

# LA CONCEPTUALIZACIÓN POLÍTICA DE LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES<sup>(\*)</sup>

*Martí Xavier March Cerdá y C. Orte*

*Departamento de ciencias de la educación de la Universitat de les Illes Balears.*

## HACIA LA INSTITUCIONALIZACIÓN DE UNA CULTURA DE LA EVALUACIÓN.

A partir de la aprobación de la Constitución Española de 1978 se plantea en nuestra sociedad un cambio significativo en lo que a derechos y libertades se refiere, siendo la cuestión de los servicios sociales uno de los aspectos que tendrá importantes transformaciones desde todas las dimensiones y perspectivas: política, filosófica, organizativa, profesional, etc.

Efectivamente, a partir de la Constitución Española, de la configuración de los Ayuntamientos Democráticos y de las Comunidades Autónomas se establecen en nuestro país los servicios sociales como uno de los mecanismos y sistemas públicos de protección social. Las Leyes de Servicios Sociales de las Comunidades Autónomas, La Ley de Régimen Local, la creación de los centros sociales de carácter comunitario y de los servicios sociales especializados, la institucionalización de un Ministerio de Asuntos Sociales, la puesta en marcha del Plan Concertado de Prestaciones Básicas, la existencia de Congresos, Seminarios y Jornadas sobre

dicha cuestión, la nueva dimensión pluridisciplinar del Trabajo Social desde la perspectiva profesional, el incremento de publicaciones sobre dicha temática, el debate social que sobre esta cuestión se ha comenzado a establecer dentro de la sociedad, la implicación de la Universidad en relación a dicha problemática, etc. son elementos que nos inducen a constatar la institucionalización política, y social de los servicios sociales en España.

Por tanto es evidente que los servicios sociales en nuestro país se caracterizan por su juventud; se ha pasado de una concepción benéfico-asistencial de los servicios sociales a una concepción de los mismos desde la perspectiva del Bienestar Social, del Estado Social y de Derecho. Se ha pasado de una organización de la asistencia social no profesionalizada, a una política de servicios sociales en la que la profesionalización resulta fundamental, junto con la organización y la formación del voluntariado. Por tanto estamos en una primera etapa en la construcción de los servicios sociales, una primera etapa que está llegando a su término, y en la que están poniendo las bases de una nueva etapa en la que las cuestiones cualitativas y de resultados implicarían un nivel de exigencia profesional, social, política y económica de los servicios sociales. Evidentemente a los

---

*(\*) Este artículo se enmarca dentro de un proyecto de investigación sobre la evaluación de los servicios sociales en el ámbito del menor y de las drogodependencias, financiado por la CICYT.*

servicios sociales les esté llegando el momento de su reválida, va a ser el momento de la Evaluación de los Servicios Sociales.

La crisis del Estado del Bienestar, las nuevas demandas sociales, la necesidad de priorizar los servicios y los recursos a dar, la relación coste-resultado, el análisis económico de los servicios sociales, la exigencia de resultados, etc. exigen una nueva etapa en la que los servicios sociales tendrán que demostrar su aportación, su finalidad, al margen de los voluntarismos políticos, sociales o profesionales. Para ello es necesario empezar a plantearse y a aplicar la evaluación de los mismos a todos los niveles y desde todas las dimensiones. La realización de procesos de evaluación, de auditorías, etc. es una exigencia de esta nueva etapa de los servicios sociales. Se está avanzando hacia la institucionalización de una cultura de la evaluación.

## DIFICULTADES Y DESARROLLO EN LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES.

Sin embargo lo dicho, resultan evidentes las dificultades en la realización de estos procesos de evaluación, no sólo por cuestiones políticas, técnicas o profesionales, sino también por la poca tradición que existen en este ámbito, a nivel de España y de los países con mayor tradición de servicios sociales. Paradójicamente existen evaluación en el marco de la escuela y en el marco de la salud, pero hemos de constatar la ausencia de programas permanentes, constantes y rigurosos de evaluación en los servicios sociales. La existencia de pocos estudios en relación a la evaluación de los servicios sociales a nivel internacionales una expres-

sión de esta ausencia e tradición en los estudios de evaluación de este importante ámbito y de las dificultades de todo tipo que este proceso implica. En relación a esta cuestión R. Fernández Ballesteros, J. M. Hernández, I Montorio, M. A. Guerrero, M. Izal (1989) dicen, al respecto de la incidencia de la evaluación de los servicios sociales en los estudios evaluativos lo siguiente:

