

1. EL RETO DE LA EFICACIA EN LOS SERVICIOS SOCIALES : LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

AUTOR/A:	Martí X. March Cerdà
Lugar académico y profesional:	Catedràtic d'Universitat de Pedagogia i Sociologia de l'Educació Universitat de les Illes Balears
Formación académica y grado:	Llicenciat i doctor en Pedagogia per la Universitat de Barcelona

Presentación

El proceso de institucionalización de los servicios sociales que desde la década de los años 80 del siglo pasado se está produciendo en España, necesita para que este proceso sea un hecho integral, total y global de la convergencia de diversos factores, tal como se está planteando a lo largo del presente curso. Necesita de una nueva concepción de los

servicios sociales que la acerque a los nuevos retos, demandas y necesidades de este tipo de servicios . Necesita de la sistematización, de acuerdo con la nueva definición de los servicios sociales. Necesita de la existencia de unas líneas de intervención social que suponga la configuración de un proceso metodológico claro, riguroso, plural y eficaz. Necesita de la construcción de este nuevo planteamiento de las políticas sociales, de las políticas sobre el bienestar social. Necesita de una nueva profesionalización de los profesionales del trabajo social y de los servicios sociales, de acuerdo con las nuevas necesidades planteadas. Necesita de la configuración de una metodologías claras de intervención social, que tenga en cuenta tanto el sentido del diálogo y de la participación, como el sentido de la eficacia y de la eficiencia. Necesita, en definitiva, de un desarrollo claro de la evaluación social, que se fundamente en un proceso de planificación adecuada a las demandas y necesidades sociales .Pero, sobre todo, necesita de la articulación de un nuevo paradigma sobre la calidad aplicado a los servicios sociales. Y ello es el objetivo esencial de este tema, ya que la consolidación definitiva de los servicios sociales necesita de la existencia de un modelo evaluativo que no sólo se aplique sino que suponga la toma de decisiones que cualquier proceso evaluativo implica. Se trata, en cualquier caso, de conseguir la eficacia en las intervenciones sociales.

Objetivos

1. Comprender la importancia de la evaluación de los servicios sociales.
2. Identificar las dificultades existentes en la evaluación de los servicios sociales
3. Conocer las características de la evolución del proceso de consolidación de la evaluación social, delimitando los autores más significativos.
4. Conocer las características metodológicas de los diferentes modelos de evaluación social.

Índice de contenidos

1. Las dificultades para la evaluación de los servicios sociales

2. Las etapas en la evaluación de los servicios sociales

3. La construcción metodológica de modelos de planificación y evaluación social

Referencias bibliográficas

Contenidos

1. Las dificultades para la evaluación de los servicios sociales

Es un hecho contrastado que la evaluación de las políticas sociales -entre las cuales hay que integrar los servicios sociales, la salud o el sistema educativo forma o no formal- en sus diferentes niveles, presenta importantes dificultades de evaluabilidad. Dichas dificultades son, en principio, de carácter político, dificultades profesionales y dificultades metodológicas. En relación a las dificultades políticas, hay que hacer referencia no sólo a la falta de voluntad política de conocer los efectos y los impactos de las diferentes intervenciones socioeducativas, sino también a la concepción política sobre la evaluación.

En relación a las dificultades profesionales, hay que hacer referencia a las resistencias existentes por parte de los diferentes profesionales de la acción social -trabajadores sociales, psicólogos sociales, sociólogos, economistas, trabajadores familiares, y a los educadores y pedagogos sociales - a ser evaluados. Y estas resistencias tiene que ver con el miedo a que la evaluación ponga de manifiesto los fracasos de las intervenciones realizadas y ponga en cuestión su profesionalidad y su continuidad en el trabajo.

Además hay que tener en cuenta que estas a dificultades profesionales, hay que añadir, por una parte, la falta de una preparación específica sobre la fundamentación, metodologías y técnicas de planificación y evaluación, y, por otra parte, las dificultades organizativas y financieras para posibilitar un desarrollo de las políticas evaluativas en las diferentes instituciones y entidades sociales. Y todo ello, teniendo en cuenta los avances reales que está habiendo en este campo.

Y, finalmente, con relación a las dificultades metodológicas, hay que poner de manifiesto dos cuestiones fundamentales: en primer lugar a la ausencia de instrumentos metodológicos serios y rigurosos para llevar a cabo la evaluación, y en segundo lugar a la cuestión de la evaluabilidad de los servicios sociales; así, y en este sentido, resulta necesario constatar que las intervenciones sociales son evaluables en la medida en que han sido diseñadas de una forma coherente desde la perspectiva metodológica.

Por tanto, si bien hay que partir no sólo de la evaluabilidad de la política social, sino también de la necesidad de la misma. Hay que tener en cuenta que las políticas sociales deben ser evaluables a nivel económico, a nivel social , a nivel político y a nivel

profesional. Hay que conocer la efectividad de las diversas políticas sociales, con el fin de poder hacer las modificaciones que de los resultados se pueden derivar.

Además, y a todo ello, hay que añadirle que la actual crisis del Estado y de la Sociedad del Bienestar necesita de la implantación de la cultura de la evaluación. Efectivamente, desde hacer un cierto tiempo se está planteando con una crudeza inusual la crisis del Estado del Bienestar, con propuestas de reducción de los diversos sistemas de protección social, que progresivamente se han consolidado en la mayoría de los países desarrollados, institucionalizándose diversos productos y sistemas sociales, tales como la sanidad, la seguridad social, las pensiones, la educación, la vivienda o los servicios sociales que han supuesto la constitución de un Estado de Bienestar y de Derecho. En cualquier caso lo que resulta evidente es evidente que la evaluación es una necesidad política, social, económica y profesional.

