

TRABAJO SOCIAL Y EVALUACION

M. Ignacia Jiménez S.
M. Andrea Sanhueza E. (*)

Al definir el Trabajo Social como disciplina tecnológica se aprecia que su intervención sobre la realidad se constituye en acción transformadora de los problemas sociales. Surge entonces la necesidad de una búsqueda constante de perfeccionamiento de este quehacer, proponiéndose a la propia realidad como fuente de conocimiento y de superación de los análisis teóricos.

De esta forma la obtención de información y conocimiento para el enriquecimiento del Trabajo Social se realiza fundamentalmente a través de una función retroalimentadora entre teoría y práctica. La retroalimentación puede ser entendida como el proceso a través del cual la intervención en la realidad social es regulada por sí misma, posibilitándose la existencia de la dialéctica entre teoría y práctica.

Esta función retroalimentadora es realizada principalmente por medio de la evaluación de la práctica social. La evaluación como fuente de retroalimentación no sólo es una etapa del proceso metodológico, ya que constituye en sí, un proceso enriquecedor de toda la actuación social.

El proceso evaluativo apunta a valorizar o enjuiciar de forma sistemática e intencionada una determinada intervención en la realidad. Permite revisar, corregir y orientar la acción futura, la acción en desarrollo y el cuerpo teórico o marco referencial utilizado.

La evaluación en Trabajo Social adquiere características específicas que tienen como base la concepción general de esta disciplina: Su objeto de acción, los principios o valores guías en que se sustenta, las características de los procesos que desarrolla y los objetivos de la acción profesional.

Considerando el desarrollo incipiente de la evaluación como parte del proceso metodológico de Trabajo Social y la relevancia que ésta tiene en su función reatrolimentadora, resulta fundamental la búsqueda de formas de evaluación coherentes y adecuadas al marco conceptual de la profesión, y a las características propias de cada intervención.

Teniendo presente estos objetivos se planteó en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica de Chile la realización de una tesis de grado que profundizara en esta temática.

El aporte específico de este trabajo, básicamente está constituido por el establecimiento de un marco de referencia para la evaluación a partir de la concepción general de Trabajo Social y por el aporte de elementos evaluativos provenientes de otras disciplinas que posibilitan el enriquecimiento de esta metodología. Conjuntamente, este trabajo, efectúa una búsqueda de los elementos de la realidad que hacen posible llevar a buen éxito el proceso evaluativo.

A continuación se explicitan los elementos conceptuales elaborados en la tesis, en relación al proceso evaluativo de los proyectos sociales. Finalmente se refiere sucintamente una experiencia de evaluación realizada a partir de este marco de referencia establecido.

I. ELEMENTOS CONCEPTUALES.

1. Intencionalidad de toda intervención, dada por su marco de referencia.

Considerando que toda intervención en el contexto del Trabajo Social se realiza en función de su carácter de disciplina tecnológica y que la evaluación se concibe como una dimensión dentro de la intervención de la realidad social, se plantea como exigencia la definición previa de una funda-

(*) Las autoras son Asistentes Sociales. El artículo está basado en la tesis de grado para optar el título de Asistente Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile "Reflexiones en torno a la evaluación de proyectos de acción social, desde la perspectiva de Trabajo Social, una experiencia" de M. Ignacia Jiménez S. y M. Andrea Sanhueza E., teniendo como docente guía a Margarita Quezada V., 1984.

mentación teórica-valórica básica que proporcione los supuestos epistemológicos y la orientación necesaria.

A partir de los enfoques de evaluación analizados, se establece como requerimiento la definición previa de un marco de referencia, denominado también de estructura formal, cuya característica central es la de otorgar significado a la intervención a realizar. A partir de esta fundamentación deben realizarse las interpretaciones. El marco referencial expone el punto de vista o perspectiva desde la cual se analizará la realidad. La evaluación no es un proceso aislado que puede realizarse mecánicamente, ya que se realiza en el contexto de la intencionalidad definida por el marco referencial establecido.

El Trabajo Social tiene su propio marco referencial, el que especifica su intervención y está dado en su aspecto valórico por la concepción general de la profesión. La intencionalidad del Trabajo Social corresponde a la promoción de sus principios de valor, a la consecución de sus objetivos y a la consideración de su objeto de intervención.