*“Siguiendo el análisis de Fernández Ballesteros (1985, 1987), realizado sobre la producción del Evaluation Studies Review Annual (una de las publicaciones periódicas de mayor prestigio en este ámbito) en la última década, mientras que a la evaluación de programas de salud y educación se dedicaban un 25 y un 21 por 100 de trabajos, respectivamente, la tasa correspondiente a estudios evaluativos en Servicios Sociales era de un 10 por 100. Ello implicaría una menor incidencia de este tipo de objeto de evaluación, comparativamente con otros. (Fernández Ballesteros y otros, 1989, 86).*

Por tanto si a nivel internacional, la evaluación en/de los servicios sociales se nos presenta poco desarrollada desde todas las perspectivas, la evaluación de los servicios sociales en España se nos presenta todavía menos desarrollada, en base al retraso en el desarrollo de los mismos y a la poca tradición evaluativa. En este contexto la evaluación de los servicios de salud y de educación en España está mucho más desarrollada, al igual de lo que ocurre dentro del contexto internacional.

En cualquier caso, y pese al escaso desarrollo de los estudios sobre evaluación de programas sociales en España, hay que señalar la existencia de progra-

mas de evaluación de servicios sociales que están poniendo en marcha distintas instituciones públicas, así como la existencia de una serie de autores que han reflexionado sobre la cuestión de la evaluación desde diversas perspectivas teóricas y metodológicas. En este sentido hay que señalar las aportaciones de F. Casas Aznas (1989), J. Lluch y I. Serra (1989), S. Barriga (1990), Manuel E. Medina Tornero (1989), May Muñoz-Ortiz y Alvaro Ansorena (1987), Gustavo García (1988), Lucila Corral Ruiz, Ana Díaz Perdiguero y Sebastián Sarasa Urdiola (1988), Diputación General de Aragón (1990), F. Alvira, (1989), T. Anguera (1991), P. Restrepo (1990), Ballesteros y otros (1989), M. Bustelo (1990), etc.

En cualquier caso resulta evidente que nos encontramos ante una cuestión que se caracteriza por su escaso desarrollo, debido a muchos factores: a) por el escaso desarrollo de los servicios sociales; b) por la precariedad en la que se encuentran muchos servicios; c) por la movilidad entre los distintos profesionales que trabajan el tema de la cuestión social; d) por la forma como es percibida la evaluación en tanto que control por parte de las instancias superiores sobre los profesionales del trabajo social; e) por las dificultades técnicas y profesionales que implica la realización de la evaluación; f) por la falta de voluntad política de llevarla a cabo; g) por la ausencia enraizada de una cultura de la evaluación, etc.

Dentro de este contexto resulta necesario tener en cuenta una serie de elementos que reflejan el proceso de evolución de la evaluación de los servicios sociales en España. Así podemos constatar

la existencia de una serie de momentos en el proceso de institucionalización de la cultura de la evaluación de los servicios sociales, que se concretan a través de una serie de indicadores:

1) El inicio del proceso de cambio en torno a la evaluación se concreta con la elaboración y la realización de Mapas de Servicios Sociales por parte de diversas Comunidades Autónomas y Ayuntamientos, en diversos ámbitos; se trata de una serie de instrumentos que pretenden conocer el estado de la cuestión y planificar las acciones y los servicios a realizar. Se trata, pues, de una etapa de evaluación de necesidades que en los diferentes ámbitos y campos podemos señalar.

2) Otro elemento importante y significativo dentro de este mismo proceso ha sido, sin duda alguna, la realización por parte de diversos profesionales y diversas instituciones públicas y privadas que trabajan en el ámbito de los servicios sociales, de una serie de instrumentos, documentos e indicadores de evaluación de la gestión de los mismos. Se trata de un proceso por el cual se lleva a cabo la evaluación de los procesos de gestión y de implantación de servicios, recursos y programas, desde una perspectiva administrativa, económica y profesional. Todo ello supone un paso importante y significativo en el proceso de consolidación de los servicios sociales, desde una dimensión que podríamos calificar y definir de cuantitativa.

