

“Evaluación del Impacto en una Organización de la Sociedad Civil, para la Mejora del Desempeño Humano y Social”

Guadalupe de la Paz Ross Argüelles



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA
Educar para Trascender

“Evaluación del Impacto en una Organización de la Sociedad Civil, para la Mejora del Desempeño Humano y Social”

Autor:

Guadalupe de la Paz Ross Argüelles

Edición literaria:

Dra. María Teresa Fernández Nistal
Dra. Beatriz Ochoa Silva
Dra. Imelda Lorena Vázquez Jiménez
Dra. Carolina Miranda Cota
Dra. Dulce Ma. Serrano Encinas

Gestión Editorial:

Oficina de Producción de Obras Literarias y Científicas

Diseño:

Mtro. Víctor Manuel Valenzuela Hernández



ITSON
Educar para
Trascender

ITSON

Instituto Tecnológico de Sonora

5 de Febrero, 818 sur, Colonia Centro, CP 85000
Ciudad Obregón, Sonora, México
Teléfono: (644) 410-90-00, Email: rectoria@itson.mx
Web: www.itson.mx

**“Evaluación del Impacto en una Organización de la Sociedad Civil,
para la Mejora del Desempeño Humano y Social”**

Primera edición 2012

Se prohíbe la reproducción total o parcial de la presente obra, así como su comunicación pública, divulgación o transmisión, mediante cualquier sistema o método, electrónico o mecánico (incluyendo el fotocopiado, la grabación o cualquier sistema de recuperación y almacenamiento de información), sin consentimiento por escrito de Instituto Tecnológico de Sonora.

ISBN (Ebook): **978-607-609-031-2**

Directorio

Dr. Isidro Roberto Cruz Medina
Rector del ITSON

Dr. Jesús Héctor Hernández López
Vicerrector Académico

Mtro. Jaime René Pablos Tavares
Vicerrector Administrativo

Dra. Imelda Lorena Vázquez Jiménez
Directora de Ciencias Económico Administrativas

Mtra. Irma Guadalupe Esparza García
Jefa del Departamento de Ciencias Administrativas

Dra. Beatriz Ochoa Silva
**Responsable del Programa Educativo de
Doctor en Planeación Estratégica para la Mejora del Desempeño**

Resumen

En la delimitación del campo de análisis de las políticas públicas se incluye la evaluación de programas en un sentido amplio, entendida como toda forma de valoración de la acción colectiva pública que pueda darse en un sistema público. Para efecto de este estudio, la palabra evaluación tiene un sentido más específico, ya que se refiere a una especialidad dentro del análisis de las políticas o programas públicos: la evaluación de programas sociales. El objetivo de esta investigación fue evaluar el impacto de los servicios otorgados por el Centro Comunitario Valle Verde, identificando las necesidades y expectativas de las personas de esa comunidad, para la mejora del desempeño humano y social. Bajo el enfoque de Guerra-López (2007), la evaluación puede brindar un marco sistemático que alinee personas interesadas, propósitos de la evaluación, resultados deseados, y todas las actividades evaluativas, para que la evaluación como producto final resulte en un proceso sensible y clara para la mejora del desempeño. Para esta investigación se adoptó un enfoque metodológico cuantitativo y cualitativo, recurriéndose a un diseño no-experimental descriptivo. Dentro de los hallazgos, se obtienen datos importantes que ayudarán a la toma de decisión para establecer nuevas propuestas dirigidas a la población susceptible de participar en alguno de los programas y servicios; así como el conocimiento sobre las expectativas y necesidades que tiene esta población con respecto al apoyo que pudieran recibir por parte de este Centro Comunitario.

ÍNDICE

Resumen	i
Índice	ii
Capítulo I. Introducción	1
1.1 Antecedentes.....	6
1.2 Planteamiento del Problema.....	19
1.3 Objetivo.....	20
1.4 Justificación.....	21
1.5 Limitación.....	23
1.6 Delimitación.....	24
1.7 Definición de Términos.....	24
Capítulo II. Marco Teórico	27
2.1 Definición de conceptos y técnicas para la evaluación de impacto.....	27
2.2 Definición de conceptos y técnicas para la evaluación de impacto.....	20
2.2.1. Finalidad de la Evaluación de Impacto.....	30
2.3 Evaluación de Servicios y Programas Sociales.....	31
2.4 Tipos de Evaluación de Impacto.....	33
2.5 Modelo de Mejora del Desempeño Humano y Social.....	35
2.6 Modelos de Evaluación de Impacto.....	36
2.7 El proceso para Evaluar el Impacto.....	40
Capítulo III: Metodología	43
3.1 Participantes.....	43
3.2 Instrumentos.....	43
3.3 Procedimiento.....	44
Capítulo IV. Resultados	47
4.1 Datos Generales Instrumento de Evaluación del Impacto de Programas y Servicios.....	47

4.2 Resultados del Análisis Cualitativo.....	58
4.3 Resultados del Análisis Cuantitativo.....	60
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones.....	65
5.1 Conclusiones.....	65
5.2 Recomendaciones.....	67
Referencias Bibliográficas.....	71
Apéndice A. Evaluación del Impacto de Programas y Servicios.....	72
Apéndice B. Instrumento para evaluar las expectativas.....	74
Apéndice C. Análisis Factorial del Instrumento.....	76
Apéndice D. Instrumento para evaluar las expectativas.....	78

Capítulo I

Introducción

Hoy en día es común oír hablar de la importancia de realizar evaluaciones del impacto de los programas sociales, como una técnica administrativa que proporciona información esencial sobre el papel relativo que tienen dichos programas dentro del conjunto de estrategias instrumentadas para reducir la pobreza. Este estudio pretende diseñar un plan para la sistematización y análisis de la información generada durante la evaluación de un programa social como un proceso integrado.

La crisis financiera cada vez más intensa, que llegó a su punto más crítico en septiembre de 2008 después de más de un año de inestabilidad en los precios de los alimentos, la energía y los productos básicos, se sumó a una serie de perturbaciones cuyos efectos ya se sienten en todo el mundo. Mientras que todos los días los titulares de los medios reflejan las alzas y bajas de los precios de las acciones y describen los fracasos de las instituciones financieras y las grandes empresas industriales, la comunidad internacional debe reflexionar sobre lo que está en juego para los cientos de millones de personas en los países en desarrollo que se beneficiaron del fuerte crecimiento de la última década.

Además, se debe evaluar la difícil situación de los pobres que no se beneficiaron de este crecimiento mundial. No se puede permitir detener o revertir el progreso hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), las ocho metas de desarrollo acordadas por los dirigentes mundiales con el objeto de reducir a la mitad la pobreza mundial para 2015. Como afirmó el Secretario General de las Naciones Unidas Ban Ki-moon, garantizar que la

asistencia llegue a los países más pobres será fundamental a medida que la crisis económica se convierta en una crisis del desarrollo (Cumbre del Grupo de los 20). En esta misma, los dirigentes reafirmaron sus compromisos anteriores de aumentar la asistencia y ayudar a los países a alcanzar los ODM.

Además, comprometieron una cantidad importante de nuevos recursos al Fondo Monetario Internacional y al Banco Mundial y prometieron destinar recursos para la protección social y las inversiones en la seguridad alimentaria de largo plazo, y responder a las amenazas del cambio climático irreversible. Ha llegado la hora de que la comunidad internacional cumpla sus compromisos con los pobres del mundo para que sus necesidades no se olviden y sus voces sean escuchadas.

La crisis económica reciente ha puesto de relieve la volatilidad y fragilidad de la globalización y exige, más que nunca, que las organizaciones que tienen mandatos, conocimientos y redes mundiales adopten medidas resueltas.

Hace 51 años, el objetivo principal del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), era prestar asistencia y apoyo técnicos para promover el desarrollo económico y social de los países en desarrollo. Actualmente, esa función ha evolucionado y ahora el PNUD promueve políticas en favor de los pobres en la búsqueda del desarrollo humano, un concepto definido como el proceso del aumento de las opciones de las personas y el fomento de las libertades y capacidades humanas (todo lo que las personas pueden ser y hacer) permitiéndoles vivir una vida larga y saludable, tener acceso a los conocimientos y un nivel de vida digno, y participar en la vida de sus comunidades y en las decisiones que afectan sus vidas. A medida que aumentan los efectos de la crisis financiera y económica, los países de todo el mundo luchan por mantener sus logros en materia de desarrollo. Se prevé una seria reducción de las inversiones extranjeras directas en prácticamente la mitad de los países de

bajos ingresos y en el 2008 las corrientes netas de capital privado a los mercados emergentes se redujeron a la mitad del nivel de 2007; se estima que en el 2009 se redujeron aún más (PNUD, 2008). Por otra parte, en este mismo año el comercio mundial bajo drásticamente y las economías orientadas hacia las exportaciones se enfrentaron con graves consecuencias, como tasas de desempleo elevadas.

Los países de ingresos más bajos en particular se enfrentan con un aumento crítico de las privaciones, y un alto porcentaje de su población vive apenas por encima del umbral de la pobreza y está especialmente expuesta a los vaivenes de una crisis económica. Para las familias que ya padecen las consecuencias de la inestabilidad de los precios de los alimentos y los combustibles resultante de la crisis, es aún más difícil acceder a los artículos de primera necesidad.

Es probable que los gobiernos reduzcan los servicios de salud pública, educación y, carezcan de redes de seguridad social, las familias dejarán de enviar a sus hijos a la escuela, perderán sus medios de subsistencia, reducirán su dieta, y posiblemente los efectos de largo plazo de estos cambios sean más duraderos que las crisis propiamente dicha. Únicamente el compromiso permanente y cada vez mayor con el desarrollo humano puede ayudar al mundo a sobrellevar estos tiempos turbulentos.

En el año 2004, y como parte del proceso de elaboración del Informe sobre Desarrollo Humano en México, el PNUD publicó por primera vez su *Índice de Desarrollo Humano Municipal en México*, que con base en información oficial del año 2000 ofreció un primer panorama del estado del desarrollo humano para el ámbito municipal (PNUD, 2004). Esa primera publicación de indicadores contenía el valor del Índice de Desarrollo Humano (IDH), el valor de cada variable que compone al propio IDH y el de un sinnúmero de indicadores adicionales sobre desarrollo humano para casi la totalidad de los municipios y delegaciones

del país. Gracias al apoyo y colaboración de diversas personas e instituciones en los ámbitos gubernamental, académico y de la sociedad civil, dichos indicadores probaron ser una herramienta útil para el diálogo, el diseño y el análisis de las prioridades de política pública en la materia.

El *Índice de Desarrollo Humano Municipal en México 2000 -2005* incorpora un amplio análisis de las distintas formas en las que se expresa la desigualdad en desarrollo humano en México. El desarrollo humano es la expansión equitativa de la libertad de las personas. Es generar más opciones de vida entre las cuales elegir, concentrándose en quienes menos oportunidades han tenido. No se trata de la mera acumulación de recursos sino la reducción de restricciones para ser o actuar persiguiendo objetivos propios. La riqueza, el ingreso o el consumo de mercancías son solo medios para un fin: elegir sin coacciones de entre formas de vida alternativas y con igualdad de oportunidades. Los individuos son capaces de seleccionar sus propios objetivos, priorizarlos y decidir la forma de llegar a ellos.

El desarrollo humano busca entonces que las personas no sean objetos dominados por el azar, la necesidad o la voluntad de otros. Pero la libertad no es sólo un asunto de autonomía individual, pues depende de las oportunidades disponibles.

Por esta razón, el desarrollo humano también es la capacidad de vivir la existencia que se desea. Adicionalmente, la libertad de las personas está fuertemente enlazada a su entorno social, de forma que la ampliación de las oportunidades disponibles para unos puede significar una mayor o menor libertad para otros. Así, su objetivo final, es aumentar de forma equilibrada el conjunto de opciones valiosas de agentes responsables de sus propias decisiones.

Por otra parte, el desarrollo humano se encuentra estrechamente vinculado a las circunstancias que rodean al individuo. La libertad humana tiene significado y comienza a

ejercerse en el entorno inmediato. Lo que es próximo a los individuos influye crucialmente en sus planes de vida y en las oportunidades para realizarlos. Lo que las personas ambicionan y pueden alcanzar depende de los vínculos personales y sociales en los que han estado inmersos, del potencial productivo de la zona en que nacen y viven, y de las instituciones cercanas que les permiten conectarse con su nación y con el mundo. La naturaleza local del desarrollo humano requiere examinarlo en una circunscripción geográfica.

Para el caso de México, el municipio representa la unidad de gobierno de menor tamaño capaz de emprender acciones de política pública con que se ha escogido a éste como referencia para dar seguimiento a los indicadores de desarrollo humano local. El IDH aproxima el desarrollo humano tomando la longevidad, los conocimientos y el acceso a recursos como sus dimensiones básicas. Este índice, calcula el logro en cada una de ellas respecto a valores de referencia y luego promedia los indicadores de cada dimensión, obteniéndose un índice donde un valor de uno corresponde al máximo logro posible, mientras que uno de cero establece que no existe avance alguno.

Para naciones y entidades federativas el IDH toma la esperanza de vida, la tasa de alfabetismo, la tasa de matriculación escolar y el PIB *per cápita*, como variables que aproximan las dimensiones esenciales del desarrollo humano. En el caso de los municipios, por limitaciones de la información se sustituye la esperanza de vida por la tasa de supervivencia infantil, la tasa de matriculación por la tasa de asistencia escolar y el PIB *per cápita* por el ingreso imputado a los hogares.

En el ámbito nacional, el país alcanzó en 2005 un IDH de 0.8070 que lo coloca dentro del grupo de naciones con alto desarrollo humano (IDH igual o mayor a 0.80).

En 2005 la mayor parte de las 20 circunscripciones con mayor índice de educación corresponde a tres entidades federativas: Oaxaca, Distrito Federal y Sonora, de manera similar a lo que sucedía en el año 2000 (PNUD, 2008).

1.1 Antecedentes

Los problemas ocasionados por la pobreza y la desigualdad social en México persisten a pesar de los esfuerzos del gobierno en materia de desarrollo y política social. En el intento por solucionar la problemática, se ha dado origen a una serie de programas sociales dedicados a mejorar las condiciones de vida de la población, especialmente de las comunidades más vulnerables.

Las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) surgen para dar respuesta a las necesidades de la población proponiendo soluciones, actuando en conjunto con el gobierno y promoviendo la participación de los otros sectores de la sociedad para contribuir al desarrollo integral de la comunidad, especialmente en materia de formación y educación de los individuos que la conforman. Bajo esta perspectiva es necesario el fortalecimiento en su estructura de las OSC mediante un nivel de profesionalización institucional que les permita mejorar sus actividades de gestión y que éstas tengan un mayor impacto. Para lograrlo, no solo se requiere de la captación de recursos materiales y financieros, sino que es necesario contar con sistemas de información y herramientas de control adecuadas para lograr mayor transparencia en la rendición de cuentas ante los miembros que las conforman y a la población que atienden, de manera que puedan tomar cursos de acción encaminados al logro eficiente de los objetivos que persiguen.

En el ámbito internacional la aplicación y difusión de las evaluaciones de impacto ha estado en cabeza de instituciones multilaterales como el Fondo Monetario Internacional – FMI-, el Banco Internacional para la Reconstrucción y Fomento –BIRF- y el Banco Interamericano de Desarrollo –BID- . Estas instituciones han venido impulsando su aplicación durante la última década y sus resultados han sido incorporados en el diseño de las políticas sectoriales, las estrategias de asistencia de país, el diseño de programas y proyectos de desarrollo y, en general, de todas las operaciones de crédito que financian.

La estructura económica, política y social de los países se ha visto modificada debido al enfoque al que se han adaptado los modelos y prácticas de distintas índoles que las organizaciones llevan a cabo dentro de sí; buscando insertarse favorablemente en el contexto cambiante de un mundo globalizado. El desarrollo y crecimiento económico no se logra aplicando una fórmula que funciona por igual para todos los países; cada uno cuenta con recursos diferentes y habrá de hacerse uso óptimo de los mismos para lograr el progreso esperado por sus dirigentes. Para que esto sea posible es importante considerar que:

Hay que empezar la senda del nivel superior de desarrollo económico a partir del pensamiento comunitario, positivo y con propósitos firmes, tales que se conviertan en una voluntad colectiva sobre las posibilidades que tendría el respectivo país si se trabaja constantemente para elevar su competitividad en el largo plazo (Mejía, 2002).

Dentro de esta conceptualización se percibe una relación estrecha entre la competitividad y la formación de las personas. Cabe resaltar que en este sentido, no solo se trata de la formación y educación brindada por las diferentes instituciones educativas desde los niveles básicos hasta los de formación profesional; sino de la formación integral del individuo, en la que desde su nacimiento además de la familia, participarán las instituciones educativas y la sociedad en la que éste se desenvuelva.

