

Diseño metodológico de investigación para la evaluación de resultados en programas sociales

“El arquitecto que diseña edificios de afuera adentro construirá edificios totalmente diferentes de aquel que diseña de dentro afuera, pese a que ambos puedan tener las mismas ideas en relación con las características que debe reunir un edificio”

Herbert Simon

1.- Introducción

A partir de un trabajo de investigación realizado en el Consejo Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, de la República Argentina, se confecciona el presente proyecto.

El trabajo de sistematización de datos se fue construyendo en el tiempo, siguiendo un proceso de aprendizaje gradual pero progresivo que llevo a los resultados que se expondrán a continuación. Además, es de suponer que este proceso no se encuentra cerrado, todo lo contrario, permanece abierto a la adecuación con la realidad y a los cambios que ella le imprima.

Con la finalidad de graficar esta metodología, se indicará en letra cursiva y recuadrado los pasos cumplidos en la investigación mencionada, como así también una información sucinta de los resultados logrados.

Los informes completos correspondientes a los años 2001 y 2002 se pueden consultar en PIINFA Centro Focal 80 (Programa Interamericano de Información sobre Niñez y Familia – Registros 80-67617 y 80-67618 – Email piinfa@cnmyf.gov.ar)

2.- Fundamentación

En los programas sociales se observa una gran capacitación y profesionalismo de los que llevan a feliz término esta empresa; aunque por lo general los proyectos encaminados en el área social, prestan mayor atención a la planificación descuidando el tema de la operatoria, la cual generalmente no está claramente especificada.

Fundamentalmente son acciones, en algunos casos desorganizadas, tendientes a satisfacer las urgencias, resolver las demandas y problemáticas presentadas en cada campo específico social; situación que impide una mejor utilización de los recursos y una adecuada referencia a los resultados.

Las instituciones encargadas de ejecutar dichos programas, raramente son visualizadas con características similares a la gestión empresarial, que debe brindar un servicio y una calidad determinada de prestaciones. Esta circunstancia conlleva a una carencia en las etapas de organización y explicitación de los pasos a seguir, en un diagrama acorde y claro. Por ello es indispensable un control activo y dinámico de gestión.

Atento a esta falencia se propone la siguiente metodología, mediante la cual se intenta cubrir una función muy descuidada por la gestión pública, en el ámbito de las políticas sociales, que es la orientada a los resultados; permitiendo instalar la evaluación y el monitoreo en la acción misma de los programas, posibilitando un proceso de aprendizaje para el mejoramiento de la gestión, como así también que los resultados se conviertan en un elemento de reflexión y capacitación.

Implica un cambio estratégico en la planificación y evaluación de las políticas y programas sociales.

3.- Finalidad del Proyecto

Se promueven e impulsan cambios institucionales y sociales para el monitoreo y sistematización de programas sociales.

Se implementan estrategias pertinentes para transformar los procesos sociales en un diseño perfectamente organizado que permita su control y evaluación constante y permanente.

A partir de la exploración, observación y análisis de los datos pueden surgir nuevas ideas que permitirán aportar y/o profundizar teorías y conocimientos al campo científico con el objetivo de posibilitar la realización en forma continua y sistematizada de proyectos de **investigación aplicada** en el área social, para de este modo, contar con un registro y casuística propia, sin

necesidad de acudir a investigaciones extranjeras para precisar las problemáticas y enfoques locales. Además de permitir el surgimiento de nuevas verdades, propiciando cambios estructurales en el diseño de políticas sociales a implementar.

4.- Objetivo Generales

Posibilitar un cambio de abordaje de las Instituciones en lo referente al área social, no entendida como un simple asistencialismo sino con un diseño estratégico que permita un control de gestión y proyección de metas de acción, como cualquier empresa que brinda un servicio a la comunidad.

5.- Metas

- ✓ Determinar los instrumentos necesarios para una correcta gestión y evaluación de resultados.
- ✓ Establecer un sistema de monitoreo y de gestión tendientes a dinamizar las actuales operatorias organizativas.
- ✓ Promover dicha dinámica operatoria social para optimizar los recursos humanos y económicos.

6.- Descripción de la operatoria

Todas las etapas del proceso se pusieron en práctica inicialmente sin tener preconcebida la metodología a aplicarse (se tenía el puzzle armado). Cuando se efectúa la reconstrucción del proceso se dilucidan el paso a paso del procedimiento (se separan las piezas del rompecabezas y se señala adecuadamente el orden y posición que corresponda para arribar al diseño final).

De allí surge la operatoria, la cual se refiere a:

- ✓ La serie de tareas concretas que se deben llevar a cabo para materializar el proyecto.
- ✓ La ejecución secuencial e integrada de diversas actividades.
- ✓ Las diferentes formas que se organizan, se suceden, complementan y coordinan las distintas tareas, de modo tal que el encadenamiento de las mismas no sufra desajustes graves que influyan negativamente en la realización del proyecto.
- ✓ La organización, ordenamiento y coordinación en el tiempo y el espacio de todas las tareas que se efectúan para el logro de los fines, productos y metas establecidas en el proyecto.

