



Calidad en educación no formal en ONG y ONL

Quality in non-formal education in NGO and NPO

CONDE, Alfonso 1; SOLA, Tomas 2 y LÓPEZ, Juan A. 3

Recibido: 16/09/2019 • Aprobado: 30/01/2020 • Publicado: 13/02/2020

Contenido

1. Introducción
2. Metodología
3. Resultados
4. Conclusiones

Referencias bibliográficas

RESUMEN:

La investigación realizada pretendió comprobar el grado de implantación de sistemas de gestión de la calidad empresarial adaptados a organizaciones no lucrativas (ONG y ONL) que desarrollan actividades formativas con grupos en riesgo de exclusión social, verificando las metodologías educativas empleadas. Los resultados muestran una escasa implementación entre este tipo de organizaciones, pero una mejora en sus procesos de trabajo e intervención en aquellas que sí lo realizan; recomendamos una mayor profesionalización para este tipo de agentes educativos.

Palabras clave: (Tesauro ERIC) calidad educativa, educación no formal, organizaciones no lucrativas, investigación educativa.

ABSTRACT:

The research carried out sought to verify the degree of implementation of business quality management systems adapted to non-profit organizations (NGO and ONL) that develop training activities with groups at risk of social exclusion, verifying the educational methodologies used. The results show a poor implementation among this type of organizations, but an improvement in their work and intervention processes in those that do, recommending greater professionalization for this type of educational agents. **Keywords:** (ERIC Thesaurus) quality education, non-formal education, non-profit organizations, educative investigation

1. Introducción

Abordamos nuestro trabajo de investigación en un contexto de educación no formal en las ONG y ONL partiendo de una serie de interrogantes:

¿Cuál es el grado de implantación de sistemas e instrumentos de gestión de la calidad en organizaciones no gubernamentales; organizaciones no lucrativas y asociaciones en la ciudad de Granada? ¿Hasta qué punto mejoran o complementan la adquisición de habilidades, competencias, contenidos, valores, y favorecen un desarrollo socio comunitario y de atención a grupos en riesgo de exclusión? ¿Qué metodologías de trabajo en educación no formal son utilizadas en este tipo de organizaciones?

Estas y otras cuestiones son el fundamento de la investigación, que partiendo de un estudio previo sobre 9 ONG, ONL y asociaciones con carácter educativo y/o formativo (Lacárcel, Núñez & Lucena, 2015), fue ampliado posteriormente a todo el universo que respondía a las demandas de nuestra investigación.

De acuerdo con Hernández y Maquilón (2009) la investigación educativa se entiende como:

El estudio de los métodos, los procedimientos y las técnicas que debemos utilizar para obtener conocimientos, buscar unas explicaciones y para una comprensión científica de los fenómenos educativos, así como también <<solucionar>> los problemas que la educación en particular, y la sociedad, en general, plantea o demanda. (En Colás, 2009; p.32).

Nos hemos centrado en el Modelo de Excelencia Europeo EFQM (2013) y la Norma ONG con Calidad, ya que responden a la necesidad de estos de acreditarse con el fin de obtener distintas subvenciones para desarrollar su labor socio educativa y ser los modelos y norma de gestión de la calidad más utilizados y asentados en España, junto con otros como la norma ISO.

La situación actual a nivel mundial, de búsqueda de la transparencia, eficacia y eficiencia en organizaciones que tienen un servicio público y compromiso con la sociedad, genera un alcance muy significativo centrado en las distintas Administraciones y donantes privados; las instituciones educativas; ONG, ONL y asociaciones, y usuarios y receptores de este tipo de educación.

Sin embargo, la falta de información actualizada en España en el denominado Tercer Sector de Acción Social (en adelante T.S.A.S.) respecto a las organizaciones de Primer nivel (pequeñas o muy pequeñas ONG, ONL y asociaciones), nos llevó a centrarnos en este "espacio" especialmente relevante en lo referente a la calidad, la educación a lo largo de la vida y el desarrollo personal y socio comunitario por medio de la educación no formal con el fin de conocer cómo trabajan.

Si atendemos al concepto de calidad, este ha sufrido numerosas transformaciones y evoluciones a lo largo de la historia, desde las primeras concepciones de los siglos XIX –XX centradas en la calidad del producto, a la reactualización en el siglo XXI con los sistemas de gestión de la calidad total (Juaneda, Marcuello & González, 2009; Torres, Ruíz, Solís & Martínez, 2012).

Hoy día, y siguiendo a Camisón, Cruz y González (2007) podemos hablar de un enfoque estratégico, que engloba la eficiencia en el producto o proceso; la satisfacción del cliente; y la atención a los distintos grupos de interés. Igualmente, La gestión del conocimiento, su influencia sobre la organización y los resultados de esta han sido también objeto de estudio, así como los efectos que ejerce un liderazgo adecuado sobre los sistemas de gestión de calidad y el desempeño de la organización presentándose como factores que determinan la calidad y la mejora continua de una organización (Martín & Medina, 2001; Martínez & Núñez, 2008; Boronat, Villar & Puig, 2008).

Sin embargo, en el caso de las microONG, ONL y asociaciones, estos aspectos no han sido tenidos en cuenta hasta el momento.

Es el caso del Modelo de Excelencia Europeo (EFQM, 2013), creado inicialmente para el ámbito empresarial, y modificado posteriormente para poder ser utilizado en otros como el ámbito educativo. De acuerdo con la definición ofrecida en su web: "Las organizaciones excelentes alcanzan y mantienen niveles excepcionales de rendimiento que cumplen o exceden las expectativas de todos sus grupos de interés" centrándose en una serie de criterios distribuidos entre los denominados Agentes Facilitadores y los Resultados (EFQM, 2013; párr. 1).

La última actualización y revisión de este modelo, añadía nuevos elementos como la sostenibilidad; la flexibilidad; la gestión de las personas o el impacto en las redes sociales, con el fin de favorecer su aplicabilidad (Visión.com, 2012).

Por su parte, la Norma ONG con Calidad, complementaria al sistema de gestión EFQM, y con la posibilidad de una implantación progresiva, busca la adaptación de la calidad a las organizaciones integrantes del T.S.A.S. que: "busquen incidir en la mejora de la calidad de vida de las personas y el acceso a sus derechos, entre ellas las organizaciones de acción social, de cooperación al desarrollo, humanitarias, ambientalistas y de derechos humanos" (ICONG, 2013; p.3); dando lugar al ya citado T.S.A.S. definido por la Plataforma de ONG de Acción Social en España como:

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

Sin embargo, la búsqueda de la calidad dentro del T.S.A.S. ha sido principalmente desarrollada por grandes entidades, entidades singulares y otras organización de segundo nivel, federaciones y confederaciones, debido principalmente a la facilidad de acceso a recursos e infraestructura. En el caso que nos atañe, los altos costos económicos y temporales han dificultado su implantación, de

acuerdo con distintos autores (Giraldo, 2008; UNAD, 2008) y ratificado en las entrevistas llevadas a cabo durante esta investigación.

