

Programas socioculturales

Planificación y evaluación

Miquel Gómez Serra



En este artículo se apuntan algunas características de un modelo democrático, social y participativo de planificación y evaluación. Se defiende una visión positiva y constructiva del control que representa la evaluación aplicada tanto a los servicios como a programas sociales, ya que este control es positivo cuando valora la eficacia, la efectividad y la eficiencia de un programa, siempre buscando optimizar los resultados, así como el impacto en relación con la finalidad principal de dichos programas: mejorar el bienestar y la calidad de vida de las personas directa e indirectamente afectadas.

▣ **PALABRAS CLAVE:** planificación, evaluación, programas socioculturales, transformación, control, participación, utilidad social, bienestar.

Modelo democrático, social y participativo de planificación y evaluación

Con el objetivo de favorecer y reforzar la dimensión de cambio y de transformación, defendemos un modelo democrático, social y participativo de planificación y evaluación de programas socioculturales, en el que el diálogo y la negociación entre los diversos colectivos implicados (la institución que ha formulado el encargo, los profesionales y los técnicos de los servicios o programas evaluados, los usuarios o beneficiarios, y el conjunto de la ciudadanía) tienen asignado un papel específico. Este modelo (Gómez, 2004), aplicado en concreto a la evaluación, significa que:

- > La evaluación ha de ser democrática, ya que no debe estar al servicio de los patrocinadores, sino de los usuarios y de la sociedad; de esta manera, se convierte en un elemento de control democrático de estos servicios y programas. Esta característica también significa que es necesario reconocer la existencia de una diversidad de expectativas y de intereses, así como de relaciones de poder asimétricas entre los sectores implicados.
- > La evaluación ha de tener un marcado acento social, pues debe potenciar la mejora de las condiciones generales de vida de la población, buscando el incremento del bienestar y de la calidad

de vida de las personas afectadas directamente, pero también del conjunto de la ciudadanía.

- > La evaluación ha de ser *participativa* y debe contemplar la participación de todos los sectores implicados en las diversas fases del proceso de evaluación.

Estas tres características presentan una intensa relación dialéctica con las dimensiones de control y de cam-

El diálogo y la negociación entre los diversos colectivos implicados tienen asignado un papel específico

bio social: a medida que se incrementa el carácter democrático, social y participativo, se consigue debilitar la dimensión de control, al mismo tiempo que se logra intensificar la dimensión de cambio. En este sentido, es posible destacar cuatro aspectos característicos de este modelo que permiten fortalecer los elementos de cambio y de transformación de la acción social:

- > El *diálogo y la negociación* entre los diversos colectivos implicados.
- > La incorporación y la representación de los *intereses plurales*, y no siempre convergentes, de estos diversos colectivos.
- > La potenciación de la *utilidad social* de los resultados.
- > La *difusión pública* de los resultados y de las conclusiones de las evaluaciones.

Este modelo democrático, social y participativo se caracteriza por los siguientes principios definitorios (Gómez, 2004):

- > *Independencia*. La evaluación debe ser un proceso imparcial e independiente, tanto de los patrocinadores como de los diversos colectivos implicados.
- > *Comunicación*. La evaluación debe establecer canales específicos, tanto de carácter formal como informal, de comunicación entre todos los colectivos implicados, buscando la mejor comprensión posible de la situación evaluada.
- > *Representación*. La evaluación debe garantizar la representatividad y la incorporación, en la medida de lo posible, de las ideas y de los valores de todos los colectivos impli-

La plena participación de los usuarios en la planificación y evaluación de proyectos y programas es un elemento básico en todos los programas sociales, pero que se convierte en una herramienta ineludible en el caso de los proyectos y programas de desarrollo comunitario o animación sociocultural

cados, de manera que la evaluación ayude a identificar y clarificar las variadas posiciones que existen (con la diversidad, y a veces divergencia, de expectativas e intereses) ante la toma de decisiones, facilitando la participación de todos los implicados mediante la explicitación de sus intereses y opiniones.

- > *Participación*. La evaluación debe ser un instrumento de participación de todos los implicados, creando canales operativos de negociación y de confrontación dialogada de intereses y valores.
- > *Difusión pública*. La evaluación debe garantizar el derecho de la ciudadanía a ser informada sobre el funcionamiento y los resultados conseguidos por los servicios y programas, si bien el grado de concreción y de información estará en función del nivel de relación del individuo con el programa o servicio evaluado.

La participación como garantía de democratización de los procesos de planificación y evaluación

La participación de los usuarios es posiblemente la mejor garantía de democratización de los procesos de planificación y de evaluación aplicados a los servicios y programas sociales, ya

que permite devolver el protagonismo y la capacidad de decisión y de acción a los verdaderos sujetos de cualquier proceso social: los ciudadanos. Decimos esto siendo plenamente conscientes de las dificultades que representa la participación plena de los usuarios en todos los momentos del proceso de planificación y de evaluación de un programa, además de asumiendo que esta participación puede dificultar el trabajo técnico y profesional. Pero este es un riesgo que se deberá correr si queremos que la evaluación sea un instrumento de transformación y no únicamente de control. Desde nuestra perspectiva, la participación no es solo escuchar la opinión de los usuarios cuando definimos las necesidades, sino incorporarlos activamente en todas las fases del proceso de planificación y de evaluación.

Entendemos que esta última reflexión acerca de la plena participación de los usuarios en la planificación y evaluación de proyectos y programas es un elemento básico en todos los programas sociales, pero que se convierte en una herramienta ineludible en el caso de los proyectos y programas de desarrollo comunitario o animación sociocultural.

