensaje en la web no muy operativo, no queda claro el nivel de acompañamiento.



Ideas sobre sistemas de calidad y la Norma ONGC

## Análisis de discurso

Sistema de Calidad - Norma ICONG

#retos y #potencialidades	#necesidades	#barreras y #dificultades
<p><b>#Valores</b> #valor añadido #valor diferencial #utilidad #motivación #apropiación</p> <p><b>#las personas primero</b> #accesibilidad a información #publicaciones #ceranía de discurso #Comunicación #información contrastada #sistemización #gestor documental #operatividad #coherencia #profesionalidad #acompañamiento sin juicio #reconocimiento.</p>	<p><b>#comprender</b> #el cambio viene por nosotros mismos #La entidad es la protagonista de su propio proceso #creer en lo que trabajas</p> <p><b>#sostenibilidad</b> #trabajo interno <b>#Adaptar</b> #plazmar lo dinámico</p> <p><b>#formación</b> #tiempo de aprendizaje #lenguaje técnico #gestor documental #tiempo #profesionalidad</p>	<p><b>#Adaptabilidad</b> #lenguaje <b>#Resistencia al cambio</b> <b>#Participación</b> #hacer participe al equipo #Participación de beneficiar@s #estética #reconocimiento de financiadores calidad no es #prioridad</p> <p><b>#Tiempo</b> #urgente vs importante #RRHH <b>#prejuicios</b> #burocrático y pesado #evaluación del desempeño #se va el espíritu #indicadores de impacto social #inversión económica</p>

## Ideas fuerza:

- El elemento diferencial y más valorado de la Norma ONGC son los **valores**: Sumado al valor diferencial, generan apropiación y motivación y tienen una dimensión útil además de ética.
- La segunda idea más valorada es ser un sistema que contribuye a poner a **las personas primero** (perder esa perspectiva constituye un temor en los prejuicios generales a los sistemas de calidad).
- La principal necesidad y dificultad que encuentran las organizaciones para implementar un sistema es la **adaptabilidad** a su realidad, recursos (de tiempo y RRHH) y funcionamiento, seguido de la necesidad de comprender que **la entidad es protagonista de su propio proceso**.
- Existe preocupación sobre cómo los sistemas de calidad pueden generar mayor **participación**, tanto del equipo como de la base social y la población meta o beneficiaria.



## Espacios de dinamización e intercambio y alianzas

### Análisis de discurso

Espacio de Dinamización

#retos y #potencialidades	#necesidades	#barreras y #dificultades
<p>#las personas primero</p> <p>#participación (de personas en sit exclusión social, en las redes y plataformas. Interlocución con responsables de políticas públicas)</p> <p>#Canal comunicación con la administración</p> <p>#Compartir experiencias, conocimientos, BBPP</p> <p>#aprendizaje.</p> <p>generar</p> <p>#motivación</p> <p>#espíritu colaborativo. Participación interinstitucional.</p> <p>#ser complementarios: intercambio, derivación de servicios</p> <p>#colaboración, reducción de costes</p> <p>#visibilidad</p>	<p>#coordinación</p> <p>#autocrítica, <b>reflexión</b></p> <p>#colaboración (reducir costes)</p> <p>#realismo y #operatividad</p> <p>#efectividad, intercambio de servicios</p> <p>#visibilidad #Comunicación</p> <p>#visibilizar, #reconocimiento interno</p> <p>#participación</p> <p>#las personas primero</p>	<p>#tiempo</p> <p>#competitividad, I</p> <p>#espíritu colaborativo</p> <p>#compartir conocimiento</p> <p>+ #profesionalización, - implicación)</p> <p>#Poca claridad política en el Tercer Sector.</p>

### Ideas fuerza:

- El **aprendizaje** es la principal potencialidad o motivación para participar en un espacio de intercambio, junto a la necesidad de espacios para la **reflexión** e incluso la autocrítica (falta de cultura de colaboración).
- En un nivel más operativo, se busca **compartir experiencias** pero también colaboración, complementariedad en servicios (orientada a la eficacia y reducción de costes) y mejorar la **participación**.
- La búsqueda o necesidad de colocar a **las personas primero** se menciona aquí también como reto para este posible espacio.



