

Bloque II: La evaluación de programas sociales

Curso 23-24

Profesor: Álvaro Elices Acero. Grado en Trabajo Social.

1. Evaluación: valores clave.
2. Evaluación: concepto, objeto y objetivos.
3. Evaluación: tipos y enfoques.
4. El proceso de evaluación.
5. Principales criterios de evaluación.
6. Técnicas de recogida de información para la evaluación.
7. Cuestiones básicas en evaluación de proyectos/programas.
8. Los indicadores de evaluación.

o. Formulario diagnóstico: ¿qué es evaluar?

Responde, por favor, a las siguientes preguntas:

- ¿Qué es evaluar para ti?
- ¿Para qué crees que sirve evaluar?
- ¿En qué momentos evalúas o has evaluado?
- ¿Cómo evalúas? Criterios.
- ¿Por qué crees que es necesario evaluar en el ámbito de la programación social?

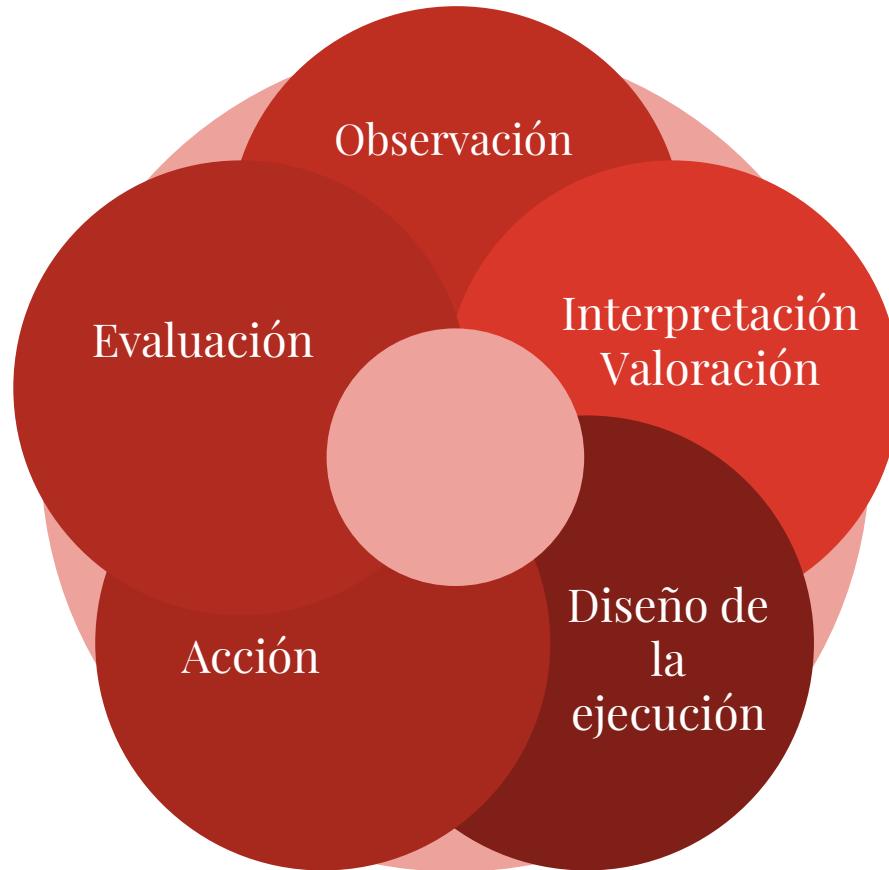
Repetiremos estas mismas preguntas al finalizar el bloque.

O. ¿Es la evaluación algo ajeno?

La evaluación está presente en la vida cotidiana:

- Al actuar como **consumidores**.
- En las **relaciones sociales**, como aquellas de amistad o familiares.
- En nuestro rol como **ciudadanos/as**.
- En el **ámbito educativo**.
- En nuestra forma de actuar y **comportarnos**.

o. Contextualización.



1. Valores clave de la evaluación.

- Reflexión.
- Conocimiento.
- Valoración.
- Proceso.
- Rendición de cuentas.
- Mejora.
- Participación.
- Utilidad.
- Sensibilidad.
- Credibilidad.
- Rigor.
- Honradez.