6.1.- Etapa exploratoria

6.1.1. Etapa de diagnóstico

- ✓ Análisis del estado actual del sistema, su posible modificación o generación de uno nuevo.
- ✓ Obtención de la mayor cantidad de información posible para poder interpretar el sistema. Para ello la información surge de los aportes de entrevistas o encuestas internas al sistema, o indagación de otras organizaciones similares fuera del mismo.
- ✓ Observación de los aspectos que presentan un desenvolvimiento desarticulado y en función de ello posibilitar una propuesta de cambio.
- ✓

En el Programa de Promoción Familiar y en el de Prevención al Abandono, los objetivos del diagnóstico buscaron detectar:

- *cuál es la población con la que se trabaja*
- *cuáles son los conflictos y necesidades reales*
- *cuál es el accionar y si el mismo contribuye o produce alguna modificación del conflicto o necesidad real.*

a) Recolección de información

Se efectúa el relevamiento, diagnóstico y proyección del sistema, situación que marca un primer momento de sistematización y evaluación de los resultados.

El proceso de evaluación diagnóstica se efectúa a través de entrevistas con los distintos niveles de ejecución del programa (administrativos, operadores, supervisores, coordinadores), permitiendo una primera aproximación diagnóstica del sistema.

Se revisan las diferentes actuaciones de los actores del programa, que incluye el estudio de una muestra representativa de los casos o problemáticas asistidas.

En el trabajo más arriba mencionado que dio origen a este proyecto, se utilizó como método, la lectura de legajos (historias situacionales de las familias). La selección de los casos, fue azarosa. Además se mantuvieron entrevistas de evaluación con los asistidos (familias). La muestra tiene como fundamento el de precisar y corroborar las estrategias de trabajo y si responden a lo específicamente conformado por el programa.

Las primeras operaciones que uno debe hacer cuando se presenta ante una realidad es entenderla, aprehenderla y vivenciarla; que deseamos que nos diga. Los hechos siempre están presentes, pero hay que extraer de ellos lo más productivo para nuestra tarea.

La vivencia de los casos particulares, a través de las entrevistas con las familias, permitió conectarse con la realidad de manera diferente y confeccionar variables que reflejaran con claridad la característica de los hechos.

Esta es una etapa exploratoria, de observación, de búsqueda de información relevante, para poder encontrar lo que la realidad nos motiva y nos dice. Es una experiencia práctica, que permite describir las sensaciones y apreciaciones que se descubren y despiertan. Es como percibir la realidad tratando de evitar todo tipo de preconceitos y/o prejuicios.

Esta manera peculiar de conectarse con la realidad está marcada por las características profesionales de los asistentes sociales y psicólogos, con una modalidad de participación directa ante los casos. No se trata de introducir datos fríos y calculados por otros, sino que mediante esta mirada artesanal y a partir de sus propias percepciones e inferencias, con un marco de referencia sólido y consistente, se construye el dato.

En los programas mencionados la información recolectada fue:

- | | |
|--|---|
| ▪ <i>Procedencia (juzgados, otros programas del Consejo, espontánea, otras instituciones u ONG).</i> | ▪ <i>Causa real.</i> |
| ▪ <i>Edades de los niños asistidos.</i> | ▪ <i>Causa de otorgamiento del subsidio.</i> |
| ▪ <i>Casos crónicos y/o recurrentes</i> | ▪ <i>Criterio de otorgamiento.</i> |
| | ▪ <i>Características del tratamiento familiar</i> |

b) Recopilación de la información en una base de datos

Se construye la base de datos, para lo cual se define cual es la unidad de análisis, las variables que intervendrán para realizar la tarea y las categorías e indicadores de las mismas.

En el caso ejemplificado, la información se centralizó en cada familia, que es la unidad de análisis.

Los pasos a seguir son:

- ✓ Se describe el método de recolección de la información.
- ✓ Se especifica el procedimiento de recopilación de datos (entrevistas libres, no estructuradas, pautadas, encuestas u otros procesos).
- ✓ Se define el diseño de variables.
- ✓ Se sistematiza la información en datos cuantificables a partir de datos cualitativos (construcción de categorías e indicadores).
- ✓ Se vuelca la información en una base de datos, diseñada a tales fines.
- ✓ Se definen los Indicadores de resolución.

6.1.2. Etapa de ordenamiento

Toda la información obtenida se ordena y sistematiza, para su mejor comprensión y posterior evaluación. Para ello se trata de fragmentar las actividades en sistemas y subsistemas que permitan un mejor análisis y diagnóstico, observando la eficacia y eficiencia de cada uno de ellos.

Con todos los datos obtenidos en este proceso exploratorio, como se enunció, se elabora una matriz de datos y una primera sistematización, teniendo en cuenta una serie de variables que permitirán chequear la operatividad, la efectividad del programa y la adecuada estrategia de la

intervención profesional. Es una tarea que trata de cuantificar lo cualitativo: para ello se debe definir conceptualmente cada variable interviniente para manejar los mismos criterios y creencias.

La planilla siguiente refleja la sistematización adoptada:

BASE DE DATOS - PROGRAMA PROMOCIÓN FAMILIAR

Nº	Leg.	Criterio Otorg.	Trat. Fam.	Crónica	Recurr.	Procedencia	Causa Real	Causa Subsidio	Año Otorg	Edad
2	0	Si	No			Espontánea	Guarda	Guarda	1999	xx
3	0	No	No	Si	Si	Juzgado	Flia disfunc	Subsistencia/Becas	1995	xx
4	0	No	No			Espontánea	Flia disfunc	Subsistencia	1999	xx

Se aclara que no se especifican en este cuadro, datos filiatorios para preservar la identidad de las personas involucradas en el programa.

