

Medición de cambios en la rendición de cuentas

Por Laurence Prinz (Keystone Accountability) y Amy Ross (Keystone Accountability)

La iniciativa [Resilient Roots](#), busca evaluar en qué medida reconectar a las organizaciones con sus públicos principales a través de la rendición de cuentas puede hacerlas más resilientes antes los retos y amenazas del espacio cívico, provenientes de actores gubernamentales y no gubernamentales. Creemos que una mejor rendición de cuentas hacia las personas o comunidades a las que la organización busca apoyar o que se benefician de su trabajo pueden contrarrestar las falsas narrativas, reducir las brechas de recursos, y salvaguardar la sostenibilidad a largo plazo cuando las OSC están bajo ataque político o estructural. Nuestro enfoque implica priorizar la innovación, asumir riesgos calculados, aceptar el fracaso y, lo que es más importante, compartir lo que aprendemos de nuestros socios y los proyectos piloto con una comunidad de OSC más amplia. La iniciativa consta de tres componentes principales; (1) brindar apoyo técnico a quince organizaciones de proyecto piloto en diversas geografías y contextos de la sociedad civil en todo el mundo, (2) mejorar la rendición de cuentas de la sociedad civil y explorar su relación con la resiliencia, y (3) fomentar un ambiente de aprendizaje entre pares para compartir lecciones aprendidas y buenas prácticas.

Este artículo se centra en el segundo componente y, en particular, la metodología que está usando el equipo de Resilient Roots para medir los cambios en la rendición de cuentas a lo largo de la iniciativa. A continuación, encontrará una descripción general de nuestra metodología y algunas recomendaciones a considerar a la hora de desarrollar mecanismos para medir la rendición de cuentas. Seguimos trabajando para mejorar nuestra metodología y los invitamos a que la usen, compartan sus experiencias con nosotros y proporcionen comentarios para ayudarnos a crecer nuestro enfoque. También pueden compartir otras metodologías o herramientas similares que conozcan con Resilient Roots (resilientroots@civicus.org).



(Foto tomada por FemPlatz)

Medición de la rendición de cuentas

La rendición de cuentas hacia las personas o comunidades a las que la organización busca apoyar o que se benefician de su trabajo o Primary Constituent Accountability en inglés¹ es, de por sí, un concepto complejo. Por lo tanto, su medición resulta muy difícil. Para los propósitos de esta iniciativa, es importante no solamente medir la rendición de cuentas en un momento dado, sino también como la rendición de cuentas cambia a lo largo del tiempo. Además, esto reviste importancia para la organización individualmente, así como para todo el grupo de organizaciones partícipes en esta prueba piloto. Una consideración final refiere a cómo asegurar que la información sobre la rendición de cuentas sea útil, viable y práctica para las organizaciones involucradas. Por ejemplo, debe tenerse en cuenta que el acto de medición de la rendición de cuentas y sus cambios no es simplemente un ejercicio por el hecho de investigar, sino que contribuye al objetivo del proyecto de mejorar la rendición de cuentas hacia las personas o comunidades a las que la organización dirige sus acciones.

Esto nos lleva a hacernos esta pregunta: ¿Qué herramientas nos permiten recopilar información acerca de la rendición de cuentas de cada proyecto piloto socio, así como del grupo en su conjunto, y de los cambios de esa rendición de cuentas a lo largo del tiempo, a la vez que nos entreguen información relevante y práctica?

La herramienta más obvia para esto sería una evaluación de línea de base tradicional, que recopile datos sobre una serie de indicadores externos relacionados con la rendición de cuentas. Si bien este enfoque es válido y cumpliría con la mayoría de los criterios enumerados anteriormente para un método que permita realizar un seguimiento de los cambios en la rendición de cuentas a lo largo del tiempo en una cohorte y a nivel organizacional, no cumpliría los criterios finales de contribuir a mejorar la rendición de cuentas hacia personas o comunidades a las que la organización busca apoyar o que se benefician de su trabajo. Este enfoque tampoco nos dirá mucho sobre los factores que influyen en la rendición de cuentas desde la perspectiva de estas personas o grupos, ni aporta experiencias vividas y datos perceptivos de quienes han sido afectados.

