

# Evaluación de impacto social: una estrategia de investigación para Trabajo Social

Fecha de recepción: 6 de julio de 2009

Fecha de aprobación: 7 de agosto 2009

Claudia C. González R.<sup>1</sup> / José Roberto Calcetero G.<sup>2</sup>

## RESUMEN

El artículo que se presenta, responde a una revisión crítica del tema de evaluación de impacto social, desde una reflexión del proceso adelantado en la investigación “Impacto del Área de Proyección Social del Programa de Trabajo Social de la Fundación Universitaria Monserrate, en La Obra Social María Adelaida, entre los años de 1988 y 2005”, financiada por la misma institución universitaria y culminada en el 2009.

En su contenido, el escrito contextualiza la evaluación de impacto social como estrategia para construir, recrear y crear conocimiento social; presenta su pertinencia en Trabajo Social y los cuidados a tener en cuenta cuando se lleva a cabo; comparte la importancia de la investigación evaluación de impacto

social, en la construcción del conocimiento social y disciplinar del Trabajo Social, así como la necesidad de socializar en el discurso escrito, las experiencias de investigación, con la finalidad de enriquecer sus intencionalidades y formas de operar.

Se evidencian aspectos relacionados con el proceso metodológico de una investigación de evaluación de impacto social, resaltando las fases y procedimientos inherentes, en el marco de la reflexión de una experiencia investigativa.

**Palabras clave:** evaluación, impacto social, trabajo social, proceso investigativo, procedimientos metodológicos, conocimiento social.

1 Trabajadora Social. Magíster en Administración. Investigadora. Coordinadora Académica Programa de Trabajo Social Fundación Universitaria Monserrate. Bogotá. claudia.gonzalezr@academia.fum.edu.co

2 Trabajador Social. Especialista en Docencia Universitaria. Investigador. Docente Programa de Trabajo Social Fundación Universitaria Monserrate. Bogotá. roberto.calcetero@academia.fum.edu.co

## EVALUATING THE SOCIAL IMPACT: A STRATEGY OF RESEARCH IN SOCIAL WORK

### ABSTRACT

The article at hand, answers to a critical review over the topic in *Social Impact Evaluation*, as a reflection to the advanced research process called: *Impact on the Social Projection Area within the Institution La Obra Social María Adelaida, between the years 1988 to 2005*, assigned and adjoin to the Social Work Program in the Fundación Universitaria Monserrate.

This research has been financed by the same University institution and reached in 2009.

In its subject, the writing focus the social impact as a strategy to build up, re-create and create social knowledge. It presents its significance and its sensitivity in Social Work with a course in mind, sharing the importance in researching for the

social impact evaluation, it means to structure the social knowledge and the Social Work discipline; besides the need to socialize in the written speech the experiences of researches with the purpose of enriching its intentions and ways of operating.

There are display facts related to the methodological process for the research in social impact evaluation, highlighting the phases and the procedures inherent in every phase, this, in the frame of a reflection in a research experience

**Keywords:** evaluation, social impact, social work, research, researching process, methodological procedures, social knowledge.

## INTRODUCCIÓN

Trabajo Social, profesión integrante de las Ciencias Sociales y Humanas, hace frente a diversos fenómenos sociales (objeto<sup>3</sup>); tiene en cuenta en su ejercicio como unidades de atención a individuos, familias, comunidades, grupos, organizaciones e instituciones sociales, que viven el objeto mismo, que requiere ser cambiado y transformado.

Es necesario, en la pragmática profesional, el desarrollo de los procedimientos generales conocidos en el contexto del Trabajo Social como Estudio (investigación), diagnóstico, planeación, ejecución, evaluación y sistematización de las experiencias (investigación).

Desde esta ubicación, el artículo responde a la necesidad de fortalecer la concepción evaluativa de las distintas prácticas sociales, superando la visión instrumental de la evaluación y fortaleciendo el ámbito de los impactos sociales que se gestan en la práctica profesional de manera cualitativa, lo que permite reconocer de paso, que el momento de la evaluación en el caso del Trabajo Social, constituye una posibilidad de recrear y construir nuevo conocimiento para la profesión, así como para la investigación misma.

Esta situación le exige al profesional, el conocimiento, la comprensión y el desarrollo de competencias investigativas<sup>4</sup> en lo que refiere a la evaluación de

impacto social; también es un llamado a compartir en el discurso escrito, las experiencias investigativas en el desarrollo de proceso para la obtención del producto investigativo (conocimiento de corte social).

El contenido del artículo centra la atención en la evaluación de impacto social como estrategia de investigación, a partir de la revisión del tema y de la reflexión suscitada en la experiencia investigativa del proyecto “Impacto del Área de Proyección Social del Programa de Trabajo Social de la Fundación Universitaria Monserrate, en La Obra Social María Adelaida, entre los años de 1988 a 2005”, financiada por la misma institución universitaria y culminada en el 2009.

Se realza la pertinencia y los cuidados en el contexto del Trabajo Social, se comparten aspectos relacionados con el proceso y sus procedimientos metodológicos; por último, se generan unas conclusiones del trabajo realizado.

## EVALUACIÓN DE IMPACTO SOCIAL, UNA ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN: PERTINENCIA Y CUIDADOS EN EL CONTEXTO DEL TRABAJO SOCIAL

Hablar de la evaluación de impacto social como estrategia de investigación, denota la importancia de conocer su significado en sentido estricto.