La educación a lo largo de la vida es en muchos casos la herramienta para trabajar la inclusión social y el ejercicio de los derechos fundamentales de la ciudadanía (UNESCO, 2006); NFEMIS, 2010); razón de ser de este tipo de organizaciones. Por medio de la educación no formal, podemos potenciar una ciudadanía crítica y responsable; tal es así que a lo largo de los años distintos países han aumentado sus proyectos en educación no formal (Agudo, Delgado & Martínez, 2003; UNESCO, 2014).

En Europa así como en nuestro país, se encuentra centrada un amplio abanico que abarca desde la capacitación laboral hasta distintas ofertas de ocio, tiempo libre, junto con el trabajo con colectivos específicos en situación de riesgo y atención preferente (Rosales, 2014; Calero, Campos & López Núñez, J.A., 2015). En el ámbito socio comunitario busca una utilidad real para la sociedad, en base a cuatro pilares fundamentales, siguiendo a Domínguez, Lamata y Baraibar:

1. La relación con el movimiento asociativo y las necesidades reales de la sociedad.
2. La relación con la calidad educativa.
3. La relación con las entidades públicas y privadas como posibles aliados y colaboradores.
4. La relación con el sistema educativo formal. (2003; pp. 53-54)

Nosotros nos atrevemos a dar nuestra propia definición de educación no formal definiéndola como:

El intento por parte del ser humano de dar una respuesta desde el ámbito de la educación a todas las demandas sociales y necesidades que el sistema educativo como agente formal y homogeneizador no consigue responder totalmente. A través de la educación no formal se reconstruye y complementa el conocimiento ofrecido por los agentes formales, de una manera significativa y funcional para la complejidad de las realidades en que se encuentra inmersa (Conde, 2015).

Es por todos estos aspectos que conforman una realidad compleja, que hemos desarrollado a lo largo de estos años la investigación que presentamos. ¿Hasta qué punto las ONG, ONL y Asociaciones con escasos recursos e infraestructura están adaptando sus procesos de trabajo a los requerimientos de la sociedad sin perder de vista la misión, visión y valores originales de cada una de ellas?

¿Cuál es el panorama con que nos encontramos en la ciudad de Granada y los distintos colectivos sobre los que se llevan a cabo acciones educativas o formativas fuera de los sistemas reglados?

A lo largo de los últimos años, la concepción que podíamos encontrar al respecto por parte de distintos profesionales y autores en este tipo de organizaciones y la labor que realizan es la de una sociedad civil comprometida y colaboradora, aunque poco profesional, discontinua y con una escasez de recursos (Cantón, 2001; Martín-Moreno, 2004; Urteaga, 2012; 2013). En esta situación ¿cómo pueden llevarse a cabo los distintos programas, proyectos y actividades para favorecer la adquisición de las competencias, habilidades, valores, compensadores o capacitadores de personas y grupos humanos en riesgo de exclusión?

2. Metodología

A la hora de desarrollar esta investigación y al ser la primera de este tipo que conecta entre sí sistemas y normas de gestión de la calidad, acciones educativas no formales y ONG, ONL y asociaciones debemos decir que nos hemos encontrado con numerosas dificultades a la hora de caracterizar correctamente la muestra y poder acceder a la información que precisábamos, por la complejidad e indefinición que la propia administración considera.

Con todo ello, los datos recogidos con dificultad, son especialmente significativos a la hora de describir y mostrar una realidad especialmente influyente a nivel educativo y formativo a lo largo de la vida, y como hemos mencionado anteriormente de desarrollo de la ciudadanía. Los datos finales obtenidos, ratifican los conseguidos en la investigación inicial exploratoria que nos sirvió para poner a prueba los distintos instrumentos usados y acercarnos inicialmente a un ámbito caracterizado por la falta de sistematización de los procesos y evaluación de resultados, pero indudablemente necesario para favorecer la cohesión social, y el acceso a la educación y formación de distintos grupos humanos.

Hemos llevado a cabo una investigación aplicada cuasi-experimental de corte descriptivo, en la que se han usado instrumentos cuantitativos y cualitativos respondiendo de esta manera a las

distintas metodologías de investigación (Buendía, 1993; Sabariego & Bisquerra, 2004; Colás, 2009; Nieto Martín, 2010).

2.1. Muestra

El mayor problema a lo largo de esta investigación como hemos mencionado, se encontró en la definición correcta de la muestra debido a una desactualización en las bases de datos de las administraciones nacional, autonómica y local, que escapan del asentamiento y regularización que debería definir las como tales.

Si en el estudio inicial desarrollado entre 2010-2011 nos encontramos con una población de 149 ONG, ONL, asociaciones de primer nivel con una experiencia mínima de entre 3-5 años con estos colectivos; con escaso presupuesto y que realizaban acciones educativas o formativas, de las que seleccionamos 9 y dentro de estas a un total de 54 profesionales y voluntarios; y 46 usuarios, entre octubre de 2014 y mayo de 2015 nos encontramos con unas disparidades significativas según la base de datos a las que hemos tenido acceso como podemos contemplar en la Tabla 1:

Tabla 1
Diferencias de la muestra según las bases de datos a las que se accedieron

	Registro Nacional de Asociaciones	Base de datos de la Junta de Andalucía	Registro General de Entidades de Voluntariado de Granada
Universo ONG, ONL, asociaciones.	466	+ de 2500	229
Muestra relacionada con nuestra investigación.	93	146	80 (43 nuevas)

Fuente: elaboración propia

Nuestra muestra final seleccionada tras verificar y contrastar la información fue la siguiente, como podemos ver en la Tabla 2:

Tabla 2
Población y Muestra final

Población Total ONG, ONL, Asociaciones en la ciudad de Granada	Muestra seleccionada de ONG, ONL, asociaciones	Muestra final productora de datos	Profesionales, educadores y voluntarios	Usuarios	Total personas encuest.
189	89	20	139	411	550

Fuente: elaboración propia

Dentro de la muestra seleccionada, se ha intentado abarcar un amplio abanico de organizaciones del T.S.A.S entre ellas: organizaciones educativas, de atención a discapacitados, socioculturales, dirigidas a la infancia, de ayuda y promoción social, dirigidas a minorías, benéfico-sociales, de atención a grupos en riesgo y religiosas.