El aspecto social en dicha formación requiere que a las competencias adquiridas durante la educación de una persona, le sean agregadas aquellas competencias necesarias para la vida en sociedad, entendiendo que éstas:

Se refieren a la capacidad para decidir y actuar ante valores sociales y culturales; proceder a favor de la democracia, la paz, el respeto a la legalidad y a los derechos humanos; participar considerando las formas de trabajo en la sociedad, el gobierno y la empresa; participar tomando en cuenta las implicaciones del uso de la tecnología; actuar con respeto ante la diversidad socio-cultural; combatir la discriminación y el racismo, y manifestar una conciencia de pertenencia a la cultura, al país y al mundo (Camacho, 2008).

Los hallazgos y resultados de las evaluaciones de impacto han orientado una aplicación posterior en otros países y contribuido a la formulación y orientación de políticas en los países respectivos.

Ejemplo de lo anterior es el caso de la evaluación de impacto del “Programa de Educación, Salud y Alimentación” – Progresá - en México. Este nació con el propósito de mejorar los niveles de salud, nutrición y escolaridad de los niños y jóvenes en edad escolar, pertenecientes a los estratos económicos más pobres. Su evaluación de impacto contribuyó a entender los principales aciertos y errores en la implementación del programa y aportó elementos analíticos que sirvieron a los tomadores de decisiones para diseñar una segunda fase, con mayor cobertura y duración, potenciando las experiencias exitosas.

Al respecto, se debe anotar que la formulación e implementación en Colombia del programa “Familias en Acción” de la RAS se ha nutrido en buena medida de la experiencia de Progresá, asimilando sus principales lecciones. Otro ejemplo cercano es el programa “Chile Joven”. Su evaluación de impacto arrojó conclusiones importantes, no sólo en términos de los

efectos directos sobre la población beneficiaria, sino también de los procesos y la implementación del mismo. Esta experiencia ha servido como ejemplo para el diseño y la puesta en marcha del programa “Jóvenes en Acción” de la RAS en Colombia.

En el campo de la evaluación de impacto en Colombia se han realizado distintos esfuerzos como son la evaluación del Proyecto de Atención y Nutrición Comunitaria Infantil del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF- realizada en 1974, la evaluación de impacto del Programa de Mejoramiento de la Cobertura y la Calidad de la Educación Secundaria –Paces-5 y las evaluaciones del Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA-, entre ellas la de la Provisión Pública de Capacitación Laboral en Colombia .

Esta evaluación estudió principalmente el efecto del programa “Hogares Comunitarios” sobre el bienestar de los niños de 0 a 6 años. Además, analizó la incidencia del desempeño del programa y de factores exógenos como ambiente familiar, sobre dicho efecto. Como resultado se desarrollaron indicadores integrales de bienestar y de desempeño. La evaluación del PACES estudió aspectos de focalización, calidad y cobertura de la educación, y capacidad institucional en el sector educativo. Sus resultados apoyaron el diseño de una estrategia de financiación y desarrollo institucional de las entidades sectoriales del orden territorial, departamental y local.

Sin embargo, la experiencia reciente más importante la constituye la evaluación de la RAS. La forma como se estructuraron las evaluaciones de la RAS y las metodologías que utiliza representan una novedad en el país para la estimación de impactos de programas sociales. Se trata de la evaluación de una estrategia de intervención integral en la cual, la ejecución de las evaluaciones ha acompañado la de los programas, haciendo énfasis en la visión estratégica de la RAS. Es además, la primera experiencia en la que el diseño de un programa se realiza paralelamente con el diseño de su evaluación. Las evaluaciones de la RAS

generan información de calidad para una mejor concepción de éstos programas, y sirven como base para el montaje de una institucionalidad permanente para la gestión del riesgo en la población vulnerable.

En el caso de México, a pesar de los avances logrados y de la existencia de programas y esfuerzos que en el pasado se llevaron a cabo en la lucha para erradicar dicha problemática; ésta aún prevalece. Para hacer frente a la problemática social el gobierno consideró llevar a cabo acciones mediante un plan de desarrollo social, a través de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), estableciendo los objetivos de la política de desarrollo social y humano del país, y exponiendo que: Para cumplir los compromisos adquiridos en el Plan Nacional de Desarrollo, la administración pública se organiza mediante programas de gobierno, los cuales surgen de acuerdo con requerimientos específicos de la población que buscan impulsar el desarrollo social y humano de los mexicanos y facilitar la realización de acciones y metas orientadas a la evaluación, el seguimiento y la resolución de dichos proyectos (SEDESOL, 2006).

Uno de los programas que coordina SEDESOL es el programa Oportunidades. Este es un programa federal para el desarrollo humano de la población en pobreza extrema, y básicamente consiste en brindar apoyos en educación, salud, nutrición e ingreso. El presupuesto del programa se asigna en tres Secretarías: SEDESOL, SEP y SSA y la operación se rige por reglas establecidas por los titulares de esas secretarías, la SHCP y el IMSS. Para garantizar la acción conjunta y complementaria de estos tres componentes, se creó la Coordinación Nacional del Programa Oportunidades, como órgano desconcentrado de la Secretaría de Desarrollo Social.

La coordinación en los estados se realiza a través de comités técnicos estatales donde se involucran las responsables federales y estatales vinculados a la operación del programa.

Los comités cuentan con un reglamento y una guía de operación, y los indicadores de seguimiento, evaluación, gestión y resultados del programa (por entidad federativa) son publicados bimestralmente (SEDESOL-Oportunidades 2009).

Por otro lado existe la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI) que ha instrumentado una serie de programas enfocados a la atención integral de las comunidades indígenas, considerando que la mayoría de ellas se ubican geográficamente en lugares dispersos y de difícil acceso.

La CDI es un organismo descentralizado de la administración pública federal que tiene como misión orientar, coordinar, promover, apoyar, fomentar, dar seguimiento y evaluar los programas, proyectos, estrategias y acciones públicos para alcanzar el desarrollo integral y sustentable y el ejercicio pleno de los derechos de los pueblos y comunidades indígenas.

Las evaluaciones de los programas de la CDI, al igual que los del resto de la administración pública federal, actualmente se enmarcan en la lógica del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), instrumento que ayuda a una mejor gestión; centrado en el control de los resultados, que busca un doble propósito: por un lado, mayores probabilidades de aplicar los recursos escasos para lograr los objetivos previstos, y por otro, generar un mecanismo de rendición de cuentas social mucho más transparente, visible y creíble (CDI, 2008).

Otro organismo cuya orientación sirve al propósito de brindar el apoyo necesario para contribuir con el desarrollo y ser aliado de las organizaciones de la sociedad civil en sus actividades de asistencia y desarrollo social es el Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL); que promueve acciones que atacan la pobreza y la vulnerabilidad social para que la población pueda salir adelante. Parte de estas acciones se contemplan en los diferentes programas de apoyo que se ofrecen para las comunidades más vulnerables con los cuales se

pretende generar un cambio social.

Uno de estos es el Programa Co-inversión Social, que promueve y fortalece la participación de las OSC en acciones de desarrollo social que beneficien a personas en situación de pobreza y/o vulnerabilidad, sumando los recursos gubernamentales con los de dichos actores sociales para la realización de proyectos, mismos que son presentados de acuerdo a un formato oficial en diversas convocatorias. La Dirección de Evaluación y Seguimiento del Indesol se encarga de diseñar los instrumentos y criterios para el seguimiento, revisión y calificación de los proyectos apoyados por el Programa de Co-inversión Social; así como de coordinar el seguimiento de los proyectos apoyados por dicho programa a nivel central para asesorar a los agentes responsables de la ejecución de los proyectos durante el desarrollo de éstos; y determinar las acciones inherentes para la realización de la evaluación externa e interna del programa con la finalidad de proponer mejoras al diseño y operación (INDESOL, 2008).

El Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), es una asociación civil que tiene como misión promover y articular la participación filantrópica, comprometida y socialmente responsable de los ciudadanos y sus organizaciones, para alcanzar una sociedad más equitativa, solidaria y próspera. Mediante diferentes programas como son: Investigación e información y Promoción de la filantropía. El Cemefi apoya la profesionalización de las organizaciones no lucrativas, ofrece información especializada sobre el tercer sector, apoya a las empresas en sus programas de inversión en la comunidad, vincula a las organizaciones no lucrativas con el entorno social, promueve y difunde las actividades de las organizaciones no lucrativas.

El Grupo de Fundaciones Comunitarias (GFC) es un grupo de afinidad de instituciones de este tipo asociadas al Cemefi que opera apoyado en la infraestructura

institucional del Centro. Una vertiente importante del trabajo de las fundaciones comunitarias es la construcción de capital social a través de la profesionalización de las organizaciones de la sociedad civil, así como el apoyo a la creación de nuevas OSC que respondan a necesidades y demandas sociales propias de la región a la que sirven. En este sentido, las fundaciones comunitarias llevan a cabo estudios de detección de necesidades de capacitación entre sus beneficiarias y ofrecen cursos, talleres y seminarios en orden a responder a estas necesidades sentidas.

Asimismo, la mayor parte de ellas, ofrecen a sus beneficiarias asesorías técnicas concretas, principalmente en la elaboración de proyectos para la procuración de recursos (CEMEFI, 2008).

Es necesario considerar los obstáculos a los que se enfrentan las OSC que impiden que los esfuerzos realizados produzcan un verdadero impacto en la sociedad y que limitan su expansión para dar respuesta a las necesidades de la población. En un estudio realizado por Fundación Murrieta, A.C. se encontró que algunos de estos obstáculos son: la falta de apertura de algunas administraciones nacionales o provinciales al trabajo conjunto con las organizaciones de la sociedad civil, la inestabilidad manifiesta en los sectores gubernamentales, a nivel de funcionarios y de políticas que se instrumentan, y la inestabilidad institucional originada en la incertidumbre financiera, entre otros. Enfrentan también el reto de la profesionalización de las mismas que empieza con la capacitación en todas sus áreas del trabajo, además de la necesidad de estándares de calidad semejantes a los de las empresas comerciales, reforzar las técnicas de obtención de fondos, planeación estratégica, administración y contabilidad especializada en organizaciones no lucrativas, incluyendo las obligaciones fiscales, métodos de seguimiento y evaluación de proyectos (Fundación Murrieta, 2003).

Existen varias OSC que dentro de sus programas consideran cada vez más importante un nivel de profesionalización y gestión de recursos, así como información clara y precisa sobre el impacto que éstos aportan a causas sociales.

En Ciudad. Obregón, Sonora., en 2006 se integra una red conformada por un grupo de personas, organizaciones de la sociedad civil e instituciones de educación superior (ver figura 1) conscientes de que los problemas sociales no pueden ser sólo preocupación del gobierno, ni de ellas mismas y de la poca participación de las empresas privadas en este tipo de problemas, deciden unirse y trabajar de manera conjunta con programas relacionados a problemas sociales de pobreza, educación, medio ambiente y salud. Esta agrupación es conocida como “Red Comunitaria Sonora” cuya misión es unir esfuerzos, talentos y recursos para promover el desarrollo social de la comunidad y mejorar su calidad de vida. (Ochoa, Vázquez y Ross 2008).

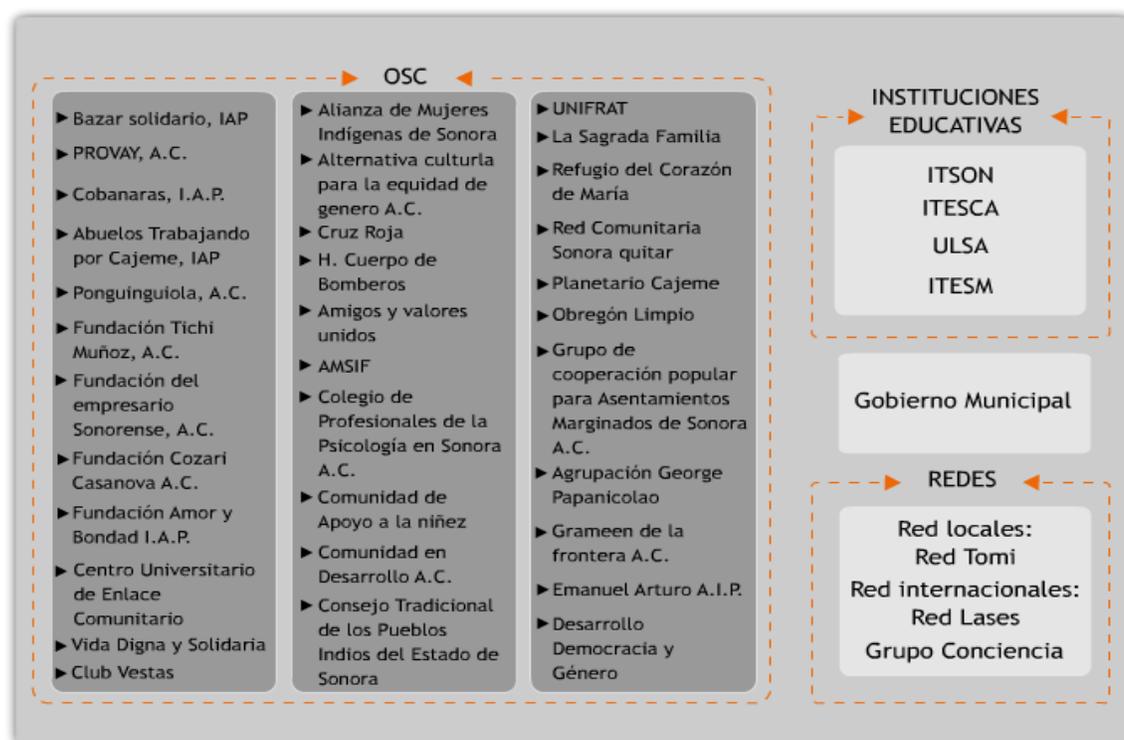


Figura 1. Integrantes de Red Comunitaria Sonora.

Red Comunitaria Sonora (RedCoSon) garantiza la participación de la comunidad en la búsqueda de un bien común, donde todos los integrantes comparten objetivos y siguen un proceso ordenado de desarrollo para lograr sus objetivos, lejos de ser un problema, se unen a los logros de los mismos. Busca el desarrollo social a través de la participación activa y conjunta de un sistema de red de organizaciones y servidores interesados en mejorar el bienestar social y la autosuficiencia de las comunidades más vulnerables en el sur de Sonora.

Dado que la mayoría de las comunidades de bajos ingresos se enfrentan a condiciones de vida extremadamente difícil, en RedCoSon, se cree que a través de alianzas entre OSC, instituciones educativas, gobierno y empresas privadas se puede contribuir a mejorar los indicadores de calidad de vida, bienestar social, autosuficiencia y supervivencia, para lo que propone diversas metas estratégicas para cada uno de los indicadores que se muestran en la figura 2.

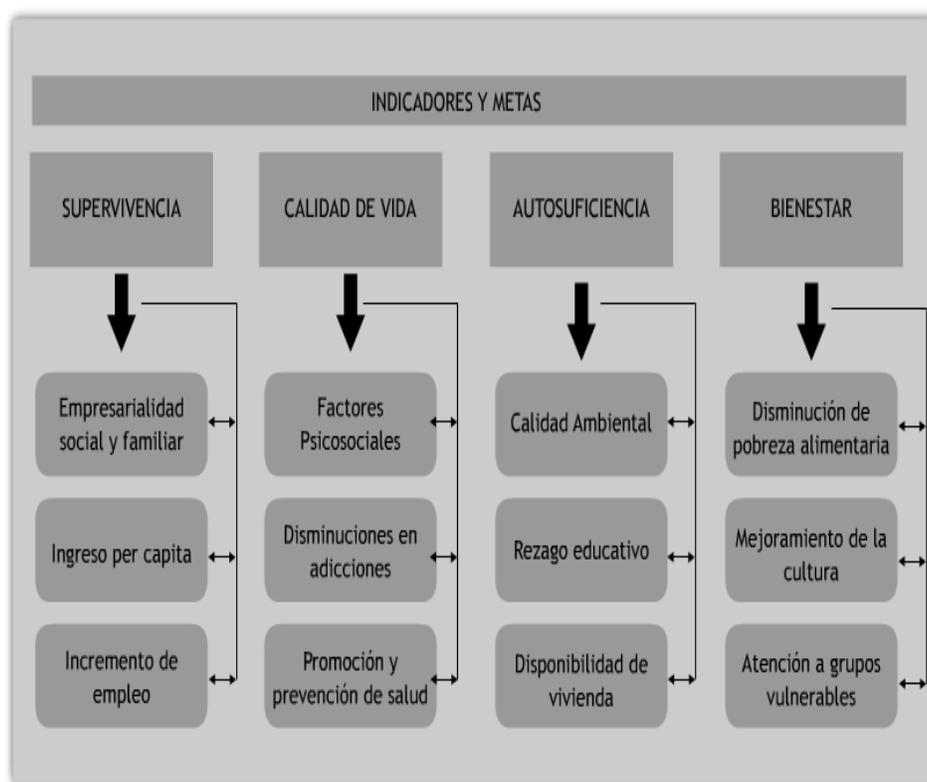


Figura 2. Indicadores y metas de Red Comunitaria Sonora.