## Necesidades y retos de las organizaciones

### Análisis de discurso

Organización

#retos y #potencialidades	#necesidades	#barreras y #dificultades
<p><b>#Compartir conocimiento</b>            #refuerzo de valores            #innovación #adaptación            Tenemos #ideas! #actividades coste cero  <b>#profesionalización</b>            #espíritu colaborativo            #sostenibilidad: El sector social tiene que  <b>#foco en lo local</b>            #ser complementarios #no repetir            #formación y participación real del voluntariado  <b>#nuevas tecnologías</b>  <b>#valores es valor diferencial</b>            #Replicar buenas prácticas.  <b>#empoderamiento</b></p>	<p><b>#tutorización, apoyo, coach, #Post-auditoria</b>            #independencia, estabilidad            apoyo para la #gestión  <b>#participación</b> (hacer partícipe al equipo) y            # base social, #participación activa y crítica            # mostrar el impacto (somos agente de cambio)            #priorizar calidad  <b>#personal técnico especializado</b>  <b>#destrezas</b>  <b>#planificación, #planificación</b> (coaching para            hacerlo bien)  <b>#gestión del conocimiento</b>, Ordenar procesos,            documentación  <b>#comunicación</b>  <b>#espacio</b>, Especialmente si quieres reunirte            con niños/as.  <b>#sistematizar</b> el trabajo para extraer <b>aprendizajes</b>            colectivos, requiere tiempo y dedicación  <b>#las personas lo primero</b>  <b>#RRHH</b>: incidencia y marketing</p>	<p><b>#Urgente vs importante</b>, falta visión, planificación,            mentalidad # día a día (lo operativo es el 100%)  <b>#Medir el Impacto:</b>            Falta #equipo humano (voluntariado y RRHH)  <b>#formación del voluntariado</b></p>

### Ideas fuerza:

- El principal reto para la mayoría de organizaciones es la **profesionalización** (incluyendo voluntariado), así como generar mayor cultura colaborativa y de **compartir conocimiento**.
- Se reitera la mención a la **participación** activa y crítica como necesidad principal (tanto de equipo técnico y voluntariado como de base social y población meta), seguida de la **comunicación**.
- Otras preocupaciones recurrentes a abordar serían la dificultad para **medir el impacto** de las actuaciones y el permanente escollo para la gestión de **lo urgente vs. lo importante**.



## Parte IV: Encuesta Online\*

- **Perfiles de las organizaciones**
- **Ideas sobre Calidad**
- **Participación en plataformas, redes y alianzas**
- **Necesidades detectadas**

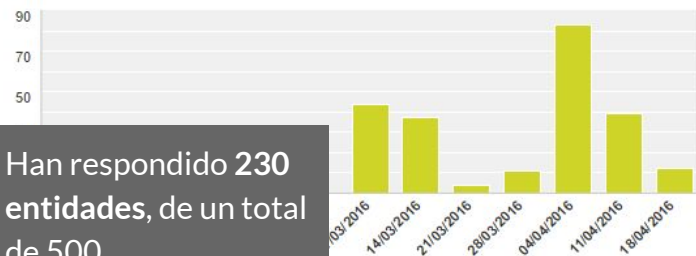
\*Datos del 20.04.2016



[Documento de cosecha: Cuestionario online](#)[Resumen de las respuestas](#)

Volumen de respuestas

25/01/2016 - 18/04/2016

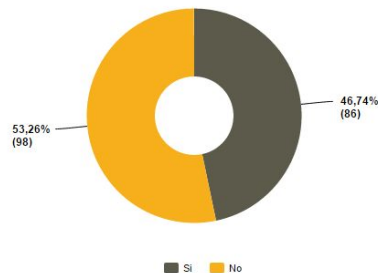


Han respondido **230** entidades, de un total de 500

Lo que supone un error estadístico del  $\pm 5\%$  y un nivel de confianza del 96%.

¿En tu organización hay implementado algún sistema de calidad?