Así, al mirar la palabra evaluación, implica volver a la etimología del término. Evaluar viene del antiguo francés *avaluer* (S.XVIII); toma una significación relacionada con el “acto de dar un valor o valorizar” (Angéline, 2004). En el diccionario de la real academia de la lengua española, la palabra evaluar genera acción y efecto en la misma. Es pertinente en este campo, mencionar que la evaluación puede tomar dos connotaciones: una positiva y la otra negativa, en los efectos o resultados de ésta, según las situaciones evaluadas.

3 El objeto en Trabajo Social según el documento que opera como Marco de Fundamentación Conceptual Editado por el CONETS-Colombia (2005. p. 30) “se entiende como aquello de lo que se ocupa la profesión, lo que se busca conocer y transformar; es decir, el eje a partir del cual se articula la producción teórica, metodológica y técnica, la formación y la praxis particular; lo que le permite a la trabajadora social o trabajador social reconocer y construir su campo de acción; apropiárselo y actuar de manera pertinente sobre él, para proyectarse socialmente y situar un lugar en el complejo ámbito de la cuestión social que comparte con profesiones y disciplinas a fines”.

4 Según el CONETS-Colombia (2005), la formación investigativa para el Trabajo Social debe ser una prioridad en las distintas unidades académicas del país, por cuanto constituye un eje transversal de la formación, en la medida en que busca las articulaciones de ésta con lo profesional específico, así podría afirmarse que esto se da en la búsqueda de construir un conocimiento en contexto que fortalezca la misma actuación de la trabajadora social y el trabajador social.

El impacto como palabra tiene su origen etimológico en el latín tardío *impactus*. En este contexto se retoma el elemento que se relaciona con la huella o señal que deja algo o con el efecto producido en la opinión pública por alguna situación.

Según el Diccionario de la real academia de la lengua española la palabra sociedad viene del latín *sociĕtas*, refiere a la “reunión mayor o menor de personas, familias, pueblos o naciones” (Real Academia Española).

La palabra investigar deviene del latín *investigāre*, asume el significado de “hacer diligencias para descubrir algo o realizar actividades intelectuales y experimentales de modo sistemático, con el propósito de aumentar los conocimientos sobre una determinada materia” (Real Academia Española).

Se tiene entonces, que la evaluación de impacto en el contexto social explícitamente como investigación, implica asumir una mirada en la construcción de conocimientos a partir de un conjunto de valoraciones que logran hacerse de modo sistemático a un grupo social, centrando la mirada en los efectos producidos o generados por las políticas, planes, programas, proyectos y servicios sociales en los cuales los individuos, las familias, los grupos, las comunidades y las organizaciones, logran hacerse partícipes.

En la evaluación de impacto se consideran los resultados de los procesos ejecutados en tres ámbitos:

- el primero relacionado con los “*productos*, entendidos como los resultados concretos de la ejecución de las políticas, programas o proyectos evaluados, tales como bienes producidos o servicios prestados;
- el segundo con los *efectos* o los resultados obtenidos al utilizar los productos y

- el tercero con el *impacto*, entendido como los resultados obtenidos al utilizar los efectos, los cuales aseguran la permanencia y continuidad de los logros alcanzados; va más allá de la vida útil de las políticas, programas o proyectos” (Pichardo Muñiz, 1997).

Cuando se evalúa el impacto social, es conveniente visualizar en el mismo ejercicio, el potenciamiento de las capacidades de las personas en el enfrentamiento de sus necesidades para el mejoramiento de la calidad de vida.

La Federación Internacional del Trabajo Social (FITS) sustrayendo elementos del concepto, dice que la profesión es promotora del cambio social, aporta en la resolución de problemas, fortalece relaciones humanas y busca la liberación de los pueblos, en un concepto amplio del bienestar, teniendo en cuenta los principios de los derechos humanos y de la justicia social.

Los distintos procesos de la profesión se hacen a partir de comprensiones de las epistemologías, las metodologías, las teorías, los modelos, los métodos de los conocimientos de las ciencias sociales y del comportamiento humano, que orientan la construcción de objetos de intervención (fenómenos o hechos), la planeación de acciones para el cambio y por tanto la intervención y la evaluación de éstas.

Asumir que un objeto de intervención antes de serlo, es objeto de estudio, posibilita hablar de la investigación como un elemento sustantivo en las Ciencias Sociales.

En este contexto es importante reconocer que el proceso investigativo en el campo de lo social a través del tiempo, ha sido analizado a partir de diversas posturas que van desde el positivismo, pasan por

el racionalismo crítico, se extienden y amplían a lo fenomenológico, hermenéutico, llegando a lo complejo. De manera particular en Trabajo Social, la investigación puede ser comprendida dialécticamente (praxis–hermenéutica–praxis).

Ahora bien, la evaluación<sup>5</sup> de impacto social en perspectiva investigativa, armoniza con la profesión, en la medida en que todas las acciones desarrolladas con los individuos, los grupos, las familias, las comunidades o las organizaciones, requieren ser valoradas, analizadas, comprendidas en sus cambios y no cambios, con el fin de ser mejores continuamente en los procesos de transformación social a los que ha sido llamada la trabajadora social y el trabajador social.

Es importante precisar que la evaluación de impacto social en el contexto de la profesión, es un trabajo con un cuerpo sistemático y complejo, que parte de las vivencias de los actores sociales, así como de los beneficiarios, centra la atención en la construcción simbólica, subjetiva e intersubjetiva de las personas que localmente y aún más, en sus territorios de vida cotidiana (hogares), han logrado cambiar o transformar; lo que nos lleva en este tipo de investigaciones a recuperar lo singular del ser.