6.1.3. Análisis de los datos

a) **Resumen de los resultados del análisis en cuadros estadísticos y sus pertinentes gráficos**

b) **Primera aproximación diagnóstica del sistema analizado**

Se recopila y resume todos los procesos anteriores, de donde surgirán los aspectos positivos y las posibles modificaciones de las actividades a fin de corregir eventuales desvíos.

Se señalan los caminos críticos, que pueden entorpecer o modificar los resultados de la gestión.

6.1.4. Cronograma e inversión

Se procede al seguimiento sistemático del cronograma y la inversión económica y financiera prevista. Para ello se monitorea el programa, la gestión y la ecuación costo-beneficio.

6.1.5. Elaboración de un informe

Con todos los elementos señalados se elabora un informe que permita la permanencia, transformación y / o modificación del sistema operativo.

En el ejemplo comentado, los resultados y conclusiones arribadas, permitieron dar cuenta del desvío de la finalidad del programa, que generaron un procedimiento deficiente en la asistencia a las familias, lo cual propició la adecuación del mismo.

Algunos de los datos reflejados en el informe de evaluación de los programas mencionados se indican a continuación:

- *Existe un seguimiento netamente formal de los casos, sin ninguna planificación de tratamiento familiar.*
- *Una de las características de las familias, es que por lo general son "multiproblemáticas". Son aquellas familias en las cuales varios de sus miembros manifiestan un malestar psicosocial.*
- *Se observa una población cautiva que demanda atención y dedicación.*
- *Porcentaje de procedencia:*
 - *Juzgado:* 41%
 - *Presentación espontánea:* 34%
 - *Línea de atención de urgencias las 24 horas:* 6%
 - *Defensorías:* 2%
 - *Porcentaje de casos crónicos:* 57%
 - *Porcentaje de familias disfuncionales:* 89%
 - *Porcentaje de casos asistenciales (subsistencia):* 87%

6.2.- Etapa de Implementación del sistema

Teniendo en cuenta las conclusiones de la etapa anterior (diagnóstica), se enmarca un segundo momento de ejecución, donde se propicia un nuevo sistema, más acorde a los objetivos propuestos por el programa social.

En el ejemplo que nos ocupa, a partir de la disolución de dos programas del Organismo (uno tendiente al cuidado y promoción familiar y el otro abocado a la prevención del abandono) se conforma uno nuevo que tiene como objetivo el Fortalecimiento de los Vínculos Familiares y Comunitarios.

El nuevo programa se basa fundamentalmente en la asistencia y prevención de familias con graves problemas en su organización interna, que dado a esas dificultades no pueden resolver su problemática sin la ayuda adecuada.

Por lo tanto se les brinda apoyo técnico - profesional y material, dado que por sus particulares características, requieren ayuda para posibilitar la superación de sus crisis o desequilibrios.

Se busca reforzar los vínculos familiares y sociales con los grupos de pertenencia y/o instituciones de la comunidad, a fin de permitirles su autogestión y autonomía, como alternativa posible a la no-institucionalización o la post institucionalización, teniendo en cuenta que dichas familias se encuentran con diversas dificultades en su integridad, en virtud del tiempo de desmembramiento y fragmentación del grupo. Se intenta la unificación y reparación de los vínculos familiares para una buena recuperación de las partes. Se trata de preservar la integridad psico-física de sus integrantes, poniendo el acento en los niños y adolescentes que suelen ser los más vulnerables del grupo.

Sin perder de vista las metas propuestas en el programa, se promueve un fuerte impulso al monitoreo y control de gestión.

El objetivo de esta nueva técnica, es fundamentalmente advertir en tiempo y forma las distorsiones en el sistema para una adecuada corrección de la operatoria. De esta manera se evita el deterioro y desgaste inadecuado del sistema, que conlleva como lógica consecuencia al perjuicio de los asistidos.

Se instaura en la ejecución, el monitoreo, sistematización y evaluación de resultados, como procedimiento habitual.

Por lo general los programas sociales ponen especial énfasis en la planificación, dejando el tema de la operatoria (ejecución), sin especificar claramente.

Tampoco se encuentran claramente diseñados los caminos por los cuales primero se debe transitar y mucho menos a partir de cuales se obtienen determinados resultados.

Por lo tanto ante esa realidad caótica que se presenta, la tarea pertinente es organizar pautas que permitan su control y evaluación constante y permanente.

Para ello:

- ✓ Se procura un mejoramiento en la sistematización y monitoreo de los programas sociales, referido tanto en el ámbito de la población asistida como a los integrantes del equipo ejecutor de dicho programa
- ✓ Se procesan y evalúan los resultados.
- ✓ Se brinda consistencia organizativa, que permita la mejor utilización de recursos disponibles.
- ✓ Se diseñan o refuerzan los procedimientos operatorios en forma clara y precisa para su mejor desenvolvimiento en la gestión.
- ✓ Se capacita al personal técnico y administrativo del proyecto para la ejecución futura del presente diseño.
- ✓ Se determinan los procedimientos que permitan introducir una mayor racionalidad, organización y coherencia a un conjunto de acciones y actividades en el ámbito de los programas sociales.
- ✓ Se procura restablecer el tejido dinámico y competente de un modelo de acción, sin perder de vista los objetivos enunciados por cada programa, para su fiel cumplimiento.