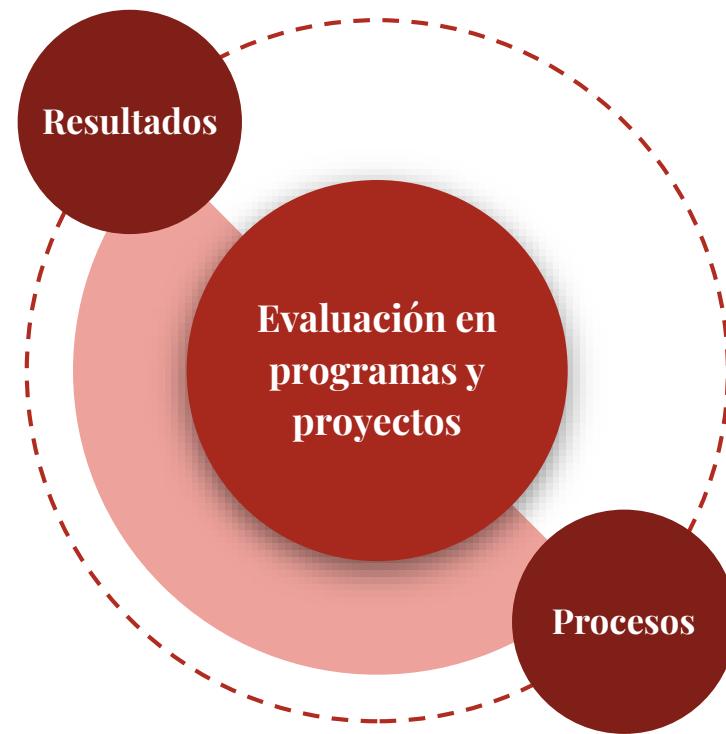
2.1. Concepto y lógica de la evaluación.

- La evaluación intenta responder a la pregunta *¿qué hemos logrado?* Es, por tanto, el proceso de reflexión que permite explicar y valorar los **resultados** de las acciones realizadas.
- La evaluación se centra en la **comparación** entre la *situación que estamos alcanzando o hemos alcanzado* (tendente al ideal) y la *situación inicial* que dio origen a la acción (situación real, problemática).

2.1. Concepto y lógica de la evaluación.

- La evaluación también se orienta a reconocer los avances, retrocesos y desviaciones en el **proceso de diseño e implementación** del programa/proyecto.
- A nivel **procesal**, se orienta a responder a preguntas como las siguientes:
 - ¿De qué situación partimos?
 - ¿Es posible conseguir lo que pretendemos?
 - ¿Cómo lo vamos a hacer/ lo estamos haciendo?
 - ¿Qué estamos consiguiendo y a qué coste?
 - ¿Por qué no conseguimos más?

2.1. Concepto y lógica de la evaluación.



2.1. Dos dimensiones principales (según propósito).

SUMATIVA:

controlar, revisar,
fiscalizar, justificar

FORMATIVA:

aprender,
mejorar, dar
valor, visibilizar

2.2. Definición (I).

Reflexión respecto del **valor/mérito** de determinados elementos comprendidos en un **proceso de intervención**, en base a **evidencias** obtenidas de forma sistemática, con el propósito de contribuir a la **mejora del proceso** y, con ello, a la **satisfacción de necesidades** de todos los implicados.

2.2. Definición (II).

Una **actividad programada de reflexión sobre la acción**, cuya realización puede proponerse para **antes, durante o después** de la implementación de un proyecto. Se lleva a cabo mediante procesos sistemáticos de **recolección, análisis e interpretación** de información y a través de **comparaciones** respecto de parámetros definidos.

2.3. Tres aspectos básicos (objeto).

Esfuerzos	Eficacia	Eficiencia
<ul style="list-style-type: none">• Tiempo: dedicado por las personas implicadas en el programa/ proyecto.• Dinero: gastos y financiación del programa/ proyecto (coste de los recursos, distribución del gasto, ajuste o desviación entre lo presupuestado y lo realizado, etc.).	<ul style="list-style-type: none">• Resultados: cuánto resultado se consigue.• Intervención: cuánta intervención se lleva a cabo.• Destinatarios: cuántas personas se benefician directa e indirectamente, a cuántas personas llega, etc.• **Satisfacción de los participantes**	<ul style="list-style-type: none">• Relación entre esfuerzos y resultados.• Por unidad de resultado o conjunto de la intervención.• A partir de criterios preestablecidos y/o comparativas con otras intervenciones asimilables (propias y ajenas).