Partiendo de los cuatro indicadores mencionados anteriormente, Red Comunitaria Sonora se visualiza como una institución líder en la promoción del desarrollo comunitario con sustento en los principios de una participación activa y conjunta con voluntad, energía y confianza en sí mismos, en busca de mejorar el bienestar social y la autosuficiencia de comunidades más vulnerables (Ochoa, Vázquez y Ross 2008).

Para el logro de las metas se tienen establecidos los siguientes objetivos estratégicos que se presentan en la figura 3.

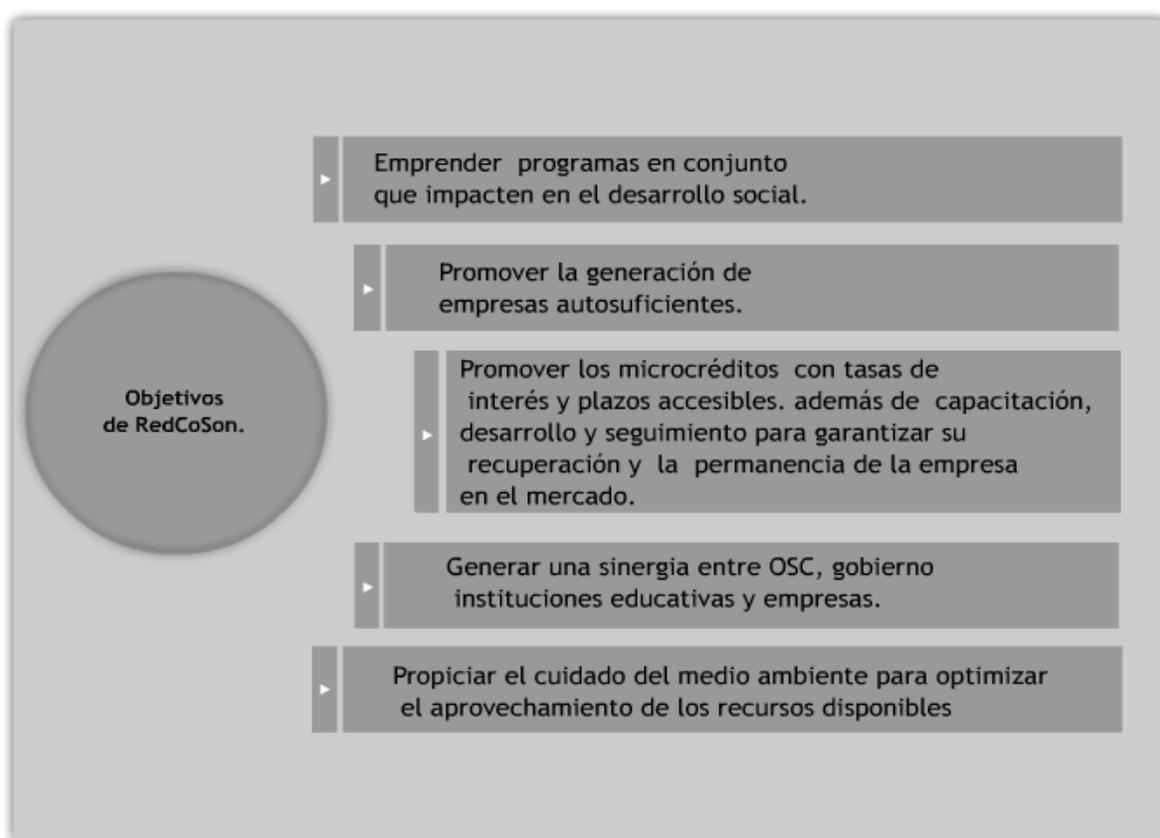


Figura 3. Objetivos estratégicos de Red Comunitaria Sonora.

En Red Comunitaria Sonora se han planeando y desarrollando un conjunto complejo de programas de fortalecimiento basado en los indicadores a los que desea contribuir en pro de la sociedad y del aprendizaje de las organizaciones que la integran. Actualmente en estos programas participan los integrantes como son las organizaciones de la sociedad civil,

instituciones educativas de nivel superior y gobierno. Lo que significa que, se trabaja por un acuerdo en el que se conjugan diversos actores que puedan mejorar la incidencia en el desarrollo local, a partir de generar condiciones de aprendizaje de las experiencias incluidas.

Un común denominador de las organizaciones de la sociedad civil que conforman la RedCoSon, es que se encuentran trabajando en contextos de fuertes problemas sociales, con un alto porcentaje de niños, jóvenes, mujeres y familias enteras que viven en lugares que no se invierte en infraestructura, salud, pavimentación, educación, vivienda y medio ambiente, donde además, la situación de los integrantes de las comunidades es precaria, con problemas como desempleo, drogadicción, deserción escolar, problemas de salud y psicológicos. (Ochoa, Vázquez y Ross 2008).

Red Comunitaria Sonora está integrada por algunas organizaciones con reconocimiento internacional y nacional que tienen sus propios modelos para allanar problemas sociales como es el caso de Grameen de la Frontera con un programa en el que ha apoyado a más de 3, 500 mujeres indígenas en la región Mayo y Yaqui, Cobanaras, A.C. es una OSC que ofrece créditos a un grupo de mujeres emprendedoras en el municipio de Cajeme y FINVAY, operada por PROVAY, que otorga créditos para micro emprendimientos. Otras organizaciones participan en programas de atención psicológica, pedagógica y de salud está PROVAY; en el cuidado del medio ambiente Ponguinguiola A.C. con programas de reciclado de papel, plástico y aluminio, además de un programa de educación ecológica; en el reciclado de productos del hogar y vestido participa Bazar Solidario, A.C. aunado a estas organizaciones existen otros programas relacionados con salud como es el caso de la Agrupación George Papanicolau, Cruz Roja Mexicana y la Fundación Samantha Carolina Quintero, I.A.P., en becas para educación a todos los niveles y problemas sociales Grupo de Mujeres Indígenas de Sonora A.C., existen programas dirigidos por otras organizaciones que forman parte de la

RedCoSon que contribuyen a la formación de ciudadanos autónomos, más responsables de su entorno, también existen programas de asistencialismo y rehabilitación física manejados por otras organizaciones de la sociedad civil.

Para la realización de gran parte de sus programas sociales, las OSC que integran RedCoSon reciben el apoyo financiero a través de convocatorias de dos fundaciones que también forman parte de ella, la fundación Tichi Muñoz y la Fundación del Empresariado Sonorense FESAC y del programa federal de INDESOL. Para la consolidación de algunos de los programas sociales, educativos, de capacitación y medio ambiente recibe apoyo de instituciones de educación superior a través de sus programas educativos principalmente del Instituto Tecnológico de Sonora, Instituto Tecnológico de Monterrey Campus Obregón, ITESCA y Universidad La Salle.

Para RedCoSon se elaboró el modelo de Anatomía del Performance, conocido por sus siglas en inglés como AOP propuesto por Rummler y Brache (1995) al que se le han realizado ciertas adaptaciones de acuerdo a las características de la red, se ha utilizado como referencia para realizar diversos programas e investigaciones. Es un modelo (ver figura 4) que se diseñó considerando las variables del ambiente externo como son: gobierno, economía, sociedad y sociedad del conocimiento que influyen sobre los recursos que se extraen del mismo sistema y de los que requiere la red para realizar sus actividades que van desde las alianzas, microcréditos, donativos, voluntariado, apoyos profesionales y fuentes de financiamiento, mismos que serán entradas para la administración de los servicios desde diferentes perspectivas que la Red y que servirán para entregarle valor al mercado, sin dejar de considerar la competencia y a los inversores. (Vázquez, Ross y Ochoa 2007).

Tomando como referencia el modelo AOP, que parte de considerar los niveles organizacional, en la parte de mercado, se busca hacer alianzas entre las organizaciones de

Red Comunitaria Sonora, de conocimientos, identidad y de recursos que apunten a generar una sinergia que potencie el desarrollo de las personas en la comunidad y mejore el medio ambiente.

Las problemáticas y necesidades que las OSC atienden aumentan de manera constante, por lo que es necesario que cuenten con herramientas que permitan la especialización en sus actividades para tener mayor incidencia e impacto en la población que atienden.

1.2 Planteamiento del Problema

A pesar de los recursos económicos que se emplean en ayuda para el desarrollo cada año, aún se conoce muy poco del efecto real de los proyectos en los pobres. Hay evidencias generalizadas sobre los beneficios que el crecimiento económico, las inversiones en capital humano y el suministro de redes de seguridad tienen en los pobres. Pero para un programa o proyecto específico en un país determinado, ¿la intervención está produciendo los beneficios previstos y cuál fue el efecto general en la población? ¿Se podría diseñar mejor el programa o proyecto para lograr los resultados previstos? ¿Se están empleando los recursos en forma eficiente? Estos son los tipos de preguntas que sólo se pueden responder mediante una evaluación de impacto, un enfoque que mide los resultados de la intervención de un programa aisándolo de otros posibles factores (Baker, 2000).

Muchos gobiernos, instituciones y administradores de proyectos se muestran reticentes a realizar evaluaciones de impacto, porque las consideran costosas, prolongadas y técnicamente complejas y porque los resultados pueden ser políticamente delicados, especialmente si son negativos. Las evaluaciones también reciben críticas porque los

resultados se obtienen demasiado tarde, no responden las preguntas adecuadas o no se realizaron con suficiente rigor analítico.

Otra restricción frecuente es la limitada disponibilidad y calidad de los datos. Sin embargo, con una planificación adecuada y oportuna, el apoyo de las autoridades responsables y una inversión relativamente pequeña en comparación con el costo total del proyecto, una evaluación rigurosa puede constituirse en una herramienta muy poderosa para evaluar la conveniencia y eficacia de los programas.

La evaluación puede brindar un marco sistemático que alinee personas interesadas, propósitos de la evaluación, resultados deseados, y todas las actividades evaluativas, para que la evaluación como producto final resulte en una receta sensible y clara para la mejora del desempeño (Guerra-López, 2007)

La evaluación de impacto es especialmente importante en los países en desarrollo, donde los recursos son escasos y cada dólar gastado debe maximizar su efecto en la reducción de la pobreza. Si los programas están mal diseñados, no llegan a los beneficiarios previstos o despilfarran los recursos, con la información adecuada es posible rediseñarlos, mejorarlos o eliminarlos si se estima necesario. El conocimiento obtenido de los estudios para evaluar los efectos también proporcionará información decisiva para el diseño adecuado de programas y proyectos futuros.

1.3 Objetivo

Evaluar el impacto de los servicios otorgados por el Centro Comunitario Valle Verde, identificando las necesidades y expectativas de las personas de esa comunidad, para la mejora del desempeño humano y social.

1.4 Justificación

La evaluación de impacto de los programas sociales es fruto de reformas del estado mexicano cuyo precedente es la instrumentación, en la década de los 80's, de programas de ajustes estructural y políticas de estabilización diseñadas para enfrentar la caída de la actividad económica y la consecuente disminución del empleo que se venían dando como expresiones de la crisis del modelo de desarrollo adoptado después de la Segunda Guerra Mundial en la planificación del estado.

Estas reformas buscan racionalizar recursos públicos, restringir la intervención económica estatal y sustituirla por un nuevo modelo de desarrollo y por un nuevo esquema de vinculación económica con el exterior (Andrade, 2006).

La política pública actual en el ámbito social asume que la pobreza y marginalidad impiden que las personas ejerzan sus derechos elementales (alimentación, educación, salud, empleo, vivienda, recreación y deporte) y que se trata de fenómenos transitorios que serán superados al construir capacidades humanas y ofrecer posibilidades para que las personas puedan proveerse de satisfactores básicos. En este sentido la política pública debe contribuir al buen funcionamiento de los mercados y a facilitar el crecimiento y amplitud de oportunidades para que los pobres se incorporen a los mercados y puedan vender su trabajo y sus productos, y para que puedan financiar su inversión y asegurarse contra posibles riesgos.

En estos términos la política social para el desarrollo, es decir, la política encaminada a superar la pobreza y la marginalidad, reduce su cobertura a una selección de bienes que el estado puede proporcionar directamente. Asimismo reduce su responsabilidad social al pasar de una orientación de justicia social hacia una acción de cooperación con el sector privado y

las organizaciones de la sociedad civil focalizada hacia grupos de población en situación de pobreza, marginalidad y vulnerabilidad.

En los 90's la orientación económica y de gestión de la política pública basada en el principio de costo-beneficio se ve complementada con un componente de democracia social, ya que la contracción de los gastos públicos experimentaban una agudización del empobrecimiento de una parte importante de la población. Se sigue defendiendo el modelo de estabilización y ajuste argumentando que la situación sería peor si no se hubiera instrumentado los ajustes, y que el deterioro social se debe a externalidades políticas extra económicas que provocan el funcionamiento insuficiente de dichos ajustes. Estas nuevas reformas del estado involucran un proceso de resignificación del carácter público de las cuestiones ligadas con la superación de la pobreza y la marginalidad, al incorporar la participación del sector privado y las organizaciones de la sociedad civil en los asuntos públicos, lo cual hasta entonces había sido un monopolio de las instituciones gubernamentales.

Se valoriza un esquema plural de corresponsabilidad entre el estado, el mercado y la sociedad, así como una rendición de cuentas como obligación de las organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil que intervienen en estos proyectos, programas y políticas sociales ante el derecho ciudadano a la información sobre asuntos públicos.

En la década actual la evaluación de impacto de programas sociales adquiere relevancia en la agenda para promover el desarrollo en México, una muestra de ello es que la evaluación de impacto de programas sociales se incluye como acción obligatoria en diecinueve programas sociales para el desarrollo del país publicado en el Diario Oficial de la Federación entre el año 2002 y 2003 (Programa de Desarrollo Humano OPORTUNIDADES, 2003). Asimismo la evaluación de impacto de programas sociales queda establecida a nivel normativo como una obligación de informar al Poder Legislativo sobre la forma que opera y la

manera como repercute un programa del Poder Ejecutivo sobre las condiciones de bienestar de la población. En este marco, la evaluación de impacto de programas sociales se presenta como una herramienta de buenas prácticas de administración de proyectos, programas y políticas públicas para lograr el desarrollo social. Se habla de la evaluación de impacto de programas sociales como un proceso técnico que asegura el seguimiento y vigilancia de los proyectos, programas y políticas sociales para evitar desperdicio y para alcanzar las metas propuestas, y como un elemento que proporciona información para la toma de decisiones y permite mantener el rumbo hacia la superación de la pobreza.

El ITSON en los últimos años, ha reforzado sus alianzas estratégicas nacionales e internacionales con sectores productivos, organizaciones públicas y privadas e instituciones de gobierno, lo que facilita a sus estudiantes el realizar su servicio social y prácticas profesionales en contacto directo con problemas sociales y económicas reales que favorecen su formación profesional. La consolidación de diversas alianzas ha permitido a la Institución generar planes y programas que se han traducido en resultados positivos para apoyar el desarrollo regional (Informe de Actividades ITSON, 2008).

Dentro de las organizaciones sociales con las que ITSON ha colaborado se encuentra el Comité de Promoción Social del Valle del Yaqui, A.C. (PROVAY). Ambas organizaciones forman parte de la Red Comunitaria Sonora, la cual busca crear sinergias entre organizaciones de la sociedad civil para impactar el desarrollo social (Ross, Ochoa, Vázquez, 2006)

1.5 Limitaciones

La mayor limitación para esta investigación, fueron los propios programas y servicios susceptibles a evaluarse.

1.6 Delimitaciones

La presente investigación se desarrolla en una Organización de la Sociedad Civil, en el Comité de Promoción del Valle del Yaqui A.C. (PROVAY), específicamente en el Centro Comunitario Valle Verde.

1.7 Definición de Términos

Beneficiarios: Cuando en el programa o proyecto se establecen los beneficiarios se está haciendo referencia tanto a los beneficiarios directos como indirectos y se encuentra estrechamente relacionado con el impacto y la pertinencia.

Desempeño: Los logros surgidos del comportamiento, más que el comportamiento en sí mismo.

Detección de Necesidades: El proceso mediante el cual se encuentran brechas en resultados y luego organizadas en orden de prioridad para resolución

Efectividad: para el análisis de la efectividad se considera la relación existente entre las metas de resultado realmente alcanzadas y las metas de resultados planificadas.

Efectividad social: se considera la relación existente entre los beneficiarios atendidos y los beneficiarios atendibles por el programa.

Eficacia: Una medida del grado en que un programa, servicio o proyecto tiene éxito en el logro de sus objetivos. Para su análisis se considera la relación existente entre las metas de resultado efectivamente alcanzadas y el tiempo previsto, respecto de las metas previstas de resultado y el tiempo real.

Eficiencia: Una medida de la “productividad” del proceso de ejecución, es decir, en qué medida se convierte los insumos en resultados. Para su análisis se miden los resultados alcanzados en relación a los costos y tiempos planificados.

Impacto: Los cambios o efectos positivos y negativos producidos directa o indirectamente en una situación inicial, como resultado de la ejecución de un programa, servicio o proyecto.

