

Índice General

	<i>Página</i>
PRESENTACIÓN.....	17
CAPÍTULO 1	
PLANIFICACIÓN SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES	
CARMEN ALEMÁN BRACHO, ANTONIO TRINIDAD REQUENA	19
1. Introducción	19
2. Concepto de planificación	20
3. Factores que influyen en la planificación.	20
3.1. <i>Perspectivas de la planificación</i>	22
3.2. <i>Tradiciones de la planificación</i>	23
3.3. <i>Ciclo de la planificación</i>	24
4. La planificación de los servicios sociales	24
4.1. <i>Planificación operativa</i>	25
4.2. <i>Líneas prioritarias de acción en la planificación de los servicios sociales</i>	26
5. Fases del proceso de planificación.	27
5.1. <i>Primera fase: investigación de base.</i>	27
5.2. <i>Segunda fase: programación</i>	31
5.3. <i>Tercera fase: implementación</i>	39
5.4. <i>Cuarta fase: evaluación.</i>	45
6. Medidas relevantes del siglo XXI	46
7. Conclusiones.	49

Bibliografía	50
CAPÍTULO 2	
LA EVALUACIÓN: ORIGEN DEFINICIÓN Y EFECTOS	
ANTONIO TRINIDAD REQUENA, CARMEN ALEMÁN BRACHO	57
1. Antecedentes históricos	57
1.1. <i>Origen y sistematización de la evaluación en los Estados Unidos</i>	58
1.2. <i>La evaluación en el Reino Unido</i>	63
1.3. <i>Tendencias y factores en el caso español</i>	64
2. Delimitación conceptual del término evaluación	66
3. Definiciones de evaluación	69
3.1. <i>Análisis de las definiciones sobre evaluación</i>	74
4. Los efectos de la evaluación: explícitos, imprevistos e implícitos	76
5. La nueva lógica de la evaluación: la negociación como lema	78
6. Criterios que deben presidir la evaluación	80
6.1. <i>Responder a las necesidades y perspectivas de todos los implicados</i>	81
6.2. <i>Orientar todo el proceso organizativo de la intervención social y utilizando procedimientos evaluativos que puedan ser aplicados fácilmente</i>	81
6.3. <i>Facilitar decisiones públicas y profesionales relevantes desde la ética profesional del evaluador</i>	81
6.4. <i>Claridad en definición de objetivos, proceso y contexto</i>	82
Bibliografía	83
CAPÍTULO 3	
LA INTERVENCIÓN SOCIAL Y LA EVALUACIÓN: UN BINOMIO COMPLEMENTARIO	
ANTONIO TRINIDAD REQUENA, CARMEN ALEMÁN BRACHO	89

	<u><i>Página</i></u>
1. Introducción	89
2. Los elementos de la de la intervención social: necesidades, planificación, intervención y evaluación	90
3. Los niveles de análisis de la intervención social	91
4. Las preguntas evaluativas en cada tipo de evaluación	93
5. Dificultades y la resistencia a la evaluación: nadie quiere ser evaluado	95
5.1. <i>Dificultades ante la evaluación externa</i>	100
5.2. <i>Dificultades al realiza una evaluación interna o autoevaluación</i>	103
5.3. <i>Los sesgos en la evaluación</i>	104
Bibliografía	106

CAPÍTULO 4

PLANIFICAR LA EVALUACIÓN: EL PLAN DE EVALUACIÓN

ANTONIO TRINIDAD REQUENA, CARMEN ALEMÁN BRACHO	111
1. Introducción: los tipos de evaluación	111
2. La planificación de la evaluación: el plan de evaluación ...	113
3. La estructura del plan de evaluación	118
4. Los contenidos de la evaluación	127
5. La metaevaluación del plan de evaluación	129
6. Aplicación y seguimiento del plan de evaluación	134
Bibliografía	135

