



EL PAPEL DE LAS ENTIDADES SOCIALES
Y SANITARIAS EN ARAGÓN

EL PAPEL DE LAS ENTIDADES SOCIALES Y SANITARIAS EN ARAGÓN

Dirección General de Calidad
y Atención al Usuario

EL PAPEL DE LAS ENTIDADES SOCIALES Y SANITARIAS EN ARAGÓN

Dirección General de Calidad
y Atención al Usuario



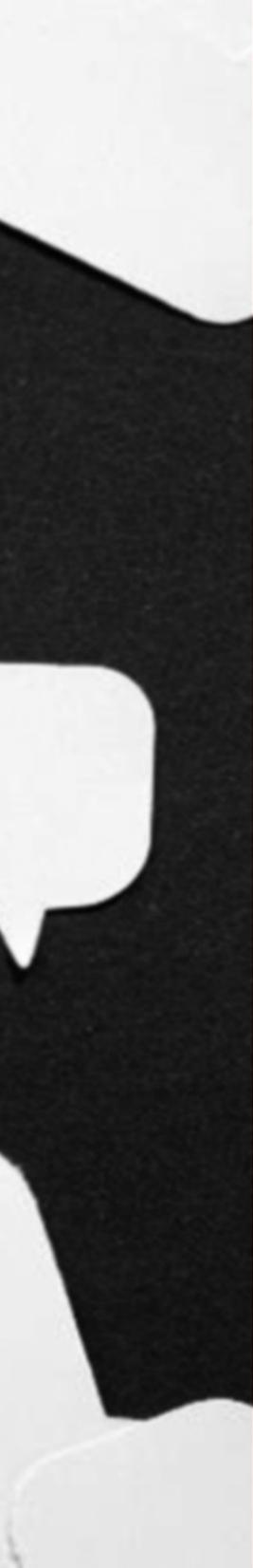


EL PAPEL DE LAS ENTIDADES SOCIALES Y SANITARIAS EN ARAGÓN

INFORME DE RESULTADOS
2015







presentación

I. Presentación

En la actualidad existe una gran heterogeneidad de entidades de iniciativa social que se agrupan configurando lo que se denomina el Tercer Sector, aportando una gran riqueza a los sistemas de protección social, en concreto en salud y en servicios sociales.

Aunque cada asociación persigue unos fines concretos, se puede afirmar que a nivel global buscan mejorar el bienestar social de personas y colectivos, así como el progreso social y solidario y la inclusión social de colectivos desfavorecidos.

El asociacionismo se identifica directamente con la participación social que es un medio esencial en el ejercicio de la democracia. Los ciudadanos se hacen, de este modo, partícipes y toman protagonismo en el espacio público.

Una sociedad participativa a través de las asociaciones y entidades sociales, hace posible el desarrollo de una gobernanza basada en la profundización de la democracia y en la legitimación de las instituciones. La participación de la iniciativa social contribuye a una mayor corresponsabilidad social, enriqueciendo las decisiones públicas y favoreciendo una Administración Pública más cercana a las necesidades y a las demandas de los ciudadanos.

Desde la Dirección General de Calidad y Atención al Usuario, queremos contribuir a avanzar en las relaciones entre la Administración y las asociaciones y entidades del tejido social y sanitario. Hoy no se entiende la práctica del buen gobierno sin el concurso y la presencia activa de las organizaciones sociales en el desarrollo de las políticas públicas.

En este escenario, propio de las democracias avanzadas, creemos que es importante identificar y conocer mejor las características y actuaciones de las entidades que trabajan con usuarios de los Sistemas de Salud y Servicios Sociales, así como indagar en su interacción con la Administración y su contribución al bienestar de los ciudadanos para progresar en la profundización de nuestro Estado Social.

El estudio que se presenta pretende ser una contribución en esa dirección, a fin de optimizar la necesaria colaboración entre el tejido social y la Administración, desde el convencimiento de que todo ello redundará en el interés general y en beneficio para la ciudadanía en su conjunto.

Lourdes Rubio Sánchez

Directora General de Calidad y Atención al Usuario
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia





introducción

II. Introducción

El asociacionismo, como forma de acción colectiva, es un fenómeno reciente que se inicia en el siglo XIX, cuando aparece el debate de la distinción entre sociedad y Estado, de la mano de grupos y colectivos emergentes que plantean necesidades y demandas en el horizonte de una emancipación social.

Con las particularidades históricas propias de nuestra sociedad, el asociacionismo se ha consolidado y su papel hoy es imprescindible, tanto en la configuración del entramado social como en el desarrollo de nuestro Estado de Bienestar.

Con distintas denominaciones como iniciativa social, sector privado no lucrativo, tercer sector o entidades sociales, nos encontramos ante un conjunto amplio, diverso y heterogéneo de asociaciones que actúan en la sociedad, donde desarrollan un tejido de redes ciudadanas, favorecen la configuración de un espacio social pujante y organizado, diferenciado del Estado (no gubernamental) y del mercado (no lucrativo), y contribuyen a la mejora del Estado del Bienestar. Aunque desde el punto de vista jurídico la denominación entidad comprende a asociaciones, cooperativas y fundaciones, en la redacción de este estudio se emplean indistintamente los términos entidad o asociación siguiendo el uso cotidiano que se hace de los mismos en el sector.

Entre sus finalidades destacan facilitar información, prestar apoyo mutuo, gestionar y promocionar servicios, reivindicar la atención de las necesidades que les afectan, sensibilizar a la población en general y participar en la formulación, ejecución y evaluación de planes, programas y proyectos sociales dirigidos a mejorar las condiciones de vida de la comunidad.

Una clara referencia de la importancia que tiene la relación entre Administración y asociaciones es la declaración de utilidad pública que éstas pueden solicitar de la Administración. Para ello, deben cumplir unos requisitos que en líneas generales son los siguientes:

- Que sus fines tiendan a promover el interés general y sean de carácter cívico, educativo, científico, cultural, deportivo, sanitario, de promoción de los valores constitucionales, de promoción de los derechos humanos, de víctimas del terrorismo, de asistencia social, de cooperación para el desarrollo, de promoción de la mujer, de promoción y protección de la familia, etc.
- Que su actividad no se restrinja a beneficiar exclusivamente a sus asociados.
- Que dispongan de medios personales y materiales adecuados y con la organización idónea para garantizar sus fines.
- Que hayan estado en funcionamiento y dando cumplimiento a sus fines al menos en los dos años inmediatamente anteriores a la presentación de la solicitud.

El estudio que se presenta a continuación se centra en las asociaciones del ámbito de la salud y de los servicios sociales y se enmarca en los instrumentos de planificación estratégica en vigor.

El Plan de Atención al Usuario de los Sistemas de Salud y Servicios Sociales, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, incluye como objetivo recoger y gestionar la opinión procedente de las asociaciones y entidades de usuarios en salud y servicios sociales.

También el Plan de Calidad del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia recoge el objetivo de promocionar y facilitar la cooperación y el voluntariado en la organización, así como la colaboración habitual con las organizaciones no gubernamentales y las asociaciones ciudadanas. Para ello, plantea asegurar la presencia de grupos de usuarios o asociaciones ciudadanas en los procesos de elaboración de planes y programas que tengan una repercusión directa entre la ciudadanía.

En la elaboración del informe se ha utilizado metodología cuantitativa y cualitativa, que ha permitido recopilar información y analizar datos de las dimensiones más significativas del asociacionismo, así como de las percepciones, valoraciones y expectativas de los actores presentes en ese espacio, en base a las interpretaciones realizadas desde su punto de vista.

El estudio pretende conocer la situación del asociacionismo en Aragón, cómo funcionan internamente las asociaciones, la labor desempeñada por las mismas y su relación con la Administración.

Impulsado desde la Dirección General de Calidad y Atención al Usuario, quiere ser un paso más para progresar en el papel de la participación de las asociaciones en un modelo que tiene como vocación situar al ciudadano en el centro de los Sistemas de Salud y Servicios Sociales.



III. Objetivos

La investigación tiene como **objetivo general** conocer el papel de las asociaciones de salud y servicios sociales en el bienestar de los ciudadanos y en su relación con la administración.

Como **objetivos específicos** se plantean las siguientes cuestiones:

- Conocer las características del tejido asociativo en Aragón.
- Profundizar en las interacciones internas y externas de estas asociaciones, tanto con la ciudadanía como con la Administración.
- Detectar fortalezas y debilidades del asociacionismo en Aragón.

Debido al perfil heterogéneo de las asociaciones en Aragón, este estudio debe tener un alcance no como directorio básico, sino como análisis y reflexión sobre el tejido asociativo en la Comunidad Autónoma.

La información cuantitativa recopilada permite conocer mejor distintas dimensiones y características relevantes del asociacionismo y la cualitativa posibilita, a través del discurso, profundizar en aspectos relacionados con los servicios, sistemas de calidad y previsiones de futuro.

Se obtendrá así una visión global para poder evaluar la situación de las asociaciones, lo que facilitará la detección de necesidades y sugerencias de mejora.



IV. Metodología

Para alcanzar los objetivos descritos en la estrategia de investigación se combinan metodológicamente las perspectivas cuantitativa y cualitativa.

Se han realizado, por un lado, encuestas online a entidades del tercer sector ubicadas en Aragón y por otro, grupos de discusión con responsables, trabajadores y usuarios de estas entidades.

1. Encuestas On Line

Para la prestación del servicio se ha utilizado la metodología de encuesta CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), en la que el encuestado recibe en su correo electrónico el acceso a la encuesta mediante un link.

En el correo, remitido por la Dirección General de Calidad y Atención al Usuario, se ha solicitado cumplimentar el cuestionario online a fin de alcanzar los objetivos planteados en la investigación, esto es, identificar las características y actuaciones de las entidades que trabajan con usuarios de los Sistemas de Salud y Servicios Sociales, así como conocer su contribución al bienestar de los ciudadanos y su relación con la Administración.

Estas encuestas tuvieron lugar entre el 4 de marzo y el 20 de abril de 2015.

Para maximizar el número de encuestas cumplimentadas, estas entidades fueron informadas previamente del estudio desde la Dirección General. Posteriormente tuvieron acceso al cuestionario online. Durante el transcurso del trabajo de campo, se realizó una labor de dinamización que consistió en contactar por teléfono o vía telemática con todas las asociaciones y entidades que no habían contestado la encuesta.

1.1 Población objeto de estudio

La encuesta se dirige a entidades de carácter social y sanitario con presencia en Aragón que cumplen una o más de las siguientes características:

- Se han inscrito en el portal Saludinforma y Socialinforma.
- Han mantenido con la Dirección General de Calidad y Atención al Usuario (DGCAU) alguna actividad puntual.
- Han recibido alguna subvención gestionada en la DGCAU en los tres últimos años.

Se han excluido de la población: AMPAS (Asociaciones de Madres y Padres de Alumnos), asociaciones y fundaciones cuya actividad principal es la gestión de servicios residenciales y asociaciones y entidades del ámbito de la mujer.

Siguiendo estos criterios, la población objeto de estudio que se ha identificado es de 224 entidades del ámbito de la salud y de los servicios sociales, de las cuales han contestado 110, que son las que han constituido el tamaño de la muestra no aleatoria para la recogida de información mediante encuesta, análisis de datos e informe de resultados.

1.2 Cuestionario

El cuestionario realizado por la DGCAU contiene los siguientes apartados:

- Perfil del asociacionismo en Aragón:
 - Ámbito: comunidad autónoma, provincial, comarcal o municipal
 - Finalidad: prestación de servicios, promoción de derechos, etc.
 - Personas: asociados, voluntarios, contratados, usuarios, etc.
 - Implicación en estrategias de calidad
- Relaciones con la Administración
- Relaciones internas
- Relaciones con los ciudadanos y usuarios

2. Grupos de discusión

Para acceder a información de tipo cualitativo se plantea la técnica del grupo de discusión con personas cuyas vivencias o conocimiento son significativos y tienen elaborado un discurso sobre la materia.

Se han realizado 4 grupos de discusión, que se han diferenciado en función del papel que desempeñan los participantes y de su relación con las asociaciones:

- 1 grupo de discusión con responsables de asociaciones de salud y servicios sociales (GD, Directivos).
- 1 grupo de discusión con trabajadores de asociaciones de salud y servicios sociales (GD, Trabajadores).

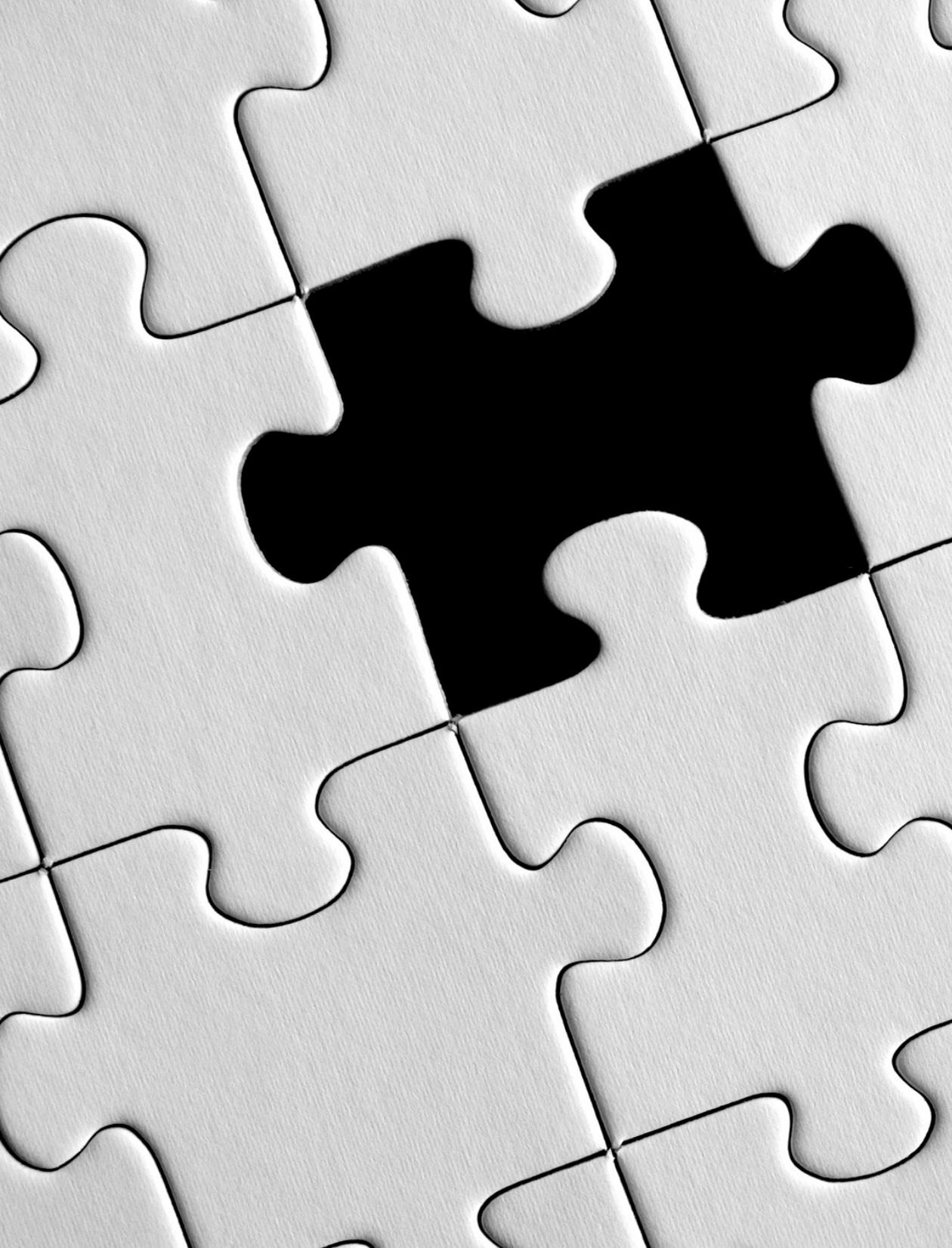
- 2 grupos de discusión con usuarios de asociaciones de salud y servicios sociales (GD, Usuarios).

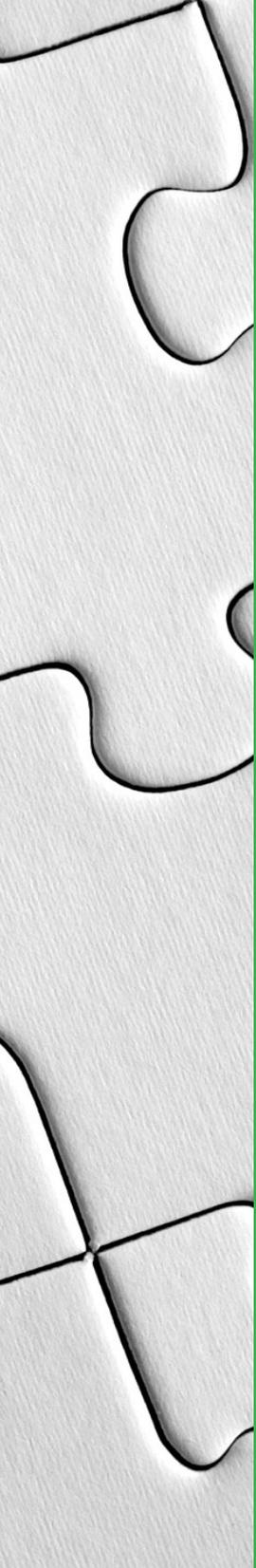
El siguiente cuadro resume la información sobre la participación en los grupos de discusión.