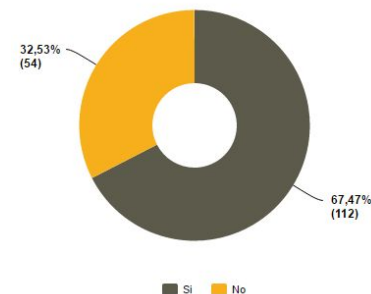
Respondido: 184 Omitido: 52



El **53%** no tiene implantado un sistema de calidad

- ¿Conocías el ICONG?

Respondido: 166 Omitido: 70



El **68%** conoce el **ICONG**. El **37%** lo ha conocido a través de algún programa de formación



## Grandes ideas ( Calidad)



### lo que no queremos

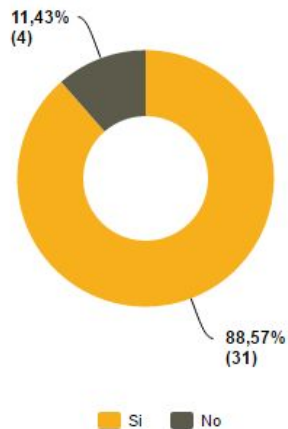
- Implica sobrecarga de trabajo para las personas que trabajan en la organización
- Requiere mucho tiempo
- Resistencia al cambio
- Prejuicios (papeleos)
- Urgente vs importante



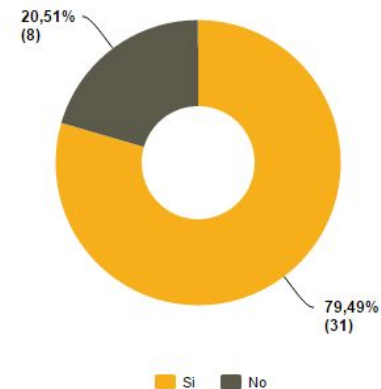
### lo que valoramos

- Mejora la gestión, al contar con un procedimiento ordenado para sistematizar la documentación y procesos de la organización
- Permite saber qué haces bien y adaptar las metodologías
- Hace a la organización más sostenible a nivel de estructura, equipo y procesos de trabajo
- Las personas primero, valores
- Reflexión y replanteamiento
- Prestigio
- Crecimiento, aprendizaje
- Capacidad de adaptación

Pequeñas entidades



Medianas



El **61%** no participa en ningún tipo de red o plataforma en la que se aborde Calidad, sin embargo,

**83%** de las que no participan en ningún espacio le gustaría participar en un espacio de intercambio sobre calidad liderado por el ICONG.

**81%** de las que ya participan en algún espacio le gustaría participar en un espacio de intercambio sobre calidad liderado por el ICONG.



# LAS PERSONAS PRIMERO



# SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA



# RESISTENCIA AL CAMBIO



# MEDIR IMPACTO



# ALIANZA CON OTRAS ENTIDADES



# COMPARTIR APRENDIZAJES



# LIDERAZGO PARTICIPATIVO



# GESTIÓN DE GRUPO/EQUIPOS



# INTERLOCUCIÓN CON ADMINISTRACIÓN

## Parte IV: Encuesta Online > Necesidades rescatadas

# INNOVACIÓN SOCIAL

# INCIDENCIA POLÍTICA

# COMUNICACIÓN/VISIBILIZAR

# ADAPTABILIDAD/FLEXIBILIDAD

# URGENTE VS IMPORTANTE

# PREJUICIOS

# PARTICIPACIÓN DE EQUIPO

# INTERCAMBIO BBPP

# \_\_\_\_\_



## Parte V: Taller de Devolución y co-creación

- Objetivo
- Agenda de taller
- Flujograma
- Propuestas de herramientas y estrategias
- Propuestas priorizadas
- Reflexión común



Ofrecer un espacio de reflexión y aprendizaje entre las organizaciones participantes en torno a sus necesidades y oportunidades para mejorar y co-crear una herramienta que permita abordar la detección de necesidades y oportunidades de forma interactiva.

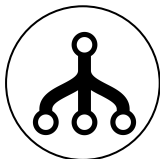
9:30



**Bienvenida y presentación**

**Presentación de resultados Diagnóstico necesidades**

10:30



**Establecimiento relaciones causa-efecto**

Trabajo de grupo sobre flujograma

11:30



Trabajo en grupo: ¿Qué estrategias y herramientas, necesitarías para trabajar sobre estas necesidades?