En cambio, nuestra solución es utilizar encuestas de rendición de cuentas. Las encuestas centradas en la recopilación de datos perceptivos (percepciones), e incorporadas en un ciclo de retroalimentación continua, brindan una visión más profunda de cómo experimentan la rendición de cuentas las personas y grupos que trabajan con las organizaciones que desarrollan proyectos piloto, o vinculadas a ellas. Las encuestas se enfocan en cómo se prestan los servicios y qué papel desempeñan las relaciones entre la organización que desarrolla el proyecto piloto y las personas o comunidades a las que se dirigen las acciones, así como el

¹ [Primary Constituent Accountability](#) refiere a la rendición de cuentas de organizaciones de la sociedad civil (OSC) y las formas con las que se le exige rendición de cuentas por sus políticas y acciones por parte de las personas y comunidades a las que la organización busca apoyar o se benefician con su trabajo.

personal y los voluntarios de la organización, en facilitar u obstaculizar un cambio en la rendición de cuentas. El acto mismo de invitar a la retroalimentación puede ayudar a construir un sentido de conexión entre la organización y las personas o comunidades a las que la organización dirige sus acciones, demostrando una voluntad de aprender e involucrarles en el trabajo de la organización y construyendo canales de comunicación fuera del proceso habitual de prestación de servicios. En comparación con la recopilación de datos de evaluación a gran escala, los datos sobre percepciones proporcionan información valiosa y procesable en tiempo real, que puede contribuir a una mayor rendición de cuentas y, en última instancia, a mejorar el rendimiento.

Las encuestas nos permiten también abordar las mismas preguntas sobre rendición de cuentas en un grupo de organizaciones altamente dispares, cada una con sus propias áreas de experiencia, interlocutores, entorno, cultura, desafíos de resiliencia, etc. El uso de un enfoque estandarizado para el análisis de datos (ver más abajo) nos permitirá comparar datos en este grupo diverso y también analizar los cambios en la rendición de cuentas de cada socio piloto de forma individual.

Enfoque

Aplicaremos dos encuestas con el objetivo de medir los cambios en la rendición de cuentas a lo largo de la duración de la iniciativa:

1. Ante de comenzar a implementar el proyecto piloto se realiza una *encuesta de línea de base*, que proporciona datos sobre el punto de partida de cada socio que ejecuta un proyecto piloto en términos de su rendición de cuentas hacia las personas o comunidades a las que la organización busca apoyar o que se benefician de su trabajo. Una encuesta de línea de base de la rendición de cuentas puede proporcionar a las organizaciones una idea general de cualquier problema relacionado con la rendición de cuentas (confianza, transparencia, comunicación, etc.; ver más abajo una lista detallada) y ofrecer ideas sobre los tipos de estrategias que podrían ayudar a mejorar la rendición de cuentas a lo largo del tiempo. Las encuestas de línea de base son una herramienta útil para las organizaciones que no han considerado previamente temas de rendición de cuentas, así como para aquellas que son conscientes de posibles problemas de rendición de cuentas, pero que no han tenido acceso a datos para tomar medidas de mejora.
2. En la culminación del proyecto piloto se aplica una *encuesta final*, usando preguntas idénticas (o casi idénticas²) a las que se usaron en la encuesta de línea de base. Las encuestas finales permiten a las organizaciones que implementan los proyectos y al equipo de Resilient Roots determinar si la rendición de cuentas ha cambiado en el curso de la ejecución de la iniciativa, y evaluar en qué forma

² Las mismas preguntas que se hacen en la encuesta de línea de base deben repetirse en la encuesta final, para así lograr datos de series de tiempo que muestren eventuales cambios en la rendición de cuentas a lo largo del tiempo. Se pueden agregar preguntas adicionales a la encuesta final, siempre que sean relevantes, prácticas y útiles.

medida los pasos de rendición de cuentas que la organización ha dado desde el comienzo del proyecto han contribuido a esos cambios. Esta relación de causalidad es difícil de probar; sin embargo, agregar preguntas adicionales en la encuesta final podría ser un medio para recopilar opiniones de las personas y comunidades sobre cualquier posible vínculo causal³. Al igual que con las encuestas de línea de base, las encuestas finales representan una fuente rica de datos de percepción para respaldar el aprendizaje organizacional y la gestión del desempeño.