Destacar igualmente, que durante la recogida de información en la cual intentamos acceder tanto físicamente como a través de llamadas telefónicas e emails, nos encontramos que de las 189 organizaciones, 100 habían desaparecido, o se habían dado de baja, encontrándose fuera de la sede física. La falta de participación de este tipo de organizaciones ha sido un aspecto destacable, a pesar de aquellas otras que nos han ofrecido todo su apoyo e interés.

2.2. Instrumentos de recogida de información y procedimiento

Los instrumentos utilizados responden a una metodología ecléctica (Lorenzo Delgado, 1998). Diseñamos dos cuestionarios; uno para directivos, profesionales y voluntarios de estas organizaciones en base a otros con una fiabilidad demostrada y de acuerdo a nuestras necesidades investigativas, y validado por especialistas en educación no formal e investigación educativa (1 Catedrático y 5 Doctores investigadores) siguiendo un protocolo de validación de acuerdo al modelo de Bustos (2006) en su tesis doctoral. En su primera versión, con un Alfa de Cronbach de ,959 para 178 elementos y en su versión definitiva con 0,979 para 168 elementos. Sigue una escala Likert de 1 a 4 de menor a mayor grado de acuerdo y varias cuestiones iniciales sobre la implantación o no de estos sistemas y normas de gestión de la calidad. El segundo cuestionario de satisfacción de los usuarios fue traducido al inglés y francés, así como desarrollado en formato electrónico con el fin de llegar a población inmigrante, además de estar adaptado en el lenguaje a las características de la población diana. Se compone de 35 elementos con un Alfa de Cronbach de 0,733 en su versión definitiva y una graduación de respuesta de 1 a 4, en donde 1 corresponde a Nada satisfecho y 4 a Totalmente satisfecho.

Estos cuestionarios responden a aspectos relacionados con el funcionamiento de la organización (ideas sobre la calidad, grado de implantación, protocolos de actuación, sistemas de evaluación, grado de satisfacción, líneas prioritarias de actuación, comunicación, ventajas e inconvenientes, entre otras) y la labor educativa desarrollada (planificación, metodología, actividades, evaluación, posibles elementos impedidores del aprendizaje).

Igualmente, los guiones de las entrevistas utilizadas responden a estos aspectos mencionados, siendo analizada la información por medio de las técnicas del discurso biográfico narrativo (Cabrera, 2009; Martín Izard, 2010; Nieto Martín 2010) y la información cuantitativa por medio del programa estadístico SPSS v.20.0. Toda esta información fue complementada finalmente con registros anecdóticos realizados a través de la observación indirecta con el fin de evitar disrupciones en la labor cotidiana que desarrollan estas organizaciones.

3. Resultados

Los resultados obtenidos han sido analizados en términos de "tendencias" ya que aunque la muestra es significativa como tal, a nivel de ONG, ONL y Asociaciones no nos permite generalizar totalmente los resultados aunque sí ofrecer una panorámica desconocida hasta ahora de la situación actual en la que se encuentra la ciudad de Granada respecto a las cuestiones planteadas.

La escasa participación de estos agentes sociales en el estudio es achacada según las propias organizaciones a la falta de tiempo, interés o utilidad para ellas; resultando altamente significativa para nosotros en un contexto social y de crisis socioeconómica y de valores que precisa de un trabajo colaborativo por parte de todos, no solo a nivel de intervención y prevención, sino también de investigación y conocimiento de la realidad. Se han llevado a cabo diferentes pruebas y análisis estadísticos; para una mejor comprensión y debido a las limitaciones de extensión los presentamos agrupados en tablas y gráficas resumen.

Comenzamos caracterizando a este tipo de organizaciones. De acuerdo con los resultados obtenidos, un 23% atiende a personas con discapacidad, seguido de un 20,1% definidas como ONGS y un 16,5% de asociaciones benéfico sociales principalmente; con unos presupuestos anuales entre €30.000 – €50.000, seguidas de aquellas con más de €50.000 anuales y en tercer lugar entre €2.000 –€5.000. El 37% de ellas desarrolla entre 6-10 programas y proyectos educativo – formativos al año, seguidas de un 19% que desarrolla entre 1-5 proyectos y un 17% que desarrolla más de 15 programas anuales.

La plantilla está formada mayoritariamente por mujeres (72%), especialistas en distintos campos de intervención según el tipo de organización (21%); educadores (17%); directivos (12%) u orientadores (11%), entre otros. El 47% de estas organizaciones atiende a más de 100 usuarios anualmente, seguidas por aquellas que atienden entre 10-20 usuarios; destaca un 24% que desconoce el número de usuarios atendidos.

El 29% no ha implantado ninguno de estos sistemas, normas o instrumentos de gestión de la calidad; solo un 9% de ellas sí. Un 7% utiliza o se encuentra en proceso de implantación del Modelo EFQM, y solo un 2% de la Norma ONG con Calidad; un 8% utiliza otras normas y certificaciones como ISO, o específicas de instituciones sanitarias o de utilidad pública. Resultan muy significativos los altos porcentajes de desconocimiento por parte de los distintos profesionales y voluntarios de la organización sobre aspectos relacionados con la calidad, que hemos querido destacar.

En la Tabla 3 destacamos las variables del cuestionario presentado a los profesionales, educadores y voluntarios más valoradas y con una significación relevante respecto al estudio que hemos llevado a cabo y que reafirman nuestras hipótesis iniciales sobre los beneficios y las concepciones que puede aportar a este tipo de organizaciones la implantación de un sistema o instrumento de gestión de la calidad a las labores de educación social e inclusiva que llevan a cabo.

Como se puede apreciar, las variables referidas a la consideración de clientes a las instituciones privadas y a otras organizaciones alcanzan los valores más elevados en la prueba efectuada, seguida del grado de satisfacción en los donantes y la implicación de los profesionales técnicos en las líneas estratégicas de este tipo de organizaciones.

Tabla 3

Prueba no paramétrica para una muestra referida a las percepciones de los profesionales, educadores y voluntarios sobre las ventajas e inconvenientes de la implantación de un sistema o herramienta de gestión de la calidad en ONGS, OLS y Asociaciones.