Por otra parte el marco de referencia guía entre otras cosas el establecimiento de óptimos a alcanzar y la selección de instrumentos de evaluación adecuados al tipo de intervención.

2. Concreción de los principios de valor.

La evaluación, como cada una de las etapas del proceso metodológico, debe promover en forma explícita y operativa los principios de valor, de forma que se plantea como exigencia del proceso evaluativo, lo siguiente:

a) Promover la participación de los sujetos involucrados en el proyecto, de manera tal que se constituyen en actores de su propio proceso.

b) Facilitar la organización de los participantes. Un proceso de evaluación sistemático requiere de un mínimo de organización a fin de que el proceso cumpla con la función reafirmadora de la realidad. Conjuntamente la organización permite el desarrollo de la autonomía de los sujetos en la búsqueda de soluciones alternativas en los problemas que enfrentan.

c) Constituir la intervención en un instrumento de elevación del nivel de conciencia, lo que se verá facilitado mediante la participación y la organización. La evaluación debe permitir que las personas amplíen su campo de conocimiento, y su capacidad de análisis de aquellas situaciones en las que el proyecto social requiere intervenir.

d) Promover a través de la intervención la capacitación de los participantes de los proyectos sociales. Toda evaluación debe constituir en sí un pro-

ceso de desarrollo de capacidades personales. A través de la evaluación se podrá detectar necesidades de capacitación, posibilitando también el establecimiento de metas en relación al desarrollo de estas potencialidades.

Como base de la intervención subyace la relación del agente externo con los sujetos, en función del respeto a la dignidad humana, y al contexto cultural de los participantes.

La concreción de estos principios de valor en la acción profesional se constituye en instrumento para el logro del pleno desarrollo de la persona humana y la elevación del bienestar social y la calidad de vida.

La consideración de estos principios se ve facilitada por la existencia de ciertos elementos dentro del proceso evaluativo: Que la evaluación se realice en forma interna, desde dentro, a fin de que los participantes estén imbuidos del proceso evaluativo; por otro lado se hace necesario el establecimiento de una etapa previa al proceso evaluativo en que se realice una negociación que permita conocer los intereses, inquietudes e interrogantes de los participantes del proyecto.

3. Relación evaluación - objeto a evaluar.

Toda intervención en la realidad social supone la subordinación del método al objeto de intervención, de esta forma el proceso evaluativo también debe responder al objeto de intervención. En la medida en que exista un marco de referencia intencionado que considere el contexto cultural, los instrumentos y estrategias de evaluación responderán a las características del objeto de intervención, dando paso así a una evaluación con elementos coyunturales y ubicada dentro de un ambiente cultural y socio-económico determinado.

La naturaleza y características del objeto a evaluar determinarán el tipo de evaluación a implementar. De esta forma existirán evaluaciones más o menos participativas, de corto o largo plazo, más o menos cuantitativas o cualitativas, etc.

Es posible distinguir y establecer algunas exigencias específicas a las que debería responder la evaluación del Trabajo Social, en su adecuación al objeto de intervención, de tal forma que:

a) La complejidad que plantean los problemas sociales sobre los cuales se interviene, exige que la evaluación de las estrategias de acción, se realice de acuerdo a las áreas de incidencia. Estas áreas responden a los diferentes aspectos que debe considerar la evaluación de un proyecto social. Luego de realizarse esta evaluación parcial, podrá efectuarse la evaluación de tipo general.

b) La evaluación debe ser planteada en forma integral y totalizante. El proceso debe terminar con una evaluación sistemática general, que refleje la interrelación de todas las áreas, y que no sea una mera suma de las partes.

c) Ciertas variables pueden priorizarse dado el carácter multidimensional de la realidad social. No siempre es posible la evaluación de todos los aspectos en forma simultánea.

d) La evaluación debe tener flexibilidad. La consideración de la dinamicidad social exige una metodología de tipo contingente con la situación social enfrentada.

e) La participación es un elemento básico de la evaluación. Adquiere especial importancia la observación hecha por los mismos beneficiarios. El Trabajador Social como agente externo deberá recoger las opiniones y percepciones de éstos, a través de dinámicas grupales y entrevistas, constituyendo esta interacción en una fuente fundamental de información. De esta forma se les reconoce como verdaderos sujetos del proceso social realizado y le permite al Trabajador Social un conocimiento profundo de la realidad en que interviene.