En el primer caso, los programas sociales en general, la participación

presenta serias dificultades asociadas a las características de la población y al nivel de trabajo individual y familiar de estos programas, aspecto este último que incrementa exponencialmente el sesgo en dos puntos críticos del proceso: la definición de bienestar y la valoración de necesidades. Es decir, los profesionales deben valorar las necesidades de la población diana y establecer prioridades y objetivos de acción según un modelo de bienestar predefinido, pero necesidades y bienestar pueden ser muy diferentes según la percepción subjetiva de los sujetos afectados.

La valoración de necesidades y la definición de bienestar por parte de la población ya no tienen carácter individual y subjetivo, sino intersubjetivo y colectivo

Sin embargo, en el caso de la animación sociocultural, al interactuar con grupos y comunidades, la valoración de necesidades y la definición de bienestar por parte de la población ya no tienen carácter individual y subjetivo, sino intersubjetivo y colectivo.

En otras palabras, en los programas sociales, es preciso negociar con el fin de encontrar un espacio de acuerdo, de encuentro y de compromiso entre la definición de bienestar y la valoración de necesidades aportada por los profesionales (fundamentada en criterios técnicos pretendidamente objetivables) y la percepción subjetiva e individual que de todo ello tienen los sujetos implicados. Sin embargo, en los programas de desarrollo comunitario o

animación sociocultural, la percepción de los sujetos, al tratarse de grupos, ya tiene carácter intersubjetivo; por tanto, su definición de bienestar y de necesidades puede incorporarse en la planificación y evaluación de programas.

En ambos casos es necesaria la negociación, pero posiblemente en sentido inverso. En los programas sociales la negociación debe facilitar que la percepción de los sujetos sea incorporada en los diseños técnicos: prevalecen los criterios técnicos objetivables, pero mediatizados por la percepción subjetiva de la población afectada. Mientras que en el caso de los pro-

gramas de desarrollo comunitario la negociación debe permitir que se incorporen los puntos de vista de los profesionales: prevalece la percepción intersubjetiva de los colectivos afectados, pero incorporando mediaciones técnicas profesionales.

Consideraciones finales

La planificación y evaluación de programas socioculturales es un elemento de control, pero también de mejora y optimización. Una parte del control, la valoración de los resultados obtenidos y su adecuación a las previsiones iniciales (es decir, la aplicación de criterios valorativos como la eficacia, la efectividad o la eficiencia, por ejemplo) tienen carácter positivo y lícito, especialmente por lo que se refiere a programas financiados con fondos públicos.



AULA

La evaluación es un elemento positivo y progresista de transparencia y de control de la gestión y de la actuación de las Administraciones públicas y de las entidades privadas, especialmente si existe financiación pública, que operan en el campo del bienestar social.

El caso de los programas de desarrollo comunitario la negociación debe permitir que se incorporen los puntos de vista de los profesionales: prevalece la percepción intersubjetiva de los colectivos afectados, pero incorporando mediaciones técnicas profesionales

Por tanto, defendemos una visión positiva y constructiva del control que representa la evaluación aplicada a los servicios y programas sociales. No obstante, también es verdad que, a veces, existe una incorrecta utilización de los resultados o de las conclusiones de las evaluaciones. En este caso, el control representado por la evaluación tiene carácter negativo y supone un sesgo en relación con los presupuestos científicos y técnicos, y nos atreveríamos a decir que éticos e ideológicos, de esta.

Para nosotros, el control es positivo cuando significa valorar la eficacia, la efectividad y la eficiencia de un programa, siempre con el objetivo de optimizar los resultados y el impacto en relación con la finalidad principal de dichos programas: mejorar el bienestar y la calidad de vida de las personas directa e indirectamente afectadas. Es decir, la evaluación es siempre un instrumento de control en la medida en que permite aplicar un

conjunto de criterios valorativos respecto a un determinado programa.

Este control es positivo cuando facilita la optimización de los programas respecto a su legítima finalidad (incrementar el bienestar de la ciudadanía), pero puede ser también

negativo cuando su utilización es parcial o sectaria (frecuentemente corporativa), olvidando la finalidad antes apuntada y respondiendo a objetivos e intereses contrapuestos que solo son útiles o beneficiosos para una de las partes implicadas (sean estos políticos, administradores, técnicos o usuarios).

Por consiguiente, y en la medida en que la evaluación es un instrumento de mejora y de optimización de los procesos de acción social, lo es también de transformación, pero siempre desde una perspectiva indirecta.

Con esto queremos señalar que la evaluación no es propiamente un instrumento de cambio social (como sí puede serlo un determinado programa o proyecto de acción), sino una herramienta que permite mejorar y optimizar dichos programas; por tanto, tiene, aunque de forma indirecta, incidencia en la realidad. La evaluación no repercute directamente en los procesos de

transformación de la realidad, pero sí lo hace en los instrumentos de cambio de dicha realidad.

En definitiva, pensamos que la planificación y la evaluación de servicios y programas sociales pueden ser elementos de control o de transformación de la acción social, dependiendo de cuál sea el modelo implementado. Por esto, hemos defendido un modelo democrático, social y participativo, lo que significa centrar la planificación y evaluación en objetivos de calidad y no en fines productivos, defender la utilidad social de los resultados y de las conclusiones, así como reconocer las diversas partes implicadas que presentan intereses y expectativas plurales. ■

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

GÓMEZ SERRA, M. (2004): *Evaluación de los servicios sociales*. Barcelona. Gedisa.

HEMOS HABLADO DE:

- Acción comunitaria.
- Evaluación de procesos organizativos.

AUTOR

Miquel Gómez Serra
Universidad de Barcelona
mgomez@ub.edu

Este artículo fue recibido por Aula de Innovación Educativa en octubre de 2011 y aceptado en diciembre de 2011 para su publicación.