

Las metodologías de evaluación para programas sociales: una necesidad en Costa Rica

Xinia Picado*

RESUME Y DISCUTE LA EVALUACIÓN E IMPACTO DE PROGRAMAS SOCIALES PARA IDENTIFICAR EL ALCANCE DE SUS RESULTADOS. EXAMINA EL CONCEPTO DE EVALUACIÓN Y LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN SU SURGIMIENTO EN COSTA RICA. ADEMÁS, EXAMINA EL DESARROLLO DE METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN Y SUS DISTINTOS ENFOQUES.

Introducción

En este artículo y en otros que esperamos desarrollar posteriormente nos referimos a un campo que es incipiente en Costa Rica: la evaluación e impacto de programas sociales para identificar el alcance de sus resultados.

Una primera parte del trabajo se refiere al concepto de evaluación y a qué factores obedece su surgimiento en Costa Rica, aspectos que también pueden examinarse en relación a otros países latinoamericanos.

Una segunda parte examina el desarrollo de metodologías de evaluación en Estados Unidos y sus distintos enfoques, como un marco de referencia al que puede acudir con la precaución necesaria de no ignorar las

características del contexto costarricense y latinoamericano.

Concepto de evaluación

La evaluación de programas es el esfuerzo por analizar sistemáticamente la información sobre las actividades, características y resultados de los programas sociales.

El propósito principal al evaluar es ofrecer información válida sobre la manera como está operando el programa a usuarios de distintos niveles, ya se trate de los administradores y directores del programa, como también de sus beneficiarios.

Para otros autores, puede ser definida también como "el proceso de aplicación de procedimientos científicos para obtener información confiable y válida sobre los efectos y resultados

* **Máster en Administración Pública, Universidad de Costa Rica/Instituto Centroamericano de Administración Pública. Licenciada en Trabajo Social, Universidad de Costa Rica.**

producidos por actividades específicas".¹ La evaluación puede consistir también en aplicar el método científico a los programas públicos para valorar el resultado de sus actividades.²

Un programa comprende una actividad o un grupo de actividades que siguiendo un plan, tienen como fin proveer un determinado servicio, en el área de la salud, servicios psicosociales, desarrollo urbano, etc. Se evalúan programas sociales para poder lograr información más precisa sobre el impacto que el programa está teniendo en sus beneficiarios, para conocer hasta donde está cumpliendo sus metas, para examinar la relación de sus recursos y sus resultados y para poder diferenciar los efectos del programa de otros factores y causas que también podrían estar afectando sus acciones.

La evaluación en América Latina

En nuestros países, el desarrollo de la evaluación aplicada en forma sis-

1. Rutman L. *Evaluation Research Methods: a basis guide*. Sage Publications California. 1977, p. 16.
2. Cfr. Hoole, F. *Evaluation Research and Development activities*. Sage Publications, California, 1978. p. 17.
3. Véase. Klein, R.E.; Freema, H.E. y otros. "Is big smart? the relation or growth to cognition". *Journal of health and social behavior*. 1972.
4. Entrevistas a:
Licda. Elba Gutiérrez - Sectorialista Salud y Seguridad Social. Ministerio de Planificación Nacional (MIDEPLAN), 15-3-89.
Licda. Sara Viquez - MIDEPLAN 17-3-89.
MSc. Edwin Ramírez - MIDEPLAN 21-4-89.
Véase "Diagnóstico sobre el funcionamiento de programas de alimentación a grupos de Costa Rica" (Síntesis). Proyecto de Investigación Operacional a Programas de alimentación a grupos. IOPAG de Costa Rica. Guatemala, 1988.

temática a los programas públicos no es un hecho generalizado y se ha relacionado casi siempre con el desarrollo de la planificación.

Los inicios de la planificación en América Latina se originan en gran parte, en un acatamiento a planes nacionales de desarrollo, que funcionaron más como requisito para la obtención de financiamiento exterior que como una planificación real por parte de los gobiernos.

Bajo la Alianza para el Progreso, se impulsaron programas de salud, alimentación, desarrollo comunal y nutrición, que usualmente eran evaluados por técnicos extranjeros. A finales de la década de los sesenta y durante los setenta, organizaciones internacionales como el Banco Mundial y Naciones Unidas favorecieron la proliferación de estudios evaluativos sobre distintos programas de un alto costo económico.³

La evaluación aplicada a programas públicos del área social ha constituido más una necesidad externa, impuesta por organismos financieros internacionales, que una vía propia de los países para superar problemas en el sector público.

La evaluación en Costa Rica

En el caso costarricense, los procedimientos y mecanismos de evaluación no forman parte integral del funcionamiento del sector público, según lo hemos constatado por medio de entrevistas y estudio de documentos.⁴ No queremos decir con esta afirmación que no se aplican sistemas de evalua-

julio-diciembre/1989

ción en ningún programa estatal; sino que más bien no se considera la evaluación como un componente esencial para redefinir la orientación del programa público.

Es común encontrar en las Memorias de la Contraloría General de la República alusiones como éstas, "una gran parte de las deficiencias se origina en los inadecuados sistemas de control interno, lo cual ha ocasionado que los recursos públicos se usen en forma impropia y con irracionalidad, que se incumplan políticas de las instituciones y en algunos casos irregularidades que van en perjuicio económico del Estado".⁵

Se señalan en este informe de 1985 y en los de los años siguientes, que las deficiencias determinadas en las evaluaciones de los controles internos vigentes en el sector público son entre otros, los que seguidamente se enlistan:

- Falta de definición de políticas y objetivos o de claridad de los mismos.
- Carencia de líneas definidas de autoridad y de responsabilidad.
- Deficientes sistemas de información administrativas y financiera.
- Falta de capacitación técnica del personal.
- Falta de definición de normas de calidad y ejecución.