Cosecha y priorización

**Café proaction**

10:30 - Descanso. Café

1ª ronda: Profundizar en esta estrategia y/o herramienta propuesta

2ª ronda: ¿Qué dificultades ves para desarrollar esta estrategia/herramienta?

3ª ronda: ¿Qué pasos podemos dar ya?

13:30



**Puesta en común**

**Acuerdos y siguientes pasos**

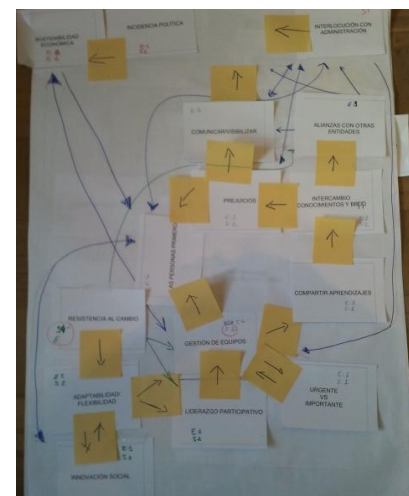
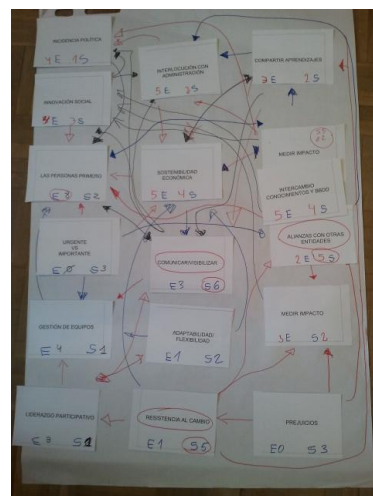
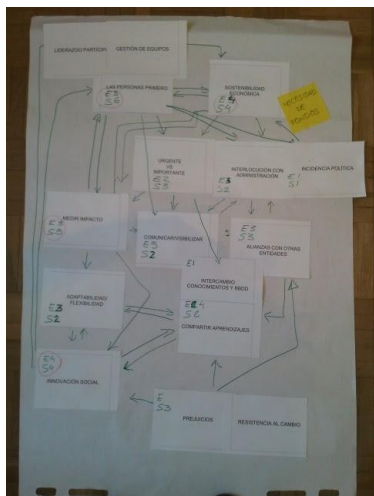
14:30



**Despedida**



# Parte V: Taller de Devolución y co-creación > Flujoograma



Resumen de resultados del flujoograma



Rescatamos las necesidades más señaladas bien como causa-raíz, tronco o como consecuencia



### Grupo 1

#### **Las personas primero**

Salidas 6  
Entradas 3

#### **Innovación social**

Salidas 4  
Entradas 4

#### **Sostenibilidad económica**

Salidas 4  
Entradas 4



### Grupo 2

#### **Las persona primero:**

Salidas 1  
Entradas 11

#### **Prejuicios:**

Salidas 11

#### **Resistencia al cambio:**

Salidas 11  
Entradas 1

#### **Comunicar/visibilizar:**

Salidas 5  
Entradas 5



### Grupo 3

#### **Comunicar/visibilizar:**

Salidas 6  
Entradas 3

#### **Alianzas con otras entidades:**

Salidas 5  
Entradas 2

#### **Resistencia al cambio:**

Salidas 5  
Entradas 1

#### **Medir impacto:**

Salidas 5  
Entradas 2

#### **Las personas primero:**

Salidas 1  
Entradas 8



### Grupo 4

#### **Resistencia al cambio**

Salidas 4

#### **Gestión de equipos**

Salidas 3  
Entradas 4

#### **Las personas primero**

Entradas 4



# Interpretación sobre los resultados

**Principales causas raíz** (identificadas como las causas más importantes que afectan al desarrollo de todo el resto de necesidades en este mapa sistémico)

**Resistencia al cambio y prejuicios**, identificada en la personas que trabajan en las organizaciones, mantenida por una rutina interna

**Medir el impacto**, es identificada como una causa profunda, vinculada con la evaluación y visibilidad e incidencia política.