Esta intervención de los participantes exige respeto por el contexto cultural y por los procesos que deben ser vividos.

f) Los informes de evaluación deberán ser elaborados de acuerdo a los destinatarios, sean éstos la institución o los beneficiarios. Es importante que el proceso evaluativo incluya un informe a los beneficiarios en un lenguaje y forma adecuado a la idiosincracia particular del grupo destinatario. Es recomendable que un informe de este tipo incluya citas textuales, hechos concretos y otros indicadores operativos de la situación que se analiza.

Los elementos anteriormente señalados debe recogerlos el Trabajador Social de manera de contar con una metodología de acción que posibilite el desarrollo de los valores en los cuales se quiere sustentar la acción.

4. La evaluación como proceso permanente.

En general en todas las disciplinas se destaca el carácter de permanencia del proceso evaluativo. Se establece una evaluación inicial o diagnóstica (también denominada evaluación conceptual, potencial e investigación metodológica), evaluación durante la realización del proyecto (evaluación operativa y conocimiento de los avances realizados) y evaluación final o de término (evaluación de resultados).

El proceso evaluativo constituye una constante en todas las etapas del proceso metodológico, dando coherencia e integración a las actividades que conforman un determinado proyecto. La relación

existente entre las etapas de diagnóstico, programación y ejecución se ve facilitada por el carácter evaluativo de éstas, permitiendo la reorientación y revisión de unas en función de otras.

Los refuerzos necesarios para que la evaluación se constituya en un proceso permanente son los siguientes:

a) La investigación de consecuencias no previstas, una vez el proyecto esté operando permite trabajar aspectos importantes en cualquier acción social. Estas consecuencias no previstas se refieren a resultados no programados resultantes de la dinámica propia de los proyectos.

b) Que los instrumentos de evaluación estén claramente basados en el marco de referencia elaborado, lo cual facilita y orienta al proceso de evaluación.

c) El previo establecimiento de objetivos finales y objetivos operativos facilita que el proceso evaluativo se de en forma constante, ya que se tendrá que ir analizando las metas u óptimos que se van obteniendo.

d) La conciencia de los procesos de cambio y conflicto inherentes a cualquier proyecto. Se requiere de diagnósticos permanentes adecuados a las situaciones que se viven en el proyecto.

e) El real acercamiento de los sujetos involucrados en el proceso evaluativo. No sólo es importante conocer cómo perciben el proyecto, sino que es de gran importancia entregarles esta información a los beneficiarios.

5. Función retroalimentación del proceso evaluativo

La evaluación constituye por esencia una función retroalimentadora de los proyectos sociales. Existen ciertos elementos que actúan como facilitadores de la retroalimentación. Estos elementos son la negociación previa con las partes interesadas en la evaluación respecto a lo que se va a evaluar, el análisis comparativo del proyecto con otros realizados por la institución o por otros organismos, la elaboración de recomendaciones o sugerencias y la redacción de un informe final que explicita adecuadamente el proceso.

6. Tipos de evaluación.

Se destacan como relevantes para el Trabajo Social diferentes tipos de evaluación, que en cierta forma corresponden a modelos propios de los procesos de investigación.

La evaluación retrospectiva permite conocer un proyecto social realizado con anterioridad, u otras intervenciones realizadas con sus dimensiones y consecuencias.

La evaluación prospectiva permite conocer la factibilidad de un proyecto considerando variables tales como tiempo, recursos, capacidad institucional y otros. Se refiere a proceso de medición planteados a futuro.

Las evaluaciones de diseño experimental requieren de metodologías más rigurosas, no siempre aplicables a situaciones sociales, las cuales revisten gran complejidad. Como su nombre lo indica se "experimenta" con una determinada variable, estudiándose comparativamente situaciones específicas.