En 1987 la Contraloría volvió a señalar.⁶

5. Contraloría General de la República. Memoria Anual 1985. San José. 1986.

6. Contraloría General de la República. Memoria Anual 1985. San José. 1986.

7. Cfr. Evaluations Models. Madaus M. Scriven M. and Stufflebeam. *Op. cit.*

"En los análisis realizados se determinaron debilidades relacionadas con la planificación, formulación de objetivos y metas, cumplimiento de funciones y políticas establecidas, asignación de responsabilidades, división de labores, canales de comunicación y coordinación, manuales e instructivos."

Se destacan a continuación algunas características de la evaluación en Estados Unidos. En un trabajo posterior se examinará el desarrollo de la evaluación en otros países.

Algunas referencias sobre el desarrollo de la evaluación en Estados Unidos

Durante la Segunda Guerra Mundial, países como Gran Bretaña y Alemania se interesaron en el estudio de la evaluación para poder brindar un mayor apoyo logístico a sus operaciones. El período posterior a la posguerra enfrentó a muchos países a la necesidad de poner en funcionamiento programas sociales de amplia cobertura en los campos de salud, nutrición, vivienda y crecimiento urbano, para los que era necesario desarrollar técnicas e instrumentos de evaluación.

En el caso de Estados Unidos la evaluación de programas públicos recibió un fuerte impulso durante la administración Roosevelt.⁷ La etapa de expansión educativa entre las décadas de los cincuenta-setenta constituyó un cambio decisivo en el campo de la evaluación.

Se estimuló el mejoramiento de nuevos programas educacionales en todos los campos y los idiomas. Por inspiración de políticos como Hubert Humphrey y Lyndon B. Johnson, los programas sociales se expandieron fuertemente en distintos campos como la salud y educación. Se sentía también en esos años la necesidad de evaluar el mérito de los recursos invertidos. En 1964 por iniciativa de Robert Kennedy y otros congresistas se incluyeron códigos especiales en la Ley de Educación, que estipulaban la necesidad de estudios evaluativos. Al tener los centros educativos que ajustarse a estos requerimientos, surgió la conciencia de lo poco desarrollados que estaban los instrumentos y técnicas de evaluación y se invirtieron más recursos gubernamentales para superar esa carencia. Así, a finales de los sesenta y los setenta ocurre lo que podríamos llamar un crecimiento pleno en la búsqueda de la tecnificación de la evaluación en ese país. Surgen autores como Cook, que impulsó la utilización del análisis de sistemas para la evaluación, o también como Scriven considerado clásico en este campo y que facilitó grandes avances con su obra. Stufflebeam fue también otro innovador con el denominado método CIPP, del que hablaremos más adelante. Es esta una de las etapas más creativas en el campo de la evaluación y se dedican, como ya señalamos, esfuerzos considerables para instrumentar todo lo referente a ella.

Paralelamente, conforme fue creciendo el interés y la necesidad de realizar evaluaciones sobre los programas públicos, el avance en las investigaciones y publicaciones en es-

te campo se fue ampliando. Los trabajos de Suchman constituyen una revisión de metodología en la investigación evaluativa, como también el aporte de Campbell sobre diseños cuasi-experimentales. Carol Weiss es conocida también por sus importantes aportes; asimismo autores como Howard Freeman, Peter Rossi, Chomsky, Wildavsky, por nombrar algunos, han venido brindando contribuciones sustanciales.

Se ha denominado etapa de la profesionalización de la evaluación, la que abarca desde 1973 hasta el presente. Especialmente en Estados Unidos, el proceso de evaluar las ciencias sociales ha adquirido una connotación global: no se habla específicamente de evaluación en el campo psicológico, psiquiátrico, de trabajo social, o de enseñanza especial, sino que los científicos sociales se han agrupado en asociaciones profesionales para este proceso evaluativo. Anualmente se realizan simposios en los distintos estados, en donde se reúnen a discutir los problemas, avances y limitaciones en las distintas áreas.

Los distintos tipos de evaluación existente

No existe hoy en día entre los diferentes investigadores y expertos en evaluación, un criterio único sobre cuál es la metodología más adecuada para evaluar un programa social. Hasta hace muy pocos años los avances en este campo destacaban la existencia de dos paradigmas: la evaluación cuantitativa y la evaluación cualitativa.

julio-diciembre/1989

Cuando se hablaba de la primera se hacía referencia a modelos evaluativos que empleaban diseños experimentales y cuasi experimentales y técnicas estadísticas, teniéndose como representantes del campo de la evaluación cuantitativa a estudiosos como Guttman; Rossi y Campbell, entre otros.⁸ Se emplean además técnicas estadísticas para medir el objeto de estudio, como por ejemplo, las series temporales que permiten tener información en distintos períodos y que facilitan su comparación.

Cuando se mencionaba la evaluación cualitativa, se relacionaba este campo con autores como Stake y Guba quienes a finales de los sesenta empezaron a cuestionar las limitaciones de los enfoques cuantitativos empleados en evaluación.

Esta perspectiva propone, como lo veremos más adelante, una visión in-

tegral de análisis sin categorías pre-determinadas.

Por algunos años se consideró que estos dos enfoques eran antagónicos. Hoy día se da por entendido, y como un hecho, que las dos perspectivas no son opuestas si no complementarias.

Se considera entonces que el evaluador puede emplearlas según converga al tipo de evaluación a realizar y a las características del programa en estudio.

Realizar una clasificación de los distintos tipos de evaluación empleados hoy día, es una meta compleja y podría terminar siendo también un ejercicio inútil, porque, como ya señalamos, no existe un marco teórico integral que abarque y diferencie todas las metodologías existentes. En parte, esta circunstancia se explica por el hecho de que la evaluación sea un campo relativamente nuevo, en constante cambio y búsqueda, y en el que convergen numerosas disciplinas (psicología, antropología, sociología, economía, administración y otras). En la actualidad y de forma constante se estudia y experimenta la aplicación de nuevas metodologías evaluativas, de manera que el campo es muy amplio y hasta controversial.