Mejora del Desempeño: Un proceso sistemático para lograr la detección y análisis de las brechas de desempeño, la planificación de la mejora del desempeño, el diseño y desarrollo efectivo, intervenciones efectivas y éticamente justificadas para anular las brechas de desempeño, la implementación de intervenciones y la evaluación de todos los niveles de resultados.

Metas: Un resultado establecido que identifica una finalidad deseada, generalmente medidos con escalas nominales u ordinales.

Métodos: Los comportamientos, actividades, procesos, procedimientos, proyectos y programas que utilizamos para lograr los resultados (por ejemplo un desempeño)

Monitoreo: Es un método de control del progreso en la realización y costo de un programa, servicio o proyecto basado en la supervisión continua o periódica de su ejecución física, para asegurarse que los insumos, actividades, resultados y factores externos sigan desarrollándose de acuerdo a lo planificado.

Necesidades: Brechas en resultados (no en procesos o recursos) a cualquier nivel.

Niveles de Resultados: Resultados sociales, organizacionales, de programas, de departamento/equipo, individuales (adaptados de Kaufman, 2002).

Objetivos: Una meta establecida es forma precisa, identificando quién es el responsable de su logro; qué logro será obtenido; bajo qué condiciones; y bajo qué criterio de medición será considerado como logrado.

Programa: Se refiere a un conjunto de proyectos o servicios coordinados y relacionados entre sí, dirigidos hacia el logro de los objetivos específicos de similar naturaleza. La palabra programa en esta investigación engloba todos los tipos de intervenciones para el desarrollo, lo que incluye programas, servicios, proyectos

Proyecto: Se entiende como un conjunto de actividades concretas, interrelacionadas y coordinadas entre sí, con el fin de lograr ciertos objetivos específicos dentro de un presupuesto dado y dentro de cierto período de tiempo.

Valor Agregado: El resultado final y contribución realizado por una organización a la sociedad. Esencialmente, el impacto social.

Capítulo II

Marco Teórico

En este capítulo se pretende realizar un análisis entre enfoques de evaluación de programas sociales, se extraen algunas implicaciones sobre el proceso, ya que dependiendo de cada perspectiva, existen diferencias sustanciales en la concepción misma de la evaluación; tanto si es concebida como una fase del proceso de planificación o como parte inherente a todo el proceso.

2.1 La Evaluación de Impacto

En la literatura, una evaluación global se define como una evaluación que incluye la supervisión, evaluación de los procesos, evaluación de costos-beneficios y evaluación de impacto. No obstante, cada uno de estos componentes es completamente diferente. La supervisión ayudará a evaluar si un programa se está implementando de acuerdo a lo planificado. Un sistema de supervisión de programas permite una retroalimentación constante sobre el estado en que se encuentra la implementación e identifica los problemas específicos a medida que surgen. La evaluación de los procesos se relaciona con la forma en que funcionan y se centra en los problemas de la entrega de servicios.

En las evaluaciones de costos-beneficios o eficacia en función de los costos se estiman los costos de los programas (monetarios o no monetarios), en particular su relación con respecto a usos alternativos de los mismos recursos y a los beneficios que produce el

programa. Por último la evaluación del impacto tiene el objeto de determinar en forma más general si el programa produjo los efectos deseados en las personas, hogares e instituciones y si estos efectos son atribuibles a su intervención. También permiten examinar consecuencias no previstas en los beneficiarios, ya sean positivas o negativas.

Según Scriven (1967) el propósito fundamental de la evaluación es la determinación del valor o mérito del programa o solución, el propósito y valor último, de determinar este valor, consiste en la toma de decisiones generadas a partir de la información recabada, que conlleva a una mejora del desempeño tanto en programas como en organizaciones (*citado por Guerra-López, 2007*).

El concepto de que “*el propósito más importante de la evaluación no es probar, sino mejorar*”, es una idea que expuso originalmente Egon Guba, mientras se encontraba al servicio del Comité Nacional de Estudio de la Evaluación Phi Delta Kappa *circa* 1971 (Stufflebeam, 2003, *citado por Guerra-López, 2007*). Esta debe ser la base de todos los esfuerzos venideros en el campo de la evaluación. Todos y cada uno de los componentes de la evaluación deben estar alineados con aquellos objetivos y expectativas que las organizaciones valoran, y con las decisiones que deberán tomarse como resultado de la información obtenida de esa evaluación. Estas decisiones están esencialmente abocadas a cómo mejorar y medir el desempeño, en todos los niveles organizacionales: productos internos, beneficios organizacionales e impacto público.

2.2 La Evaluación de Impacto como Instrumento de Política Social

Una evaluación de impacto identifica de manera sistemática los efectos (positivos o negativos, esperados o no) sobre los hogares e instituciones, generados por un programa de desarrollo

social. Se distingue de las evaluaciones de procesos, gestión y resultados, al determinar la causalidad entre la intervención y sus efectos observados. Así, permite entender la magnitud de los cambios generados por dicha acción sobre el bienestar y, en especial, sobre la reducción de la pobreza. Concretamente, apunta a retroalimentar y a mejorar la efectividad de los programas sociales, comparándolos con intervenciones alternativas. Sus resultados proveen información para la toma de decisiones relacionadas con mantener, ampliar, reorientar o eliminar un programa existente, o diseñar una nueva política pública.

Existen diversas metodologías para evaluar el impacto de programas sociales (Matos, 2005). Estas se basan en la construcción de grupos de comparación o control. Los grupos de comparación son grupos de individuos, núcleos familiares o comunidades que ostentan las mismas características socioeconómicas, demográficas y de ubicación geográfica de los beneficiarios pero que no hacen parte de los programas. Los grupos sirven para aislar los efectos sobre los beneficiarios (grupo tratamiento), atribuibles exclusivamente a los programas a ser evaluados. Como parte de esta estrategia de comparación, en las evaluaciones de impacto se realizan mediciones de línea de base (antes del inicio de los programas) y otras posteriores con los grupos mencionados de tal forma que se pueden medir las variaciones de los efectos generados por los programas en el tiempo.

Asimismo menciona, que la evaluación de impacto incluye el uso de encuestas directas aplicadas a los distintos actores involucrados en la ejecución de los programas y de información secundaria. Igualmente incluye métodos cualitativos como las entrevistas a profundidad, los grupos focales, la observación no participante y la revisión documental, los cuales proveen de información a profundidad que permite entender los procesos y condiciones detrás de los impactos observados, así como la percepción y prioridades de los individuos acerca de su bienestar. Debido a lo anterior, las evaluaciones de impacto demandan un

esfuerzo considerable de levantamiento y/o manejo de información, destinación de tiempo y recursos. Sus resultados se obtienen en el mediano y largo plazo. Por tal motivo la decisión sobre los programas a evaluar debe tener en cuenta su valor estratégico dentro de la política social.

Dada su riqueza en términos de información y resultados, las evaluaciones de impacto proveen elementos conceptuales y analíticos que apoyan la toma de decisiones relacionada con los programas evaluados. Por lo tanto, son en herramientas de gran utilidad para el gobierno en materia de política social, en la optimización de la inversión y reducción de la pobreza.

2.2.1. Finalidad de la Evaluación de Impacto

La finalidad de la evaluación es la que va inspirar las principales preguntas que la investigación desea resolver. La cuestión de la finalidad asignada a una evaluación en particular es mas fácil de plantear que de resolver. Sin embargo no hay nada más importante para el éxito de una evaluación que definir claramente la o las finalidades de la misma desde el principio. Es importante por consiguiente que se tenga muy claro objetivos para los que esta destinada la evaluación, y la mejor manera de conseguirlo es quizá establecer un dialogo entre quienes solicitan la evaluación y quienes vas a someterse a ella. Por supuesto la actitud de estos últimos va depender de para qué se vaya utilizar la evaluación, si va con una finalidad de apoyo o por el contrario servirá para tomar diversas decisiones a posteriori que pueden afectar negativamente al investigador o al centro.

La evaluación a posteriori, suele llevarse acabo por diversas razones, puesto que se realiza por petición expresa, su finalidad dependerá de quien la vaya a utilizar. Puede ser un medio de control permitir al organismo del que dependa el proyecto, el programa o el centro

en cuestión, verificar si estos cumplen bien, o han cumplido bien la función que les ha sido asignada. (Solís, 2000).

Según, Quintas (1996) la finalidad de la evaluación, esta referido al propósito, utilización y objetivo de la mismos. Los polos de referencia son, pues, formativa/sumativa, orientada al desarrollo-mejora profesional o innovación educativa, o bien si esta orientada a la rendición de cuentas, la distribución de recursos. Por ejemplo, si en la evaluación del profesorado el objetivo es aportarle información para que éste mejore su actuación, el uso es formativo; mientras que si esta se orienta a premiar o castigar al profesor, el uso es sumativo.

El propósito de la evaluación es descubrir la eventual desviación entre los objetivos proyectados y los resultados obtenidos. Comprende también los componentes de la acción que pueden explicar el éxito o el fracaso (Pérez, 2006). Para Young y McElhone (1994), la evaluación consiste en determinar en qué medida se han alcanzado los objetivos y finalidades de un programa o de un proyecto.

De ahí, la trascendencia de la evaluación en los servicios y programas sociales, desde su inicio, planificación, objetivos y metas, así como finalización de los mismos, que proporcione los datos e información requerida para la toma de decisiones.

2.3 Evaluación de Servicios y Programas Sociales

La evaluación de programas ha pasado por varias etapas históricas. Sadish (1991, citado por Frías y Corral 2001) describe que la evolución histórica de la evaluación la caracterizan dos momentos fundamentales a) Una confrontación entre la ingenuidad inicial por parte del evaluador y las complejidades de la realidad social y políticas y b) un progreso y un

refinamiento de ideas tanto prácticas tanto teóricas dentro del campo de la evaluación de programas. Sechrest y Figueredo (1993) proponen dos interpretaciones complementarias en este mismo sentido: a) la confrontación entre un paradigma newtoniano o físico que dominaba a las ciencias sociales y las realidades darwinianas del ambiente sociopolítico y b) un complejo de cambios sociales reales durante el desarrollo histórico del programa de evaluación, desde una era industrial hasta una era post-industrial o modo cibernético de intervención social.

Rossi y Freeman (1985, citado por Frías y Corral 2000), definen a la evaluación como la aplicación sistemática de los procedimientos de las ciencias sociales para medir la conceptualización, el diseño, la implementación y la utilidad de los programas sociales de intervención. En otras palabras la evaluación es la medición de la pertinencia de los programas de intervención mediante métodos científicos.

Para lograr los objetivos de una evaluación, un evaluador requiere plantearse las siguientes preguntas: ¿Cuál es la naturaleza y el alcance del problema? ¿Dónde se localiza el problema y quién afecta? ¿Cuáles son las posibles intervenciones para mejorar el problema significativamente? ¿Cuál es la población apropiada para la intervención? ¿Alcanza la intervención a la población apropiada? ¿Se ha implementado la intervención de la manera que fue planteada? ¿Fue la intervención efectiva? ¿Qué tanto costó la intervención? ¿Se relacionan los costos a su efectividad y beneficio. Basándose en esas preguntas se pueden plantear los objetivos de la evaluación (Frías y Corral, 2000).

2.4 Tipos de Evaluación de Impacto

Según la estructuración y el enfoque elegidos, los procesos evaluatorios pueden clasificarse en: pseudo evaluaciones, evaluaciones verdaderas cuantitativas puras (cuasi experimentales y experimentales) y evaluaciones verdaderas mixtas o cuanti-cualitativas. La objetividad y la independencia del evaluador en su trabajo hacen a la primera división entre pseudo evaluaciones y evaluaciones verdaderas. La metodología y las herramientas empleadas dan lugar a la bifurcación dentro de las evaluaciones verdaderas: presencia de grupo de control y uso de dispositivos cuantitativos y/o cualitativos.

Pseudoevaluaciones: En ellas, se cumple un proceso evaluatorio, pero con fuerte injerencia de alguna de las partes comprometidas con el proyecto y que presiona para que aparezcan resultados preestablecidos. El evaluador no actúa neutralmente.

Experimentales y cuasi experimentales: Son evaluaciones exclusivamente cuantitativas. Este diseño exige que se constituya un grupo de control (tarea ardua y compleja). Se mide el impacto por comparación estadística entre el grupo de control y el grupo beneficiario de las acciones del programa. Se miden incremento del bienestar de los beneficiarios, según *empleo* (empleabilidad, inserción laboral posterior, tipo de trabajo, satisfacción laboral) *ingresos y ciudadanía*. Asimismo, puede medirse focalización, deserción, retención, cobertura.

Evaluaciones verdaderas mixtas cuanti-cualitativas: El abordaje mixto permite tener los datos señalados en el grupo anterior y agrega el aporte cualitativo. Entre estos: cambios actitudinales, cambios psicosociales, autoestima, empleabilidad, necesidad y satisfacción con el programa. Puede medirse también el impacto sobre los restantes actores (capacitadores,

empresarios, informantes claves de la población). Se utilizan los estudios de casos, las observaciones, las entrevistas, en profundidad. El aporte mixto ayuda a entender más por qué unos programas son exitosos y otros fracasan (Abdala, 2004).

Frías y Corral (2001), en su libro denominado Evaluación de Programas de Intervención clasifican los tipos de evaluación de la siguiente manera:

Pre-evaluación: En la pre-evaluación se contemplan dos componentes principales: la necesidad de estimación y la estimación de la evaluabilidad.

Necesidad de Estimación. Se encamina a establecer la necesidad del programa de intervención. Por ejemplo determinar si es necesario abrir más escuelas en un sector, o desarrollar un programa para prevenir la delincuencia juvenil.

Estimación de la Evaluabilidad. Se orienta a determinar si un programa puede ser evaluado. Esto implica determinar si el programa da elementos o tiene condiciones para practicarle una evaluación (por ejemplo que las metas del programa no estén claramente establecidas o no puedan medirse, que haya resistencia de los empleados en el sistema a evaluar).

Evaluación Formativa: Se lleva a cabo desde las primeras fases y evalúa: La organización y el diseño del programa, El reporte de los Procedimientos y las actividades, Los recursos Financieros, La estructura organizacional, La forma en que se administró el programa y La relación entre los participantes y el personal

Evaluación Sumativa: Mide el Programa por un periodo de tiempo. Incluye: alcance de los objetivos del programa, cambios en los participantes, cambios de los indicadores secundarios y examen de los efectos del programa.

Evaluación de Impacto o de Resultados: La evaluación de impacto mide la efectividad de un programa con objetivos especificados para una población en particular. Por ejemplo,

evaluar la eficacia de un programa de entrenamiento remedial para alumnos de quinto año de primaria en suma y resta de fracciones (Frías y Corral, 2001).

A partir del análisis entre enfoques de evaluación de programas sociales, se pretende proporcionar un conjunto de herramientas de evaluación para ser aplicadas en las diferentes fases de desarrollo de los programas sociales y servicios, ya que se adecuan a un sin número de los mismos, permitiendo de una forma rápida, útil y sencilla de entender y realizar los procesos evaluativos. Se concluye en una propuesta de un instrumento para validarlos en una futura aplicación y en la propuesta de criterios para propiciar la discusión de su utilidad en la evaluación de programas y servicios sociales.

2.5 Modelo Mejora del Desempeño Humano y Social

La obra de Kaufman (2000) enfatiza la importancia de la alineación vertical entre los objetivos a nivel Mega, Macro y Micro, y tal alineación horizontal entre áreas y procesos como factores clave para lograr resultados beneficiosos para individuos, organización y sociedad.

Muchos esfuerzos de mejora de la performance fracasan porque no están alineados con la estrategia de organización o entre sí. Si la organización no agrega valor a la sociedad, dice Kaufman, probablemente lo esté sustrayendo. En el corto plazo, vender productos o servicios nocivos para la sociedad o los clientes puede ser rentable y producir un éxito temporal, pero en el mediano plazo tiende a generar la crisis de la organización y su mercado. Un ejemplo clásico fue el de las empresas tabacaleras que en la década de los 90's, habían dejado de existir o diversificado hacia otras industrias menos nocivas, asimismo, nuevos conflictos de sostenibilidad se advierten ya en la industria automotriz norteamericana (consumo de

combustibles no renovables, dependencia de petróleo, contaminación ambiental), en la de energía (petróleo y carbón vs contaminación ambiental y cambio climático), haciendo que se renueve el interés por la sostenibilidad como factor de performance (Bernardez & Kaufman, 2002).

El área de la mejora del desempeño se encuentra en continua transición y desarrollo. Ha evolucionado a partir de la experiencia, la reflexión y la conceptualización de profesionales buscando mejorar el desempeño humano en el lugar de trabajo. Sus raíces inmediatas son resultado del diseño instruccional y de la instrucción programada, pero más aún, son resultado del trabajo de B.F. Skinner y sus colegas, quienes centraron su trabajo en el comportamiento de los individuos dentro de su medio ambiente (Pershing, 2006, citado por Guerra-López, 2007).