2. Las etapas en la evaluación de los servicios sociales

Así pues, la institucionalización definitiva de los servicios sociales necesita de un proceso correlativo de puesta en marcha de políticas claras y explícitas de evaluación de las mismas. No obstante las dificultades puestas de manifiesto anteriormente, hay que señalar que estamos entrando en un proceso progresivo de implantación de esta cultura de la evaluación social. Así, y en relación a esta cuestión, hay que señalar a la existencia en España de dos periodos en este proceso de institucionalización de la cultura de la evaluación social.

1.Un primer periodo, que podemos enmarcar dentro de un paradigma evaluativo de carácter cuantitativo, de semiprofesionalización y ligado a los procesos de programación del trabajo social ligado a los planteamientos metodológicos de los primeros servicios sociales. Hay que tener en cuenta que esta fase, enmarcada durante la década de los ochenta y de inicios de los noventa, se caracteriza por una serie de hechos:

a.La falta de profesionalización consolidada de los servicios sociales. Se trata, pues, de una situación que no sólo imposibilita el desarrollo profesional y académico de los diferentes profesionales de los servicios sociales, sino que obliga a un trabajo de carácter asistencial en los diversos servicios sociales que se están creando en España . Además, hay que tener en cuenta que se empiezan a institucionalizar las primeras asociaciones profesionales trabajadores sociales , existen algunas escuelas de formación de los

trabajadores sociales, los psicólogos empiezan a trabajar la perspectiva social de la disciplina y la universidad empieza a trabajar la educación social.

b.Los servicios sociales empiezan su proceso de creación, institucionalización y consolidación a nivel legal y social, con todo lo que ello va a implicar de profesionalización de las diversas figuras de la intervención y de la acción social, destacando, de forma significativa, el trabajador social. Se trata de una etapa de una evaluación de necesidades de carácter general que posibilite la planificación de una política social de carácter global y de carácter sectorial y especializado. Pero no sólo hay que considerar estos estudios de carácter macrosociológico, sino también de estudios más concretos y específicos que posibiliten la realización de programas y de proyectos más territorializados.

c.En este proceso inicial de institucionalización de la evaluación de los servicios sociales hay que señalar, sin duda alguna, la realización por parte de las diversas instituciones y profesionales de centros sociales comunitarios y especializados, y unidades de planificación social, de instrumentos metodológicos para llevar a cabo una mejor gestión de los servicios, recursos y programas, como pueden ser fichas, instrumentos de registro, informatización de datos, etc. A todo ello hay que añadirle, también, la evaluación del producto como una manifestación de resultados; esta evaluación de los productos de los diversos servicios sociales comunitarios y especializados nos indica una realidad conductual, una consecuencia concreta de una acción concreta, pero no nos informa acerca del impacto de esta actuación social. Este tipo de evaluación está muy extendida entre los diferentes profesionales de la acción social, pero se nos presenta como algo poco sustancial en relación a los programas y proyectos llevados a cabo. En este contexto de la evaluación de la gestión administrativa y del producto existen diversos trabajos e investigaciones entre las cuales cabe señalar las obras del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (1985), de P. Restrepo (1990, a y b), de Díaz Perdiguero y otros (1985), de D. Camí y otros (1990), etc.; dichos trabajos son una prueba clara de un proceso progresivo de profesionalización del trabajo social. Se trata de instrumentos para la mejora de la gestión administrativa y profesional de los servicios sociales, de análisis sobre los resultados, a través de los productos conseguidos, de los diferentes programas y proyectos sociales.

d.El trabajo de planificación y evaluación de los diversos trabajadores sociales se caracteriza por llevar a cabo procesos de programación social, por instrumentar procesos de evaluación muy ligados a los productos y a los resultados inmediatos. En cualquier caso lo que resulta evidente es la ausencia de trabajos de los propios trabajadores sociales, en el sentido más amplio del tema, que reflexionen y apliquen los diversos modelos de evaluación.

e.Finalmente, y desde la universidad española, hay que reseñar la ausencia tanto de trabajos de reflexión teórica y metodológica sobre la evaluación de los servicios sociales como la falta de trabajos rigurosos de investigación evaluativa o de evaluación de programas e instituciones sociales.

Se trata, pues, de un período inicial, preprofesionalizador y preuniversitario, desde la perspectiva de la planificación y de la evaluación social, que se caracteriza por su carácter poco sustantivo, por su carácter administrativo y burocrático, por la ausencia de preparación específica sobre esta cuestión por parte de los trabajadores sociales, por la falta de participación universitaria en esta cuestión y por el trabajo más riguroso de los otros profesionales de la acción social sobre esta cuestión.

2.Un segundo período que podemos enmarcar dentro de un proceso progresivo de profesionalización de los servicios sociales y de implantación progresiva de la cultura de la planificación y de la evaluación. Las características de este período, que se desarrolla a lo largo de los años 90 y que continua en la actualidad, son las siguientes:

a.Un elemento clave de este período es, sin duda alguna, la definitiva integración de las Escuelas de Trabajo Social en la Universidad, el desarrollo de la psicología social, de la psicología comunitaria, la implicación de sociólogos y de economistas en los servicios sociales, la creación de la Diplomatura en Educación Social, con todo lo que ello implica de reconocimiento profesional de esta figura tradicional y con diversas manifestaciones, y de institucionalización de una disciplina académica, con todo lo que ello va a implicar de desarrollo académico, científico y metodológico de la misma. Se trata, pues, de un período clave ya que supone la definitiva institucionalización de unas figuras profesionales y de unas disciplinas académicas, que suponen, de entrada, una mejora en la formación de estos profesionales.