El cuadro que presentamos en la siguiente página retoma algunos de los aspectos de las clasificaciones hechas por Worthen y Patton,⁹ imprimiendo algunas modificaciones que creemos se adaptan más al ambiente costarricense. Se agrega también a esta clasificación la evaluación de control, la cual ha sido experimentada y empleada en Costa Rica tanto en el ejercicio académico como en la investigación de campo.¹⁰

8. Consultense las obras de:
Suchman, E. *Evaluative Research*. Russell Sage Foundation. 1967.
Campbell, D. T. and Boruch, R. F. "Making the case for randomized assignment to treatments by considering the alternatives: Six ways in which quasiexperimental evaluations in compensatory education tend to underestimate effects" C. A. Bennet and A. A. Lumsdaine. *Evaluation and experiment*. New York. 1975.
Weiss, C. *Evaluation Research*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentich 1977.
9. Quinn Patton M. *Utilization Focused Evaluation*. Sage Publications. California. 1986.
Worthen B. y Sanders J. *Educational Evaluation*. Longmandne. New York. 1987.
10. Véase: Crowther W., Picado X. El control en el sector público. *Revista Centroamericana de Administración Pública* No. 6, ICAP. 1984.
Picado G.A. *Análisis de Políticas Públicas. El programa de Comedores Escolares*. Tesis de Maestría, ICAP, 1982.
Picado G.X., Romero C.M., Chacón I., "Análisis Técnico Administrativo de los campamentos de refugiados. ACNUR-CASP. Doc. Int. San José, 1986.

CUADRO 1

LOS DISTINTOS ENFOQUES EVALUATIVOS

Enfoque	Interrogantes	Autores relacionados con el enfoque y publicaciones
Evaluación de proceso	¿Cuál ha sido el desarrollo del programa desde su inicio? ¿Qué variables económicas, sociales y políticas son las que afectan su funcionamiento? ¿Cuáles son sus debilidades y mayores logros? ¿Cuáles sus obstáculos?	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Stufflebean, D. <i>Evaluation as Enlightenment for decision making</i>. Columbus, Ohio State University. Evaluation Center. 1968. ◦ Morris, Lynn y Carol Taylor Filtz - Gibbon. <i>How to deal with goals and objectives</i>, Sage, 1974. ◦ Ozlak O., y O'Donnell, J. "Estado y políticas estatales en América Latina. Hacia una estrategia de investigación". Documento CEDES-CLASO No. 4, Buenos Aires, 1976. ◦ Pressman, Jeffrey Y Aaron Wildavsky. <i>Implementation</i>. University of California Press. 1984.
Análisis costo/beneficio	¿Cuál es la relación entre los costos y los beneficios (expresados en valor monetario) generados por el programa?	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Thompson, M. S. <i>Benefit-Cost analysis for program evaluation</i>. Sage. 1980. ◦ Rossi, Peter y H. E. Freeman. <i>Evaluation: a Systematic Approach</i> Sage. 1982. Levin, H. M. Cost analysis. En N. L. Smith. <i>New techniques for evaluation</i>. CA. Sage, 1981.
Análisis costo/efectividad	¿Qué relación existe entre los resultados, (métodos alcanzados) y los costos generados en el programa?	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Chemlisky Eleanor, "Improving the cost effectiveness of evaluation", en Alkin M. y Lewis S. <i>The costs of evaluation</i>. Sage. 1983. ◦ Levin, H. M. <i>Cost-effectiveness: A primer</i>. Sage. 1983.
Evaluación cualitativa (Evaluación de la calidad)	¿Cuáles son las principales variables del programa que marcadamente afectan sus resultados? ¿Cómo puede mejorarse la calidad de los servicios que brinda el programa?	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Cook, T. D. y Reichardt. <i>Qualitative and quantitative. Methods in evaluation research</i>. Sage. 1989. ◦ Guba, Egon y Yvonna Lincoln. <i>Effective evaluation: Improving the usefulness of evaluation (...)</i>. Jossey-Bass, 1981. ◦ "How to use qualitative evaluation: Improving the usefulness of evaluation (...)", Jossey-Bass, 1981. ◦ Michael Quinn Patton. <i>Utilization focused evaluation</i>: Sage. 1987.
Evaluación formativa	¿Cómo puede mejorarse el programa en el proceso de su ejecución?	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Scriven M. "The methodology of evaluation" en Tyler R. <i>Perspectives of curriculum evaluation</i>. AERA. Monograph Series. Chicago, Rand Mc Nally. 1987.
Evaluación sumativa	¿El programa ha sido realmente efectivo? ¿Vale la pena que continúe?	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Bloom, B. S., Hastings J. T. y Madaus, G. F. <i>Handbook on formative and summative evaluation of student learning</i>, New York. Mc Graw-Hill, 1971.

Continúa...