Resumen de prueba de hipótesis				
	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
1	Las categorías de Cargo que desempeña el encuestado en la ONG-ONL se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,065	Retener la hipótesis nula.
2	Las categorías de INCREMENTO de las DONACIONES se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,059	Retener la hipótesis nula.
3	Las categorías de La DIRECCIÓN Técnica está implicada y participa en...FORMACIÓN se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,061	Retener la hipótesis nula.
4	Las categorías de Los PROFESIONALES TÉCNICOS están implicados y participan en...las LÍNEAS ESTRATÉGICAS de acción se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,222	Retener la hipótesis nula.
5	Las categorías de Los PROFESIONALES TÉCNICOS están implicados y participan en...la IDENTIFICACIÓN de PROCESOS CLAVE se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,061	Retener la hipótesis nula.
6	Las categorías de Los VOLUNTARIOS Y SOCIOS están implicados y participan en...definir PERFILES profesionales y actividades se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,096	Retener la hipótesis nula.
7	Las categorías de En la ONG-ONL se mide el GRADO de SATISFACCIÓN de...los DONANTES se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,133	Retener la hipótesis nula.
8	Las categorías de ¿Con qué FRECUENCIA se mide el GRADO de Satisfacción en...los DONANTES se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,275	Retener la hipótesis nula.
9	Las categorías de ¿Con qué FRECUENCIA se mide el GRADO de	Prueba de chi-	,067	Retener

	Satisfacción en...los SOCIOS se producen con probabilidades iguales.	cuadrado de una muestra		la hipótesis nula.
10	Las categorías de ¿Con qué FRECUENCIA se mide el GRADO de Satisfacción en...las INSTITUCIONES PRIVADAS se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,055	Retener la hipótesis nula.
11	Las categorías de ¿Con qué FRECUENCIA se mide el GRADO de Satisfacción en...OTRAS organizaciones se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,108	Retener la hipótesis nula.
12	Las categorías de ¿En qué medida la organización CONSIDERA CLIENTE a...los SOCIOS se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,059	Retener la hipótesis nula.
13	Las categorías de ¿En qué medida la organización CONSIDERA CLIENTE a...las INSTITUCIONES PRIVADAS se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,281	Retener la hipótesis nula.
14	Las categorías de ¿En qué medida la organización CONSIDERA CLIENTE a...OTRAS organizaciones se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,370	Retener la hipótesis nula.
Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es ,05.				

Sin embargo, a la hora de hablar sobre los porcentajes actuales sobre criterios basados en la calidad en las organizaciones, un 24% dice encontrarse entre un 51%– 75% de aplicación frente a un 16% que dice no aplicar ninguno actualmente. Sobre las futuras previsiones de implantación, el 27% del staff de estas ONGS, ONL, asociaciones cree que alcanzará entre el 25% -50%; un 21% que llegará a porcentajes de implantación entre el 51% - 75%; mientras que un 24% desconoce hasta qué nivel podrá llegar a aplicarlos.

A nivel externo, las líneas prioritarias para el fomento de la calidad en este tipo de micro organizaciones pasan por el financiamiento público y soportes externos (21%); el diálogo con las administraciones sobre la normativa reguladora (20,5%) y la definición de políticas de calidad (19,9%), de acuerdo con los resultados obtenidos en el cuestionario para directivos, profesionales y voluntarios.

A nivel interno de la propia organización, la necesidad de soportes externos (11,65%); la sensación de excesiva burocratización (11,58 %) o el desconocimiento de estos sistemas (11,36%) adquieren las puntuaciones más elevadas en los aspectos considerados como problemáticos, frente a las posibles mejoras en la comunicación (9,56%); en la gestión (9,44%) o en los elementos de reflexión sobre la organización (9,42%) y la mejora en los servicios e imagen de las ONG, ONL o Asociaciones (9,29%).

Si atendemos al tipo de sistema de evaluación que llevan a cabo y a los instrumentos más utilizados a este respecto para medir la eficacia de la labor que desarrollan tanto a nivel de procesos internos como de acciones educativas o formativas, utilizan principalmente un sistema interno de evaluación (47%), seguido de un sistema interno y externo (21%); el 17% de los profesionales y voluntarios desconoce si existe algún sistema.

El porcentaje más elevado dentro de los distintos instrumentos de evaluación, es aquel que nos indica no seguir un plan específico (13,76%), seguido de los cuestionarios de satisfacción de los empleados (13,35%); los voluntarios (12,95%) y los indicadores de medida del programa o proyecto (12,79%).

Los protocolos de actuación no se encuentran registrados formalmente en la mayoría de los casos, sin embargo, de acuerdo con distintos directivos, profesionales y voluntarios dicen seguir unas pautas definidas de actuación según el tipo de incidencia registrada y los distintos procesos de comunicación o gestión interna; contrastando de esta manera la observación indirecta y las entrevistas con los resultados de los cuestionarios como podemos ver en el fragmento de la entrevista realizada a una de las directivas de una ONG que atiende a grupos en riesgo de exclusión y promoción de la comunidad.

ENTREVISTADOR: ¿Qué piensa de los protocolos de actuación ante un problema o situación?

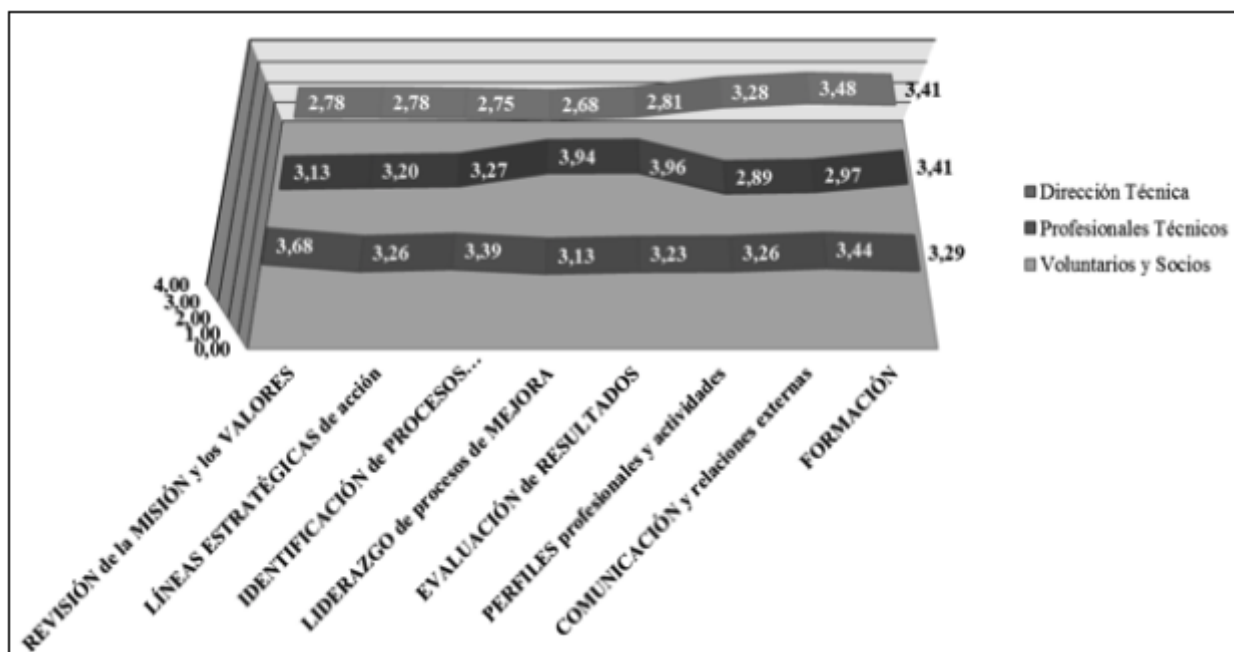
ENTREVISTADO/A:

