

Pablo González



## Destilando las ESENCIAS del sector

Las organizaciones somos diferentes unas de otras. Pero somos diferentes del mismo modo que unas personas somos distintas de otras. Entonces, ¿qué es lo que hace que entidades con diferentes ámbitos de actuación, diversos públicos objetivos, metas particulares y fines propios coincidan en una forma de hacer que influya tanto en la sociedad?

---

### LOS VALORES

---

No se trata de ponernos muy trascendentes pero, al fin y al cabo, detrás de nuestros comportamientos, personales u organizacionales, están nuestros valores.

Yo soy de los que creo que las entidades del tercer sector de acción social son un tipo de organizaciones que tienen unos valores propios que generan comportamientos diferenciales. Y digo comportamientos, no solo fórmulas jurídicas.

#### ¿Cuáles son estas señas de identidad?

1.- Hace un momento hemos oído hablar de la centralidad de las personas y su compromiso con ellas a largo plazo. Es un rasgo claro manifestado en la misión, en la orientación de los recursos e incluso en la composición de los órganos rectores, formados en numerosas ocasiones por las propias personas destinatarias de los servicios o por sus representantes legales.

2.- Junto a ella, la vinculación al territorio. Organizaciones surgidas de la sociedad a la que pertenecen, que trabajan por mejorar y hacer “más humana, amable y vivible esa sociedad”. Organizaciones que por esta misma característica nunca “deslocalizan” en búsqueda de rentabilidad.

3.- Rentabilidad que enlaza con una tercera característica: la ausencia de ánimo de lucro y la reinversión de posibles beneficios. Resulta evidente a ojos de cualquiera que no es lo mismo gestionar buscando, de manera muy legítima, beneficios económicos y reparto de dividendos, que hacerlo buscando satisfacción de personas, mejora de servicios y prestaciones, nuevas orientaciones y recursos...

4.- El diseño, puesta en marcha, evaluación y mejora de nuevos dispositivos y la respuesta a las necesidades de las personas constituye una cuarta seña de identidad. Muchos, muchísimos de los dispositivos sociales existentes han sido “inventados”, testados, validados por el tercer sector.

Y no solo dispositivos, sino modelos y sistemas de intervención como son el apoyo personalizado, el modelo de calidad de vida, la ética en la gestión y prestación de servicios... hasta el punto de ser capaces de diseñar y aplicar modelos propios que integran calidad de vida, calidad en la gestión y ética, como puede ser el modelo de Calidad FEAPS, dicho sea a modo de ejemplo.

Esta cuarta característica es, en resumen, la innovación social. Hemos demostrado que es posible gestionar con cabeza y corazón. Con calidad y calidez.

5.- Además, es práctica común en nuestras organizaciones contar con grupos transversales compuestos por numerosos agentes con distintas responsabilidades, que se implican en distintos proyectos. Y no se trata de prácticas esporádicas sino estructurales. Además de, como decía antes, de la activa participación en los órganos de gobiernos de las propias personas destinatarias de los servicios o sus representantes legales. Son estas evidencias de una gestión transparente y participativa.



6.- Nuestra acción se extiende más allá de nuestras personas asociadas. Pretendemos llegar a todas aquellas personas que, dentro del ámbito de actuación de cada organización, precisen de nuestro apoyo. Es una evidencia del valor de la solidaridad.

7.- Y no hemos perdido, sino que más bien hemos perfeccionado, nuestra capacidad de reivindicación. Y digo perfeccionado en la medida en la que somos conscientes del valor del razonamiento, de la convicción, de hacer evidentes las necesidades, de buscar el momento oportuno, reivindicando incluso cuando “no viene bien” , en el convencimiento de que es lo que debemos hacer.

En definitiva deberíamos seguir manteniendo estas características que nos hacen diferentes:

centralidad de las personas y su compromiso con ellas a largo plazo

vinculación al territorio

ausencia de ánimo de lucro y reinversión de posibles beneficios

innovación social

gestión transparente y participativa

solidaridad

reivindicación

Todas ellas hacen que seamos lo que somos, comportándonos conforme a estos valores.

Hubo un tiempo en el que desde las organizaciones del tercer sector pensábamos que éramos buenas gestionando con el corazón, pero que nos faltaba mucho que aprender de la gestión, por contraponerlo, con la cabeza.

Hoy es una evidencia que nuestras organizaciones son gestionadas con un equilibrio extraordinario entre la cabeza: con cuentas de resultados equilibradas, eficacia y eficiencia, modelos de calidad, cumplimiento de requerimientos y un amplio etcétera... y el corazón: a través de los valores que nos son propios.

Un equilibrio entre calidad y calidez que, en mi opinión, constituye todo un modelo a preservar y, diría más, a fomentar.

Muchas gracias

