

EVALUACION DE PROYECTOS SOCIALES

Mónica Jiménez de Barros (*)

Toda intervención en la realidad tiene una intencionalidad. Al presentar el programa de acción se explicita el punto de vista o la perspectiva desde la cual se analizará la acción.

Al tratarse de proyectos sociales impulsados por trabajadores sociales, sin lugar a dudas se hará un esfuerzo porque estén presentes los valores y principios que la profesión sustenta, los que se expresarán en los objetivos de los programas y también en su forma de lograrlos. Sería una contradicción que el trabajo social que tiene un gran respeto por la persona, que cree en la participación, fomenta la organización, se interesa por desencadenar procesos de educación y toma de conciencia, luego olvide todo aquello en la evaluación de los programas.

Es el marco de referencia o lo que otros llaman estructura formal del programa, lo que orienta no sólo la acción, sino que circunscribe la evaluación. El marco de referencia guía por lo tanto la formulación de objetivos y permite seleccionar instrumentos de evaluación coherentes con la intervención realizada.

En esta oportunidad es de interés analizar la evaluación de los proyectos sociales. Diferentes autores han escrito sobre evaluación de proyectos sociales, haciendo un análisis con distintas perspectivas. Para el trabajo social es lógico seleccionar aquellos enfoques que involucran a los participantes de los proyectos en los procesos evaluativos.

La participación de los beneficiarios de los proyectos y de programas sociales puede realizarse de diversas formas. Se trata generalmente de consultar a las personas involucradas, a través de ciertas preguntas básicas que orientan la evaluación, a fin de poner de relieve los intereses, inquietudes e interrogantes de aquellos a quienes se dirige la acción social.

Una alternativa es que el agente externo defina las preguntas y que los participantes del proyecto respondan desde sus percepciones y experiencias a dichas interrogantes. Las respuestas pueden ser

individuales o grupales y pretenden que el participante se reconozca como sujeto del proceso de evaluación.

Otra alternativa es que los participantes definan las preguntas, se las respondan y luego al ver los resultados del proceso lo analicen y profundicen en él buscando causas de los problemas y también de los logros, identificando procesos de aprendizajes y destacando el significado que tuvo para cada cual el proceso vivido.

Es importante recordar que "el método", "la forma" de evaluación debe responder al objeto y a los objetivos del proyecto. Es por esto que habrán evaluaciones más o menos participativas, de corto o largo plazo, más o menos cuantitativas o cualitativas (1).

ALGUNOS CONCEPTOS.

Es difícil seguir hablando de evaluación de proyectos sociales sin antes precisar el concepto de evaluación y de proyecto social. Evaluar es valorar, es decir, destacar las cualidades sobresalientes y los logros de las personas y los grupos. Es una forma de dar cuenta en forma objetivada de los procesos y resultados de un proyecto, señalando los logros para fortalecer al grupo y los problemas para buscar soluciones. Evaluar es reflexionar lo que está haciendo y lo que se ha hecho para extraer aprendizaje. Evaluar es también medir el comportamiento de las variables, entendiendo que al medir no sólo se cuantifica, sino que se ordena y clasifica.

Para el equipo del Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación (CIDE) (2) que orienta la evaluación en una perspectiva educativa, el "aplauso" en la evaluación es fundamental. Destacar

(*) Profesora titular e investigadora de la Escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Master en Educación para el Trabajo Social. The Catholic University of America.

lo positivo es una orientación, es un incentivo, sobre todo si se trata de un sector postergado y marginado, donde abundan las frustraciones y donde falta motivación y entusiasmo.

Evaluar para el CIDE no es sólo medir hasta qué punto se han logrado los objetivos previstos ya que surgen a menudo iniciativas no previstas que desde el punto de vista de fomentar la participación de la comunidad en la toma de decisiones son fundamentales. Evaluar es ser capaz de observar y escuchar la acción y el pensamiento de los participantes. Evaluar también es aunar criterios, sobre logros y problemas, es lograr que todos se sientan interpretados por las conclusiones y comprometidos para actuar en forma consecuente.