Enfoque	Interrogantes	Autores relacionados con el enfoque y publicaciones
Evaluación de control	¿Existe claridad sobre cuáles son los factores que deben ser controlados en el programa?	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Crowther W. "Los problemas de seguimiento y control de proyecto". Mimeo. San José, PNUD/CAP. 1981. ◦ Crowther W., Picado X. "El control en el sector público". <i>Revista Centroamericana de Administración Pública</i>. No. 6. ICAP. 1984.
Evaluación centrada en el alcance de objetivos y metas	¿Hasta qué punto el programa está alcanzando sus objetivos y metas?	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Tyler R. W. "General Statement on Evaluation". <i>Journal of Educational Research</i>. 1942. ◦ Hammond, R. L. "Evaluation at the local level". En Worthen B. y Sanders. <i>Educational Evaluation: Theory and practice</i>, C. A. Longman. N. Y. 1973.
Evaluación de la efectividad del programa	¿Cuáles son las formas más efectivas para determinar la efectividad del programa?	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Weiss, C. H. <i>Evaluation Research: Methods of assessing program effectiveness</i>. Prentice-Hall. N. J. 1972.
Evaluación centrada en la utilidad	¿Qué información es necesaria para el personal que debe tomar las decisiones y orientar la marcha del programa?	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Weiss, C. H. "Measuring the use of evaluations" en E. House. <i>Evaluation Studies Review Annual</i>. Sage, 1982. ◦ Patton Quinn Michael. <i>Utilization Focused Evaluation</i>. Sage. 1986.
Evaluación según los indicadores sociales	¿Qué datos económicos y sociales son necesarios para asegurarse el impacto del programa o del proyecto?	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Cohen E. y Franco R. <i>Evaluación de Proyectos Sociales</i>. Santiago. ILPES. 1988.
Evaluación empleando el enfoque sistémico	¿Qué demanda tiene en el mercado o en el contexto ambiental el producto que el programa genera? ¿Cuáles son los condicionantes políticos y económicos que afectan la generación del servicio o producto?	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Maurer, J. <i>Open - System Approaches in Organizational Theory</i>. N. Y. Random House. 1971. ◦ Soranson, J. E. y J. R. Elpers. "Developing Information systems for human service organizations", en C. C. Attkisson y otros. <i>Evaluation of human services</i>. Programs Academic Press. 1978. ◦ Stuffelbeem, D. L. "The CIIP model for program evaluation". En G. F. Madaus, M. y otros. <i>Evaluation models: Viewpoints on educational and human services evaluation</i>. Kluwer-Nijhoff. 1983. ◦ Kast F. y Rosenzweig J. <i>Administración en las organizaciones</i>. McGraw Hill. México. 1987.

Fuente: Adaptación propia en base a la tipología expuesta por Quinn Patton. *Utilization Focused Evaluation*. Sage Publications. Beverly Hills. 1986.
 Worthen B. y Sanders J. *Educational Evaluation*. Longman Inc. New York. 1987.

Existen distintas clases de evaluación dependiendo del aspecto que se quiera evaluar del programa. Para cada interrogante se utilizan procedimientos metodológicos que facilitan la obtención del conocimiento. Es importante aclarar que la clasificación expuesta no pretende ser exhaustiva sino más bien ilustrativa.

Es nuestro propósito elaborar el desarrollo metodológico de algunos de estos enfoques en un trabajo posterior.

Nos limitaremos en este artículo a destacar los principales aportes de evaluación cualitativa y algunas contribuciones de los análisis costo-beneficio y costo-efectividad como también de la evaluación de control que pueden ser aplicados a los programas sociales.

La evaluación cualitativa

Una de las características principales de la evaluación cualitativa es que intenta comprender el programa que está analizando desde una perspectiva global, es decir, captándolo dentro de su contexto y en su desenvolvimiento propio. Así, a diferencia del método cuantitativo de evaluación que establece previamente las principales variables de investigación y los resultados

del programa que se desean investigar, la metodología cualitativa trata de penetrar la problemática del programa y lo que éste significa para sus participantes sin concepciones previamente establecidas.

El método cualitativo al intentar penetrar más profundamente en la esencia del programa, emplea distintos procedimientos para la recolección de la información. Estos procedimientos se basan tanto en la observación participante, como entrevistas, estudio de casos y otras técnicas que contribuyen a facilitar el análisis de la situación.¹¹

Aún cuando la metodología cualitativa sea relativamente nueva en el campo de la evaluación, sus bases ontológicas descansan en el legado de notables autores como Max Weber en la filosofía y la sociología y Margaret Mead en la antropología. Asimismo, enfoques metodológicos como el inductivo y la concepción política han contribuido a cimentar sus bases epistemológicas.

Principalmente a partir de la década de los setenta, autores como Donald Campbell, Lee Cronbach y Ernest House¹² empezaron a interesarse en la utilización y empleo de los métodos cualitativos para la investigación.

Egon Guba, de la Universidad de Indiana ha venido trabajando en el desarrollo de una naturalística de la evaluación, como explicaremos más adelante.

Asimismo, Michael Quinn Patton de la Universidad de Minnesota se dedicó a la investigación de una alternativa diferente para la evaluación en el campo administrativo. Algunos de sus libros como "Utilización Focused Evaluation" y "Qualitative Evaluation Methods" publi-

-
11. Para una mayor referencia véase:
Guba, E.G., L. Lincoln, Y.S. *Effective evaluation: Improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches*. San Francisco, Jossey-Bass. 1981.
Patton, M.D. *Qualitative evaluation methods*. Neuburg, Park. Sage Publications. Los Angeles. 1980.
 12. Campbell D. & Stanley Julius C. *Experimental and quasi experimental designs for research*. Chicago: Rand Mc Nally, 1966.
Cronbach, Lee J. "Beyond the two discipline of scientific psychology. *American Psychologist*," 1975.
R. "The logic of evaluative argument." *CSE Monograph Series in Evaluation No. 7*. Los Angeles: Center for the Study of Evaluation. University of California, Los Angeles, 1977.
Bruyn, Severyn. *The human perspective in sociology: The methodology of participant observation*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1966.

cados por la editorial Sage están dedicados específicamente al tema de la investigación cualitativa.