Sistematicidad, rigor metodológico y flexibilidad, serían tres conceptos que en el desarrollo de evaluaciones de impacto, se verían como contradictorios. No obstante, el primero exige tanto en la construcción del proceso de investigación como en la obtención del producto investigativo, atención y conocimiento del ejercicio de investigar socialmente; el segundo,

requiere de Trabajadoras y Trabajadores Sociales éticos y respetuosos de los distintos pasos de los aspectos metodológicos e instrumentales de la investigación, sin desconocer en el tercero, que en algunas situaciones particulares del contexto real, las categorías, las estrategias investigativas, los actores, la construcción epistemológica y teórica, requieren flexibilización y ajuste. Lo importante es que no se pierda el fin investigativo, en este caso “la evaluación de los impactos sociales”.

Así, Trabajo Social está llamado a formar científicos sociales que den respuestas a la construcción o armonización de estrategias evaluativas que permitan además de valorar los impactos sociales, aportar en la construcción del conocimiento de la profesión.

## LA EVALUACIÓN DE IMPACTO SOCIAL COMO PROCESO Y SUS PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

### EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

La evaluación de impacto social es una manera de investigar, por lo que debe ser asumida como proceso, en la medida en que está destinada a “obtener un conocimiento científico acerca de la estructura, las transformaciones y los cambios de la realidad social” (Briones, 1982).

El trabajo de investigar implica el análisis e implementación de una propuesta teórica a determinado objeto de conocimiento que requiere ser construido, recreado o reflexionado, para lo cual los procedimientos metodológicos se convierten en elemento sustancial en el desarrollo del proceso y por tanto en la obtención del producto investigativo –evaluación e impactos sociales.

La investigación de impacto social implica cuatro fases básicas para su realización, conocidas en la comunidad académica de la investigación como “la

5 Evitando caer en posiciones totalitarias del conocimiento, se aclara que “existen múltiples conceptos de evaluación que sugieren, a su vez, la existencia de diferentes teóricos, metodológicos y operativos para su aplicación e implementación en el proceso de un programa... la investigación evaluativa se apoya en las relaciones posibles de variables propuestas por la metodología de investigación... para el caso de la evaluación se estaría hablando de relaciones asimétricas... la evaluación es entendida como una práctica investigativa, como una modalidad de investigación o como una práctica que se apoya en elementos de la investigación (Puerta Zapata, 1997, págs. 12-15)

conceptualización o el planteamiento del problema de investigación, la determinación del diseño metodológico, la recolección y el procesamiento de la información recogida y el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos” (Briones, 1982).

Se puede incluir una quinta fase denominada presentación del producto investigativo –este se entrega bien sea en un documento de corte académico o en un artículo para publicación, dependiendo de la utilidad del conocimiento o el mismo interés del financiador del proyecto de investigación.

Es pertinente recordar que la investigación social es una forma de conocer socialmente la realidad: “investigar es buscar y re-buscar rastros, porque ya existen, recogiendo y espigando al paso conocimientos y saberes. Investigar es indagar, reconstruir o construir en el interior de nosotros mismos, en nuestras mentes, el edificio unitario de lo recogido. Investigar es asimilar vestigios –*ad similitudinem*– o hacerlos alimento y ser propio de nuestra inteligencia. Es algo más que conservarlos en la memoria” (Alfonso, 2002).

Situación que nos lleva a comprender que en el momento en el que se desarrollan procesos de investigación, el producto investigativo además de contribuir en la construcción de objetos de conocimiento (creación de realidades) y de aportar en las reflexiones de la sociedad y por tanto del mismo Trabajo Social, deben enriquecer la misma investigación como práctica, así las metodologías construidas o recreadas, han de facilitar a otros miembros de las comunidades educativas y académicas, el acceso a dichos conocimientos.

No solo en el discurso oral, se conocen estas experiencias; en el escrito logran ser promovidas y compartidas ante otros (docentes, investigadores y estudiantes), situación que nos debe llevar a preguntarnos si somos científicos sociales promotores

y divulgadores de los trabajos metodológicos que en materia investigativa estamos generando cotidianamente. Esto en la medida en que “la investigación como se concibe actualmente, está asociada a las empresas de descubrir y de inventar, para las cuales es siempre necesario contar con una buena dosis de atención y de creatividad” (López, 2008).

### FASES Y PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS DE LA EVALUACIÓN DE IMPACTO SOCIAL

Este aparte refiere directamente a un ejercicio de selección, análisis, interpretación y contextualización de un conjunto de procedimientos ligados al uso de técnicas y a la construcción de instrumentos que en la evaluación de impacto social se hicieron fundamentales en el proceso investigativo según las fases, así como en la presentación de los resultados del producto obtenido.

Las propuestas desarrolladas para los procesos de evaluación desde autores como Musto, Andrade, Briones, Espinoza, Hayes y Naciones Unidas (Puerta Zapata, 1997), confluyen en un ejercicio de corte investigativo. De otra parte, los procedimientos metodológicos en el campo de la investigación se comprenden como el conjunto de pasos definidos, conceptual y operativamente, que permiten además de acercarse a la realidad en unos momentos específicos, recopilar información para su análisis y construcción de resultados investigativos; en estos procedimientos median las técnicas e instrumentos que permiten con rigor metodológico, analizar los datos allí registrados para la construcción del conocimiento.

Las fases se proponen para el desarrollo de una investigación de evaluación de impacto, a partir de la revisión teórica y de la experiencia investigativa<sup>6</sup>.

