

UNIDAD 1: LAS ONG Y SU CONTEXTO. EL RETO DE LA CALIDAD

OBJETIVOS:

- 1.1. Introducción a la calidad: Conceptos y definiciones.
Evolución histórica.
- 1.2. Conocer el marco de organizaciones y relaciones que configuran el contexto en que se mueven las ONG de Acción Social.
- 1.3. Comprender el marco de significados que permita interpretar la dinámica de este contexto.
- 1.4. Comprender la importancia del reto que supone la calidad para las ONG
- 1.5. Conocer las distintas iniciativas en materia de calidad en ONG.

CONTENIDOS

- ✔ Introducción
- ✔ Sociedad civil y Tercer Sector
- ✔ Características de las ONG de Acción Social
- ✔ Introducción a la Calidad
- ✔ El reto de la calidad en las ONG
- ✔ Iniciativas de modelos de gestión, de calidad y de transparencia. Plan Estratégico del Tercer Sector en relación con la Calidad en ONG.

1. INTRODUCCIÓN:

- Auge del concepto de calidad.
- Siempre ha existido una preocupación por el trabajo bien hecho. (Antecedentes históricos).
- En épocas artesanales distintos problemas de calidad, el contacto y la comunicación entre el destinatario y artesano era directa.
- Concepto complejo, multidimensional y difícil de definir, expresado de diferentes formas, ninguno por si solo es completo.

DEFINICIONES DE CALIDAD

- Real Academia de la Lengua Española: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.
- Definición del ISO 9000: “Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.
- Juran: “Calidad es adecuación al uso del cliente”.
- Feigenbam: “Satisfacción de las expectativas del cliente”.
- Taguchi: “Calidad es la menor pérdida posible para la sociedad”.
- Deming: “Calidad es satisfacción del cliente”.
- Shewart: ”La calidad como resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece).

¿QUÉ ES CALIDAD?

- “Hacer las cosas bien”.
- Aplicar el sentido común con disciplina.
- “Ofrecer al cliente lo que se le ha prometido”.
- “Identificar, aceptar, satisfacer y superar continuamente, las expectativas y necesidades de las personas relacionadas con la organización”.
- Reglas del juego que hacen que se consiga la misión de una organización”.

EVOLUCION HISTORICA

- Inspección y control.
 - Edad Media , los gremios de artesanos.
 - Siglos XVII y XVIII, conflictos sociales originan la revolución industrial.
 - Finales s. XIX e inicios s. XX, Taylorismo, Inspección separada de la ejecución.
 - Se centra en el producto.
- Control de calidad.
 - Surge en el s. XX, auge producción e inspección en masa y del control estadístico.
 - Se centra en el proceso

EVOLUCION HISTORICA

- Aseguramiento de la calidad.
 - Surge en los años 50, imprescindible el compromiso de los trabajadores.
 - Todos los productos cumplan unos requisitos.
- Gestión de calidad Total.
 - Distanciamiento Japón y Occidente.
 - Occidente : centrada en aseguramiento de la calidad, en resolver problemas y en prevenirlos, se crearon auditorias para garantizar el cumplimiento de normas.

EVOLUCION HISTORICA

➤ Japón:

- Enfoque mas humano.
- Se extiende a todo el personal el concepto de calidad.
- Todo el personal conociese herramientas y participase activamente.
- El concepto de calidad se amplia a todas las actividades y a toda la plantilla no solo a producción.
- En los 80 el incremento de la competencia, genera un acercamiento a la cultura japonesa para mejorar.
- “El trabajo mal hecho no tiene futuro. El Trabajo bien hecho no tiene fronteras”.

2. SOCIEDAD CIVIL Y EL TERCER SECTOR

- El derecho a universal a una vida digna.
- Para ello es necesaria la distribución de bienes, para todos y en todos los lugares del planeta.
- Las dos grandes instituciones para la creación, intercambio y distribución de bienes son EL MERCADO Y EL ESTADO.
- A causa de su lógica de funcionamiento no han podido ni pueden cumplir esta función de distribución justa de los bienes necesarios para vivir bien.

