

Medición del avance en los proyectos de impacto social

Para todas aquellas personas a las que les preocupan los indicadores

9/5/2018

APTES

ESCUELA DE
DISEÑO SOCIAL



empleo, emprendizaje, futuro

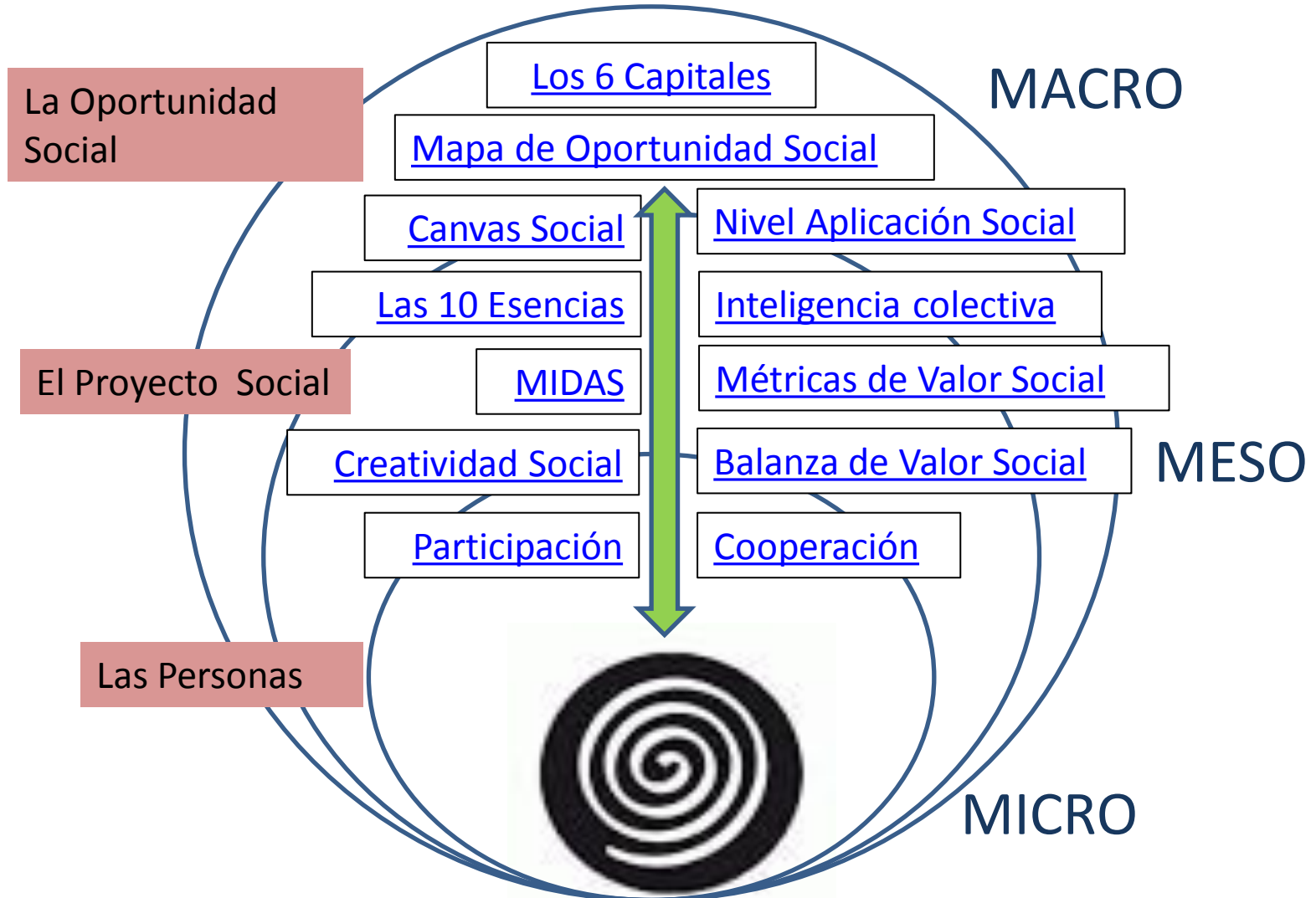
OBJETIVO DE HOY:

aprender a diseñar herramientas de avance a medida de cada iniciativa o proyecto de **impacto social(*)**.

(*) Proyecto de impacto social: aquél de cuya aplicación se deduzcan cambios significativos en **comportamientos, relaciones y formas de gestionar recursos comunes**.

Lo hacemos a partir de las [Métricas del Valor Social](#).

Principios y Herramientas para el Diseño Social



ITINERARIO QUE VAMOS A SEGUIR HOY:

- Conocer la **estructura y componentes** de una herramienta de evaluación personalizada
- Conocer las **etapas** del proceso de **diseño y uso** de la herramienta
- **Experimentar** sobre un caso genérico, ajustarlo y localizar aplicaciones concretas en entornos concretos

¿Para quién?

Está pensado para personas y entidades que diseñan nuevos servicios, productos o políticas, en donde los **aspectos sociales y relacionales** son clave.

¿Para qué?

Establecer objetivos

Definir planes

Saber qué hace mejorar y qué hace empeorar

..... de una manera **participativa**

Hay pocas cosas que se puedan medir con la misma herramienta.

Reflexión en grupo

¿Qué instrumentos tenemos para medir avances en proyectos?

¿Qué situaciones son las más frecuentes, que facilitan o dificultan una medida eficaz, una medida que permita la gestión y la acción consecuente de un proyecto de impacto social?

Ante un producto, servicio o política innovadora: ¿qué posibilidades tienen quienes la diseñan, de identificar los **indicadores con antelación y acierto**? ¿Es posible determinar los indicadores con rigor, cualitativamente y cuantitativamente?

Los proyectos de impacto social son muy **dinámicos** y de **comportamientos no bien predecibles**.

La dificultad de fijar una **situación de llegada** en un tiempo concreto es evidente.

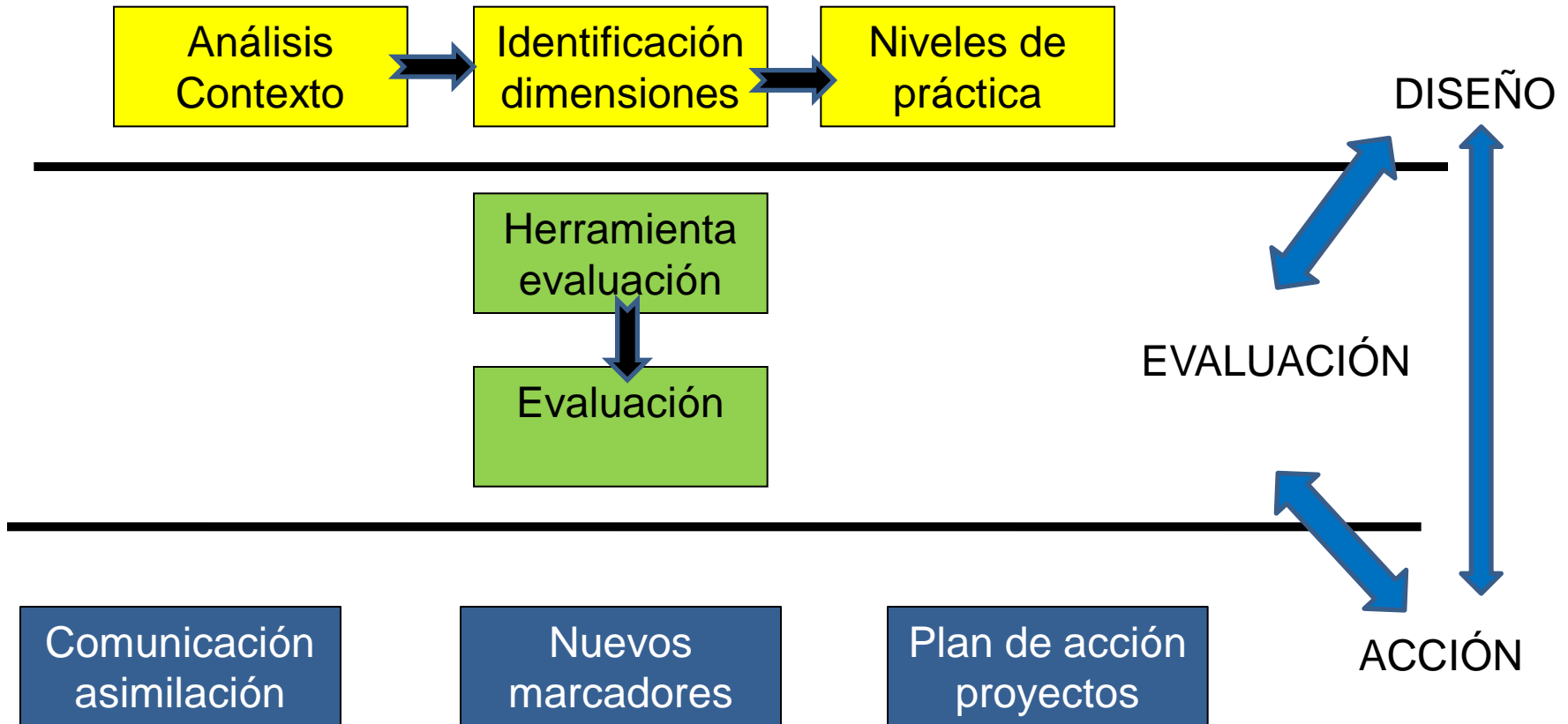
Los puntos de vista en el diseño y en el avance de los proyectos no suelen ser homogéneos. Personas usuarias, gestoras, financiadora, promotora: criterios distintos.