Injusticia sería que solamente nombráramos a estos autores cuando son muchos los que, desde distintas áreas, han brindado sus aportes a este campo de la evaluación. Como veremos más adelante, algunas de las bases de la investigación cualitativa encuentran sus orígenes en estudios antropológicos y sociológicos en los que autores como Bruyn en 1966 y Pelto en 1978, brindaron contribuciones fundamentales. Desde muy distintas perspectivas y campos se procuraba crear un enfoque que no solamente se basara en los métodos deductivos, estadísticos y cuantitativos, sino que procurara una diferente aprehensión de la realidad. La evaluación cualitativa no consiste entonces en una perspectiva teórica única sino que más bien cobija distintas visiones que procuran converger en una nueva estrategia de investigación evaluativa. Se detallan a continuación algunas de sus más importantes influencias:

Concepción holística

Los investigadores que incorporan este enfoque en su metodología procuran entender los fenómenos y las situaciones en su globalidad. El concepto de "Gestalt" de que todo es más importante que la suma de las partes se retoma aquí "para entender

que la comprensión y descripción del contexto en que se desenvuelve el programa es indispensable para comprender lo que es el programa (...) que no es suficiente la medición de las situaciones recogiendo datos sobre variables aisladas, escalas y dimensiones".¹³ A diferencia de la evaluación cuantitativa que trabaja con variables cuidadosamente seleccionadas, la perspectiva holística está abierta a todas las posibilidades porque se procura captar la dinámica social que envuelve el programa. Se trata entonces de identificar las distintas interrelaciones que el programa presenta refiriéndolas al contexto en que éste se desenvuelve.

La investigación cualitativa es inductiva en la medida en que procura estudiar la realidad sin imponer expectativas preexistentes en la investigación. Se parte entonces de la idea de que a través de observaciones consistentes, las principales variables van emergiendo por sí solas, sin que el investigador defina con anterioridad cuáles son las dimensiones más importantes. Las variables más significativas se derivan directamente de la experiencia que el investigador tiene con el programa.

Concepción naturalística

La evaluación cualitativa incorpora también la perspectiva naturalística, en la medida en que intenta comprender la problemática del programa en su contexto natural. Se trata entonces de minimizar la manipulación o preconcepción de variables que el evaluador puede tener del programa. A dife-

13. Guba E. *What have we learned about naturalistic evaluation*. Sage publications. California. 1978. p. 12.

rencia de las evaluaciones que emplean métodos cuantitativos y que una vez seleccionadas las principales variables para el diseño de evaluación presuponen que el programa no presentará cambios significativos, el enfoque naturalístico pretende seguir paso a paso el desarrollo del programa aceptando su complejidad y la realidad social cambiante. La información y los datos que se recolectan al evaluar incluyen el registro de los cambios, los patrones de acción e interacción que presenta el programa.

No resulta fácil el intentar dar una definición única de lo que es el enfoque naturalístico. Egon Guba¹⁴ quien es uno de sus principales exponentes, señala que no existe acuerdo sobre lo que es la perspectiva naturalística. Para autores como Michael Quinn Patton, David Williams, Mary Lee Smith,¹⁵ la perspectiva naturalística es uno de los componentes de la evaluación cualitativa. Para Guba, el enfoque naturalístico significa un paradigma completamente diferente de lo que constituye el paradigma tradicional de la evaluación cuantitativa y aún de la cualitativa.

Algunos de los principales componentes de este enfoque naturalístico son:

Relativismo: en el sentido de que no existe una sola realidad, sino múltiples y diversas.

- o La verdad y credibilidad se alcanza a través del proceso mismo de

14. Guba, *op. cit*

15. Williams D.D. "Naturalistic Evaluation". Vol. 30 *New directions in program evaluation*. San Francisco: Jossey Bass. 1986.

Smith, M.L. "The whole is greater. Combining qualitative and quantitative approaches in evaluation studies". In D.D. Williams. *ob. cit*.

la investigación, con el consenso de los investigadores y sujetos de investigación.

- o Los hechos y los valores son interdependientes. Los hechos no tienen ningún valor si no son ubicados en un marco de valores.
- o Los fenómenos, incluyendo los problemas que son identificados a través del enfoque naturalístico, no tienen significado sino dentro del contexto al cual pertenecen.
- o El cambio es un proceso continuo no lineal que no requiere estímulos externos ni dirección específica, aún cuando en algunos casos la intervención pueda ser útil. Los cambios impulsados desde el exterior pueden a menudo impedir más que promover el cambio.
- o La evaluación produce datos en los cuales los hechos y los valores están inextricablemente ligados. La valoración es una parte intrínseca del proceso de evaluación, y provee las bases para la interpretación.
- o Dentro de este enfoque los evaluadores forman parte de un proceso de negociación, que culmina a través de sucesivas etapas en la obtención de un consenso sobre cómo opera el programa.

En síntesis, el enfoque naturalístico es una corriente teórica que podríamos decir se encuentra en proceso de gestación. Proporciona una perspectiva interesante para la evaluación y se hacen necesarios mayores avances en su desarrollo teórico y aplicabilidad.

La utilidad de la Investigación cualitativa

La investigación cualitativa resulta oportuna cuando se requiera penetrar la dinámica que presenta el programa, sus debilidades y fortalezas y su proceso de desarrollo.

Asimismo, en aquellos programas que por sus características organizativas particulares, la aplicación de cuestionarios y diseños de investigación con grupos experimentales y de control no resulte adecuada, la investigación cualitativa resulta apropiada porque es menos factible que genere reacciones o presiones entre los participantes del programa, que sí podrían derivarse con la aplicación de métodos cuantitativos. La investigación cualitativa resulta también ser útil en aquellos casos en que el evaluador esté participando como asesor en el programa y se requiera el estudio de un problema específico para la toma de decisiones. En este caso el evaluador, al focalizar el problema con la evaluación cualitativa, puede realizar un mayor seguimiento y profundizar en el análisis.