En una perspectiva educativa, evaluar no es sólo construir instrumentos para medir procesos y resultados en función de objetivos previstos en el programa. Evaluar es "aplaudir", es tener un profundo "respeto" por cada una de las personas que participan en el programa, por los que hablan y por los que no lo hacen, es una oportunidad para fortalecer a la comunidad, ya que al reunirse intercambian información, comparten y aúnan criterios. En esta perspectiva estamos hablando de una evaluación participativa, que sin duda se podrá realizar solamente si durante todo el proyecto se ha considerado la participación.

Siguiendo en el campo de los conceptos podemos decir que los proyectos sociales son conjuntos de actividades encaminadas a lograr objetivos bien definidos. En un proyecto son fundamentales los objetivos, quienes definen lo que se quiere lograr en un horizonte temporal, dado ciertos recursos. Los objetivos orientan la acción y permiten definir el cambio esperado en una situación dada.

En trabajo social estamos hablando de conjunto de sujetos que quieren cambiar su situación. Tienen una determinada calidad de vida, quieren enriquecerla y para lograrlo están dispuestos a desplegar esfuerzos, a gastar energías, a sumar recursos en vistas al objetivo común.

Hay una gran variedad de proyectos sociales y diversidad, lo que depende del problema tratado, y del tipo de objetivo, y por lo tanto la solución seleccionada deberá ser adecuada a la población atendida por el proyecto, a la institución que lo promueve y ejecuta y al estilo del proyecto, en el sentido de más o menos autoritario o participativo (3).

Desde la perspectiva de la Escuela de Trabajo Social y en conocimiento que nuestros alumnos y ex-alumnos trabajan en distintas instituciones, públicas y privadas, atendiendo una amplia gama de problemas, con formas de trabajo y estilo de proyectos diferentes debemos señalar formas alternativas de evaluación.

La evaluación es un proceso permanente.

Es un grave error identificar la evaluación con la medición de resultados y de impacto, realizadas en la etapa final de un proyecto.

La evaluación es un proceso permanente. Al menos se distinguen en ella, tres momentos, Estos son:

a) Una evaluación inicial.

Denominada también evaluación de necesidades. Es un proceso mediante el cual se obtiene un listado priorizado de las necesidades de la comunidad o la importancia relativa de una necesidad específica (4).

Se trata de descubrir el punto de partida del proyecto, su situación inicial, para, a partir de ella, apreciar el cambio que puede haber producido el proyecto. Es lo que llamamos diagnóstico o auto-diagnóstico, si este es realizado por la propia comunidad.

El grado de profundidad dependerá de la complejidad de la situación a enfrentar y de la inversión en tiempo y recursos que se quiera hacer en esta etapa. Es fundamental desarrollar la habilidad para saber qué es significativo conocer de la realidad, ya que las posibilidades son infinitas en cantidad y profundidad de factores que intervienen en una situación.

Para realizar este diagnóstico o evaluación inicial se utiliza en forma complementaria diversas técnicas. Como técnicas directas se considera el "Foro Comunitario", las "Encuestas", el "Jurado Comunitario", "Fuerzas de Tareas", "Técnica Delfos", "Técnicas del Grupo Nominal", "Técnicas con Grupos Restringidos".

Entre las técnicas indirectas están los "Estudios de Casos en Tratamiento", el uso de "Indicadores Sociales" y todo tipo de estadísticas que muestren la dimensión del problema en estudio (5).

Otra forma de enfocar la evaluación inicial la considera como un conjunto de ideas y proposiciones respecto a algún quehacer y de cómo llevarlo a cabo. Se orienta básicamente a responder dos preguntas, una sobre la finalidad o sentido del proyecto y la otra sobre su factibilidad. Esta evaluación de proyectos es la llamada "Estudios de Factibilidad de Proyectos" (6).

b) Una evaluación durante su realización o proceso de retroalimentación.

Se busca evaluar la marcha del proyecto en sus distintos aspectos para efectuar las correcciones necesarias. Esta evaluación de proceso puede confir-

mar que la estrategia elegida es la correcta y que no hay mayores cambios que hacer o por el contrario dejar en evidencia la necesidad de redefinir objetivos, modificar la organización, alterar el uso de recursos, o cambiar las formas concretas de intervención, etc.