6 Investigación: Impacto del área de Proyección Social del Programa de Trabajo Social de la Fundación Universitaria Monserrate, en la Obra Social María Adelaida, entre los años de 1988 a 2005. Clau-

## FASE UNO: CONCEPTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Sí el problema al que se quiere dar solución es uno o varios en uno, en la “evaluación de impacto social” se debe tener en cuenta un contexto social determinado en el que se encuentran personas, tiempos, lugares y procesos en particular.

En este marco es importante realizar un acercamiento histórico y social a la situación, la relación de ésta con otros fenómenos y las relaciones de los resultados por alcanzar con otros que ya se lograron realizar (Briones, 1982).

También es pertinente hacer un ejercicio de delimitación de autores de base, –que guiarán la construcción del problema de investigación– y otros que aportarán en la presentación de nuevos conceptos con relación específica al tema que se quiere evaluar y en el que se quieren identificar impactos sociales.

Para este ejercicio un instrumento que ayuda en el desarrollo de los procedimientos es el RAE “Resumen Analítico Especializado”, asumido como técnica, en la medida en que permite operacionalizar la revisión de textos temáticos, en correspondencia al problema que se quiere sustentar de forma delimitada. Para emplear la técnica, es importante tener en cuenta los siguientes procedimientos:

- Selección del texto.
- Lectura del texto, señalamiento de ideas que han de ser contextualizadas al tema de interés.
- Contextualización de ideas en el marco del problema que se quiere investigar.

- Construcción del RAE: título del texto, autor, fecha de publicación, tipo de material, tesis central (idea general), subtesis (ideas relacionadas como importantes para construir el problema), aportes y relaciones selectivas, en correspondencia al tema y conclusión de resumen analítico.
- Socialización colectiva de RAE entre las y los integrantes del grupo de investigación.

La información registrada requiere de un espacio de debate colectivo, dialogado, en que prima el consenso, a partir de la socialización argumentada del tema y el contenido mismo del RAE. En este marco, se reúnen las ideas centrales de todos los RAE construidos; a partir de ello, se construye un documento que da cuenta de un sustento descriptivo y conceptual. Los investigadores necesitan tener presente que el problema debe ser delimitado en lo histórico, epistémico, teórico y conceptual; evitar en el camino, confusiones o se pierden del proceso investigativo.

Una buena delimitación del objeto de conocimiento o problema, permite una concreta formulación de objetivos, categorías y subcategorías, con sus respectivos marcos teóricos y conceptuales.

## FASE DOS: DISEÑO METODOLÓGICO DE LA EVALUACIÓN DE IMPACTO SOCIAL

En la evaluación de impacto social se asume planteamientos conceptuales para el diseño metodológico. En correspondencia, “el diseño metodológico de una investigación está formado por las diversas tácticas y procedimientos específicos que se utilizarán para conseguir los objetivos propuestos en ella” (Briones, 1982).

En el caso concreto la experiencia investigativa, se puede afirmar que el diseño metodológico asumido se ajusta a las necesidades que requiere una evaluación de impacto social; así los aspectos fundamenta-

---

dia Consuelo González Ramírez, José Roberto Calcetero Gutiérrez; Auxiliares de investigación: Trinidad Mercedes Zorro Trujillo, Marlén Urrego García, Margarita Romero Vargas, Mireya Pulido Cortés. Ejecutada entre 2007 y 2009.

les en el proceso de construcción del conocimiento están dados por los siguientes momentos:

- **La asimilación Comprensiva de un paradigma epistemológico:** lo epistémico como racionalización del conocimiento, le permite al investigador social, trazar unas rutas claras en el acceso al conocimiento, su análisis y la creación o recreación de éste, en beneficio de la transformación social.
- **La delimitación de enfoques:** A partir de lo cualitativo, lo cuantitativo y lo holístico (cualitativo y cuantitativo), se comprende que “el enfoque es una forma de aproximación conceptual guiada por intereses teóricos y sustentada en una postura epistemológica, de la cual se derivan consecuencias metodológicas e instrumentales... es una manera de interrogarse por la realidad y de construirla conceptualmente” (Juanita, 1996).
- **El planteamiento del nivel investigativo:** En los procesos de investigación, los niveles se refieren al escalonamiento en el abordaje del objeto de estudio, que le facilitan al investigador saber o mejor comprender, hasta dónde éste llegará en la misma investigación o entender cuál será el uso y manejo de los datos recolectados; de esta forma direccionará la organización y análisis respectivo de los resultados.
- **La definición del tipo de estudio:** La investigación evaluativa contempla criterios de validez, de confiabilidad de la información y de los sistemas de registro y de todos los aspectos de tipo metodológico requeridos. Para el caso en particular implica la medición de resultados, esto es, un ejercicio de análisis e interpretación de los cambios o transformaciones evidenciados en las y los sujetos participantes de servicios, proyectos, programas, planes o políticas sociales. Los estudios evaluativos según el momento en que se realizan, pueden clasificarse como ex ante, durante y ex post. Un estudio ex post, conocido también como evaluación de impacto, pretende valorar “cómo ha cambiado la situación inicial o cuánto (no en el pleno termino de la cantidad sino de la cualidad) se logró o se ha logrado cumplir los objetivos (...). La evaluación de resultados o evaluación ex post, tiene una doble finalidad: la primera valorar el logro de resultados: eficiencia, productos, efectos, impacto y la segunda, obtener enseñanzas y experiencias para proyectos futuros (Fernández Juan, 2001)”.
- **La estrategia investigativa:** entendida como las formas ya concretas con las cuales los investigadores van a actuar. El impacto social como estrategia, en cuestión particular, propende por orientar sus actuaciones a partir de unas categorías genéricas en el proceso: la satisfacción de necesidades básicas o no básicas, la promoción y procura de condiciones para el mejoramiento de condiciones de vida y trabajo, la generación, fortalecimiento o consolidación de niveles e instancias organizativas, las formas de expresión, asociación y participación organizada, apropiación de cambios de actitudes, condicionantes, aptitudes, comportamientos y mentalidades que modifican las concepciones y actuaciones de los actores sociales, en los cuales los individuos, grupos, comunidades y organizaciones hacen parte (Pichardo Muñoz, 1997).
- **La población y muestra:** la población es comprendida como unidades de análisis que participan en la respectiva evaluación y con quienes se ha de recolectar la información. Pueden ser fuentes directas (personas o actores partícipes de los procesos desarrollados) o indirectas (documentos, informes, sistematizaciones que guardan la experiencia interpretada y plasmada por otros que hacen e hicieron parte o no del proceso ade-