Los diferentes contextos hacen que no **sirvan tal cual herramientas de un estudio de investigación**. Son los propios intervinientes en el proceso de cambio quienes mejor los conocen y los pueden incorporar al sistema de medición.

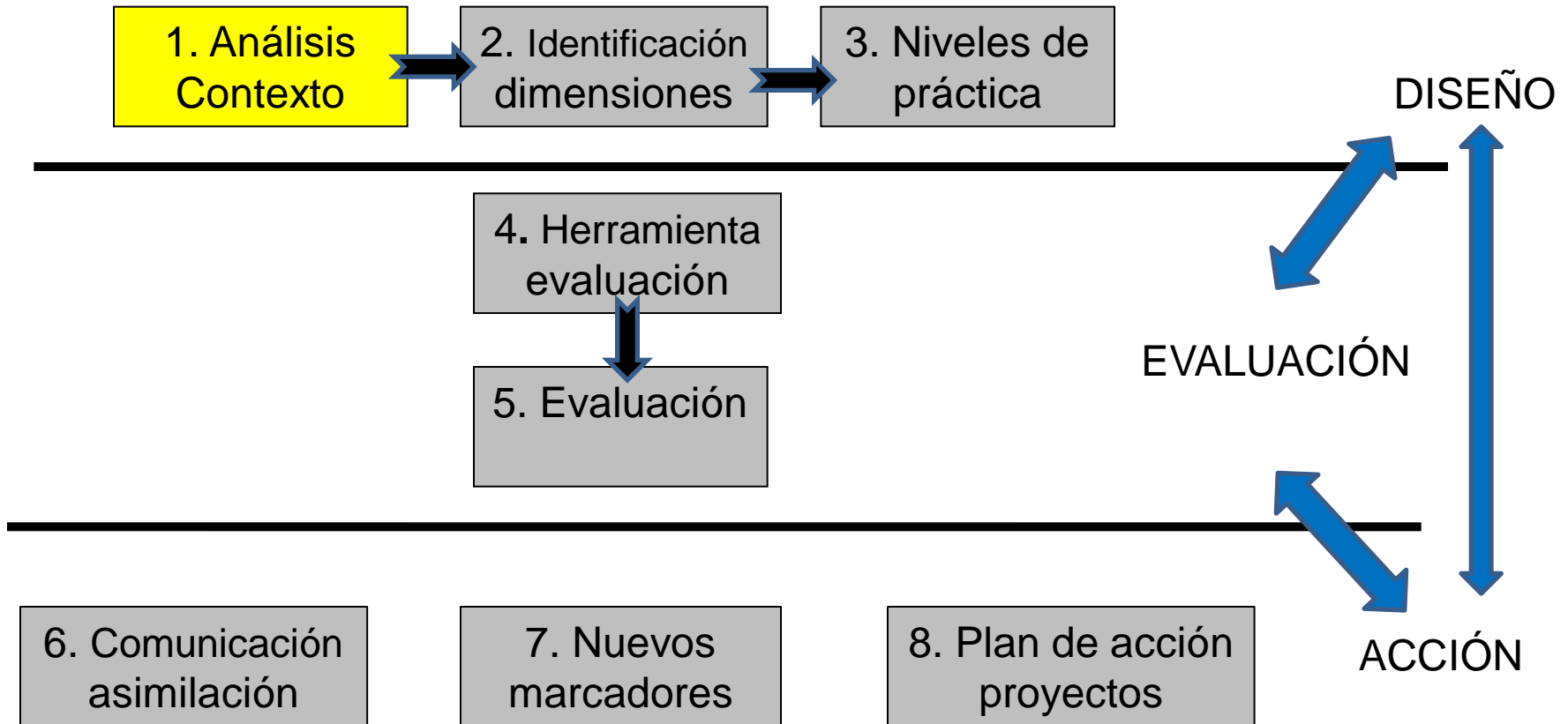
Aspectos fundamentales de la herramienta a medida:

- El progreso debe medirse tomando conciencia de la **situación de partida**. Debe poder evaluar el origen.
- Los aspectos **específicos del caso** deben tenerse en cuenta. Debe hacerse por los propios agentes (personas usuarias y gestoras).
- El avance debe ser **pluridimensional** (sistémico) de forma que se trabaje en nuevos planes, después de cada medida o evaluación.

Modelo del diseño y evaluación para diseñar herramientas personalizadas de medición de avance en proyectos de impacto social



Modelo del diseño y evaluación para diseñar herramientas personalizadas de medición de avance en proyectos de impacto social



1. Análisis del contexto

La **situación de partida** para la incorporación de la herramienta puede ser de tres tipos:

1. Existe una dinámica que se quiere mejorar y cambiar en algunos aspectos
2. Estamos ante un proyecto de nueva creación que se quiere diseñar y evaluar adecuadamente en diferentes etapas
3. Necesitamos un cambio cultural sobre una realidad que no cumple con las expectativas esperadas.

Modelo del diseño y evaluación para diseñar herramientas personalizadas de medición de avance en proyectos de impacto social

1. Análisis
Contexto

JUBILATUEN ETXE lagunkoia
CENTROS-ELKARTEAK-MAYORES

(Pulsar el logo para ir a vídeo explicativo)

1. Análisis del contexto

¿De qué **partimos** y qué **disponemos**?

1. Existe una realidad (observable) y unos principios teóricos, documentos institucionales, y pautas que no encajan bien
2. Hay un colectivo diverso de personas (agentes), con diversas implicaciones y con distintos puntos de vista.
3. Hay una trayectoria de éxitos y fracasos a lo largo del tiempo, y se quiere avanzar con mayor rigor y solvencia.