CAPÍTULO 5

OPCIONES EVALUATIVAS A CONSIDERAR EN EL PLAN DE EVALUACIÓN

ANTONIO TRINIDAD REQUENA, CARMEN ALEMÁN BRACHO	139
1. Introducción	140

	<u>Página</u>
2. Estamento del que parte la decisión de evaluar	140
2.1. <i>Evaluación interna o autoevaluación</i>	141
2.1.1. Ventajas e inconvenientes de la evaluación interna o autoevaluación.	142
2.2. <i>Evaluación externa</i>	143
2.2.1. Ventajas e inconvenientes de la evaluación exter- na.	143
2.3. <i>Evaluación mixta o coevaluación</i>	144
3. Finalidad de la evaluación	145
3.1. <i>Finalidad de rendir cuentas a la sociedad. (accountability) . .</i>	145
3.2. <i>Finalidad de comparar programas sociales.</i>	146
3.3. <i>Finalidad: conocer la evolución de la intervención social (Evaluación Formativa)</i>	147
3.4. <i>Finalidad: conocer los resultados finales del programa o de la intervención social (Evaluación Sumativa)</i>	148
4. Nivel de análisis en la evaluación de los servicios sociales .	149
4.1. <i>Nivel global, molar u holístico</i>	149
4.1.1. Ventajas e inconvenientes del nivel de análisis global.	151
4.2. <i>Nivel de análisis parcial o molecular</i>	151
4.2.1. Ventajas e inconvenientes del nivel de análisis parcial	152
4.3. <i>Nivel de análisis mixto</i>	152
5. Perspectivas en las que se enmarca la evaluación	152
5.1. <i>Perspectiva cuantitativa</i>	154
5.2. <i>Perspectiva cualitativa.</i>	156
5.3. <i>Complementariedad de ambas perspectivas</i>	158
6. Enfoque y modelos de evaluación	159
6.1. <i>Enfoque de análisis de sistemas o evaluación investigativa . .</i>	160
6.2. <i>Modelo basado en objetivos</i>	160
6.3. <i>Modelo de toma de decisiones</i>	161
6.4. <i>El modelo de revisión profesional o acreditación.</i>	162

	<u><i>Página</i></u>
6.5. <i>Enfoque que prescinde de los objetivos</i>	163
6.6. <i>Enfoque del estilo de la crítica de arte</i>	164
6.7. <i>Modelo de estudio de casos o negociación</i>	165
Bibliografía	166

CAPÍTULO 6

LA EVALUACIÓN DE ORGANIZACIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS SOCIALES

ANTONIO TRINIDAD REQUENA, CARMEN ALEMÁN BRACHO	169
1. Introducción	169
2. La evaluación de organizaciones de prestación de servicios sociales.	171
2.1. <i>Concepto y objetivos de la evaluación</i>	172
3. Estructura global de la evaluación	173
4. El plan de evaluación	174
5. Tipos de evaluación.	177
6. Modelo de evaluación interna.	177
7. Modelo de evaluación mixto	180
8. Modelo de evaluación basado en el pensamiento estratégico.	182
8.1. <i>Evolución histórica del pensamiento estratégico</i>	183
8.2. <i>Concepto de pensamiento estratégico</i>	184
8.3. <i>Algunas consideraciones previas a la presentación del modelo</i>	184
8.4. <i>El modelo de evaluación</i>	186
Bibliografía	188