Sí, tenemos un guion que es como un guion no escrito pero que es un tipo de funcionamiento que nosotros ya tenemos claro como tenemos que responder cada vez que surge cualquier problema. Y a quién tenemos que avisar según la situación, si tenemos que avisar por ejemplo un niño con servicios sociales o con menores... Para nuestro funcionamiento está bien. (Coordinadora y psicóloga).

Otro aspecto que hemos considerado significativo en nuestra investigación, a tenor de los resultados obtenidos, es el grado de implicación de todas las personas que integran estas organizaciones, tanto a nivel de procesos organizativos como en el desarrollo de las acciones educativas o formativas, en muchos casos complementarios o suplidores del sistema educativo formal.

Como vemos en el Gráfico 1, se puede establecer una complementariedad significativa entre las labores que desarrollan la directiva; centrada principalmente en la revisión de la misión, visión y valores de la organización así como sus líneas estratégicas; la labor de los profesionales técnicos, centrada no solo en el desarrollo de las actividades sino sobre todo en la formación, el liderazgo de los procesos de mejora y la evaluación de los resultados; y la labor de los voluntarios y socios, que obtienen las puntuaciones más elevadas de respuesta en la comunicación y relaciones externas y la definición de los perfiles profesionales y las actividades que necesitan los grupos atendidos o personas.

Gráfico 1
Grado de implicación y participación entre la Dirección técnica, profesionales y voluntarios y socios



Fuente: elaboración propia

La información obtenida a través del cuestionario de satisfacción a los usuarios nos permitió comprobar hasta qué punto son efectivas este tipo de organizaciones en el desarrollo de acciones formativas o educativas y la consecución de sus metas y objetivos respecto al desarrollo personal y comunitario. Si en las entrevistas realizadas, nos encontramos con respuestas por parte de la directiva, profesionales y voluntarios como por ejemplo:

ENTREVISTADO/A:

La evaluación de los cambios es un poco complicada porque aquí los cambios se ven muy a largo plazo. Es difícil encontrar cambios a corto plazo. Entonces... ¿estamos consiguiendo? Desde que yo llevo aquí trabajando que son tres años y medios sí que he visto muchos cambios. Sobre todo en los pequeñitos, en los niños, que se ha visto bastante la intervención con ellos. También se ha visto el cambio en los adultos que han estado interviniendo. Nosotros luego tenemos que hacer una memoria justificativa y en la memoria justificativa nos ceñimos a los criterios de evaluación que ya anunciamos en el proyecto. Y los criterios de evaluación suelen ser los listados de asistencia a las actividades, y bueno ya más criterios de tipo cualitativo de los cambios que se han visto. Con eso por ahora nos ha servido, nunca nos han pedido mucho más. (Directiva, 15, Abril, 2015).

Por su parte, la percepción de los usuarios sobre el aprovechamiento para sus vidas tanto a nivel de relación e inclusión social como de adquisición de contenidos, competencias para la vida profesional y satisfacción general con los servicios prestados es muy positiva. El 45,7% de los encuestados dice estar totalmente satisfecho, seguido de un 37,5% con un grado de satisfacción superior al 75%. En la Tabla 4 podemos ver pormenorizadamente los distintos ítems sobre los que se les preguntó.

Tabla 4
Grado de satisfacción sobre las actividades educativas – formativas ofertadas.

GRADO de SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LAS ACTIVIDADES EDUCATIVAS-FORMATIVAS					
	Nada satisfecho	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho	NS/NR
1. Tengo confianza en la ONG, Asociación.	1 %	5,6 %	27,3 %	65,2 %	30,99 %
2. Estoy satisfecho/a de pertenecer a esta ONG, Asociación.	0,5 %	4,6 %	27,7 %	65,2 %	1,9 %
3. Estoy informado/a de todos los Proyectos y Actividades en las que puedo participar.	2,4 %	11,4 %	31,1 %	53 %	1,9 %
4. Me informan de otros servicios que prestan o a los que puedo acceder.	1,9 %	12,7 %	28,7 %	54,3 %	2,2 %
5. La organización y el funcionamiento de la ONG, Asociación son buenos.	0,5 %	4,1 %	27,3 %	65,2 %	2,9 %
6. Estoy satisfecho con las instalaciones y el mantenimiento de la ONG, Asociación.	2,2 %	14,6 %	26,3 %	54,5 %	2,4 %
7. Conozco a la persona responsable de cada actividad.	2,7 %	12,4 %	23,8 %	59,1 %	1,9 %
8. El personal y voluntarios me atienden cuando les planteo cualquier asunto.	0,5 %	6,3 %	22,4 %	68,6 %	2,2 %
9. Responden a mis necesidades – quejas – sugerencias.	2,4 %	7,3 %	28,5 %	59,4 %	2,4 %
10. El material utilizado en las actividades es de calidad y adecuado.	1 %	7,8 %	31,1 %	58,2 %	1,9 %
11. Estoy satisfecho/a con las actividades planteadas.	-----	6,6 %	28,7 %	62,3 %	2,4 %
12. La enseñanza recibida es de calidad.	-----	2,9 %	27,7 %	66,7 %	2,7 %
13. Los tiempos de cada actividad son adecuados.	1,9 %	12,2 %	31,4 %	51,8 %	2,7 %
14. La convivencia es buena.	1,2 %	2,9 %	19,2 %	74 %	2,7 %
15. Se desarrollan valores de cooperación, justicia, responsabilidad, etc.	-----	4,4 %	31,1 %	62,3 %	2,2 %
16. Los conflictos se resuelven de manera dialogada.	1,5 %	5,6 %	30,9 %	59,1 %	2,4 %
17. Los profesionales, voluntarios se preocupan por los niños, adultos, usuarios...	1 %	3,6 %	21,4 %	71,3 %	2,7 %
18. La comunicación es fluida entre el educador y los usuarios.	-----	3,2 %	28,7 %	65,9 %	2,2 %
19. Se comentan los progresos y dificultades durante las actividades.	1 %	4,9 %	32,8 %	57,4 %	3,9 %
20. Se recibe orientación sobre cómo estudiar y para la vida profesional.	1,9 %	11,4 %	29,4 %	52,3 %	4,9 %
21. La formación – preparación de los responsables de las actividades es adecuada.	0,7 %	3,6 %	24,8 %	66,2 %	4,6 %
22. Las medidas de seguridad y salud en las actividades son adecuadas.	1,9 %	6,3 %	28,5 %	59,6 %	3,6 %
23. Se organizan actividades con otras ONGs, Asociaciones del entorno cercano.	7,1 %	12,9 %	30,2 %	44,8 %	5,1 %
24. La ONG, Asociación colabora con entidades oficiales (Administración, Ayuntamientos, etc.)	4,6 %	9,2 %	28,5 %	51,6 %	6,1 %
25. Las actividades desarrolladas repercuten sobre el barrio, localidad.	5,4 %	12,2 %	30,7 %	47,7 %	4,1 %
26. Recomendaría esta ONG, Asociación a otras personas.	0,5 %	3,2 %	20,2 %	74,5 %	1,7 %