b.la consolidación de los colegios profesionales de psicología y de trabajo social, la creación de colegios profesionales de educadores sociales y la implantación, a pesar de las luchas corporativas y del tipo de contratación utilizada en determinados casos, de plazas de trabajadores sociales, de educadores sociales o de psicólogos sociales está contribuyendo al reconocimiento real, social e institucional de estas figuras profesionales en el campo de los servicios sociales, con todo lo que ello va a implicar desde la perspectiva de la exigencia profesional. Este salto cualitativo, con estas dos manifestaciones, supone, de facto y de jure, la necesidad de una mejora en la formación de estos profesionales, lo cual tendrá una trascendencia en el utilización de metodologías, entre las que cabe reseñar la planificación y la evaluación.

c.El surgimiento, de forma inicial pero progresiva, de la reflexión sobre la evaluación, sobre su tipología, sobre sus posibilidades, sobre su fundamentación, sobre su enfoque metodológico,... Se trata de una cuestión fundamental desde la perspectiva de la cultura de la evaluación ya que resulta necesaria empezar a llevar a cabo una reflexión sobre la misma, con la finalidad de posibilitar su desarrollo, su complexificación, etc. Sin embargo hay que hacer notar que este desarrollo de la reflexión teórica y metodológica sobre la evaluación social necesita de las aportaciones de las disciplinas, como la pedagogía, la psicología, la economía, la sociología o el trabajo social, que, a causa de su mayor institucionalización y de una concepción interdisciplinar y metodológica de la misma, han planteado aportaciones más significativas sobre esta cuestión. En este sentido podemos hacer referencia, a título de ejemplo a F. Casas (1989), a Ma José Aguilar y E. Ander-Egg (1992) , a S. Barriga (1990), a F. Alvira (1991), a Miguel A. Santos Guerra (1993), R. Fernández-Ballesteros y otros (1989 a), Ma Teresa Anguera y S. Redondo (1991) S. Redondo (1993), , D. Comas (1992), Calafat, A. y otros (1988), Merino, J. V. (1999) etc.

d.Este proceso progresivo de institucionalización de la planificación y la evaluación en educación social se empieza a manifestar en el campo de la Pedagogía Social con una serie de hechos: La implantación de disciplinas sobre este contenido en la diplomatura en educación social, en la licenciatura en Pedagogía o en los cursos de especialización que sobre estas titulaciones se llevan a cabo, el inicio de reflexiones teóricas sobre la planificación y la evaluación en educación social o el inicio de programas de evaluación sobre las intervenciones socioeducativas, por parte de diversos autores. En este sentido, y a título de ejemplo podemos referirnos a M. Muñoz-Órtiz y M. de Ansorena (1987),

Lozano, A, y Sabiron, F. (1988), Ventosa Pérez, V. (1992), J. Sarramona, G. Vázquez y X. Ucar (1992), Amorós, P. (1993), Ventosa, V. (1993) M. March (1993,a,b), Ventosa, V. (1993), A. Silva y otros (1994), M. March (1994), M. March. y C. Orte (1997), G. Pérez Serrano (1998), M. March (1998), J. Saez Carreras y A. García Martínez (1998), J. Fernández del Valle (1998), o M. March (1999).

Se trata, pues, de un proceso progresivo de implantación de una cultura de la evaluación en la que se analiza los procesos de implementación, el impacto y los efectos de los programas y de las instituciones; en la que la evaluación se integra en los proyectos de intervención, etc. Se trata, en definitiva, de llevar a cabo un salto cualitativo en el proceso de implantación de una cultura de la evaluación. Todo un proceso que necesita de su consolidación el fin de conseguir un planteamiento evaluador y planificador que, desde la formación rigurosa de estos profesionales, incida en la mejora de las políticas y los programas sociales y suponga el crecimiento cuantitativo y cualitativo de las distintas disciplinas de la intervención social..

Sin embargo, y sin el objetivo de hacer un análisis exhaustivo del proceso de evolución de la evaluación de la intervención social, de los servicios sociales, es necesario referirse a dos aspectos básicos de este proceso evolutivo: Así en primer lugar es necesario referirse a la evaluación participativa, en tanto que práctica de tipo político, social y educativa; Las prácticas de evaluación participativa surgen a partir de tres ejes conceptuales, temáticos e interdisciplinarios que han ido evolucionando, a lo largo de los años, de manera más o menos convergente e interrelacionada. Estos ejes son la participación, la evaluación y el aprendizaje. Así pues la Evaluación participativa es concebida como un proceso en el que la participación/implicación de las personas de la comunidad en todas las fases del proceso de evaluación genera cambios en las dinámicas de poder de aquella comunidad, empoderamiento, al mismo tiempo, a los participantes.

Algunos autores definen 5 ejes para analizar los procesos de empoderamiento comunitario. Cada uno de ellos configurados por toda una serie de indicadores específicos que pueden ser utilizados como referentes para valorar niveles de empoderamiento. En concreto son:

a) *Confianza*. Derivada de procesos que incrementan las habilidades, conocimientos y confianza de los miembros de la comunidad en que dichos resultados pueden marcar la diferencia.

b) *Inclusividad*. Parte de que la discriminación existe y promueve la igualdad de oportunidades y las buenas relaciones entre los grupos.

c) *Organización*. Promueve el trabajo conjunto alrededor de cuestiones y preocupaciones comunes en las organizaciones y en los grupos que son gradualmente más abiertos, democráticos y transparentes.

d) *Cooperación*. Trabaja para construir relaciones positivas entre grupos; identifica ideas compartidas, desarrolla, establece y mantiene vínculos con instituciones locales y supralocales ; y, por último, genera partenariados.

d) *Influencia*. Promueve y anima a las entidades y organizaciones a influenciar las tomas de decisiones, las actividades, los servicios y, en general los programas que se desarrollan en sus comunidades.