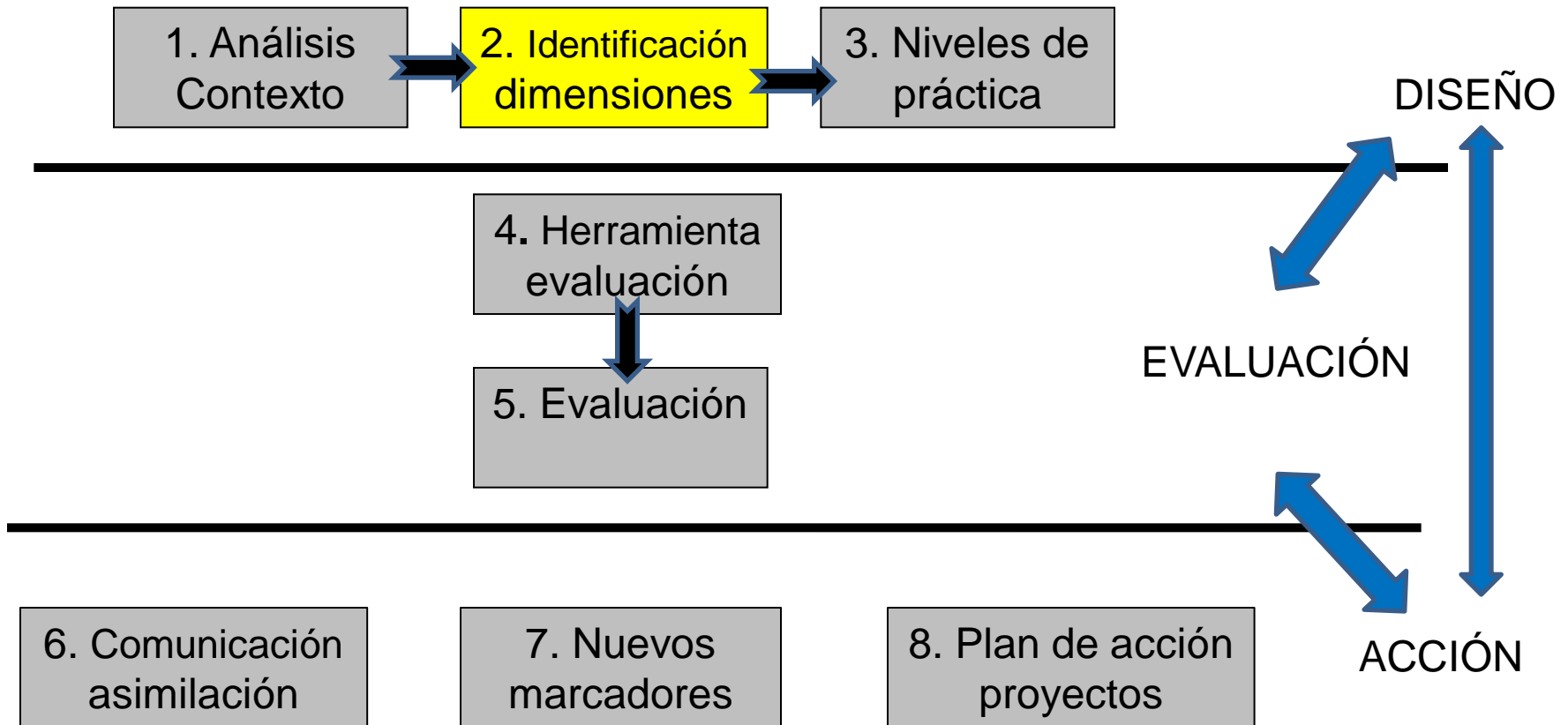
1. Análisis del contexto

Necesitamos

- 1.- **Determinación** para abordar un asunto complejo y sensible
- 2.- **Participación activa y sincera** en la gestión de los instrumentos a compartir
- 3.- **Tiempo** para diseñar y hacer un seguimiento del avance o retroceso del sistema.

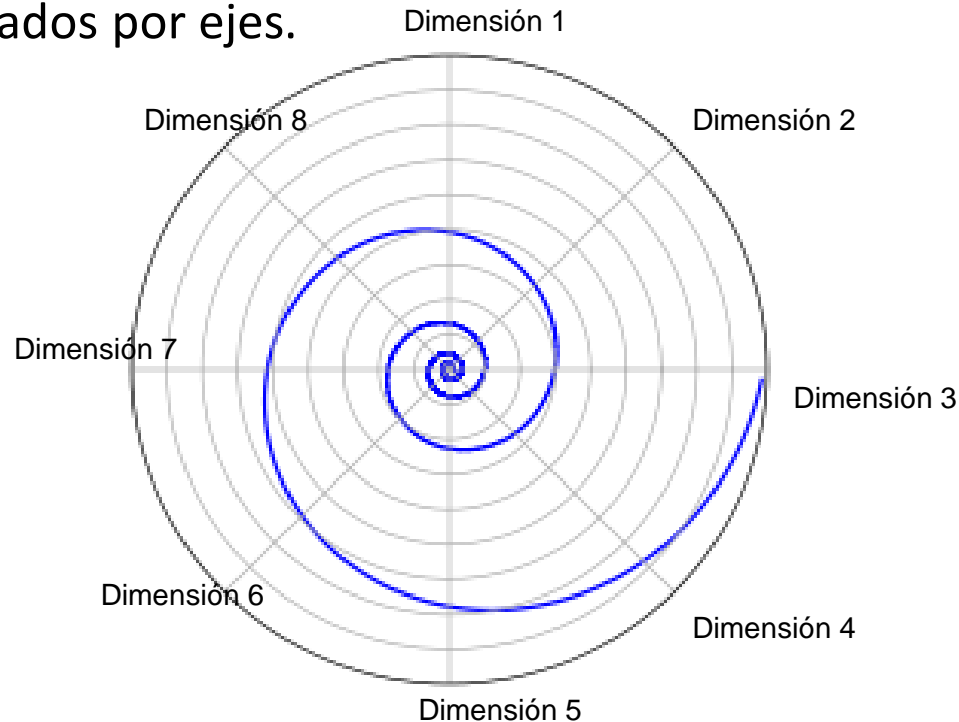
La herramienta no garantiza la mejora, pero sí la visibilidad y evolución de la misma para determinar qué hacer.

Modelo del diseño y evaluación para diseñar herramientas personalizadas de medición de avance en proyectos de impacto social



2. Identificación de dimensiones

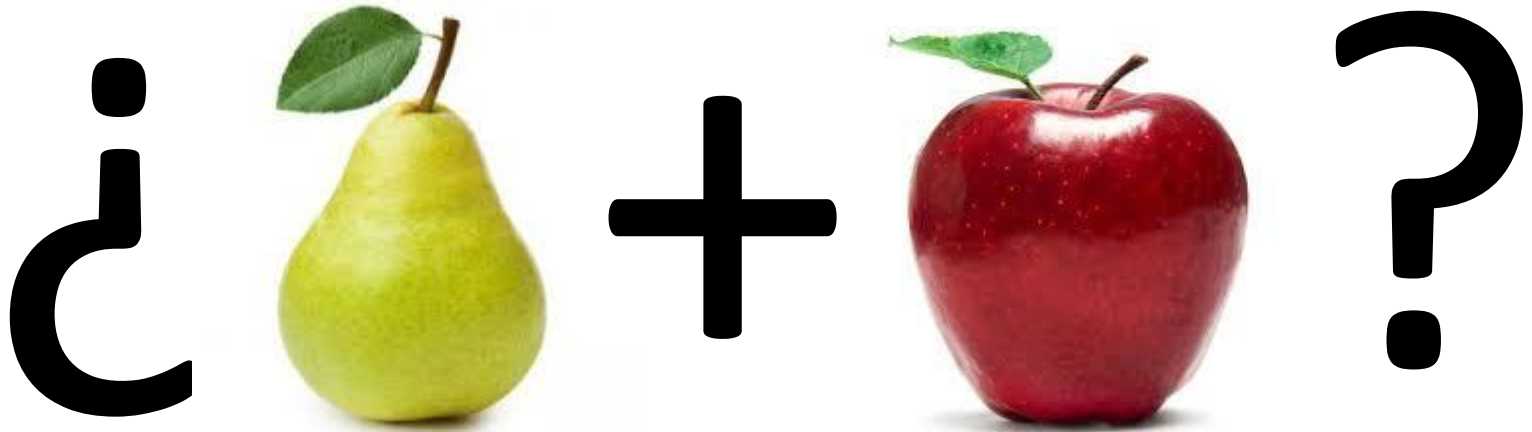
Dimensión: ámbito de relación, gestión, capacidad, recursos y de conocimiento que impacta en el resultado esperado del proyecto o del sistema que se quiere activar. Representados por ejes.