En la actualidad, la Sociedad Internacional para la Mejora del Desempeño (*International Society for Performance Improvement, ISPI*), define a la mejora del desempeño como un enfoque sistemático para mejorar la productividad y competencia, que utiliza una serie de métodos y procedimientos, para la realización de oportunidades relacionadas con el desempeño de la gente. Más específicamente, es un proceso de selección, de análisis, diseño, desarrollo, implementación y evaluación de programas para influenciar el comportamiento y logro humanos, del modo más eficiente posible.

2.6 Modelos de Evaluación de Impacto

Existe abundante literatura profesional sobre evaluación y sus muchos conceptos y contribuyente. Una consideración importante que debe plantearse en relación con la

evaluación es que desde sus inicios el paradigma racional-científico ha dominado la evaluación y sus principales modelos.

En investigación realizada por Frías y Corral (2000), proponen que las evaluaciones se pueden implementar utilizando diversos modelos, ver Cuadro 1

Modelo	Fortalezas	Debilidades
Modelo de logro de objetivos: Los programas son evaluados de acuerdo a objetivos previamente definidos. Por ejemplo un programa que contempla objetivos de cobertura de atención educativa	<i>Fortalezas:</i> La efectividad se mide de acuerdo a los parámetros establecidos por los creadores del programa.	<i>Debilidades:</i> Los objetivos del programa pudieran no ser apropiados o realistas.
Modelo de Consultor Empresarial: esta evolución busca un problema específico y problemas organizacionales desde una perspectiva empresarial. Por ejemplo evaluar la efectividad de los trabajadores en una planta ensambladora, bajo un programa de alimentación dentro del horario de trabajo.	<i>Fortalezas:</i> Una gran probabilidad de la utilización de los resultados.	<i>Debilidades:</i> No se toman en cuenta otras perspectivas
Modelo de Participantes: incluye perspectivas de los diferentes participantes o contendientes de la evaluación. Estos incluyen a las evaluaciones en las que se consideran los puntos de vista y la participación de los sujetos evaluados, por ejemplo, un docente que es evaluado participa en la definición de las dimensiones en las que es evaluado.	- <i>Fortalezas:</i> Es comprensivo, responsable y esta enfocado a la utilización.	<i>Debilidades:</i> Puede ser difícil reconciliar los intereses de los diferentes participantes.
Modelo Naturalista de Evaluación: desarrolla teorías e hipótesis basadas en los puntos de vista de los participantes, emplea reportes altamente detallados y contextualizados. Por ejemplo la evaluación de un programa de vivienda en una población indígena, la cual da su perspectiva a cerca de su forma de vivir y concebir la vivienda, de acuerdo con sus costumbres y visión del mundo.	<i>Fortalezas:</i> Evalúa el programa en su hábitat natural. Esta orientado hacia los individuos y sus experiencias.	<i>Debilidades:</i> No está estandarizado, es difícil hacer generalizaciones, enfatiza el proceso en lugar de los resultados.

<p>Modelo de Cuasi-sistemas: modelo que expresa la importancia de tomar en cuenta el contexto (circunstancias y situaciones del programa), entradas (características y condiciones de la gente), procesos (estructuras del proceso y recursos humanos y no humanos) y productos (del programa). Por ejemplo en un sistema de tutoría académico a estudiantes en donde se toma en cuenta el medio escolar, familiar, de barrio, las características de los docentes, la infraestructura de la institución y del barrio, y las tareas a evaluar.</p>	<p>- <i>Fortalezas:</i> Orientado a la comunidad, multifacético, considera las relaciones entre varios componentes.</p>	<p><i>Debilidades:</i> No está estandarizado, no es convencional, y es difícil de implementar</p>
<p>Modelo de sistemas: este modelo considera todos los sistemas que están interrelacionados (consumidor, organizacional y político) y sus interacciones para examinar el impacto del tratamiento. Este modelo es como el anterior, pero más inclusivo, dado que contempla además las políticas, los sistemas ideológicos y de creencias y el papel de las organizaciones sociales.</p>	<p><i>Fortalezas:</i> Toma en cuenta todas las perspectivas de la evaluación.</p>	<p><i>Debilidades:</i> Es difícil obtener e integrar toda la información concerniente a todos los sistemas</p>

Así mismo, al contrastar los modelos de evaluación, se trata de extraer algunas implicaciones, sobre el proceso de evaluación, ya que dependiendo de cada perspectiva, existen diferencias sustanciales en la concepción misma de la evaluación; tanto si es concebida como una fase del proceso de planificación o como parte inherente a todo proceso.

Entre los enfoques teórico-metodológicos más conocidos y difundidos para la evaluación de proyectos, que han influido en la evaluación de programas sociales, Pichardo (1993) destaca: la evaluación privada, la evaluación social, el Análisis Costo/ Eficiencia (ACE) y la evaluación experimental. Estudios realizados por Aguilar y Andre-Egg y Ballart (1994), privan los criterios del modelo clásico de evaluación por objetivos, ya que los criterios que prevalecen se relacionan con el cumplimiento efectivo de lo programado y la

racionalidad en el uso de los recursos para el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. Estos mismos autores destacan la importancia –como punto de partida- de la evaluación como proceso de intervención social, la separación que realizan de los momentos más adecuados para realizar la evaluación (antes, durante y después) llevan a concluir que aún cuando introducen la evaluación de ejecución del programa, la evaluación es concebida como una fase o etapa de la planificación, que se inicia y culmina en la misma etapa en la cual se está realizando, lo que conlleva a una visión parcializada y estática del proceso.

Ballart (1992) maneja un concepto de evaluación el cual tiene su basamento en el siguiente planteamiento: “...la evaluación de programas tiene que ver tanto con los efectos de un programa sobre sus beneficiarios, como con su implementación, con el proceso de formulación de propósitos generales y objetivos más específicos, lo que tendría que permitir relacionar, de acuerdo con el modelo teórico, resultados finales, con la forma en que es administrado el programa y planificada la intervención”.

La evaluación de impacto social según Pichardo (1993), propone la construcción de una tipología para medir el impacto social de los programas según el nivel donde se registren (cambios en los destinatarios, en la orientación y direccional de las instituciones u organizaciones ejecutoras, en el medio social), con el propósito de contar con parámetros referenciales de opciones significativas de lo que puede considerarse como impacto. Plantea la autora, que entender el impacto social de esa manera, implica la reconceptualización del término social, ya que “...la tendencia ha sido definir lo social como antónimo de lo económico y, en consecuencia, sinónimo de improductivo, con las connotaciones negativas que en un mundo mercantilizado ello tiene...más aún, a menudo se confunde lo social con lo asistencial o se le considera únicamente como factor de legitimación, por excelencia de las acciones de los gobiernos”.

Desde la perspectiva propuesta por el Sistema de Información, Monitoreo y Evaluación de Programas Sociales de la UNESCO (SIEMPRO), la evaluación se concibe en el marco de lo que domina Gestión Integral de Programas Sociales orientada a resultados, por lo que tiene un carácter permanente y sistemático que debe operar como un proceso de aprendizaje institucional, para generar información relevante que permita la toma de decisiones con el propósito de mejorar la calidad y la eficiencia de los resultados. En consecuencia, concibe la evaluación de programas sociales como “...un proceso permanente y continuo de indagación y valoración de la planificación, la ejecución y la finalización del programa social...que se inicia en el mismo momento de identificar el problema que da origen al programa y acompaña toda la vida del mismo hasta finalizar su ejecución” (SIEMPRO,1999).

La utilidad de los modelos de evaluación, depende enteramente de la situación con la que confrontamos. Lo que funciona en una organización, no necesariamente funciona en otra y lo que funcionó para nosotros en el pasado, no necesariamente funcionará en el futuro.

2.7 El proceso para Evaluar el Impacto

Es un modelo de evaluación que nace de una de las ideas subyacentes, en que cada cosa que se realiza está alineada con un propósito mayor (*Impact Evaluation Process -Guerra-López, 2007*), siendo el principal marco de trabajo conceptual del impacto del proceso evaluativo, el Modelo de Elementos Organizacionales de Kaufman (*Kaufman's Organizational Element's Model, 1992; 2000; 2006*), dado que el objeto a evaluar es siempre considerado como una herramienta para alcanzar una finalidad, manifestándose dicha finalidad en tres niveles de resultados: estratégicos (resultados organizacionales a largo plazo, que benefician a clientes y

a la sociedad y son declarados en términos de visión organizacional); tácticos (misiones a corto plazo que son operativas de la visión organizacional para alcanzar los logros organizacionales inmediatos), y operacionales (los bloques que juntos permiten alcanzar la misión organizacional).

El proceso para evaluar impacto según Guerra-López (2007) consiste en siete elementos, que mientras que transmiten una secuencia, pueden ser considerados.

Los pasos básicos y la perspectiva están ilustrados en la siguiente figura.



Figura 4. Proceso para Evaluar el Impacto

El proceso comienza con la identificación del evaluador de los stakeholders clave involucrados en la evaluación. Incluye a aquellos que tomarán decisiones ya sea durante el proceso evaluativo, o directamente como resultado de los hallazgos de la evaluación. Otro paso importante debe ser el identificar las decisiones que tendrán que ser tomadas a partir de los hallazgos. La discusión acerca de las decisiones que debe ser realizada es, también acerca de los objetivos que deben ser alcanzados. El tercer paso es derivar indicadores de medición, los cuales son fenómenos observables que están enlazados a algo que no puede ser

directamente observado, y que pueden brindar información que responderá a la pregunta evaluativa. El cuarto paso consiste en la identificación de las fuentes de información. Se puede encontrar los datos que está buscando dentro de su propia organización. La existencia de informes de desempeño pasados y actuales pueden estar disponibles, pero pueden haber sido realizados por diferentes individuos en su organización y por diferentes razones (Guerra, 2003).

Seleccionar los instrumentos para la recolección de datos corresponde al quinto paso; los métodos y herramientas para la recolección de datos se seleccionan en función a los datos requeridos. La consideración fundamental en la selección de las herramientas, debe ser los datos mismos. El paso seis, consiste en la selección de herramientas para el análisis de datos, ya que existe un número de técnicas disponibles para el análisis cuantitativo, pero el seleccionar la técnica adecuada depende no sólo de la escala utilizada para la medición de datos, sino también el propósito específico de su análisis. Y como último paso, está la comunicación de resultados y recomendaciones, la comunicación efectiva no puede ser subestimada. El evaluador puede haber implementado una teoría de evaluación perfecta, pero no servirá de nada si no es capaz de comunicar la importancia, el propósito y los hallazgos confirmados por los datos encontrados y las acciones que deben tomarse como resultado.

Capítulo III

Metodología

En la presente investigación se adoptó un enfoque metodológico cuantitativo y cualitativo, recurriéndose a un diseño no-experimental descriptivo. La finalidad fue evaluar los servicios otorgados por una Organización de la Sociedad Civil, en relación con el impacto en la mejora del desempeño humano y social. Con la finalidad de ir más allá de lo que pudieran arrojar los datos estadísticos, este estudio estuvo dividido en dos partes, la aplicación de un Instrumento/Entrevista para la evaluación del impacto y otro para la medición de las expectativas respecto a los servicios y programas que ofrecía el Centro Comunitario.

3.1 Participantes

En el estudio cualitativo participaron 216 personas habitantes de la Colonia Valle Verde, que viven en las cercanías del Centro Comunitario Valle Verde.

Para el estudio cuantitativo, la muestra la conformaron 223 personas habitantes de la Colonia Valle Verde, donde se encuentra ubicado el Centro Comunitario Valle Verde. De los cuales 171 son mujeres y 52 son hombres, con edades comprendidas entre los 18 y los 60 años de edad (ver Tabla 1).

3.2 Instrumentos

En el estudio cualitativo se utilizó una entrevista, con la finalidad de evaluar el impacto que el Centro tiene en las personas de la comunidad donde se localiza el Centro Comunitario, que

contiene varias áreas, primeramente, datos sociodemográficos de los entrevistados (edad, profesión, estudios, tipo de vivienda, ingresos, y su opinión en relación al Centro Comunitario, englobadas en 18 preguntas (Ver Apéndice A). Cabe mencionar que en cada una de las preguntas el entrevistador se encargaba de indagar más sobre la respuesta que daba en las opciones que estaban plasmadas en la entrevista, todo esto con el objetivo de tener más información sobre el impacto del Centro Comunitario en la población donde éste se encuentra

Para el estudio cuantitativo se diseñó, validó y confiabilizó un *instrumento para evaluar las expectativas*; con la finalidad de identificar qué es lo que esperan las personas de la comunidad acerca de los programas y servicios que ofrece el Centro Comunitario, así como también conocer qué les motivaría para asistir y participar en las diferentes actividades. El instrumento cuenta con 37 reactivos en escala ordinal del 1 al 7, donde el 1 es fuertemente en desacuerdo y el 7 fuertemente de acuerdo (Ver Apéndice B). Este instrumento fue elaborado con base en la revisión teórica previamente analizada y para los fines exclusivos del presente estudio. Para que el instrumento contara con los criterios de validez, se realizó un análisis factorial, además de que se confiabilizó utilizando el alpha de Cronbach para obtener la consistencia interna del instrumento.

3.3 Procedimiento

Se analizaron las diferentes organizaciones de la sociedad civil que integraban la RED COMUNITARIA SONORA, y siendo PROVAY, una organización pionera en la conformación de dicha Red, se solicitó la autorización para llevar a cabo esta investigación.

Esta organización de la Sociedad Civil se fundó en 1969, para contribuir al desarrollo integral de la comunidad, promoviendo diversos programas de desarrollo social en vinculación con Organizaciones de la Sociedad Civil, Instituciones Educativas, Instituciones de Gobierno, voluntariado y personas de las mismas comunidades.

Partiendo de la misión de PROVAY que es “*Contribuir al desarrollo comunitario, promoviendo la autogestión y la participación, con programas, proyectos y servicios que eleven nuestra calidad de vida*”; se designó el Centro Comunitario Valle Verde por su permanencia y trascendencia en dicha comunidad.

El Centro Comunitario Valle Verde con más de 20 años de servicio en esa comunidad, ofrece programas encaminados a mejorar la calidad de vida, a través de servicios de salud (atención médica y psicológica), servicios educativos en cuanto atención a niños con problemas de aprendizaje, programas de educación para adultos, de emprendimiento laboral, mediante cursos y talleres sobre manualidades y desarrollo de habilidades, entre otros.

Primeramente se llevaron a cabo una serie de entrevistas con el Director de PROVAY, para conocer la estructura organizacional, así como la misión y visión. Posteriormente se entrevistó a la persona Coordinadora del Centro para conocer las necesidades desde su perspectiva y experiencia.

En cuanto a la logística para la aplicación del instrumento, se trabajó con la Coordinadora del Centro Comunitario y personal de apoyo, así como con los maestros participantes de las materias de Práctica Profesional como de Intervención Comunitaria, del Programa Educativo de Psicología del Instituto Tecnológico de Sonora, tomando como base la información proporcionada por el Gobierno Municipal de Cajeme en cuanto al mapa y población de la colonia, donde se seleccionaron las calles más cercanas al Centro Comunitario.

Para el estudio cualitativo, posterior a la capacitación de los grupos de alumnos participantes, para la aplicación de la entrevista, se llevaron a cabo las aplicaciones casa por casa, primeramente explicándoles a las personas, el objetivo de la investigación y solicitando su autorización para aplicárselos.

Tomando en consideración que la colonia Valle Verde pertenece a un polígono de mayor pobreza en Cajeme, por lo tanto el nivel educativo pudiera ser en algunos casos elemental, la entrevista la leía el aplicador, anotando la respuesta emitida por la persona, con la finalidad de que se comprendiera la pregunta, y preguntando el porqué de su respuesta con la finalidad de profundizar y llegar a conocer más acerca de sus necesidades. El intervalo de tiempo en la aplicación del instrumento osciló de 30 a 45 minutos. El intervalo de tiempo entre la aplicación del instrumento fue inferior a un semestre escolar. Proceso realizado en el semestre escolar ITSON agosto-diciembre 2008.

Posteriormente se realizaron las transcripciones literales de la información verbal durante la entrevista.

Para el estudio cuantitativo se procedió de igual manera, visitando a las personas de la comunidad cercana al Centro Comunitario, para la aplicación del instrumento de evaluación de expectativas.

También en la aplicación de este instrumento, era el aplicador quien les leía la pregunta dado en nivel educativo y socioeconómico de las personas participantes, con la finalidad de que comprendieran las preguntas.

Es importante mencionar que para la aplicación de los dos instrumentos se utilizó la misma muestra, resultando una diferencia de 17 personas en ésta última aplicación por las personas que no se encontraron en sus casas. Una vez que se concluyó con la aplicación se procedió a realizar el análisis de los datos mediante el paquete estadístico SPSS 15.

Capítulo IV

Resultados y discusiones

En este capítulo se presentan los resultados del estudio cualitativo y del estudio cuantitativo. Describiendo primeramente los datos generales de los participantes, después los resultados obtenidos a partir del estudio cualitativo y para finalizar el análisis cualitativo.