**Alianzas con otras entidades**, percibida como la causa de muchas otras necesidades como innovación, intercambio de aprendizajes, incidencia política, comunicación/visibilización

**Las personas primero**: es la tarjeta más señalada. En 3 grupos se identifica como la consecuencia o el resultado de todo, es decir, sería como la razón principal de lo que hacen. Solo en un grupo es tratada como causa raíz, pero realmente la argumentación coincide con la misma lógica, es la razón más importante de su trabajo.



# Interpretación sobre los resultados

**Causas tronco**, (se sitúan como causa y consecuencia a la vez de otras necesidades):

**La sostenibilidad económica**, aparece en el análisis como una causa y consecuencia a la vez, lo que indica que en el análisis las organizaciones no “echan balones fuera”, la culpa de todo no está en la crisis o falta de dinero, sino que entienden que hay otras causas internas que inciden en esta falta de recursos económicos.

**Comunicar/visibilizar**, se relaciona como consecuencia de no medir el impacto, falta interlocución con la Administración, alianzas con otras entidades. También es percibida como causa de Gestión de Equipos (motivación), Incidencia Política, alianza con otras entidades, compartir aprendizajes

**Innovación social**, se vincula con el intercambio de aprendizajes y adaptabilidad/flexibilidad en doble sentido. En un grupo además se vincula con la sostenibilidad económica como una consecuencia de ésta

## Herramientas/estrategias identificadas y priorizadas por las organizaciones como más útiles (responden a las necesidades más raíz)

★ 11 puntos

**Comunicar/visibilizar:**  
profesionalizar la comunicación, con una persona formada y autónoma, productos vendibles, relación con los medios

★ 10 puntos

**Clima laboral y gestión de equipos** (Reconocer la labor de los equipos a través de diferentes incentivos internos y externos)

★ 6+5 puntos

**Formación y capacitación para la evaluación y medición / Transmitir a los equipos la necesidad e importancia de evaluar la consecución de los objetivos (medir el impacto)**

★ 4 puntos

Sistematizar el cambio permanente, tanto en estructura como en proceso (para abordar la resistencia al cambio)/ Renovación/ Diversificación de Juntas Directivas/Patronatos

★ 4 puntos

Fomentar la autocrítica interior y exterior (autoevaluación y posterior análisis)

★ 3 puntos

Independencia de las plataformas para la incidencia política

★ 3 puntos

Intercambio/presentación de buenas prácticas entre entidades (para abordar la resistencia al cambio)/ Participación en plataformas y redes par compartir aprendizajes y buenas prácticas

★ 1 punto

Formar y visibilizar las ventajas de los cambios (nuevos puntos de vista), creatividad

## Parte V: Taller de Devolución y co-creación > Propuestas priorizadas

De todas las propuestas, estas tres fueron las más priorizadas, las que consideraron más útiles e importantes de abordar y se desarrollaron en el Café Pro-acción

### Comunicar/ visibilizar



- Contratar a una **persona formada** y especializada en comunicación
- Desarrollar un Plan de **Comunicación**, vinculado al Plan de Formación
- Contacto con **organizaciones aliadas**
- Motivación: **Todas las personas** de la organización tienen que convertirse en comunicadoras

### Clima laboral y gestión de equipos



- **Adaptar** cada medida a cada organización
- **Escuchar** las necesidades y cuidar a quien cuida
- **Conciliación**
- **Reconocimiento**
- Definir funciones y competencias
- Trabajar **prejuicios** a través de espacios de interacción
- Transparencia interna y externa

### Medir el impacto /Evaluación



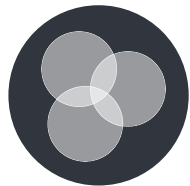
- Comunicación de objetivos y resultados para **fomentar la implicación** y **retroalimentar a los participantes**.
- Designar recursos y tiempo para la evaluación y obligación de memoria
- Generar lista de **indicadores** de impacto
- Responsabilidad por objetivos y Evaluación 360°
- Fomentar la **formación interna** y las **tutorizaciones externas**



Todas las causas más importantes identificadas (las que afectan más a todo el sistema) son INTERNAS, están totalmente en nuestra área de influencia.

¿Qué nos pasa que no le ponemos remedio?