En aquellos programas cuyas metas sean vagas, ambigüas o confusas, la investigación cualitativa, resulta ser una herramienta apreciable para obtener información sobre los efectos que está generando el programa. También en aquellas circunstancias en que la aplicación de cuestionarios o procedimientos evaluativos resulten ser rutinarios, y se requiera vislumbrar nuevos métodos evaluativos, es aconsejable aplicar el examen cualitativo. Es también oportuna cuando se desea evaluar el progra-

julio-diciembre/1989

ma como un todo y teorizar sobre su funcionamiento.

La evaluación de impacto

El análisis costo-beneficio y el análisis costo-efectividad

La evaluación de impacto es aquella que estudia qué cambios reales y efectivos ha producido el programa en el ambiente, en la población beneficiaria o en las condiciones económicas y sociales que pretende transformar. Básicamente la evaluación de impacto se ocupa de responder a las siguientes preguntas:

- ¿Está el programa alcanzando las metas establecidas? ¿Está llegando a la población o al área meta?
- ¿Se están realizando los procedimientos de intervención e implementación de acuerdo a las necesidades que el programa presenta?
- Las evaluaciones de impacto se ocupan de investigar hasta dónde el programa ha promovido cambios en la dirección deseada. La identificación de este aspecto requeriría la existencia de una serie de condiciones que no siempre son fáciles de obtener, por ejemplo, metas e indicadores de éxito claramente definidos. Se requiere además utilizar procedimientos científicamente válidos para demostrar que los cambios producidos son causados por el programa y no por ningún otro factor o circunstancia.

- En las evaluaciones de impacto se utiliza muy frecuentemente los diseños de evaluación con una fuerte base estadística, empleando los modelos experimentales y empleando también el análisis costo-beneficio y el costo-efectividad entre otros métodos. Las mediciones del impacto que un programa pueda tener estarán siempre referidas a los cambios que se busca generar en el ambiente o en la población.

Citamos algunos indicadores de impacto:

- En un programa de vacunación contra el sarampión, la evaluación de impacto se ocuparía de identificar el cambio producido por el programa en tanto esté relacionado a reducir las deficiencias de salud que se derivan del sarampión.
- Número y porcentaje de reducción de casos de alcoholismo alcanzado por un programa.
- Reducción del índice de casos de tuberculosis atribuibles a un programa.

Pero existen además otros efectos de naturaleza cualitativa que son más difíciles de medir, por ejemplo:

- El bienestar general para la familia y la sociedad por pacientes que abandonan la drogadicción.
- Actos delictivos evitados a la sociedad en un programa dirigido a menores delincuentes.

Estos aspectos cualitativos representan siempre un enorme reto para el evaluador, y lo que se busca con el empleo de métodos como el análisis costo-

beneficio y el análisis costo-efectividad y las metodologías cualitativas es aproximarse a reducir la incertidumbre de los múltiples factores intervinientes, e identificar el impacto del programa o proyecto.

El análisis costo-beneficio (ACB)

El análisis costo-beneficio se ocupa de medir la eficacia de un programa comparando los costos y los beneficios generados y traduciéndolos a términos monetarios que permitan analizar la viabilidad del programa.

El análisis costo beneficio empezó a aplicarse en Inglaterra para evaluar inversiones en el sector público. En los años posteriores a la Segunda Guerra Mundial, el Banco Mundial promovió el estudio de este tipo de análisis para proyectos específicos como también a programas nacionales en países industrializados y en proceso de desarrollo, para juzgar la viabilidad de las inversiones públicas.

El análisis costo-beneficio como ya señalamos, es un estudio de impacto en el que se emplea la evaluación cuantitativa. Este tipo de estudio puede ser aplicado durante la fase de planteamiento del programa o proyecto, o posterior a su ejecución.

Este enfoque se utiliza principalmente para analizar la viabilidad de proyectos económicos, en los que mediante un estudio de prefactibilidad se determina la rentabilidad de los proyectos y se analizan las diferentes alternativas de inversión.

El ACB presenta serias limitaciones para su aplicación a proyectos sociales por la dificultad ya mencionada, de cuantificar los beneficios y en algunos casos los costos sociales. Por esta razón se emplea poco en programas y en proyectos sociales.

Se ha venido aplicando a proyectos sociales convirtiendo los costos y los beneficios en términos económicos para facilitar su comparación. De esta manera se calcula, por ejemplo, las consecuencias de un proyecto educativo en el aumento de ingreso de los beneficiarios. Esto no es siempre aplicable a otros proyectos sociales y entonces el subjetivismo del evaluador entra en juego al asignar valoraciones relativas a los distintos insumos y efectos del programa, y resulta a veces un "quebradero de cabeza" el intentar cuantificar lo que por naturaleza no es cuantificable.¹⁶

En la bibliografía se anotan obras de referencia sobre este enfoque.

El análisis costo efectividad (ACE)

El análisis costo efectividad tiene historia común con el análisis costo-beneficio y se buscó aplicarlo básicamente para aquellos programas sociales que presentan factores difíciles de cuantificar. Por ejemplo, resulta difícil cuantificar los beneficios que se generan cuando se trata de proyectos en que el elemento humano es el factor preponderante. ¿Cuántos beneficios generará el proyecto de educación o el proyecto

de salud en los próximos años? ¿Qué efectos tendrá el programa de promoción comunal?. Aspectos como estos, generalmente, presentan una gama de factores a considerar que no siempre son fáciles de medir. El análisis costo efectividad requiere únicamente que se cuantifiquen los costos del programa y los beneficios se expresen en términos de resultados.

Por ejemplo, en el caso de programa de Comedores Escolares para escolares indigentes, los resultados de haber brindado almuerzo diario a escolares de las áreas urbanas y rurales del país, se podría expresar en la siguiente forma: por cada cuatrocientos mil invertidos se redujo un 2% la desnutrición de segundo grado en Costa Rica. En otras palabras se trata de relacionar el logro y alcance de las metas, con los costos invertidos o el valor de los recursos empleados en el programa. El análisis costo efectividad puede considerarse una extensión del análisis costo-beneficio y se utiliza especialmente para realizar comparaciones entre programas con características similares. La debilidad de este tipo de análisis radica en que como los beneficios no se pueden reducir a un común denominador, como sí se hace en el análisis costo-beneficio, es más difícil identificar el valor o el mérito de un programa dado.