Se trata, pues de un planteamiento conceptual-metodológico que intenta conocer los resultados de las intervenciones con la participación de los usuarios, con el fin de evitar tanto los procesos burocráticos de intervención como de evaluación, Un planteamiento, en cualquier caso, muy interesante para llevar a cabo en los servicios sociales.

En segundo lugar hay que hacer referencia la Modelo EFQM , en tanto que instrumento para la mejora de la gestión, que puede ser muy útil para su aplicación, también, en los servicios sociales. Se trata de una herramienta interesante que puede servir para mejorar los procesos de gestión de los servicios sociales a todos los niveles. Se trata, en todo caso, de un proceso que será objeto de desarrollo a lo largo de otros apartados de este tema. Un instrumento, con todo, que supone un hito significativo en el proceso de consolidación de los servicios sociales

Finalmente lo que resulta evidente no sólo es la evaluabilidad de la educación social, sino que ella resulta imprescindible si se quiere conseguir un proceso de institucionalización de la educación y la pedagogía social, desde todas las aristas y perspectivas: académica, científica, metodológica, profesional, laboral, institucional y social. Y para ello se necesita voluntad política, trabajo investigador y profesional serio y riguroso, formación adecuada y sistemática, y sobre todo la construcción de un modelo claro de evaluación de la educación social.

3. La construcción metodológica de modelos de planificación y evaluación social

Los avances que podemos señalar y constatar en el desarrollo de la evaluación social necesitan, de una forma imprescindible, de la construcción de una metodología sólida, de

un modelo claro de evaluación en educación social. Esto, que resulta obvio, implica la fundamentación de esta construcción metodológica sobre tres ejes fundamentales:

a. La definición y la delimitación del objeto de la evaluación social.

b. La definición y la delimitación de la finalidad teórica y práctica de la evaluación social.

c. La definición y la delimitación de la forma cómo se debe llevar a cabo esta evaluación de social.

Por tanto se trata de dar respuesta a tres cuestiones fundamentales: el qué se debe evaluar, el para qué se debe evaluar y el cómo se debe evaluar. La respuesta a estas tres cuestiones contribuirá, sin duda alguna, a la construcción de una metodología que ayude al desarrollo social y profesional los servicios sociales, y a la sistematización de las diversas disciplinas sociales, alejadas de las abstracciones, de los esencialismos y de los discursos vacíos.

¿Cuál es el objetivo, el objeto, el qué, la finalidad de la evaluación social? La respuesta a esta cuestión implica referirnos de una forma precisa a la definición de los servicios sociales. En este sentido, y partiendo de este supuesto metodológico, resulta necesario tener en cuenta lo que, al respecto de esta cuestión, plantea Teresa Montagut (1994, 92-93) sobre la evaluación de los servicios sociales:

"El que ens ha d'aportar l'avaluació dels serveis socials no és tant com ha estat el procés de posada en pràctica de la política o quins són els resultats quantitativs dels processos que s'han seguit. Avaluar l'actuació en el cobriment de les necessitats socials o en el grau en què s'ha avançat cap al millorament del benestar de la població, és un afer complex.(...)"

En avaluar la política social -o en aquest cas els serveis socials - des de la sociologia, hem de basar-nos en el canvi social produït per la intervenció."

Este es, en mi opinión, el elemento clave sobre el cual debe plantearse la evaluación y sobre éste debe construir el modelo evaluativo a aplicar con relación a la política social y a los servicios sociales, teniendo en cuenta los diferentes niveles políticos y técnicos evaluables. Desde esta perspectiva la evaluación social debe plantearse en un doble nivel: por una parte en la evaluación macropolítica y por otra parte en la evaluación micropolítica. Se trata, en este sentido, de analizar el impacto de las líneas globales y

sectoriales de la intervención social, pero también, es necesario analizar los procesos de las intervenciones sociales.

Efectivamente, si anteriormente, se ha definido que la competencia social, tanto en el ámbito individual como en el ámbito comunitario, es el objetivo de la política social, resulta evidente que la evaluación de la misma debe tener en cuenta estos parámetros de definición, ya que se trata no sólo de analizar si se ha conseguido esta competencia social, estos cambios de orientación individual y comunitaria, sino también de incidir en la planificación de las necesidades realizadas, sobre la que se ha construido el plan de intervención social.

La política social, teniendo sus características, necesita de un tipo de evaluación que analice los cambios que la intervención social o de otro tipo ha implicado en el ámbito comunitario, tanto en lo que se refiere a las condiciones de vida de las personas y de los grupos con tal de evitar la inadaptación social, como en lo que se refiere al incremento de la vida cultural de la comunidad o el nivel de socialización conseguida. Se trata, pues, de un tipo de evaluación en el que lo que resulta fundamental es conocer los cambios habidos desde la perspectiva de la calidad de vida, teniendo en cuenta la dimensión social, la dimensión educativa, la dimensión del ocio o la dimensión cultural. Y para ello resulta necesario conocer evaluativamente la valoración y la satisfacción de los usuarios en función de los programas en los que han participado.

Por tanto la misma filosofía de la política social, de la consecución de la competencia y de la promoción social impide, en muchas ocasiones, poder afirmar que se ha conseguido un objetivo, impide poder señalar que se ha avanzado en el proceso de prevención de la delincuencia, o de tratamiento del drogadicto, o que el trabajo que se lleva a cabo en un centro de ocio, en un centro cultural o en un centro de formación ocupacional está posibilitando una socialización correcta y una inserción social adecuada. Ello implica que debe plantearse la evaluación en un sentido permanente y longitudinal; se acaban proyectos específicos y concretos, pero evaluar estos proyectos y estos programas no terminan, de hecho, nunca.