Las métricas tienen que ser sistémicas y armónicas.
Equilibrio frente a máximos.

Ver www.escueladisenosocial.org

2. Identificación de dimensiones



2. Identificación de dimensiones

	Evaluación SISTÉMICA		Mínimo 0	Máximo 10
	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Opción 4
Voluntariado	7	6	6	9
Profesionales	2	9	6	8
Administración Pública	8	6	6	1
Asociados/as	9	4	5	1
Cumplimiento Misión	2	8	5	7
Cumplimiento Objetivos PG	9	2	6	9
Media	6,167	5,833	5,667	5,833
Producto (Armonía)/1000	18,14	20,74	32,4	4,54

Métrica Social: Elección de opciones mediante evaluación por armonía y no por medias, para una **evaluación sistémica**.

2. Identificación de dimensiones

i



X

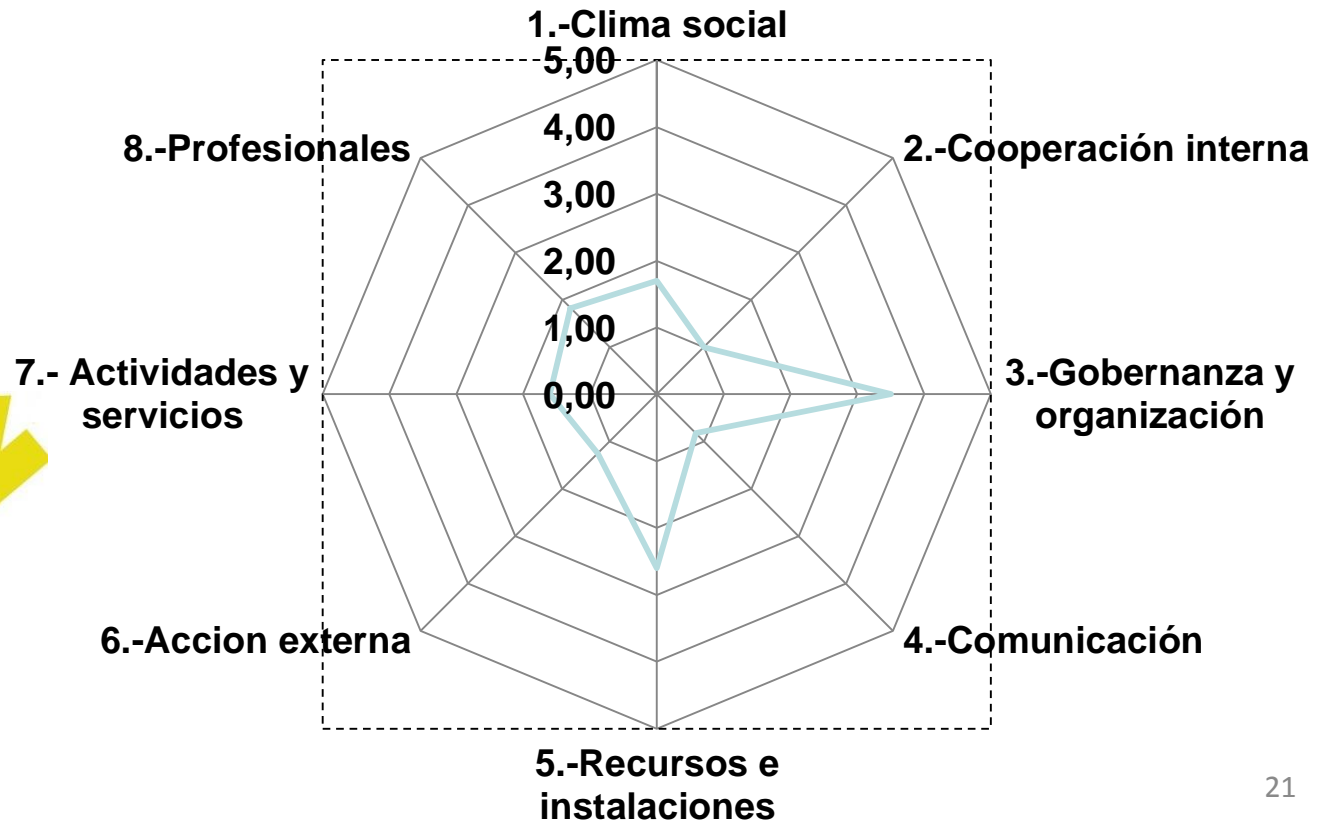


!

2. Identificación de dimensiones

Dimensión: ámbito de relación, gestión, capacidad, recursos y de conocimiento que impacta en el resultado esperado del proyecto o del sistema que se quiere activar. Representados por ejes.

En el eje de cada dimensión, existen niveles de prácticas que se expresan de forma gradual. Los niveles de prácticas se diseñan a medida.



