

TEMA 5: EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE ANIMACIÓN SOCIODEPORTIVA

Como ya hemos visto en temas anteriores, la planificación del proyecto no sólo consiste en programar y organizar, sino también debemos evaluar. La evaluación no ayudará a comprobar la eficacia del trabajo, pero también a analizar el efecto que provoca nuestro proyecto en la sociedad; es decir, si gracias a él se produce un cambio social o conseguimos el objetivo propuesto.

La evaluación no debe centrarse únicamente al finalizar el proyecto sino durante toda su planificación. Así podremos asegurarnos de que todo está saliendo correctamente o por el contrario; si debemos realizar modificaciones que nos ayuden a conseguir los objetivos marcados.

1. EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE ANIMACIÓN. INDICADORES. FINALIDADES.

La **evaluación** es un proceso que nos va a permitir obtener y analizar la información necesaria para determinar la calidad y la idoneidad de nuestro trabajo y, por tanto, para tomar decisiones respecto a la mejora del proyecto si fuera necesario. Dicho de otro modo, evaluar sería la comparación entre lo que se ha alcanzado en un momento determinado mediante una acción con respecto a lo que se debería haber alcanzado según lo establecido en nuestra programación.

La evaluación debe ser planificada durante la elaboración del proyecto. De modo general, podemos decir que nuestro plan de evaluación debe tener en cuenta cuatro cuestiones que desarrollaremos a continuación:

- Qué personas forman parte del equipo evaluador, especificando sus tareas.
- Qué nos interesa evaluar, definiendo los indicadores y criterios que vamos a utilizar.
- Qué técnicas e instrumentos vamos a usar en la recogida de datos.
- Cuándo evaluar, su cronograma.

1.1. ¿QUIÉN VA A EVALUAR?

La evaluación no puede ser realizada únicamente por el animador responsable de la actividad, aunque éste sí diseña bien el plan de evaluación, sino que en ella deben participar todas las partes implicadas en el proyecto: el

resto del equipo e incluso los destinatarios. Un mayor número de participantes en el proceso evaluador implicará mayor cantidad de información recopilada y también mayor cantidad de puntos de vista expresados.

Según la procedencia del personal que realice la evaluación. Esta puede ser de tres tipos:

- **Interna:** la evaluación es realizada por el personal de la entidad que desarrolla el proyecto. El principal inconveniente es que a veces resulta difícil ser objetivo, para la bueno y para lo malo, sobre tu propio trabajo.
- **Externa:** la evaluación es realizada por evaluadores externos a la entidad, por encargo de esta. Es más objetiva, pero el inconveniente es que no se conoce a fondo el proyecto.
- **Mixta:** la evaluación es realizada por un equipo constituido por evaluadores internos y externos.

1.2 ¿QUÉ SE VA A EVALUAR?

Como ya se ha indicado anteriormente, evaluar nos ayuda a comparar lo alcanzado con respecto a lo que se había establecido en nuestra programación. ¿Se han cumplido los objetivos previstos? ¿Ha salido la actividad como se había diseñado? ¿Se ha cumplido el horario marcado? ¿Qué grado de satisfacción han tenido los participantes? Estas son preguntas que nos dan una idea del contenido que se puede evaluar.

Con base en su contenido podemos distinguir los siguientes tipos de evaluación:

- Evaluación de necesidades (diagnóstico): debe realizarse después del análisis de la realidad para conocer nuestro punto de partida. Esta evaluación sirve para definir los objetivos, establecer prioridades y tomar decisiones sobre el diseño de la intervención.
- Evaluación del diseño (programación): se aplica inmediatamente después de la formulación del proyecto para estudiar su coherencia y aplicabilidad.
- Evaluación de la implementación o proceso (organización y ejecución): nos permite tener información útil sobre la adecuación y funcionalidad del proyecto planificado, por si fuera necesario realizar ajustes.
- Evaluación de los resultados (producto): valora los resultados inmediatos en relación a los objetivos marcados y las necesidades detectadas durante el análisis de la realidad. Se lleva a cabo una vez finalizado el proyecto.