Tanto la encuesta de línea de base como la encuesta final se administran a las personas o comunidades a las que la organización busca apoyar o que se benefician de su trabajo, así como a integrantes del personal y del voluntariado de la organización. Es importante recalcar que estas encuestas nos informarán solamente de las *percepciones* de las personas y comunidades sobre la rendición de cuentas de la organización que está ejecutando el proyecto piloto. Estas personas y comunidades no pueden juzgar en qué medida las organizaciones *realmente* les rinden cuentas, porque ello requeriría acceso a información operativa interna sobre la toma de decisiones dentro de esa organización. Teniendo esto en cuenta, es importante que los datos de estas encuestas se comparen con los datos recopilados directamente de los socios piloto, de modo que las *percepciones sobre la rendición de cuentas* puedan triangularse con la rendición de cuentas real, como lo demuestra, por ejemplo, el número de decisiones tomadas como resultado de los comentarios recibidos de las personas y comunidades con las que se trabaja, según lo informado por los socios que ejecutan proyectos piloto.

Con el objetivo de lograr recopilar información integral sobre la situación de rendición de cuentas de cada organización, la encuesta aborda preguntas sobre los siguientes temas:

- **Estadísticas demográficas:** sobre las categorías de las personas y organizaciones encuestadas
- **Confianza y respeto:** información sobre la relación de la organización con las personas y organizaciones encuestadas
- **Voz y representatividad:** la medida en la cual las opiniones de las personas y organizaciones encuestadas son valoradas y usadas
- **Comunicación:** compromiso para la participación de las personas y organizaciones encuestadas y comprensión y conocimiento de ello
- **Rendición de cuentas:** rendición de cuentas general de la organización hacia las personas y comunidades con las que trabaja o representa.

³ Por ejemplo, “¿En qué medida la rendición de cuentas de la organización X hacia ustedes ha mejorado a partir de las actividades desarrolladas en los últimos 12 meses? (0 = no ha cambiado nada, 10 = ha cambiado significativamente)”.

Las encuestas exploran estos temas a través de un enfoque de métodos combinados, que incluye aspectos cuantitativos y cualitativos. La fortaleza de los datos cuantitativos, recopilados a través de preguntas de la encuesta en una escala de 0 a 10, por ejemplo, es que proporciona un valor numérico para el análisis, simplificando así el proceso de comparación de resultados entre las distintas personas y comunidades encuestadas y a lo largo del tiempo. Los datos cualitativos, recopilados mediante preguntas que pueden responderse con texto abierto, por ejemplo, pueden ofrecer información más detallada sobre las razones por las que se arriba a las puntuaciones cuantitativas.

Metodología de análisis

Entonces, ¿qué sucede una vez que hemos recopilado un gran número de datos perceptivos sobre la rendición de cuentas de la organización brindados por las personas y comunidades encuestadas? ¿Cómo analizamos la información para lograr generar aprendizajes útiles y significativos?

Hemos elegido usar el enfoque de *Net Promoter Analysis*⁴, que usa las puntuaciones otorgadas a las preguntas cerradas en una escala de 0 (lo más negativo) a 10 (lo más positivo) y divide a quienes respondieron en tres categorías:

- **Promotores:** Son quienes han otorgado una puntuación entre 9 y 10. Es probable que estas personas o comunidades apoyen e impulsen sinceramente las actividades de la organización y la recomendarían a su grupo de amistades, colegas u otras personas en situaciones o condiciones similares.
- **Pasivos:** Son quienes han otorgado una puntuación entre 7 y 8. Estas personas o comunidades no tienen problemas importantes con el trabajo de la organización, pero tampoco son demasiado entusiastas o leales. Con un estímulo adecuado, podrían muy bien convertirse en promotores; pero igualmente podrían convertirse en detractores, si es que tuvieran una mala experiencia.
- **Detractores:** Son quienes han otorgado una puntuación de 6 o menor. Estas personas o comunidades en general tienen percepciones negativas de la organización y su trabajo y pueden incluso manifestar cosas negativas de la organización hacia otras personas o grupos. Al igual que en el caso anterior, un estímulo adecuado podría convertirlos en pasivos o incluso en promotores.