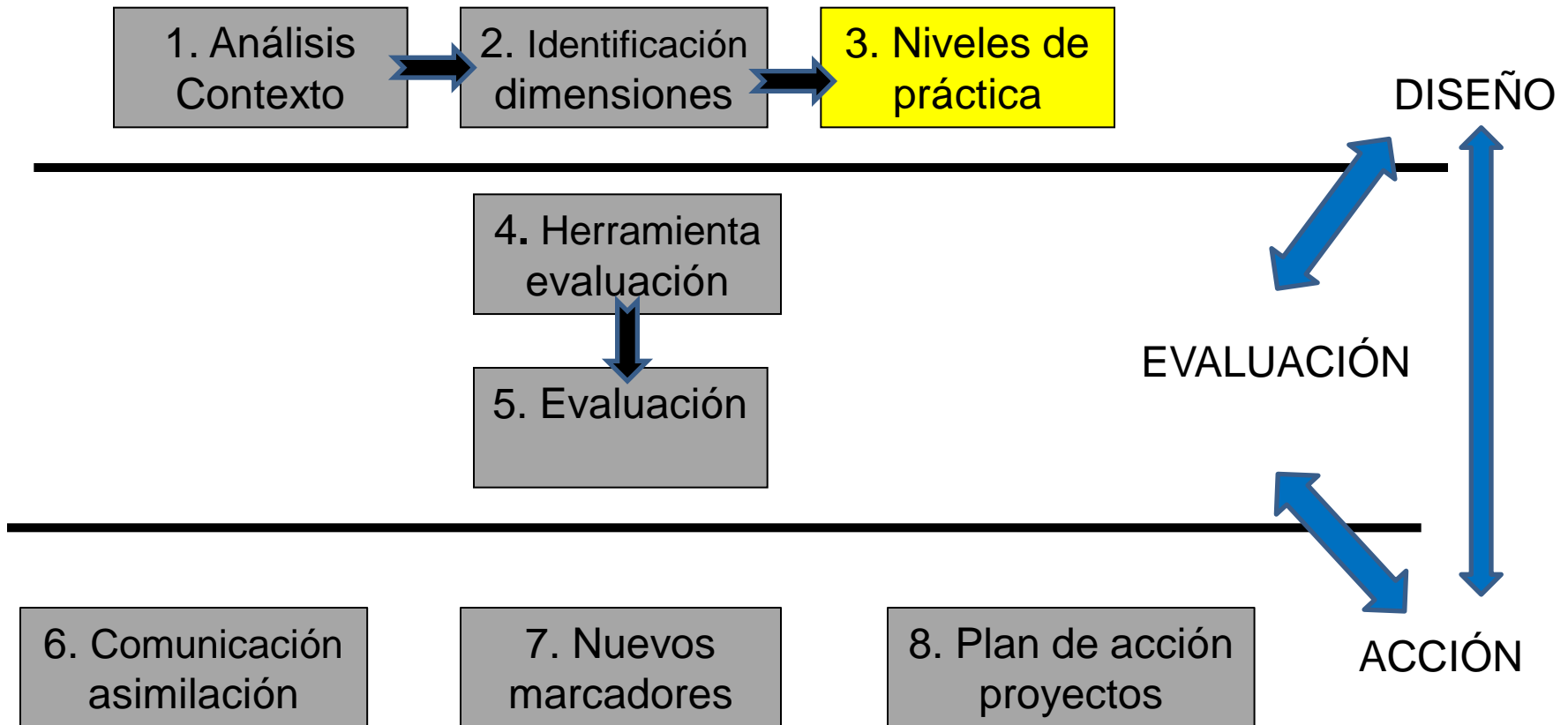
2. Identificación de dimensiones



Ejercicio: Revise el texto “Decálogo del hogar amigable” y asocie los principios de dicho texto a las dimensiones presentadas (10 minutos)

PRINCIPIOS DEL DECÁLOGO	DIMENSIONES
1. Ambiente interno agradable, con relaciones fluidas.	
2. Una buena gestión interna y participativa.	
3. Socias/os comprometidos e implicados en el día a día.	
4. Profesionales sensibles y empáticos.	
5. Un programa de actividades atractivo y variado.	
6. Un espacio accesible, cómodo y confortable.	
7. Una mirada activa y una actitud solidaria para con las personas mayores en situación de fragilidad.	
8. Una interacción que cultiva relaciones con el entorno/barrio.	
9. Una buena gestión de la comunicación hacia dentro y hacia fuera.	
10. Trabajo en red: con otros centros y con las instituciones.	

Modelo del diseño y evaluación para diseñar herramientas personalizadas de medición de avance en proyectos de impacto social



3. Niveles de prácticas

Cada dimensión tiene una escala o nivel de práctica que hay que diseñar y que servirá para evaluar posteriormente.

Las escalas indican un orden ascendente de mejor situación en esa dimensión. Pueden ser de 1 a 3 ó hasta 7 según el detalle y conocimiento que se tenga del impacto de dicha dimensión en el resultado global.

Todas las escalas de las dimensiones deben tener una lógica similar, por ejemplo, en una escala de 1 a 5 sobre participación:

1. Opinión contraria al principio de participación → opinión
2. Opinión indiferente al principio de participación → opinión
3. Participación pasiva o desinteresada → acción
4. Participación activa pero baja iniciativa → acción
5. Impulsos demostrados de la participación → acción

3. Niveles de prácticas



Ejercicio en grupo: Revise como ejemplo los niveles de la dimensión **Clima social** y redacte 6 niveles de la dimensión **Cooperación interna**

1.-Clima social

Mal ambiente generalizado
Faltas de respeto
Trato desigual según círculos de relación o poder
Saludos y simpatía abiertos
Escucha interesada de situaciones
Ayuda mutua y atención a la fragilidad

2.- Cooperación interna

3. Niveles de prácticas



Ejercicio y solución: los niveles de la dimensión **Cooperación interna** pueden ser

2.- Cooperación interna

Conflictos enquistados

Desinterés por los otros

Muy pocos aportan mucho

Voluntarios sólo en crisis

Compromisos generalizados

Equipos eficaces de trabajo

3. Niveles de prácticas



Cómo puntuar los niveles. Ejemplo:

**2.-
Cooperación
interna**

Distintas escalas

Todas positivas

Dos negativas

Tres negativas

Conflictos enquistados	0	-5	-5
Desinterés por los otros	1	-3	-4
Muy pocos aportan mucho	2	1	-3
Voluntarios sólo en crisis	3	3	+3
Compromisos generalizados	4	4	+4
Equipos eficaces de trabajo	5	5	+5

Cada escala acepta distintas valoraciones de 0 a 100 (0 Nada- 100 Todo).

Por tanto se calcula un rango mínimo-máximo como fórmula óptima.

Mínimo 0 - Máximo 1000

3. Niveles de prácticas

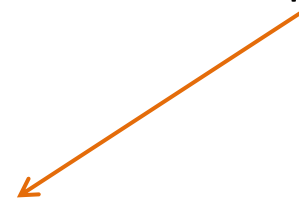


Cómo valorar en el caso de Cooperación Interna.

2.- Cooperación interna

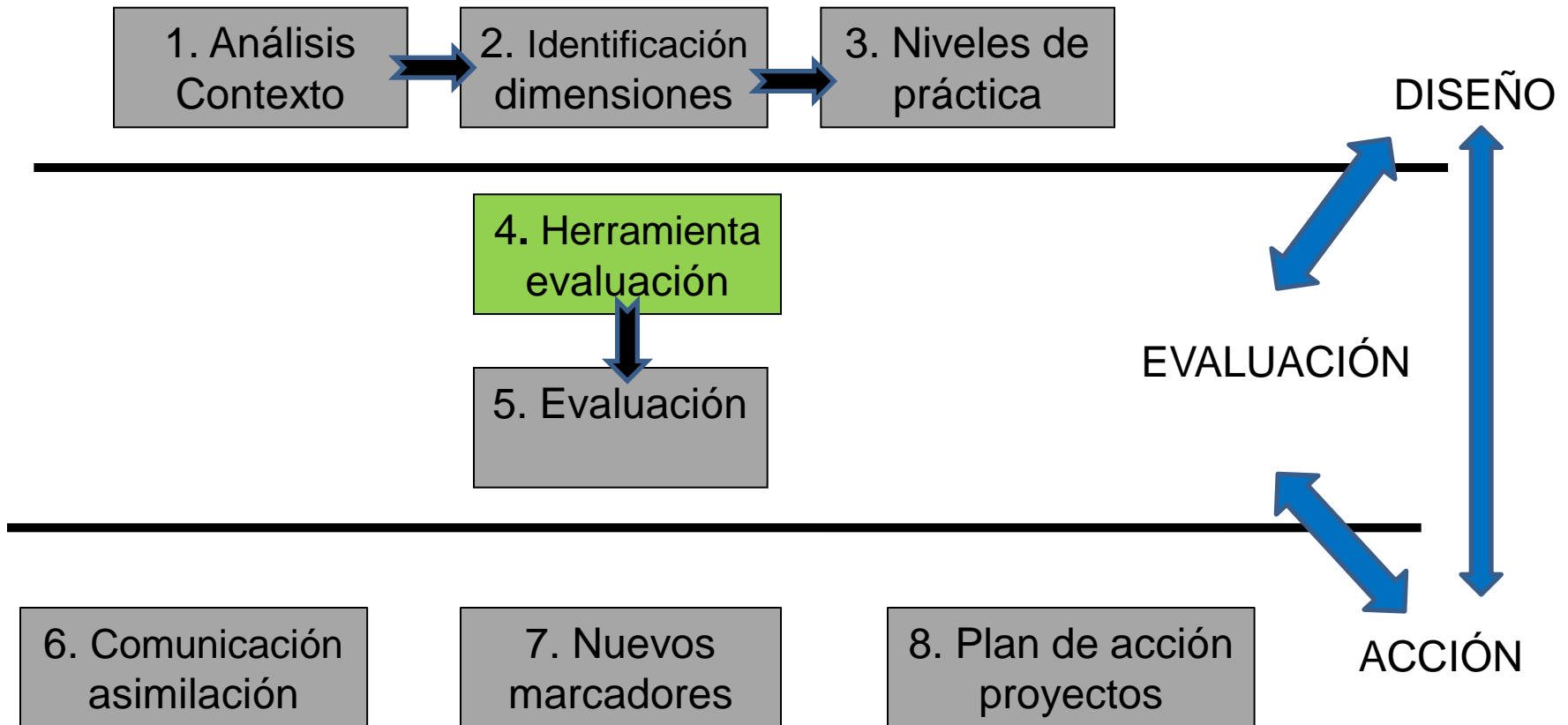
	Valoración	Escala	Valoración x Escala
0	Conflictos enquistados	10	-(5-0) -50
1	Desinterés por los otros	10	-(5-1) -40
2	Muy pocos aportan mucho	40	-(5-2) -120
3	Voluntarios sólo en crisis	40	3 120
4	Compromisos generalizados	40	4 160
5	Equipos eficaces de trabajo	80	5 400

470



Dividido entre 200 = **2,35**
(Puntuación de 1 a 5)

Modelo del diseño y evaluación para diseñar herramientas personalizadas de medición de avance en proyectos de impacto social



4. Herramienta evaluación

Es una hoja de calculo.