Tabla 1. Número de participantes en los grupos de discusión, según género y edad

Grupo	Participantes								
	Hombres				Mujeres				Total
	<=45	46-64	>64	Total Hombres	<=45	46-64	>64	Total Mujeres	
Grupo 1. Responsables	1	3	1	5	1	2	-	3	8
Grupo 2. Trabajadores	-	1	-	1	7	1	-	8	9
Grupo 3. Usuarios	2	4	1	7	-	1	-	1	8
Grupo 4. Usuarios	2	2	1	5	2	1	-	3	8

El guión de conducción de los grupos de discusión ha sido coherente con el cuestionario, dando relevancia a la valoración y expectativas de las relaciones internas, con los ciudadanos (usuarios) y la Administración.





resultados obtenidos

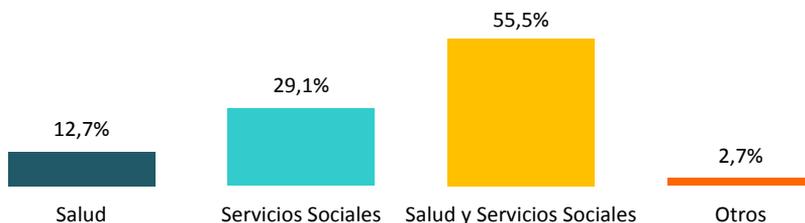
V. Resultados obtenidos

1. Perfil de las asociaciones encuestadas

En este estudio se han considerado solamente a las entidades de salud y servicios sociales con presencia en Aragón. A continuación, describimos sus características generales.

De las 110 entidades que han participado en la encuesta, más de la mitad afirman que combinan actividades de salud y servicios sociales (55,5%). El 29,1% están ubicadas en el sector de los servicios sociales mientras que el 12,7% pertenecen al ámbito de la salud.

Gráfico 1. Si tuviera que clasificar a su organización de acuerdo a sus fines y actividades, señale en qué sector ubicaría su actividad principal



n: 110 entidades

6 de cada 10 asociaciones tienen una antigüedad que oscila entre los 6 y los 25 años (61,8%). Tan solo el 6,4% registra una antigüedad inferior a 6 años.

Tabla 2. Antigüedad

Estrato de antigüedad	Respuestas	%
Menos de 6 años	7	6,4%
Entre 6 y 15 años	34	30,9%
Entre 16 y 25 años	34	30,9%
Entre 26 y 35 años	17	15,5%
Más de 35 años	18	16,4%
Total	110	100,0%

El ámbito geográfico de trabajo suele ser autonómico (56,4%) y, en menor medida, provincial (20,9%). El 10,9% desarrollan su labor a nivel comarcal y el 11,8% a nivel municipal.

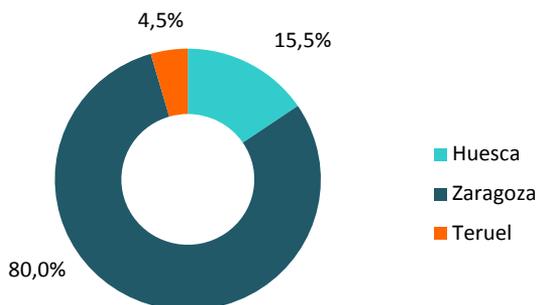
Tabla 3: Ámbito geográfico

Ámbito	Respuestas	%
Municipal	13	11,8%
Comarcal	12	10,9%
Provincial	23	20,9%
Aragón	62	56,4%
Total	110	100,0%

En la provincia de Zaragoza, sobre todo en su capital, se encuentra la sede del 80% de las asociaciones que han contestado el cuestionario.

88 asociaciones tienen la sede en la provincia de Zaragoza, 17 en Huesca y 5 en Teruel.

Gráfico 2: Provincia de la sede



n: 110 entidades

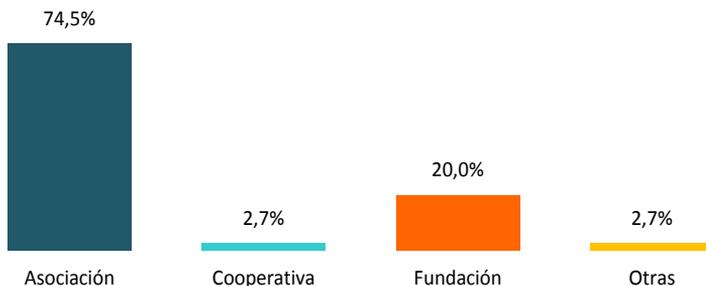
No obstante es habitual que las asociaciones tengan, además de la central, una sede o delegación (63,6%). Aquellas que tienen varias sedes o delegaciones constituyen el 29,1% de las asociaciones encuestadas.

Tabla 4: Número de delegaciones o sedes en Aragón

Nº delegaciones o sedes	Respuestas	%
Ninguna (solo hay una central)	8	7,3%
1	70	63,6%
2	12	10,9%
3	6	5,5%
4	2	1,8%
5 ó más	12	10,9%
Total	110	100,0%

En el gráfico 3 se detalla la distribución de la naturaleza jurídica de las asociaciones.

Gráfico 3. Naturaleza jurídica



n: 110 entidades

La Declaración de Utilidad Pública es un reconocimiento oficial del Ministerio del Interior. 4 de cada 10 entidades analizadas poseen este reconocimiento (el 40%). La mención "Declarada de Utilidad Pública" posibilita el derecho a que aparezca en toda clase de documentos de la asociación, a disfrutar de las exenciones y beneficios fiscales y económicos reconocidos en las leyes y a solicitar asistencia jurídica gratuita en los términos legales previstos.

Tabla 5: Declaración de utilidad pública

Declaración de utilidad pública	Respuestas	%
Sí	44	40,0%
No	37	33,6%
NS/NC	29	26,4%
Total	110	100,0%

2. Dimensiones y actividades

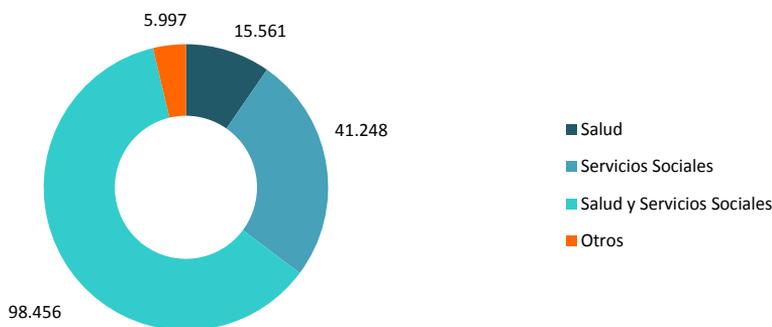
2.1 Personas atendidas

Las asociaciones analizadas atendieron a 161.262 personas en el año 2014. Esta cifra ha aumentado considerablemente. El incremento de usuarios en la actualidad es una característica del tercer sector.

Cada vez hay más personas a las que atender y también surgen nuevas necesidades. Lo que estás atendiendo deberías seguir atendéndolo, pero también tienes que abrirte a esas nuevas necesidades que se están creando. (GD, Directivos)

2 de cada 3 actuaciones que realizan las asociaciones corresponden a aquellas que combinan la atención social y sanitaria. La proporción es menor en las asociaciones de servicios sociales y en las que tienen como sector principal el ámbito de la salud.

Gráfico 4. Número de personas atendidas por sector de actividad



n: 161.262 personas atendidas por las 110 entidades

En cuanto a la atención, una misma persona puede ser beneficiaria de distintas actuaciones en diferentes organizaciones. Varios trabajadores y directivos de asociaciones mencionaron que, si bien no es una práctica habitual, existen usuarios que acceden a más de una entidad para recibir servicios similares.

Desgraciadamente, no podemos llegar a todas las personas que lo necesitan porque hay gente que está recibiendo cuatro veces el mismo servicio. Eso es un reto que tenemos que afrontar como entidades sociales. (GD, Directivos)

2.2 Actividades

Las entidades del tercer sector desempeñan un papel relevante en el desarrollo social, con actividades que tienen como finalidad cubrir las necesidades de la ciudadanía. Cada vez es más habitual que las asociaciones sean vistas como organizaciones reivindicadoras de derechos y como prestadoras de servicios.

Ha habido un cambio de paradigma en las dos últimas décadas en las asociaciones. Han pasado de ser un movimiento social de personas, que están en riesgo de vulnerabilidad y que se unían para reivindicar derechos, a convertirse en prestadoras de servicios. (GD, Directivos)

Para conocer las actividades que desempeñan las asociaciones, en la encuesta se solicitaron hasta tres respuestas, ordenadas de mayor a menor importancia, en función del peso que tiene la actividad entre los servicios prestados.

Los resultados obtenidos se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 6. Actividades principales a las que se dedica la entidad, de mayor a menor importancia, en función del peso de la actividad entre los servicios prestados

Actividades	1ª actividad		2ª actividad		3ª actividad	
	Respuestas	%	Respuestas	%	Respuestas	%
Información y/o orientación	36	33,3%	24	22,9%	18	20,2%
Apoyo psicosocial	25	23,1%	31	29,5%	16	18,0%
Atención residencial	8	7,4%	5	4,8%	3	3,4%
Atención en centro de día	7	6,5%	9	8,6%	5	5,6%
Centro ocupacional	6	5,6%	1	1,0%	1	1,1%
Atención de necesidades básicas	4	3,7%	8	7,6%	11	12,4%
Atención Temprana	3	2,8%	1	1,0%	3	3,4%
Centros Especiales de Empleo	2	1,9%	2	1,9%	6	6,7%
Viviendas tuteladas	2	1,9%	5	4,8%	0	0,0%
Formación prelaboral	1	0,9%	3	2,9%	2	2,2%
Orientación laboral	1	0,9%	3	2,9%	10	11,2%
Formación ocupacional	0	0,0%	3	2,9%	1	1,1%
Otros:	13	12,0%	10	9,6%	13	14,5%
Cuidados de salud	5	4,6%	4	3,8%	3	3,4%
Atención general	3	2,8%	2	1,9%	2	2,2%
Educación	1	0,9%	1	1,0%	0	0,0%
Gestiones administrativas	1	0,9%	2	1,9%	2	2,2%
Investigación	1	0,9%	0	0,0%	0	0,0%
Formación	0	0,0%	0	0,0%	4	4,5%
Otros, sin especificar	2	1,9%	1	1,0%	2	2,2%
Total	108	100,0%	105	100,0%	89	100,0%

Las principales actividades ofrecidas en las asociaciones son: información, orientación y apoyo psicosocial.

Los resultados confirman la primacía de las actividades de carácter transversal. De este modo, el 33,3% de las entidades encuestadas afirman que se dedican principalmente a dar información y orientación.

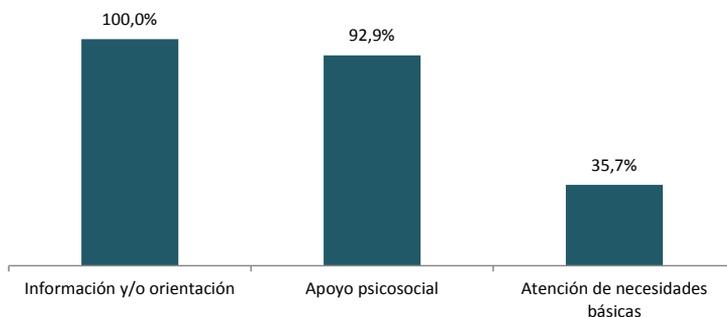
El apoyo psicosocial suele ofrecerse, por lo general, como un servicio complementario de la actividad principal.

Como actividades secundarias y terciarias, destacan la atención en centros de día, la atención de necesidades básicas y la orientación laboral.

Teniendo en cuenta el sector principal de las entidades analizadas, observamos las siguientes diferencias:

- Las actividades de apoyo psicosocial, información y orientación predominan en todos los sectores, si bien en las entidades dedicadas a la salud tienen una mayor relevancia.
- En las asociaciones de servicios sociales existe una mayor diversificación de actividades, de manera que también tiene relevancia la atención residencial, la atención de necesidades básicas, la atención en centros ocupacionales, centros especiales de empleo y centros de día.
- Una situación similar ocurre en las asociaciones que combinan salud y servicios sociales, donde también señalan como servicios ofertados la atención en centros de día, los cuidados de la salud, la orientación laboral y la atención de necesidades básicas.

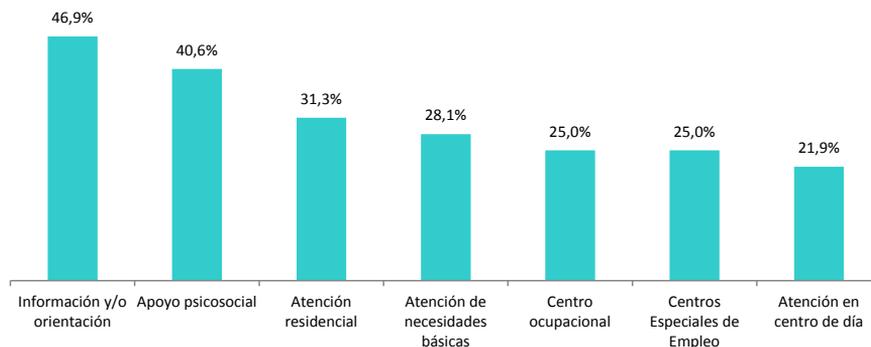
Gráfico 5. Principales actividades en las entidades de Salud



n: 14 entidades / Total de respuestas: 35

La suma de los porcentajes supera el 100% debido a que se trata de una pregunta con respuesta múltiple

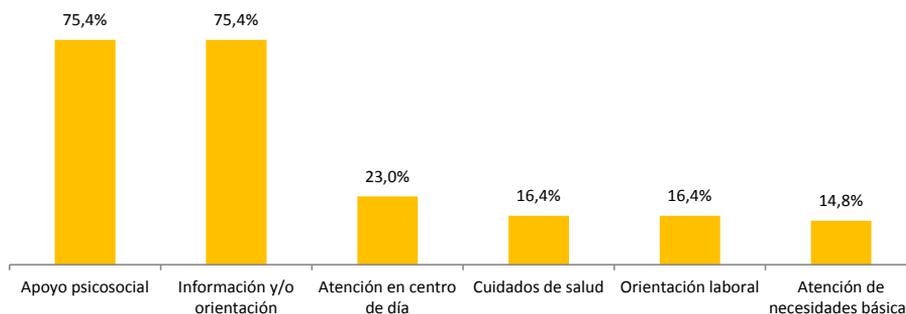
Gráfico 6. Principales actividades en las entidades de Servicios Sociales



n: 32 entidades / Total de respuestas: 89

La suma de los porcentajes supera el 100% debido a que se trata de una pregunta con respuesta múltiple

Gráfico 7. Principales actividades en las entidades de Salud y Servicios Sociales



n: 61 entidades / Total de respuestas: 172

La suma de los porcentajes supera el 100% debido a que se trata de una pregunta con respuesta múltiple

La situación de crisis económica ha afectado considerablemente al tercer sector. Entre las personas que han participado en los grupos de discusión existe la opinión de que el aumento de necesidades y la reducción de presupuestos han incidido en el alcance y calidad de los servicios.

Tenemos bastantes servicios, lo que pasa es que los recortes también han llegado [...] Y sobre todo en servicios sociales, que somos los que más ayuda necesitamos. Los recortes han perjudicado a muchísima gente. (GD, Usuarios)

Indudablemente, la situación de crisis actual repercute directamente en las asociaciones y en los usuarios [...] Es muy triste diagnosticar a una persona de VIH y luego decirle: pues ahí te quedas. (GD, Usuarios)

El planteamiento actual que tienen las asociaciones consiste en mantener los servicios ofrecidos y poder adaptarlos a las necesidades de la población.

A lo largo de este tiempo, los cambios económicos y políticos han afectado a este paradigma organizacional, con lo cual ahora estamos arrastrados a mantener el espíritu de la organización y, a la vez, buscar la propia sostenibilidad de las estructuras que se han generado. (GD, Directivos)

3. Perfil de los usuarios

3.1 Motivaciones

Los motivos que tienen las personas para asociarse son muy variados y, por lo general, atienden a varias causas relacionadas con las necesidades de los usuarios y los fines de la entidad. No obstante, las personas que han participado en los grupos de discusión han mencionado principalmente tres: interés propio, búsqueda de apoyo y voluntad de ayudar.

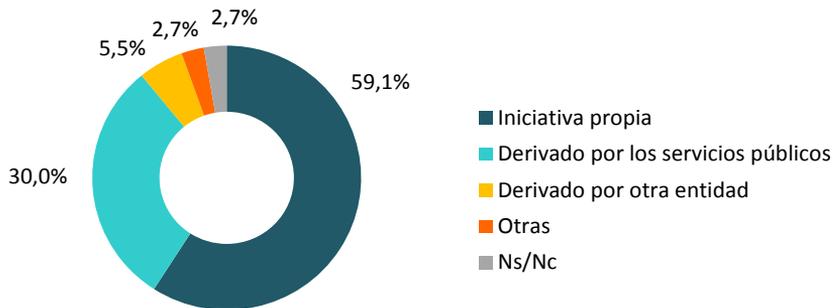
Las motivaciones son múltiples, plurales y están muy mezcladas. En una asociación de afectados se entiende que lo que a uno le interesa es resolver un problema. En una asociación de ayuda a terceros se entiende que hay unas motivaciones de tipo solidario y altruista, pero que también van unidas a otro tipo de motivaciones personales, de sentirme bien. (GD, Directivos)

Encontrarse de pronto con un niño o una niña con discapacidad es algo que ninguno pensamos, todos pensamos que la vida es muy bonita, que vamos a tener los hijos más perfectos, que queremos que sean ingenieros y luego es al revés ¿Por qué no te va a tocar? Esa papeleta la llevamos todos y cuando ocurre te encuentras perdido. El movimiento asociativo es indudable que sirve, y mucho. (GD, Usuarios)

6 de cada 10 entidades, señalan que los usuarios acceden mayoritariamente a sus asociaciones por iniciativa propia.