- Evaluación diferida (impacto): permite identificar los efectos a medio y largo plazo del proyecto en la sociedad, pasado un tiempo desde su finalización.
- Evaluación económica (rentabilidad): analiza la rentabilidad del proyecto, cuantificando todos los costes ocasionados durante su ejecución, así como los beneficios obtenidos y el cumplimiento del presupuesto inicialmente diseñado

Podemos calcular la rentabilidad del proyecto con la siguiente fórmula:

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{beneficios}}{\text{gastos} + \text{inversiones}}$$

Cuando el objetivo del proyecto es social sin ánimo de lucro, la rentabilidad puede ser calculada de la siguiente forma.

$$\text{Rentabilidad} = \frac{(\text{gastos} + \text{inversiones})}{\text{número beneficiarios}}$$

Para facilitar la evaluación se hace uso de indicadores. Pero, ¿a qué nos referimos con este término? Un indicador es una unidad de información que nos muestra si un hecho se ha dado o no, es decir, son las variables que realmente medimos. Formular indicadores nos ayudará a especificar los criterios de evaluación, hechos deseados más concretos. Por ejemplo, un indicador que debemos evaluar es el nivel de participación, mientras que algunos de sus criterios de evaluación podrían ser que hayan participado más de 50 personas en la actividad o que el número de participantes por sexo haya sido equitativo. Para evaluar el indicador “**grado de satisfacción**” por ejemplo, su criterio de evaluación puede ser que al menos el 50% de los participantes manifiesten una valoración positiva del proyecto.

Estos indicadores sirven de referencia para responder preguntas que nos hacíamos al principio y pueden ser de dos tipos.

- **Cuantitativos**: cuantificables, centrados en la cantidad, por lo que se expresan en porcentajes, grados, coeficientes, escalas numéricas. Por ejemplo, número de asistentes, actividades realizadas o número de impactos en los medios de comunicación.
- **Cualitativos**: no cuantificables, centrados en la calidad de lo evaluado, por lo que se expresan en términos de apreciación, relación, categoría o calificación. Pueden provenir de respuestas si/no, de consultas para seleccionar un ítem entre varios, etc. Por ejemplo,

colaboración con otras instituciones o participación de un colectivo espacial.

De acuerdo con la clasificación de la evaluación según su contenido, anteriormente citada, a continuación se exponen algunos indicadores utilizados. Sin embargo, cada proyecto debe tener sus propios indicadores, ya que no existe una lista universal que sea válida para la evaluación de todos los proyectos.

- **Evaluación de la necesidades (diagnóstico):** los indicadores en este tipo de evaluación recogen la información del entorno que influye en el proyecto para comprobar su aplicabilidad, predisposición y viabilidad, ejemplos:
 - Personas que intervienen en el análisis de la realidad.
 - Población destinataria del proyecto y sus necesidades.
 - Número de instalaciones deportivas existentes en el municipio.
 - Fortalezas y debilidades de nuestra entidad.

- **Evaluación del diseño (programación):** los indicadores en este tipo de evaluación aportan información sobre la planificación para comprobar su coherencia, adecuación y aplicabilidad, ejemplo:
 - Correspondencia con los objetivos y las necesidades detectadas en el análisis de la realidad.
 - Congruencia de los objetivos con la filosofía de la entidad.
 - Idoneidad de la metodología y las actividades para alcanzar los objetivos.
 - La adecuación de las actividades al grupo destinatario.

- **Evaluación de la implementación o proceso (organización y ejecución):** estos indicadores informan sobre los factores que se utilizan para llevar a cabo la intervención y cómo se están desarrollando las acciones para comprobar su coherencia, adecuación, aplicabilidad, etc. Ejemplos:
 - Cumplimiento del cronograma.
 - Previsión de la utilización de recursos
 - Aprovechamiento de las instalaciones.
 - Desempeño del personal de la instalación.
 - Desarrollo de las actividades según lo previsto.
 - Número de participantes.
 - Grado de satisfacción.

- Número de impactos en redes sociales utilizadas.
- **Evaluación de los resultados (producto):** los indicadores miden los efectos directos a corto plazo del proyecto sobre el público objetivo para comprobar su eficacia, efectividad, suficiencia y satisfacción. Ejemplos:
 - Efectos pretendidos y no buscados.
 - Efectos positivos y negativos.
 - Grado de satisfacción de los participantes. o Tasa de abandono.
 - Número de participantes.
- **Evaluación diferida (impacto):** los indicadores miden los efectos del proyecto a largo plazo en el entorno en que se llevó a cabo para comprobar su repercusión, permanencia y proyección futura. Ejemplos:
 - Efectos pretendidos y no buscados
 - Efectos positivos y negativos del proyecto sociodeportivo en otros ámbitos, por ejemplo, en el rendimiento escolar de los adolescentes participantes.
- **Evaluación económica (rentabilidad):** los indicadores miden la rentabilidad del proyecto. Ejemplos:
 - Cumplimiento de presupuesto.
 - Beneficios.
 - Número de personas beneficiarias.