Con estos dos indicadores se lleva a cabo un proceso de evaluación que no aborda, en general, los procesos de evaluación a nivel cualitativo y de resultados, pero insinúan una nueva etapa.

3) El tercer elemento y el tercer indicador de este proceso de evaluación

de los servicios sociales será evidentemente, la evaluación de los resultados, a nivel de los productos, de los efectos directos y de los efectos indirectos que los servicios sociales están teniendo dentro de la sociedad. Se trata de una etapa que estamos empezando, cuyo desarrollo dependerá tanto de variables políticas como de variables profesionales.

Por tanto, si bien las dificultades para desarrollar la evaluación de los servicios sociales son importantes y significativas, también debemos constatar que nos encontramos en el camino adecuado para que la evaluación deje de ser la cenicienta de los servicios sociales en todas sus dimensiones, niveles y perspectivas.

## **EVALUACIÓN Y POLÍTICA EN LOS SERVICIOS SOCIALES.**

Así pues resultan evidentes los condicionamientos políticos de la evaluación de los servicios sociales. Efectivamente si los servicios sociales se han desarrollado en España y en los países desarrollados, como consecuencia de la aplicación de un determinado modelo político, de una determinada política económica y de un determinado consenso y pacto social, es evidente que la evaluación de los mismos tiene una implicación política y social obvia desde todas las ópticas.

La evaluación de los servicios sociales no puede reducirse, evidentemente, a una cuestión técnica y profesional, ya que ello significaría la simplificación de los problemas y el tener un planteamiento tecnocrático sobre el tema. La misma definición del concepto de evaluación implica necesariamente una concepción "política", "social" e "ideológi-

ca" del tema. Así siguiendo a D. L. Stufflebeam (1987) podemos definir la evaluación de la siguiente manera:

*"La evaluación es el proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva acerca del valor y mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un determinado objeto, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados. (Stufflebeam, 1987: 183).*

Del análisis de esta definición podemos deducir las implicaciones políticas que intervienen en la evaluación de los servicios sociales en todas sus vertientes y dimensiones; efectivamente el proceso de identificar las metas, el análisis del impacto de un objeto, la toma de decisiones, etc. son aspectos que deben tenerse en cuenta a la hora de conceptualizar "políticamente" la evaluación dentro del ámbito de los servicios sociales; conceptualización desde una perspectiva macropolítica, huyendo de los sectarismos y de los parcialismos.

Por tanto, y dentro de este contexto, la primera pregunta que podemos formularnos es la posibilidad de realizar una evaluación de los servicios sociales; efectivamente si partimos de este hecho de la definición política de los servicios sociales, la cuestión que se impone formularnos es la quien realiza la evaluación; en definitiva, ¿cuál es el contexto del evaluador?, ¿quién "paga" el evaluador?, ¿quien define el objeto de la evaluación?, ¿cuál es el grado de autonomía del evaluador?, ¿existen más coincidencias que diferencias entre el evaluador y el político?, o, por el contrario, ¿existen

más diferencias que coincidencias?...

Ferran Casas (1990) plantea las diversas funciones profesionales del evaluador, señalando las implicaciones sociopolíticas existentes en las mismas. Así las funciones profesionales a los cuales se refiere Ferrán Casas son las siguientes (Ferrán Casas, 1990: 286-287):

1. La evaluación estricta de los *resultados* alcanzados.
2. La evaluación del *impacto global* del programa.
3. La evaluación del *proceso interventivo*.
4. La evaluación de la *planificación*, es decir, de todo el marco político-administrativo.
5. La evaluación de la *génesis implementadora de una acción social interventiva*.

Evidentemente las implicaciones socio-políticas de estas funciones diferentes funciones profesionales de la evaluación son obvias. El mismo Ferrán Casas (1990) plantea que ello conlleva dos tipos de conflictos; uno desde la perspectiva profesional y otro desde la perspectiva política. En definitiva puede plantearse una polarización de intereses entre el político y el profesional.