lantado con los individuos, grupos, comunidades y organizaciones). La muestra permite hacer una delimitación de una parte sobre la totalidad del universo poblacional con el que se podría adelan-

tar la evaluación y el análisis de los impactos. Teniendo en cuenta la importancia de lo singular, en este tipo de evaluaciones se sugiere tomar la muestra intencionada a partir de la siguiente matriz:

Unidad de análisis	Criterio de selección
Personas vinculadas directa o indirectamente a los proyectos o servicios	Es pertinente que en la selección de las unidades de análisis se establezca un criterio, a razón de lo que se quiere indagar o investigar. Estos criterios son formulados por los investigadores y son una guía para no recolectar datos con aquellos que no tienen o cuentan con la información en correspondencia a las intencionalidades investigativas, a modo de ejemplo: "Directivos y profesionales de la Obra que están o han estado vinculados en los periodos del estudio, con una antigüedad mínima de dos años". "Docentes y directivos que participaron en la orientación académica de los proyectos como mínimo en dos períodos académicos". "Beneficiarios, adultos, hombres y mujeres, niños y niñas, adolescentes y/o jóvenes vinculados a los diferentes programas, que se han caracterizado por su participación constante".
Sujetos de la comunidad con experiencias significativas dentro de los procesos desarrollados.	
Documentos e informes, entrevistas, diarios de campo registro instrumental de procesos llevados cotidianamente por los actores sociales.	

- **Las técnicas de recolección de información e instrumentos para su registro.** Las técnicas han de comprenderse como los medios que permiten la recogida de datos a quien investiga, cuando se aproxima a lo real; es decir al objeto de conocimiento que quiere construir investigativamente. En el caso de la evaluación de impacto las técnicas, antes de ser empleadas, deben ser estudiadas con el fin de generar la respectiva armonización a las necesidades de evaluación e identificación

misma de los impactos sociales. Las técnicas deben responder al contexto pleno estudiado, en correspondencia a las unidades de análisis, a las categorías y a las subcategorías a conocer socialmente en el marco de los referentes conceptuales. Estas son proyectadas con anterioridad, por tanto, en las evaluaciones de impacto social, se recomienda el uso de los siguientes criterios para la selección de técnicas y de instrumentos.

Categoría	Se denomina textualmente la categoría planteada a la luz de los objetivos.
Subcategorías	Se plantean las subcategorías que desprenden de la categoría y son producto de inducciones conceptuales o deducciones de la información misma.
Índices	Se formulan las palabras claves que guiarán (conceptos a la luz del marco teórico) la recolección de datos según subcategorías de análisis.
Técnica	Se denomina(n) la(s) técnica(s) que se emplearán para la recolección de la información a la luz de las necesidades presentadas en cada categoría. Estas del mismo modo, en correspondencia a las fuentes de información o unidades de análisis.
Fuente	Se describen las unidades de análisis con las cuales se recolectará la información a la luz de categorías y subcategorías.

Cuando se eligen las técnicas, las mismas deben ser construidas según las unidades de análisis y el interés de hallar información que viabilice la construcción investigativa de las categorías y subcategorías planteadas. Cabe anotar que una técnica puede ser implementada a varias unidades de análisis, lo que lleva a hacer la claridad que se debe cambiar las formas de preguntar e indagar. En la evaluación de impacto social se sugiere de modo general, el manejo de las siguientes técnicas:

**El análisis documental:** planteado como técnica para la recolección de información que permite observar y reflexionar de manera sistemática acerca de realidades de tipo teórico y metodológico. A continuación, se listan los pasos para su realización: delimitación del tema que se quiere analizar, construcción del instrumento de análisis documental según documentos propuestos en la investigación –en el caso, diseño de rejillas de análisis y matriz evaluadora de documentos (para seleccionar la importancia de cada documento y asegurar un máximo de objetividad en la calidad de la información registrada)–, acopio de documentos (según los propuestos a analizar), lectura rápida del material, selección de contenidos significativos para la investigación –se realiza el registro de los mismos–, análisis crítico de la información –se toma como apoyo la hermenéutica para interpretar y generar redes de conocimiento–, producción del informe académico – de orden descriptivo y analítico–.

**Entrevista a Profundidad:** técnica para la recolección de datos o información de corte cualitativa. En la investigación social es definida como una entrevista de tipo personal y busca la indagación exhaustiva, con el fin de hacer que un solo entrevistado hable de manera libre y logre expresar en detalle las creencias, representaciones, sentimientos y opiniones frente a un tema en particular.

En el caso de la evaluación de impacto social, la entrevista a profundidad permite recoger experiencias

en torno a categorías de análisis previamente determinadas, con el fin de analizar de modo particular, resultados obtenidos en la práctica social desarrollada.