Independientemente de su naturaleza, los indicadores para a ser válidos, deben cumplir las siguientes condiciones:

- Independencia: cada meta debe tener su propio indicador.
- Verificabilidad: los indicadores deben ser comprobables.
- Accesibilidad: los indicadores deben conocerse fácilmente, sin que su obtención implique mucho tiempo o esfuerzo.
- Relevancia/validez: los indicadores deben estar relacionados con las metas marcadas.
- Precisión: los indicadores deben ser definidos de tal forma que sólo den lugar a una interpretación.

1.3 ¿CUÁNDO SE VA A EVALUAR?

Existe una creencia de que sólo podemos evaluar el proceso una vez que ha finalizado, pero este proceso ha de realizarse a lo largo de toda la intervención, de forma dinámica y continua. Según el momento en el que se realice puede ser de 4 tipos:

- **Inicial:** basada en el análisis de la realidad, nos va a ayudar en la formulación del proyecto.
- **Formativa:** hace un seguimiento constante del proyecto durante su desarrollo, haciendo un ejercicio de feedback/retroalimentación para decidir si se mantiene, adapta o corrige su programación y organización.
- **Sumativa:** determina los resultados y el grado de cumplimiento de los objetivos una vez finalizado el proyecto.
- **De impacto o diferida:** valora la repercusión del proyecto sobre la población objetivo. Comprueba la consecución de la verdadera meta de la animación: el cambio social.

Así pues, ¿cuál es la finalidad de la evaluación? ¿Por qué es importante evaluar? ¿Para qué? Aunque ya lo hemos comentado en la definición, establecer la comparación entre el efecto de nuestro trabajo y las metas que se pretendían alcanzar nos va a permitir valorar el grado de idoneidad de nuestro proyecto, pero también su eficacia y su eficiencia.

- Entendemos por **idoneidad** la capacidad de nuestro proyecto para resolver el problema o objetivo para el que fue concebido.
- Entendemos por **eficacia** la capacidad de nuestro proyecto para alcanzar los objetivos propuestos.
- Entendemos por **eficiencia** la relación existente entre los resultados obtenidos y los recursos que se han necesitado para ello.

Además nos va a ayudar en la toma de decisiones futuras, teniendo un impacto positivo en la programación para obtener mejoras. Por lo tanto podemos decir que la evaluación de nuestro proyecto es una herramienta muy útil para mejorar los puntos débiles de nuestra programación y mantener o reforzar los puntos fuertes.

Cumplirá de este modo funciones de diagnóstico (detectando fallos), de pronóstico (previniendo errores), de motivación y aprendizaje (desde un espíritu constructivo, para mejorar), de orientación (como feedback), y como fuente de información continuada y de control (valorando el éxito o fracaso de la actividad). El único defecto que tiene la evaluación es que no se anticipa a la acción de evaluar, se evalúa sobre lo ya diseñado o ejecutado.

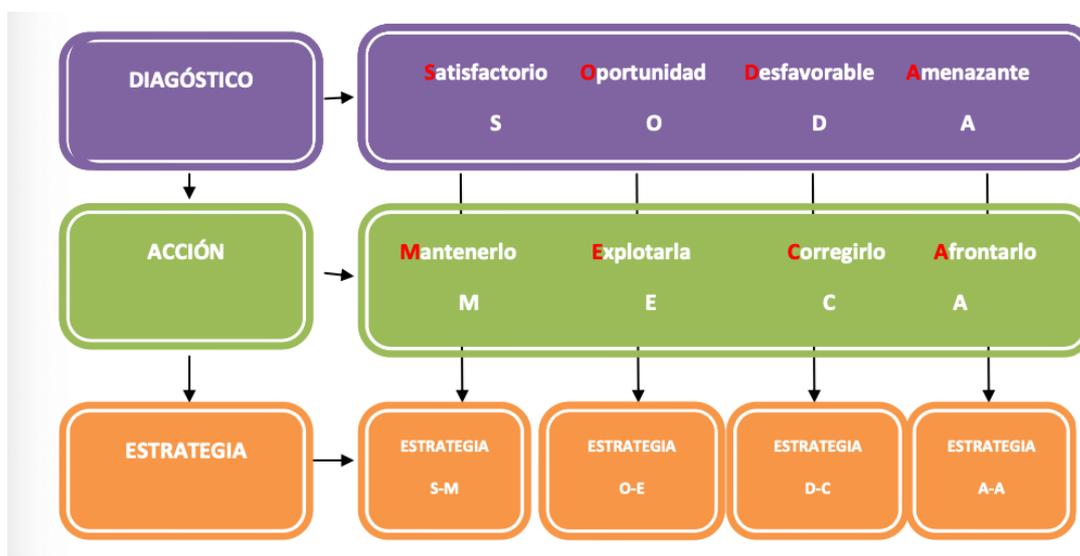
2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN.