En menor medida, mencionan que el acceso se produce por la derivación de los servicios públicos (30%), y por la derivación de otras entidades (5,5%).

Gráfico 8. ¿Cómo acceden los usuarios a su asociación? (% forma de acceso mayoritaria)



n: 110 entidades

3.2 Clasificación por grupos

Los principales grupos beneficiarios de las actuaciones promovidas por las entidades analizadas son: población general, pacientes, personas en situación de exclusión y personas con discapacidad física.

En el cuestionario se solicitaba la mención de tres grupos de personas atendidas directamente por las asociaciones, por orden de importancia según el volumen de usuarios atendidos.

De este modo, como grupos prioritarios destacan los pacientes y las personas con discapacidad física.

Le siguen, como opciones menos relevantes, las personas en situaciones de exclusión y la población general.

Tabla 7. Principales grupos a los que se dirigen las actividades o servicios de la entidad, de mayor (grupo 1) a menor importancia (grupo 3) según el volumen de usuarios atendidos

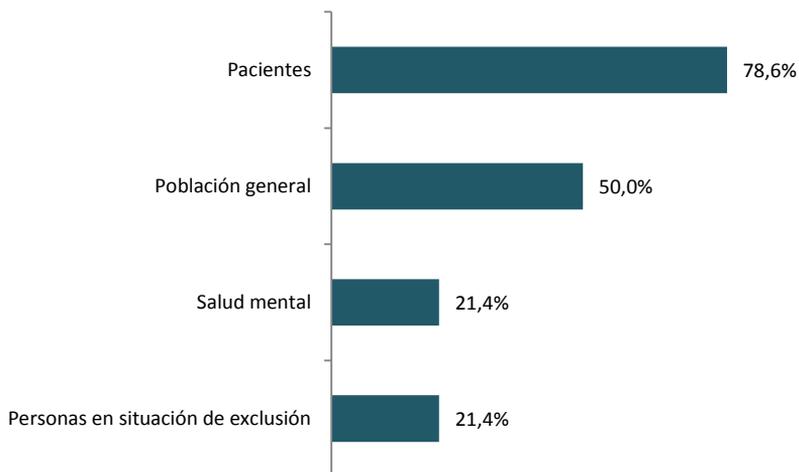
Grupos de personas atendidas	Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3	
	Respuestas	%	Respuestas	%	Respuestas	%
Pacientes	20	18,7%	8	8,5%	6	7,1%
Discapacidad física	14	13,1%	6	6,4%	9	10,7%
Discapacidad intelectual	11	10,3%	7	7,4%	2	2,4%
Población general	11	10,3%	13	13,8%	19	22,6%
Personas en situación de exclusión	8	7,5%	15	16,0%	9	10,7%
Infancia	7	6,5%	8	8,5%	3	3,6%
Discapacidad sensorial	5	4,7%	1	1,1%	3	3,6%
Mujeres	5	4,7%	5	5,3%	1	1,2%
Personas mayores	4	3,7%	6	6,4%	2	2,4%
Salud mental	4	3,7%	7	7,4%	4	4,8%
Jóvenes	3	2,8%	3	3,2%	3	3,6%
Minorías étnicas	3	2,8%	0	0,0%	2	2,4%
Personas con adicciones	2	1,9%	0	0,0%	3	3,6%
Personas sin techo / hogar	2	1,9%	2	2,1%	2	2,4%
Personas desempleadas	1	0,9%	2	2,1%	2	2,4%
Personas inmigrantes	1	0,9%	3	3,2%	6	7,1%
Reclusos y ex reclusos	0	0,0%	1	1,1%	2	2,4%
Otros	6	5,6%	7	7,4%	6	7,1%
Total	107	100,0%	94	100,0%	84	100,0%

Acumulando las respuestas de las entidades, independientemente del orden de prioridad asociado a cada colectivo, observamos que existen diferencias entre grupos de personas atendidas y sectores de actividad.

De este modo, en las entidades que combinan salud y servicios sociales predominan la población general, los pacientes y las personas con discapacidad física.

En cambio, en las asociaciones de salud atienden principalmente a pacientes y a grupos de población general, mientras que en servicios sociales son prioritarias las personas en situación de exclusión social, las personas con discapacidad intelectual y la infancia.

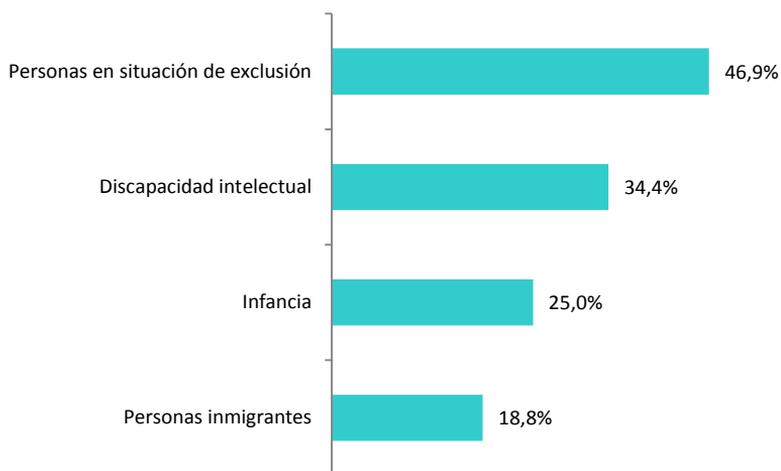
Gráfico 9. Principales grupos a los que se dirigen las entidades del sector Salud



n: 14 entidades / Total de respuestas: 33

La suma de los porcentajes supera el 100% debido a que se trata de una pregunta con respuesta múltiple

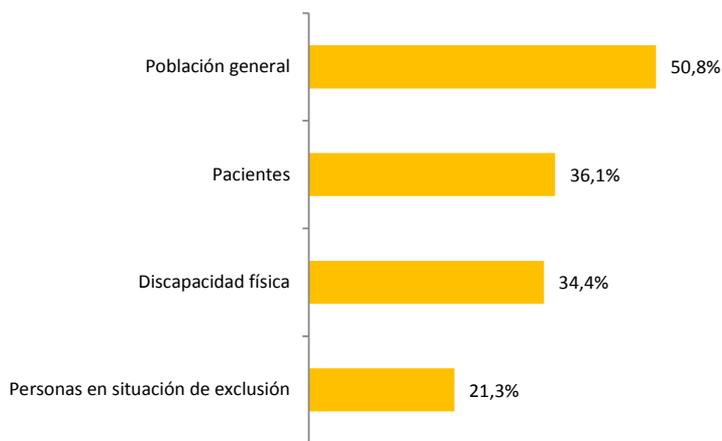
Gráfico 10. Principales grupos a los que se dirigen las entidades del sector Servicios Sociales



n: 32 entidades/ Total de respuestas: 77

La suma de los porcentajes supera el 100% debido a que se trata de una pregunta con respuesta múltiple

Gráfico 11. Principales grupos a los que se dirigen las entidades del sector Salud y Servicios Sociales



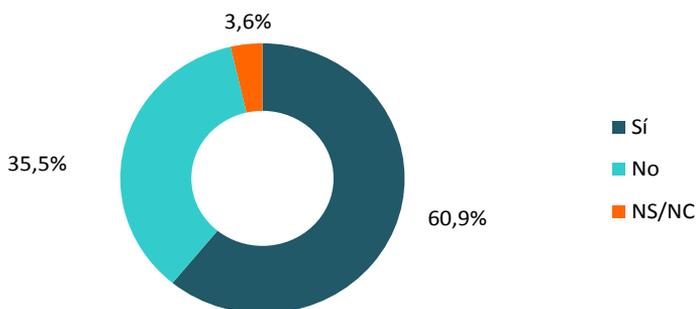
n: 61 entidades / Total de respuestas: 168

La suma de los porcentajes supera el 100% debido a que se trata de una pregunta con respuesta múltiple

3.3 Evolución de las personas atendidas

Respecto a años anteriores, se han producido cambios con relación a las personas atendidas. Así lo afirman 6 de cada 10 asociaciones encuestadas.

Gráfico 12. ¿Piensa que se ha producido algún cambio en relación con las personas atendidas respecto a años anteriores?



n: 110 entidades

Estas asociaciones perciben un aumento de necesidades y dificultades entre los usuarios (38,8%) y un incremento del número de personas atendidas.

Otro aspecto mencionado se relaciona con el cambio de perfil de los usuarios como es la disminución de la edad (13,4%) o el aumento de población autóctona (7,5%).

Tabla 8. Cambios más significativos

Cambios producidos	Respuestas	%
Aumento de necesidades / Dificultades	26	38,8%
Incremento de personas atendidas	23	34,3%
Menor edad	9	13,4%
Cambio de perfil	8	11,9%
Aumento de población autóctona	5	7,5%
Ampliación de servicios	2	3,0%
Apoyo psicológico	2	3,0%
Aumento de la demanda de otros servicios	2	3,0%
Derivación de los usuarios	2	3,0%
Mejoras en los pacientes atendidos	2	3,0%
Rapidez en ir al centro	2	3,0%
Reducción de recursos	2	3,0%
Aumento de mujeres atendidas	1	1,5%
Aumento de trabajadores en el centro	1	1,5%
Aumento población inmigrante	1	1,5%
Cambios en los profesionales	1	1,5%
Perfil más diverso	1	1,5%
Reducción de personas que solicitan servicios	1	1,5%
NS/NC	1	1,5%
Total	92	137,3%

n: 67 entidades

La suma de los porcentajes supera el 100% debido a que se trata de una pregunta con respuesta múltiple

Los participantes en los grupos de discusión también han confirmado estos cambios, principalmente aquellos que se refieren al aumento de necesidades básicas, la transformación del perfil de los usuarios y el incremento de personas atendidas.

El perfil de las personas atendidas en servicios sociales ha cambiado considerablemente con la crisis económica. A los usuarios tradicionales se han incorporado personas de clase media, más jóvenes e incluso con estudios universitarios. El 45% de los usuarios no se habían dirigido a un centro de servicios sociales antes de la crisis.¹

Antes atendíamos a más personas que necesitaban un proceso de incorporación o de inserción social, trabajábamos más desde el ámbito educativo. Ahora, no necesariamente tiene que haber un trabajo educativo ni de inserción personal, porque son familias normalizadas, donde hay una carencia de ingresos, de dificultades de acceso al empleo, etc. Hay una carencia de rentas, por tanto, tienen dificultades para mantener la vivienda, para acceder a la alimentación, etc. (GD, Trabajadores)

¹ Informe de los Servicios Sociales en España. Consejo General de Trabajo Social. 2013

En el ámbito de la salud también nos encontramos con un aumento de necesidades motivado por la propia evolución de los usuarios.

Necesitan más recursos [...] Envejecen y necesitan más rehabilitación, necesitan más servicios médicos, más atención... Las entidades tenemos que proporcionarles esos recursos que no nos abona directamente la Administración. (GD, Trabajadores)

Esta evolución conlleva para el tercer sector una serie de inconvenientes a la hora de adaptar la forma de trabajar a las estrategias utilizadas, más aún cuando, en la actualidad, la financiación pública es menor.

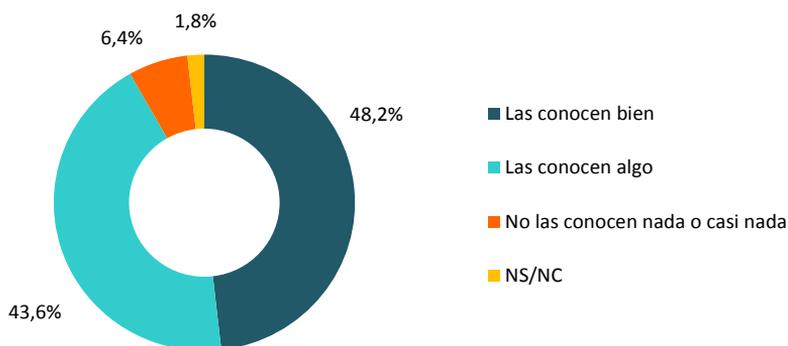
Hay una debilidad importante en cuanto al tema de financiación, en cuanto al tema de sostener los servicios que estamos prestando cualquier tipo de asociación, sea de afectados, ayuda a terceros, o asociacionismo juvenil. (GD, Directivos)

4. Relaciones con los usuarios

4.1 Conocimiento de las entidades

Las entidades del tercer sector suelen ser conocidas por sus usuarios potenciales, especialmente en cuanto a las actividades o servicios. Así lo indica el 91,8% de las asociaciones encuestadas (el 48,2% señalan que las conocen bien y el 43,6% que las conocen algo).

Gráfico 13. ¿Cómo valora el grado de conocimiento que tienen sus potenciales usuarios de las actividades o servicios que realiza o presta su entidad?



n: 110 entidades

Según han señalado varios participantes en los grupos de discusión, hay entidades que no se plantean comunicar su oferta de actividades y servicios por temor a colapsarse.

Si realmente haces una buena labor de comunicación y la gente se entera de que estás ahí, prestando servicios, es muy posible que se colapsen. Eso nos está pasando. Cada vez tenemos más afluencia de usuarios, los recursos son los mismos o reducidos, y a ver como manejas esa situación. (GD, Usuarios)

También se ha puesto de manifiesto el desconocimiento que tienen los usuarios sobre la prestación de los servicios y del coste que conlleva ofertarlos.

Llega un momento en que los usuarios creen que los servicios que dan las asociaciones es algo estatal. Se piensa que no te cuesta conseguirlo y que es ilimitado [...] Entonces, todo el trabajo que lleva detrás, hay familias que lo toman como un servicio más del Salud. El trabajo que lleva detrás la asociación no lo conocen los usuarios hasta que pasa un tiempo o se preocupan por saberlo. (GD, Usuarios)

Las entidades con mayor volumen de presupuesto tienen más planes de comunicación y por tanto son más conocidas. El 78,2% de las entidades con un presupuesto inferior a 30.000 euros perciben que sus potenciales usuarios las conocen bien o algo, mientras que en las asociaciones con un presupuesto superior a 300.000 euros este porcentaje es del 97,6%.

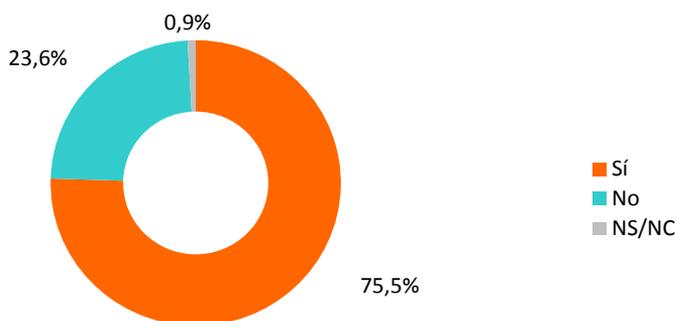
Tabla 9. Grado de conocimiento de las actividades o servicios de la entidad según presupuesto anual 2014

Grado de conocimiento	Presupuesto anual 2014			
	Hasta 30.000€		Más de 300.000 euros	
	Respuestas	%	Respuestas	%
Las conocen bien	11	47,8%	19	45,2%
Las conocen algo	7	30,4%	22	52,4%
No las conocen nada o casi nada	5	21,7%	0	0,0%
NS/NC	0	0,0%	1	2,4%
Total	23	100,0%	42	100,0%

4.2 Satisfacción de los usuarios

El 23,6% de las asociaciones no disponen de instrumentos para medir el grado de satisfacción de sus usuarios. En cambio, el 75,5% de las asociaciones afirman tener alguna herramienta de medición.

Gráfico 14. ¿Cuenta con alguna herramienta para medir el grado de satisfacción de sus usuarios?



n: 110 entidades

Los instrumentos de medición señalados por las entidades se indican en la siguiente tabla. La encuesta es la técnica de medición más utilizada (88%).

Tabla 10. Herramientas de medición de la satisfacción

Herramientas de medición	Respuestas	%
Encuestas	73	88,0%
Comunicación	4	4,8%
Asambleas	2	2,4%
Buzón	2	2,4%
Comportamiento	2	2,4%
Entrevistas	2	2,4%
Página web	2	2,4%
Reuniones	2	2,4%
Comité	1	1,2%
Evaluaciones grupales	1	1,2%
Investigaciones	1	1,2%
Resultados	1	1,2%
Total	93	112,0%

n: 83 entidades

La suma de los porcentajes supera el 100% debido a que se trata de un pregunta con respuesta múltiple

A mayor nivel presupuestario aumenta la utilización de herramientas de medición. De este modo, el 65,2% de las entidades con un presupuesto inferior a 30.000 euros cuentan con herramientas de medición, mientras que en las asociaciones con un presupuesto superior a 300.000 euros este porcentaje es del 88,5%.