2.4. 9 cuestiones que definen la evaluación.

1. ¿Por qué evaluar?	Fundamentación
2. ¿Qué evaluar?	Objeto
3. ¿Para qué evaluar?	Finalidad y objetivos
4. ¿Quién ha de evaluar?	Recursos humanos
5. ¿Cómo evaluar?	Metodología
6. ¿Con qué evaluar?	Recursos materiales y funcionales
7. ¿Cuándo evaluar?	Calendarización
8. ¿Cuánto va a costar evaluar?	Recursos económicos y financieros
9. ¿Dónde se va a evaluar?	Ubicación

3. Tipos, enfoques y modelos de evaluación.

- En función de criterios temporales y de responsabilidad.
 - a. Según el **momento**:
 - Ex-ante
 - Durante (monitorización)
 - Ex-post
 - b. Según **quién** la realiza:
 - Interna (auto-evaluación).
 - Externa.
 - Mixta.

3.1. Tipos de evaluación según el momento.

Asunto/s observado/s	Momento	Finalidad
Diagnóstico	Antes de la intervención (ex ante) .	Conocer las necesidades o problemas de la ciudadanía.
Diseño	Antes de la intervención (ex ante) .	Conocer la adecuación del programa a las necesidades de la ciudadanía.
Implementación (procesos)	Durante la intervención (durante) .	Informar sobre cómo se está aplicando la intervención.
Resultados (y procesos)	Final de la intervención (ex post) .	Conocer los efectos del programa/proyecto y su desarrollo.

3.2. Tipos de evaluación según responsables.

**	Evaluación interna	Evaluación externa
Ventajas	Actores con mayor conocimiento y más interesados en resultados.	No están condicionados por los efectos de la evaluación.
Inconvenientes	Falta de objetividad.	Falta de conocimiento directo y exigencia de mayores esfuerzos.

****Evaluación mixta:** combinación de ventajas y minimización de inconvenientes.

3.3. Otros tipos de evaluación.

c. Según la metodología:

- Cualitativa.
- Cuantitativa.
- Mixta.

1. Participación.
2. Ausencia de fallos.
3. Mejora continua.
4. Buena comunicación.
5. Documentación funcional, completa.
6. Flexibilidad-seguridad.
7. Liderazgo.

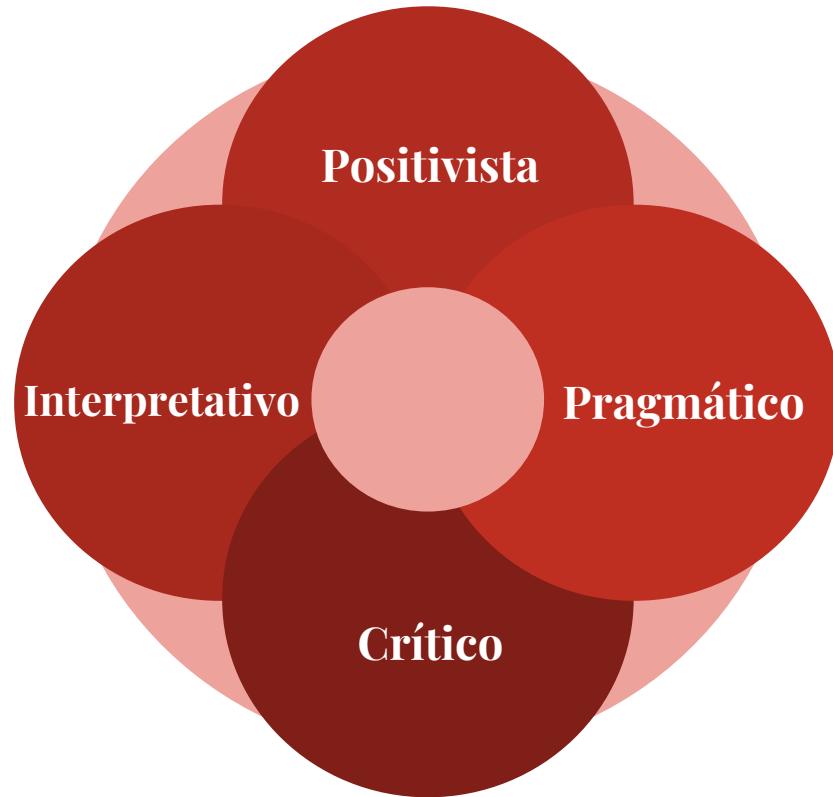


d. Segundo otros criterios:

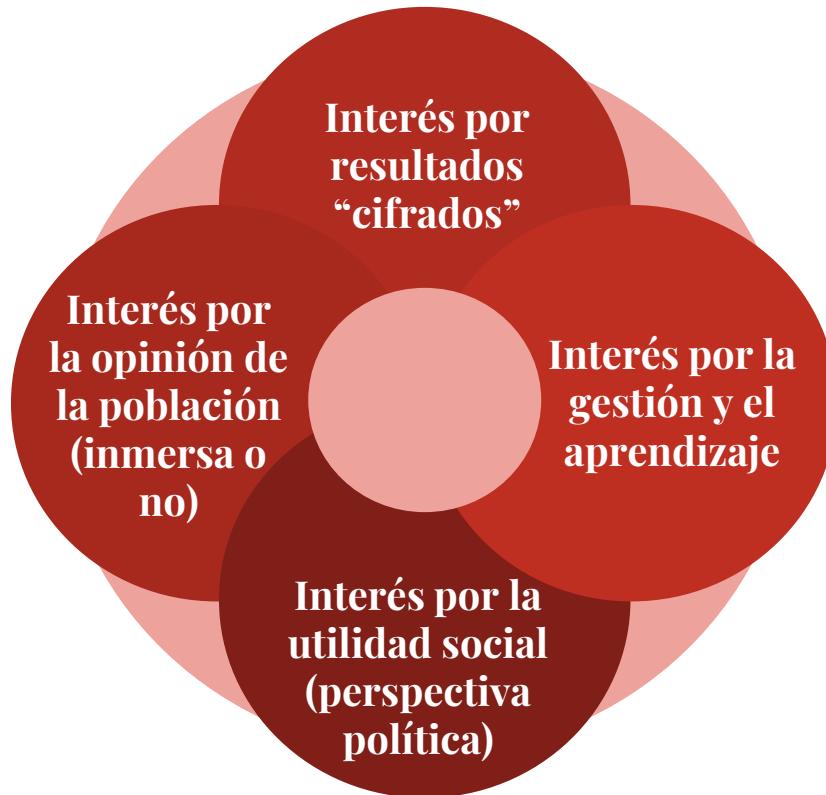
- Meta-evaluación.
Evaluación de la calidad.

8. Satisfacción del destinatario.
9. Impacto social.
10. Innovación.
11. Respeto al medio ambiente.
12. Igualdad de género.
13. Visibilidad.
14. Generación de sinergias.

3.4. Enfoques de evaluación por Jennifer Greene.



3.4. Enfoques de evaluación por Jennifer Greene.



3.4. Enfoques de evaluación por Jennifer Greene.

1. Enfoque Positivista:

- ¿Se consiguen los **resultados** previstos?
- ¿Son atribuibles al programa?
- ¿El programa es la opción más eficaz para su consecución?

2. Enfoque Pragmático:

- ¿Qué **partes** del programa funcionan bien?
- ¿Qué partes funcionan mal?
- ¿Qué se puede **mejorar**?
- ¿Cómo contribuye el programa a los **objetivos** de la organización?
- ¿Cómo afecta a las **necesidades** de los beneficiarios?

3.4. Enfoques de evaluación por Jennifer Greene.

3. Enfoque Crítico:

- ¿De qué forma contribuye el programa a hacer una **sociedad más justa**?
- ¿El programa contribuye a reducir las **desigualdades**?
- ¿El programa contribuye al **empoderamiento y libertad** de las personas destinatarias?

4. Enfoque Interpretativo:

- ¿Qué **imagen** tienen los distintos implicados (directos e indirectos) en el programa?
- ¿Qué **valor / trascendencia** tiene el programa para el conjunto de la sociedad?

Ejemplo: aplicación de los diferentes enfoques de evaluación según J. Greene en un programa de atención a personas mayores en el hogar.

3.4.1. Ejemplo enfoques de evaluación.

1. Enfoque Positivista:

- Personas atendidas: número y perfiles.
- Impacto de las atenciones en la autonomía personal o la calidad de vida. BVD, GENCAT.
- Coste por servicio y persona atendida.
- Comparación de costes con recursos alternativos (centros de día, residenciales, etc.).
- Comparación con grupos de control con el mismo perfil atendidos por otros servicios.