La afirmación que la evaluación es un proceso permanente y que no existen momentos acabados para la evaluación no puede plantearse sin tener en cuenta el hecho que es necesario un análisis formativo. Además hay que tener en cuenta que la educación social

tiene, fundamentalmente, objetivos de conducta y de actitudes, y éstos difícilmente se pueden cumplir durante un tiempo concreto y específico.

Por tanto, y con relación a esta cuestión, podemos concluir teniendo en cuenta las siguientes afirmaciones: En primer lugar, aún partiendo del hecho que es necesaria la evaluación de la política social, hemos de constatar que no existe un tiempo específico para la evaluación de la intervención social. La evaluación, dentro de este campo, es un proceso permanente del cual no existe un final definitivo.

En segundo lugar, y siempre por razones políticas, es evidente que hay que realizar una última evaluación de un programa específico, teniendo en cuenta la necesidad de unos resultados para tomar decisiones. En cualquier caso debe ser una evaluación final relativa, ya que la intervención en cualquier ámbito o nivel no tiene una última decisión.

Y en tercer lugar, y desde la perspectiva metodológica, resulta necesario el poder utilizar los estudios longitudinales de carácter individual, y a través de una metodología cualitativa, ya que nos permite llevar a cabo una evaluación permanente de la intervención realizada en cualquiera de los ámbitos profesionales de la política social. Con todo puede existir una evaluación ex-ante, una evaluación durante el proceso, y una evaluación ex-post. En cualquier caso la decisión del cuando llevar a cabo la evaluación no sólo supone una decisión política importante, sino fundamentalmente una decisión para la mejora de los procesos de intervención social, teniendo en cuenta la dificultad de poder operativizar la definición de la competencia social.

En cualquier caso lo que resulta evidente es que la articulación de políticas de evaluación social exige y obliga a la existencia de una planificación estratégica de las diversas instituciones y entidades que aplican programas sociales. Una planificación estratégica a corto, a medio y a largo plazo, que se debe fundamentar sobre una evaluación de las necesidades sociales, de carácter micro y de carácter macro, y que es un instrumento metodológico fundamental en este proceso de profesionalizar la intervención social y de hacer que ésta sea evaluable. Efectivamente, cualquier proceso de intervención social debe partir de un diagnóstico claro y preciso -que defina las fortalezas, las debilidades, las oportunidades y los retos de la situación analizada- y de una definición operativa y clara de la política social que se requiere, de la competencia social que se pretende conseguir, del cambio social que se plantea como objetivo final. Por tanto la definición clara de la

evaluación exige la clarificación de lo que se pretende conseguir con cualquiera de los programas sociales que se han planificado por parte de las diversas instituciones y entidades sociales. La consecución de esta planificación supondrá, de hecho, el proceso de institucionalización y profesionalización de la intervención social en todas sus dimensiones y perspectivas.

En este contexto, es necesario situar la función de estas planificaciones estratégicas de las diversas instituciones sociales; unos planes estratégicos que no sólo implican un profundo conocimiento de la realidad social -a través de los diagnósticos y de las evaluaciones adecuadas- sino también de las propuestas de futuro, delimitando hacia donde se quiere ir, a través de qué medios y recursos, con una clara definición de metas y objetivos. Por tanto esto implica tener la información adecuada que posibilite el diseño de estos planes estratégicos.

Por tanto en la definición de lo qué se debe evaluar resulta fundamental el tipo de información necesaria para llevarla a cabo; una información que necesita de una delimitación clara de los objetivos a conseguir, de los medios y recursos para conseguirlos, del tiempo necesario para ello y de la forma de evaluación de los mismos. En este sentido es necesario tener en cuenta lo que plantea M. X. March (1999, 202):

"Hay que tener en cuenta que si la evaluación implica la valoración de la información recogida y analizada, resulta evidente que la evaluabilidad no sólo exige la existencia de una información específica, sino también la posibilidad de poder obtener la información necesaria para la evaluación. (...) Por tanto, la cuestión básica es que hay que delimitar el tipo de información que se necesita para evaluar".

Del análisis de esta definición podemos deducir las implicaciones políticas que de la misma se derivan:

1.La definición del concepto de información útil resulta fundamental; efectivamente se trata de tener en cuenta que para llevar a cabo la evaluación lo importante es delimitar el tipo de información necesaria para ello. Por tanto el primer problema a plantear se refiere, fundamentalmente, a definir lo que se quiere conocer, ya que es necesario tener en cuenta la dimensión informativa de la evaluación.

2.La delimitación del concepto de valor y de mérito de lo que se pretende evaluar y el valor o mérito de un diseño, de una planificación, de una institución, de un proceso de

implementación, de un resultado, de un efecto, etc., significa que se debe decir lo positivo o lo negativo, lo bueno lo malo, lo útil y lo inútil de lo que se ha evaluado. Y ello significa tener criterios explícitos, puntos de partida, opciones concretas, etc.

¿Cual es la finalidad de la evaluación, para qué, en definitiva, debe servir la evaluación?

Evidentemente si la evaluación tiene sentido es, fundamentalmente, por implicar la toma de decisiones de acuerdo con los resultados obtenidos en relación al programa evaluado. Efectivamente, la toma de decisiones debe posibilitar un cambio, una modificación de lo que resulta imprescindible del programa, de la institución, o del proyecto, de acuerdo con los productos y el impacto de la intervención y de los procesos utilizados para ello. Y, evidentemente en este contexto la toma de decisiones es, fundamentalmente, un acto político. Con todo, la toma de decisiones implica la realización de una negociación, de un diálogo, de una transacción entre los diferentes sectores implicados. Ello es una condición sine qua non para que la evaluación, sus resultados, sean positivos y asumidos por los profesionales y responsables que deben tomar y aplicar las decisiones adecuadas.