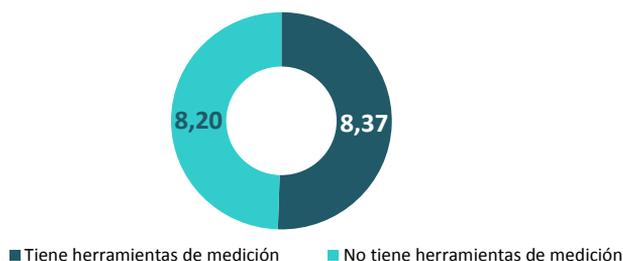
Tabla 11. Utilización de herramientas de medición de la satisfacción según presupuesto anual 2014

Herramientas de medición	Presupuesto anual 2014			
	Hasta 30.000€		Más de 300.000 euros	
	Respuestas	%	Respuestas	%
Sí	15	65,2%	23	88,5%
No	8	34,8%	3	11,5%
Total	23	100,0%	26	100,0%

La satisfacción de los usuarios con las asociaciones suele ser bastante elevada y así lo han transmitido en los grupos de discusión realizados.

Estoy en reinserción y me han ayudado a ver las cosas de otra manera, y sobre todo a ver las raíces de porqué ese desorden. La verdad es que yo estoy muy contento. (GD, Usuarios)

Gráfico 15. Grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la entidad según instrumentos de medición



n: 108 entidades

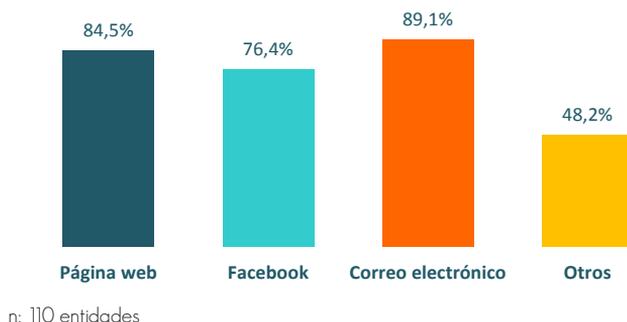
La satisfacción media de las entidades encuestadas supera los 8 puntos, siendo esta valoración ligeramente superior en las asociaciones que registran herramientas de medición (8,37 puntos sobre 10 frente a los 8,20 obtenidos en las asociaciones que no tienen este tipo de herramientas).

4.3 Herramientas de comunicación

La comunicación es un elemento de capital importancia para las entidades que va a influir en su presencia social y por tanto en su complicidad con la sociedad y los ciudadanos. Las estrategias de comunicación de las entidades están vinculadas a la visibilidad social y a elementos tan esenciales como la difusión de las actividades, la imagen de transparencia, la rendición de cuentas, la animación para captar socios colaboradores o la dinamización del voluntariado. En este marco las nuevas tecnologías tienen hoy un papel relevante.

Las asociaciones suelen difundir sus actividades a través de correo electrónico (89,1%), la página web (84,5%) y Facebook (76,4%).

Gráfico 16. ¿Cuenta la entidad con herramientas de información que contribuyan a difundir sus actividades? (% respuestas afirmativas)



Otras herramientas de comunicación utilizadas son Twitter, y los blog y boletines de la asociación.

Tabla 12. Otras herramientas de información

Herramientas de información	Respuestas	%
Twitter	15	28,3%
Blog	12	22,6%
Boletín	10	18,9%
Folleto	7	13,2%
WhatsApp	6	11,3%
Correo	4	7,5%
Publicaciones	4	7,5%
Total	58	109,4%

n: 53 entidades

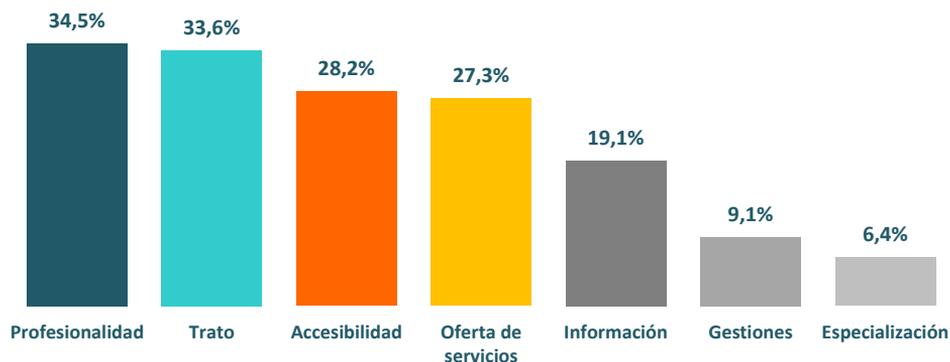
La suma de los porcentajes supera el 100% debido a que se trata de una pregunta con respuesta múltiple

4.4 Fortalezas y debilidades

Las entidades del tercer sector presentan una serie de fortalezas y debilidades en la relación que mantienen con sus usuarios.

Los responsables que han contestado la encuesta, han destacado como aspectos positivos la profesionalidad, el trato, la accesibilidad, la oferta de servicios y la información.

Gráfico 17. Principales fortalezas en la relación que mantienen con los destinatarios o usuarios

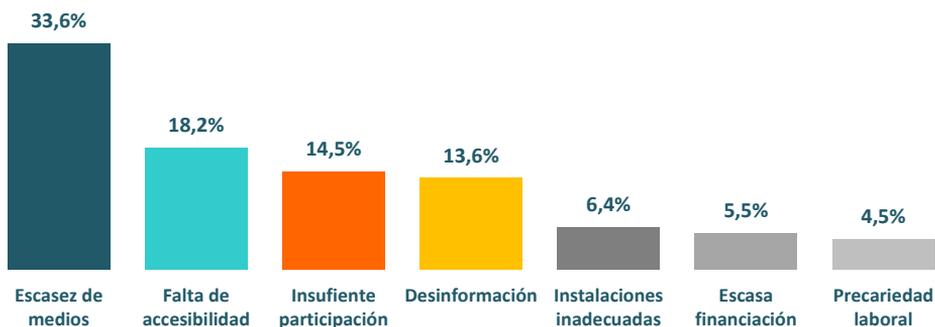


n: 110 / Total de respuestas: 287

La suma de los porcentajes supera el 100% debido a que se trata de una pregunta con respuesta múltiple

Entre las debilidades o aspectos a mejorar sobresalen la falta de medios, la accesibilidad, la escasa participación y la desinformación.

Gráfico 18. Principales debilidades en la relación que mantienen con los destinatarios o usuarios



n: 110 / Total de respuestas: 235

La suma de los porcentajes supera el 100% debido a que se trata de una pregunta con respuesta múltiple

5. Recursos humanos

El personal es el principal activo de cualquier organización, más aún en las entidades sin ánimo de lucro. Según varios participantes en los grupos de discusión, los trabajos realizados en las asociaciones tienen una parte vocacional y las personas que los desempeñan suelen identificarse con los fines y acciones que desarrollan.

En el sector donde nos movemos hay una parte vocacional, que no se paga con dinero [...] No se paga tan bien, pero a cambio se paga con la satisfacción del trabajo bien realizado, el poder ayudar a la gente. Hay una parte ahí, claramente vocacional. (GD, Directivos)

En las entidades, destacan principalmente las siguientes figuras:

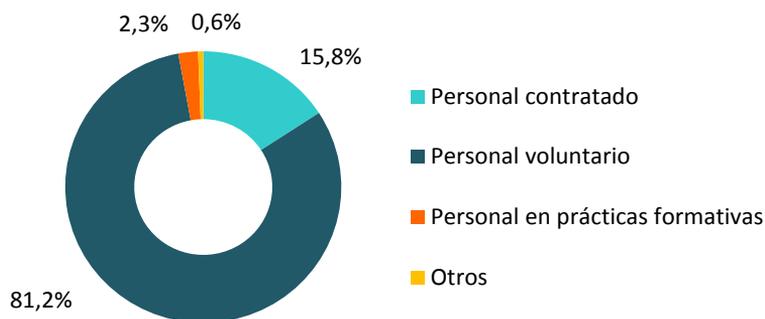
- Personal contratado: personas fijas o eventuales que ejercen una labor remunerada para la entidad.
- Personal en prácticas formativas: personas que desempeñan actividades complementarias en el marco de una acción formativa.
- Personal voluntario: personas que, con carácter no obligatorio, realizan una actividad no remunerada para la entidad.
- Socios colaboradores: son personas físicas o jurídicas que están comprometidas con la entidad. Pueden participar en los proyectos y actividades de la asociación y a la vez colaborar a través de una cuota determinada. Esta figura puede combinarse con cualquiera de las anteriormente mencionadas.

En los siguientes epígrafes analizaremos los aspectos más destacados de los socios colaboradores, así como del personal contratado, del personal en prácticas formativas y de los voluntarios. Para ello, se tiene en cuenta la información de la entidad referida a 31 de diciembre de 2014.

5.1 Contratos, prácticas y voluntariado

En el siguiente gráfico podemos observar la presencia que tienen estas figuras dentro de las asociaciones analizadas. Estas cifras señalan que el 81,2% del personal implicado es voluntario. El 15,8% son personas contratadas y el 2,3% personas en prácticas.

Gráfico 19. Distribución del personal contratado, en prácticas formativas y voluntario



n: 107 entidades

La disponibilidad presupuestaria influye en la mayor o menor presencia de personal laboral y no laboral en la organización. El número medio de personas que participan en las entidades, ya sea personal contratado, en prácticas o voluntario, se incrementa a medida que aumenta el presupuesto.

Tabla 13. Media de personal contratado, en prácticas formativas y voluntario según nivel de presupuesto anual

Media de personas	Presupuesto anual				
	Hasta 30.000€	30.000€-150.000€	150.000€-300.000€	300.000€-1.000.000€	>1.000.000€
Personal contratado	1	4	10	19	107
Personal en prácticas formativas	1	2	2	4	13
Personal voluntario	11	18	25	58	593

5.1.1 Personal contratado

El 35,5% de las entidades encuestadas tienen entre 1 y 5 personas contratadas. El 12,1% señalan no disponer de personal contratado, mientras que el 14% indican tener más de 50 personas contratadas.

Tabla 14. Personal contratado

Personas contratadas	Respuestas	%
Ninguna	13	12,1%
1-2	18	16,8%
3-5	20	18,7%
6-9	13	12,2%
10-19	14	13,1%
20-49	14	13,1%
50-99	8	7,5%
100 y más	7	6,5%
Total	107	100%

El volumen de contrataciones es superior en las entidades con presupuestos elevados y, en concreto, en aquellas que presentan una mayor proporción de financiación pública.

El 50% de las entidades con una financiación pública superior al 60%, tienen más de 19 personas contratadas. Por el contrario, cuando la financiación pública es inferior al 40%, este porcentaje se reduce hasta el 10,6%.

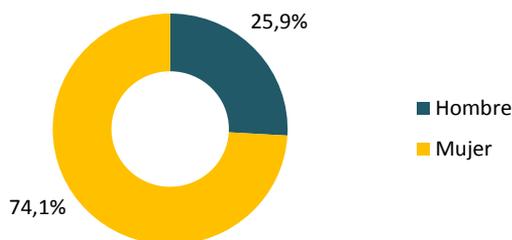
Tabla 15. Personas contratadas según porcentaje de financiación pública

Personas contratadas	De 1 a 40% de financiación pública		Más de 60% de financiación pública	
	Respuestas	%	Respuestas	%
Ninguno	5	13,2%	1	2,5%
De 1 a 2	8	21,1%	4	10,0%
De 3 a 5	8	21,1%	6	15,0%
De 6 a 9	9	23,7%	3	7,5%
De 10 a 19	4	10,5%	6	15,0%
20-49	2	5,3%	10	25,0%
50-99	2	5,3%	5	12,5%
100 y más	0	0,0%	5	12,5%
Total	38	100%	40	100%

Si tenemos en cuenta el género, observamos una clara feminización del sector: la mayoría de las personas que trabajan en las asociaciones son mujeres.

Esta característica es intrínseca al sector, predominando también las mujeres en las prácticas formativas y en las tareas de voluntariado.

Gráfico 20. Género del personal contratado



n: 107 entidades

Una vez descrito el volumen de personas contratadas, es importante conocer las condiciones laborales de estas personas. En los grupos de discusión, responsables de asociaciones, trabajadores y usuarios muestran su preocupación por la precarización que pueda darse en los trabajadores del tercer sector, pudiendo repercutir este hecho en la propia estructura de las asociaciones.

Estás en una tensión que si esto va a más, va a ser insostenible. La propia estructura de las entidades empieza a estar en peligro o en riesgo. (GD, Trabajadores)

La crisis económica ha provocado una disminución en la financiación pública y privada de las entidades y, a la vez, ha originado un incremento del número de personas atendidas. La situación influye en las condiciones de trabajo del personal contratado.

No hay una cultura de despido o de no pagar, pero yo creo que en estos últimos años todo esto ha cambiado sustancialmente. Determinadas Juntas han tenido que afrontar situaciones muy indeseables para ellas [...] Hemos sufrido la misma precarización que el mercado laboral. Ha habido muchos despidos, muchos cierres de proyectos y mucha precarización de contratos temporales, con bajadas de sueldos. (GD, Directivos)

La precarización de los contratos públicos nos deja en una situación de deriva. Hay un convenio que sale anualmente, entonces hay que ajustarse a los precios que nos piden. En años anteriores, los profesionales eran diplomados, licenciados... Pero ahora ha bajado tanto la cuantía económica como el perfil profesional. (GD, Trabajadores)

Los trabajadores de este tipo de organizaciones están sufriendo una precariedad laboral que influye en la motivación laboral, así como en la calidad del servicio prestado a los usuarios.

A raíz de los recortes solo hay dos asistentes sociales, y una de ellas prácticamente tiene hasta ansiedad. Son tantos problemas los que hay, que no pueden llegar a todo. (GD, Usuarios)

Todo eso pervierte la esencia de la entidad social en el funcionamiento diario, y eso es una pena. Yo creo que ahí estamos perdiendo lo más importante que tenemos y lo más diferenciador que podemos aportar. (GD, Directivos)

Mejorar esta situación depende tanto de las propias entidades como de la Administración. De este modo, los nuevos modos de financiación y cooperación marcarán unas nuevas condiciones laborales en el sector en los próximos años.

5.1.2 Personal en prácticas formativas

El 44,9% de las entidades encuestadas no tiene personal en prácticas formativas.

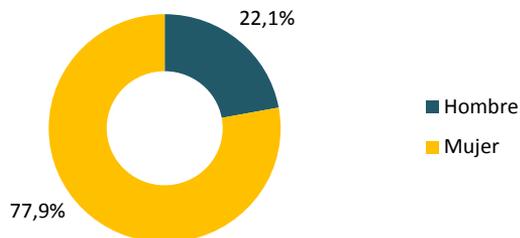
Si tenemos en cuenta las asociaciones que tienen personal en prácticas, observamos que la mayoría, el 23,4%, registra entre 1 y 2 personas, y el 13,1% entre 3 y 5.

Tabla 16. Personal en prácticas formativas

Personas en prácticas formativas	Respuestas	%
Ninguno	48	44,9%
De 1 a 2	25	23,4%
De 3 a 5	14	13,1%
De 6 a 9	9	8,4%
De 10 a 19	5	4,7%
20-49	5	4,7%
50-99	1	0,9%
Total	107	100,0%

En cuanto al género, al igual que ocurre con el personal contratado, la mayoría de personas que realizan prácticas son mujeres (77,9%).

Gráfico 21. Género del personal en prácticas formativas



n: 107 entidades

Los responsables y trabajadores de las entidades que tienen personal en prácticas formativas valoran positivamente el desempeño que desarrollan en la organización. Sin embargo, al igual que ocurre con el voluntariado, existe la opinión generalizada de que su función en la entidad es distinta que la del trabajador.

Enriquece mucho pero es un trabajo adicional. La entidad la acoge con gusto, porque es otra labor social que estás haciendo. Pero eso no puede sustituir a un trabajador [...] Un alumno en prácticas no te viene aprendido y el tiempo que está, a lo que aprende se va. (GD, Directivos)

De este modo, las personas en prácticas formativas son dirigidas por un profesional y constituyen un soporte para los trabajadores, sin llegar a tener las mismas responsabilidades y funciones que estos.

Suelen ser alumnos que han acabado el grado y siempre están dirigidos por un profesional. Están de apoyo y eso se les deja claro desde el primer momento. (GD, Trabajadores)

5.1.3 Personal voluntario

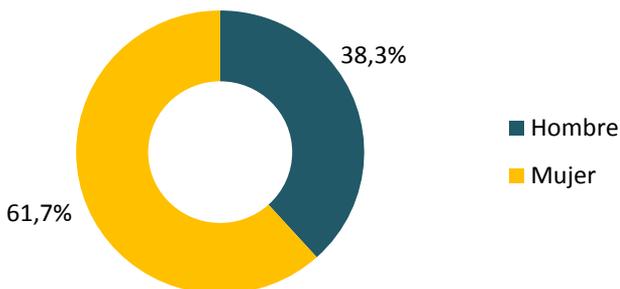
El 62,7% de las asociaciones tiene más de 9 voluntarios. El voluntariado es uno de los rasgos distintivos de las asociaciones analizadas, excepto en el 8,4% de las entidades donde no existe esta figura.