- Hacemos lo que sabemos hacer, que no es necesariamente lo que las personas necesitan
- Baja **AUTOESTIMA**, es preciso aumentarla pues es nuestra gasolina
- Necesitamos como sector **EMPODERARNOS**
- Mucho ego y poca cultura de **reconocimiento**
- Los problemas que se reconocen en la esfera social se reflejan también en la esfera personal. La palanca de cambio está muy accesible, están en nuestra propia transformación y en la transformación de nuestras relaciones
- Vivimos en un entorno que se mueve por el código de la competitividad
- El sistema de financiación, no ayuda a la colaboración
- Pero hay un espacio enorme en el que sí se podría colaborar y hacer muchas más sinergias
- La falta de colaboración tiene que ver también con la inseguridad
- Podemos competir en productos pero no en conocimiento. ¡El **potencial de la colaboración** todavía no se ha desplegado! .



## Parte VI: Cosecha Final

- Necesidades y retos de las organizaciones
- Espacios de dinamización e intercambio y alianzas
- Ideas y recomendaciones para el ICONG





Ha surgido a lo largo de todo el diagnóstico vinculada a diferentes ámbitos: por un lado la necesidad de no perder de vista que el fin último de las organizaciones es trabajar para el bienestar de las personas o colectivos meta (priorizadas frente a cualquier exigencia de papeleo, protocolización o constancia escrita); por otro lado, la necesidad de priorizar y cuidar a las personas de los equipos (vinculado a gestión de equipos, participación, cultura organizacional).



Tiene que ver con la necesidad de contar con indicadores que muestren que el trabajo que se realiza sirve para resolver los problemas, avanzar en la misión de las organizaciones. Además se vincula con la motivación del equipo (no sabe si sirve su trabajo) y con la posibilidad de mostrar a la sociedad su valor, lo que aportan.



Estructuras más horizontales, donde quepa la participación interna tanto de las personas que trabajan en la organización, como la población para la que se trabaja, y con otras organizaciones del entornos que se viven como competidoras en lugar de establecer alianzas colaborativas.  
Se relaciona en general con mayor participación



Se refiere en unos casos puramente a la necesidad de recibir fondos (públicos o privados) en otros casos con la búsqueda de fórmulas para emprender actividades que renten valor económico a la organización



Establecer alianzas tanto a nivel estratégico como operativo, para compartir aprendizajes, aumentar el impacto, efectividad (cuando se trabaja con el mismo tipo de población), trueque o intercambio de servicios, así como para reducir costes (compartir proveedores, etc.)

# GESTIÓN DE GRUPO/EQUIPOS

Vinculado con la participación, motivación e implicación de los equipos. “Si no me identifico con lo que estoy haciendo en mi asociación no doy calidad a mi trabajo”. También con la efectividad, resolución de conflictos, tensión y falta de buen clima laboral.



Obstáculo más generalizado y perjudicial para el cambio organizacional y la innovación, vinculado a la falta de visión sobre los beneficios del cambio y a actitudes favorables a la preservación del status quo y desconfiadas respecto a las potencialidades de un sistema de calidad.



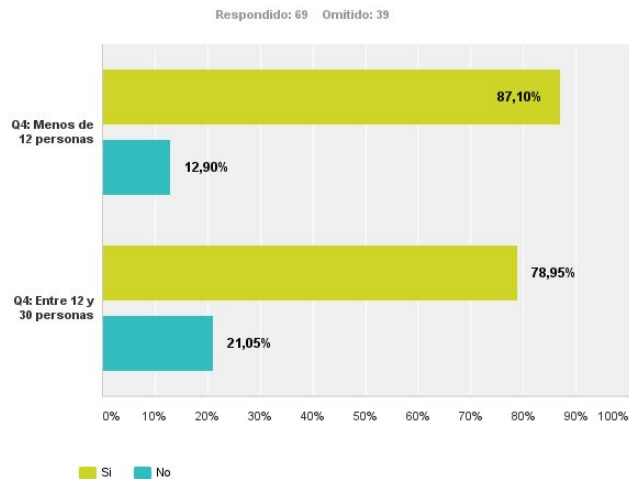
Mencionado a la vez como deseo, reto y dificultad, existe un alto grado de conciencia respecto a las potencialidades y beneficios de compartir aprendizajes, experiencias y Buenas Prácticas, así como respecto a la falta de cultura colaborativa en el Tercer Sector (incoherencia entre lo que se dice y lo que se hace).