Contiene un cuestionario y unos gráficos representativos de los niveles de prácticas en cada dimensión.

Incluyen las ponderaciones de los niveles según el modelo de valoraciones adoptado.

Una escala de 0 a 5 todas en positivo

Una escala de tres en negativo y tres en positivo

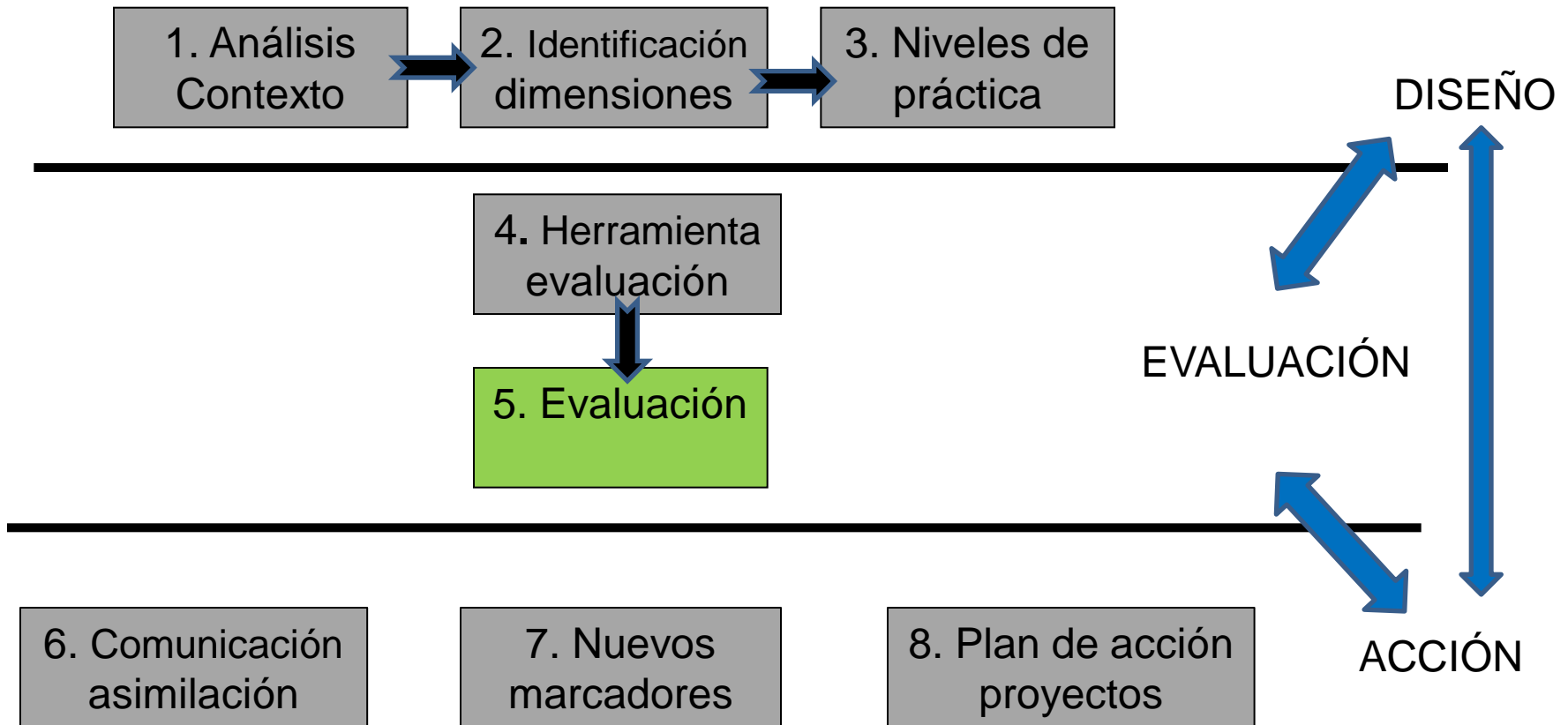
Escala de tres con valor cero y tres positivas

Se trata de hacer simulaciones y ver qué datos se pueden obtener.

- Facilidad de interpretación y distancia entre los niveles
- Sensibilidad a los cambios de Niveles de prácticas
- Lo importante no es el número sino ver su evolución y en qué se mejora o empeora.

La herramienta es para evaluaciones personales o en grupo.
(ver [Amistómetro](#) como ejemplo)

Modelo del diseño y evaluación para diseñar herramientas personalizadas de medición de avance en proyectos de impacto social



5. Evaluación

El proceso de evaluación debe reunir las siguientes condiciones:

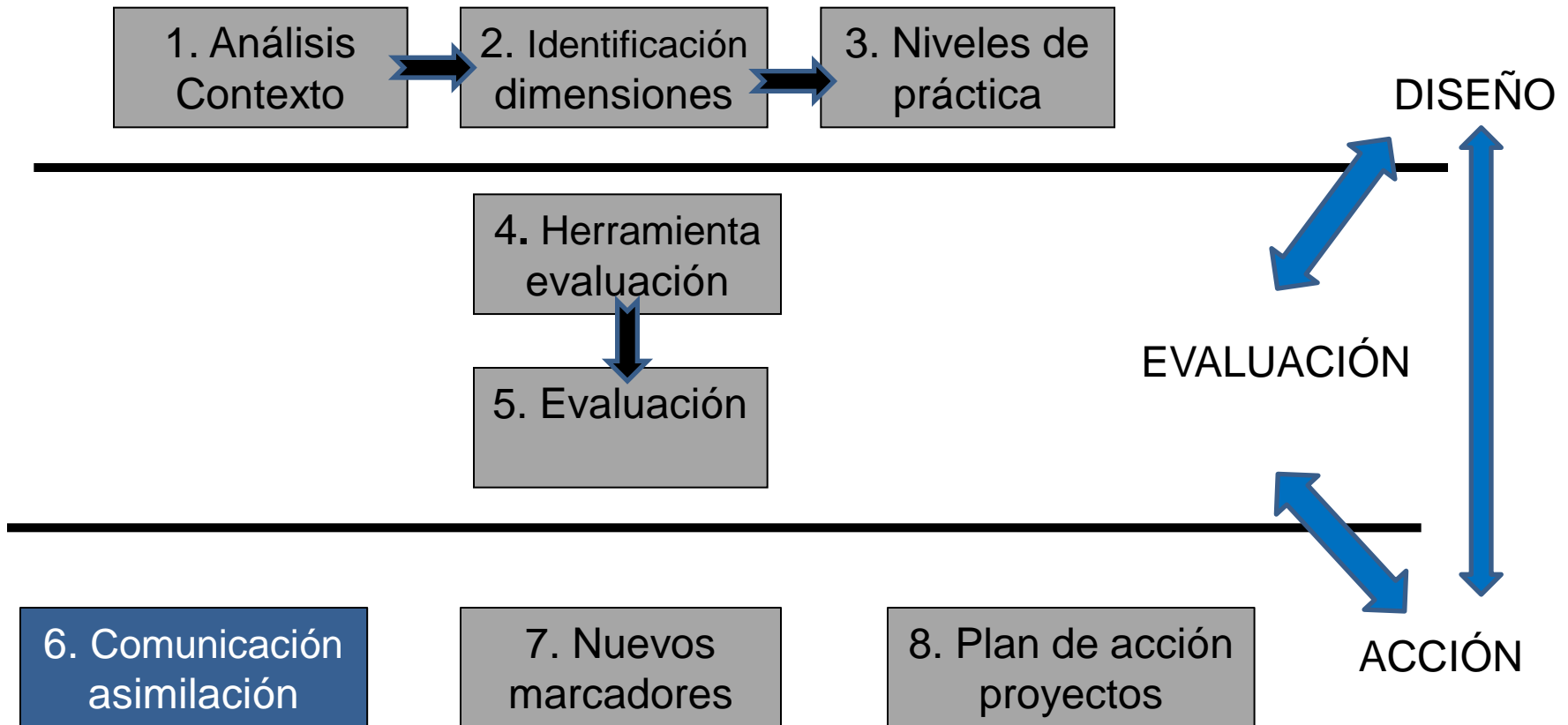
- Debe explicarse previamente el significado de las dimensiones y de los niveles
- La evaluación la pueden hacer personas individuales o grupos de personas
- Las valoraciones pueden ser anónimas o personales.
- En este segundo caso se pueden agrupar por colectivos y contrastar resultados de diferentes colectivos