El proceso de evaluación no deja de ser una reflexión crítica de nuestro trabajo, pero para que este sea lo más objetivo posible debemos recoger información haciendo uso de métodos cuya finalidad es la de facilitarnos la medición de los indicadores.

A continuación, se van a exponer diferentes técnicas e instrumentos que podemos utilizar para la evaluación de nuestro proyecto. Estos pueden utilizarse de forma longitudinal, a lo largo de todo el proyecto, o transversal, en momentos puntuales.

2.1 TÉCNICA SODA-MECA

Este instrumento permite establecer estrategias en cuanto a cómo mantener lo positivo y corregir lo desfavorable o para aprovechar oportunidades que aparezcan en un momento dado. A cada aspecto positivo o negativo identificado por (SODA) con esta técnica le corresponde una acción (MECA), a partir de la cual se plantea una estrategia. Por ejemplo si contamos con infraestructuras adecuadas (aspecto positivo) debemos intentar mantenerlo (acción de mantener) y para ello, como estrategia, elaboramos un plan de control y revisión de instalaciones.



2.2. OBSERVACIÓN DIRECTA.

Las técnicas e instrumentos en la observación directa se aplican durante la sucesión de un hecho. Estos pueden ser estructurales o no estructurales.

- **Instrumentos de observación directa estructurada**, podemos destacar:
 - **Listas de verificación o control (check list)**: que consisten en pasar a los evaluadores un listado de palabras o frases que contienen indicadores o criterios que van a permitir evaluar el objeto marcado (actividad, animador, recursos materiales, etc)
 - Pros: son bastante objetivas (sólo se responde si se cumple o no)
 - Contras: no incluyen detalles o apreciaciones subjetivas.
 - Se aconseja su uso en combinación con otros instrumentos.
 - Otros sistemas: sistemas de categorías, listas de indicios, muestreo sistemático o escalas de observación.

LISTA DE VERIFICACIÓN			
Proyecto:			
Evaluador:			
Fecha:			
ANIMADOR	Frecuencia		Comentarios
	SI	NO	
Orientado al logro			
Puntual			
Motivador			
Con iniciativa			
Trabajador			
Flexible			
Buen comunicador			
Se frustra fácilmente			
Impaciente			
...			
Total:			

- **Instrumentos de observación directa no estructurada:**
 - Las notas de campo son las más utilizadas. Se realizan recogiendo en un cuaderno, ordenador, grabadora, etc. Las observaciones que llaman nuestra atención durante o después de la intervención, el contenido de las notas es abierto aunque conciso y debe estar basado en los criterios de evaluación. Otros instrumentos en esta categoría de son:
 - Las fichas de seguimiento.

- Los instrumentos de grabación (grabadores, cámaras fotográficas o de video) para los registros de conductas o hechos.
- Diario de intervención, en el que se realiza un seguimiento de cada sesión a través de anotaciones, que pueden ser personales de un monitor, de cada participante, o grupal.

2.3. ENTREVISTA

Este instrumento se basa en la técnica interrogativa y consiste en una conversación formal, cara a cara, en la que el investigador trata de obtener información del entrevistado. Dentro de este apartado podemos incluir fuentes de información similares como las tertulias, conversaciones de “pasillo”, etc.