2. Enfoque Pragmático:

- ¿El programa se ha ejecutado según las previsiones?
- Incidencias detectadas y soluciones implementadas.
- ¿Qué aspectos de la calidad de vida de los mayores han mejorado, permanecido igual o empeorado?
- ¿Qué apoyos, actividades, dispositivos...han resultado más eficaces?

3.4.1. Ejemplo enfoques de evaluación.

3. Enfoque Crítico:

- ¿Las personas atendidas son ahora más libres y autónomas?
- ¿Se ha tenido en cuenta y de qué manera a las personas atendidas -intereses, preferencias, gustos...-?
- ¿Es un modelo de atención sostenible y viable?
- ¿Se puede beneficiar del programa toda la población en situación de dependencia?
- Las personas atendidas tienen ahora más posibilidades de incrementar y/o usar sus capacidades.

4. Enfoque Interpretativo:

- Satisfacción de las personas atendidas y de sus familias o cuidadores informales con el programa.
- ¿Los trabajadores implicados han desarrollado sus tareas con satisfacción?
- ¿El programa tiene buena imagen interna y externa?
- ¿Los distintos agentes/actores lo consideran un buen programa?
- Propuestas de mejora de personas atendidas y profesionales.

Dinámica grupal:
reflexionar sobre las
potencialidades y
posibles inconvenientes
de los diferentes
enfoques de evaluación
según J. Greene.

4. El proceso de evaluación.

Decisión de evaluar

Determinación
del uso

Determinación
de responsables

Planteamiento

Político- organizativo

Técnico

5. Principales criterios de evaluación.

- Pertinencia.
- Suficiencia.
- Progreso.
- Eficacia.
- Eficiencia.
- Impacto.
- Sostenibilidad (futuro).
- Satisfacción.
- Calidad.
- Justicia.
- Igualdad.
- Respeto por el medio ambiente.
- Empoderamiento.
- Capacitación.
- Innovación.
- Cooperación.
- Complementariedad.

6. Recogida de información para evaluar.

Fuentes:		
Informantes clave	Informes y memorias de ejecución	Fichas de actividades
Técnicas/instrumentos:		
Análisis documental	Encuestas	Entrevistas
Cuestionarios	Observación directa	Grupos focales

7. Cuestiones básicas en la evaluación de programas sociales.

1. El propósito y los objetivos.
 2. El objeto
 3. Determinación y explicación de resultados
 4. El momento o los momentos
 5. Los responsables
 6. Los criterios
 7. Las evidencias
 8. Las audiencias
 9. La presentación de resultados (productos, informes...).
 10. Los valores
-

7.1. Cuestiones básicas en la evaluación.

1. El propósito:

- Relacionado con el **uso** que se pretende dar a los resultados.
- Debe estar **claro**.
- Ha de ser **conocido** por todas las partes implicadas.

3. Determinación y explicación de resultados.

- Constituye uno de los elementos más complicados de la evaluación.
- La **comparación** es una de las estrategias más útiles (GC), aunque difícil de realizar de forma que garantice unos resultados fiables.

2. El objeto:

- Importancia para la utilidad de la evaluación (elegir bien entre la multitud de **elementos evaluable**s).
- **Determina el método** para su desarrollo.

4. El momento/los momentos:

- Depende de la finalidad de la evaluación.
- Lo más interesante es su realización en **diferentes momentos** (longitudinal).

5. Los responsables e implicados:

- Gestores, destinatarios/as, entorno, responsables institucionales, etc.

7.1. Cuestiones básicas en la evaluación.

6. Los criterios:

- Es clave su **buena elección y justificación**.
- Determina los resultados.
- Su operacionalización conduce a los **indicadores**.

8. Las audiencias:

- También **determinarán** el carácter, la información y los relatos.
- Importancia de **escuchar a todos los implicados**, por ser quienes más saben del proyecto/programa.

7. Las evidencias:

- Constituyen la **base empírica** de las conclusiones.
- Deben ser **suficientes, válidas y fiables**.
- Importancia de su múltiple naturaleza (**cuanti-cuali**).

9. La presentación de resultados:

- Refuerza la **utilidad** de la evaluación.
- Se debe **procurar su lectura e impacto** (presentación interesante, armónica y difusión de resultados, etc.).
- Su **publicación puede implicar dificultades/reticencias**.