Es conveniente una valoración anual de seguimiento, e incluirla en la memoria.

Se pueden hacer valoraciones específicas de ciertas dimensiones como resultados parciales después de un cambio significativo

Puede añadirse en la evaluación/encuesta un comentario personal para cada dimensión, donde indicar matizaciones o criterios singulares

Modelo del diseño y evaluación para diseñar herramientas personalizadas de medición de avance en proyectos de impacto social



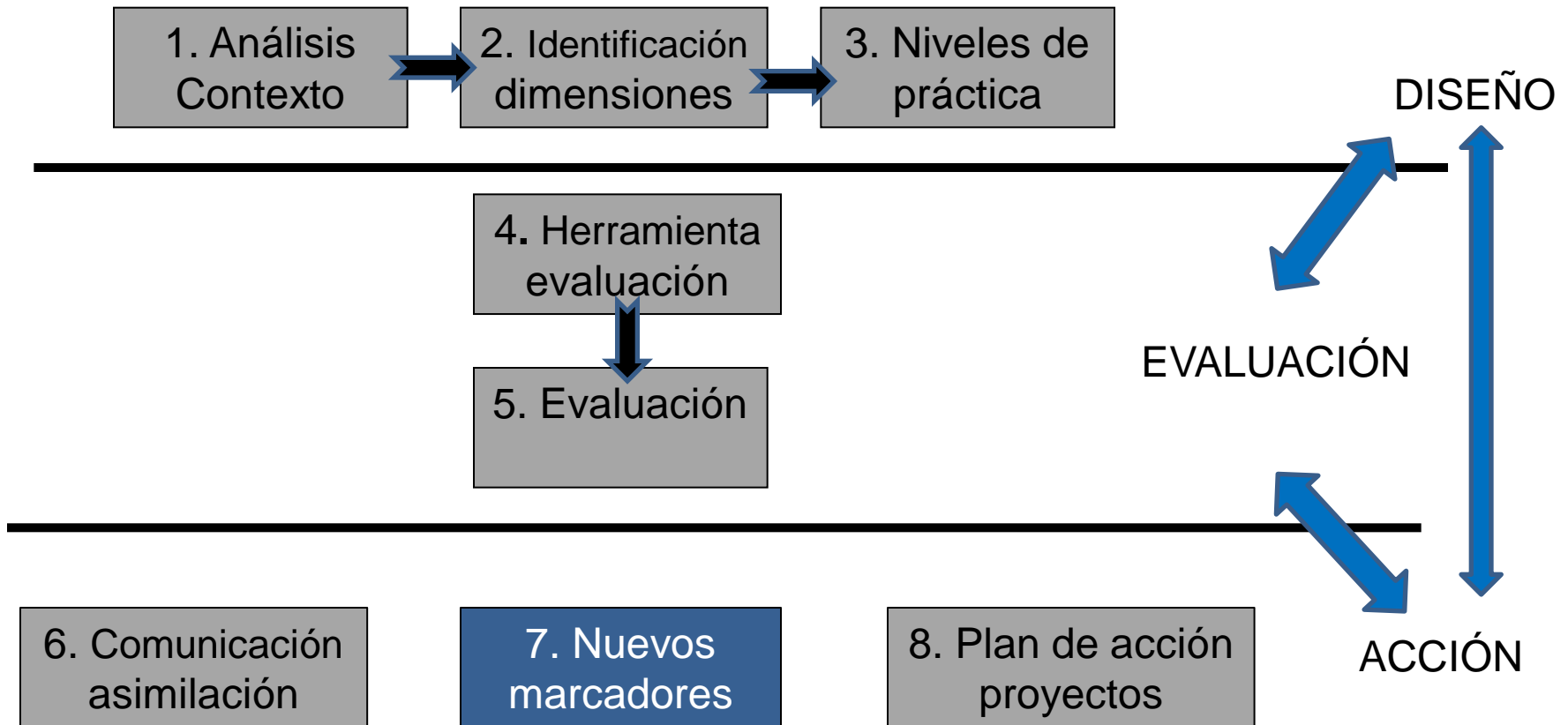
6. Comunicación/asimilación

El proceso de comunicación es muy importante.

Debe reunir las siguientes condiciones:

- El modelo y la herramienta deben ser públicos en su contenido y formulación, y ser explicitados en un manual de uso de la evaluación.
- Las dimensiones y niveles han de estar configuradas en relación con los documentos estratégicos de:
 - Misión, Visión y Valores
 - Organización, Estatutos
 - Códigos éticos
 - Códigos de Servicio/Compromisos
 - Normas específicas
- Los resultados de la evaluación deben ser públicos, así como la evolución y características del proceso de evaluación.

Modelo del diseño y evaluación para diseñar herramientas personalizadas de medición de avance en proyectos de impacto social