2.4. ENCUESTA O CUESTIONARIO

Estos instrumentos también se basan en la técnica interrogativa y consisten en la recopilación de preguntas estandarizadas (las mismas para todos los encuestados y aplicadas en el mismo orden) en un documento que se distribuye a una muestra significativamente estadística de la población a estudiar para posteriormente sacar conclusiones basadas en datos cuantitativos (datos porcentuales). En cuanto a su aplicación, pueden realizarse de forma personal, por vía telefónica o por escrito (correo, email).

2.5. RECOPIACIÓN DOCUMENTAL.

Se basa en el análisis de documentos sobre aquello que estamos evaluando. Pueden ser archivos de instituciones, archivos personales, estadísticas o datos publicados, memoria de actividades, hojas de referencia y reclamaciones, etc

2.6. TÉCNICAS GRUPALES.

Algunas de estas técnicas pueden ser utilizadas como instrumentos de recogida de información: debates, grupos de discusión, mesa redonda, foros, estudio de casos, brainstorming o lluvia de ideas.

Independientemente de la técnica o del instrumento que empleamos, su protocolo de aplicación debe ser riguroso para que la evaluación se considere:

- **Valida:** debemos elegir la técnica o instrumento adecuado que nos permita medir lo que pretendemos medir. La validez representa el alcance de la precisión del instrumento.

- **Fiable:** si aplicamos correctamente estas técnicas e instrumentos varias veces o por evaluadores distintos, los resultados deben ser similares. La fiabilidad hace referencia a la consistencia y estabilidad del resultado.

Para asegurar la fiabilidad y la validez en el proceso de evaluación podemos utilizar 3 estrategias:

- Asegurar la calidad de la muestra seleccionando una que sea representativa.
- Asegurar la calidad durante la recopilación de datos mediante la formación de los evaluadores y la correcta selección de los instrumentos.
- Triangular la información, es decir, usar distintos métodos y técnicas para su obtención en lugar de apoyarse sólo en una.

No obstante la evaluación también puede ser:

- **Objetiva:** si aplicamos correctamente estas técnicas e instrumentos podremos analizar la realidad sin que sea contaminada por los evaluadores.
- **Oportuna:** estas técnicas e instrumentos deben ser aplicados en el momento preciso.
- **Práctica:** la información obtenida debe servir para tomar decisiones futuras o realizar los cambios necesarios, no solo para cubrir el expediente, indicando que hemos realizado.

3. LOS SOPORTES INFORMÁTICOS EN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

El tratamiento de la información durante la evaluación compone cuatro fases:

- **Elección de los instrumentos para obtener la información:** tener en cuenta lo explicado en el apartado anterior, sin olvidar que también existen otras técnicas.
- **Recogida de datos con los instrumentos seleccionados:** es conveniente hacer uso de los soportes informáticos, que nos faciliten la tarea. Estos pueden ser los mismos que utilizamos para ordenar y estudiar los datos obtenidos durante el análisis de la realidad.
- **Tratamiento y análisis de los datos:** se hará uso de software específicos de análisis. Estos pueden ser soluciones comerciales de pago como el paquete SPSS (paquete estadístico para Ciencias

Sociales), Excel, SAS (Statistical Analysis System); o soluciones de código abierto y gratuitas como PSPP (estadísticas perfectas presentadas profesionalmente), el programa R, StatCalc, Statist, etc.

- **Interpretación de los resultados y elaboración del informe:** al igual que los software específicos pueden ser de pago que incluye aplicaciones como el paquete Microsoft Office que incluye aplicaciones como Word (procesador de texto), Excel (programa de cálculo), o Power Point (presentaciones visuales); o de licencia libre y gratuita como Libre Office o Google Drive, los cuales cuentan con aplicaciones similares.

4. VALORACIÓN Y ANÁLISIS DEL SERVICIO PRESTADO: CONCEPTOS BASADOS EN LA CALIDAD.

El concepto clásico de calidad hace referencia a un proceso en el que los errores eran detectados para posteriormente ser corregidos. El concepto actual cambia sustancialmente: la calidad nace del trabajo en equipo gracias a este podemos prever los errores antes de que tengan consecuencias.

En cuanto a la animación sociodeportiva, ¿cuáles son las características más relevantes a través de las cuales los participantes perciben la calidad? Principalmente se encuentran en todos los aspectos relacionados con la organización y gestión del servicio ofrecido: si las actividades están adaptadas a los usuarios, su programación, la continuidad en su desarrollo, etc, pero también aquellas peculiaridades relacionadas con los recursos, ya sean materiales (variedad, calidad, seguridad, adaptación, novedad,..) personales (profesionalidad de los animadores, habilidades sociales, atención a los participantes, actitud, disponibilidad...) o de infraestructuras (limpieza y mantenimiento, seguridad, ubicación, accesibilidad, ..). Un servicio de calidad será aquel que satisfaga los intereses o necesidades de los usuarios, cumpliendo sus expectativas.