Segundo Congreso Argentino de Administración Pública. Sociedad, Estado y Administración

- ✓ Se modifican favorablemente los niveles en la calidad de prestación de servicios.
- ✓ Se condensan en un diseño los aspectos de planificación, ejecución y evaluación de resultados, en donde se pueda advertir con claridad la operatoria interna y el control de gestión.
- ✓ Propiciar cambios institucionales que promuevan nuevas alternativas para la evaluación de resultados.
- ✓ A partir de nuevas ideas se propicia la realización de futuras investigaciones

La secuencia operativa es:

Primera etapa:

Se construye una base de datos, que incluya los elementos fundamentales que son:

- ✓ la unidad de análisis
- ✓ las variables

El objetivo es volcar los datos más significativos que permitan ubicar de una manera rápida y eficaz, las características primordiales de la unidad de análisis y los elementos que la definen. Por ejemplo, en una familia (unidad de análisis), se pueden identificar los responsables de la misma y los integrantes del grupo. Es ingresar información en forma ágil, simple, completa, versátil y organizada.

Segunda etapa

Se construye la matriz con la cual se va a trabajar. A tal fin:

- ✓ Se define la unidad de análisis (en el proyecto la familia).
- ✓ Se identifica el sistema de variables que serán útiles para monitorear y corroborar los objetivos del programa.
- ✓ Se identifican las categorías, los indicadores y los valores de las variables.
- ✓ Se definen las variables dependientes, contextualizadas e independientes.

El universo del sistema lo representan todas las familias. El monitoreo se realiza tomando la totalidad de la población asistida.

A modo de ejemplo se podrían considerar las siguientes variables en el trabajo con las familias:

- ✓ Clave interna de identificación de las familias y sus integrantes.
- ✓ Datos filiatorios de los integrantes del grupo familiar.
- ✓ Zonificación – mapeo, división geográfica según su lugar de residencia.
- ✓ Fecha que se inicia el trabajo.
- ✓ Fecha de terminación del trabajo.
- ✓ Identificación de la población por edad y cantidad.
- ✓ Procedencia. Como llegan las familias.
- ✓ Derivación de las familias para la complementación del trabajo fuera del proyecto.
- ✓ Conflictiva que determina el tratamiento y asistencia (elaborando categorías de problemáticas que tratan de englobar un vasto panorama de posibilidades de la realidad situacional por la que transitan dichos grupos).
- ✓ Motivos de superación de la conflictiva y su consecuente egreso del programa.
- ✓ Criterios para el otorgamiento de apoyo económico en caso que se requiera.

En cuanto a los indicadores, éstos pueden ser a título de ejemplo:

- ✓ Dificultades económicas.
- ✓ Dificultades habitacionales.
- ✓ Violencia familiar
- ✓ Dificultades en el desempeño o cumplimiento de roles en el grupo.
- ✓ Enfermedades transitorias, permanentes, invalidantes y otras.

Segundo Congreso Argentino de Administración Pública. Sociedad, Estado y Administración

Esquema de la base de datos

Nº DE FLIA	LEGAJO	APELLIDO	NOMBRE	OPERADORA	ZONA	FECHA DE INGRESO	EGRESO	SUPERVISORA	JUZG. INT.
1	****	NN	NN	NN	1	30-8-00	25-5-02	NN	CIVIL

CANT. NIÑOS A CARGO	MOTIVO INTERV	PROB. CON RESOLUCION	PROB. SIN RESOLUCION	MOTIVO DE EGRESO	REDES COMUNITARIAS	SUBSIDIOS SI NO	REINGRESO
6	4,5,8,9,6	5,6,9	4,8		A-C2,3,4,1,5,8,10	SI	

<u>EDAD MADRES</u>	<u>EDAD</u>	<u>TIPO DE DOC.</u>	<u>Nº DE DOC.</u>	<u>FECHA DE NAC.</u>	<u>DOMICILIO</u>	<u>LOCALIDAD</u>	<u>PROVINCIA</u>
	27	DNI	*****	12/03/1973	*****	San Nicolás	Bs.As.

Se aclara que no se especifican en este cuadro, datos filiatorios para preservar la identidad de las personas involucradas en el programa.

En general, todos los programas sociales son sistemas que están en permanente cambio, con mucha movilidad y dinamismo, dado que se incorporan en forma constante nuevas unidades de análisis, mientras que otras egresan del programa, habiendo cumplido con los objetivos y superación de las conflictivas que dieron origen a la intervención profesional e institucional.

Todo programa social se inicia a partir de satisfacer o resolver un problema. La forma en que se interroga a la realidad (situación o hechos problemáticos) y su peculiar respuesta, permitirá establecer una determinada organización y sistematización de la información.

Tercera etapa

Se recolectan datos que serán posteriormente volcados a la mencionada base.