Si se resta el porcentaje de **detractores** del porcentaje de **promotores** (no se incluyen el grupo de pasivos) se obtiene el **Net Promoter Score (NPS)**, una puntuación que puede ir desde +100 a -100 y que permite una interpretación y comparación de los datos con otras organizaciones o a la interna de la organización a lo largo del tiempo. La combinación de estas puntuaciones cuantitativas con respuestas cualitativas a preguntas abiertas, proporciona a las organizaciones una visión profunda de las perspectivas de las personas y grupos

⁴ El Net Performance Analysis se basa en la clásica herramienta Net Promoter Analysis, usada históricamente en la medición de satisfacción de clientes. Mayor información en: www.netpromotersystem.com, y en la comunidad www.netpromoter.com.

con los que trabaja. Esta retroalimentación puede a su vez utilizarse para mejorar el rendimiento a lo largo del tiempo.

No existe un puntaje de Net Promoter mágico al que las organizaciones deberían aspirar, aunque, por supuesto, las puntuaciones positivas son mejores que las negativas. Más bien, las organizaciones deben apuntar a mejorar continuamente sus puntuaciones de NP entre cada encuesta, escuchando los comentarios proporcionados y haciendo cambios estratégicos como resultado. El proceso de alinear las actividades de una organización y su dirección estratégica con la retroalimentación recibida de las personas y grupos con los que trabaja debe reflejarse en mejores puntajes de NP a lo largo del tiempo.

Uno de los principales beneficios de Net Promoter Analysis es la agrupación de las personas y comunidades encuestadas en diferentes categorías. El objetivo fundamental es abordar y responder adecuadamente a las cuestiones expresadas por detractores y pasivos, quienes, como resultado de los cambios realizados en respuesta a sus inquietudes, con el tiempo se pueden convertir en promotores tiempo. Además, un desafío que a menudo se olvida es garantizar que los actuales promotores permanezcan satisfechos y no pasen a la categoría pasiva o incluso detractora. La desagregación en categorías de Net Promoter y la combinación con preguntas cualitativas, permite una visualización más matizada y una comprensión de por qué quienes respondieron las encuestas proporcionaron sus puntuaciones y qué se puede hacer para mejorar estas puntuaciones. Es más valioso examinar cómo cambian estas categorías y, tratar de mejorarlas con el tiempo como parte de un proceso continuo, en lugar de centrarse en las puntuaciones de un momento particular en el tiempo.

Encuesta de rendición de cuentas: desafíos y mitigaciones

Si se diseña y ejecuta correctamente, el proceso de encuesta en sí mismo puede ser una forma de atraer a a las personas o comunidad con las que se trabaja, mejorar la confianza y fortalecer las relaciones, todo lo cual puede llevar a un mejor sentido de responsabilidad, de una manera relativamente ligera y de bajo costo. Sin embargo, nuestro enfoque de medición de la rendición de cuentas enfrenta algunos desafíos que deben considerarse:

- **Calendario:** Lleva tiempo desarrollar la rendición de cuentas, y la duración de la actividad o participación puede implicar que no veamos mejoras significativas en la rendición de cuentas durante el período del proyecto. Este es ciertamente el caso de la iniciativa Resilient Roots, para la cual el período que se mide es de aproximadamente doce meses. Una forma en que intentamos contrarrestar este desafío, es apoyar a los socios que desarrollan proyectos piloto no solo para que se centren en los grandes mecanismos de rendición de cuentas a largo plazo, sino también en medidas más manejables que se puedan lograr dentro del plazo establecido.
- **Tamaño de la muestra y su composición:** Teniendo en cuenta la diversidad de los socios que desarrollan proyectos piloto, se espera que las personas y comunidades encuestadas varíen en

tamaño y composición. Esto puede resultar en tamaños de muestra pequeños y dificultad para comparar conjuntos de datos entre organizaciones debido a las diferentes actitudes culturales hacia los temas cubiertos en las encuestas. Una forma en la que hemos respondido a tales desafíos es asegurándonos de que las preguntas de la encuesta sean fáciles de entender y conceptos como "rendición de cuentas", que dejan espacio para la interpretación, se expliquen detalladamente. Además, Resilient Roots utiliza personas consultoras para abordar las barreras del idioma o los problemas de interpretación causados por las diferencias culturales.

- **Dinámicas de poder:** Quienes respondan la encuesta pueden eventualmente sentir incomodidad o considerarse incapacitados de proporcionar respuestas veraces por temor a que ello pueda afectar el apoyo que reciben o su trabajo con los respectivos socios que ejecutan proyectos piloto. Contar con una tercera parte como el equipo de Resilient Roots para administrar la encuesta sobre rendición de cuentas, y garantizar el anonimato en el proceso de la misma, puede ayudar a reducir algunos de estos temores.
- **Sesgo de cortesía:** las dinámicas de poder también pueden ser un factor que contribuya a lo que comúnmente se conoce como sesgo de cortesía, donde las personas encuestadas responden a las preguntas de forma más positiva de lo que realmente creen que es el caso. El sesgo de cortesía también suele atribuirse a factores culturales, por ejemplo, en culturas en las que es inusual o incluso mal visto expresar opiniones negativas. El uso de Net Promoter Analysis puede reducir el sesgo de cortesía al establecer una barra alta para lo que se considera una respuesta "positiva" (9 o 10 de cada 10). Este enfoque se toma directamente de la industria de la satisfacción del cliente, donde la evidencia empírica muestra que las personas que dan calificaciones en el medio o justo por encima de la mitad de la escala (es decir, 7 u 8) normalmente están subestimando su insatisfacción. Estos puntajes se consideran "pasivos" y no se incluyen en el cálculo del NPS, que se enfoca solo en aquellos que dan puntajes categóricos (9 o 10) y negativos (0-6).
- **Tasas de respuesta y fatiga de la encuesta:** La tasa de respuesta de la encuesta puede ser baja en ciertas circunstancias o las persona encuestadas pueden correr el riesgo de sufrir lo que se llama fatiga de la encuesta. Una forma en que pretendemos prevenir o enfrentar estos problemas, es combinar las encuestas cuando sea posible y mantener las encuestas cortas y concisas. Además, a menudo encontramos que las tasas de respuesta son más bajas en situaciones en las que no se ha solicitado retroalimentación; los encuestados no tienen evidencia de que el esfuerzo que implica responder a las encuestas se verá recompensado con cualquier cambio significativo en el comportamiento. En estos casos, se puede ver que las tasas de respuesta mejoran con el tiempo, ya que a quienes responden se les ofrecen y entregan recompensas potenciales por sus esfuerzos, es decir, servicios que están más en sintonía con sus necesidades.

- **Expectativas poco realistas sobre las actividades de rendición de cuentas:** los socios que ejecutan proyectos piloto han propuesto y diseñado sus propias medidas de rendición de cuentas que en última instancia podrían llegar a ser menos efectivas de lo previsto. Al brindar apoyo a lo largo de su fase de implementación, así como al fomentar nuestra comunidad de práctica, esperamos lograr que las medidas propuestas sean lo más efectivas posible.
- **Interpretación de las preguntas y definición de la escala:** Uno de los principales desafíos al realizar una encuesta de rendición de cuentas con un grupo tan diverso de socios, es la interpretación de las preguntas y la escala. Un ejemplo de una instancia de este tipo es cuando a una pregunta como esta: "¿Qué tan probable es que recomiende esta organización a una persona amiga o a un colega?" le sigue la pregunta de "¿por qué le dio esta calificación?". Idealmente, se le pide a la persona encuestada que explique por qué dio una puntuación negativa, neutral o positiva. Sin embargo, a veces las personas encuestadas dan una puntuación negativa y luego explican por qué igual siguen recomendando a la organización, en lugar de la razón de la puntuación baja. Esto se puede mitigar proporcionando instrucciones u orientaciones claras para cada pregunta.