Al igual que los sistemas instruccionales y los sistemas de desempeño están basados en conceptos teóricos de sistemas, el proceso para evaluar impacto también está basado en un enfoque sistémico y sistemático de la evaluación y mejora del desempeño. La investigación como la ciencia tradicional han estado fuertemente basadas en variables de estudio independientes, y en este sentido, el enfoque de la evaluación debería de estudiar el impacto de una variable sobre el sistema, para entender que es lo que está sucediendo con el sistema. Sin embargo al interior de las organizaciones y los programas de distintos sectores, resulta obvio que no existe tal cosa como variables puramente independientes. De hecho, todas las variables son interdependientes

4.1 Datos Generales del Instrumento de Evaluación del Impacto de Programas y Servicios (ver Apéndice A).

Con respecto a la edad de los entrevistados, el 23.8% fueron personas de entre 31 y 40 años de edad, en contraste con el 4.5% siendo la minoría de edad de 61 años y más (Véase tabla 1).

Tabla 1. Distribución de Frecuencia de la Edad de los Participantes

	Frecuencia	Porcentaje
No contesto	4	1.8
18-24	40	17.9
25-30	46	20.6
31-40	53	23.8
41-50	44	19.7
51-60	26	11.7
61- más	10	4.5

Con respecto al sexo de los participantes la mayoría fueron mujeres (76.2%) en contraste con los hombres (23.3%) (Véase tabla 2).

Tabla 2. Distribución de Frecuencia del Sexo de los Participantes

	Frecuencia	Porcentaje
No contesto	1	.4
Hombre	52	23.3
Mujer	170	76.2

De acuerdo al nivel de escolaridad de los entrevistados se pudo observar que el 41.3% tiene solamente secundaria; el 22.9% primaria y el 0.9% no cuenta con ningún tipo de estudio (Véase tabla 3).

Tabla 3. Distribución de Frecuencia del Nivel de Estudios Terminados

	Frecuencia	Porcentaje
No contesto	8	3.6
Primaria	51	22.9
Secundaria	92	41.3
Preparatoria	40	17.9
Profesional	30	13.5
Ninguno	2	.9

El 11.7% menciona que el motivo por el cual no concluyeron sus estudios fue el factor económico; el 6.3% por falta de tiempo y por último el 4% por factores familiares (Véase tabla 4).

Tabla 4. Distribución de Frecuencia del Motivo por el cual no ha Concluido los Estudios

	Frecuencia	Porcentaje
No contestó	165	74.0
Económico	26	11.7
Ninguno	2	.9
No tuvo posibilidades	1	.4
Tiempo	14	6.3
Falta titularse	1	.4
Le quedaba lejos la escuela	2	.9
Familiares	9	4.0
Trabajo	1	.4
Falta de interés	2	.9

Con respecto al ingreso mensual de las personas entrevistadas se pudo observar que la mayoría cuenta al mes con más de \$2000 pesos (39.9%) en contraste con la minoría que percibe entre \$500 y \$1000 pesos (13.5%) (Véase tabla 5).

Tabla 5. Distribución de Frecuencia del Ingreso Mensual

	Frecuencia	Porcentaje
No contestó	20	9.0
Entre 500 y 1000 pesos	30	13.5
Entre 1000 y 1500	41	18.4
Entre 1500 y 2000	42	18.8
Más de 2000	89	39.9

Con lo que respecta a las personas que dependen del participante se pudo observar que el 24.7% tienen a su cargo 3 personas; el 18.8% mencionan que tienen 2 personas y el 17.9% no tienen ninguna (Véase tabla 6).

Tabla 6. Distribución de Frecuencia de las Personas que Dependen de él

	Frecuencia	Porcentaje
No contestó	1	.4
0	40	17.9
1	26	11.7
2	42	18.8
3	55	24.7
4	37	16.6
5 o mas	22	9.9

El 69.5% de los entrevistados mencionan que cuentan con una vivienda propia en contraste con el 30% que no tienen (Véase tabla 7).

Tabla 7. Distribución de Frecuencia de Vivienda Propia

	Frecuencia	Porcentaje
No contestó	1	.4
Si	155	69.5
No	67	30.0

La mayoría de las personas mencionan que el tipo de material de vivienda es de ladrillo (81.2%) en contraste con los que tienen vivienda de lámina (2.7%) (Véase tabla 8).

Tabla 8. Distribución de Frecuencia del Tipo de Material de la Vivienda

	Frecuencia	Porcentaje
No contestó	2	.9
Ladrillo	181	81.2
Madera	8	3.6
Lamina	6	2.7
Block	26	11.7

El 78.9% de las personas entrevistadas mencionan que el material de las paredes de su vivienda son de ladrillo; el 12.1% de block y el 2.7% de lámina (Véase tabla 9).

Tabla 9. Distribución de Frecuencia del Material de las Paredes de la Vivienda

	Frecuencia	Porcentaje
No contestó	5	2.2
Ladrillo	176	78.9
Madera	7	3.1
Lamina	6	2.7
Block	27	12.1
Cemento	2	.9

Más de la mitad de las personas entrevistadas mencionan que el material del techo de su vivienda es de ladrillo (62.8%) en contraste con el 0.4% de la minoría que es de cartón (Véase tabla 10).

Tabla 10. Distribución de Frecuencia del Material del Techo de la Vivienda

	Frecuencia	Porcentaje
No contestó	8	3.6
Ladrillo	140	62.8
Madera	5	2.2
Lamina	21	9.4
Block	21	9.4
Adobe	5	2.2
Cartón	1	.4
Cemento	22	9.9

Con lo que respecta al piso de la vivienda el 61.4% tiene de ladrillo; el 13.9% de block y el 11.2% de cemento (Véase tabla 11).

Tabla 11. Distribución de Frecuencia del Material del Piso de la Vivienda

	Frecuencia	Porcentaje
No contestó	14	6.3
Ladrillo	137	61.4
Madera	2	.9
Lamina	4	1.8
Block	31	13.9
Adobe	9	4.0
Cartón	1	.4
Cemento	25	11.2

De acuerdo a los cuartos que tienen las viviendas de los participantes mencionaron que el 30.5% tiene dos; el 27.8% tiene 3 y el 19.3% cuatro cuartos en su casa (Véase tabla12).

Tabla 12. Distribución de Frecuencia de los Cuartos que tiene la Vivienda

	Frecuencia	Porcentaje
No contestó	1	.4
1	9	4.0
2	68	30.5
3	62	27.8
4	43	19.3
5	15	6.7
6	10	4.5
7	1	.4
8	2	.9
Más de tres	12	5.4

El 86.5% señalan que no reciben ningún apoyo de otro organismo y el 11.2% si reciben (Véase tabla13).

Tabla 13. Distribución de Frecuencia sobre si Recibe Apoyos de otro Organismo

	Frecuencia	Porcentaje
No contestó	5	2.2
Sí	25	11.2
No	193	86.5

Además señalan las personas que cuentan con el apoyo que es de parte del programa de oportunidades (5.8%), de PRONABES y Crédito educativo (0.9%) y por último de otras instituciones como IMSS, Fundación Rosalía, DIF y Prograsa (0.4%) (Véase tabla 14).

Tabla 14. Distribución de Frecuencia del Si la respuesta fue Sí

	Frecuencia	Porcentaje
No contestó	202	90.6
Oportunidades	13	5.8
PRONABES	2	.9
DIF (Pañales y despensa)	1	.4
Crédito educativo (1,500)	2	.9
Fundación Rosalía (1,700)	1	.4
IMSS (3,600)	1	.4
Procampo (2,000)	1	.4

También mencionan las personas que reciben ayuda de otros organismos que el porcentaje de ingresos es entre el 0 a 20% y el 21 al 40% (2.7%) (Véase tabla 15).

Tabla 15. Distribución de Frecuencia del Porcentaje de ingreso si está relacionado con el apoyo que reciben de otros Programas

	Frecuencia	Porcentaje
No contestó	207	92.8
0 al 20%	6	2.7
21 al 40%	6	2.7
61 al 80%	2	.9
81 al 100%	2	.9

Ahora bien, con lo que respecta a si conocen o no el centro comunitario más cercano de su casa, la mayoría menciona que sí (78.9%) y sólo una pequeña parte comenta que no (15.7%) (Véase tabla 16).

Tabla 16. Distribución de Frecuencia del Conocimiento del Centro Comunitario más cercano a su casa

	Frecuencia	Porcentaje
No contestó	12	5.4
Sí	176	78.9
No	35	15.7

Además las personas que mencionaron no conocer el centro comunitario más cercano a su casa desconocen por lo tanto el tipo de servicio que ofrecen (6.7%); otros comentan que el centro puede ayudarle a él y a su familia y que no tienen tiempo para asistir (2.2%) (Véase tabla 17).

Tabla 17. Distribución de Frecuencia Si la respuesta fue No

	Frecuencia	Porcentaje
No contestó	193	86.5
Desconozco que tipo de servicio se ofrecen	15	6.7
Desconozco que este centro nos pueda ayudar a mi y a mi familia	5	2.2
Esta muy lejos de mi casa	1	.4
Mi familia no esta de acuerdo en que asista	2	.9
Por falta de tiempo	5	2.2
Otros	2	.9

También se les preguntó si habían visitado el centro comunitario, a lo que la mayoría de ellos contestaron que sí (73.1%) y sólo el 24.5% dijo que no (Véase tabla 18).

Tabla 18. Distribución de Frecuencia que ha visitado al Centro Comunitario

	Frecuencia	Porcentaje
No contestó	4	1.8
Sí	163	73.1
No	54	24.2

Además se le preguntó a los participantes si sabían que el Centro pertenece a PROVAY, a lo que respondieron la más de la mitad que sí (63.7%) y el resto que no (33.2%) (Véase tabla 19).

Tabla 19. Distribución de Frecuencia del Conocimiento de que el Centro Comunitario pertenece a PROVAY

	Frecuencia	Porcentaje
No contestó	6	
Sí	142	63.7
No	74	33.2

A lo que respecta si el entrevistado sabía el tipo de organización que es PROVAY, se observó que más de la mitad lo desconoce (56.5%); otros mencionaron que era de tipo civil/ciudadana (23.3%) (Véase tabla 20).

Tabla 20. Distribución de Frecuencia del Conocimiento del Tipo de Organización que es PROVAY

	Frecuencia	Porcentaje
No contestó	18	8.1
Civil/ciudadana	52	23.3
Religiosa	14	6.3
Gubernamental	3	1.3
Filantrópica	4	1.8
Educativa	4	1.8
No sé	126	56.5
Otra	1	.4
Total	222	99.6
Sistema	1	.4

En lo que respecta a si el participante se enteró de los programas y servicios del centro por la radio la mayoría respondió que no (92.8%) y el resto dijo que si (6.7%) (Véase tabla 21).

Tabla 21. Distribución de Frecuencia del Conocimiento de los Programas y Servicios del Centro por la Radio.

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	6.7
No	207	92.8

Además, el 2.7% de las personas entrevistadas se enteraron de los programas y servicios del Centro por la televisión por lo que la mayoría no tenían conocimiento (96.9%) (Véase tabla 22).

Tabla 22. Distribución de Frecuencia del Conocimiento de los Programas y Servicios del Centro por la Televisión

	Frecuencia	Porcentaje
0	1	.4
Si	6	2.7
No	216	96.9

También, se observó que solamente el 1.3% se enteró por el periódico de los programas y servicios del centro y el resto no tenía conocimiento de él (98.2%) (Véase tabla 23).

Tabla 23. Distribución de Frecuencia del Conocimiento de los Programas y Servicios del Centro por Periódico

	Frecuencia	Porcentaje
0	1	.4
Si	3	1.3
No	219	98.2

El 17.5% de las personas fueron las que se enteraron de los servicios y programas del centro por medio de volantes por lo que el resto de los entrevistados contestaron que no (82.1%) (Véase tabla 24).

Tabla 24. Distribución de Frecuencia del Conocimiento de los Programas y Servicios del Centro por Volantes

	Frecuencia	Porcentaje
0	1	.4
Si	39	17.5
No	183	82.1

Ahora bien, con respecto a los que se enteraron por medio de carteles de los servicios y programas ofrecidos por el centro fueron solamente el 17% y el resto contestó que no (82.5%) (Véase tabla 25).

Tabla 25. Distribución de Frecuencia del Conocimiento de los Programas y Servicios del Centro por Carteles

	Frecuencia	Porcentaje
0	1	.4
Si	38	17.0
No	184	82.5

Otro de los medios por el cual se enteraron los participantes fue por los maestros (2.6%) por lo que el resto de las personas mencionaron que no fue ese medio (96%) (Véase tabla 26).

Tabla 26. Distribución de Frecuencia del Conocimiento de los Programas y Servicios del Centro por Maestros

	Frecuencia	Porcentaje
0	1	.4
Si	8	3.6
No	214	96.0

Por último, con respecto al medio por el cual se enteraron las personas entrevistadas por los servicios y programas del centro el 44.8% fue por amigos y familia por lo que el 54.7% restante mencionó que no fue por ese medio (Véase tabla 27).

Tabla 27. Distribución de Frecuencia del Conocimiento de los Programas y Servicios del Centro por Amigos y Familia

	Frecuencia	Porcentaje
0	1	.4
Si	100	44.8
No	122	54.7

Con lo que respecta al desconocimiento de los programas y servicios del centro el 78% menciona que no y el 21.1% que si lo desconoce (Véase tabla 28).

Tabla 28. Distribución de Frecuencia del conocimiento de los Programas y Servicios del Centro

	Frecuencia	Porcentaje
0	2	.9
Si	47	21.1
No	174	78.0

También se les preguntó si se habían enterado por programas y servicios del centro por algún otro medio, por lo que, la mayoría señalaron que no (95.1%) (Véase tabla 29).

Tabla 29. Distribución de Frecuencia del Conocimiento de los Programas y Servicios del Centro por algún otro medio de comunicación.

	Frecuencia	Porcentaje
0	1	.4
Si	9	4.0
No	212	95.1
Asistiendo	1	.4

Por último, se le preguntó a los entrevistados si habían participado en algún taller u otra actividad en el Centro, contestando más de la mitad que sí (52.9%) y el resto contestó que no (46.6%) (Véase tabla 30).

Tabla 30. Distribución de Frecuencia de si ha Participado en Algún Taller u otra Actividad en el Centro

	Frecuencia	Porcentaje
No contestó	1	.4
Sí	118	52.9
No	104	46.6

4.2 Resultados del Análisis Cualitativo

De acuerdo a la información arrojada por la entrevista realizada a los habitantes de la colonia Valle Verde, aún cuando manifestaron saber dónde se encuentra ubicado el Centro Comunitario, mencionan que no asisten a él, por desconocimiento sobre los programas y servicios que ofrecen a la comunidad. Por otra parte, los que sí lo han visitado y participado en alguna de sus actividades y programas anteriormente, manifiestan haber perdido el interés en las actividades y programas que éste Centro ofrece a la comunidad actualmente, puesto que, el participar consideran que no les ha ayudado a salir adelante con su familia, ni conseguir empleo.

Con respecto a las personas que mencionaron haber asistido alguna vez al Centro y participado en alguna actividad, dentro de las causas que atribuyen el haber dejado de asistir, mencionan que fueron: la falta de tiempo, dinero y diversas labores que realizan en su vida diaria, para conseguir su sustento económico. Sin embargo, expresan sus necesidades hacia los

servicios y actividades del Centro, así como contar con un precio acorde con sus posibilidades económicas.

Asimismo, se puede identificar el desconocimiento de la población acerca de los programas y servicios, ofrecidos por el Centro, manifestando su necesidad en cuanto a la diversificación de los mismos, con respecto a los que se ofrecen actualmente, esto representa un signo de alarma debido a que este desconocimiento ocasiona el distanciamiento de los usuarios.

Cabe señalar, que quienes mencionan desconocer los servicios del Centro son personas que asocian a PROVAY con algún organismo ya sea gubernamental, partidista o religioso por lo que permanecen alejados para no traicionar la ideológica política o religiosa a la que se encuentran afiliados.

Otra problemática presente es que se asume que al ser tantas las personas que acuden al Centro es muy poco el apoyo que se les da o se les podría brindar, o en otro de los casos se piensa que el apoyo que se les brinda será a cambio de algún interés.

Por otro lado, la comunidad cercana al Centro menciona no estar informados de los servicios que se otorgan, la información que les llega es proporcionada por los mismos vecinos y no a través de medios formales, entre ellos: carteles informativos, trípticos, volantes, uso de medios de comunicación, donde se les proporcione información completa acerca de cada programa, servicio o actividad en la que pudieran interesarse ellos o algún miembro de la familia.

Finalmente, se detectó la necesidad de un curso de primeros auxilios básico, tanto para los encargados del Centro como para los padres de familia. Esto dado a que las familias pertenecen a un nivel socioeconómico medio – bajo por lo que, en ocasiones no cuenta con

medios de transporte para acudir rápidamente a un hospital en caso de emergencia. Asimismo manifiestan su necesidad en cuanto a cursos de prevención de accidentes.