En la evaluación conceptual se analiza si la realidad es coincidente con ciertos postulados teóricos, relacionándose marco teórico y estrategias definidas.

La evaluación potencial permite un proceso de análisis a través de un marco de referencia diferente al que se ha planteado. Por ejemplo hacer un análisis de un mismo proyecto, pero desde una perspectiva psicológica.

La evaluación operativa es la que se realiza durante la implementación del proyecto. Se refiere a procesos de medición orientados a la forma como se está operando en el presente.

Finalmente es necesario señalar algunos aspectos en relación a las etapas del proceso evaluativo. Al respecto, se establece que previamente deben enunciarse las metas de los proyectos en forma clara y específica, lo que facilita la evaluación posterior. La selección de los instrumentos debe hacerse en concordancia con el marco de referencia, y por último la participación de los sujetos involucrados en todas las etapas permite asumir de mejor forma las variables cambio y conflicto, potencialidades de los beneficiarios o capacidad movilizadora de ellos, conjuntamente con el llevar a la práctica aquellos valores propios de nuestra actividad profesional.

Con ocasión de la realización de un programa social denominado "Centros comunitarios educativo-nutricionales", se realizó una experiencia evaluativa, la cual se describe brevemente a continuación. Esta experiencia constituye desde el punto de vista metodológico una práctica de las normativas que se señalaron anteriormente, sin embargo el proceso presentó deficiencias, las cuales posteriormente fueron evaluadas y consideradas por los equipos de trabajo.

II. EVALUACION DE UN PROYECTO SOCIAL: CENTROS COMUNITARIOS EDUCATIVO - NUTRICIONALES.

Este programa fue planteado como una alternativa educativo-nutricional, cuyo fin es mejorar el desarrollo del niño, de la familia y de la comunidad, a través de una acción basada en la

participación comunitaria con el apoyo de recursos locales. Su área de incidencia es la alimentación, siendo procesos de apoyo, la capacitación al personal, a la familia de los menores y los componentes educativos en el trabajo con los niños.

Se definieron como objetivos:

- Elaborar un modelo de intervención educativo-nutricional que por su bajo costo y por la participación de miembros de la comunidad previamente capacitados, fuera replicable en otras comunas.

- Mejorar los niveles de salud y educación de la población infantil y embarazadas de extrema pobreza de un sector de la comuna de La Florida, a través de una alternativa propia de la comunidad y con bajo costo.

- Desarrollar acciones educativas a nivel de la familia y de la comunidad en materias relacionadas con salud, organizaciones comunitarias y sistema familiar.

El proyecto contempló las siguientes etapas:

- En marzo de 1983 se seleccionó y reclutó al personal que trabajaría en cada uno de los Centros. Este personal estuvo constituido por ocho directoras y 240 funcionarias contratadas, a través del Programa Ocupacional para Jefes de Hogar (P.O.J.H.).

- Se efectuó un proceso de capacitación del personal, el cual se realizó entre marzo y junio de 1983.

- Luego se realizó la selección de los beneficiarios, estableciéndose contacto con los consultorios de cada sector. Se consideró a menores, con menos de 6 años de edad que presentaran un cuadro de desnutrición de primero a segundo grado, que estuvieran categorizados como eutróficos (límites o que estuvieran descompensados).

- Se organizaron cuatro centros comunitarios: San Rafael, Trinidad, Los Copihues y Villa O'Higgins con una cobertura de 500 menores. Iniciaron su funcionamiento entre julio y septiembre de 1983.

- Paralelamente al funcionamiento de los centros comunitarios, se elaboró seis proyectos específicos (*) con el objeto de apoyar el logro de los objetivos del proyecto. Estos proyectos específicos se denominaron de la forma siguiente: "Mujeres funcionarias", "¿Qué hacemos con los niños?", "La familia de los niños", "¿Qué hacemos con la comunidad?", "Las embarazadas enflaquecidas" y "Los huertos familiares".

La experiencia evaluativa realizada tuvo el

(*) Estos proyectos fueron elaborados por alumnas de la Escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

carácter de una evaluación operativa, ya que se realizó durante la vigencia del proyecto social, cuando este proyecto cumplía un año de su implementación.