Se trata de precisar lo que se ha logrado con cada actividad y en función de esto descubrir los problemas. Una vez identificados los problemas buscar el origen, y la responsabilidad para así corregir lo posible o por el contrario tomar conciencia de los factores y que están fuera de nuestro control.

Al hablar de evaluación de funcionamiento de un programa, se señalan tres tipos de aspectos a evaluar (7).

— **Evaluación del esfuerzo** donde se describe el nivel de actividad del programa incluyendo actividades relacionadas directamente con la entrega de servicios y aquellas relacionadas con la subsistencia del programa (administración, relaciones públicas, reclutamiento de personal, etc.).

— **Evaluación de eficiencia** la que entrega información sobre cuanto se gasta en entregar qué servicios a cuantas personas. Con frecuencia se expresan sus resultados en términos de costo por unidad de entrega de servicios o por producto final.

— **Evaluación de proceso** permite conocer cómo se está realizando el proyecto, qué cambios ha experimentado desde que fue diseñado y en qué medida se ha adaptado a la realidad.

El proceso es el modelo de intervención que se realiza para lograr resultados. Es, en lenguaje clínico, el tratamiento que se aplica para que el problema se supere. Hay por lo tanto un problema y un modelo de solución que es el programa que se aplica para lograr cambios. Se evalúa por lo tanto el proceso, el modelo de intervención.

c) Una evaluación después de la ejecución de las actividades del proyecto.

En esta etapa corresponde examinar principalmente si se logró lo propuesto y cuán bien (8).

Una forma de aproximación distingue dos formas de evaluación de resultados, una es la evaluación de la efectividad y otra la evaluación del impacto (9). La evaluación de efectividad se refiere a si lograron los objetivos buscados. La evaluación del impacto se refiere al efecto de un proyecto sobre la totalidad de la población o comunidad, más allá del efecto sobre los individuos o grupos que se ubican dentro del marco directo de acción del proyecto.

En la evaluación final se plantean las siguientes interrogantes:

— Respecto al cumplimiento de los objetivos.

¿Se logró el cambio esperado por el proyecto?

¿Se lograron los objetivos buscados?

¿Qué otros efectos o cambios no previstos se generaron?

— Respecto a las repercusiones del proyecto.

¿Cuáles son las consecuencias que se pueden observar como presumible resultado del cambio?

¿Cuáles son las consecuencias en el grupo participante?

¿Cuáles son las consecuencias para la institución?

¿Cuáles son las consecuencias en el contexto más amplio?

— Respecto a la relación entre los cambios logrados y la forma de trabajo.

¿Los cambios son imputables a la estrategia de cambio utilizada?

¿Cuáles son las fortalezas y limitaciones de la forma de trabajo?

— Respecto a las modificaciones.

¿Si se reaplicara el proyecto qué cambios haría que hacerle al modelo?

¿Cuáles son las posibles repercusiones de estos cambios?

ESQUEMAS O MODELOS DE EVALUACION (10)

Presentaremos tres modelos, los cuales se utilizan en proyectos sociales, cada uno con sus fortalezas y limitaciones.

Modelo basado en el cálculo de la rentabilidad de los proyectos.

Criterios básicos.

Las interrogantes centrales son de tipo económico, tales como: ¿Resulta útil realizar una inversión X en vistas del beneficio esperable?, ¿dónde es preferible invertir en A o B para obtener mayor beneficio, supuesta la misma inversión X?

Se trata, a través de estas preguntas, de estimar la rentabilidad que puede generar una inversión. Son preguntas previas a la decisión de invertir las que normalmente se dan en el área de los negocios. Este modelo de tipo "económico" es en la actualidad aplicado en áreas tales como educación y salud.

Problemas y ventajas del uso del esquema en proyectos de acción social.

Para aplicar este esquema hay dos condiciones que deben darse, la primera que los costos y beneficios sean claramente traducibles a valor monetario y segundo, la aceptación del supuesto de que la rentabilidad - la mayor posible - es el criterio fundamental en la decisión acerca de la factibilidad y bondad del proyecto. ¿Cómo se traduce en dinero, en precio en el mercado aspectos tales como; el aumento de la autoestima, la capacidad de identificar problemas y buscar soluciones constructivas a los problemas de la comunidad, el desarrollo de una conciencia grupal y comunitaria?