Tabla 17. Personal voluntario

Personas voluntarias	Respuestas	%
Ninguno	9	8,4%
De 1 a 2	6	5,6%
De 3 a 5	12	11,2%
De 6 a 9	13	12,2%
De 10 a 19	26	24,4%
20-49	20	18,7%
50-99	10	9,3%
100 y más	11	10,3%
Total	107	100,0%

En cuanto al género de las personas voluntarias, predominan las mujeres (61,7%), si bien este porcentaje es 12,4 puntos porcentuales inferior al registrado en las personas contratadas (74,1%).

Gráfico 22. Género del personal voluntario



n: 107 entidades

El número de voluntarios ha aumentado considerablemente en la actualidad. Quizá la situación actual de desempleo contribuya a ello.

Estamos detectando que vienen porque hay una ausencia de trabajo, una necesidad de ocupar el tiempo libre, una necesidad de seguir con su proceso vital, formativo o laboral. (GD, Trabajadores)

Ante la necesidad de dar respuesta a determinadas acciones hay entidades que necesitan el apoyo de las personas voluntarias. Esta situación ha provocado que en las asociaciones se creen planes de acompañamiento y formación para los voluntarios.

Debido al aumento de voluntariado se ha creado un plan con el objetivo de acoger, acompañar, formar a los voluntarios y luego marcarles muy bien sus funciones. (GD, Trabajadores)

El aumento de voluntarios, y el acompañamiento y formación que necesitan, ha supuesto un incremento de trabajo para los profesionales.

Aunque haya mucha oferta de voluntariado, esto supone, en muchas ocasiones, una sobrecarga para las estructuras ya mermadas porque hay que hacer una buena acogida y un buen acompañamiento. (GD, Directivos)

Las opiniones de los participantes en los grupos de discusión, expresan como un voluntario no puede sustituir a un trabajador. Varias opiniones señalan estar en contra de profesionalizar al voluntariado.

No se puede profesionalizar al voluntariado. Muchas veces se tiende a eso por el volumen de trabajo que hay, pero hay que recordar que un voluntario, por mucho que venga de la rama de las ciencias sociales, de trabajo social o lo que sea, es un voluntario, y además, creo que es tirarte piedras sobre tu tejado. (GD, Trabajadores)

De este modo, es importante que las asociaciones estén preparadas para acoger a las personas voluntarias, otorgándoles la formación necesaria, pero sin llegar a perder de vista la calidad de las acciones desarrolladas por un profesional.

5.2 Socios colaboradores

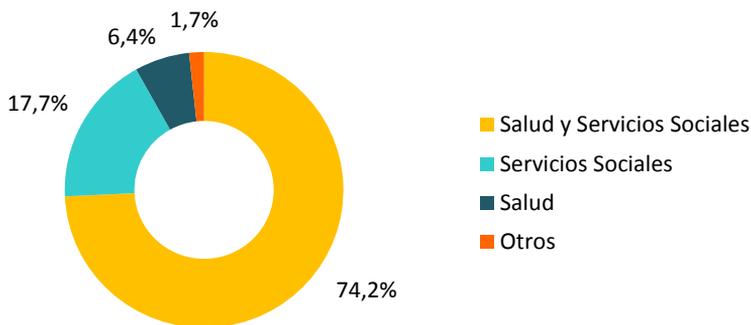
Las asociaciones analizadas tienen un total de 89.923 socios. Cerca de la mitad tienen entre 1 y 200 socios (46,2%).

Tabla 18. Socios colaboradores

Socios colaboradores	Respuestas	%
Sin socios	15	16,5%
De 1 a 100	32	35,2%
De 101 a 200	10	11,0%
De 201 a 300	12	13,2%
De 301 a 400	6	6,6%
De 401 a 500	6	6,6%
Más de 500	10	11,0%
Total	91	100,0%

La proporción de socios colaboradores por entidad es considerablemente superior en aquellas que combinan salud y servicios sociales. En cambio, en las asociaciones de servicios sociales y, en menor medida, en las de salud se registran un menor número de socios.

Gráfico 23. Distribución de socios colaboradores según sector de la entidad



n: 91 entidades

El número de socios colaboradores influye en el presupuesto de las entidades. La media de socios aumenta en las asociaciones que tienen los presupuestos más elevados.

Tabla 19. Media de socios colaboradores por entidad según presupuesto anual

Presupuesto anual	Socios colaboradores
Hasta 30.000€	77
30.000€-150.000€	188
150.000€-300.000€	162
300.000€-1.000.000€	530
>1.000.000€	3.909

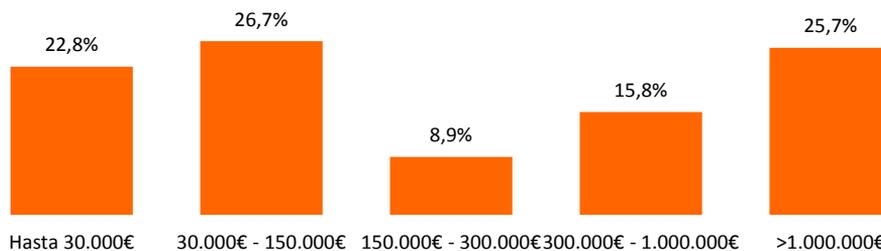
6. Recursos económicos

6.1 Presupuesto anual

Casi la mitad de las entidades analizadas en Aragón tuvieron, en 2014, un presupuesto anual inferior a 150.000 euros.

Existe un porcentaje elevado de entidades con un presupuesto superior a 1.000.000 de euros.

Gráfico 24. Presupuesto anual de la entidad en 2014



n: 101 entidades

Las fundaciones registran cifras de financiación más elevadas que el resto de modalidades jurídicas. Así, el 14,9% de las asociaciones encuestadas tienen un volumen de ingresos superior a 1.000.000 de euros mientras que en el caso de las fundaciones este porcentaje es del 66,7%.

Tabla 20. Presupuesto anual en 2014 según naturaleza jurídica

Presupuesto anual	Naturaleza jurídica					
	Asociación		Cooperativa		Fundación	
	Respuestas	%	Respuestas	%	Respuestas	%
Hasta 30.000€	21	28,4%	0	0,0%	2	9,5%
30.000€-150.000€	23	31,1%	2	66,7%	2	9,5%
150.000€-300.000€	8	10,8%	0	0,0%	1	4,8%
300.000€-1.000.000€	11	14,9%	1	33,3%	2	9,5%
>1.000.000€	11	14,9%	0	0,0%	14	66,7%
Total	74	100,0%	3	100,0%	21	100,0%

Con relación al sector de actividad principal, las entidades de servicios sociales tienen un presupuesto más elevado que aquellas que están vinculadas al ámbito de la salud. También tienen un mayor volumen de presupuesto las asociaciones que combinan actividades de salud y servicios sociales.

Tabla 21. Presupuesto anual en 2014 según sector principal

Presupuesto anual	Sector principal					
	Salud y Servicios Sociales		Salud		Servicios Sociales	
	Respuestas	%	Respuestas	%	Respuestas	%
Hasta 30.000€	14	23,7%	4	33,3%	4	14,8%
30.000€-150.000€	18	30,5%	5	41,7%	2	7,4%
150.000€-300.000€	5	8,5%	3	25,0%	1	3,7%
300.000€-1.000.000€	6	10,2%	0	0,0%	10	37,0%
>1.000.000€	16	27,1%	0	0,0%	10	37,0%
Total	59	100,0%	12	100,0%	27	100,0%

El presupuesto de las entidades está relacionado con su implantación territorial. Las entidades que tienen más de 5 sedes registran un volumen de presupuesto superior a las que tienen tan solo 1 sede. Por tanto, a mayor volumen de ingresos, mayor presencia de la asociación en el territorio aragonés.

Tabla 22. Presupuesto anual en 2014 según número de sedes

Presupuesto anual	Nº de sedes					
	1 sede		2-5 sedes		Más de 5 sedes	
	Respuestas	%	Respuestas	%	Respuestas	%
Hasta 30.000€	21	33,3%	0	0,0%	0	0,0%
30.000€-150.000€	17	27,0%	8	42,1%	0	0,0%
150.000€-300.000€	5	7,9%	3	15,8%	1	9,1%
300.000€-1.000.000€	8	12,7%	5	26,3%	2	18,2%
>1.000.000€	12	19,0%	3	15,8%	8	72,7%
Total	63	100,0%	19	100,0%	11	100,0%

6.2 Fuentes de financiación

Los ingresos anuales gestionados por el tercer sector proceden de la combinación de fuentes de financiación pública o privada. Si tenemos en cuenta los resultados obtenidos en las encuestas, observamos que casi la totalidad de entidades tienen financiación privada y financiación pública.

Gráfico 25. Porcentaje de entidades que recurren a cada tipo de financiación en 2014



n: 101 entidades

Tan solo el 7,9% de las entidades encuestadas no recurren a financiación pública. Según los participantes en los grupos de discusión, esta situación tiende a incrementarse debido a la reducción de gasto público.

Hemos pasado de ser entidades sociales, donde teníamos una fuerte dependencia, sobre todo de la financiación pública y de las subvenciones, y nos hemos tenido que ajustar a financiarnos con los propios recursos que generamos en las propias asociaciones. (GD, Directivos)

Los responsables de asociaciones afirman, por lo general, que cada vez existen más entidades con problemas financieros y, en consecuencia, con dificultades para seguir cubriendo las necesidades de los usuarios. Como principales motivos señalan la crisis económica, el aumento de la demanda y la menor disponibilidad de recursos en el ámbito público y privado para financiar a las entidades.

Se pone en crisis esa sostenibilidad financiera, pero también porque creo que ha aumentado el volumen de demandas y el volumen de usuarios. (GD, Directivos)

En este contexto de cambio, están surgiendo empresas privadas con ánimo de lucro, que compiten en la prestación de servicios con el tercer sector.

Esta es otra realidad de cómo el sector mercantil está también tratando de captar los recursos públicos. En este caso tiene que ver con nuestro ámbito de actuación [...] El sector mercantil lleva unos años intentando captar recursos y compitiendo con las entidades. (GD, Directivos)

Esta situación genera incertidumbre en las entidades sociales que muestran su preocupación por las licitaciones y concursos de la Administración, en los que prima el precio frente a calidad del servicio.

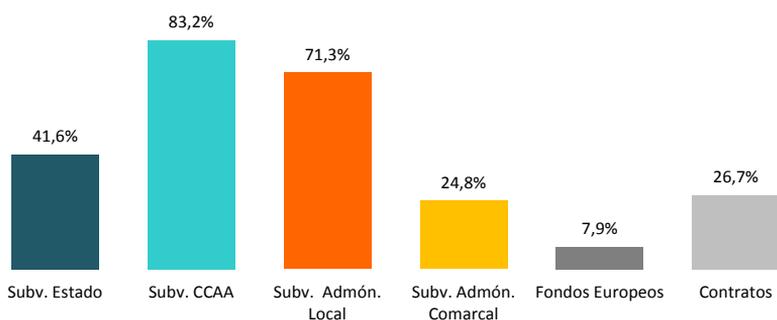
Superas en calidad técnica por muchos puntos y luego se hace una bajada de precio que para mí es temeraria [...] Por menos dinero se lo llevan y nadie mira si la calidad del servicio va a ser buena o no (GD, Directivos)

Tras describir esta problemática económica que está afectando considerablemente al tercer sector, se analizan los canales de financiación públicos y privados más habituales.

En relación con la financiación pública, en las entidades analizadas sobresalen las subvenciones de la Comunidad Autónoma (83,2%) y las subvenciones de la Administración Local (71,3%).

La fuente de financiación pública menos frecuente es la que procede de fondos europeos (7,9%).

Gráfico 26. Porcentaje de entidades que recurren a cada tipo de financiación pública en 2014

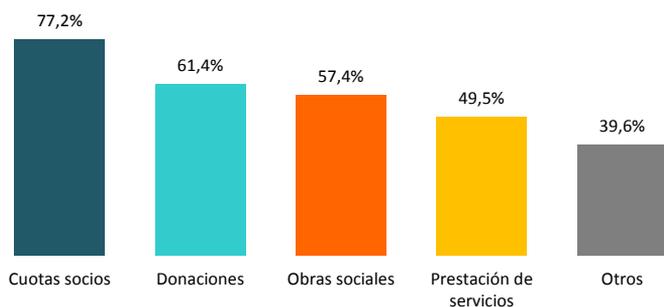


n: 101 entidades

En cuanto a la financiación privada, destacan las cuotas que realizan los socios (77,2%), las donaciones (61,4%) y las obras sociales (57,4%).

Las cuotas de los socios son las que aportan mayores ingresos a las asociaciones. En la financiación pública sobresalen, en cuanto a nivel de ingresos, los contratos y las subvenciones autonómicas.

Gráfico 27. Porcentaje de entidades que recurren a cada tipo de financiación privada en 2014

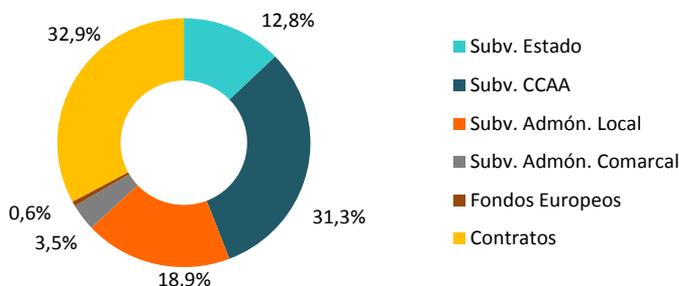


n: 101 entidades

La financiación pública proviene en primer lugar (32,9%) de los contratos establecidos entre las entidades y las Administraciones Públicas en el marco de la legislación de contratación del sector público² (el contrato de gestión de servicio público es una modalidad frecuente).

Dos tercios de la financiación pública de las entidades provienen de subvenciones otorgadas por las Administraciones Públicas³. Las subvenciones concedidas en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón⁴ han supuesto en el año 2014 el 31,3%. La financiación pública a través de fondos europeos ha sido el 0,6% del total.

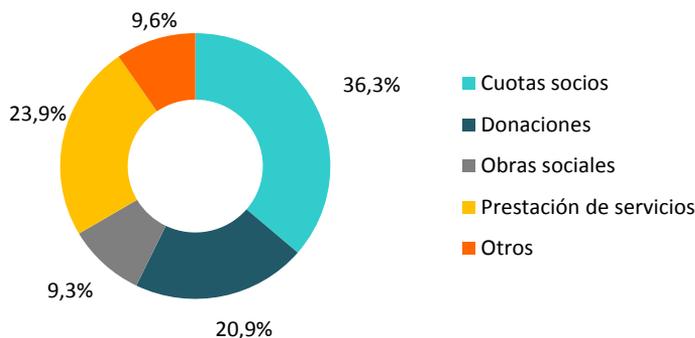
Gráfico 28. Distribución porcentual de la financiación pública según el origen de los ingresos



n: 101 entidades

En la financiación privada de las entidades, las cuotas de los socios representan el 36,3%, las aportaciones de los usuarios por la prestación de servicios el 23,9%, las donaciones el 20,9% y el 9,3% la que se obtiene a través de las obras sociales.

Gráfico 29. Distribución porcentual de la financiación privada según el origen de los ingresos



n: 101 entidades

² Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. Ley 3/2011, de 24 de febrero, de medidas en materia de Contratos del Sector Público de Aragón.

³ En el marco de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

⁴ Se regulan en la Ley 5/2015, de 25 de marzo, de Subvenciones de Aragón.

El sector principal de actividad también incide en el tipo de financiación.

La financiación de las entidades de salud y servicios sociales presentan una tendencia muy definida. Si en salud la financiación pública de las entidades representa el 29,4% y la financiación privada el 70,7%, en servicios sociales la situación se invierte, representando la financiación pública el 61% y la privada el 39,4%.

De este modo, las entidades del ámbito de la salud registran un mayor nivel de financiación privada. Esta financiación procede principalmente de las cuotas que aportan los socios.

En los servicios sociales sobresale la financiación de carácter público proveniente en mayor medida de contratos con la Administración. También son relevantes las subvenciones de la Comunidad Autónoma y las donaciones.

En las asociaciones que combinan salud y servicios sociales existe una importante financiación a través de las subvenciones de la Administración de la Comunidad Autónoma (15,3%), siendo importante igualmente la financiación privada, proveniente principalmente de la prestación de servicios (17,9%) y de las cuotas de socios (18,9%).

Tabla 23. Procedencia media de la financiación anual en 2014 según sector de actividad

Fuentes de financiación	Sector de actividad		
	Salud y Servicios Sociales	Salud	Servicios Sociales
% Total Financiación Pública	41,8%	29,4%	61%
% Subvenciones Estado	6,3%	3,6%	6,9%
% Subvenciones CCAA	15,3%	9,2%	14,8%
% Subvenciones Admón. Local	9%	8%	8,5%
% Subvenciones Admón. Comarcal	1%	0,3%	1,5%
% Fondos Europeos	0,1%	0%	0,8%
% Contratos	10,1%	8,3%	28,5%
% Total Financiación Privada	58,1%	70,7%	39,4%
%Cuotas socios	18,9%	46,3%	8,9%
%Donaciones	11,8%	8,1%	12,3%
%Obras sociales	3,9%	4,9%	7,7%
%Prestación de servicios	17,9%	5,1%	7,2%
%Otros	5,6%	6,3%	3,3%

Las entidades con mayor número de personas contratadas presentan una proporción de financiación pública más elevada que de financiación privada.