4.3 Resultado del Análisis Cuantitativo/Análisis Factorial

Para la validez del instrumento de Evaluación de Expectativas, se realizó el análisis factorial, donde de acuerdo a los resultados del instrumento se encontró que presenta un KMO (Kaiser – Meyer – Olkin) lo cual nos indica que es apto para hacer el análisis factorial, pues presenta un nivel de .935. Asimismo, presenta una varianza explicada de 74.99 que es un nivel alto. Presenta un nivel de confiabilidad de .97 (ver Apéndice C).

A continuación se desglosan los resultados de la aplicación de la evaluación de las expectativas de las personas de la comunidad de Valle Verde, acerca de los servicios ofrecidos por el Centro Comunitario. Además se presentan los motivos por los cuales asisten o no al Centro. Cabe hacer la aclaración que para este instrumento solo se tomaron 216 sujetos de los 233 que son la muestra total de este estudio, debido a que 7 no contestaron este instrumento.

Este instrumento contempla cuatro indicadores, tres de ellos derivados de la calidad de vida, como los son salud, educación, trabajo y un último indicador que contemplara el factor familiar. En lo que corresponde al factor familiar, se puede observar que las personas acudirían al Centro si tuvieran el apoyo de su familia, si les ayudarían a ser mejores padres, o si tuvieran donde dejar a sus hijos, con una alta tendencia de 159 lo que representa un 72.9%. De la misma forma, se puede observar que se obtuvo una tendencia media de 38 (17.4%) y una tendencia baja de 19 (8.7%), de acuerdo a los porcentajes obtenidos en la tendencia alta y media se puede apreciar que el apoyo familiar es determinante para que las personas puedan asistir al Centro (Véase Tabla 31).

Tabla 31. Tendencia de los Participantes en el Factor Familiar

	Frecuencia	Porcentaje
Tendencia Baja	22	10.2%
Tendencia Media	39	18.1%
Tendencia Alta	155	71.8%
Total	216	100.0%

Con respecto al Factor Educativo, el cual identifica situaciones como apoyos económicos para continuar los estudios de los hijos como de los mismos padres; apoyo de nivelación académica para los hijos y de la misma manera si algún miembro de la familia presentara algún problema de aprendizaje, por lo que se obtuvo un porcentaje alto en la tendencia alta con 75%; una tendencia media del 18.5% y en la baja 6% (Véase tabla 32).

Tabla 32. Tendencia de los Participantes en el Factor Educativo

	Frecuencia	Porcentaje
Tendencia Baja	13	6.0%
Tendencia Media	40	18.5%
Tendencia Alta	163	75.0%
Total	216	100.0%

En la tabla 33, se puede observar la tendencia en el Factor Laboral, contempla aspectos de capacitación para el trabajo, talleres para aprender un oficio, emprender un negocio, identificando que en tendencia alta 186 personas, 22 en tendencia media y solamente 8 en baja.

Tabla 33. Tendencia de los Participantes en el Factor Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Tendencia Baja	8	3.7%
Tendencia Media	22	10.2%
Tendencia Alta	186	85.6%
Total	216	100.0%

En lo que corresponde al factor de Salud, sí ofreciera el Centro servicios médicos y psicológicos, apoyo a problemas de alcoholismo y drogadicción, atención a niños con necesidades especiales, así como servicios de primeros auxilios con una alta tendencia de 186

de frecuencia (85.6%). De la misma forma, se obtuvo una tendencia media de 28 (13 %) y una tendencia baja de 2 (0.9%) (Véase tabla 34).

Tabla 34. Tendencia de los Participantes en el Factor Salud

	Frecuencia	Porcentaje
Tendencia Baja	2	.9%
Tendencia Media	28	13.0%
Tendencia Alta	186	85.6%
Total	216	100.0%

En la tabla 35, muestra los resultados del Factor sobre otras actividades por las que las personas acudirían al centro comunitario, las cuales serían que se les brindara espacios de esparcimiento social, además para practicar algún deporte o contar con espacio para desarrollar la lectura, por lo que se encontró que el 92.6% de las personas indican una tendencia media a este factor, y sólo el 6.9% una tendencia baja.

Tabla 35. Tendencia de los Participantes en el Factor otras Actividades

	Frecuencia	Porcentaje
Tendencia Baja	16	6.9%
Tendencia Media	200	92.6%
Total	216	100.0%

Finalmente, en el Factor General que considera que se les explicará en que consisten los servicios que ofrece el centro comunitario, que hubiera apoyo de así como también la necesidad de divulgación a través de medios de comunicación y medios impresos, muestra una alta tendencia con una frecuencia de 182 (83.8%) personas, una tendencia media con 27 (12.5%) y en la baja 7 (3.2%).

Tabla 36. Tendencia de los Participantes en el Factor General

	Frecuencia	Porcentaje
Tendencia Baja	7	3.2%
Tendencia Media	27	12.5%
Tendencia Alta	182	83.8%
Total	216	100.0%

Comparación de los factores en las expectativas de los sujetos de acuerdo a la tendencia alta, donde se puede observar que el factor laboral y salud son los que presentan una mayor frecuencia como determinantes para asistir al centro comunitario con 186 personas que así lo indicaron y que corresponde al 85.6% para cada uno de estos factores.

Tabla 37. Comparación de la Tendencia Alta en Cada uno de los Factores

	Frecuencias	Porcentaje
Familiar	155	71.8%
Educativo	163	75.0%
Laboral	186	85.6%
Salud	186	85.6%
Otras actividades	-	-
General	182	83.8%

En la siguiente gráfica, se observa los resultados específicos del factor salud, donde se observan las necesidades que presentan las personas de la comunidad con respecto al servicio de atención médica, dental, así como, del apoyo en atención psicológica principalmente en niños y jóvenes, derivado de problemas del uso y consumo de drogas y alcoholismo (Véase figura 5).

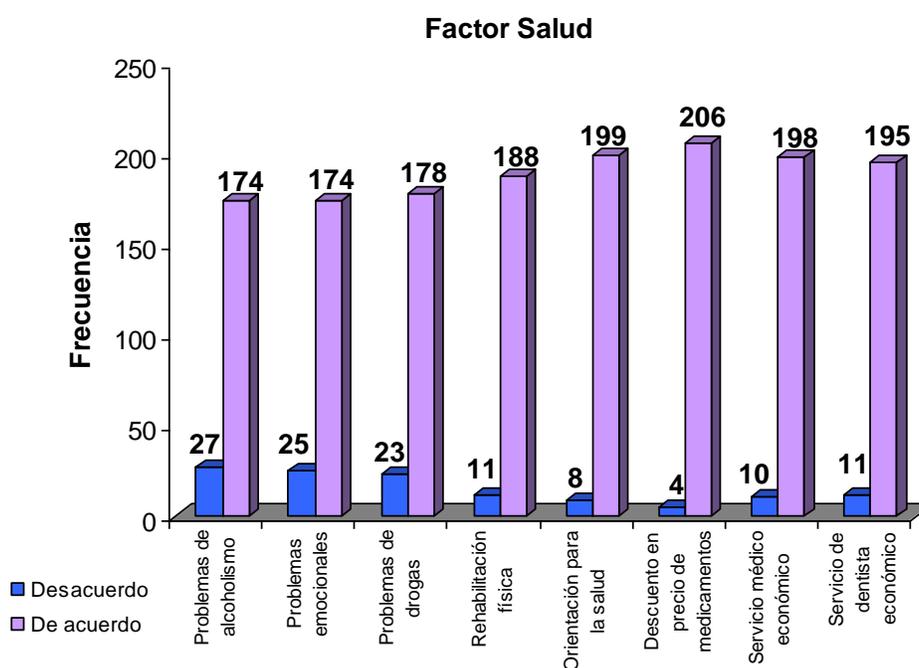


Figura 5. Distribución de Frecuencia del Factor Salud

En la siguiente gráfica, se observa los resultados específicos del factor laboral, donde se observan las necesidades que presentan las personas de la comunidad con respecto capacitación para el trabajo, orientación para conseguir un empleo, talleres para aprender un oficio, programas de emprendimiento, bolsa de trabajo, apoyo en la promoción de servicios y productos elaborados por ellos mismos (Véase figura 6).

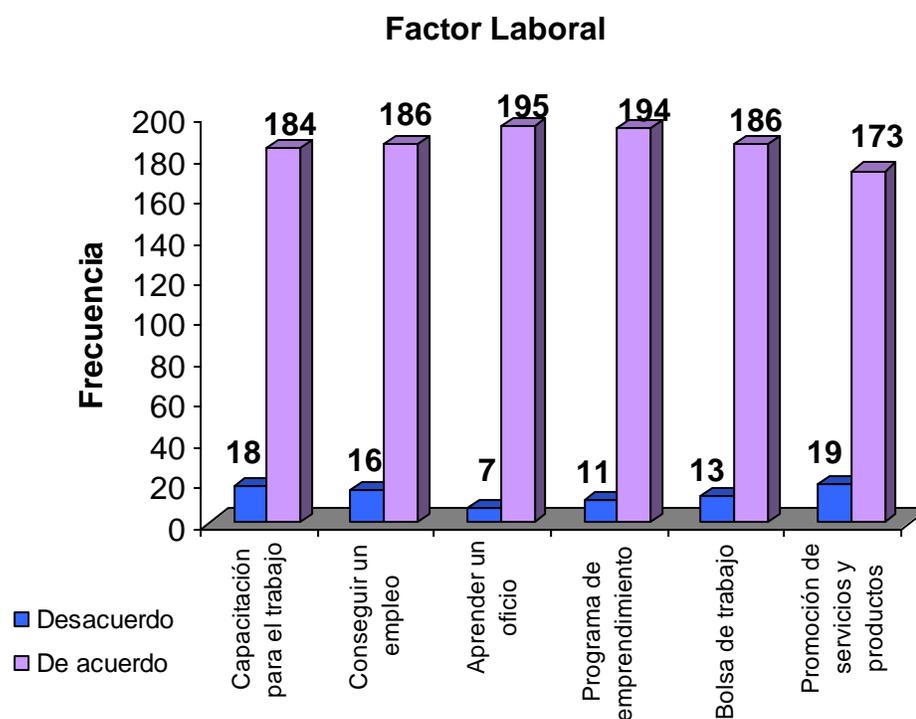


Figura 6. Distribución de Frecuencia del Factor Laboral

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

El establecer una cadena de impacto, refiere a la idea de que cualquier objeto a evaluar debe finalmente agregar valor a un nivel estratégico a largo plazo, pero requiere que a corto plazo comencemos a alinear y medir los resultados operacionales y tácticos, para poder asegurar el logro de la finalidad última.

5.1 Conclusiones

En base a lo anterior, conforme a los resultados obtenidos se concluye que si bien el Centro Comunitario al que se hace referencia no cuenta con programas y servicios que cumplan con los criterios establecidos para evaluar el proceso de impacto, según el proceso evaluativo propuesto por Guerra-López (2007) debido a que por principio se requiere que los programas estén debidamente documentados, en cuanto a la planificación, metas, objetivos, así como los períodos establecidos de inicio y fin de l programa; sin embargo, se obtienen datos importantes que ayudarán a la toma de decisión para establecer nuevas propuestas dirigidas a la población susceptible de participar en alguno de los programas y servicios, esto es, en cuanto al grado de conocimiento de los servicios y programas que otorgan, así como el conocimiento sobre las expectativas y necesidades que tiene esta población con respecto al apoyo que pudieran recibir por parte de este Centro Comunitario.

Uno de los aspectos importantes a resaltar en la obtención de los resultados fue el alto porcentaje de desconocimiento que tienen las personas con respecto a los programas y servicios, lo cual lo atribuyen a la falta de información y difusión por parte del Centro acerca de los programas y servicios que ofrece, resultando con alto porcentaje la no utilización de medios informativos adecuados de manera permanente que lleguen a toda la población.

Con referencia a los resultados de la medición de expectativas y en base a las características propias y problemática de una comunidad como lo es Valle Verde, considerada dentro de uno de los polígonos de mayor marginidad, se encontró que el factor más demandante es en salud, por lo que, las personas consideran estar desprotegidas de servicios y atención médica, presentando problemas físicos y emocionales, derivados del uso y consumo de droga, alcoholismo, necesidades especiales en alguno de los miembros de la familia, falta de programas preventivos., así como servicios de primeros auxilios, dada la lejanía con las instituciones de salud.

Otro factor sobresaliente es el factor laboral, requiriendo mayor apoyo en capacitación para y en el trabajo, servicio de bolsa de trabajo, talleres de oficios, promoción de los productos que ellos mismos elaboran.

Al igual que los sistemas instruccionales y los sistemas de desempeño están basados en conceptos teóricos de sistemas, el proceso para evaluar impacto también está basado en un enfoque sistémico y sistemático de la evaluación y mejora del desempeño. La investigación como la ciencia tradicional han estado fuertemente basadas en variables de estudio independientes, y en este sentido, el enfoque de la evaluación debería de estudiar el impacto de una variable sobre el sistema, para entender que es lo que está sucediendo con el sistema. Sin embargo, al interior de las organizaciones y los programas de distintos sectores, resulta

obvio que no existe tal cosa como variables puramente independientes. De hecho, todas las variables son interdependientes.

En este sentido, el establecer el impacto se refiere a determinar en qué grado, o hasta qué punto, el objeto evaluado nos ayudó para acercar a la organización a sus metas estratégicas establecidas a largo plazo. Por otra parte, consciente de que el tema de la pobreza se encuentra presente en las agendas de discusión e organismos gubernamentales, universidades, OSC, entre otros, es una prioridad contribuir en la formación de profesionales con conocimientos para la evaluación de políticas y programas que enfrentan los problemas del desarrollo social y de la pobreza.

5.2 Recomendaciones

Partiendo de que la evaluación busca responder a la pregunta general: ¿Qué funcionó y qué no funcionó?, ¿Qué valor tiene esto, y a qué contribuye?, además pretende determinar si los resultados obtenidos son valiosos, tanto para la organización cliente como para la sociedad en la que se encuentra inmersa. Los resultados y las consecuencias de la evaluación no son arbitrarias; es importante asegurarse de que lo que se espera obtener se encuentre reflejado en los métodos seleccionados, así como también que el programa, proyecto o servicio, brinde un valor agregado a nuestra sociedad.

Considerando que las necesidades de las organizaciones y de la sociedad, se satisfacen mediante los esfuerzos organizacionales, enfocados en la obtención de resultados que provean un valor agregado, y a partir de los resultados se recomienda, la planificación de programas legítimos, comenzando por identificar en primer lugar el impacto organizacional

deseado, tanto en usuarios y en la sociedad, moviéndose hacia dentro de la organización para derivar las estrategias, tácticas y objetivos operacionales. A su vez, los evaluadores deben asegurar que los programas, servicios, objetivos e impacto externo deseado, se encuentren alineados.

En el mundo de los negocios, gobierno y educación, la mejora del desempeño humano y social es un concepto aceptado. Los términos como la mejora del desempeño –como control de calidad y valor agregado-, suenan impresionantes, tanto que la gente los utiliza comúnmente, de ahí la importancia del proceso ideal, que pueda ser controlado para definir y luego mantener la calidad, y para ajustarse a ella ante el menor signo de que está sucediendo algo inaceptable.

Para el logro de la mejora del desempeño, es importante el involucramiento de todas las partes que componen el Centro Comunitario, así como el definir el tipo de responsabilidad individual, apoyado por el requerimiento de autoridad para llevar a cabo los cambios solicitados, del conocimiento de hacia donde vamos, y el monitoreo continuo de todos los servicios y programas durante su ejecución, para poder llegar desde donde se encuentra hasta donde se quiere estar.

Los beneficios que la evaluación puede brindar no es algo que sucede una vez, la evaluación, si es conducida apropiadamente, puede dar una retroalimentación útil respecto a cuánto más cerca –o más lejos- estamos de la meta final.

En el contexto de la mejora del desempeño, la evaluación nos ayuda estableciendo un marco de trabajo evaluativo, que permite medir consistentemente y en forma confiable las cosas que importan. Este marco de trabajo evaluativo es la médula del sistema de gestión del desempeño, puesto que no se puede gestionar el desempeño –al menos no eficientemente-, sin los datos de desempeño requeridos para ello.

En ese orden de ideas hay que señalar, en primer lugar, que las alianzas del ITSON con RedCoSon, y específicamente con PROVAY ha permitido la colaboración de los Programas Educativos con estas organizaciones de la sociedad civil al acceder a espacios comunitarios, el cual representa un ámbito de construcción de experiencia, conocimiento y formación, lo que es en sí mismo un aporte singular.

En efecto, las actividades académicas en la comunidad permiten la permanente actualización tanto de la teoría como de la metodología, en cuanto que ofrecen un espacio permanente de “validación” puesto que facilita la observación de los efectos de las acciones que se ejecutan, la identificación de nuevos problemas y situaciones que demandan la actualización teórica y metodológica.