Esta técnica en el caso de la medición de impacto social, se convierte en una herramienta auxiliar orientada a confrontar los impactos globales analizados con experiencias particulares de las personas; permite fortalecer los argumentos expuestos según los hallazgos alcanzados en el proceso investigativo. También facilita poner la mirada en categorías que en el análisis global de los impactos, no logran ser presentadas, ejemplificando con situaciones cotidianas, aspectos prácticos asociados a las categorías de los estudios de impacto social.

Los procedimientos metodológicos empleados en relación con esta técnica son: conceptualización de la técnica, delimitación de categorías inductivas o deductivas a indagar (conceptualización de categorías), construcción de preguntas circulares y reflexivas, pilotaje de las preguntas, selección de unidades de análisis con quienes se realizará la entrevista (según las unidades de análisis de la muestra intencionada), convocatoria a la entrevista (fechas y horas), realización de la entrevista<sup>7</sup>, organización de la información (se transcribe la entrevista al pie de página según los registros obtenidos), análisis de la información (según los registros se relacionan los datos con las categorías y subcategorías, incluye un componente de tipo teórico), informe académico (de corte descriptivo y analítico). La información se registra en el instrumento denominado rejilla de observación, en la cual quien entrevista, guarda o pasa la información dada por la fuente o unidad de análisis.

---

7 Cuando se realiza una entrevista a profundidad se recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos: 1). Condiciones básicas para preguntar. flexibilización de las preguntas, reformulación de preguntas, creación de nuevas preguntas. 2). Pasos: iniciación, desarrollo, cierre y conclusiones de la entrevista. 3). Insumos para una buena entrevista (Café, Grabadora, Libreta de Notas).

Entrevista Focal de Grupo: En investigaciones de corte cualitativo el Grupo Focal es una de las técnicas de recolección de información útil y aplicable en estudios de evaluación de impacto social, por cuanto se centra en una entrevista grupal o discusión enfocada entre participantes, con características homogéneas y seleccionados por el investigador, para obtener percepciones sobre un tópico en particular objeto de la investigación (impactos sociales). “Estos deben ser lo suficientemente pequeños como para permitir la oportunidad a cada participante de compartir su discernimiento de las cosas, y a la vez lo suficientemente grande como para proveer diversidad de percepciones” (Reyes, 2009).

El grupo focal puede proveer información valiosa acerca de las realidades del contexto y el entorno en que se presentan los hechos sociales y las interacciones desde la percepción de los sujetos vinculados a la situación.

Reyes establece como ventajas de los grupos focales las siguientes:

1. Los grupos focales son socialmente orientados y sitúan a los participantes en situaciones reales y naturales versus las condiciones rígidamente estructuradas de las situaciones experimentales.
2. El formato de las discusiones en los grupos focales le ofrece al Facilitador o Moderador, la flexibilidad necesaria para explorar asuntos que no hayan sido anticipados.
3. Los grupos focales poseen validez aparente. La técnica es fácil de entender y los resultados son creíbles para los usuarios de la información.
4. El costo de las discusiones de grupo focal es relativamente bajo.

5. Los grupos focales son ágiles en la producción de sus resultados.
6. Los grupos focales le permiten al investigador aumentar la muestra de estudio sin aumentar dramáticamente el tiempo de investigación” (Reyes).

A través de este tipo de entrevistas es posible lograr que las y los participantes revelen información que favorece la interpretación de patrones culturales (creencias, mitos, valores, normas), de las lógicas de la interacción social y de las características conductuales de los sujetos en torno al objeto de estudio o problema de investigación. En este sentido, la hermenéutica aporta sustentos valiosos para la interpretación de la comunicación y el lenguaje.

En esta modalidad se utiliza la dinámica grupal; permite guiar a un grupo pequeño de participantes para alcanzar niveles de comprensión sobre un tema o problema en particular; se basa en la conversación para lograr sus propósitos; se aplica cuando es posible que el grupo realice una amplia interacción entre sus miembros y para desarrollar una observación profunda del intercambio de opiniones, los comportamientos y lenguaje del grupo (Cacéres, Oblitas, & Parra, 2000, págs. 40–41).

En el desarrollo de un grupo focal es necesario prestar especial cuidado en los pasos que se requiere adelantar, en especial en lo que se refiere a la planeación de la o las sesiones y la selección de las y los participantes. En la evaluación de impacto se sugiere llevar a cabo el siguiente grupo de procedimientos en la realización de la técnica misma:

Definición de las y los actores (el equipo investigador define características de las unidades de análisis, en este caso sujetos de la comunidad con experiencias significativas dentro de los procesos desarrollados

que aporten elementos evaluativos tanto del proceso como de los impactos); elaboración de las preguntas orientadoras (las cuales se direccionan de acuerdo a las categorías de análisis de la evaluación de impacto); selección y convocatoria de la población; programación del encuentro (teniendo en cuenta la calidad y cantidad de información de los actores sociales de los procesos adelantados, se define el total de grupos focales en fechas y horas acordes a las disponibilidades de éstos); desarrollo de la sesión (se adelantan tres acciones fundamentales referidas al encuadre, el desarrollo de la sesión y el cierre); procesamiento de la información (las sesiones del grupo focal son grabadas en dispositivo electrónico y la información es transcrita en procesador de texto; igualmente la información es analizada a la luz de las categorías de evaluación de impacto previas y emergentes para su posterior interpretación); interpretación de la información (se establecen las inferencias, sustentos, explicaciones y proposiciones concluyentes en la resolución de las preguntas orientadoras del objeto de estudio, en este caso los impactos sociales, con miras al desarrollo de los objetivos previstos en el proceso de investigación) y documento analítico (como producto se construye un documento que dé cuenta de las interpretaciones soportadas teóricamente o en los testimonios de los actores, acerca de las percepciones en torno a cada una de las categorías de análisis abordadas).