La información se obtiene en forma directa o indirecta. Generalmente lo realizan los profesionales que intervienen el seguimiento de los casos. Se efectúa en un determinado momento del proceso, en entrevistas libres o dirigidas según el caso, para obtener los datos requeridos. En los casos en que esa recolección sea indirecta es importante fijar criterios mínimos de conceptualización para poder tener las mismas creencias y poder de este modo arribar a la codificación en forma eficiente y confiable.

Para ello se construye una planilla, con el objetivo de ser completada por el operador responsable del caso en una frecuencia preestablecida, respetando un instructivo elaborado para tal fin.

Los datos siempre están presentes. Lo importante es poder extraer lo pertinente de ellos y eso depende como se interroga, se observe y comprenda a los hechos – realidad.

Por lo tanto es necesario contar con un instrumento confiable para poder medir las diferentes problemáticas planteadas por el programa. Lo importante es poder conceptualizar, en forma clara y simple todas las variables intervinientes, dado que estamos trabajando con cualidades, características y comportamientos humanos, que serán cuantificados para su mejor aprovechamiento, interpretación y comprensión.

Cuarta etapa

Se procede al análisis de los datos. El objetivo es procesar, ordenar, analizar e interpretar la información relevante.

Se compacta la información volcada en la matriz de datos, en forma sintética o resumida seleccionando la mayor cantidad de puntos relevantes y trascendentes, que permitan arribar a los objetivos finales del programa.

Con los resultados obtenidos se elaboran cuadros estadísticos y gráficos que permiten visualizar en forma resumida y clara la finalidad del programa y las diferentes problemáticas en análisis, indicando la mayor frecuencia de determinados valores.

Es decir, en un principio se tiene un dato básico, el cual es procesado y codificado, que luego se traduce en una información de salida compactada y muy fácil de entender y procesar.

A continuación se resumen y acotan las historias situacionales, las que se expresan en lenguaje codificado. Esto permite generar los cuadros estadísticos, los que al ser analizados posibilitan la comprensión e inferencia de la realidad. Por último, se procede a la decodificación a

Segundo Congreso Argentino de Administración Pública. Sociedad, Estado y Administración

fin de conseguir una información más rica y generalizada en un lenguaje comprensible y cotidiano que refleja las características y objetivos del programa en estudio.

De esta manera se puede tener acceso a historias conjuntas de todo un programa de acción (información macro) o a una historia particular (información micro), de cada unidad de análisis.

En nuestra investigación, por ejemplo:

Situación conflictiva de las familias asistidas		
Conflictivas	Promedio	%
1.- Maltrato infantil	43	2%
2.- Abuso infantil	34	2%
3.- Violencia familiar / conyugal	189	10%
4.- Dificultades en el desempeño de rol	391	20%
5.- Fragilidad en la red de apoyo familiar	282	15%
6.- Fragilidad en la red de apoyo social	102	5%
7.- Enfermedades invalidantes transitorias	99	5%
8.- Precariedad económica/ laboral	442	23%
9.- Precariedad habitacional	193	10%
10.- Indocumentación	80	4%
11.- Enfermedades invalidantes permanentes	67	4%
12.- Pedido judicial	1	0%
Total	1920	100%

Dependencia	Promedio
Derivadas por juzgados y/o defensorias	589
Consejo N. de la Niñez, Adolescencia y Familia.	192
Total	781

Quinta etapa

La evaluación es un proceso permanente y continuo que se inicia en el preciso momento de identificar el problema y acompaña toda la marcha posterior del proyecto.

Comprende la indagación y valoración de la planificación, ejecución y evaluación del programa.

Su finalidad es generar los recursos para la toma de decisiones oportunas y pertinentes para garantizar la eficacia, eficiencia y calidad de los procesos, los resultados y los impactos del programa en función fundamentalmente del mejoramiento de las condiciones de vida de la población beneficiaria.

Por otra parte tiene como fundamento la retro alimentación del sistema - gestión, proporcionando información con respecto a su consistencia, viabilidad y sustentabilidad.

Complementariamente se puede:

- ✓ Conocer el perfil del grupo humano al cual se asiste para indicar nuevas estrategias de trabajo.
- ✓ Analizar y evaluar el desempeño de los técnicos y profesionales intervinientes en cada caso, la evaluación del programa en sí, de lo ya ejecutado (control de gestión) y/o de lo proyectado.
- ✓ Arribar a conclusiones que tienen que ver con las metas planteadas en cada caso por el profesional, como las del programa, considerando los costos en la realización del mismo.
- ✓ Inferir las fortalezas y debilidades del programa.

La evaluación pretende:

- ✓ Precisar la viabilidad del programa, su ejecución, los resultados e impacto.
- ✓ Recolectar, analizar e interpretar toda la información cualitativa y cuantitativa para obtener un panorama lo más completo posible de la gestión y eficiencia del programa mediante la utilización de múltiples herramientas metodológicas.
- ✓ Constituirse en una herramienta fundamental para mejorar la calidad de bienes y servicios prestados por el programa.
- ✓ Ajustar y/o modificar el curso de las acciones.

Para satisfacer los aspectos señalados:

- ✓ Se elabora un informe de evaluación general.
- ✓ Se señalan los indicadores positivos y negativos del programa
- ✓ Se evalúa al equipo
- ✓ Se corrobora el cumplimiento de las metas.