7.1. Cuestiones básicas en la evaluación.

10. Los valores:

- La evaluación está dominada por 3 tipos de valores:
 - **Científicos** (información).
 - **Éticos** (principios).
 - **Políticos** (uso y utilidad para el conjunto de la sociedad).

8. Los indicadores de evaluación.

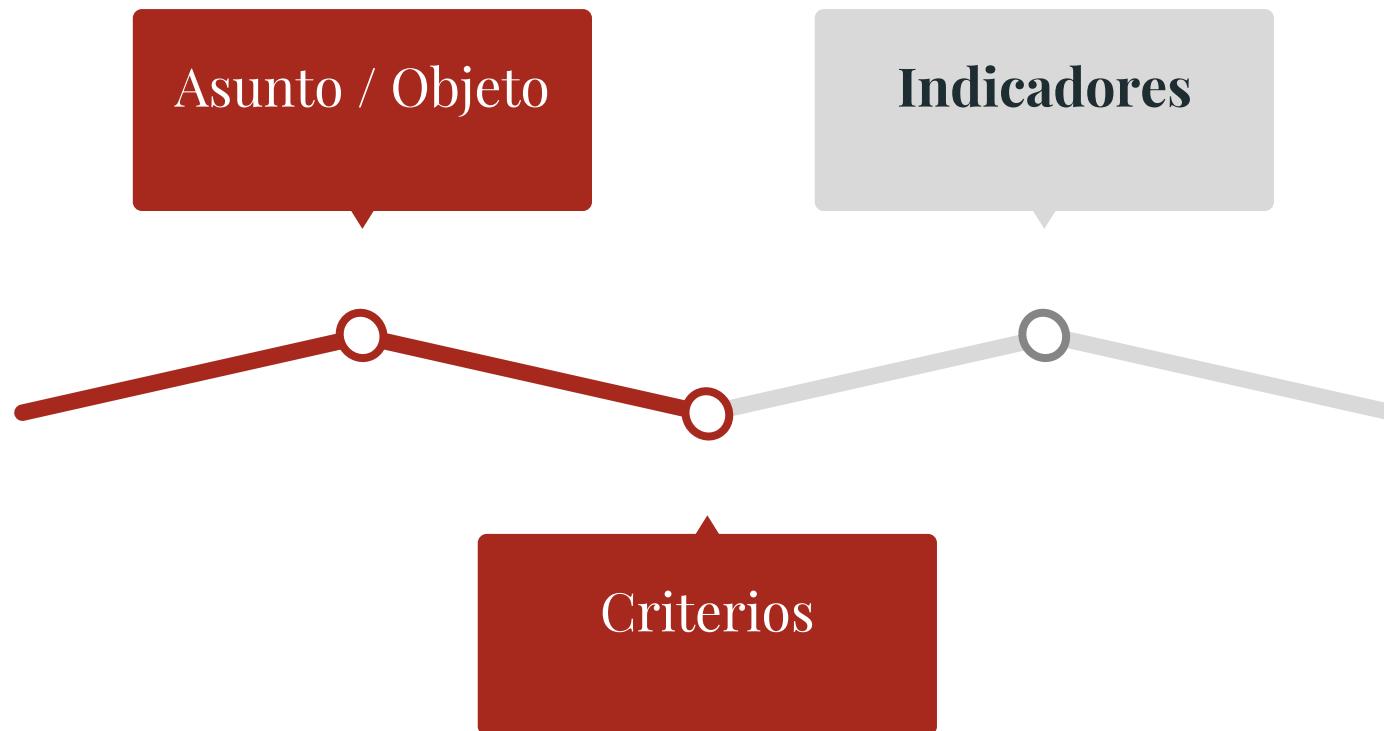
8.1. ¿Qué son los indicadores?

Una **medida** de carácter **cuantitativo** o **cualitativo** que permite la **observación** y **análisis** de **aspectos concretos** de la realidad social o de un proyecto/ programa. Entre sus potencialidades, destaca la de posibilitar el desarrollo de evaluaciones **sistemáticas, fiables y significativas**.

8.2. Tipos más frecuentes de indicadores.

- **Logro:** cambios producidos en el objeto en base a los objetivos previstos.
- **Actividad:** ejecución de actuaciones, actividades y tareas.
- **Impacto:** todo tipo de cambios o efectos producidos como consecuencia de la implementación del programa.
- **Procesos:** ajuste entre previsiones y realizaciones (tiempos, acciones, actores...).
- **Recursos:** inputs del programa.