En un trabajo posterior de índole didáctica, esperamos profundizar en el desarrollo de casos y dar ejemplos de la metodología del ACE. Destacaremos a continuación algunos de los lineamientos metodológicos principales que se emplean en este enfoque.

Como ya se mencionó, el ACE trata de identificar la efectividad de un pro-

16. Véase Franco R. T. Cohen E. *Evaluación de Proyectos Sociales*. ILPES/ONU. Grupo Editor Latinoamericano. Buenos Aires. 1988.

grama comparando costos con resultados. El ACE puede aplicarse antes de efectuar el programa (evaluación ex ante) o posterior a su ejecución (evaluación ex post) y es conveniente especificar las distintas alternativas que serán evaluadas, para finalmente identificar cuál es la más apropiada.

En cualquiera de las dos modalidades los pasos principales son:

Operacionalización de objetivos. Los objetivos deben expresar en metas, los resultados que se deseen alcanzar (evaluación ex ante) o en la cuantificación de los resultados obtenidos (evaluación ex post).

Selección de alternativas. En la evaluación ex ante se procede a comparar las diferentes alternativas posibles de ejecución del programa o proyecto. Al tratar de establecer estas comparaciones, el cuidado que hay que tener, es el escoger una unidad de medición común. Siguiendo el ejemplo que veníamos citando del programa de Comedores Escolares, la unidad de medición podría ser el peso y la talla de los menores como parámetro común para medir el grado de desnutrición en la población meta.

Identificación de los costos. Una vez seleccionadas las alternativas que se van a comparar y la unidad de medición común, se procede a realizar un análisis de los costos de cada alternativa.

Medición de los resultados. Al efectuar esta etapa lo que se hace es identificar los resultados alcanzados atribuibles al programa o a los programas en estudio. Es conveniente además identificar los factores que condicionaron el logro de los resulta-

dos. Se aconsejó también aplicar la tasa de descuento que es el esfuerzo por actualizar el valor de los beneficios y costos futuros para obviar el problema de los efectos del tiempo de estos factores. Al calcular la tasa de descuento se toma en cuenta también el costo de oportunidad.

Análisis de las alternativas. Para cada alternativa estudiada se procede a analizar la relación costo/resultado. Generalmente se selecciona la opción de costo más bajo para maximizar el resultado más eficaz.

La evaluación del control

En nuestra opinión, el concepto principal y básico que puede constituir el norte de cualquier tipo de evaluación, está referido al "control" con que opere y se administre el programa. Ya sea que se trate de una evaluación de impacto o de proceso, cuantitativa o cualitativa, el control es la llave que nos abre las puertas para identificar las debilidades o logros que el programa pueda tener. Especialmente en nuestros países latinoamericanos en lo que concierne a la administración de nuestros programas públicos, el estudio del control que se ejerce en el funcionamiento del programa es un elemento revelador. Quién o quienes detentan el poder ejercer el control; quién o quiénes ejercen el control son los que imprimen la dirección y la administración del programa. En muchos casos no se trata de una sola persona o de un solo grupo, a veces son situaciones de poder en conflicto que reproducen un estilo en el ejercicio

del poder político.¹⁷ El estudio del control administrativo es una de las herramientas más eficaces que puede utilizar el evaluador; ya se trate de investigaciones de proceso o de impacto, este tipo de estudio es importante. Por supuesto que, valga el ejemplo, en las evaluaciones de impacto, el análisis del control no sustituye el empleo de los diseños costo efectividad ni de las técnicas estadísticas, pero resulta siempre ser un elemento que le da fundamento a la evaluación.

En las páginas siguientes nos referimos al concepto de control y al procedimiento para identificarlo. El análisis que realizamos aquí es principalmente conceptual y el procedimiento a emplear es muy sencillo. Fue propulsado entre otros autores por Warren Crowther¹⁸ y puede ser aplicado en muy distintos casos de evaluación.

El control referido a los programas públicos debe entenderse como el proceso administrativo que regula el funcionamiento del programa, imprimiendo por medio de canales adecuados de información las acciones correctivas que sean necesarias para su mejoramiento.

El control también puede conceptualizarse como el proceso que ayuda a circunscribir las conductas de los individuos conforme el plan de la organización. Una función propia del control

es contribuir a la conformación de los requerimientos organizacionales para alcanzar las metas propuestas.

Los componentes de control son elementos que el evaluador puede convertir en interrogantes para examinar cómo opera el control en el programa, u organización que está estudiando. Estos componentes se especifican a continuación.

Claridad en el objeto de control. Los directivos del programa y los encargados de ejecutarlo deben tener claro cuáles son los factores y elementos del programa que se deben controlar. En otras palabras debe existir una definición clara del objeto que se va a controlar, debiendo especificarse las principales variables de control. El objeto de control se desprende de las metas y objetivos del programa, por ejemplo en un programa de ayudas alimentarias a los niños indigentes, la meta se centraría en la reducción de la desnutrición y enfermedades en los menores. El evaluador deberá primero corroborar si las personas que dirigen y ejecutan el programa tienen claro cuál es el elemento clave que debe controlarse y si existe consenso en este aspecto. Una vez que se tiene claro cuál es el objeto de control, el siguiente paso es comprobar si ese objeto de control ha sido dividido en distintas variables y si a su vez éstas han sido operacionalizadas.