Los objetivos de la evaluación se refieren a:

a.- Lo planificado

- ✓ Verificación del cumplimiento de lo planeado

b.- Lo ejecutado

- ✓ Cumplimiento de las funciones y roles asignados a todos los integrantes del programa.
- ✓ Evaluación desde las perspectivas de los beneficiarios.
- ✓ Cumplimiento de las acciones pertinentes a la ejecución directa de las tareas hacia los beneficiarios
- ✓ Cumplimiento de metas físicas y económicas
- ✓ Monitoreo
- ✓ Evaluación diagnóstica
- ✓ Evaluación de las estrategias de trabajo
- ✓ Los resultados e impacto
- ✓ Control de gestión

c.- Los resultados

A la luz del análisis de los puntos anteriores, se ajusta y / o modifica el curso de las acciones, con especial énfasis en el análisis de:

- ✓ Los logros – fracasos desde la perspectiva de los beneficiarios.
- ✓ Los indicadores que refieren a la finalidad del programa.
- ✓ Los indicadores de eficiencia del programa.

- ✓ Los indicadores de desarrollo y gestión del programa.
- ✓ Los datos relevantes referentes al programa

Algunos ejemplos de información significativa podrían ser:

- ✓ La población total asistida diferenciando por edad y sexo.
- ✓ La distribución familiar.
- ✓ Población que recibe un subsidio económico.
- ✓ La frecuencia de los distintos tipos de conflictiva.
- ✓ Las zonas de mayor concentración poblacional.
- ✓ La frecuencia de resolución de conflictiva.
- ✓ El tiempo de tratamiento.
- ✓ La reincidencia al tratamiento

7.- Informe final

El informe final deberá detallar todos las etapas que se han enunciado más arriba, especificando el contenido sin obviar el explicitar los pasos cumplidos a tal fin, teniendo en cuenta no solo la letra sino el espíritu del programa.

Respetará, para su mejor comprensión, las etapas cronológicas cumplidas en la concreción de un proyecto social.

Incluirá los motivos para la elaboración de un determinado programa. Su planificación en cuanto a objetivos y fundamentos. La metodología de su ejecución, describiendo el sistema, la población que se asiste, criterios de intervención, equipo técnico y de coordinación, cursograma, operatorio de cada subsistema, etc. Por último se detallará la evaluación de los resultados a través de los cuales se podrá tener un panorama realista e integral del desarrollo, fortalezas y debilidades del programa.

Las conclusiones deberán contemplar los aspectos ya mencionados, a saber::

- ✓ Lo referente a la planificación
- ✓ Lo referente a la ejecución
- ✓ Lo referente a los resultados
- ✓

En la investigación que nos ocupa:

Conclusiones

A partir del análisis e interpretación de los datos estadísticos se desprenden las siguientes conclusiones:

En lo referente a la planificación:

- *Se advierte que los fundamentos y objetivos del programa se están llevando a cabo satisfactoriamente, a pesar de que la actual realidad social se presenta muy cruda y dificultosa.*
- *Se ha logrado restablecer el equilibrio de la familia en un 50% de la población asistidas, que implican un impacto mayor en adultos y niños que logran funcionar con un razonable nivel de organización.*
- *Se ha cumplimentado el abordaje social de la totalidad de la población beneficiaria.*
- *La población asistida en el 2002 se vio incrementada en un 10% con respecto al año anterior, lo cual no representa un aumento significativo de la demanda, atento a la crisis social sufrida a partir de diciembre del 2001. Los reingresos oscilaron en una proporción del 7%, del total de los ingresos producidos.*

En lo referente a la ejecución se advierte:

- *El buen cumplimiento de las funciones y roles asignados a todos los integrantes del programa.*
- *Una correcta intervención profesional.*
- *La correcta y precisa indicación diagnóstica, pronóstica y estrategias de trabajo.*
- *La necesidad de ampliación de los recursos humanos y financieros para*

posibilitar la cabida de la futura demanda ampliada.

- *Una adecuada distribución de los recursos financieros (subsidios), que son utilizados en el tiempo y forma previstos*
- *Una correcta sistematización de la información, lo que posibilita un eficiente monitoreo y registro estadístico, permitiendo una adecuada evaluación diagnóstica de estrategias de trabajo, de resultado y de impacto.*
- *Del análisis del programa, se desprende:*
 - *Una correcta operatoria de tratamiento y seguimiento familiar*
 - *Claros objetivos en la asignación del monto del subsidio*
 - *Correcto control de gestión y evaluación.*

En lo referente a los resultados:

Para indicar algunos valores que muestran el caudal de las prestaciones y sus resultados se presentan los siguientes datos:

- | | |
|---|-------------|
| ▪ <i>Población total de niñas / os asistidos en el programa</i> | <i>3695</i> |
| ▪ <i>Total de población aproximada asistida en el 2002:</i> | <i>5234</i> |
| ▪ <i>Total de familias asistidas en el programa en el 2002</i> | <i>1231</i> |
| ▪ <i>Total de familias egresadas en el programa en el 2002</i> | <i>676</i> |

El porcentaje de familias asistidas que egresan del programa es del 50%, dato que nos indica los logros del mismo. Ingresa también un porcentaje similar que es acorde con la capacidad operativa (recursos humanos), con que cuenta el programa.