Esta no es una lista exhaustiva y, sin duda, enfrentaremos otros desafíos inesperados a lo largo de la iniciativa. No existe un enfoque perfecto para medir la rendición de cuentas, pero creemos que este enfoque es el parámetro más adecuado para esta iniciativa. Además, como socios de una iniciativa que "practica lo que predica", el equipo de Resilient Roots solicita a sus socios que ejecutan los proyectos piloto una retroalimentación trimestral a lo largo del curso de esta iniciativa, para así ayudarnos a mejorar nuestro enfoque de medición de la rendición de cuentas, entre otros aspectos.

Directrices sobre la medición de la rendición de cuentas

Si bien recientemente ejecutamos la encuesta de línea de base y aún nos encontramos en la fase de aprendizaje, hay ciertos aspectos clave que pueden proporcionar información o servir como una guía útil, si se decide replicar o adoptar un enfoque similar para medir la rendición de cuentas a través de una línea de base y una encuesta final. Los siguientes puntos son aspectos y preguntas amplias a considerar, ya que los parámetros de cada encuesta de rendición de cuentas son específicos al contexto y están sujetos a un conjunto único de parámetros.

Antes de sumergirse a encuestar a las personas o comunidades a las que la organización dirige sus acciones, estas preguntas quizás puedan ayudarle a definir sus objetivos y su estrategia.

1. **Contenido y propósito** (en este [blog](#) puede encontrar respuestas a las preguntas):
 - a. ¿A quiénes se está encuestando?
 - b. ¿Qué se está tratando de medir?
 - c. ¿Por qué se quiere medir?
 - d. ¿Cuál es la planificación para medirlo, cómo se planea medirlo?

- e. ¿Qué indicadores o preguntas se pueden hacer para asegurarse de que se están planteando las preguntas apropiadas y relevantes para el tipo de datos que se está tratando de recopilar?
 - f. ¿Cómo encaja esto en el esquema más amplio de lo que se está tratando de lograr a través de esta encuesta?
 - g. ¿Cómo se plantea usar los datos o actuar en torno a los mismos?
(Puede tener sentido probar las preguntas con una muestra más pequeña de personas y organizaciones a encuestar, para verificar la relevancia y si se entiende bien la intención de las preguntas).
- 2. Período de tiempo:** ¿Qué período de tiempo se está considerando para las encuestas? ¿Es factible? ¿Hay suficiente tiempo entre estas encuestas para permitir la introducción de nuevas medidas de rendición de cuentas? El conjunto básico de preguntas planteadas en la línea de base y en la encuesta final debe ser idéntico para permitir la comparación.
- 3. Muestra:** ¿Hay algún aspecto (rol, género, edad, origen étnico, ubicación, etc.) por el cual sería bueno desagregar los datos? Si es así, también se deberá considerar la recopilación de este tipo de datos en la encuesta. ¿Se está tratando de llegar a un grupo diverso y representativo de las personas o grupos a los que la organización dirige sus acciones?
- 4. Método de recolección de datos:** ¿Qué métodos de recolección de datos están disponibles? Si es posible, se debe intentar utilizar múltiples métodos de recopilación de datos (por ejemplo, encuestas, entrevistas, envíos por correo electrónico, documentos, formularios en línea, entrevistas en persona, por teléfono, o a través de aplicaciones móviles) para permitir la validación de los datos, así como una visión más profunda. Las posibilidades son muchas, pero el enfoque específico debe diseñarse de acuerdo con las necesidades de accesibilidad de la población a la que se intenta encuestar y hacer uso de las formas actuales en las que ya se trabaja con estas personas y comunidades. Hay que intentar utilizar un enfoque de método mixto cuando sea posible, para obtener una amplia variedad de información e impulsar diferentes tipos de conversaciones con estas personas o comunidades. Además, la contratación de una tercera parte independiente para realizar la encuesta puede generar resultados más honestos y generar más confianza en aquellos a quienes busca encuestar.
- 5. Análisis de los datos:** “Comenzar por el final”, dedicando tiempo antes de embarcarse en la encuesta misma, de forma de reflexionar sobre el tipo de análisis que se querrá hacer y cómo se utilizará la información que surja puede ahorrar tiempo y esfuerzo en el proceso. Es importante considerar si las herramientas disponibles son suficientes para los tipos de análisis que se desea realizar, o si se necesita invertir tiempo y posiblemente recursos en nuevos sistemas como "R", un conjunto integrado de herramientas de software. Esto dependerá de la complejidad de las preguntas que se elijan y del tipo de informes que se desee producir. Compartir resultados a través de imágenes es