Hoy en día la búsqueda de la calidad debe ser una prioridad para cualquier entidad que ofrezca un servicio, ya que la amplia oferta existente en el mercado ha provocado que los ciudadanos/deportistas sean más exigentes y tengamos expectativas más altas. Por ello la implantación de un sistema de gestión de calidad y la evaluación de nuestra intervención serán aspectos claves a tener en cuenta, ya que de ambos procesos obtendremos información muy valiosa que nos ayudará a alcanzar la excelencia.

Para ello no sólo hay que recoger la información, debemos dar un paso más, procesando, valorando e interpretando los resultados obtenidos. Posteriormente, debemos presentar las conclusiones extraídas de los

resultados y difundirlas al personal interesado para que realmente estos procesos tengan un sentido práctico y nos ayuden a mejorar nuestra intervención.

Las técnicas para presentar los resultados pueden ser orales (conferencia, mesa redonda, debate..), audiovisuales (videos, presentaciones, ..), o escritas (dossier, murales, publicaciones, ..). La más utilizada es el informe; técnica escrita en la que se debe reflejar la validez de forma global del todo el proceso desde la fase de análisis de la realidad hasta su finalización. A este documento o informe se le llama memoria del proyecto, aunque durante el desarrollo del proyecto también se deba planificar la elaboración de informes de seguimiento, en los cuales se advierta sobre el estado de la intervención en momentos puntuales.

De modo general, estos informes de evaluación pueden presentarse estructurados en cuatro apartados:

- **Encuadre:** breve descripción del proyecto y del sistema de evaluación. Incluye los siguientes apartados:
 - o Finalidad del proyecto.
 - o Público objetivo.
 - o Resumen de la programación.
 - o Instrumentos de recogida de información para la evaluación
- **Descripción:** resultados e impacto del proyecto, factores que han condicionado su desarrollo, como por ejemplo, los recursos utilizados (materiales, personales, o de infraestructura)
- **Valoración:** análisis de las modificaciones acontecidas con respecto a lo planificado, indicando éxitos y fracasos y posibles causas.
- **Sugerencias o propuestas:** recomendaciones a tener en cuenta para ajustar la intervención (en informes de seguimiento) o para intervenciones futuras (en informes finales).

El informe debe ser comprensible, expresado de forma clara. Su formato de presentación debe ser cuidado y, en cuanto a su extensión, no debe ser excesivamente largo.

Los informes, al recopilar conclusiones y recomendaciones, no serán muy útiles a la hora de solventar problemas futuros o en el intercambio de experiencias con otros organismos afines.

5. LA GESTIÓN DE CALIDAD. APLICACIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN.

El éxito de un proyecto de animación sociodeportiva depende de la percepción que tenga del servicio su destinatario y, a su vez, esta valoración queda supeditada a que haya sido de calidad.

La calidad, dentro de la animación, debe ser gestionada a través de sistemas de gestión de la calidad que permitan asegurar un nivel de excelencia manteniendo en el tiempo en base a la previsión, el establecimiento y la documentación de los procesos. Para ello, se deben realizar controles de calidad con los que podamos comprobar si nuestra intervención cumple las expectativas de los usuarios. ¿Pero cuándo un proyecto de animación cumplirá estas expectativas? A continuación se exponen una serie de requisitos:

- La intervención produce satisfacción en los participantes, cubriendo sus intereses y necesidades a nivel motriz, cognitivo, socioafectivo.
- La intervención cumple funciones lúdicas y de recreación, promoviendo la participación activa en el ámbito físico-deportivo y el desarrollo social, cultural y educativo.
- La intervención garantiza oportunidades de participación a todos los destinatarios, siguiendo la corriente popular de Deporte Para Todos.
- La intervención es planificada y puesta en práctica por profesionales cualificados, y sigue unos criterios de programación, organización y evaluación.