La distribución zonificada de las familias asistidas por el programa de acuerdo a su lugar de residencia están asociadas a mayor densidad poblacional con inquilinatos y casa tomadas.

Una vez establecidas las estrategias de acción requeridas para enfrentar las conflictivas principales que presentan las familias asistidas son:

- | | |
|---|-------------|
| ▪ <i>Precariedad económica / laboral</i> | <i>23 %</i> |
| ▪ <i>Dificultades en el desempeño del rol materno / paterno</i> | <i>20 %</i> |
| ▪ <i>Fragilidad en la red de apoyo familiar</i> | <i>15 %</i> |
- *Esto indica el deterioro en las condiciones laborales (changas, trabajos temporarios), con el consecuente debilitamiento en las funciones y roles paternales, como así también en el desempeño y ubicación de la familia como constructor de identidad e integridad personal. Esta función a sido destruida, al igual que la esencia misma de su conformación familiar.*
 - *En algunas situaciones son familias que han migrado desde el interior, rompiendo vínculos con sus familias de origen.*
 - *Se infiere que el más alto porcentaje en la superación de la conflictiva tiene que ver con la intervención profesional y la reestructuración del tejido familiar ante el acompañamiento ofrecido por el programa, con regularidad temporal y evaluación permanente. En algunas circunstancias se arriba a un empleo precario, pero que no determina la estabilidad laboral definitiva.*

Los motivos de egreso de las conflictivas presentadas por las familias asistidas, nos brindan un panorama más claro y preciso de los logros y fracasos del programa:

- | | |
|---|-------------|
| ▪ <i>Afianzamiento del rol paterno / materno</i> | <i>17 %</i> |
| ▪ <i>Superación de emergencia económica – laboral</i> | <i>13 %</i> |
| ▪ <i>Fortalecimiento de las redes de apoyo familiar</i> | <i>8 %</i> |
- *De las familias asistidas), sólo un 3% de los casos requirió la internación de los niños tratados como último recurso, dado el riesgo psico – físico en los cuales se encontraban inmersos. Otro 3% requirió la utilización de otros*

programas del consejo para un adecuado tratamiento de la problemática, ya que las herramientas del programa no reúnen las condiciones suficientes para la superación de las conflictivas planteadas

- *De la población total asistida el 75% es derivada por algún Juzgado y el 25% se presenta espontáneamente a este organismo.*

Se señala a continuación la estrategia implementada en la temática de los subsidios.

- *Promedio de familias egresadas del programa con subsidio 47 %*
- *Promedio de familias egresadas del programa sin subsidio 53 %*
- *Promedio de familias asistidas en el programa con subsidio 56 %*
- *Promedio de familias asistidas en el programa sin subsidio 44 %*

Como se advierte el subsidio es un instrumento más de intervención y no un elemento fundamental del accionar técnico profesional.

Con respecto a los objetivos del programa se considera que:

- *Se brinda contención familiar a grupos vulnerables en situación de riesgo*
- *Se evita la desintegración y exclusión social.*
- *Se propicia el fortalecimiento de vínculos con su grupo de origen y con las instituciones comunitarias*
- *Se dispone de apoyos económicos que permitan viabilizar ciertas estrategias de intervención para las familias nucleares*
- *Se requiere instrumentar modificaciones como parte de un proceso de adecuación permanente a la realidad social imperante.*

Se puede enunciar que se propiciará:

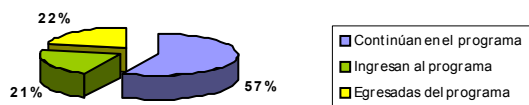
- *Incorporar mayor número de recursos humanos y financieros, teniendo en cuenta la explosión en la demanda, dado la difícil situación socio económica imperante en nuestra sociedad.*
- *Aportar diferentes técnicas de instrumentación y apoyo a las familias (talleres, orientación grupal, capacitación)*
- *Incorporar nuevas tecnologías para enfrentar con forma más adecuada a la amplitud de las demandas.*
- *A partir de los resultados obtenidos en el presente trabajo, implementar nuevas estrategias, que permitan resolver con mayor eficacia las problemáticas planteadas.*

Como puede apreciarse, en las conclusiones se deben expresar en forma sintética el resultado del programa, detallando:

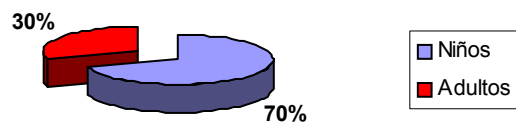
- ✓ Cumplimiento de los objetivos
- ✓ Desvíos producidos y sus motivos
- ✓ Cumplimiento de las pautas presupuestarias
- ✓ Impacto social
- ✓ Eficiencia de la gestión
- ✓ Éxito o fracaso de la gestión y sus motivos
- ✓ Propuesta de modificaciones

En general es interesante complementar las conclusiones con gráficos que permitan, con un rápido golpe de vista, visualizar e interpretar en forma integral los resultados de los temas en análisis.