una forma de garantizar que sean fáciles de entender y que requieran poca traducción o elaboración. Es también importante asegurarse de considerar cómo se limpiará, analizará, visualizará e informará sobre los datos que se han recopilado.

- 6. Triangulación:** En relación con el punto anterior sobre el análisis de datos, es importante considerar qué tipo de triangulación será necesaria y relevante en términos de sacar conclusiones relevantes de los datos. En nuestro caso, esto incluye la triangulación de datos sobre cambios en la rendición de cuentas con datos concurrentes sobre cambios en la resiliencia organizacional; y triangular los datos sobre los cambios en la rendición de cuentas percibida por las personas y comunidades vinculadas a una organización, con datos sobre los cambios reales en la rendición de cuentas de los propios socios que ejecutan proyectos piloto (en términos de cómo están utilizando y respondiendo a los comentarios recibidos). La triangulación debe ser una herramienta para probar los datos de rendición de cuentas y profundizar la comprensión de los resultados obtenidos.

Y, por último, ¡no hay que olvidar buscar los comentarios de las personas y comunidades sobre la herramienta de encuesta en sí misma! Podría ser que ciertas suposiciones que se hicieron sobre qué métodos de recopilación de datos serían más efectivos, o las formas de llegar a una amplia gama de públicos, fueran incorrectas. Buscar comentarios sobre la herramienta de encuesta de línea de base permitirá que las encuestas posteriores sean más efectivas y mejoren el valor de sus datos. Nuevamente, este proceso de búsqueda de opiniones también transmitirá un mensaje a las personas y comunidades con los que la organización trabaja sobre sus intenciones de practicar una mejor rendición de cuentas hacia ante ellos y, por lo tanto, mejorar su percepción de su rendición de cuentas.

Conclusión

La rendición de cuentas es un concepto complejo y puede llevar tiempo comprenderlo y construirlo. Estamos aprendiendo mucho a través de esta iniciativa sobre cómo la interpretación y la comprensión de la rendición de cuentas varía según las regiones geográficas, las culturas y los contextos. Continuaremos compartiendo nuestro aprendizaje a medida que avanzamos, a través de [nuestros blogs](#) y [boletines informativos](#). El equipo de Resilient Roots de Civicus, Accountable Now y Keystone Accountability también tiene una variedad de herramientas y recursos que pueden ser de ayuda a medida que las organizaciones se embarcan en sus propias iniciativas de rendición de cuentas. Para obtener más información, envíe un correo electrónico a: resilientroots@civicus.org.