Por tanto, en la construcción de este modelo evaluativo para la política social, considero que el enfoque centrada en la toma de decisiones para la mejora de los programas, es el que mejor se adapta a los objetivos que la intervención social, y todo ello dentro de un planteamiento de evaluación formativa. Se trata, en este sentido, de una cuestión fundamental, ya que la toma de decisiones se debe fundamentar sobre los diversos análisis evaluativos realizados.

En cualquier caso lo que resulta evidente es que la toma de decisiones, de acuerdo con los resultados obtenidos, debe tener en cuenta una serie de elementos de reflexión:

- 1.La adaptación permanente, coma directriz del trabajo profesional de las instituciones y de las entidades sociales.
- 2.Un cambio de cultura institucional, de una actitud receptora a una actitud más activa, más permeable a los cambios y a las demandas de la sociedad.
- 3.La implantación real y correlativa de la autoevaluación, de la evaluación interna y de la evaluación externa

4.Los resultados de la evaluación han de suponer la puesta en marcha de políticas de actuación, tanto a nivel de reorganización interna, como de estrategias de marketing y de publicidad tanto de los resultados como de sus consecuencias.

5.La implantación de una política de diversificación de las políticas y de los programas dsociales, en función del objetivo de socialización y de competencia social, y de acuerdo con los resultados obtenidos.

6.La institucionalización de una política de flexibilidad organizativa, como elemento clave para dar respuesta a las nuevas necesidades sociales.

7.La apuesta por una planificación integral de las intervenciones sociales, en el ámbito de un enfoque global de las políticas macros y micros de la política social.

8.La puesta en marcha de políticas de formación permanente, tanto en el ámbito de los contenidos específicos de la intervención, como en el ámbito de planificación y de evaluación social.

9.La toma de decisiones debe llevarse a cabo de forma negociada, en el marco de un enfoque democrático de la evaluación.

10.Por tanto este planteamiento sobre la toma de decisiones implica el rechazo de los modelos burocráticos de la evaluación social.

Por tanto, sin duda alguna, un elemento fundamental en la determinación de la dimensión política de la evaluación es la toma de decisiones en función de la información obtenida, con el fin de posibilitar un cambio, una modificación, una mejora del programa o institución evaluado. Y en este contexto la toma de decisiones es, fundamentalmente, un acto político, tanto en una perspectiva macropolítica como en la dimensión micropolítica, tanto en lo que supone el cambio de una política social general, como en lo que supone el cambio de programas y proyectos concretos y específicos. Así pues, la evaluación tiene que ser la base para llevar a cabo una innovación y una mejora de lo que se ha evaluado. Se trata, de producir innovaciones que se consideran positivas para la calidad, pero no sólo en función de los resultados, sino también en función de la justicia, de la racionalidad y del diálogo entre los participantes

¿Cómo se debe llevar a cabo la evaluación en los programas que llevan a cabo las instituciones y entidades de intervención social? El enfoque metodológico sobre el que se

debe llevar a cabo la evaluación social debe tener en cuenta, desde nuestro punto de vista, los siguientes aspectos:

En primer lugar, y esto lo hemos estado planteado en diversas ocasiones, (M. March, 1998, 402-439; M. March, 1999, 197-206) constatamos que la evaluación debe realizarse teniendo en cuenta los siguientes elementos

1.El modelo evaluativo a utilizar en la política, en la intervención social, se refiere a *la conceptualización de la evaluación como proceso*, como un hecho analítico que se caracteriza por su dinamismo; y ello es importante frente a los que propugnan y defienden un modelo evaluativo de carácter estático, de carácter cerrado. La evaluación, en este sentido, sólo tiene sentido si se plantea como un proceso permanente, como un hecho que no se puede plantear como algo cerrado y, por tanto, como algo contextualizado social, política, económica, educativa y culturalmente.

2.La *integración del planteamiento sociocrítico y cognitivo-interpretativo* en la realización de este tipo de análisis evaluativo; en este sentido he de referirme al hecho que la evaluación desde estas características paradigmáticas debe analizar los cambios habidos a nivel social y a nivel de usuarios y de los participantes, y de analizar los procesos que han posibilitado estos cambios. Se trata, en este sentido, de un enfoque evaluativo en la que resulta fundamental analizar el impacto que los programas evaluados han tenido desde el punto de los cambios sociales, grupales y sociales y los procesos que han conducido a ellos; pero también se trata de analizar la valoración que los destinatarios del programa hacen del mismo.

3.La *triangulación metodológica*, ya que ésta se nos presenta como la que mejor puede abarcar la complejidad conceptual y de ámbito de la educación social. Efectivamente la intervención social, dada su complejidad de definición, su pluralidad de objetivos, su diversidad de campos de intervención, sus diferentes tipologías de usuarios, sus amplios contextos de intervención, sus diferentes técnicas, etc. necesita de diversos métodos, de diversas técnicas, de diversas fuentes de información. Y para ello este planteamiento de la triangulación es fundamental.

4.*El contenido de la evaluación*. En este sentido lo que interesa, fundamentalmente, obtener es que la evaluación se dirija, por una parte, a analizar los efectos, las consecuencias y los impactos de la política social en sus diferentes niveles y

perspectivas, y, por otra parte, a analizar los procesos metodológicos de intervención, ya que sólo a través del conocimiento de los mismos se pueden tomar decisiones importantes en relación a lo que realmente es importante y significativo evaluar.