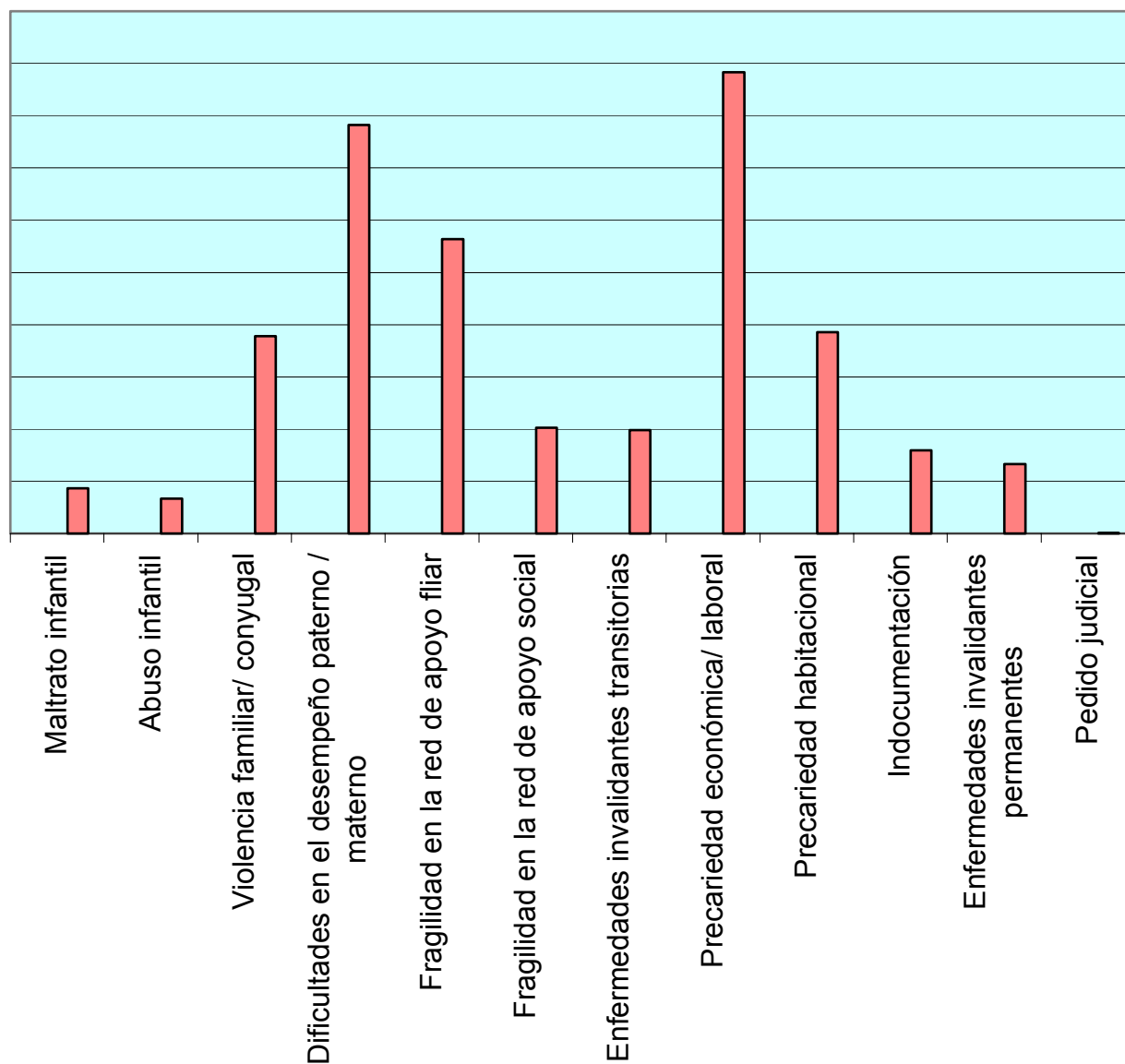
Familias asistidas



Población asistida



MOTIVO DE INGRESO



La metodología propuesta en el presente trabajo, tiene la particularidad de poder implementarse no solo en programas de acción social sino que además puede hacerse extensivo a instituciones de carácter educacional, cultural y toda otra que tenga relación con el individuo y la sociedad.

La embriología nos enseña que el ser vivo adulto no se forma como una agregación de partes preformadas, sino por sucesivas re-configuraciones y diferenciaciones de una misma totalidad
Juan Samaja

Bibliografía

Epistemología y metodología	Juan Samaja
Como elaborar un proyecto	Ander-Egg / Aguilar
Gestión integral de programas sociales	SIEMPRO
Metodología de las ciencias sociales	Esther Díaz
El método en las ciencias sociales	Félix G. Schuster
El derecho y los chicos	María del C. Bianchi
Gestión de políticas para la protección integral de los derecho de niñas niños y adolescentes	UNICEF
Teoría y método de la investigación social	Johan Galtung
La trastienda de la investigación	Wainerman/Sautu
Introducción a la investigación social	Hubert Blalock
Los caminos de la ciencias	Carlos Sabino
Cómo hacer una tesis: guía para elaborar y redactar trabajos científicos	Carlos Sabino

Autora: **Emilia Noemí Alfie**

Lic. en Psicología (Cursando el Master en Metodología de la Investigación Científica)

Organismo: **Consejo Nacional de la Niñez, Adolescencia y Familia**

Cargo: **Metodóloga**

E- mail: emialfie@speedy.com.ar