2. SOCIEDAD CIVIL Y EL TERCER SECTOR

- **Tercer pilar de la sociedad:** La sociedad civil ha comenzado a fortalecer un tipo de iniciativa asociativa, basada en criterios de intercambio solidario y participación ciudadana
- La relevancia del Tercer Sector se materializa especialmente en dos ámbitos, como **prestadoras de servicios sociales** y como **interlocutoras** ante el resto de agentes sociales.
- Apoyo económico de diferentes actores sociales, ciudadanía, estado y mercado, y ante los que deben demostrar una **eficacia en el cumplimiento de su misión y una transparencia** sobre su gestión, para seguir manteniendo su **legitimidad**.

2. SOCIEDAD CIVIL Y EL TERCER SECTOR

- Sociedad Civil: conjunto heterogéneo de actores e instituciones de carácter económico, social y cultural, en relación compleja, de articulación y ambivalencia, con el Estado y su clase política.
- Las asociaciones voluntarias y los movimientos sociales, deben ser un grupo de presión frente a los poderes formales, a fin de promover o defender sus intereses particulares los de las personas a las que representan o los intereses generales o bienes públicos globales que defienden

2. SOCIEDAD CIVIL Y EL TERCER SECTOR



2. SOCIEDAD CIVIL Y EL TERCER SECTOR

El **Tercer Sector** es la acción no-institucional complementaria del Estado que se desarrolla como “tejido social” y cuya expresión orgánica se expresa en organizaciones no estrictamente políticas, en nuevos movimientos sociales, auto-organizaciones y asociaciones solidarias.

Su razón de ser se comprende en su relación con el primer y segundo sector de la sociedad.

3. CARACTERÍSTICAS DE LAS ONG DE ACCIÓN SOCIAL

- ✓ Organización formal
- ✓ Privada
- ✓ Ausencia de ánimo de lucro
- ✓ Gobernadas autónomamente
- ✓ Marcado grado de participación voluntaria

y ...

Sus fines y objetivos son legítimos y tienen como principal objeto el bien común.

3. CARACTERÍSTICAS DE LAS ONG DE ACCIÓN SOCIAL

CARACTERÍSTICAS	REQUERIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> Entorno complejo. 	Flexibilidad-Capacidad de adaptación-Influencia en el entorno.
<ul style="list-style-type: none"> Tecnología imperfecta. 	Investigación-Verificación-Desarrollo metodológico.
<ul style="list-style-type: none"> Simultaneidad entrega-consumo. 	Confianza-Fiabilidad-Cualificación-Autonomía-Calidad de proceso.
<ul style="list-style-type: none"> Diversidad necesidades y clientes. 	Versatilidad-Colaboración y concertación con otros servicios.
<ul style="list-style-type: none"> Orientación al cliente. 	Sistemas de comunicación y participación de proveedores y clientes.

4. INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD: Ideas básicas

La calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que hace que sus aptitudes satisfagan unas necesidades expresadas o implícitas.