Esto, beneficia de manera significativa el crecimiento de las diferentes disciplinas involucradas y de las propias comunidades. Por otro lado, dicha relación ha facilitado también la aplicación del conocimiento a la solución de problemas concretos de las comunidades que, en muchos casos, representan fuentes de conocimientos factibles de incorporarse al diseño de políticas públicas y modelos de desarrollo.

Este potencial de aplicación cobra particular importancia por cuanto los problemas de las comunidades trascienden su propio ámbito y afectan dimensiones sociales, ambientales y económicas de la sociedad en su totalidad. Por ello, se hacen necesarias las estrategias de alianza entre la universidad y las OSC, mediante las cuales se puedan abordar estos problemas de forma integral, enfoque al que la experiencia universitaria en la comunidad puede brindar un magnífico aporte.

Así mismo, el vínculo del ITSON con la comunidad representa un excelente escenario para la formación del recurso humano. Podríamos decir que sin esta posibilidad, buena parte de la formación profesional de los estudiantes, así como también la de los docentes, se vería

disminuida. En efecto, el contacto directo con un contexto complejo por la multiplicidad de problemas que enfrenta y por la variedad de condicionantes que influyen, proporciona una visión complementaria y crítica de la realidad social que se torna indispensable para la labor de cualquier profesional, especialmente para los provenientes del campo de las ciencias sociales.

Igualmente, para las personas de la comunidad también se producen beneficios. La relación directa y participativa con el ITSON, es sin lugar a dudas una oportunidad especial de aprendizaje: hay transferencia de conocimientos y desarrollo de destrezas que son de enorme utilidad para el fortalecimiento de la gestión de la comunidad; hay fortalecimiento de la organización y del liderazgo y del proceso de participación, pero sobre todo se crean condiciones para la transformación de los sujetos comunitarios en actores de mayor potencia reflexiva y crítica y con más voluntad para actuar como gestores de cambio.

Finalmente en Red Comunitaria se promueve la participación de la comunidad fortaleciendo el tejido social, al darles a los usuarios y afiliados la oportunidad de asumir y cumplir con su responsabilidad social, al apoyar a las organizaciones sociales.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, M. y Ander-Egg, E. (1994) Evaluación de Servicios y Programas sociales. Buenos Aires, Argentina. Editorial Lumen.
- Ander-Egg, E. y Aguilar, M. (2000) Cómo elaborar un proyecto. Guía para diseñar proyectos sociales y culturales. Buenos Aires, Argentina. Editorial Lumen/Hvmanitas.
- Ballart, X. (1992) ¿Cómo evaluar programa y servicios públicos? Aproximación sistemática y estudios de caso. Madrid, España. Ministerio para las Administraciones Públicas. Serie Administración del Estado.
- Bernárdez, M. (2007) Desempeño Organizacional. Conceptos y Herramientas para la Mejora, Creación e Incubación de nuevas organizaciones. Bloomington, Indiana. Library of Congress.
- Castell, M. (1989) Nuevas tecnología y desarrollo regional Economía y sociedad, Madrid.
- Guerra-López, I. (2007) Evaluación y Mejora Continua. Conceptos y Herramientas para la Medición y Mejora del Desempeño. E.U. AuthorHouse.
- Kaufman, R.A. (2000) Mega planning: Practical tools for organizational success. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Prahalad, C. K. (2005) La oportunidad de los negocios en la base de la pirámide. México. Editorial Norma.
- Pichardo, A. (1993) Evaluación del Impacto Social. El valor de lo humano ante la crisis y el ajuste. Buenos Aires, Argentina. Editorial Humanitas.
- Siempre (1999) Gestión Integral de programas sociales orientado a resultados. Manual Metodológico para la Planificación y Evaluación de Programas Sociales. Brasil. UNESCO. Fondo de Cultura Económica.

Apéndice A

Evaluación del Impacto de Programas y Servicios

Le solicitamos responder el presente instrumento, que tiene como objetivo evaluar el impacto de los programas y servicios que otorga el Centro Comunitario en el mejoramiento de su calidad de vida.

¡Agradecemos su colaboración!

Encuesta aplicada en la zona cercana al Centro Comunitario Valle Verde

1. Edad:

- () 18 A 24 años () 25 a 30 años () 31 a 40 años
 () 41 a 50 años () 51 a 60 años () 61 años o más

2. Sexo:

- () Hombre () Mujer

3. Domicilio (colonia y ciudad):

4. Ocupación:

5. Estudios terminados:

- () Primaria () Secundaria () Preparatoria () Profesional ()

Especifique grado _____ Motivo por el cual no ha concluido _____

6. ¿Cuál es su ingreso mensual?

- () Entre 500 pesos y 1000 pesos
 () Entre 1000 pesos y 1500 pesos
 () Entre 1500 y 2000 pesos
 () Más de 2000 pesos

7. Número de personas que dependen de usted:

- () 0 () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 o más

8. ¿Tiene vivienda propia?

- () Sí () No

¿De qué tipo de material es la mayor parte de su vivienda?

- () Ladrillo () Madera () Lamina () Block () Adobe () Cartón

¿De qué material es la mayor parte de las paredes?

- () Ladrillo () Madera () Lamina () Block () Adobe () Cartón

¿De qué material es la mayor parte del techo?

- () Ladrillo () Madera () Lamina () Block () Adobe () Cartón

¿De qué material es la mayor parte del piso?

- () Ladrillo () Madera () Lamina () Block () Adobe () Cartón

9. Cuántos cuartos tiene la vivienda?

- () 1 () 2 () 3 () Más de tres ¿Cuántos? _____

10. Recibe apoyo de algún organismo?

- () Sí () No

Si su respuesta es NO, pase a la pregunta no. 13.

11. Si la respuesta es SI, Indique de qué organismo y cuánto recibe?

- Oportunidades ()
- PRONABES ()
- 70 y más ()
- PROCAMPO ()
- Otro () ¿Cuál (es)? _____
¿Cuánto? _____

12. ¿Qué porcentaje de su ingreso familiar está relacionado con lo recibido por el programa?

- () 0 al 20% () 21 al 40% () 41 al 60% () 61 al 80% () 81 al 100%

13. ¿Conoce el Centro Comunitario, más cercano a su casa?

- () Sí () No

*** Si su respuesta es NO, indique, ¿por qué no se ha acercado a este Centro**

- () Desconozco que tipo de servicios se ofrecen
- () Desconozco que este Centro nos pueda ayudar a mí y a mi familia
- () Está muy lejos de mi casa
- () Mi familia no está de acuerdo, en que asista
- () Por falta de tiempo
- () Otros: _____

14. ¿Alguna vez ha visitado el Centro Comunitario Valle Verde?

- () Sí () No

15. Sabe usted que el Centro Comunitario Valle Verde, pertenece a PROVAY?

- () Sí () No

16. Sabe de que tipo de organización es PROVAY...

- () Civil/ciudadana () partidista () religiosa () gubernamental
- () Filantrópica () privada () educativa
- () No sé () otra _____

16.1 Si respondiente religiosa, ¿De qué religión? _____

16.2 Si respondiste partidista. ¿De qué partido? _____

16.3 Si respondiste privada, ¿De qué empresa? _____

16.4 Si respondiste gubernamental, ¿De qué nivel? () Federal

() Estatal

() Municipal

17. ¿Cómo se enteró de los programas y servicios que otorga el Centro Comunitario?

- () Radio () Televisión () Periódico () Volantes () Carteles () Maestros () Amigos y familiares () No los conozco () otros _____

18. ¿Has participado en algún taller, actividad, programa o curso que ofrece el Centro Comunitario Valle Verde?

- () Sí () No

Apéndice B

Instrumento para evaluar las expectativas

Le solicitamos responder el presente instrumento, cuya finalidad es evaluar las expectativas sobre el Centro Comunitario.

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de oraciones que usará para describir lo ideal en un Centro Comunitario de acuerdo a sus expectativas. En una escala del 1 al 7 deberá de indicar su postura en cuanto a la pregunta, tomando en cuenta que entre mayor sea el número significa estar fuertemente de acuerdo y entre menor sea el número significa estar fuertemente en desacuerdo. ¡Agradecemos su participación!

Asistiría al Centro Comunitario, si...		Fuertemente en desacuerdo				Fuertemente de acuerdo			
		1	2	3	4	5	6	7	
Familiar									
1	Mi familia estuviera de acuerdo								
2	Mis familiares también asistieran								
3	Tuviera donde dejar a mis hijos								
4	Mi pareja me acompañara								
5	Me orientarán acerca de la educación de mis hijos en casa								
6	Me ayudaran a ser mejor padre o madre								
Educativo									
7	Me ayudarán a conseguir una beca para que mi(s) hijo(s) terminaran sus estudios								
8	Me apoyaran con asesorías para continuar mis estudios								
9	Me ofrecieran alternativas para continuar mis estudios								
10	Algún miembro de mi familia presentara problemas de aprendizaje								
11	Algún miembro de mi familia presentara necesidad de educación especial.								
12	Ofrecieran servicio de nivelación académica								
Laboral									
13	Me capacitaran para mejorar en mi trabajo								
14	Me capacitaran para conseguir un empleo								
15	Me capacitaran para aprender un oficio								
16	Me ayudarán a iniciar un negocio propio								
17	Si tuviera servicio de bolsa de trabajo.								
18	Me orientaran para promocionar mis productos.								
Salud									
19	Algún miembro de mi familia presentara problemas de alcoholismo								

20	Algún miembro de mi familia presentara problemas emocionales							
	Asistiría al centro comunitario, si...	Fuertemente en desacuerdo				Fuertemente de acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
21	Presentara algún miembro de mi familia problemas de drogas							
22	Un miembro de mi familia necesitara rehabilitación física							
23	Ofrecieran programas de prevención en salud							
24	Contara con servicio médico económico							
25	Contara con servicio de atención Psicológica							
26	Contara con servicio de dentista económico							
Actividades que me gustaría								
27	Brindara espacios de esparcimiento social (presentación de muestras de arte, cultura, baile, música)							
28	Brindara espacios de esparcimiento físico (áreas deportivas, gimnasio)							
29	Si brindaran cursos y espacios, para personas de la tercera edad							
30	Contara con una cocina económica							
Generales								
31	Me informaran los servicios que ofrece							
32	Saliera anunciado en TV, radio							
33	Me ayudarán a hacerme de mi propia casa							
34	Me ayudarán a ampliar mi casa							
35	Hubiera transporte especial para llegar a el							
36	Estuviera cerca de su casa							
37	Contara con un espacio para desarrollar la lectura							

Apéndice C

	Reactivos	Factores					
		1	2	3	4	5	6
Factor 1 □□=.93	28. Brindará espacios de esparcimiento físico	.775					
	27. Brindará espacios de esparcimiento social	.772					
	29. Brindará espacios de esparcimiento y diversión	.762					
	24. Si me ayudaran con un descuento en el precio de los medicamentos.	.718					
	25. Contará con servicio médico económico	.684					
	26. Contará con servicio de dentista económico	.671					
	31. Contará con un espacio para desarrollar la lectura	.659					
	30. Brindará espacios para desarrollar algún deporte	.651					
Factor 2 □□=.92	32. Contará con una cocina económica	.511					
	14. Me ayudarán a conseguir un empleo nuevo		.829				
	13. Me capacitarán para mejorar en mi trabajo		.812				
	17. Si tuviera servicio de bolsa de trabajo		.766				
	15. Me capacitaran para aprender un oficio		.765				
	16. Me ayudarán a iniciar un negocio propio		.730				
Factor 3 □□=.89	18. Que me orienten para promocionar mis productos		.521				
	6. Que me ayudaran a ser mejores padres			.801			
	4. Si mi esposo me acompañara			.768			
	3. Si tuviera donde dejar a mis hijos			.760			
	5. Si me orientarán acerca de la educación de mis hijos en casa			.758			
	7. Que me ayudarán a conseguir una beca para que mi(s) hijo(s) terminaran sus estudios			.655			
	2. Mis amigos y familiares fueran conmigo			.601			
1. Mis amigos y familiares estuvieran de acuerdo.			.581				
Factor 4 □□=.93	21. Presentará algún miembro de mi familia problemas de drogas				.750		
	20. Presentará algún miembro de mi familia problemas emocionales				.738		
	22. Si un miembro de mi familia necesitara rehabilitación física				.717		
	19. Presentará algún miembro de mi familia problemas de alcoholismo				.671		
	10. Presentará algún miembro de mi familia problemas de aprendizaje				.668		
	11. Presentará yo algún problema de aprendizaje				.626		
	23. Recibiera orientación para la salud				.566		
	12. Si dieran nivelación académicas a mis hijos				.497		
Factor 5	35. Me ayudarán a hacerme de mi propia casa					.809	
	36. Me ayudarán a ampliar mi casa					.785	

□ □ = .90	34. Saliera anunciado en TV, radio, etc.					.653	
	37. Hubiera transporte especial para llegar a el					.615	
	33. Me explicarán los servicios que ofrece					.543	
Factor 6	8. Me apoyaran con asesorías para continuar mis estudios						.677
□ □ = .92	9. Me apoyarán económicamente para continuar mis estudios						.616

Análisis factorial

De acuerdo a los resultados del instrumento se encontró que presenta un KMO (Kaiser – Meyer – Olkin) lo cual nos indica que es apto para hacer el análisis factorial, pues presenta un nivel de .935. Asimismo, presenta una varianza de 74.99 que es un nivel alto. Presenta un nivel de confiabilidad de .97.

Apéndice D

Encuesta aplicada en la zona cercana al centro comunitario de:

() Valle Verde () Cócorit () Esperanza () Cajeme

A continuación encontrarás una serie de oraciones que usarás para describir lo ideal en un centro comunitario de acuerdo a tus expectativas. Tomando en consideración que, entre más grande y más cerca de la frase se encuentre el cuadro, indica el grado de acuerdo con lo que sería el ideal del centro comunitario para usted.

Asistiría al centro comunitario, si...		Fuertemente en desacuerdo				Fuertemente de acuerdo			
		1	2	3	4	5	6	7	
Familiar									
1	Mis amigos y familiares estuvieran de acuerdo.								
2	Mis amigos y familiares fueran conmigo								
3	Si tuviera donde dejar a mis hijos								
4	Si mi esposo me acompañara								
5	Si me orientarán acerca de la educación de mis hijos en casa								
6	Que me ayudaran a ser mejores padres								
7	Que me ayudarán a conseguir una beca para que mi(s) hijo(s) terminaran sus estudios								
Educativo									
8	Me apoyaran con asesorías para continuar mis estudios								
9	Me apoyarán económicamente para continuar mis estudios								
Laboral									
10	Me capacitarán para mejorar en mi trabajo								
11	Me ayudarán a conseguir un empleo nuevo								
12	Me capacitaran para aprender un oficio								
13	Me ayudarán a iniciar un negocio propio								
14	Si tuviera servicio de bolsa de trabajo								
15	Que me orienten para promocionar mis productos								
Salud									
16	Presentara algún miembro de mi familia problemas de aprendizaje								
17	Presentara yo algún problema de aprendizaje								
18	Si dieran nivelación académicas a mis hijos								
19	Presentara algún miembro de mi familia problemas de alcoholismo								
20	Presentara algún miembro de mi familia problemas emocionales								

		Fuertemente en desacuerdo			4	Fuertemente de acuerdo		
		1	2	3		5	6	7
21	Presentara algún miembro de mi familia problemas de drogas							
22	Si un miembro de mi familia necesitara rehabilitación física							
23	Recibiera orientación para la salud							
Otras actividades								
24	Si me ayudaran con un descuento en el precio de los medicamentos.							
25	Contara con servicio médico económico							
26	Contara con servicio de dentista económico							
27	Brindara espacios de esparcimiento social							
28	Brindara espacios de esparcimiento físico							
29	Brindara espacios de esparcimiento y diversión							
30	Brindara espacios para desarrollar algún deporte							
31	Contara con un espacio para desarrollar la lectura							
32	Contara con una cocina económica							
Generales								
33	Me explicarán los servicios que ofrece							
34	Saliera anunciado en TV, radio, etc.							
35	Me ayudarán a hacerme de mi propia casa							
36	Me ayudarán a ampliar mi casa							
37	Hubiera transporte especial para llegar a el							

Acerca del autor:

Guadalupe de la Paz Ross Argüelles: Licenciada en Psicología, Maestría en Educación, con Doctorado en Planeación Estratégica para la Mejora del Desempeño, Profesor Investigador adscrita al Departamento de Psicología del ITSON, miembro del Cuerpo Académico de Aprendizaje, Desarrollo Humano y Desarrollo Social. Actualmente Directora de la DES de Ciencias Sociales y Humanidades.

*“Evaluación del Impacto en una Organización de la Sociedad Civil,
para la Mejor del Desempeño Humano y Social”*, se terminó de editar
en julio de 2012 en el Instituto Tecnológico de Sonora.

El tiraje fue de 50 ejemplares más sobrantes para reposición.



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA
Educar para Trascender