5. La *participación* de los sectores afectados, de los usuarios, de los profesionales y de todos los sectores implicados en la realización del hecho evaluativo.

6. Y finalmente, el elemento sobre el cual construir el modelo evaluativo de la intervención social se debe plantear y conceptualizar en relación a la necesidad de posibilitar la *evaluación externa*, siempre que ésta suponga una *iniciativa desde dentro y además la autoevaluación* por parte de los diversos implicado en el acto de la evaluación.

Se trata, pues, de un enfoque evaluativo que , siguiendo los planteamientos de S. Castillo y S. Gento (1995), se enmarca dentro de lo que denominan *Modelo de Corte Humanístico* , modelo que integra las siguientes variedades del mismo, tales como el socio-crítico, el cultural-cognitivo o interpretativo, y el cognitivo-constructivista. Así, y tal como dicen los mencionados autores:

"La finalidad que inicialmente se propone este modelo de evaluación es el mejoramiento de los procesos educativos, al objeto de lograr un adecuado entrenamiento de los implicados para que respondan a los retos de su propia formación. Para ello, trata de desmenuzar dichos procesos, con el fin de captar las características concretas que definen las situaciones educativas particulares. Pero, en coherencia con esta visión procesual, la evaluación es considerada como un continuo en el que se camina hacia unas metas." (S. Castillo y S. Gento, 1995,41)

En segundo lugar, resulta evidente que si la educación quiere llevar a cabo un auténtico proceso de institucionalización, de integración y de normalidad académica, profesional y social, necesita de la reconstrucción de las normas que en su día se dió el Joint Committee on Standards for Educational Evaluation (1988) para evaluar los programas, los proyectos y los materiales educativos. Efectivamente, al margen de las críticas que se pueden realizar a dichas normas, resulta evidente que su normativización, a pesar de los peligros de burocratización, supuso un avance en la evaluación educativa.

No obstante estos peligros y las dificultades que puedan existir, resulta necesario llevar a cabo un proceso de reflexión y de adaptación de estas normas al ámbito de la intervención social, teniendo en cuenta la utilidad, la factibilidad, la legitimidad y la precisión, que las mismas deben tener para asegurar una evaluación seria.

La institucionalización de estas normas de evaluación para la intervención social supondría un paso muy importante para la normalidad académica y profesional de los servicios sociales. En este sentido la introducción de estos contenidos en la formación de los los diferentes profesionales de la intervención social , junto con el planteamiento de la ética y la deontología profesional, puede suponer el cambio cualitativo que necesita esta disciplina y esta profesión, para conseguir la eficacia y la eficiencia social, profesional y científica.

Propuesta de actividades

Actividad 1. **Título** *Conceptos fundamentales en la evaluación de los servicios sociales*

Realiza un comentario, en el que, citando fuentes documentales, libros, capítulos de libros y artículos, analices y des respuesta a las siguientes cuestiones: *¿Qué es la evaluación? Qué tipos de evaluación existen? ¿cuáles son las funciones de la evaluación?, ¿Qué objetivos se pretenden con la evaluación? ¿ Qué principios o criterios deben regir una evaluación? ¿cómo se desarrolla un proceso evaluativo? ¿Cómo definirías la evaluación de los servicios sociales? ¿Cuáles son las dificultades para llevar a cabo la evaluación de los servicios sociales?...*

Recursos necesarios:

CASTILLO ARREDONDO, S./ CABRERIZO DIAGO, J. (2003) *Evaluación de agentes y ámbitos de intervención socioeducativa*. Madrid, Prentice Hall

FERNÁNDEZ BALLESTEROS, R. (1996) *Evaluación de programas. Una guía práctica en ámbitos sociales educativos y de salud*. Síntesis, Barcelona.

GÓMEZ SERRA, M. (2003) *Evaluación de los servicios sociales*. Gedisa. Barcelona

MARCH CERDÀ, M. X. (1994) La evaluación de los servicios sociales como opción política y como necesidad profesional en el contexto de la crisis del Estado de Bienestar *Intervención psicosocial*, 7. Pp, 63-74

MARCH, M.(1997) " Educación social y evaluación" en Petrus, A. (Coordinador) *Pedagogía Social* Barcelona : Ariel .Pp. 402-441.

MARCH, M. X (1999)"Evaluación de proyectos de acción en Educación Social Especializada." En Ortega Esteban, J. (Coordinador) *Pedagogía Social Especializada*. Barcelona, Ariel. Pp.197-206.

Bibliografía y Referencias bibliográficas

Adamson; D. y Bromiley, R. (2008): "Community empowerment in practice: Lessons for Communities First. Joseph Rowntree Foundation"; York; United Kingdom. *American Journal of Evaluation*. Vol. 27. Nº 3. Pp. 296–319.

Alsop, R.; Frost, M.; Holland, J. (2006) *Empowerment in practice. From analysis to implementation*. The World Bank. Washington.

Atkinson, D.; Willson, M. y Avula, D. (2005): "A participatory approach to building capacity of treatment programs to engage in evaluation". *Evaluation and Program Planning*; Nº 28; Pp.

Aguilar, Ma J. / Ander-Egg, E. (1992) *Evaluación de servicios y de programas sociales*. Madrid : Siglo XXI

Alvira, F. (1991) *Metodología de la evaluación de programas* Madrid : CSIC

Amorós, P. (1993) (Coordinador) *Metodología d'intervenció en medi obert* . Bsrcelona, Centre d'estudis Jurídics i Formació Especializada de la Generalitat de Catalunya.

Ander-Egg, E. (1984) *Evaluación de programas de trabajo social* Buenos Aires : Humanitas.

Anguera, M. T. / Redondo, S. (1991) La evaluación de la intervención penitenciaria. *Delincuencia/Delinquency* , 3 (3) Pp. 245-289.