La **evaluación de calidad** debe ser utilizada como un instrumento de retroalimentación; es decir, un proceso mediante el cual podemos utilizar la información extraída de la evaluación para lograr nuestras metas. Debemos utilizar la información para mejorar y reestructurar nuestra intervención permanentemente, sino el esfuerzo y el trabajo invertido en este proceso no servirán de nada.

¿Pero cómo podemos valorar la calidad? La herramienta más utilizada son **encuestas de satisfacción**. Estas encuestas permiten medir la diferencia entre la calidad percibida por el participante en la práctica sociodeportiva y la calidad que se esperaba desde la entidad que la realiza para identificar qué aspectos hay que mejorar. En el participante se pueden producir tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** cuando la calidad percibida por el participante es menor que la calidad que se esperaba.
- **Satisfacción:** cuando la calidad percibida por el participante coincide con sus expectativas.

- **Complacencia:** cuando la calidad percibida por el participante supera sus propias expectativas.

Para la elaboración de las encuestas de satisfacción se recomienda incluir tanto preguntas abiertas como cerradas sobre los diversos elementos de la intervención (actividades, Temporalización, personal, recursos materiales, instalaciones...) y deben diseñarse de tal forma que cualquier sujeto pueda manifestar su opinión en cuanto al grado de satisfacción personal alcanzado. Las escalas más utilizadas para calificar las preguntas cerradas son:

- Semánticas: por ejemplo, mala, regular, buena, muy buena
- Visuales: con iconos o colores.
- Puntuación: por ejemplo, del 1 al 5 donde 1 indicaría menor grado de satisfacción y 5, el mayor.

Asegurar la calidad no solo nos va a permitir estar en constante búsqueda de mejora, sino que nos hará más competitivos ante otras ofertas de animación del mercado, consiguiendo fidelidad del cliente.

6. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO PARA IMPULSAR LA IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES.

En la actualidad, la equidad de género es una cuestión de derechos humanos y justicia laboral, por lo que cualquier intervención social, para ser considerada de calidad, deberá enfocarse desde una perspectiva de género. Pero, ¿qué es la perspectiva de género? La podemos definir como el conjunto de estrategias que favorecen el desarrollo de la igualdad de oportunidades en ambos sexos.

En los proyectos de animación sociodeportiva, la perspectiva de género no solo debe contemplarse durante su formulación, sino también durante su ejecución. Además se requiere hacer esfuerzos especiales dirigidos a las mujeres, ya que históricamente han sufrido mayor discriminación en el ámbito público y social. Algunas actuaciones para fomentar esta equidad pueden ser, por ejemplo, planificar actividades sin segregación de sexo, usar métodos participativos, cuidar que el lenguaje o las imágenes utilizadas no sean sexistas, dar visibilidad a las mujeres implicadas o relacionadas con el proyecto, entre otras.

A MODO DE RESUMEN

La última fase del proceso de planificación consiste en su **evaluación**: proceso que va a permitir obtener y analizar la información necesaria para determinar la **calidad, idoneidad, eficacia y eficiencia** de nuestro trabajo. Así como los **resultados y efectos conseguidos**.

La evaluación debe ser planificada en un **plan de actuación**, donde al menos se dé respuesta a cuatro cuestiones: **quién, qué, con qué y cuándo**.

Según el profesional que la realice la evaluación puede ser **interna**, si pertenece a la propia entidad, **mixta o externa**. Lo ideal que es que participe el mayor número de personas posible.

En la evaluación deben plantearse **indicadores**; es decir, unidades de información que nos muestren si un hecho se ha dado o no. Estos pueden ser cuantitativos o cualitativos. Además, formular indicadores nos ayudará a especificar criterios de evaluación, hechos deseados más concretos. **La recogida de información** podrá ser obtenida a través de diferentes técnicas e instrumentos.

Con respecto al **cuándo**, debemos tener presente que la evaluación debe realizarse durante **toda la intervención**, de forma continua y dinámica. Según el momento en que se realice, la evaluación puede ser: inicial, formativa, sumativa o diferida.

Una vez recogida la información, los datos deben ser tratados, analizados e interpretados con el fin de extraer **conclusiones** que serán presentadas en un informe. Tanto para el procesado de datos como para la elaboración del informe podemos usar **herramientas informáticas**.

Por último, no debemos olvidar un **sistema de gestión de calidad** que nos permita comprobar si el producto satisface los intereses de los usuarios y cumple sus expectativas, así como **asegurar la igualdad de género** en nuestras intervenciones.