¿Qué hacer con estos objetivos, dejarlos de lado y rechazarlos por no ser medibles, o asignarles un precio en relación a alguna medida de calidad de vida?

Es un esquema que presenta problemas en la perspectiva social. Si nos ponemos en la perspectiva de una autoridad local que debe tomar decisiones y se encuentra frente a una serie de problemas sociales, ¿qué unidad de medida puede usar para comparar proyectos?, ¿cómo puede decidir la rentabilidad de la inversión cuando se encuentra simultáneamente con proyectos de rehabilitación de alcohólicos, de protección de ancianos, de recreación de niños?

Pareciera que es difícil valorizar monetariamente la rentabilidad de un proyecto social. Además parece poco posible encontrar una unidad de comparación entre los eventuales beneficios de los distintos proyectos.

Sin embargo este esquema nos aporta la preocupación por los aspectos económicos, por los costos de las proyectos sociales y nos habitúa a pensar en el uso alternativo del recurso monetario y material que es siempre escaso.

El modelo del "experimento social".

Criterios básicos.

Este esquema ha sido desarrollado por científicos sociales y normalmente se le llama investigación evaluativa. En él, el llamado "diseño experimental clásico" se presenta como el modelo óptimo del proceder científico que busca estudiar la forma en que se relacionan diversas variables en un contexto de estudio de la causalidad.

En este esquema hay cuatro elementos básicos que deberían estar presentes: a) deben seleccionarse dos grupos básicamente iguales; b) en ambos grupos se mide el valor de una determinada variable, que se supone es la variable dependiente; c) uno de los grupos se llama grupo experimental y es sometido

a la influencia de la variable independiente o estímulo X. El otro grupo, llamado grupo control, no es sometido al influjo de la variable independiente; y d) luego de aplicar el estímulo en el grupo experimental, tanto en éste como en el grupo de control, se vuelve a medir la variable dependiente Y. Esta es la lógica básica del modelo experimental la que tiene una serie de variantes aplicables a la evaluación y que pueden estudiarse en detalle en el libro de Campbell y Stanley (11).

En el modelo experimental lo que se pone a prueba es una relación, normalmente basada en una hipótesis de causalidad basada en una teoría.

En relación con la evaluación, el proyecto de acción opera como la variable interviniente, el estímulo que se introduce en la realidad para lograr ciertos cambios.

Si aplicamos el esquema a un proyecto de intervención para superar la desnutrición en 50 niños que se atienden en un consultorio, el desarrollo sería el siguiente: a) el grupo experimental será de 25 niños desnutridos grado 2 con madres entre 18 y 30 años; b) el grupo de control será de 25 niños desnutridos grado 2 con madres de 18 a 30 años; c) ambos grupos de niños han sido evaluados por médicos especialistas quienes han definido su estado nutricional, además ambos grupos de niños tienen una madre que se preocupa de ellos; d) el proyecto considera que los 50 niños recibirán un refuerzo alimenticio que será entregado cada 7 días en el consultorio y que cubre bien la dieta equilibrada correspondiente a la edad, pero que sólo 25 madres recibirán una capacitación especial; e) la variable introducida en el grupo experimental es la variable de educación de las madres quienes serán especialmente educadas para preparar los alimentos y para expresar afecto al menor; f) finalizado el programa se hace una nueva evaluación de ambos grupos de niños desnutridos para ver el efecto del programa; g) la hipótesis de la variable afectiva en la entrega de alimentos está avalada por teorías explicativas.

Problemas y ventajas del uso de este esquema.

Este esquema es muy usado en la evaluación de proyectos sociales ya que nos permite distinguir con claridad una situación inicial, un proyecto social con objetivos de cambio y actividades y procedimientos para ponerlos en acción y una situación final, en la que se puede medir el resultado del proyecto.

Es el esquema básico desarrollado en el libro "Un enfoque operativo de la metodología del Trabajo Social", donde hablamos de evaluación inicial o diagnóstico, de programa o proyecto como varia-

ble inteviniente y de evaluación final como de resultado e impacto.