En el desarrollo de la técnica de grupo focal, como parte investigaciones de impacto, dada su condición o característica de convocar a un colectivo, la reconstrucción histórica o la recuperación de la memoria, posibilitan además en las personas partícipes que se re-signifique la experiencia, se haga mayor conciencia del mismo cambio y transformación de sí mismos, de su contexto familiar, comunitario y social y del entorno geográfico. En ese sentido se logra, a su vez, una comprensión mayor de los desarrollos estructurales y no estructurales (subjetividades, co-

municaciones, interrelaciones) de la vida individual y colectiva. Esto podría significar que, la técnica de grupo focal empleada supera su funcionalidad determinada en la mera recolección de información ampliando su espectro a los procesos de comprensión, de concientización y de construcción de la realidad de los sujetos sociales

### **FASE TRES. RECOLECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Esta fase requiere un ejercicio operativo que no se aparta de lo teórico, pues el investigador debe tener clara su construcción teórica y conceptual, a fin de articular la información dada por las unidades de análisis o fuentes directas e indirectas, con lo que se está investigando según la contextualización propiamente dicha de las categorías y subcategorías.

Cabe mencionar que la recolección de la información requiere de la implementación de las técnicas según categorías, subcategorías y unidades de análisis o fuentes de información, para lo cual se sugiere que el proceso se lleve de manera cautelosa, verificando que los actores propuestos intencionalmente para la evaluación e identificación de impactos sociales, puedan participar en este punto.

Por tanto, la organización de la información debe ser desarrollada de manera individual según las recolecciones hechas, es decir a manera de ejemplo que “sí en la recolección de la información se proponen cinco entrevistas, deben existir cinco documentos transcritos y cinco documentos organizados según categorías y subcategorías”; esto en la medida en que la información sobre la evaluación para su análisis debe ampliar el espectro analítico, permitiendo triangular con el mayor nivel de objetividad la información, a la luz de categorías y subcategorías de evaluación e impactos sociales.

#### **FASE CUATRO. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

Analizar e interpretar puntos sustantivos en el desarrollo de la investigación, por cuanto canalizan la construcción, recreación o creación del objeto de investigación (conocimiento social). Quienes investigan son protagonistas en esta fase, pues deben tener la capacidad de describir los hechos o fenómenos hallados, en correspondencia a las categorías o subcategorías propuestas en el marco de la evaluación de impacto social. Esto según las consideraciones teóricas y conceptuales propuestas con anterioridad o los nuevos enriquecimientos académicos realizados al proyecto de investigación.

Es necesario desarrollar el análisis e interpretación para cada uno de los documentos obtenidos en la organización de la información. Volviendo a una parte del ejemplo anterior, “si se tienen cinco documentos organizados”, por lógica es necesario tener cinco análisis de información”, lo que implica contar con la participación de investigadores con habilidades de pensamiento crítico. Peter Facione enriquece este concepto y reconoce habilidades:

- a. “El análisis “consiste en identificar las relaciones de inferencia reales y supuestas entre enunciados, preguntas, conceptos, descripciones u otras formas de representación que tienen el propósito de expresar creencias, juicios, experiencias, razones, información u opiniones”.
- b. La interpretación es “comprender y expresar el significado o la relevancia de una amplia variedad de experiencias, situaciones, datos, eventos, juicios, convenciones, creencias, reglas, procedimientos o criterios”. La interpretación incluye las sub habilidades de categorización, decodificación del significado, y aclaración del sentido.
- c. La evaluación es la “valoración de la credibilidad de los enunciados o de otras representaciones que recuentan o describen la percepción, experiencia, situación, juicio, creencia u opinión de una persona; y la valoración de la fortaleza lógica de las relaciones de inferencia, reales o supuestas, entre enunciados, descripciones, preguntas u otras formas de representación”.
- d. La inferencia significa “identificar y asegurar los elementos necesarios para sacar conclusiones razonables; formular conjeturas e hipótesis; considerar la información pertinente y sacar las consecuencias que se desprendan de los datos, enunciados, principios, evidencia, juicios, creencias, opiniones, conceptos, descripciones, preguntas u otras formas de representación”. Como subhabilidades de inferencia, los expertos incluyen cuestionar la evidencia, proponer alternativas, y sacar conclusiones.
- e. La explicación es la capacidad de presentar los resultados del razonamiento propio de manera reflexiva y coherente. Esto significa poder presentar a alguien una visión del panorama completo: “tanto para enunciar y justificar ese razonamiento en términos de las consideraciones de evidencia, conceptuales, metodológicas, de criterio y contextuales en las que se basaron los resultados obtenidos; como para presentar el razonamiento en forma de argumentos muy sólidos”.
- f. La autorregulación es un “monitoreo auto consciente de las actividades cognitivas propias, de los elementos utilizados en esas actividades, y de los resultados obtenidos, aplicando particularmente habilidades de análisis y de evaluación a los juicios inferenciales propios, con la idea de cuestionar, confirmar, validar, o corregir el razonamiento o los resultados propios” (...) (Facione, 2007. pág.4-7)”.