Por tanto resulta evidente la necesidad de descartar los planteamientos tecnocráticos, neutrales y asepticos de la evaluación de los servicios sociales. Y ello, según Silverio Barriga (1990):

- 1) Porque la acción humana se contextualiza dentro de un proyecto con objetivos intencionales determinados.
- 2) Porque, de forma directa o indirecta, se participa en la puesta en práctica del proyecto.
- 3) Porque la evaluación -que es una inter-

vención- puede modificar el contexto de la intervención, y puede producir consecuencias directas e indirectas.

- 4) Porque los datos proporcionados por los técnicos se puede hacer usos contradictorios en todos los sentidos y en todas las perspectivas.

Así, y tal como afirma el mismo Silverio Barriga (1990: 270),

*“Evaluación, pues, conlleva múltiples implicaciones entre las cuales vamos a resaltar algunas: psicopedagógicas, éticas, técnicas, epistemológicas, económicas, políticas, etc.”*

La problemática señalada al respecto supone plantear la cuestión del tipo de evaluación a realizar: ¿debe realizarse una evaluación externa, o, por el contrario debe realizarse una evaluación interna?, o, por otra parte se debe plantear una evaluación mixta?. La respuesta a esta problemática resulta difícil y compleja, ya que puede haber diferentes modelos de evaluación en función del objeto y de la finalidad de la evaluación.

Así pues, la delimitación de quien realiza la evaluación, tal como hemos planteado anteriormente, no es una cuestión anecdótica, sino que plantea una de las cuestiones clave de la evaluación: la independencia del evaluador. Efectivamente la pregunta más importante es no sólo quien realiza la evaluación, sino también el grado de relación existente entre el sujeto evaluador y el responsable de la institución o programa objeto de evaluación. Desde esta perspectiva debemos centrar la reflexión no sólo sobre las garantías de la independencia del evaluador, sino también sobre el tipo de evaluación a realizar.

Así pues, y dentro de este contexto planteado, la pregunta que podemos formularnos es la siguiente: ¿Garantiza la evaluación externa una mayor independencia entre el evaluador y el contratante?, ¿garantiza la evaluación externa la existencia de unos resultados más objetivos y más fiables?, ¿garantiza la evaluación externa una modificación del proceso de intervención, en el caso de que hubiera habido una evaluación negativa de la misma?, ¿garantiza la evaluación externa la colaboración de los profesionales del programa, recurso o institución en la realización del proceso evaluativo?, ¿no puede el evaluador externo plantear el proceso evaluativo como una garantía para su continuidad evaluadora en el futuro?, ¿no sería necesario la existencia de una normativa como la existente para entidades financieras, que exigiera el cambio de auditores externos para la evaluación de las diversas instituciones o programas?

En cualquier caso, y en principio, considero que la evaluación externa, si se hace con independencia, con ética, con profesionalidad y con la participación de los profesionales de la intervención y con los usuarios, puede ser más eficaz desde todas las perspectivas y dimensiones. Sin embargo considero que esta eficacia es mucho más importante y significativa, sobre todo, en la evaluación del proceso de la intervención, en la evaluación del impacto o en la evaluación de los resultados. Mientras considero que en la evaluación de necesidades, en la evaluación diagnóstica o inicial, la evaluación interna es más conveniente, ya que supone la definición de los objetivos a alcanzar en función de las necesidades detectadas. Con todo pienso que se opte por la evaluación interna o por la evaluación exter-

na, es importante garantizar la integración del evaluador dentro del programa, del recurso o de la institución.

Esta cuestión de la integración del evaluador dentro del equipo del programa, recurso o institución, debe entenderse en una doble perspectiva: Por una parte el equipo de profesionales debe tener asumido el hecho de la evaluación como un objetivo irrenunciable; es decir la evaluación no debe ser un añadido a todo el proceso de intervención de los servicios sociales. Pero, por otra parte, el evaluador debe posibilitar la participación de todos en el proceso auditor. No puede plantearse la figura del evaluador externo o de la evaluación con un planteamiento de supervisión política, de control no técnico o profesional, o incluso de control tecnocrático.