Así, en el caso de las entidades que tienen 100 ó más personas contratadas el volumen de financiación pública es del 80,7% mientras que en las asociaciones sin personal contratado la financiación pública es del 20,8%.

Tabla 24. Media de financiación pública y privada en 2014 según volumen de trabajadores

Tipo de financiación	Nº de personas contratadas 2014	
	Ninguna persona contratada	100 y más personas contratadas
% Financiación pública	20,8%	80,7%
% Financiación privada	79,2%	19,3%

Una situación similar ocurre con el presupuesto anual. Las entidades que tienen un presupuesto superior a 1 millón de euros tienen una media porcentual de financiación pública del 57%, frente al 24% registrado por las entidades que tienen un presupuesto inferior a 30.000 euros.

Tabla 25. Media de financiación pública y privada en 2014 según volumen de presupuesto

Tipo de financiación	Volumen de presupuesto 2014	
	Hasta 30.000€	>1.000.000€
% Financiación pública	24%	57%
% Financiación privada	76%	43%

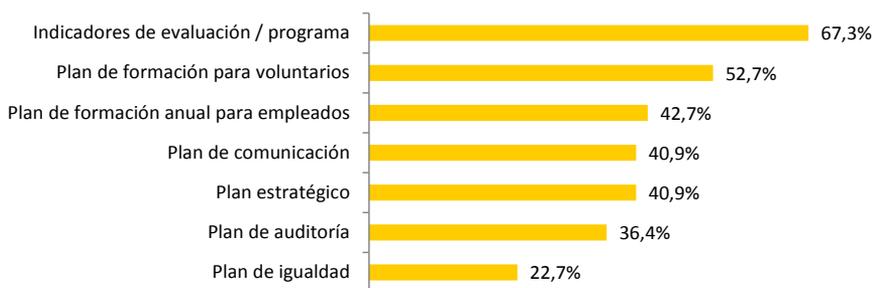
7. Gestión y planificación

7.1 Planes de gestión

Más de la mitad de las entidades analizadas tienen implantadas acciones de evaluación y planes de formación para voluntarios. En menor proporción, existen planes de formación anual para empleados, planes estratégicos, planes de comunicación y planes de auditoría.

Tan solo el 22,7% de las asociaciones afirman tener planes de igualdad⁵.

Gráfico 30. Planes de gestión implantados en las entidades (% respuestas afirmativas)



n: 110 entidades

⁵ La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres regula la elaboración e implantación de planes de igualdad en las empresas.

El volumen presupuestario de la entidad influye en el desarrollo de los planes de gestión. Así, las asociaciones con menor presupuesto tienen un menor número de planes de gestión. Esta diferencia es más visible en los planes de auditoría, que están implantados en el 79,6% de las entidades con un presupuesto superior al millón de euros y, tan solo, en el 8,7% de las entidades con un presupuesto inferior a los 30.000 euros.

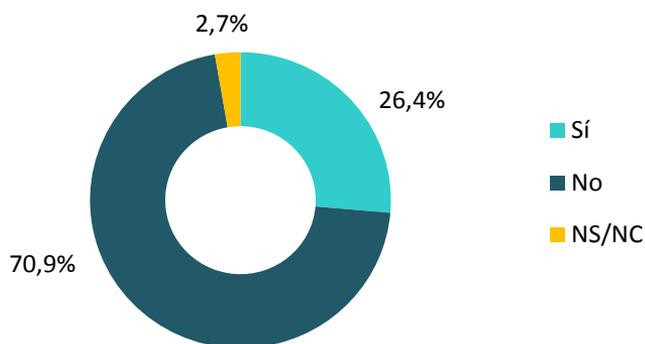
Tabla 26. Planes de gestión implantados según presupuesto de 2014 (respuestas afirmativas)

Planes de gestión	Presupuesto anual 2014			
	Hasta 30.000€		>1.000.000€	
	Respuestas	%	Respuestas	%
Plan de comunicación	8	34,8%	14	53,8%
Plan de formación anual para empleados	4	17,4%	16	61,5%
Plan de formación para voluntarios	6	26,1%	16	61,5%
Plan de igualdad	1	4,3%	9	34,6%
Indicadores de evaluación/programas	10	43,5%	22	84,6%
Plan de auditoría	2	8,7%	20	76,9%
Plan estratégico	6	26,1%	10	38,5%

7.2 Normativas de calidad

El 26,4% de las organizaciones encuestadas tienen un certificado de calidad. El 70,9% señala que no disponen de normas de calidad reconocidas.

Gráfico 31. ¿Está su organización certificada bajo alguna norma de calidad reconocida?



n: 110 entidades

El 44,8% de las asociaciones que tienen un certificado de calidad están certificadas en la normativa ISO 9001:2008. Le sigue, a cierta distancia, el Modelo de Excelencia y Calidad EFQM (17,2%).

Tabla 27. Normas de calidad implantadas

Normas de calidad	Respuestas	%
ISO 9001:2008	13	44,8%
EFQM	5	17,2%
Declaración de interés ciudadano e interés público municipal	2	6,9%
ISO 14001	2	6,9%
Excelencia en el compromiso social	1	3,4%
Fundación Lealtad	1	3,4%
Plan de Calidad COCEMFE	1	3,4%
Plan de calidad FEAPS	1	3,4%
Sello de Fundación Lealtad	1	3,4%
UNE 158101:2008 y UNE 158201:2007	1	3,4%
Otros	2	6,9%
NS/NC	1	3,4%
Total	31	106,9%

n: 29 entidades

La suma de los porcentajes supera el 100% debido a que se trata de una pregunta con respuesta múltiple

Las normativas de calidad dependen, al igual que los planes de gestión, del presupuesto y también del porcentaje de financiación pública. A mayor predominio de financiación pública, mayor proporción de entidades que tienen implantadas normas de calidad.

Tabla 28. Certificados de calidad implantados según presupuesto de 2014

Certificado de calidad	%Financiación pública 2014			
	De 1 a 20%		De 80 a 100%	
	Respuestas	%	Respuestas	%
	4	15,4%	12	60,0%

Esta diferencia entre entidades está relacionada con los requisitos de los concursos públicos, donde se recomienda o exige el cumplimiento de determinados estándares de calidad.

Se ve el certificado, porque eso es un papel y la Administración pide papeles normalmente, y no pide buenas caras, ni sonrisas, ni personas con aspecto saludable, pide papeles y entonces tienes que traer todos los certificados del mundo. (GD, Directivos)

Estas normativas de calidad, aunque ayudan a mejorar el desarrollo diario de los proyectos, requieren de un esfuerzo continuo para llevarlas a la práctica. Los trabajadores del sector, si bien reconocen su importancia, no creen que sean prioritarias y perciben su implantación de manera negativa.

Creo mucho en los procesos de calidad, ayudan a sistematizar y eso me parece buenísimo, pero sí que es cierto que en este momento la intervención directa es lo que más se necesita. Te llegan las auditorías y dices: si no sé ni donde tengo la documentación, y además tampoco tengo tiempo de mirar donde la tengo, salvo que me quede por la noche. Supone un plus de esfuerzo. (GD, Trabajadores)

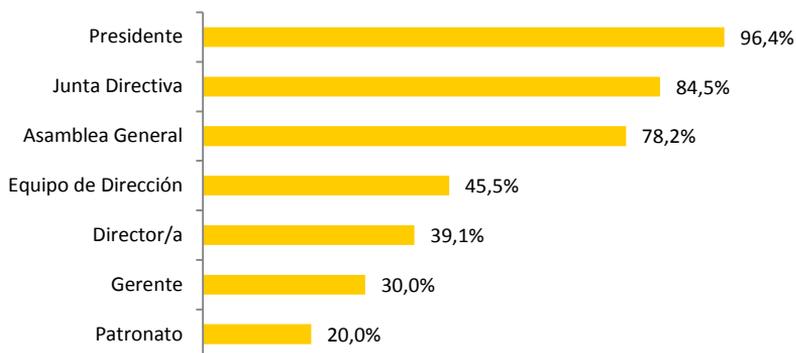
8. Funcionamiento interno

8.1 Órganos de gobierno

Los órganos de gobierno son los responsables del cumplimiento de los fines de las organizaciones y de la gestión eficiente de sus recursos. Son los encargados de dirigir las organizaciones, definir su estrategia y las líneas de actuación mediante la planificación y seguimiento. Asimismo, controlan la asignación de recursos a través de la aprobación de los programas y presupuestos y, en última instancia, son los que tienen que rendir cuentas al conjunto de la sociedad.

La mayoría de las entidades analizadas cuentan con un presidente entre sus órganos de gobierno, Junta Directiva y Asamblea General.

Gráfico 32. Figuras de gobierno que existen en las entidades (% respuestas afirmativas)



n: 110 entidades

Debido a que las figuras de gobierno varían en función de la naturaleza jurídica de las asociaciones, a continuación mostramos la estructura de gobierno teniendo en cuenta la forma jurídica de la entidad.

En las fundaciones, el patronato es, por ley, el máximo órgano de representación, gobierno, Administración y organización de los recursos. Por este motivo, las fundaciones son las únicas que tienen este órgano de gobierno. Además, la mayoría cuenta con un equipo directivo, donde los patronatos delegan funciones.

En las asociaciones y cooperativas predomina la Asamblea General y la Junta Directiva. La Asamblea

es el órgano donde reside la soberanía de la asociación y está compuesta por todos los socios y socias. Por su parte, la Junta Directiva es el órgano de representación encargado de gestionar la asociación entre asambleas y sus facultades se extienden, con carácter general, a todos los actos propios de las finalidades de la asociación.

Tabla 29. Figuras de gobierno según naturaleza jurídica (respuestas afirmativas)

Figuras de gobierno	Naturaleza jurídica					
	Asociación		Cooperativa		Fundación	
	Respuestas	%	Respuestas	%	Respuestas	%
Patronato	0	0,0%	0	0,0%	22	100,0%
Asamblea	76	92,7%	3	100,0%	5	22,7%
Junta	80	97,6%	3	100,0%	8	36,4%
Presidente	80	97,6%	3	100,0%	21	95,5%
Gerente	18	22,0%	1	33,3%	14	63,6%
Director	20	24,4%	1	33,3%	20	90,9%
Equipo	25	30,5%	3	100,0%	19	86,4%

En la elección de los órganos de gobierno suelen participar todos los miembros de la entidad. El 71,8% de las entidades así lo afirma.

Tabla 30. ¿Cómo se realiza en su entidad la elección de los órganos de gobierno?

Elección de órganos de gobierno	Respuestas	%
Se eligen por la entidad con la participación de todos los miembros	79	71,8%
Se eligen por la entidad de forma restringida	5	4,5%
No se eligen por todos los miembros de la entidad, son nombrados	13	11,8%
Otras formas de elección	11	10,0%
NS/NC	2	1,8%
Total	110	100,0%

La elección de los órganos de gobierno también depende de la naturaleza jurídica de las asociaciones. Así, en las asociaciones y cooperativas suelen participar todos los miembros, mientras que en las fundaciones la elección es más restringida.

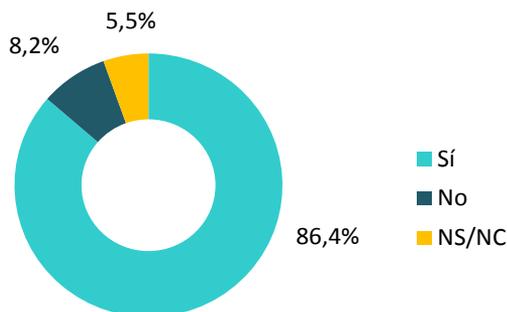
Tabla 31. Elección de los órganos de gobierno según naturaleza jurídica

Forma de elección	Naturaleza jurídica					
	Asociación		Cooperativa		Fundación	
	Respuestas	%	Respuestas	%	Respuestas	%
Se eligen por la entidad con la participación de todos los miembros	69	85,2%	3	100,0%	7	30,4%
Se eligen por la entidad de forma restringida	1	1,2%	0	0,0%	4	17,4%
No se eligen por todos los miembros de la entidad, son nombrados	4	4,9%	0	0,0%	7	30,4%
Otras formas de elección	5	6,2%	0	0,0%	5	21,7%
NS/NC	2	2,5%	0	0,0%	0	0,0%
Total	81	100,0%	3	100,0%	23	100,0%

8.2 Mecanismos de participación

En la mayoría de las entidades existen mecanismos de participación de los trabajadores, voluntarios o usuarios (86,4%). Este porcentaje indica la cualidad abierta y participativa de las organizaciones del sector.

Gráfico 33. ¿Existen en la entidad mecanismos de participación de los trabajadores, voluntarios o usuarios?



n: 110 entidades

Esta participación se materializa principalmente a través de reuniones, asambleas, juntas y comités. En menor medida señalan como instrumentos de participación la comunicación directa, las encuestas y los buzones de sugerencias.

Tabla 32. Mecanismos de participación

Mecanismos de participación	Respuestas	%
Reuniones	46	48,4%
Asambleas/Juntas/Comités	44	46,3%
Comunicación directa	15	15,8%
Encuestas	10	10,5%
Buzón de sugerencias	9	9,5%
Actividades de dinamización /sensibilización	5	5,3%
Encuentros	4	4,2%
Otros	11	11,6%
Total	144	151,6%

n: 95 entidades

La suma de los porcentajes supera el 100% debido a que se trata de una pregunta con respuesta múltiple

La posibilidad de participar y colaborar en diferentes tareas organizativas constituye uno de los pilares del movimiento asociativo. De ahí, que en la mayoría de entidades se potencie la comunicación y la participación de los usuarios, socios y trabajadores.

Hay trabajadores que me llaman directamente, si tienen una inquietud me lo pueden comunicar.

No es lo más operativo, pero la gente no tiene que pasar un cauce para poder decir si tiene algún problema. (GD, Directivos)

Si una persona no se está implicando en un proyecto y no tiene la posibilidad de aportar, la implicación no va a ser la misma. Tienes que dejar que la gente construya. Para que algo salga, desde el principio, tienen que participar todos. (GD, Directivos)

A pesar de los mecanismos de participación existentes, los trabajadores y responsables de asociaciones señalaron en los grupos de discusión, la escasa participación que perciben en las asociaciones.

A nivel general, en las entidades sociales y en las plataformas que formamos parte, el nivel de participación ha disminuido. Lo contradictorio es que cada día tenemos más canales de participación, pero esa participación es más individualista y está menos implicada. (GD, Trabajadores)

En los trabajadores la causa hay que buscarla en la falta de tiempo mientras que en los usuarios el motivo se debe a la despreocupación por tener los servicios cubiertos.

Todo proceso de participación, y sobre todo en entidades que somos como muy asamblearios, conlleva mucho tiempo, y ahora de lo que no disponemos es de tiempo. (GD, Trabajadores)

Hay mucha comodidad en usuarios. Como en todas las asociaciones siempre hay media docena que tiran adelante y llevan todo. (GD, Usuarios)

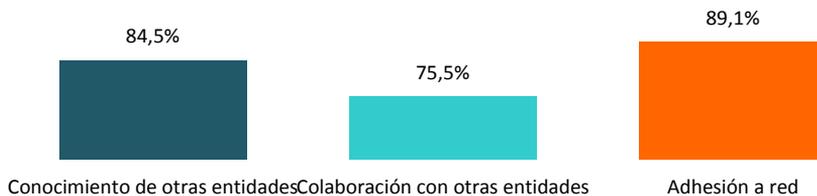
9. Relaciones externas y de cooperación

9.1 Colaboración y coordinación entre entidades

El 84,5% de las entidades analizadas conoce la existencia de otras entidades en su ámbito de actuación, que prestan servicios o desarrollan programas similares o complementarios.

Las entidades del tercer sector suelen colaborar entre ellas y de hecho así lo indica el 75,5% de las organizaciones encuestadas. Además, el 89,1% menciona estar adherida a alguna red de asociaciones.

Gráfico 34. Relación que mantiene la entidad con otras entidades del tercer sector (% respuestas afirmativas)



n: 110 entidades

Según los resultados cualitativos, los procesos colaborativos entre entidades conllevan sinergias positivas a la hora poder compartir experiencias y conocimiento, obtener financiación proveniente de la Administración o crear proyectos de mayor envergadura e impacto.

Pertenecer a redes de trabajo hace que en situaciones como en este momento tengas más fuerza frente a la Administración. (GD, Trabajadores)

Yo creo que estos tres o cuatro años últimos, ante la crisis evidente, ante la falta de agilidad de la Administración, la agrupación ha servido para aportar ideas, para hacer presión, para implicarnos como entidades sociales en cómo tiene que ir esa respuesta... (GD, Trabajadores)

A pesar de estas ventajas, existen importantes dificultades entre las distintas entidades a la hora de colaborar y de crear proyectos conjuntos.

Hemos llegado a un nivel de colaboración pero no lo superamos... Estamos en redes, en plataformas pero nos cuesta mucho generar un programa conjunto entre distintas asociaciones. (GD, Directivos)

Las redes de trabajo siempre han existido y son necesarias, pero luego a la hora de la representación puedes quedar reducido a nada frente a las entidades grandes... (GD, Directivos)

Los concursos públicos han generado cierta rivalidad y competencia entre entidades, provocando incertidumbre en el sector.