Anexo

Anexo 1 - Preguntas de la encuesta de referencia

Personas o grupos para los que la organización trabaja o representa

Confianza y respeto

1. ¿El equipo de trabajo de *{nombre ORG}* te trata con respeto? (nunca 0-10 siempre)
2. ¿*{nombre ORG}* hace lo que dice que va a hacer? (nunca 0-10 siempre)

Escucha y capacidad de respuesta

3. ¿Qué tan probable crees que *{nombre ORG}* respondería a tus inquietudes? (nunca 0-10 siempre)

Comunicación

4. ¿Cuáles son los medios principales por los que te vinculas con *{nombre ORG}*? Elige un máximo de tres:

- eventos/talleres
- a través de los servicios que te brindan
- campañas o actividades de incidencia
- comunicaciones regulares (e.g. boletines de noticias, correos electrónicos)
- publicaciones en redes sociales
- otros (por favor especificar)

5. ¿Comprendes lo que *{nombre ORG}* hace y lo que no hace? (para nada 0-10 totalmente)

Rendición de cuentas

6. ¿Qué tan probable es que le digas a otros que se vinculen con *{nombre ORG}*? (para nada probable 0-10 extremadamente probable)
7. ¿Cuál es la razón del puntaje anterior? (texto abierto) **(Si la respuesta es incompleta / insuficiente, hacer una pregunta de seguimiento)**
8. Tomando en cuenta todas estas cuestiones ¿en qué medida crees que la organización te rinde cuentas? (para nada 0-10 totalmente)

Datos demográficos

9. ¿Qué edad tienes?
Menos de 30
30-60
Más de 60
Prefiero no contestar
10. ¿Cuál es tu género?

Femenino
Masculino
Prefiero no contestar

11. ¿Estarías dispuesto/a a participar en una entrevista de seguimiento? (Si/No) En caso afirmativo, te agradecemos que nos proporcione un número de teléfono móvil o un correo electrónico en la línea a continuación para contactarte. Esta entrevista será realizada por una persona externa a {org name} y tu retroalimentación será anónima.

Equipo de trabajo y personas voluntarias

Confianza y respeto

1. ¿{nombre ORG} te trata con respeto? (nunca 0-10 siempre)
2. ¿{nombre ORG} hace lo que dice que va a hacer? (nunca 0-10 siempre)

Escucha y capacidad de respuesta

3. ¿Vale la pena tu esfuerzo para intentar mejorar {nombre ORG}? (nunca 0-10 siempre)
4. ¿Qué tan probable crees que {nombre ORG name} realizará cambios a partir de los resultados de esta encuesta? (para nada probable 0-10 extremadamente probable)

Comunicación

5. ¿Hasta qué punto crees que recibes respuestas oportunas y precisas en relación a las inquietudes que puedas tener? (nunca 0-10 siempre)
6. ¿En qué medida crees que {nombre ORG} es transparente en su toma de decisiones? (nunca 0-10 siempre)

Rendición de cuentas

7. Tomando en cuenta todas estas cuestiones ¿en qué medida crees que la organización te rinde cuentas? (para nada 0-10 totalmente)
8. ¿Por qué diste ese puntaje a la pregunta anterior? (texto abierto) **(Si la respuesta es incompleta / insuficiente, hacer una pregunta de seguimiento)**

Resiliencia

9. ¿Qué tan seguro/a te sientes desarrollando tu trabajo? (para nada 0-10 totalmente)
10. ¿Qué tan seguro/a te sientes de que la organización se está volviendo más resiliente? , por ejemplo: su habilidad para identificar y responder apropiadamente a las amenazas externas (para nada 0-10 totalmente)
11. ¿Por qué diste ese puntaje a la pregunta anterior? (texto abierto) **(Si la respuesta es incompleta / insuficiente, hacer una pregunta de seguimiento)**

Datos demográficos

12. ¿Cuál es tu género?

Femenino

Masculino

Prefiero no contestar

13. ¿Qué edad tienes? (agregar rangos relevantes)

Menos de 30

30-60

Más de 60

Prefiero no contestar

14. ¿Hace cuánto estás con *{nombre ORG}*? (agregar rangos)

0-2 años

3-5 años

6-8

más de 8

Prefiero no contestar

15. ¿Estarías dispuesto/a a participar en una entrevista de seguimiento?? (Si/No) En caso afirmativo, te agradecemos que nos proporciones un número de teléfono móvil o un correo electrónico en la línea a continuación para contactarte. Esta entrevista será realizada por una persona externa a *{org name}* y tu retroalimentación será anónima.