Para el análisis se establecieron tres grandes áreas, las que constituirían las evaluaciones parciales, a partir de las cuales se efectuaría posteriormente una evaluación general. Se consideró un área de nutrición y salud, un área educativa y una administrativa, las que estuvieron a cargo de diferentes equipos evaluadores.

Evaluación de la situación nutricional.

Se estableció como objetivos los siguientes:

- Evaluar el estado nutricional de los niños.
- Evaluar la dieta entregada.
- Determinar la ingesta real de alimentos en cada centro,
- Comparar la ingesta real con los requerimientos nutricionales de acuerdo a normas internacionales.
- Evaluación de la asistencia de los menores.

Se midió el estado nutricional de los menores, utilizándose los patrones SEMPE y OMS (*). Se analizó una muestra de los aportes de nutrientes y energía de las raciones entregadas en todos los centros comunitarios. Se observó directamente la ingesta de alimentos en los centros, se pesaron las raciones y los residuos, realizándose conjuntamente una encuesta para conocer la recepción de los alimentos en los hogares. Se llevó también un control de asistencia. Finalmente se establecieron resultados para cada variable utilizada a partir de las cuales se efectuaron posteriormente las recomendaciones programáticas.

Evaluación del área de educación.

Se estableció como objetivo el evaluar en sus diferentes aspectos el proceso vivido por las mujeres y la calidad de la atención educativa entregada a los niños de los centros comunitarios. Es necesario destacar que este proyecto utilizaba como recurso humano para la atención y recuperación de los menores a las propias madres.

La estrategia de evaluación utilizada incluyó métodos, técnicas e instrumentos tanto cualitativos como cuantitativos. Los recursos evaluativos se detallan en el cuadro anexo.

(*) La evaluación nutricional fue realizada por el Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos. El control de los menores estuvo a cargo de los consultorios correspondientes a los centros nutricionales, llevándose un control mensual del estado nutritivo.

Los resultados de la evaluación se refirieron a conocimientos, desempeño al interior de las salas, planificación de las actividades educativas, sesiones de capacitación, y percepción tanto de los beneficiarios del proyecto, como de sus directores. Estos análisis dieron origen a conclusiones y recomendaciones programáticas.

Evaluación administrativa.

Esta evaluación tenía por objetivo el evaluar el proyecto en cuanto a la gestión, organización y funcionamiento de los aspectos intracentro y del desarrollo de los proyectos específicos. Se establecieron variables según áreas de incidencia. A continuación se detallan estas variables.

- Intracentros:

Funciones desempeñadas, toma de decisiones, sistema de comunicación, normas, sistema de registro, trabajo de equipo, supervisión y control, desempeño del personal, proceso de planificación y evaluación.

- Proyectos específicos:

- Proyecto niños: actividades educativas actividades de salud y nutrición.
- Proyecto para embarazadas: Organización interna. actividades educativas nutrición y salud.
- Proyecto de familia: Organización de las familias. actividades educativas.
- Proyecto para funcionarias: capacitación. organización interna.
- Huertos familiares: estructura de funcionamiento.

El análisis incluyó una descripción de cada una de las variables, una descripción de la forma como se desarrolló el proceso y las sugerencias y recomendaciones correspondientes.

Los instrumentos de evaluación utilizados fueron: observación directa, observación de materiales de registro y entrevistas grupales e individuales, de tipo semi-estructurado.

A partir de cada área definida, se establecieron recomendaciones específicas y conclusiones generales.

Evaluación global del Proyecto:

A partir de las evaluaciones parciales de las diferentes áreas, se realizó una evaluación global, formulada con el objeto de responder a la siguiente interrogante:

CUADRO DE RECURSOS EVALUATIVOS

SUJETOS	TECNICAS	INSTRUMENTOS	OBJETIVOS
Mujeres - Niños	Observación en la sala de Actividades	Pauta de observación de la situación educativa e interacción afectiva.	Conocer en la situación cotidiana, el desempeño práctico de las mujeres en la familia, la interacción afectiva y la relación con los niños.
Mujeres	Evaluación de conocimientos.	Juego "recorriendo el centro comunitario".	Evaluar la amplitud y profundidad de los conocimientos adquiridos durante la capacitación por las mujeres.
Mujeres - Padres - Directoras - Información sobre Niños.	Dinámicas grupales focalizadas.	Pauta de discusión y registro.	Conocer la percepción de los agentes significativos del proyecto sobre la experiencia.
Mujeres	Análisis contenido de registro de planificación.	Análisis cualitativo	Evaluar el manejo de conceptos teóricos básicos para planificar e implementar actividades para los niños. Evaluar la adecuación de los instrumentos de planificación con que se orientan las actividades.