8.3. Proceso de emergencia de los indicadores.



8.4. Ejemplos de indicadores.

Objetivo específico	Indicador	Meta
1. Aumentar las oportunidades de ocio inclusivo para los menores con discapacidad en el entorno.	1. <i>Nº de actividades de ocio inclusivo realizadas</i>	1. 5 actividades/mes.
2. Reducir el absentismo escolar de los menores en edad de escolarización obligatoria.	2. <i>Tasa de escolarización de menores de entre 6 y 16 años.</i>	2. 90% de los menores escolarizados.
3. Alcanzar la satisfacción de las personas beneficiarias con respecto a las atenciones recibidas.	3.1. <i>Proporción de personas que se encuentran satisfechas.</i> 3.2. <i>Percepción generalizada de satisfacción.</i>	3.1. 80% de las personas beneficiarias. 3.2. Saturación con muestra estructural.

8.5. Características de los indicadores (no examen).

González-Rabanal, Miryam. (2021). Los indicadores como herramienta de evaluación de programas sociales. Aranzadi.



Características de los indicadores (I)

- **Accesibles:** su obtención es fácil y poco costosa, de rápido acceso y localización en la organización.
- **Actuales:** ofrecen información razonablemente reciente.
- **Adecuados:** aportan información suficiente para emitir un juicio sobre los logros del programa.
- **Analíticos:** posibilitan la reflexión y la pormenorización de los elementos estudiados para conocer mejor su comportamiento,
- **Aplicables:** responden a una necesidad que requiere de su generación y utilización.
- **Claros y comprensibles:** de fácil entendimiento para quienes los desarrollan, estudian y toman como referencia. No existen dudas sobre lo que pretenden medir.
- **Comparables:** permiten establecer relaciones de semejanzas y diferencias.
- **Comprensibles:** facilitan el conocimiento del nivel de optimización alcanzado por el programa/ proyecto.

Características de los indicadores (II)

- **Concisos:** redactados de forma breve, explícita y comprensiva.
- **Confiables:** exactos en lo relativo a su forma de cálculo, con independencia de quién realice la medición.
- **Congruentes:** manteniendo una relación armónica con los recursos, los objetivos o las acciones, que conducen al cumplimiento de la misión del programa.
- **Consensuados:** aceptados por los diferentes implicados en la evaluación.
- **Contextualizados:** su sentido depende del contexto y han de adaptarse a las necesidades para las que se activan.
- **Cuantitativos** (en la medida de lo posible): se constituyen en números para facilitar su interpretación objetiva.
- **Explícitos:** su descripción debe permitir conocer qué tratan de medir y no dar lugar a interpretaciones ambiguas.

Características de los indicadores (III)

- **Factibles:** deben construirse, en la medida de lo posible, a través de estadísticas disponibles.
- **Fiables:** deben procesarse con base en datos suficientes y de calidad que permitan sostener los resultados en evidencias objetivas.
- **Fidedignos:** deben aportar información rigurosa y sistemática procedente de datos válidos y fiables.
- **Funcionales:** monitoreables, medibles, operables y sensibles a los cambios registrados en la situación inicial.
- **Homogéneos:** identifican claramente la unidad de producto que se mide y son lo más equivalentes posible en términos de recursos utilizados.
- **Importantes:** referidos a elementos del programa con peso significativo en relación a alguna de sus dimensiones relevantes.
- **Independientes:** no condicionados por factores externos, sino que dependen únicamente de las acciones del programa y responden a ellas.

Características de los indicadores (IV)

- **Interesantes:** deben “sonar bien”, llegar a las personas y hacer que presten atención, piensen, discutan y pasen a la acción.
- **Interpretables:** fáciles de entender por todos/as.
- **No redundantes:** no debe existir más de un indicador para la misma característica, variable o proceso.
- **Normativos:** deben aportar una interpretación clara de lo que significa un cambio en una dirección particular.
- **Objetivos:** deben medir lo que interesa sin ambigüedad.
- **Oportunos:** deben facilitar la medición de lo que se desea con un grado de precisión aceptable y resultar aptos para su utilización en el momento en el que se necesite.
- **Participativos:** involucran en el proceso a todos los actores relevantes para legitimar y reforzar el compromiso con los resultados.