Una vez se hace el análisis de evaluación e identificación de los impactos sociales a la luz intencional de categorías y subcategorías que permiten el cumplimiento de objetivos propuestos en el proyecto de investigación social, se debe proceder a la triangulación de la información, en la que a partir de la combinación de dos o más teorías, las fuentes de datos o los métodos de investigación, se fortalece la comprensión del objeto de conocimiento investigado.

En este caso el producto final se materializa en distintos informes de investigación según categorías de información propuestas. En éstas se desarrollan comprensiva y lógicamente los hallazgos obtenidos en las subcategorías que sustentan el objeto de conocimiento social materializado en las categorías propuestas para sustentar el mismo en correspondencia a lo que se quiere evaluar y a los impactos que se quieren evidenciar.

#### **FASE CINCO. PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO INVESTIGATIVO**

Cuando se revisan textos de investigación social en el análisis de la información (fase anterior) se incluye la presentación del informe final como un aspecto más de la investigación. Al respecto, se dice que en éste “se da cuenta de los antecedentes del problema planteado en la investigación, con objetivos, diseño metodológico empleado, resultados, dificultades y limitaciones de los datos, sugerencias para continuar nuevos estudios (Briones, 1982)”.

Se considera la presentación del producto investigativo como una fase, por cuanto implica la realización de procedimientos específicos como la selección final de la información que se entrega a la luz de las categorías, la estructuración del documento final, en la que se realiza la construcción y organización del mismo por capítulos, la revisión de estilo de los contenidos, las correcciones de finales, así como la

elaboración de artículo(s) según la intencionalidades del proyecto investigativo o los requerimientos de la comunidad académica que representan a las instituciones financiadoras de la idea de investigación.

## **CONCLUSIONES**

Los aportes enunciados permiten visibilizar una forma más de hacer investigación en el contexto del Trabajo Social. En este aparte se dejan planteamientos de mayor significancia cuando se citan este tipo de trabajos.

- La evaluación de impacto en el contexto social, explícitamente como investigación, implica asumir una mirada en la construcción de conocimientos a partir de un conjunto de valoraciones que logran hacerse de modo sistemático a un grupo social, centrando la mirada en los efectos producidos o generados por las políticas, planes, programas, proyectos y servicios sociales en los cuales los individuos, las familias, los grupos, las comunidades y las organizaciones, logran usar o beneficiarse.
- En el momento en el que se desarrollan procesos de investigación, el producto investigativo además de contribuir en la construcción de objetos de conocimiento (creación de realidades) y de aportar en las reflexiones de la sociedad y por tanto del mismo Trabajo Social, debe enriquecer la misma investigación como práctica. Así las metodologías construidas o recreadas, han de facilitar a otros integrantes de las comunidades educativas y académicas, el acceso a dichos conocimientos.
- El Trabajo Social está llamado a formar científicos sociales que den respuestas a la construcción o armonización de estrategias evaluativas que permitan además de valorar los impactos socia-

les, aportar en la construcción del conocimiento de la profesión, por lo que los procedimientos metodológicos en la evaluación de impacto social

para el caso concreto, son la recuperación de una experiencia investigativa.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Alfonso, B. Administración de la investigación en la universidad. *Simposio Permanente Sobre la Universidad* (pág. 14). Bogotá: ICFES. 2002.
2. Angéline, M. La evaluación social e individual en la era de la educación a distancia en la globalización. *Revista Electronica de Investigación y Desarrollo Educativo*. 2004.
3. Briones, G. *Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales*. México, México: Trillas. 1982.
4. Cacéres, L., Oblitas, B., & Parra, L. *La Entrevista en Trabajo Social*. Buenos Aires: Editorial Espacio. 2000.
5. CONETS-ICFES. Marco de Fundamentación conceptual y especificaciones del ECAES para Trabajo Social. Bogotá. 2005.
6. Facione, P. *Insight Assessment*. (C. La traducción al español de la versión 2006 de este ensayo fue realizada por María Cecilia Bernat de la Rosa a solicitud de la Universidad Icesi de Cali, & I. r. EDUTEKA., Edits.) Recuperado el 14 de Julio de 2009, de Eduteka: <http://www.eduteka.org/PensamientoCriticoFacione.php>. 2007.
7. Fernández Juan, A. *Diseño y Elaboración de Proyectos Sociales*. Bogotá D.C: Universidad Javeriana. 2001.
8. FITS. [http://www.ifsw.org/cm\\_data/FITS\\_AMERICA-LATINA-Y-CARIBE\\_INFORME.01.2006.doc](http://www.ifsw.org/cm_data/FITS_AMERICA-LATINA-Y-CARIBE_INFORME.01.2006.doc). Recuperado el 12 de Febrero de 2008.
9. Juanita, H. *La investigación cualitativa*. Bogota: Universidad de los Andes. 1996.
10. López, E. A. El valor pedagógico de la investigación. *Educación y Desarrollo Social*, II (1), 100-111. 2008.
11. Pichardo Muñiz, A. *Evaluación Del Impacto Social: El valor de lo humano ante la crisis y el ajuste*. Buenos Aires . Argentina: Lumen Hvmanitas. 1997.
12. Puerta Zapata, A. *Evaluación y Sistematización de Proyectos Sociales*. Medellín: Programa de Extensión del Departamento de Trabajo Social. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Universidad de Antioquia. 1997.
13. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española[En línea]. Madrid, España. SF.
14. Reyes, T. P. *Centro de Investigaciones Comerciales e Iniciativas Académicas.*, de Recinto de Río Piedras Universidad de Puerto Rico: <http://cicia.uprrp.edu/forum/Vol.%204.2/4.pdf>. recuperado el 14 de junio 2009.