Todo ello implica tener en cuenta los siguientes elementos importantes y significativos: En primer lugar es necesario definir y conocer el objetivo final de la evaluación; ello implica que todos los componentes del equipo del programa, centro o institución, deben conocer la finalidad, el porque se lleva a cabo el proceso evaluativo; se debe explicitar la utilidad de la evaluación, se debe concretar la finalidad última de la evaluación, así como conocer las repercusiones perécticas y profesionales que pueden implicar los resultados obtenidos.

En segundo lugar debe haber un compromiso explícito de discusión de los resultados de la evaluación por parte del equipo de profesionales; no se puede plantear la aceptación de los resultados sin que exista un debate serio y profundo sobre los mismos. Por tanto resulta necesario potenciar la cultura de la participación dentro del planteamiento de la evaluación de los servicios sociales.

En tercer lugar debe plantearse la evaluación desde una perspectiva interdisciplinar; ello implica dos cuestiones: por una parte no puede existir un solo profesional de la evaluación, no existe un perfil profesional de evaluador. Y por otra parte en el diseño, ejecución y valoración de la evaluación deben participar los distintos profesionales que intervienen en el proceso social. Así, y tal como afirma Rocío Fernández Ballesteros y otros (1989: 86), la evaluación es una tarea pluridisciplinaria.

Y finalmente no se puede plantear la evaluación sin tener en cuenta la preparación técnica y profesional de las personas que llevan a cabo este proceso. Así pues la cualificación profesional no sólo resulta una exigencia mínima, sino también una necesidad que posibilite la credibilidad del proceso evaluador. Con todo la credibilidad de la evaluación y del evaluador está en función del grado de importancia que la comunidad da al proceso evaluativo, y ello implica que la realización de la misma debe hacerse no sólo en términos de expertos, sino también de participación social.

Por tanto, y ratificando lo dicho anteriormente, resulta evidente la dimensión política de la evaluación de los servicios sociales, sea cual sea el tipo de evaluación o el objetivo de la evaluación. Así, y siguiendo a Ezequiel Ander-Egg (1984), si los objetivos de la evaluación son el medir el grado de pertinencia, idoneidad, efectividad y eficiencia de un proyecto, facilitar el proceso de toma de decisiones para mejorar y/o modificar un programa o proyecto, y establecer en que grado se han producido otras consecuencias imprevistas, es evidente la dimensión sociopolítica de la misma evalua-

ción de los servicios sociales. Hay que tener en cuenta, además, que el desarrollo de los servicios sociales en todas sus perspectivas y dimensiones, no es más que la consecuencia del desarrollo de la política de bienestar social, y el desarrollo del Estado del Bienestar es, sobre todo, una opción política.

Pero es necesario concretar esta dimensión política en función de las diversas perspectivas de la evaluación; en el caso de la evaluación inicial, de la evaluación de necesidades o de la evaluación diagnóstica, la dimensión política de este tipo de evaluación es evidente. Así, y tal como dice Floreal Forni (1988), el primer punto es la formulación del problema a través del diagnóstico; se trata de plantear lo que es un problema y para quien lo es. El mismo Floreal Forni (1988: 21) dice al respecto de la evaluación diagnóstica lo siguiente:

*“Hay que tener presente que en la sociedad coexisten marcos valorativos diferentes y hay una desigual distribución de los recursos y el poder. Si bien nadie “a priori” puede dictaminar o decidir el marco normativo universal, es importante tener esto presente en el momento de la formulación para hacer un autoanálisis de los formuladores y ver de que manera los valores y puntos de vista de los afectados por el proyecto, son tomados en cuenta.”*

Por tanto en la formulación inicial de la evaluación de necesidades es evidente que se parte de una perspectiva valorativa; y esta perspectiva valorativa implica una diversidad, una jerarquización y una definición ideológica clara y manifiesta. Y lo mismo podemos plantear en relación a los objetivos, a los

usuarios y a la población a la que se dirige el programa en cuestión.