Barriga, S. (1990) Intervención social y evaluación de programas: implicaciones sociopolíticas. *Revista de Psicología Social* Vol. 5 2/3 Pp. 267-280.

Calafat, A, /Amengual, C./Mejías, G. /Borrás, M. /Palmer, A. (1989) Evaluación del programa de prevención escolar "Tu decides". *Adicciones* Vol 1, 2. Pp. 96-111.

Camí, D. i Altres (1990) *Manual d'utilització de la documentació per al treball social d'atenció primària* . Barcelona : Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social. Institut Català d'Assistència Social.

Casas Aznar, F. (1989) *Técnicas de investigación social : los indicadores sociales y psicosociales*. Barcelona: PPU

Castillo, S. y Gento, S. (1995) "Modelos de evaluación de programas educativos". En Medina Rivilla, A. y Villar Angulo, L. (Coords) *Evaluación de programas educativos, centros y profesores*. Madrid : Universitas Pp. 25-69

Comas, D. y otros (1992) *Los estudios de seguimiento (Una experiencia metodológica)* Madrid : Grupo Interdisciplinar de drogas & Fundamentos

Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. (1985) *Dos documentos básicos en trabajo social. Estudio de la aplicación del informe y de la ficha social*. Madrid : Siglo XXI

Díaz Perdiguero, A. (1985) *Un modelo de ficha social. Manual de utilización* . Madrid : Siglo XXI /Consejo General de Colegios Oficiales en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

Fernández Ballesteros, R. y otros (1989a) *Programas y servicios de asistencia al anciano y su valoración* Madrid : INSERSO

Fernández Ballesteros, R., Hernández, J.M., Montorio, I., Guerrero, M.A. y Izal, M. (1989b) "Evaluación de servicios sociales." *Papeles del Psicólogo*. Nº 41-42. PP. 83-90.

Fernández del Valle, J. (1998) *Manual de programación y evaluación para los centros de protección de la infancia*. Salamanca, Consejería de Sanidad y de Bienestar Social de la Junta de Castilla y León.

Joint Committee on Standards for Educational Evaluation (1988) *Normas de evaluación para programas, proyectos y material educativo*. México, Trillas.

Lozano, A. / Sabirón, F. (1988) *La evaluación en educación compensatoria* . Zaragoza : Librería Central.

March Cerdà, M. X. (1993a) *La adopción en Mallorca. Una investigación evaluativa*. Palma de Mallorca : UIB

March, M. /Orte, C.(1993b) "La conceptualización política de la evaluación de los servicios sociales" *Revista Interuniversitaria de Pedagogía Social*. Nº 8. Pp.61-78

March Cerdà, M. X. (1994) La evaluación de los servicios sociales como opción política y como necesidad profesional en el contexto de la crisis del Estado de Bienestar *Intervención psicosocial*, 7. Pp, 63-74

March, M.(1997) " Educación social y evaluación" en Petrus, A. (Coordinador) *Pedagogía Social* Barcelona : Ariel .Pp. 402-441.

March, M. X (1999)"Evaluación de proyectos de acción en Educación Social Especializada." En Ortega Esteban, J. (Coordinador) *Pedagogía Social Especializada*. Barcelona, Ariel. Pp.197-206.

March, M. y Orte, C. (1997) "Avaluació del Projecte Home de Balears", en *Actas del I Congrés de drogodependències a les Illes Balears*. Palma de Mallorca, Universitat de les Illes Balears.

Merino, J. V. (1999) "Enfoques metodológicos en la investigación y el diseño de programas de educación social especializada". En Ortega Esteban, J. (Coordinador) *Pedagogía Social Especializada*. Barcelona, Ariel. Pp.183-195.

Montangut, T. (1994) *Democràcia i serveis socials* . Barcelona: Hacer

Muñoz Ortiz, M. / De Ansorena, A. (1987) *La evaluación del contexto en hogares funcionales* Madrid : Fundación Banco Exterior.

Pérez Serrano, G. (1998) "Investigación en educación social". En Petrus, A. (Coordinador) *Pedagogía Social* Barcelona : Ariel. Pp. 372-401

Redondo, S. (1993) *Evaluar e intervenir en las prisiones* Barcelona : PPU

Restrepo, P. (1990a) *Sistemas de información en servicios sociales. Contribución al desarrollo de Sistemas de Información gerencial y a la evaluación de programas*. Madrid : Consejería de Integración Social de la Comunidad Autónoma de Madrid.

Restrepo, P. y otros (1990 b) *Evaluación del trabajo social y resultados. Aproximación a los servicios sociales*. Consejería de Integración Social de la Comunidad Autónoma de Madrid.

Saez Carreras, J. y García Martínez, A. (1998) "Una aproximación a la evaluación de los programas de educación para la salud". En A. García Martínez (Coordinador) *Claves de educación para la salud*. Murcia, DM. Pp.317-337.

Santos Guerra, M. A. (1993) *La evaluación: un proceso de diálogo, comprensión y mejora*. Málaga : Aljibe

Sarramona, J. Vázquez,G. y Ucar, X.(1992) "Evaluación de la educación no formal." En Sarramona, J. *La educación no formal* . Barcelona : CEAC

Silva, A. y otros (1994).*La evaluación de programas en drogodependencias. Vol II*. Madrid, Grupo Interdisciplinar sobre drogas

Ventosa Pérez, V. J. (1992) *Evaluación de la animación sociocultural* . Madrid : Popular.

Ventosa, V. (1993) "La intervención y el seguimiento de la evaluación". En J. Vega y V. Ventosa, *Programar, acompañar y evaluar*. Madrid, Ariel.