Características de los indicadores (V)

- **Pertinentes:** se refieren a los procesos esenciales para no generar saturación de información.
- **Pocos:** deben ser los estrictamente necesarios, evitando proporcionar información redundante.
- **Prácticos:** deben poder obtenerse en un tiempo y con un coste adecuado.
- **Públicos:** han de ser conocidos y accesibles a todos los estamentos y niveles de la organización, así como a los implicados en el programa.
- **Razonables:** deben guardar concordancia con lo que se pretende medir.
- **Relevantes:** deben estar relacionados directamente con aspectos importantes de los objetivos para la aplicación de las actuaciones y el establecimiento de las metas.
- **Representativos:** deben aportar información relevante que justifique el esfuerzo necesario para su obtención y resultar rentables.

Características de los indicadores (VI)

- **Robustos:** mejor si están validados estadísticamente.
- **Sencillos:** deben resultar fácilmente comprensibles, desde su nombre hasta la fórmula de cálculo y los recursos necesarios para su medición.
- **Sensibles:** deben reflejar con fidelidad los cambios en el fenómeno observado.
- **Simples:** deben medir una única dimensión.
- **Sistemáticos:** han de posibilitar la recogida a tiempo de la información.
- **Sólidos** desde el punto de vista técnico: deben sustentarse en elementos consistentes y ser proporcionales entre el coste y la relevancia de la información para la toma de decisiones.
- **Suficientes:** deben ser capaces de satisfacer las necesidades de los procesos del programa.
- **Sustantivos:** deben reflejar un aspecto esencial de un objetivo de forma concreta.

Características de los indicadores (VII)

- **Incluir metas:** deben concretar el nivel de logro que se pretende alcanzar en términos de cantidad, calidad y tiempo.
- **Transparentes:** deben documentar su cálculo para comprobar su metodología y veracidad, así como para ser replicables.
- **Útiles:** deben aportar información de interés.
- **Válidos:** deben medir lo que se supone que miden estadística y conceptualmente.
- **Verificables:** deben poder obtenerse a partir de una metodología exacta con independencia de quien la aplique, documentada para su seguimiento y trazabilidad.
- **Verosímiles:** deben registrar sólo los cambios resultado del programa.
- **Vinculados a valores:** han de representar valores sobre los cuales exista un cierto grado de consenso entre todas las partes implicadas en la evaluación.

*Las evaluaciones más interesantes...

- Focalizan sus intenciones en **tener un impacto**.
- **Dan voz** a los actores que habitualmente no la tienen.
- Proporcionan **evidencia creíble**.
- Utilizan un enfoque adecuado.
- **Aseguran** que las personas destinatarias de los proyectos/programas **participen en ella**.
- Insertan el ejercicio de la evaluación **dentro del propio proyecto/programa**.
- Son **reconocidas y valoradas** por su importancia.
- **Inspiran y orientan** otros planteamientos evaluativos.

Bibliografía:

- Aguilar, Mª.J. y Ander-Egg, E. (1999). *Diagnóstico social: conceptos y metodología*. Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas.
- García, G. y Ramírez, J.Mª. (1996). *Diseño y evaluación de proyectos sociales*. Certeza.
- García, G. y Ramírez, J.Mª. (2006). *Manual práctico para elaborar proyectos sociales*. Siglo XXI.
- González-Rabanal, Miryam. (2021). *Los indicadores como herramienta de evaluación de programas sociales*. Aranzadi.
- Greene, J. C. (2007). *Mixed methods in social inquiry*. Jossey-Bass.
- Fantova, F. (2014). *Diseño de políticas sociales : fundamentos, estructura y propuestas*. CCS.
- Fernández, T. y Ponce de León, L. (dirs.). (2016). *Planificación y actuación estratégica de proyectos sociales*. Pirámide.
- Fernández, T. y Ponce de León, L. (dirs.). (2016). *Elaboración, gestión y evaluación de proyectos sociales : intervención social y programación*. Pirámide.
- Pérez, G. (2015). *Elaboración de proyectos sociales: casos prácticos*. Narcea.
- Pérez, G. (2016). *Diseño de proyectos sociales : aplicaciones prácticas para su planificación, gestión y evaluación*. Narcea.
- Con la orientación y colaboración del profesor Dr. Pablo de la Rosa Gimeno (responsable asignatura).