Incluso aspectos que pueden tener un carácter técnico, como puede ser la fase de programación y diseño del programa, la fase de ejecución del programa y de su implementación en función de los recursos humanos, materiales, económicos, etc. tienen una importante dimensión política. Las preguntas que, en este sentido, se plantea Ezequiel Ander-Egg (1984: 40-47) son significativas de ello, a título de ejemplo:

- ¿Se elaboró el proyecto o programa apoyado en los resultados del diagnóstico?
  - ¿Qué respaldo real y efectivo tiene el programa o proyecto por parte de los directores o jefes de la institución ejecutora?
  - ¿Cómo se realiza la jerarquización de los objetivos del programa y quien realiza la mencionada jerarquización?
  - ¿Cuáles son los recursos humanos y financieros que se utilizarán para llevar a cabo el programa?
  - ¿Cuál es el perfil de los profesionales que llevarán a cabo el programa o proyecto?
  - ¿Cómo se plantea la participación del usuario o de la comunidad dentro del programa?
  - ¿Cómo se llevaría cabo la coordinación del programa con otros programas o proyectos de otras instituciones?
  - ¿Qué metodología se utilizará para llevar a cabo una evaluación del programa o del proyecto?
- Etc.

Por tanto, y a la luz de todo lo que he planteado, resulta evidente, en mi opinión, la dimensión y la perspectiva política de la evaluación de los servicios sociales. Y ello es al margen de la necesidad de plantear esta tarea de la evalua-

ción desde una dimensión técnica y profesional coherente y eficaz.

Sin embargo esta perspectiva técnica y profesional del evaluador -que implica una formación específica del mismo desde una perspectiva global y holística- debe tender hacia un trabajo objetivo y racional -una objetividad y una racionalidad que no deben plantearse como objetivos indiscutibles, sino como objetivos relativos y no absolutos-. La subjetividad forma parte también del proceso evaluador. Tal como dice Silverio Barriga (1990: 273):

*“La evaluación la realizan personas concretas ajustadas a limitaciones contractuales, situacionales. Y por más que se pretenda el atenerse a criterios objetivos, universalmente válidos, lo cierto es que la subjetividad del evaluador rezuma a lo largo de todo el proceso evaluador. Y no sólo en la ejecución del programa, sino, sobre todo, en el establecimiento de los criterios que guían la realización de dicha evaluación.”*

Por tanto, pues, resulta evidente que la preparación técnica y profesional del evaluador en todas las perspectivas y dimensiones no soluciona la cuestión de la subjetividad de la evaluación.

Otro elemento importante a tener en cuenta para poder llevar a cabo la evaluación de los servicios sociales es la cuestión del tiempo de la evaluación; efectivamente, cuando se debe llevar a cabo la evaluación?. Incluso la pregunta puede ser mucho más intensa: Existe un tiempo específico para la evaluación?. Las reflexiones que nos podemos hacer al respecto de esta cuestión son importantes y significativas, ya que, en mi opinión, no existe un tiempo específico para la eva-

luación. La evaluación es un proceso permanente, ya que resulta difícil y complejo afirmar que un objetivo determinado de un programa, de un proyecto o de una institución se ha cumplido. Se pueden alcanzar los objetivos, de forma coyuntural, pero se puede constatar que un objetivo nunca ha sido cumplido.

La misma filosofía del bienestar social impide, en algunas ocasiones, el poder afirmar que se ha conseguido un objetivo, impide el poder afirmar que se ha avanzado en el proceso de prevención de la delincuencia o de tratamiento del drogadicto. Debe plantearse la evaluación en un sentido permanente y longitudinal; se acaban proyectos concretos y específicos, pero evaluar estos proyectos concretos y específicos no termina nunca.

La afirmación que la evaluación es un proceso permanente y que no existen momentos acabados para la evaluación no puede plantearse sin tener en cuenta el hecho de que es necesario una evaluación formativa, que nos permita modificar y cambiar planteamientos y objetivos, que nos permita la toma de decisiones que nos permita rectificar la ejecución y la implantación de un programa. La evaluación formativa no sólo es necesaria sino que, metodológicamente, es imprescindible desde todas las perspectivas y las dimensiones. La cuestión problemática es si existe, dentro de los servicios sociales, una evaluación sumativa o final, si existe una "última evaluación", si existe una evaluación, la evaluación final.