Fuente: elaboración propia

Pasamos ahora a presentar los resultados referidos a la metodología de trabajo a nivel educativo de las ONG, ONL, Asociaciones. Dentro del cuestionario pasado a la dirección técnica, profesionales y voluntarios hemos investigado aspectos relacionados con la planificación de las actividades educativas y formativas; las características de los educadores y formadores; la metodología de trabajo utilizada; las características definitorias de estas acciones educativas no formales; su evaluación y posibles elementos impedidores del aprendizaje para los usuarios o grupos sobre los que intervienen.

En la planificación de este tipo de actividades educativas, la adecuación del calendario propuesto para su realización (14%), la correspondencia de los objetivos con la “personalidad” de la

organización (14,8%) y la adecuación de los contenidos a las necesidades de los grupos a los que se dirigen (14,3%) adquieren las puntuaciones más altas. Igualmente, destacamos la aplicación práctica de los contenidos a la vida cotidiana de los usuarios (13,9%).

La metodología de trabajo difiere en base a la idiosincrasia de cada ámbito de intervención, así como la situación personal o grupal en la que se encuentren los usuarios de estas micro organizaciones. Sin embargo una vez diseñadas, las acciones educativas y formativas que se llevan a cabo responden a unos patrones comunes que hacen referencia como podemos apreciar en las puntuaciones obtenidas respecto a la organización del ambiente (10,35%), el carácter activo-participativo (10,33%) y el uso de estrategias basadas en la inteligencia emocional (10%), el desarrollo y adquisición de destrezas y competencias (10%); hemos querido resaltar también el fomento del pensamiento crítico y los valores democráticos (10,2%) en estas organizaciones. Las puntuaciones más bajas las encontramos en la utilización de las TIC (9,5%) o en los aspectos magistrales (9%).

Las actividades educativas y formativas propiamente dichas, de acuerdo con los resultados obtenidos, no requieren materiales costosos (11,79%); son funcionales (11,58%) y pretenden la modificación de conductas (11,53%), definiendo los pasos a seguir (11,67%). Los porcentajes más bajos hacen referencia a la falta de apoyos suficientes y a la escasa colaboración de las familias (10,34%).

Analizamos también las habilidades y competencias más demandadas de acuerdo con los usuarios: destacan en puntuación la empatía con los problemas de los usuarios (11,6%), junto con la implicación personal en la organización (11,5%). La facilidad para establecer relaciones interpersonales (11,3%) o motivar a los clientes (11,2%), son otras cualidades también demandadas, frente a otras más académicas como son el dominio de distintas herramientas didácticas (10,6%) o el dominio de los contenidos (10,6%).

La evaluación de la labor educativa o formativa realizada por la organización es un punto sensible que hemos querido investigar; debido a las dificultades intrínsecas que derivan de la educación no formal. Nos encontramos con grupos o personas en los que los objetivos, contenidos o competencias a adquirir no son fáciles de medir, o concretar en ocasiones el grado de adquisición a corto o medio plazo, pero sin embargo es una tarea ineludible para poder seguir mejorando la atención realizada y comprobar hasta qué punto es efectiva.

Las puntuaciones más altas en este apartado las hemos encontrado en la previsión de procedimientos de evaluación adecuados a los objetivos, contenidos y actividades desarrolladas (15%); la utilización de instrumentos específicos de evaluación (14,7%); la utilización de instrumentos fiables de recogida de información (14,4%); así como la previsión de momentos con los usuarios para determinar su evolución (14,2%) y la evaluación en base costes-beneficios (14,2%). Los porcentajes más bajos en base a las respuestas dadas los podemos encontrar tanto en la evaluación interna como externa.

El último aspecto que quisimos investigar, hace referencia a posibles elementos impeditores del aprendizaje. Desde la experiencia de los distintos equipos de trabajo, estos consideran que el principal hándicap a trabajar con las personas que acceden a las ONGS, ONLS, Asociaciones es la desconfianza en las posibilidades propias (18,1%), junto con problemas personales que dificultan su concentración (17,2%) o la falta de tiempo (16,9%). Sin embargo, la considerable carga de trabajo que realizan, desde la experiencia vivida, es la menor puntuada como problema para favorecer el aprendizaje (15,2%).

4. Conclusiones

La labor realizada a lo largo de estos años en la investigación que presentamos ha sido compleja, laboriosa y utópica. Ha pretendido visualizar una realidad existente no conocida hasta el momento y que puede dar lugar a un fuerte impacto en la forma de trabajo de este tipo de organizaciones; que intentan favorecer el desarrollo y acceso a los derechos fundamentales y el aprendizaje a lo largo de la vida capacitándoles no solo a nivel profesional sino también a nivel personal y vital (Enkvist, Martínez Lucena, & Seguí Pons, 2011; Santiago Etxeberria, Lukas Mujika, Lizasoain Hernández & Joaristi Olariaga, 2012).