CAPÍTULO 7

LA METODOLOGÍA EN LOS SERVICIOS SOCIALES

ANTONIO TRINIDAD REQUENA, CARMEN ALEMÁN BRACHO	191
1. Introducción	191

	<u>Página</u>
2. Metodología y métodos	192
2.1. <i>El método comparativo</i>	194
3. El muestreo	196
3.1. <i>El muestreo bajo la perspectiva cuantitativa</i>	196
3.1.1. Ejemplo de muestreo con muestra grande.....	199
3.2. <i>El muestreo bajo la perspectiva cualitativa</i>	201
4. Los diseños en la evaluación.	202
4.1. <i>Diseños experimentales</i>	206
4.2. <i>Diseños cuasi-experimental</i>	208
4.3. <i>Diseños no experimentales</i>	211
5. Los indicadores de la evaluación	214
5.1. <i>Ejemplo de indicadores en la evaluación del programa de «mantenimiento con metadona»</i>	215
5.2. <i>Ejemplo de un sistema de indicadores</i>	216
6. Instrumentos de evaluación	221
6.1. <i>Técnicas de evaluación cuantitativa</i>	223
6.1.1. El cuestionario	223
6.1.2. La técnica Delphi	225
6.1.3. La observación sistemática	225
6.1.4. Fuentes de datos secundarios	226
6.2. <i>Técnicas de investigación cualitativa</i>	227
6.2.1. La entrevista	227
6.2.2. El grupo de discusión.....	229
6.2.3. Las historias de vida	229
6.3. <i>Otros instrumentos de evaluación</i>	231
6.4. <i>Ejemplo de guion de entrevista semi-estructurada para personas jubiladas</i>	232
6.5. <i>Ejemplo de evaluación utilizando el grupo de discusión y entrevista en profundidad como tectitas de producción de datos</i> ..	234
7. Análisis de los datos	237
7.1. <i>El análisis cualitativo</i>	238

	<u><i>Página</i></u>
7.2. <i>Explotación de datos cuantitativos</i>	240
Bibliografía	242
CAPÍTULO 8	
CALIDAD Y SUPERVISIÓN DE SERVICIOS SOCIALES	
FRANCISCO GÓMEZ GÓMEZ	247
1. Introducción	247
2. Acerca de la definición de calidad	248
2.1. <i>Cultura para la mejora de la calidad</i>	254
2.1.1. La calidad en la Administración Pública	254
2.1.2. La calidad y su evaluación en Servicios Sociales en España	255
2.1.2.1. Plan de Calidad e Inspección de Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid	255
2.1.2.2. El Reto de la calidad en Servicios Sociales de Cantabria	257
2.1.2.3. Sistema básico de calidad de centros y residencias de Valencia	258
3. Dos ejemplos de buenas prácticas como indicios para el desarrollo de la calidad en los servicios sociales	259
3.1. <i>En el ámbito sanitario: La donación de órganos</i>	259
3.2. <i>En el ámbito educativo: Docencia de calidad en la Universidad</i>	260
4. Definición y necesidad de la supervisión	263
4.1. <i>El «homo socialis» de Elton mayo como antecedente de la Supervisión (Ver Gómez, 2004: 155-224)</i>	264
4.2. <i>Propuesta de un modelo para la supervisión en Servicios Sociales (Ver Gómez, 2004; 2005: 29-50; 2007: 229-252; 2010: 55-64; 2011: 105-118; 2012; 2014; 2015: 479-500; 2022 y 2023: 76-83)</i>	266
4.2.1. El trabajo con CSO	267
4.2.2. La investigación sobre las CSO	269
5. Conclusiones	271

	<i>Página</i>
Bibliografía	272
CAPÍTULO 9	
GESTIÓN Y EVALUACIÓN EN EL TERCER SECTOR	
JESÚS FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ	275
1. Introducción	275
2. La gestión en las organizaciones del tercer sector de acción social	276
2.1. <i>Concepto de Gestión-Calidad</i>	277
2.2. <i>Análisis de una realidad</i>	279
2.2.1. El escenario	279
2.2.2. El capital	279
2.2.3. Los procedimientos	280
2.2.4. La estructura	280
2.3. <i>Aspectos relevantes</i>	280
2.4. <i>Escenarios previos a tener en cuenta</i>	282
2.4.1. Los profesionales	282
2.4.2. El área financiera	284
2.4.3. La comunicación	284
2.4.4. Los medios materiales	285
3. Fases en el proceso de gestión de una organización	285
3.1. <i>Pasos a dar en el proceso de gestión</i>	285
3.1.1. Planificación	285
3.1.2. Democratización de la gestión	287
3.1.3. Evaluación	287
4. La gestión del talento	289
5. La evaluación de las organizaciones del tercer sector	291
5.1. <i>Aproximación conceptual</i>	291
5.2. <i>La evaluación en las instituciones del Tercer Sector</i>	291
5.2.1. La evaluación desde el punto de vista ético	293

	<u><i>Página</i></u>
5.2.2. Evaluación y calidad: retos	295
6. Conclusiones.....	296
Bibliografía	298
CAPÍTULO 10	
GLOSARIO DE TÉRMINOS	
JESÚS FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ.....	301