Y ante este interrogante es importante tener una actitud de relativismo; es necesaria, seguramente por razones políticas, económicas o metodológicas, el realizar una evaluación final, pero también es evidente que es necesario tener en

cuenta que la intervención social es un proceso permanente, es un proceso que no tiene un desenlace preciso y definido.

Sin embargo, por razones políticas, es necesario llevar a cabo un proceso evaluativo permanente y total; hay que justificar inversiones en función de los resultados obtenidos en la implantación de un programa o la creación de un servicio o de una institución.

Por tanto, y en relación a esta cuestión, podemos concluir teniendo en cuenta las siguientes afirmaciones: En primer lugar, aún partiendo del hecho de que es necesaria la evaluación, hemos de constatar que no existe un tiempo específico para la evaluación de los servicios sociales. La evaluación dentro de este campo es un proceso permanente, del cual no existe un final definitivo.

En segundo lugar, y siempre por razones políticas, es evidente que hay que realizar en momentos determinados una última evaluación de un proyecto específico, teniendo en cuenta la necesidad de unos resultados para tomar decisiones, la necesidad de unos datos para priorizar proyectos o para justificar inversiones o programas. En cualquier caso debe ser una evaluación final relativa.

En tercer lugar, y desde una perspectiva metodológica, es necesario optar dentro del contexto de los servicios sociales por una evaluación procesal y formativa, por una evaluación permanente, por una evaluación profesional, por una evaluación progresiva. Se trata de un tipo de evaluación que se adecue al modelo de intervención dentro de los servicios sociales, en el que, no existe un final determinado porque la intervención en cualquier ámbito o nivel no tiene una "última" decisión.

Sin embargo esta conceptualización política de la evaluación de los servicios sociales tiene otras implicaciones y condicionamientos a los cuales es necesario referirnos. Me refiero a la implicación económica de la evaluación.

Así, y desde este enfoque político, debe abordarse la implicación económica de la evaluación de los servicios sociales desde una doble perspectiva. En primer lugar realizando una evaluación económica de los servicios sociales; efectivamente es necesario conocer el coste económico de los diferentes servicios sociales, es necesario conocer lo que cuesta poner en marcha los diferentes servicios sociales, lo que cuesta su mantenimiento, lo que cuesta un usuario determinado, lo que cuesta un producto determinado. Hay que tener en cuenta que ante la escasez de recursos económicos es importante conocer el que, el como se invierte en servicios sociales. Por tanto esta dimensión económica de la evaluación de los servicios sociales es y debe ser una prioridad política importante, desde la perspectiva de priorizar los gastos a realizar dentro de este ámbito.

Y en segundo lugar hay que analizar el costo económico de la realización de la evaluación de los servicios sociales; efectivamente es necesario dimensionar en sus justos términos el valor de la evaluación realizada. En este sentido la realización de la evaluación no debe ser un objetivo en sí mismo, no se puede ni se debe plantear la evaluación al margen del mismo proceso de intervención social; no se puede ni se debe institucionalizar la evaluación de los servicios sociales con la existencia de importante aparato administrativo y profesional. La evaluación no puede suponer un coste importante y

significativo para los servicios sociales, ya que con ello se distorsionaría el sentido y el significado último de la evaluación de los mismos.

Así pues si los servicios sociales tienen una definición ideológica y política, resulta evidente que la evaluación de los mismos tiene, también, una implicación política en todos los sentidos y en todas las dimensiones. Es decir, todo el entramado profesional y metodológico de la evaluación -lo que se evalúa, quien evalúa, la metodología de la evaluación, el coste económico de la evaluación, etc. -tiene una implicación política e ideológica. No reconocer este hecho y esta dimensión supondría una miopía científica, y en definitiva, una miopía política e ideológica. La evaluación es una opción "política" o "macropolítica" en sus objetivos, en su ejecución, en su coste, en su realización, en su temporalización, etc.