¿Es el Proyecto de Centros Comunitarios una alternativa educativa y nutricional desarrollada a través de la participación comunitaria y posible de ubicarse en un contexto municipal?

Esta proposición se desglosó en las siguientes preguntas:

- ¿El proyecto es una alternativa posible?
- ¿El proyecto es una alternativa nutricional?
- ¿El proyecto es una alternativa desarrollada a través de la participación comunitaria?
- ¿Es posible que este proyecto se desarrolle dentro de un contexto municipal?

Por otra parte se incluyó en este análisis un ítem destinado al análisis de los costos del proyecto.

Cada una de las respuestas a partir de las que se elaboró la conclusión general del proyecto fue desarrollada haciendo referencia a la opción inicial que se había optado al elaborar un proyecto con las características que tenía.

A continuación se describe el análisis realizado de las estrategias de evaluación en cada una de las áreas.

En relación al área nutricional pudo establecerse que el realizarse este proceso en la etapa "durante" la realización del proyecto, presentó caren-

cias originadas por la falta de evaluación previa a la puesta en marcha. Conjuntamente la ausencia de evaluación en una primera etapa impidió el desarrollo de acciones correctivas necesarias.

En la evaluación del área educativa, la actividad estuvo basada fundamentalmente en la participación de los agentes significativos del proyecto. Esta evaluación se orientó a los contenidos educativos, tratando de "medir" los conocimientos adquiridos por las funcionarias beneficiarias y de conocer aspectos generales, apreciaciones y efectos no previstos. La principal fuente de información la constituyeron los propios sujetos a través de dinámicas grupales. La redacción del informe final de evaluación incluyó citas textuales, presentación de hechos concretos, rescatando los procesos vividos por los participantes. Este informe fue luego presentado a ellos, retroalimentándose de esta forma el desarrollo del proyecto.

La evaluación del área administrativa se realizó en función del marco de referencia establecido, y en función de los objetivos del proyecto. La principal fuente de información la constituyeron los sujetos participantes a través de la realización de entrevistas individuales y grupales semiestructuradas. Se utilizó también la observación directa de la ruti-

na diaria, y la observación y análisis de los materiales de registro.

En el análisis global realizado posteriormente se destacó como carencia la ausencia del carácter de permanencia de la evaluación, y la ausencia de una evaluación diagnóstica. El no establecimiento de óptimos en el marco de referencia del proyecto provocó la falta de parámetros específicos sobre los cuales evaluar. Por otro lado la participación de todos los involucrados tuvo deficiencias. Conjuntamente a pesar que se realizaron evaluaciones parcia-

les del proyecto faltó una mayor vinculación y retroalimentación entre estas evaluaciones, de manera de constituir un proceso general de retroalimentación.

La realización de un proceso de evaluación de esta naturaleza permitió detectar la posibilidad de aplicación de los componentes teóricos señalados en la primera parte de este artículo. Especialmente el proceso de participación vivido en este proyecto nos muestra la factibilidad del enriquecimiento de teoría y práctica tan necesario en nuestra profesión.

"MANUAL DE RECURSOS : DE ALGUNAS INSTITUCIONES Y PROGRAMAS QUE IMPLEMENTAN LAS POLITICAS SOCIALES SECTORIALES"

Documento de trabajo Nº 24

Autores:

ALICIA FORTTES

CARMEN MORALES

VERONICA SILVA

Valor del ejemplar \$ 700.-

**Los pedidos pueden hacerse por correo a Escuela de Trabajo Social U.C.
Campus san Joaquín, Vicuña Mackenna 4860. Santiago Chile.**