La complejidad de su labor educativa-formativa radica en la multicausalidad de las realidades sociales encontradas, y a pesar de la falta de sistematización o mayor atención a los procesos clave, la logística o aspectos menos interesantes para los profesionales o voluntarios como pueda ser el marketing y visualización de sus servicios frente a la atención directa, debemos decir que la labor que están realizando actualmente es vital para conseguir futuras generaciones

comprometidas en el deber social de mejorar la sociedad y evitar mayores bolsas de exclusión (Derrico, 2001; Cañas Calvo, Mora Mesón, Navarro Monge, Ruiz Quesada, Solano Aguilar, De los Angeles Roco & Usaga Vargas, 2007).

Hemos podido constatar una desactualización de las distintas bases de datos relacionadas con estos agentes sociales, así como un insuficiente colaboración en red dentro de los distintos ámbitos en que intervienen (acción social, dependencia, igualdad de género, inmigración, valores democráticos); e incluso a nivel teórico hemos llevado a cabo una recopilación de los documentos más relevantes sobre gestión de la calidad, educación no formal y las organizaciones relacionadas con la economía social, la beneficencia o el tercer sector de acción social como es definido en la actualidad.

Este trabajo de investigación está generando y generará un impacto significativo uniendo y enriqueciendo a la vez tanto la teoría como la práctica vivida por todos estos profesionales que han colaborado con nosotros.

Los resultados obtenidos nos hablan de un estancamiento o desconocimiento incluso de las ventajas que pueden aportar los sistemas de gestión de la calidad a este tipo de organizaciones (Pérez Juste, 2005; Rojas y Rodríguez, 2012), que solo los aplican o se acercan a ellos por la necesidad de competir y optar a las distintas subvenciones y ayudas gubernamentales para poder seguir desarrollando su vital labor de compensación de aquellos aspectos que el sistema no llega a contemplar.

Cualquier tipo de investigación desde nuestro punto de vista debe tener un carácter aplicado y aportar riqueza a la sociedad en su conjunto (Martínez, 2007; Frutos, 2010; Gavari, 2014). Si bien, todos los objetivos planteados no fueron alcanzados en su totalidad, si hemos conseguido aportar una primera visión sobre el estado real de implantación de los sistemas basados en la calidad en contextos no formales en la ciudad de Granada; respondiendo así al objetivo general de esta investigación.

Dentro de los objetivos específicos, la verificación de estas mejoras antes y después de la aplicación de estos sistemas, normas e instrumentos no pudo ser confirmada en su totalidad, lo que requerirá posteriores estudios. Sin embargo, la identificación de las metodologías de trabajo empleadas, así como la efectividad de la labor educativa- formativa desarrollada creemos que si fueron conseguidos.

Como futuras líneas de trabajo y sobre las que ya hemos comenzado a trabajar, nos centraremos en:

- La visualización de toda esta información a través de distintos medios.
- La presentación de un informe a los principales responsables de las bases de datos de las administraciones.
- El fomento de los distintos grupos de investigación de la Universidad relacionados con la educación no formal.
- La promoción en la implantación de sistemas, normas e instrumentos de calidad adaptados al T.S.A.S.

Referencias bibliográficas

Agudo, A., Delgado, M., & Martínez, T.S. (2003). Investigación evaluativa sobre las ciudades educadoras españolas. Análisis del concepto. Aspectos principales del estudio. *Revista Española De Pedagogía*, 61(226), 489-510.

Boronat, M., Villar, A. & Puig, A. (2008). *Sistemas de gestión de la calidad total, gestión del conocimiento y de la I+D y desempeño organizativo. Estableciendo puentes en una economía global* (1st ed., pp. 12). Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing. ESIC.

Buendía, L. (1993). *Análisis de la Investigación Educativa*. Granada: Servicio de Publicaciones.

Bustos Jiménez, A. (2006). *Los Grupos Multigrado de Educación Primaria en Andalucía*. (Tesis doctoral) Granada: Universidad de Granada.

Cabrera Ruiz, I. (2009). *El análisis de contenido en la investigación educativa*. Ciudad de La Habana Cuba: Editorial Universitaria.

Calero, I.A., Campos, A. & López Núñez, J.A. (2015). Análisis de las actividades extraescolares en función de la variable género en el alumnado de primaria de la provincia de Granada. *European Scientific Journal* 11(13), 480-498.