Algunas de las críticas o problemas de este enfoque señalan que es un esquema de evaluación caro y complejo, que sólo pueden considerarse los objetivos medibles, dejando de lado otros objetivos de difícil medición y que está sustentado en la teoría de la causalidad, es decir, se supone que identificando los factores básicos y manteniendo las condiciones estables, se puede llegar a un tipo de explicación.

Hay otras concepciones teóricas como por ejemplo la de la interacción donde son importantes los factores culturales y los del ambiente y de la personalidad. Sobre esta concepción interaccional no hay leyes y por lo tanto no hay una teoría de validez reconocida que sustente tal esquema explicativo. Este modelo tiene también como limitación el no dar cuenta de ciertos procesos que suceden en la institución ejecutora y en los participantes.

La evaluación iluminativa.

Criterios básicos.

Nace en relación al modelo experimental el que no se aplica a los procesos educativos que no son lineales.

Busca iluminar a través de un grupo complejo de preguntas, los procesos educativos, estudiando cómo funciona el programa que se evalúa, cómo lo afectan las distintas situaciones en que está inserto y que consideran sus participantes que son sus ventajas y desventajas.

Este enfoque reconoce a las personas evaluadas como sujetos lingüísticos y que por lo tanto entran en diálogo con el investigador. Interesa lo que para los sujetos significa el programa educativo en el cual participan: sus acciones, logros, dificultades.

Considera a las acciones humanas dentro del conflicto y la contradicción y a los programas educativos insertos inevitablemente dentro de este proceso.

En este enfoque evaluativo interesa conocer: a) el proyecto tal como es y no como fue presentado por quien propuso tal o cual objetivo; b) luego de tener un cuadro complejo se seleccionan algunos aspectos que de acuerdo a lo observado, parezcan de fundamental importancia y se profundiza en ellos; c) en base a las observaciones primeras es posible identificar qué ha impactado más a los participantes, que cosas han sido las más conflictivas y qué aspectos los más exitosos. El evaluador se interesa por profundizar en estos elementos buscando sus explicaciones, sin manifestaciones más

significativas y los irá interpretando en relación al contexto cultural en que los participantes se insertan; d) por último, se llega a conclusiones y a recomendaciones.

Problemas y ventajas.

Entre las ventajas encontramos el esfuerzo por superar las limitaciones de los esquemas anteriores. Interesa especialmente la reflexión sobre el proyecto y por lo tanto el mejoramiento de su práctica. Se le da importancia a la institución ejecutora y posibilita que se incluya objetivos más amplios y que éstos sean evaluados desde los participantes.

Entre las desventajas se podría considerar el que esté desarrollado, básicamente para proyectos educativos. Es posible que el no plantearse objetivos obedezca a justificar una cierta laxitud y poca preocupación por la orientación de la acción implicada en el proyecto. El uso de este esquema puede dejar fuera aspectos importantes como la evaluación de tipo administrativo que dice relación con los costos y con la ejecución del proyecto. Conjuntamente el esquema propuesto no permite una cobertura de todos los tiempos de evaluación.

A través de este artículo hemos querido presentar el concepto de evaluación de proyectos sociales como una realidad amplia y compleja, que incluyen no sólo diversos momentos de la práctica social a ser evaluada, sino que opciones alternativas y/o complementarios de enfoques o modelos de evaluación.

La idea es que los trabajadores sociales amplíemos nuestra perspectiva y optemos en conciencia de la intencionalidad de nuestra acción, con un modelo coherente. No queremos dogmatismos. En estas materias como en tantas otras, cada opción tiene ventajas y desventajas, las que sólo se pueden juzgar desde los objetivos del evaluador.

NOTAS.

- 1) Reflexiones de esta naturaleza se hacen las alumnas María Ignacia Jiménez y María Andrea Sanhueza en su memoria para optar al título de Asistente Social llamada: "Reflexiones en torno a la evaluación de proyectos de acción social, desde la perspectiva del trabajo social: una experiencia", Escuela de Trabajo Social, 1984.
- 2) Richards, Howard, "Evaluación de proyectos artesanales de cultura popular" (CIDE) Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación, Documento de Trabajo N° 16, 19.