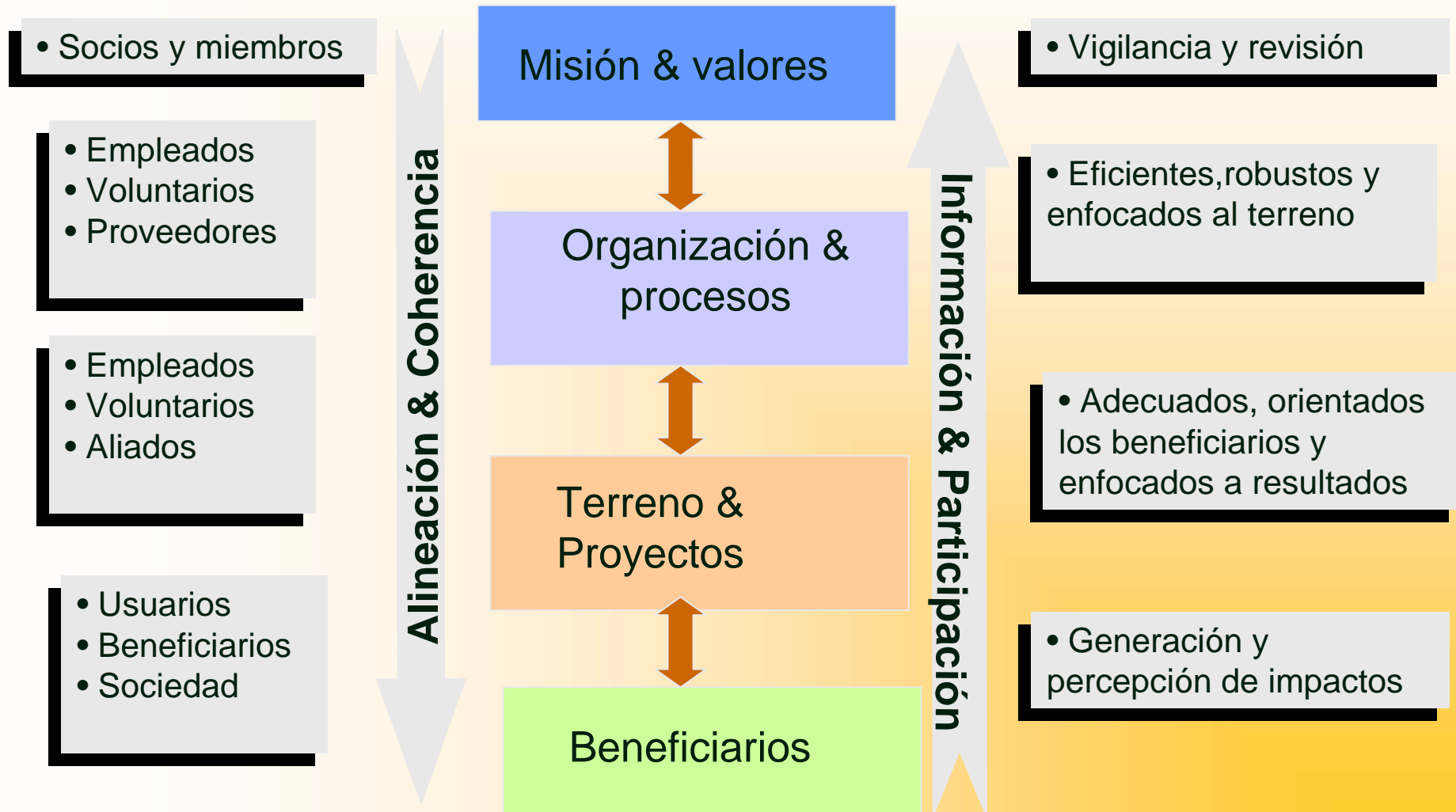
La calidad implica una manera nueva de hacer las cosas, una filosofía nueva. Para que esta mentalidad nueva se instale en la organización, debe ser comprendida y asumida por cada una de las personas de la organización.

4. INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD: Ideas básicas

Algunos conceptos relacionados con la Calidad:

- **Excelencia:** Prácticas sobresalientes en la gestión y logro de los resultados basados en conceptos fundamentales que incluyen: orientación al cliente, orientación hacia los resultados, liderazgo y coherencia, gestión por procesos y hechos, desarrollo e implicación de las personas, entre otros.
- **Mejora continua:** La tendencia de un modelo a obtener progresivamente mejores resultados, mediante la detección de errores, anomalías y la revisión constante de sus procesos y procedimientos.
- **Satisfacción de expectativas:** respuesta adecuada a lo que espera un cliente o usuario, de un producto o servicio.
- **No conformidad:** En relación con una variable, cualquier valor de una característica de calidad que esté fuera del intervalo especificado.
- **Acción correctora:** acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad.

5. EL RETO DE LA CALIDAD EN LAS ONG



5. EL RETO DE LA CALIDAD EN LAS ONG

Las organizaciones buscan reforzar las claves que les legitimizan ante la sociedad en la que actúan



6.1 INICIATIVAS DE GESTION, DE CALIDA Y DE TRANSPARENCIA

- ONG con CALIDAD.
- AENOR UNE 165011:2005 “Ética. Sistema de gestión de las ong”.
- AENOR Normas del CTN 158. Servicios socio-asistencial.
- Carta de responsabilidades de las ONG internacionales.
- Código de conducta de las ONG de desarrollo.

OTRAS:

- Guía de transparencia y buenas prácticas de la Fundación Lealtad.
- SGS ONG Benchmarking.

6.2. Plan Estratégico del Tercer Sector

El Objetivo Estratégico 1

Fortalecer la construcción social del Tercer Sector de Acción Social.

El Objetivo Estratégico 2

Dotar al Tercer Sector de Acción Social de un marco claro de autorregulación del conjunto de la acción y en particular de la prestación de servicio desde las organizaciones.

El Objetivo Estratégico 3

Mejorar el consenso sobre los principios esenciales de la cultura organizativa del Tercer Sector de Acción Social.