# INTERLOCUCIÓN CON  
ADMINISTRACIÓN

Existe relación con la Administración en cuanto a la solicitud de fondos y ayudas, pero se demanda un deseo de participar en normativas y políticas que afectan a las entidades y los colectivos con los que trabajan. También se pide claridad en cuanto al entramado administrativo, cumplimiento de requisitos legales, cambio en las políticas, normativas que les afectan

Cuantitativamente es muy claro el deseo de contar con el ICONG para la dinamización de un espacio de intercambio, crecimiento y mejora del sector. 83% de las que no participan en ningún espacio le gustaría participar en un espacio de intercambio sobre calidad liderado por el ICONG. y el 81% de los que ya participan también!

**Q19 ¿Te interesaría participar en un espacio de intercambio o red sobre calidad en el Tercer Sector que estuviera liderado por el ICONG?**

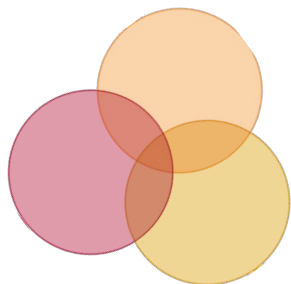


Cuestiones relevantes a tener en cuenta:

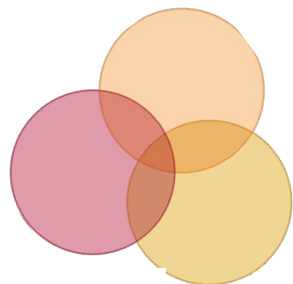
Las razones o motivaciones de las organizaciones para participar en este tipo de espacio cambian en función del tamaño y de si cuentan o no con sistema de calidad. Así:

- La **motivación principal de Pequeñas y Medianas sin sistema de calidad** es el Intercambio de aprendizajes, metodologías y BBPP, seguido del acceso a información clara sobre normativa y políticas que les afecten (razones no prioritarias si hablamos de organizaciones que ya cuentan con sistema de calidad, pues ocupan, respectivamente, el cuarto y el último lugar).
- La **prioridad para las Pequeñas y Medianas que sí tienen sistema de calidad** es la mejora de la eficacia, seguido de obtener información sobre fuentes y medios de financiación, y de reducir costes (alianzas operativas).
- El acceso a información sobre normativa y políticas es la prioridad para las **Grandes Organizaciones**, que relegan la reducción de costes al último lugar.

MISIÓN  
viabilidad



1. Centrarse en los retos principales de **pequeñas y medianas entidades** que son:
  - **evaluación de la acción / medición del impacto, y**
  - **establecer alianzas operativas con otras entidades.**
2. El papel principal que ICONG puede desarrollar es liderar un cambio hacia un modelo de relación colaborativa entre el sector. I.e. proponiendo y mostrando relaciones yo gano/tú ganas en distintos ámbitos
3. Buscar el papel como interlocutor con la Administración para articular demandas y necesidades del sector
4. Implantar una línea de formación centrada en las personas para trabajar sobre barreras y resistencias (autoestima, empoderamiento, liderazgo colaborativo, gestión de equipos)



PERSONAS  
deseos

Para conseguir estos objetivos o recomendaciones, hay que tener en cuenta las **barreras** identificadas, relacionadas con las necesidades más importantes. En este sentido, las principales necesidades (las que afectan más a todo el sistema) son INTERNAS:

- Baja **autoestima**, es preciso aumentarla pues es nuestras gasolina
- Necesitamos **empoderarnos** como sector
- Mucho ego y poca cultura de **reconocimiento**
- **Vivimos en un entorno** que se mueve por el código de la competitividad
- El sistema de financiación no ayuda a la **colaboración**

Hay un espacio enorme en el que sí se podría colaborar y hacer muchas más sinergias, ¿quién da el primer paso?

El ICONG puede liderar el gran cambio hacia una cultura colaborativa en el sector ¡El **potencial de la colaboración** todavía no se ha desplegado!