Se está dando una competencia muy fuerte porque los recursos son escasos. Hay entidades que se están presentando a concursos donde otras entidades llevaban toda la vida, y se están quitando los servicios. Eso sí que me parece que es grave, porque no nos lleva a la colaboración, nos lleva a la competencia. Yo creo que es una tendencia que si no la tomamos y resolvemos a tiempo puede fracturar todavía más el asociacionismo aragonés, que siempre ha sufrido de una gran fragmentación. (GD, Directivos)

La coordinación entre entidades también ha sido evaluada en la encuesta. La coordinación se suele percibir como positiva (42,2%), si bien, un buen número de entidades señalan también que estas redes son insuficientes y que deben mejorar (37,3%).

Tabla 33. ¿Cómo valora la coordinación entre las entidades del tercer sector?

Valoración	Respuestas	%
Buena / positiva	43	42,2%
Insuficiente / mejorable	38	37,3%
Necesaria	16	15,7%
Normal	6	5,9%
Total	103	101,0%

n: 102 entidades

La suma de los porcentajes supera el 100% debido a que se trata de una pregunta con respuesta múltiple

9.2 Coordinadoras, federaciones y plataformas

Ante la nueva realidad y necesidad de establecer procesos colaborativos, tanto las coordinadoras como las federaciones y plataformas, desarrollan un papel crucial a la hora de potenciar y gestionar sinergias entre los distintos agentes del tercer sector.

Con la finalidad de enriquecer el análisis, 14 federaciones fueron invitadas a participar en una encuesta online, similar a la de asociaciones pero centrada en su ámbito de actuación. Son 4 las federaciones que contestaron el cuestionario.

Teniendo en cuenta la baja tasa de respuesta obtenida en la encuesta, se detallan los aspectos más relevantes: fortalezas y debilidades de la relación con la Administración, y retos de futuro.

En cuanto a las fortalezas que existen entre la Administración y las entidades del tercer sector, cabe destacar la interlocución entre actores, la coordinación, la elaboración de normativa y el fomento de las relaciones duraderas.

Los aspectos que necesitan mejorar son: la coordinación y el bajo conocimiento entre entidades, la colaboración en el marco normativo y la incertidumbre respecto a la financiación.

Los principales retos a los que se deben enfrentar las entidades sociales o sanitarias en los próximos años son:

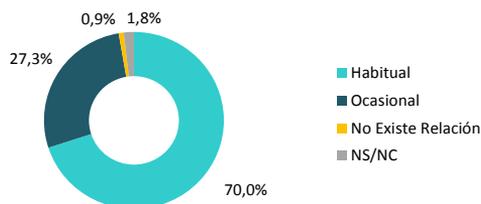
- Combatir la falta de recursos públicos y los recortes económicos existentes.
- Hacer frente a la intervención de entidades mercantiles en los ámbitos de carácter social y sanitario que han estado cubiertos tradicionalmente por entidades del tercer sector.
- Buscar fuentes alternativas para seguir manteniendo los servicios prestados.
- Reforzar la participación interna y conseguir que la sociedad siga apoyando a los sectores de población más vulnerables.

10. Relaciones con las Administraciones Públicas

10.1 Contacto con la Administración

7 de cada 10 entidades mantienen una relación habitual con la Administración Pública. El 27,3% señala que la relación es ocasional y tan solo un 0,9% indica no tener relación.

Gráfico 35. ¿Cómo considera la relación que tiene su entidad con las Administraciones Públicas?



n: 110 entidades

Para la mayoría de las entidades encuestadas, esta relación se materializa en la gestión de proyectos a través de subvenciones (87,9%).

Otros tipos de relación tienen lugar en la provisión de servicios públicos (38,3%) y cuando la entidad está en órganos de participación de la Administración (32,7%).

Tabla 34. ¿En qué forma se materializa esta relación?

Tipos de relación	Respuestas	%
Gestión de proyectos a través de subvenciones	94	87,9%
Provisión de servicios públicos	41	38,3%
Presencia de su entidad en órganos de participación de la Administración	35	32,7%
Otras	27	25,2%
Total	197	184,1%

n: 107 entidades

La suma de los porcentajes supera el 100% debido a que se trata de una pregunta con respuesta múltiple

Otras formas de relación se relacionan principalmente con el apoyo y la coordinación entre las entidades y las Administraciones Públicas.

Tabla 35. Otras formas de relación

Otras formas de relación	Respuestas	%
Apoyo	8	29,6%
Coordinación	8	29,6%
Comunicación	3	11,1%
Reuniones	3	11,1%
Gestión	2	7,4%
No específica	2	7,4%
Convenio	1	3,7%
Total	27	100,0%

Para varios directivos, en los grupos de discusión, las relaciones con la Administración tienen, por lo general, un carácter contractual de prestación de servicios. No obstante, también destacan otras formas de relación basadas en la planificación, evaluación de servicios o detección de necesidades.

La participación es importante, no solo nos relacionamos financieramente, que es lo que más ha pesado. También a nivel de planificación, a nivel de evaluación de servicios... (GD, Directivos)

10.2 Valoración de la relación

Las entidades analizadas valoran la relación que mantienen con la Administración Pública con 7,57 puntos.

Si tenemos en cuenta el sector principal de la entidad, observamos que las asociaciones de salud otorgan, por lo general, las valoraciones más bajas. De este modo, obtienen una puntuación media de 6,85 puntos.

Aquellas que tienen como actividad principal los servicios sociales están más satisfechas con la relación y registran una valoración media de 7,78 puntos.

Tabla 36. Valoración de la relación que mantiene la entidad con la Administración Pública según sector de actividad

		Media
Sector de actividad	Salud y Servicios sociales	7,68
	Salud	6,85
	Servicios Sociales	7,78

Este promedio varía en función de la intensidad de la relación. Así, las entidades que tienen una relación “habitual” registran una valoración de 7,86 puntos mientras que cuando es “ocasional” la valoración media desciende hasta los 6,83 puntos.

Tabla 37. Valoración de la relación que mantiene la entidad con la Administración Pública según frecuencia de la relación

		Media
Relación con la AAPP	Habitual	7,86
	Ocasional	6,83

En este apartado es importante tener en cuenta las valoraciones que los participantes en los grupos de discusión han realizado sobre la Administración Pública.

Como aspectos positivos destacan la relación que mantienen con la Dirección General de Calidad y Atención al Usuario.

En la Dirección de Calidad y Atención al Usuario siempre llamas y te atienden, siempre te buscan la visita, la conexión. No ha habido ningún problema a lo largo de esta última legislatura, sin ningún problema. (GD, Directivos)

Los aspectos negativos se relacionan principalmente con la financiación y los concursos públicos.

Si tú te presentas a un concurso y te reducen el 30% y además te obligan a reducir un 30% más porque si no, no vas a tener opción a presentarte, me parece una aberración [...] Si lo que quieren es que sigamos haciendo 15 veces más haciendo el trabajo con 40% menos de presupuesto económico, pues a lo mejor tenemos que desaparecer. (GD, Trabajadores)

Estamos dentro de la propia crisis, viendo que cada vez hay menos interés por parte de la propia Administración y por parte de las entidades privadas en ayudar a las asociaciones. (GD, Directivos)

También cabe destacar la falta de coordinación, la desinformación y los trámites burocráticos.

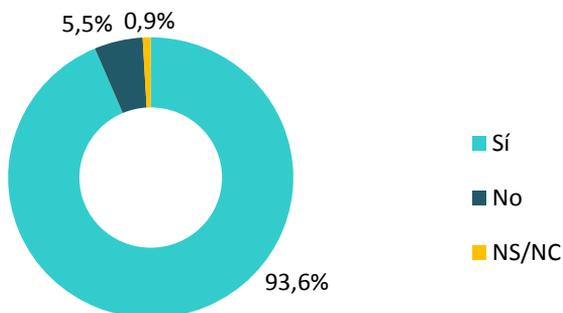
A lo mejor hemos fallado nosotros como colectivo pero también por parte de la Administración porque a cada una de las reuniones ha ido una persona diferente [...] Ha habido buena voluntad por intentar tener una mesa de participación pero ineficaz totalmente. (GD, Directivos)

Muchas veces no sabemos los presupuestos municipales que hay de prestaciones, ni sabemos las legislaciones básicas que rigen. Se supone que tendrían que ser públicas y estar colgadas en las web. A veces tienes que hacer una labor de investigación para saber cuál es la ordenanza que está regulando la ayuda a domicilio en un municipio o en una comarca. Incluso, las ayudas de urgencias, para saber a qué tienen derecho las personas de esa comarca. (GD, Trabajadores)

10.3 Conocimiento de Saludinforma / Socialinforma

La gran mayoría de las asociaciones señalan conocer la web Socialinforma / Saludinforma del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia.

Gráfico 36. ¿Conoce la página web Salud Informa / Social Informa?

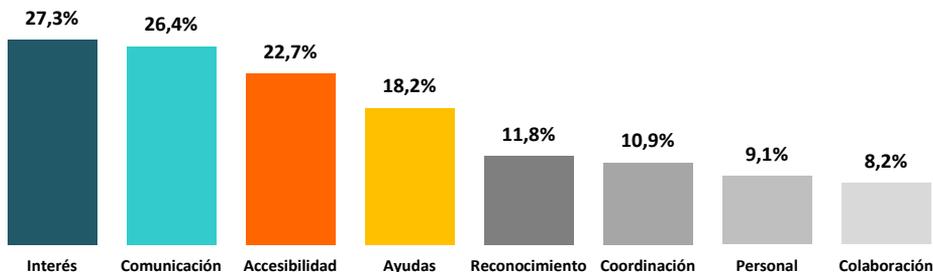


n: 110 entidades

10.4 Fortalezas y debilidades

El interés de la Administración Pública, la comunicación, la accesibilidad y las ayudas son las principales fortalezas que destacan las entidades en su relación con la Administración Pública.

Gráfico 37. Principales fortalezas en la relación que mantienen con la Administración Pública

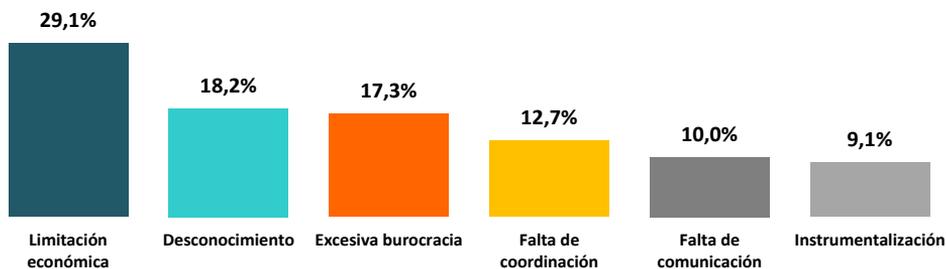


n: 110 / Total de respuestas: 150

La suma de los porcentajes supera el 100% debido a que se trata de una pregunta con respuesta múltiple

Como aspectos a mejorar en la relación sobresalen las limitaciones de carácter económico, señaladas por el 29,1% de las entidades. Otras debilidades son el desconocimiento que la Administración tiene de las entidades y usuarios, los trámites burocráticos y la falta de coordinación.

Gráfico 38. Principales debilidades en la relación que mantienen con la Administración Pública



n: 110 / Total de respuestas: 287

La suma de los porcentajes supera el 100% debido a que se trata de una pregunta con respuesta múltiple

11. Expectativas de futuro

El papel de las asociaciones ha ido evolucionando paulatinamente en las dos últimas décadas. Junto al carácter reivindicativo que las identifica han asumido un importante papel como proveedores de servicios. De este modo, se ha producido un cambio de paradigma. Las asociaciones han ido aumentando su participación en la sociedad civil y han introducido cambios en su modelo organizativo.

Se han tenido que afrontar nuevas estrategias desde el orden interno democrático de las propias organizaciones. Se han convertido en entidades que también prestan servicios y, a su vez, tienen personas contratadas. (GD, Directivos)

La crisis económica ha dificultado esta tarea y las entidades del tercer sector se enfrentan en la actualidad con dos grandes problemas: afrontar el impacto de la crisis económica en el funcionamiento de las organizaciones, y dar respuesta a una creciente demanda de necesidades por parte de la sociedad.

Por un lado, se ha producido un incremento de personas en riesgo de exclusión social que requieren los servicios de buena parte de las entidades que trabajan en el ámbito de la acción social. Por otro lado, los presupuestos que afectan directamente a la rentabilidad, al alcance y la calidad de los servicios de atención a las personas han disminuido considerablemente en los últimos años.

Ante esta situación, la financiación y la sostenibilidad de los servicios prestados se presentan como un gran reto para las entidades del tercer sector.

Las entidades sociales que se habían caracterizado por tener una fuerte dependencia económica, principalmente de la Administración Pública, se han visto obligadas a potenciar su autofinanciación, incrementando los recursos económicos propios. Sin embargo, teniendo en cuenta la opinión de los participantes en los grupos de discusión, la autofinanciación en las entidades del tercer sector puede llevarse a cabo de manera parcial, pero nunca en su totalidad. De este modo, la autofinanciación es percibida como un proceso de evolución y cambio en el funcionamiento de las asociaciones, difícil de afrontar.

En general, las entidades sociales no podemos mantener servicios con ingresos propios, hay que complementar [...] Creo que los gastos estructurales tendría que llegar un momento que fuéramos capaces de asumirlos cosa que ahora mismo yo creo que en este momento hacemos muy pocas entidades. (GD, Directivos)

El peso de las subvenciones ha disminuido y se han incrementado los usuarios [...] Nos hemos tenido que reconvertir en una empresa con esos fines sociales. Ese proceso de cambio, en una entidad social, ha sido durísimo. (GD, Directivos)

Consideran que la reducción de las ayudas y subvenciones, tanto a nivel privado como público, sumado al aumento de empresas en las licitaciones, ha traído consigo un proceso de "mercantilización" y de aumento de la competitividad entre las entidades del tercer sector.

La situación en la que estamos entrando algunas asociaciones y fundaciones creo que tiene un claro carácter de competición económica. Una cosa es la competencia por hacer mejor las cosas, en el marco de un intercambio de procedimientos y de estrategias de trabajo, y otra cosa es lanzar a las entidades como si fueran empresas a que hagan la mejor oferta. (GD, Directivos)

Esta nueva situación es vista con preocupación por parte de los participantes en el estudio ya que puede tener consecuencias negativas en la calidad de los servicios prestados donde los usuarios/beneficiarios son los principales afectados.

La solución y el futuro del tercer sector, desde la perspectiva de los participantes en las dinámicas, no se percibe con optimismo. Son conscientes del estado de las arcas públicas y la dificultad o imposibilidad de volver a los niveles de financiación anteriores a la crisis, pero a su vez exigen a la Administración que se implique, ya que consideran que el tercer sector está jugando un papel que el Estado debería cubrir.

Por ello el futuro de la financiación del tercer sector se contempla como un modelo mixto público y privado donde tengan cabida, y se sumen además, procesos creativos y de alianzas público-privadas.

Tiene que ser mixto, no solamente de participación de la Administración, por vía concertación y otras vías, sino también a través de procesos creativos. Prestación de otro tipo de servicios, estrategias de alianzas con determinadas organizaciones y empresas... Se nos está ofreciendo un nuevo escenario en el que el tercer sector tiene también que adelantarse a buscar otras vías de sostenibilidad. (GD, Directivos)

Un modelo que priorice la especialización contando con las asociaciones de menor tamaño, y se potencie y mejore el trabajo en red colaborativo, evitando crear competencia y favoreciendo objetivos compartidos.

En todas esas líneas de coordinación siempre hay que buscar puntos de contacto y evadir los de conflicto... Pero es muy difícil llegar a puntos de encuentro en aquellas situaciones en que cada uno tenemos nuestra parcela y queremos preservarla del exterior. Esto puede conllevar en determinados momentos conflicto de intereses y dificultades. (GD, Directivos)





conclusiones

VI. Conclusiones

A continuación se exponen una serie de conclusiones que según las cuestiones más relevantes señaladas en el estudio, debieran ser objeto de observación y seguimiento y, en su caso, de formulación e implementación de actuaciones de mejora.

Los resultados de las encuestas muestran que los sectores de salud y servicios sociales en la Comunidad de Aragón han tenido un desarrollo del tejido asociativo similar al ocurrido en el resto de España. Esto se caracteriza en un aumento exponencial del número de entidades durante la década de los noventa y la primera década del 2000 y un descenso considerable en cuanto al número de entidades de nueva creación con la llegada de la crisis económica. De este modo, 6 de cada 10 asociaciones encuestadas tienen una antigüedad que oscila entre los 6 y los 25 años (61,8%) mientras que solo el 6,4% de asociaciones fueron constituidas hace menos de 6 años.

El tejido asociativo en Aragón se caracteriza por una alta diversidad y dispersión de sus actividades. En este sentido, parece recomendable que las asociaciones analizadas, en el contexto actual, reflexionen sobre su actividad para garantizar la continuidad y sostenibilidad de sus líneas de trabajo.

Uno de los principales retos a los que se enfrentan está relacionado con el aumento de personas atendidas y el cambio de perfil de los usuarios particularmente en servicios sociales (mayor presencia de clase media, más jóvenes y aumento de la población autóctona).

Otra característica del tejido social en Aragón es la colaboración que desarrollan con otras entidades para compartir experiencias y conocimiento, obtener financiación o crear proyectos de mayor envergadura e impacto.

A pesar de la importancia que tiene la colaboración, existen dificultades al respecto, destacando los conflictos de intereses entre entidades y la difícil representatividad de las asociaciones de menor tamaño.