- Camisón C., Cruz S. & González T. (2007) *Gestión de la Calidad*. Madrid: Pearson Educación.
- Cantón, I. & Álvarez, M. (2001). *La implantación de la calidad en los centros educativos: Una perspectiva aplicada y reflexiva*. Madrid: CCS.
- Cañas Calvo, M.L., Mora Mesón, G.M., Navarro Monge, A.E., Ruiz Quesada, E.M., Aguilar Solano, De los Ángeles Roco, & Usaga Vargas, D.M. (2007). Programas no formales para la atención integral a la niñez en Costa Rica: Aciertos y limitaciones. *Actualidades Investigativas en Educación*, 7(3)
- Conde, A. & López Núñez, J.A. (2013). Diseño de un cuestionario para la aplicación de los estándares de calidad educativa a la educación no formal. *Revista de ciencias de la educación: Órgano del Instituto Calasanz de Ciencias de la Educación*. n. 235, 263-282.
- Conde, A. (2015). *Eficacia de los estándares de calidad educativa en la educación no formal: estudio sobre el grado de implantación del Modelo EFQM y la Norma ONG con Calidad en ONGS y ONL que desarrollan actividades educativas en la provincia de Granada*. (Tesis doctoral). Recuperado de <https://www.educacion.gob.es/teseo/mostrarRef.do?ref=1169652>
- Colás, M.P., Buendía, L. & Hernández, F. (2009). *Competencias científicas para la realización de una tesis doctoral: Guía metodológica de elaboración y presentación*. Barcelona: Davinci.
- Derrico, E. (2001). Calidad y equidad en el futuro de la educación: El problema de la igualdad de oportunidades sigue siendo un problema. *Encounters on education=Encuentros Sobre educación=Recontres Sur L'Education*, (2), 125-141.
- Domínguez, R., Lamata, R. & Baraibar, J.M. (2003). *La construcción de procesos formativos en educación no formal*. Madrid: Narcea.
- EFQM. (2013). *Fundamental concepts*. Recuperado de <http://www.efqm.org/efqm-model/fundamental-concepts>
- Enkvist, I., Martínez Lucena, J., & Seguí Pons, L. (2011). *La buena y la mala educación: Ejemplos internacionales*. Madrid: Encuentro.
- Frutos, A. E. (2010). La escuela inclusiva en una sociedad pluricultural y la importancia del trabajo colaborativo. *Enseñanza & Teaching: Revista interuniversitaria de didáctica*, (28), 161-179.
- Gavari Starskie, E. (2014). Desarrollo sostenible. Problemáticas, agentes y estrategias. *Enseñanza & Teaching: Revista Interuniversitaria de Didáctica*, 32(1), 205-208. Recuperado de http://campus.usal.es/~revistas_trabajo/index.php/0212-5374/article/view/12194/12553
- Giraldo, E. (2008). *Sistemas de gestión de calidad en organizaciones no gubernamentales para el desarrollo (ONGD)* (Tesis doctoral). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10016/5097>
- ICONG (2013). *Norma ONG con calidad Borrador de trabajo – Versión 5*. Madrid: Instituto para la calidad de las ONG – ICONG. Recuperado de https://dl.dropboxusercontent.com/u/41907096/NORMA%20ONG%20CALIDAD%20V5%20aprobadoCDTI_19.12.13.pdf
- Juaneda, E., Marcuello, C. & González, M.L. (2009). *Retos de las organizaciones del tercer sector en el modelo de bienestar: Implantación de sistemas de gestión de calidad total y compromiso organizativo*. LaRíoja: Departamento de Economía y Empresa de la Universidad de LaRíoja.
- Lacárcel, A., Núñez, J.A. & Lucena, M.A. (2015). Analysis of Quality Models Applied in Non-Formal Education: Non-Governmental Organizations and Nonprofit Organizations. *Open Journal of Social Sciences*, 3, 86-96. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4236/jss.2015.36015>
- Lorenzo Delgado, M. (1998). Las visiones actuales del liderazgo en las instituciones educativas. En *Lorenzo Delgado, M., Ortega Carrillo, JA e Sola Martínez, T.(Comps.): Enfoques en la organización y dirección de instituciones educativas formales y no formales*. Granada: Grupo Editorial Universitario/Asociación para el Desarrollo de la Comunidad Educativa en España, 27-44.
- Martín Izard, J. (2010). Técnicas de encuesta: cuestionario y entrevista. En Nieto Martín, S. (Editor) *Principios, métodos y técnicas esenciales para la investigación educativa* (pp. 145- 168). Madrid: Dykinson.
- Martín-Moreno, Q. (2004). *Centros educativos y ONGS: Análisis de los modelos emergentes de interrelación*. Madrid: UNED.
- Martín, M.A. & Medina, J. (2001). Liderazgo y gestión de la calidad: ¿desafío o destino? *Revista Andaluza de Relaciones Laborales*, (11), 129-137.
- NFEMIS (2010). *What is the scope of nfe?* Recuperado de <http://nfemis.unescodhaka.org/index.php/en/component/content/article/49scope-of-nfe>

- Pérez Juste, R. (2005). Calidad de la educación, calidad en la educación: Hacia su necesaria integración. *Educación XX1: Revista De La Facultad De Educación*, (8), 11-34. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1400820&orden=135081&info=link>
- Plataforma de ONG de Acción Social (2006): *Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social*. Madrid: Plataforma de ONG de Acción Social.
- Plataforma de Ong de Acción Social. (2012). *Diagnóstico del Tercer Sector de Acción Social*. Madrid: Plataforma de ONG de Acción Social.
- Rojas, M., Méndez, R., & Rodríguez, Á. (2012). Subjetividad en la evaluación de la calidad de vida en contextos urbanos. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 1(37), 212-235.
- Rosales López, C. (2014). Análisis de experiencias de innovación educativa. *Enseñanza & Teaching: Revista Interuniversitaria de Didáctica*, 31(2), 45-68. Recuperado de http://campus.usal.es/~revistas_trabajo/index.php/0212-5374/article/view/11626/12048
- Sabariago, M. & Bisquerra, R. (2004). Fundamentos metodológicos de la investigación educativa. En Bisquerra Alzina, R. (Coord.). *Metodología de la investigación educativa*. (pp.19-48). Madrid: La Muralla.
- Santiago Etxeberria, K., Lukas Mujika, J.F., Lizasoain Hernández, L., & Joaristi Olariaga, L.M. (2012). Valores educativos y programas educativos municipales. *Revista De Investigación Educativa, RIE*, 30(2), 367-382.
- Martínez, T. S. (2007). La escuela inclusiva: una respuesta educativa para todos. En *Gestionando los nuevos actores y escenarios de la formación en la sociedad del conocimiento* (pp. 89-108). Adhara.
- Martínez, T. S., & Núñez, J. A. L. (2008). El liderazgo educativo en las instituciones de educación no formal: un estudio en las universidades populares españolas. En *Organizaciones educativas al servicio de la sociedad* (p. 72). Wolters Kluwer España.
- Torres, K.M., Ruíz, T.S., Solís, L. & Martínez, F. (2012). Calidad y su evolución: Una revisión. *Dimensión Empresarial*, 10(2), 100-107.
- UNAD (2008). *Entrevista a Paulino Azua*. Recuperado de http://www.consumer.es/web/es/solidaridad/proyectos_y_campanas/2008/07/26/178768.php
- UNESCO (2006). *Educación No Formal*. Recuperado de http://www.unesco.org/bpi/pdf/memobpi55_NFE_es.pdf
- UNESCO (2014). *Teaching and Learning: achievingqualityforall*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002256/225660e.pdf>
- Urteaga, E. (2012). Los estados de bienestar ante la globalización. *Portularia: Revista De Trabajo Social* 12, 213-219.
- Urteaga, E. (2013). Transformación del estado de bienestar e inversión social. *RIPS: Revista De Investigaciones Políticas y Sociológicas*, 12 (1), 157-174.
- Visión.com (2012). *Especial Modelo EFQM de Excelencia 2013*. Recuperado de <http://www.visionceg.com/index.php/modelo-efqm-2013>

-
1. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Universidad de Granada. Profesor Ayudante Doctor en Currículum, profesorado e instituciones educativas. E-mail: alfconl8@ugr.es
 2. Departamento de Didáctica y Organización Escolar. Universidad de Granada. Profesor Catedrático de Universidad en Pedagogía. E-mail: tsola@ugr.es
 3. Departamento de Didáctica y Organización Escolar. Universidad de Granada. Profesor Titular Doctor en Psicopedagogía. E-mail: juanlope@ugr.es
-

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015
Vol. 41 (Nº 04) Año 2020

[Índice]

[En caso de encontrar algún error en este website favor enviar email a webmaster]

revistaESPACIOS.com



This work is under a Creative Commons Attribution-
NonCommercial 4.0 International License