Así lo afirma Rocio Fernández Ballesteros y otros (1989: 85) en relación a la dimensión política de los servicios sociales:

*"Pues bien, son muchos los autores que hacen referencia a la necesaria conexión de los servicios sociales con la política social. Así, De Las Heras (1985) dice que "...los servicios sociales son siempre instrumento al servicio de un fin, de una política social...", y también la definición emanada del Seminario Taxonómico (1987) establece que los "Servicios Sociales son un instrumento de la política social... orientados valorativamente por el plano ideológico del bienestar social que señala consensualmente que demandas concretas en cada momento debe tener consideración de "necesidades*

*sociales”, precisando así el campo de actuación y el contenido prestacional de los Servicios Sociales”. Con estas precisiones queda claro que los servicios sociales estarían implicando una realidad dependiente de la política social gestora y promotora de las acciones implicadas en los “programas”.*

La evaluación de los servicios sociales debe tener en cuenta todo ello. Este es el reto que cualquier profesional de la evaluación debe intentar responder.

### BIBLIOGRAFÍA.

- ANDER-EGG, E. (1984) *Evaluación de programas de trabajo social*. Buenos Aires. Humanitas.
- ALVIRA, F. (1991) *Metodología de la evaluación de programas*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- ANGUERA, M. T./REDONDO, S. (1991) *La evaluación de la intervención penitenciaria*. *Delincuencia/Delinquency*, 3(3), 245-289
- BARRIGA, S. (1990) *Intervención social y evaluación de programas: implicaciones sociopolíticas*. *Revista de Psicología Social*. Vol 5. 2/3. Pp. 267-280.
- BUSTELO RUESTA, M. (1990) *La evaluación de programas de intervención comunitaria*. *Cuadernos de Acción Social*. N. 26. 1990. Pp. 90-95.
- CASAS AZNAS, F. (1989) *Técnicas de investigación social: Los indicadores sociales y psicosociales*. Barcelona. P.P.U.
- CASAS AZNAS, F. (1990) *Comentarios a “intervención social y evaluación de programas*. *Revista de psicología social*. Vol 5. 2/3. 285-290.
- CORRAL RUIZ, L./DIAZ PERDIGUERO, A. /SARASA URDIOLA, S. (1988) *Seguimiento de la gestión de los servicios sociales comunitarios*. Madrid. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales/Siglo XXI.
- DIPUTACION GENERAL DE ARAGON (1990) *Evaluación de los servicios sociales de Base en Aragón*. 1987. Zaragoza. Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo.
- FERNANDEZ-BALLESTEROS, R./IZAL, M./HERNANDEZ, J.M./LLORENTE, G./MONTORIO, I./GUERRERO, M.A. (1989) *Programas y servicios de asistencia al anciano y su valoración*. Madrid: INSERSO.
- FERNANDEZ BALLESTEROS, R. Y OTROS (1989) “*Evaluación de servicios sociales*.” *Papeles del psicología*. N. 41-42. Pp. 83-90.
- FORNI, F. (1988) *Formulación y evaluación de proyectos de acción social*. Buenos Aires. Humanitas.
- GARCIA, G. (1988) *Los centros de Servicios Sociales. Conceptualización y desarrollo operativo*. Madrid. Siglo XXI.
- LLUCH, J./SERRA, I. (1987) *Fuentes de datos y sistema de indicadores para la acción social*. Valencia. Conselleria de Treball i Seguretat Social de la Generalitat Valenciana.
- MEDINA TORNERO, M. E. (1988) *Evaluación de programas*. En MARTIN GONZALEZ, A./CHACON FUERTES, F./MARTINEZ GARCIA, M. *Psicología Comunitaria*. Madrid. Visor. Pp. 87-105.
- MUÑOZ-ORTIZ, M./DE ANSORENA, A. (1987) *La evaluación de contexto en hogares funcionales*. Madrid. Fundación del Banco Exterior.
- RESTREPO, P. (1990) *Sistemas de Información en Servicios Sociales (Contribución al desarrollo de Sistemas de Información Gerencial y a la evaluación de programas)*. Madrid. Comunidad de Madrid.
- STUFFLEBEAM, D. L./SHINKFIELD, A.J. (1987) *Evaluación sistemática* Buenos Aires. Paidós.