La palanca de cambio está muy accesible, están en nuestra transformación personal y en la transformación de nuestras relaciones.

**En este sentido, lanzamos una propuesta concreta de acción por parte del equipo investigador:**

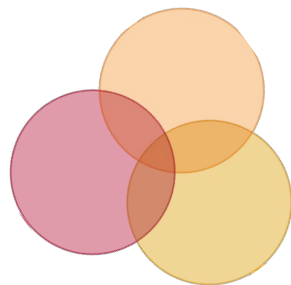
Realizar **jornadas-encuentros** tipo el taller de co-creación realizado, en el que las personas/organizaciones comparten necesidades y construyen conjuntamente soluciones para abordarlas.

ICONG de esta forma estaría contribuyendo al trabajo con calidad en el sector y a su fortalecimiento.

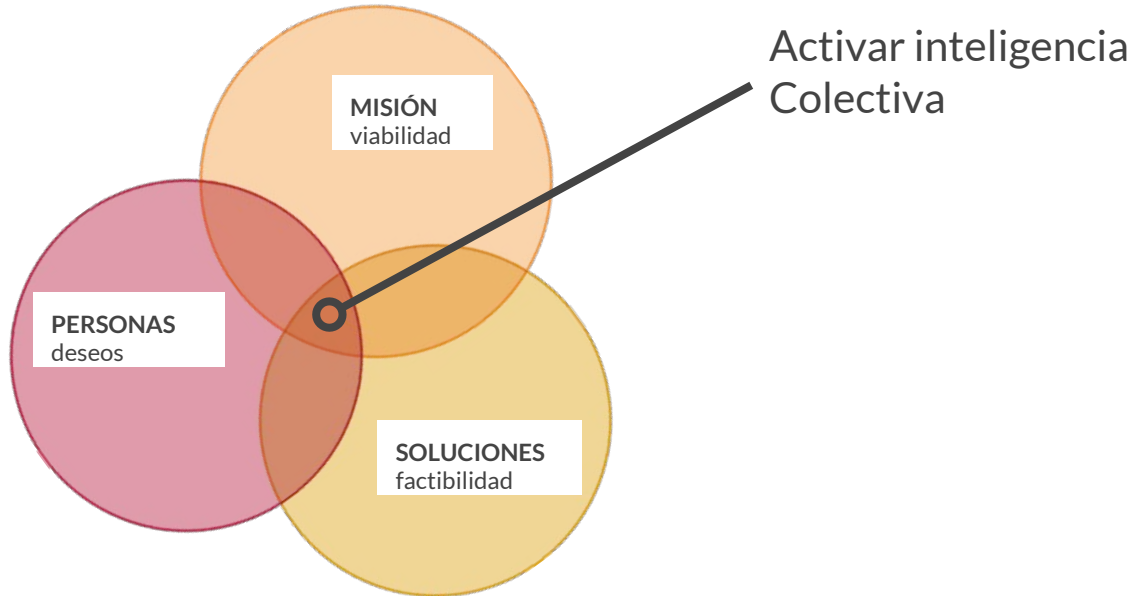
Este trabajo es importante que tenga una faceta *offline*, que se produzca el encuentro real, aunque también se comparta on-line para que llegue a más personas y así tener el ajuste de necesidades a medida.

Esta herramienta responde sobre todo a las conclusiones finales que apuntan hacia la **necesidad de construir una comunidad que se retroalimenta, aumenta su autoestima y se empodera**

Con ello, ICONG no solo ofrece **calidad** en procesos sino también **calidez**, acogida hacia las personas y los equipos, impulsándolos para la acción.



SOLUCIONES  
factibilidad





# Muchas gracias



Contáctanos a [mariana@somosmas.org](mailto:mariana@somosmas.org)

Harnessing  
Collective  
Intelligence



Madrid, Spain  
Tel: (+34) 627 286 598  
c/ Gobernador 26 (Impact Hub)

Brussels, Belgium  
Tel: (+32) 484 662101  
Rue du Méridien 48



Madrid, Granada, Murcia  
Tel: (+34) 678 458 900  
[www.ersiliacoop.es](http://www.ersiliacoop.es)