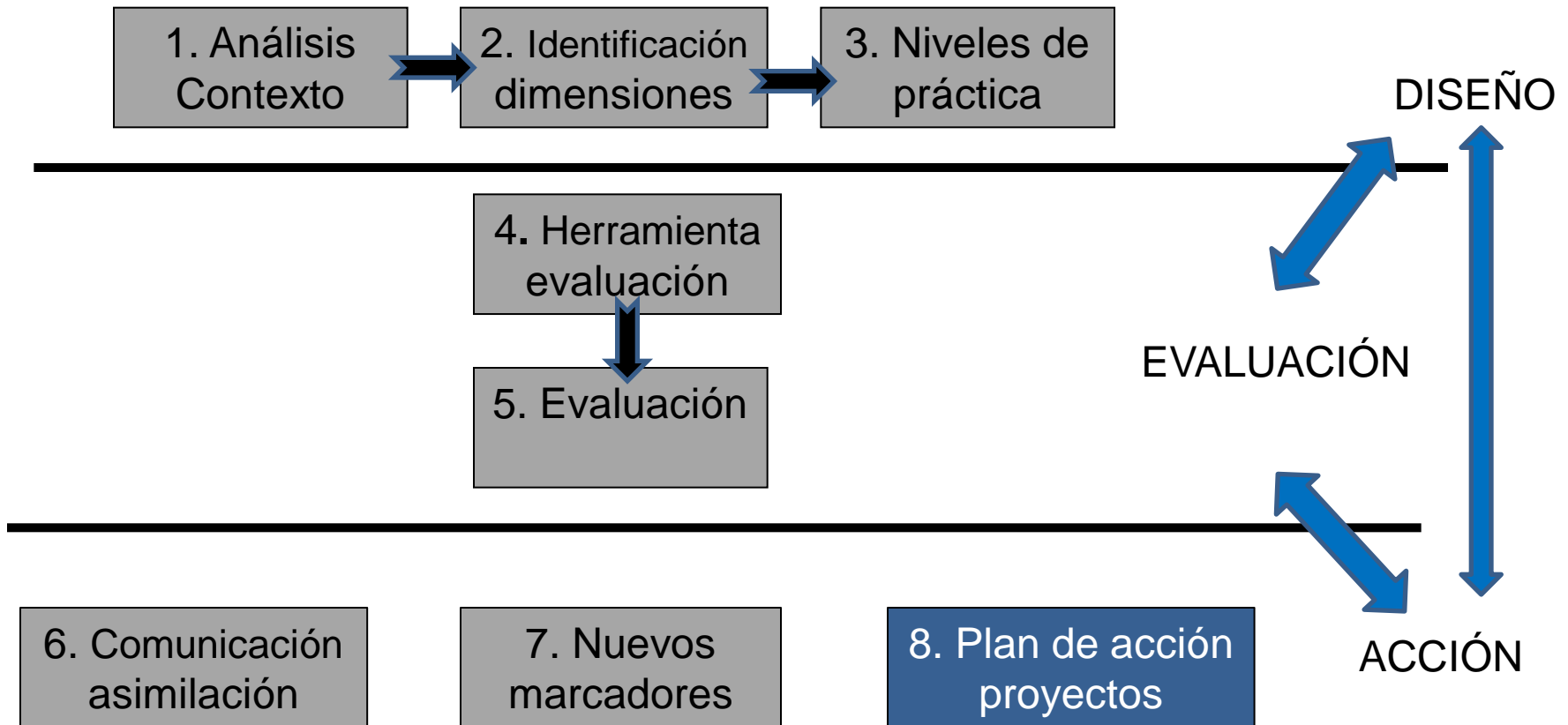


7. Nuevos marcadores

El modelo puede y debe ser ajustado, sin perder las referencias anteriores.

- Pueden introducirse nuevas dimensiones. Por desdoble de alguna de ellas. Por ejemplo: Participación podría extenderse de participación interna, a participación interna y externa, incluyendo clientes.
- Deben matizarse y escribirse de forma personalizada los niveles de prácticas. Indica una mayor gestión y precisión de los detalles de las operaciones.
- Se necesitan a medio plazo, sistemas de gestión que cuantifiquen los procesos y datos de forma digital, para avanzar en medidas con mayor precisión. Una mezcla de valoraciones cuantitativas y cualitativas, estará siempre presente
- Se pueden adoptar en los niveles modelos standard de madurez en ciertas disciplinas. Ejemplo: Trabajo en equipo, Madurez de procesos, Ratios de calidad,...

Modelo del diseño y evaluación para diseñar herramientas personalizadas de medición de avance en proyectos de impacto social



8. Plan de acción - proyectos

EVALUACIÓN 1

**Plan de acción
Proyectos**

EVALUACIÓN 2

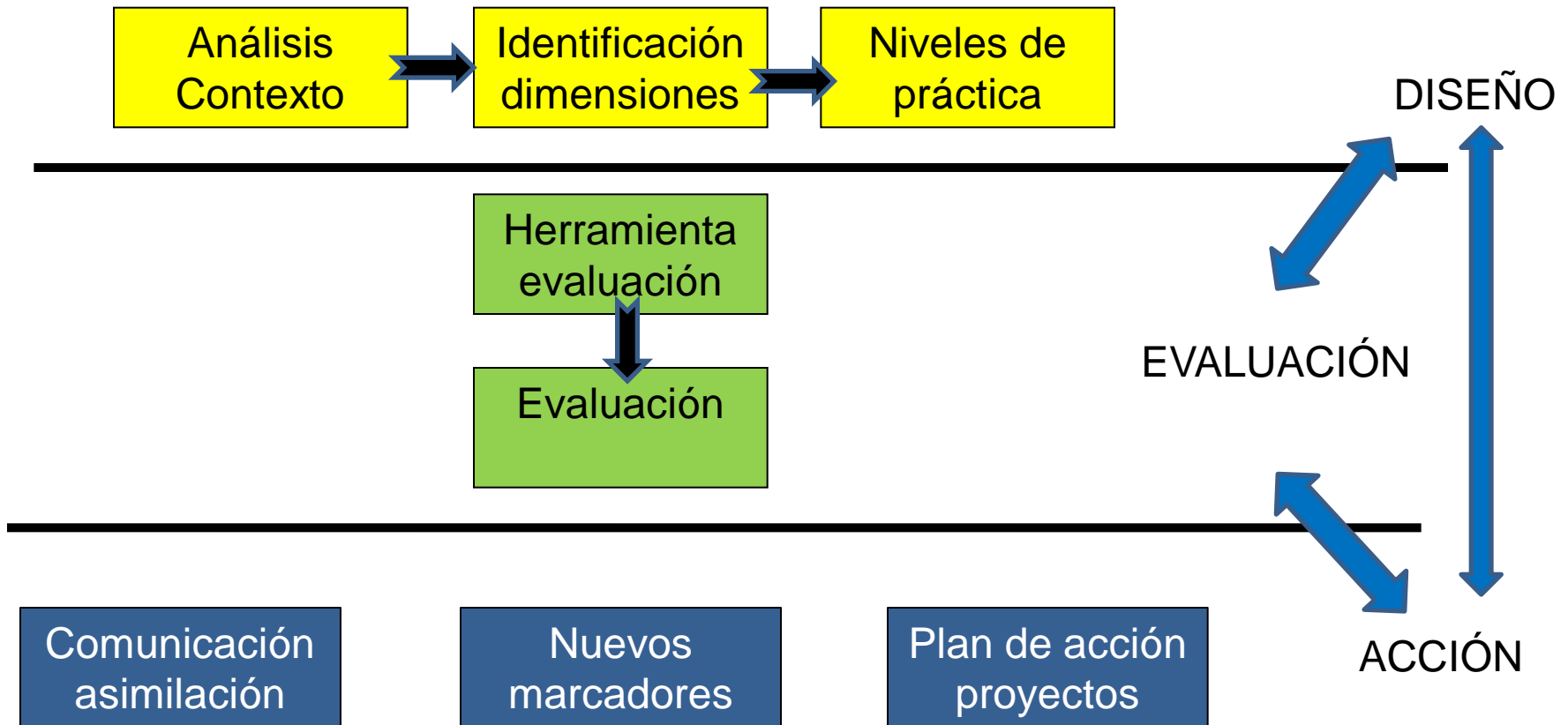
**Plan de acción
Proyectos**

EVALUACIÓN 3

Las **dimensiones y niveles no alcanzados** pueden servir para:

- **fijar objetivos** a los proyectos
- **trabajar de forma más armónica** en las diferentes tareas de mejora
- **elaborar normas o pautas** nuevas en el avance de los objetivos

Modelo del diseño y evaluación para diseñar herramientas personalizadas de medición de avance en proyectos de impacto social



COMENTARIOS FINALES:

¿Qué le parece útil de la sesión de hoy para su organización?

¿Qué es lo que tiene dudas de que sea aplicable en su organización?

Identifique, si es posible, un ámbito de su trabajo y organización dónde sería aplicable la construcción de una herramienta a medida como el ejemplo expuesto. ¿Por qué?

Eskerrik asko!
¡Gracias!

APTES

ESCUELA DE
DISEÑO SOCIAL



empleo, emprendizaje, futuro

www.escueladiseñosocial.org

www.tecnologiasocial.org