Por otro lado, la falta de recursos y de personal especializado determinante en la calidad de los servicios prestados, se convierten en las principales preocupaciones de los participantes en los grupos de discusión. Al respecto, todos los actores del mundo asociativo hacen mención a un significativo descenso de personal en sus organizaciones. Resalta la precarización que sufren los trabajadores y que repercute en la misma asociación. A ello contribuye el aumento de personas atendidas.

A pesar de esta situación, hay que destacar la importancia que tiene el voluntariado al movilizar una gran cantidad de recursos humanos en las asociaciones analizadas. Las personas voluntarias son muy bien valoradas al realizar una importante labor, de enorme valor material y simbólico. Este contexto ha provocado la creación de planes de acompañamiento y formación específicos para el voluntariado.

Por su parte, el 44,9% de las entidades encuestadas no tiene personal en prácticas formativas, lo que significa que esta figura no suele ser habitual en las asociaciones de Aragón.

La asignación de los recursos económicos ha cambiado con la crisis. La disminución de la financiación pública y privada ha condicionado el establecimiento de prioridades. La reducción en los presupuestos que está llevando a cabo la Administración en los últimos años, sumado a la disminución de las principales fuentes de financiación privada (subvenciones, aportaciones privadas y cuotas), son vistos como los aspectos más críticos a la hora garantizar la futura sostenibilidad de las asociaciones.

Los participantes en los grupos de discusión muestran preocupación y falta de optimismo al respecto. Creen en un modelo de financiación mixto y abogan por un futuro de mayor comunicación y entendimiento con la Administración Pública, donde se integren modelos creativos de financiación público-privados y la Administración sea capaz de aportar nuevos recursos con una menor complejidad burocrática.

De este modo, las entidades del tercer sector se enfrentan en la actualidad con dos grandes problemas: afrontar el impacto de la crisis económica en el funcionamiento de las organizaciones y dar respuesta a una creciente demanda de necesidades por parte de la sociedad.

Ante esta situación, la financiación y la sostenibilidad de los servicios prestados se presentan como un gran reto. Para ello, el futuro de la financiación del tercer sector se contempla como un modelo mixto público y privado,

donde tengan cabida, y se sumen además, procesos creativos y de alianzas público-privadas. Un modelo donde se priorice la especialización sin excluir a las asociaciones de menor tamaño, y se potencie y mejore el trabajo en red colaborativo, evitando crear competencia entre asociaciones y favoreciendo objetivos compartidos.





consideraciones finales

VII. Consideraciones finales

En nuestra sociedad, la presencia de las entidades del tercer sector es un hecho ya consolidado de gran relevancia para todos los actores implicados y de forma muy especial para los ciudadanos.

Las 110 asociaciones de salud y servicios sociales que han participado en el trabajo de campo del estudio, de las 224 convocadas, han aportado una valiosa información que nos permite visualizar la magnitud del fenómeno.

Su impacto social ha quedado reflejado en el informe. Cabe señalar en este sentido el número de personas atendidas por las entidades que han contestado a la encuesta que ha sido de 161.262 durante el año 2014. Estimamos por ello que, en caso de haber contestado la encuesta todas las entidades previstas como población objeto de estudio, esta cifra podría acercarse a 300.000 personas atendidas.

Ese elocuente dato, junto con otros que se reflejan en el estudio, así como la importante experiencia acumulada permiten realizar las siguientes consideraciones que van a enmarcar las tendencias y el futuro inmediato del asociacionismo de salud y servicios sociales en Aragón:

- El asociacionismo es un actor clave en el desarrollo social y económico de nuestra sociedad, incidiendo directamente en la vida y el bienestar de los ciudadanos.
- El origen de las entidades sociales se sitúa, en gran medida, en la búsqueda de solución de una necesidad social de un grupo o colectivo, que no está cubierta por el sistema de protección social.
- Las asociaciones se caracterizan por su carácter reivindicativo al plantear a los poderes públicos nuevas demandas y necesidades de los ciudadanos. También se identifican por las actividades prestadas, relacionadas con la promoción y el bienestar social, y por las actuaciones encaminadas a la inclusión social de

colectivos desfavorecidos.

- Dentro de la heterogeneidad y diversidad que existe en el tercer sector, cabe destacar su actividad relacionada con la lucha contra la discriminación, los servicios de acogida y atención primaria y la integración sociolaboral.
- La apelación a la solidaridad y la participación forman parte de la dinámica y de la labor que realizan las asociaciones. Su presencia es indispensable para conformar la sociedad civil e impulsar la formación y estructuración del entramado social.
- Los poderes públicos, a través de la Administración y de los órganos de participación, han de fomentar la presencia, complicidad y colaboración de las entidades para diseñar, implementar y ejecutar las políticas públicas
- Las entidades sociales se han articulado y organizado en los últimos años, convirtiéndose en un sector con potencialidad económica, mejorando extraordinariamente su gestión y su capacidad de respuesta eficaz y de calidad.
- Las entidades tienen un espacio propio y contribuyen de una forma decidida en el desarrollo económico de la sociedad en su conjunto, integrando la función económica y la función social, creando riqueza con eficiencia y distribuyéndola equitativamente.
- Las entidades se caracterizan por hacer compatible la participación, la responsabilidad y la solidaridad con la rentabilidad, la eficiencia y la viabilidad.
- Las asociaciones limitan con el sector público y con el sector privado. Se crean por iniciativa privada pero responden a intereses colectivos y sociales.
- Las entidades sociales aportan una importante experiencia y un contacto cotidiano con la realidad social.
- Las asociaciones tienen una significativa vinculación con el tejido social a nivel local, una mayor rapidez de intervención, capacidad de movilización del voluntariado y de dinamizar las relaciones personales con los usuarios.
- Valores inmateriales como el acompañamiento, la afectividad, la empatía, la participación o un enfoque holístico de la persona, se asocian a las señas de identidad que definen a las entidades.
- Las organizaciones de la economía social desarrollan un papel complementario de los poderes públicos en el desarrollo de la función de regulación de éstos. Este papel en un contexto de crisis económica es esencial. La cuestión de la complementariedad no está exenta de tensiones ya que las asociaciones entienden, en muchas ocasiones, que corresponde a los sistemas públicos atender las necesidades que plantean.
- La relación entre sector público y las entidades sociales, basada en la complementariedad, forma parte del diseño de los sistemas de protección social.
- Los poderes públicos, tanto desde la gestión directa como desde la gestión indirecta a través de entidades privadas y organizaciones del tercer sector, han de garantizar eficazmente la universalidad y la equidad en la satisfacción de necesidades. También es prioritario articular políticas públicas sólidas y sostenidas

en relación al bienestar social con el correspondiente desarrollo legislativo en el reconocimiento de los derechos sociales.

- La interdependencia y la coordinación entre la Administración y el tercer sector contribuye a la necesaria confianza y a que se generen efectos multiplicadores (sinergias) y beneficiosos para los ciudadanos y la sociedad en su conjunto.
- Las entidades tienen un consolidado papel en la provisión de servicios haciendo efectivos derechos subjetivos reconocidos en la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de Aragón. En ámbitos como, por ejemplo, la atención a la dependencia o la discapacidad, el tercer sector está gestionando recursos públicos, garantizando así el acceso a los ciudadanos y la universalización de los servicios y prestaciones.
- La crisis económica ha impactado en la financiación de las entidades. Existen menos recursos al tiempo que se ha generado la necesidad de priorizar el asistencialismo y la atención a las personas en riesgo de exclusión.
- Persisten fragilidades en el sector que dificultan el desempeño sostenible de las entidades para que se consoliden como un verdadero tercer sector en el ámbito de una intervención social, entendida como uno de los componentes clave del bienestar social y la calidad de vida en nuestras sociedades complejas.
- Es necesario que, tanto en la contratación pública por parte de la Administración como en la concesión de subvenciones, se prioricen los criterios sociales sobre los económicos.
- La opción por la creatividad, innovación, alianzas, cultura de asociacionismo y sensibilización, así como el desarrollo comunitario, marcarán en el futuro un asociacionismo que mantendrá su esencia y razón de ser.





anexos

VIII. Anexos

1. Cuestionario

I. PERFIL DEL ASOCIACIONISMO EN ARAGÓN

1. Datos generales de la persona que responde y de la entidad:

Nombre de la persona que cumplimenta el cuestionario:	
Cargo en la entidad:	Correo electrónico de contacto:

Nombre de la entidad:	
Año de constitución: _____	Implantación: Nacional <input type="checkbox"/> Autonómico <input type="checkbox"/> Provincial <input type="checkbox"/> Comarcal <input type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/>
Municipio de la sede:	Nº de delegaciones o sedes en Aragón:

Indique la naturaleza jurídica de su entidad:

- Asociación
- Fundación
- Federación
- Cooperativa Iniciativa social
- Otras

Para asociaciones, está declarada de utilidad pública: SI NO

2.. Señale cuál es el ámbito geográfico donde realiza su actividad:

- Todo Aragón
- Provincial
- Comarcal
- Municipal
- Inferior al municipio

3. Si tuviera que clasificar a su organización de acuerdo a sus fines y actividades, señale ¿en qué sector ubicaría su actividad principal?

- Servicios Sociales
- Salud
- Ambos
- Otros. Especificar _____

4. Señale las tres actividades principales a las que se dedica su entidad y ordene de mayor a menor importancia, en función del peso de la actividad entre los servicios prestados, siendo el 1 la de más peso y el 3 la de menor:

	1	2	3
Información y/o orientación			
Apoyo psicosocial			
Orientación laboral			
Formación prelaboral (habilidades, idioma)			
Formación ocupacional			
Centro ocupacional			
Empresas de inserción			
Centros Especiales de Empleo			
Atención centro de día			
Atención residencial			

Viviendas tuteladas			
Atención necesidades básicas (ayudas económicas, alimentación...)			
Atención Temprana			
Otros. Especificar			

5. Indique el número de personas atendidas desde su entidad durante 2014 y señale los principales grupos de personas (como máximo tres) a los que dirige la actividad o servicios su entidad (Ordénelos de mayor (1) a menor (3) importancia según el volumen de usuarios atendidos)

5.1 Nº de personas atendidas: _____

5.2. Clasificación por grupos:

	1	2	3
Población general			
Pacientes			
Infancia			
Jóvenes			
Mujeres			
Personas Mayores			
Discapacidad Física			
Discapacidad Intelectual			
Discapacidad Sensorial			
Personas sin techo/hogar			
Salud mental			
Personas con adicciones			
Personas en situación exclusión			
Personas inmigrantes			
Minorías étnicas			
Reclusos y ex- reclusos			
Personas desempleadas			
Otros. Especificar			

6. ¿Piensa que se ha producido algún cambio en relación con las personas atendidas respecto a años anteriores (perfil, necesidades, volumen, etc.)?

NO (Pasar a la pregunta 8)

Si

7. Si ha contestado a la pregunta anterior afirmativamente, ¿podría señalar los cambios que a su entender son más significativos (Señale como máximo tres)

8.. En relación con la financiación, ¿podría indicar la cifra del último presupuesto anual de la entidad (año 2014)?: _____ €.

9.. Del volumen de ingresos anual que gestiona su entidad ¿podría detallar, aproximadamente, su procedencia (Distribuir el total de financiación según su procedencia, en términos porcentuales, el total siempre tiene que ser igual a 100%)

Financiación Pública	
Subvenciones Estado	%
Subvenciones CCAA	%
Subvenciones Admón. Local	%
Subvenciones Admón. Comarcal	%
Fondos europeos	%
Contratos	%
Financiación privada	
Cuotas socios	%
Donaciones	%
Obras sociales	%
Prestación de servicios	%
Otros, especificar	%
Total	100%

10. Estamos interesados en conocer el volumen de personas que participan en el conjunto de entidades del tercer sector que estamos analizando; con este fin, ¿podría decirnos la siguiente información de su entidad? (Todos los datos se refieren a 31 de diciembre de 2014)

	Hombres	Mujeres	Total	%contratos indefinidos
Nº Personas contratadas				
Nº Personas voluntarias				
Nº Personas en prácticas formativas				
Otras situaciones, especificar				

Y en el supuesto de que su entidad cuente con la posibilidad de poder tener socios colaboradores.

Nº de socios:

11. Cuenta su entidad con algún tipo de plan de gestión de los que se señalan a continuación:

	SI	NO	EN PROCESO
Plan estratégico			
Plan de comunicación			
Plan de formación anual para empleados			
Plan de formación para voluntarios			
Plan de igualdad			
Indicadores de evaluación/programa			
Plan de auditoría			

12. ¿Está su organización certificada bajo alguna norma de calidad reconocida?

- SI - Especificar
 No

Para conocer la relación que mantiene su entidad con otras entidades del tercer sector, le pedimos que conteste a las siguientes preguntas:

13. ¿Conoce la existencia de otras entidades del sector no lucrativo en su ámbito de actuación que presten servicios o desarrollen programas similares o complementarios a los que presta su entidad?

- SI
 No

14. ¿Desarrolla su entidad algún proyecto en colaboración con otras entidades del tercer sector?

- SI
 No

15. ¿Está adherida su entidad en alguna red que agrupe a un número más amplio de asociaciones?

- No pertenece a ninguna coordinadora, federación, plataforma
Sí pertenece a una coordinadora, federación, plataforma

En caso afirmativo, ¿podría indicarnos en cuál o cuáles?

16. A su juicio, ¿cómo valora la coordinación entre las entidades del tercer sector?

II.. RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS:

17. Podría señalar, ¿cómo considera la relación que tiene su entidad con las administraciones públicas?:

- Habitual
Ocasional
No existe relación (pasa a la pregunta 19)

18. ¿En qué forma se materializa esta relación? (Pueden marcar varias opciones)

- Presencia de su entidad en órganos de participación de la administración
 Gestión de proyectos a través de subvenciones
 Provisión de servicios públicos
 Otras, especificar:

19. Valore en una escala del 1 al 10 la relación que mantiene su entidad con la Administración Pública (1: muy negativa, 10: muy positiva)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

20. Conoce la existencia de la página web Saludinforma/ Socialinforma del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia?

SI
 NO

21. A su juicio, ¿qué fortalezas y qué debilidades (aspectos que habría que mejorar) existen en la relación de las entidades del tercer sector y la administración? Describa en cada caso las tres que considere prioritarias

Fortalezas	Debilidades

III.. FUNCIONAMIENTO INTERNO

22. ¿Qué figuras de las que detallamos a continuación existen o no en su entidad?

	SI	NO
Patronato		
Asamblea general		
Junta directiva		
Presidente		
Gerente		
Director/a		
Equipo de dirección		

23. ¿Cómo se realiza en su entidad la elección de los órganos de gobierno?

- Se eligen por la entidad con la participación de todos miembros
 Se eligen por la entidad de forma restringida
 No se eligen por los miembros de la entidad, son nombrados
 Otras formas de elección. Especificar

24. ¿Existen en la entidad mecanismos de participación de los trabajadores, voluntarios y/o usuarios?

SI
 NO

En caso afirmativo puede indicarnos algunos de estos mecanismos.

--

IV. RELACIONES CON LOS USUARIOS

25. ¿Cómo acceden los usuarios a su asociación? Puede marcar varias opciones (siendo 1 la forma en que acceden mayoritariamente y 3 la menos frecuente)

Derivados por los servicios públicos	1	2	3
Derivados por otra entidad	1	2	3
Por iniciativa propia	1	2	3

Otras, especificar: _____

26. ¿Cómo valora el grado de conocimiento que tienen sus potenciales usuarios de las actividades y/o servicios que realiza o presta su entidad?

Las conocen bien

Las conocen algo

No las conocen nada o casi nada

27. ¿Cuenta con alguna herramienta para medir el grado de satisfacción de sus usuarios?

No (Pasar a la pregunta 29)

Sí Cuál _____

28. En caso de que la respuesta a la pregunta nº 27 sea afirmativa, podría trasladar el grado de satisfacción a la siguiente escala:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

29. Conociendo que no dispone de instrumentos de medición, podría señalar a su juicio cuál cree que es el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a su entidad

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

30. ¿Cuenta la entidad con herramientas de información que contribuyan a difundir sus actividades?

Página web

Facebook

Correo electrónico

Otros ¿Cuáles? _____

31. En su opinión, ¿qué fortalezas y debilidades (aspectos a mejorar) existen en la relación de las entidades con sus destinatarios o usuarios? Detalle un máximo de tres en cada caso.

Fortalezas	Debilidades

Muchas gracias por su participación y colaboración

2. Guión para grupos de discusión

INTRODUCCIÓN

- Bienvenida
- Indicaciones sobre el grupo de discusión
- Solicitud de permiso para grabar en audio el grupo

PRESENTACIÓN DE LOS PARTICIPANTES

Presentación de los participantes, indicando su nombre y su experiencia en la entidad.

CUESTIONES A TRATAR

- Asociacionismo en Aragón: situación actual
- Tendencias de agrupación asociativa en plataformas o federaciones
- Grado de conocimiento de las asociaciones por la sociedad
- Perfil de los usuarios, motivaciones y cambios
- Diferencias territoriales, tamaño y perfil de usuarios
- Oferta y demanda de servicios. Necesidades y expectativas
- Influencia de la crisis económica. Organización, trabajadores y usuarios
- Financiación
- Personal. Trabajadores, personal contratado y usuarios
- Mecanismos de participación. Trabajadores, voluntarios y usuarios
- Planes y normativas de calidad
- Relación con las Administraciones Públicas. Relaciones y aspectos a mejorar
- Previsiones de futuro
- Aspectos de mejora en general
- Despedida y cierre

