

RECENSIÓN

Evaluación de los servicios sociales

Evaluation of social services

GÓMEZ SIERRA, M. (2004), BARCELONA: GEDISA, 284 págs.

Miguel Gómez Sierra es doctor en Pedagogía por la Universidad de Barcelona y profesor titular de la Facultad de Pedagogía de la Universidad de Barcelona. Es autor de numerosos artículos y libros, entre ellos el *Els llindars de pobresa a Catalunya* y *Els serveis socials i la seva avaluació*.

El tema central de este libro es la evaluación de los servicios sociales. Son diversos los autores que se refieren a la débil cultura evaluativa existente en el campo social, ya que si bien la evaluación de programas educativos y sanitarios tiene más tradición e implantación en sus respectivos campos, no es éste el caso de los servicios y programas sociales.

Inicialmente el autor trata de contextualizar dentro de un marco sociopolítico más amplio, el cual está configurado por un modelo de Estado social, democrático y de derecho, que ha desarrollado todo un conjunto de mecanismos y sistemas de protección social con el objetivo de conseguir el bienestar de sus ciudadanos. Desde esta perspectiva los servicios sociales son prestaciones técnicas relacionadas con necesidades humanas especialmente cualificadas, y consisten en atender a grupos de población, que por sus circunstancias o condiciones, están en situación de necesidad o marginación”.

En este marco, se trata el problema de la conceptualización de la investigación evaluación, estableciendo la delimitación entre evaluación de programas e investigación evaluativa. Resumiendo, se puede decir que en los años recientes se ha logrado un amplio consenso en la definición de evaluación como una valoración del mérito o valor (Arnal, Rincón y Latorre, 1994)¹.

No existe un modelo generalizado de investigación evaluativa. La clasificación de los enfoques en la evaluación de programas ha originado una abundante literatura. El autor de esta obra las clasifica en cuatro categorías basadas en los siguientes criterios: (i)

¹ ARNAL, J., RINCÓN DEL, D. Y LATORRE, A. (1992). *Investigación Educativa. Fundamentos y Metodología*. Barcelona: Labor.

según el momento que tiene lugar la evaluación, (ii) posición desde la cual se realiza la evaluación, (iii) objetivos de la evaluación y (iv) diseño metodológico de la evaluación.

En relación a los paradigmas evaluativos, Medina y Villar (1995)² entienden por el término paradigma como el marco de referencia ideológico o contexto conceptual que utilizamos para interpretar una realidad. El paradigma, por tanto, no se orienta "per se" a una incidencia sobre la realidad, sino más bien a la interpretación de la misma bajo un prisma conceptual determinado. En cuanto modalidad interpretativa, el término paradigma está más próximo al de enfoque. El autor hace alusión al paradigma experimental cuantitativo y al paradigma cualitativo. Finalmente habla del paradigma mixto, el cual pretende no sólo eliminar las aportaciones de los tipos cuantitativo y cualitativo, sino sobre todo integrar y poner juntos los hallazgos de ambos.

Siguiendo este hilo argumental se abordan algunas reflexiones que están siendo objeto de debate en el campo de la evaluación, como son: el carácter científico de la evaluación, la democratización del proceso de evaluación, los paradigmas de evaluación cuantitativo *versus* cualitativo, el problema de la formación de los evaluadores, la participación de los diferentes sectores implicados en los procesos de evaluación, junto con los principales dilemas éticos.

Los planteamientos éticos son uno de los problemas más serios, siendo el más serio el relativo a la independencia profesional de los evaluadores. Junto a ello, es preciso referirnos al comportamiento ético de tales profesionales. Recordemos al efecto las palabras de Stufflebeam y Shinkifield (1987)³ sobre las pseudevaluaciones, llegando a denominar charlatanes y manipuladores a quienes no se comportan en este punto de modo adecuado; "pueden que recopilen la información rigurosamente, pero no revelan las verdaderas conclusiones, o lo hacen de modo selectivo, o incluso las falsifican, engañando tanto a la gente como a sí mismos".

Las normas del *Joint Comité* son una serie de criterios a tener en cuenta para la realización de evaluaciones y para la valoración de las mismas. Una evaluación que no cumpla dichos requisitos puede crear más perjuicios que beneficios por lo que no sería aconsejable hacerla.

Cómo hemos comentado anteriormente existe una débil tradición en la evaluación de programas y servicios sociales, no obstante el autor identifica una serie de experiencias de diseño y de aplicación de modelos de evaluación de servicios y programas sociales desarrollados en el Estado español, no obstante, a lo largo de los últimos años, la producción teórica y la aplicación práctica de evaluación se ha incrementado e intensificado notablemente.

La investigación evaluativa ha ido perfilándose como una *metodología* concreta en los últimos quince años. Esta metodología queda delimitada por una terminología propia, un conjunto de herramientas conceptuales y analíticas específicas, un proceso y fases

² Medina, A. y Villar, L.M. (1995). *Evaluación de programas educativos, centros y profesores*. Madrid: Universitas.

³ Stufflebeam, D.L. y Shinkifield, A.J. (1987). *Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica*. Madrid: Paidós - MEC.

también específicos, y por una serie de puntos fuertes y puntos débiles que son necesarios conocer.

Los *diseños* de evaluación de programas pueden variar desde el más riguroso experimento de campo a la descripción naturalista, pasando por la diversidad de diseños cuasi-experimentales o correlacionales. Estas distinciones tan fuertes entre ellos, no son tan visibles en la práctica, donde se produce un fuerte solapamiento. Finalmente, no podemos olvidar que la evaluación es siempre una actividad que está sujeta a una decisión política.

La evaluación de un programa debe englobar tres fases: planificación, realización y evaluación (*metaevaluación*). En el caso de la evaluación de los servicios y programas sociales valorar su evaluabilidad es uno de los puntos críticos, entre los aspectos que lo dificultan están: la falta de cultura y de tradición en este campo, la falta de implicación de diversos participantes afectados y la precariedad económica de los servicios y programas sociales. La última fase del proceso de evaluación es la elaboración y redacción del informe final, el cual debe tener una estructura interna determinada, un estilo literario, y una presentación que va a venir condicionado por las potenciales audiencias.

La mayoría de los autores suelen destacar entre los propósitos de la investigación evaluativa los tres siguientes: (i) Emitir un juicio de valor y la utilidad de un programa de orientación, (ii) asistir a quienes toman las decisiones sobre la implementación, expansión o supresión de los programas, (iii) servir a las funciones políticas. El juicio sobre el valor del programa de orientación está en la raíz misma de la investigación evaluativa. Esta valoración del programa general se refiere al grado en que cumplen los objetivos previamente definidos.

A lo largo de esta obra se ha presentado y discutido una definición básica de la evaluación, descrito algunos de los métodos relacionados con el trabajo evaluativo, señalando las normas de esta profesión y proporcionado un panorama sobre la forma de proceder. Todo ello en el contexto de aplicación de la evaluación de los programas y servicios sociales, lo cual no impide que pueda ser aplicado en la evaluación de programas y servicios educativos y /o sanitarios.

Dra. Esperanza Bausela Herreras