Información. El segundo elemento de control está referido a la información con que cuenta el programa. La información debe ser de buena calidad y suministrada en forma regular. La información también debe ser discriminada, es decir estar referida a los ele-

17. Picado, X. "Contradicciones de una política pública. Un estudio de caso". *Revista de Ciencias Sociales* No. 6 CSUCA. San José, 1986

18. W. Crowther. Consultor de Naciones Unidas. Sus estudios sobre el control pueden consultarse en "Los problemas de seguimiento y control de proyectos". Mimeo. San José, PNUD/ICAP. 1981.

mentos que son más estratégicos e importantes para el programa y que están relacionadas con el objeto de control. Las fuentes de información pueden ser los clientes o usuarios, los trabajadores, los administradores y otros observadores del programa.

Hoy día se utilizan sistemas de información apoyados en procesos computarizados para fortalecer la información con que deben contar los programas públicos. Con información fidedigna y discriminada los directores de un programa están en mayor capacidad para tomar decisiones y orientar mejor su marcha. Sin embargo, en la realidad se observa que en programas públicos en los que participan distintas instituciones, y aún en programas de una sola institución, se crean sistemas de información que a pesar del alto costo económico y equipo resultan inoperantes. Se genera información que no es utilizada para la toma de decisiones. En algunos casos esto sucede porque el lenguaje que se emplea en la generación de la información no resulta accesible a los encargados de tomar las decisiones en el programa. Se presentan también casos de descoordinación y desinformación de la información, problemas de poder que lógicamente afectan el acceso a ésta, que debe ser clara y pertinente como base del control.

Delegación. El programa debe operar con una clara delegación de responsabilidades y suficiente capacitación de personas y equipos para evaluar la actividad controlada.

Criterios. El evaluador o equipo de evaluación debe examinar los criterios que emplean los funcionarios responsa-

bles del programa. Estos criterios además de ser precisos deberán traducirse en expectativas razonables, estableciendo pautas de comparación para confrontar la realización de las metas e identificar las causas que puedan estar contribuyendo a que el programa o proyecto no cumpla con sus objetivos.

Objetivos. Objetivos claros y estables para la actividad objeto de control, con los cuales se registre el avance del proceso. La claridad en las metas y objetivos del programa es un factor clave tanto para la programación como para la evaluación del programa. Objetivos y metas indefinidas o ambiguas son los primeros obstáculos para el seguimiento del control.

Hipótesis. Hipótesis de trabajo o pautas que destaquen los factores que pueden incidir en el éxito o fracaso de un programa. Siempre que trabajamos en un programa social público o privado, y cuando establecemos objetivos y metas lo hacemos con base a supuestos que orientan la dirección de nuestro trabajo. Sucede también que a veces de una manera intuitiva tratamos de desviar la dirección del programa de aquellos factores o circunstancias que podrían contribuir a su fracaso. En la realidad siempre estamos orientándonos por supuestos que fundamentan las expectativas razonables alrededor de los objetivos, y conviene entonces tratar de concretar cuáles son estos supuestos para encauzar la dirección del programa dentro de dimensiones realistas.

Transmisión de la información. Se deberá controlar también si la información es generada y transmitida mediante informes o avances de rutina o si se

emplea el procedimiento de información por excepción. Esta última se utiliza en los programas que por ser muy extensos y proceder con rutinas sistematizadas generan información únicamente de aquellos casos que son la excepción a la regla o que constituyen anomalías dentro del funcionamiento del programa.

Responsabilidad para imprimir las acciones correctivas. Es importante definir claramente quiénes serán los responsables de tomar las decisiones correctivas. Estas decisiones correctivas no podrán llevarse a cabo si al proceso evaluativo no se incorpora información sobre las previsiones o cambios que deben realizarse para la óptima ejecución del proceso.

Decisiones correctivas. Otro aspecto a considerar es el de examinar en qué forma se transmiten y comunican en el programa las decisiones correctivas ya que no siempre se transmiten clara ni oportunamente.

La información, además de ser integral y discriminada (es decir pertinente a las variables que interesa controlar) deberá ser sometida a un proceso constante de actualización de los datos.

Condiciones necesarias para el control

Los componentes anteriormente mencionados, para poder desarrollarse adecuadamente, requieren condiciones que desde el punto de vista técnico y político no siempre se presentan en nuestros países.

Desde la perspectiva técnica, se plantean como necesarios:

- Consenso en relación a los objetivos e hipótesis de trabajo. Su traducción en indicadores y metas.
- Clara asignación de responsabilidades.
- Disponibilidad de recursos tecnológicos, capacidad humana para ejecutar efectivamente el ciclo de control.

Otro aspecto esencialmente relacionado con el control es el de la voluntad política. La voluntad política es el factor subyacente que determina en muchos casos la orientación real del programa. En algunas situaciones, la ausencia de voluntad política para imprimir control administrativo a un programa, es la manifestación de una determinación política de favorecer intereses burocráticos y clientelistas.

El estudio de estos factores ayuda a delimitar los alcances de la evaluación. Ignorarlos equivale a sembrar en el aire. Tenerlos en cuenta facilita la comprensión de la realidad con la perspectiva de "negociación de lo posible".

Conclusiones

De manera sintética se han expuesto aquí algunos de los principales enfoques de evaluación. Lo importante de recordar en este aspecto es que el marco metodológico de la evaluación debe adaptarse a la situación que se quiere evaluar y no lo contrario. En otras palabras, existen diversos enfoques evaluativos que podrán aplicarse dependiendo de la organización o la situación objeto de estudio.

En todo caso, el planteamiento de interrogantes, como se ilustra en el Cuadro 1 es un auxiliar valioso para identificar el marco de evaluación apropiado.

En Costa Rica, el desarrollo de la evaluación apenas se inicia; si bien está supeditado a la voluntad política, dependerá también del apoyo burocrático e institucional, su incorporación a la toma de decisiones gubernamentales.

La evaluación puede contribuir a garantizar la racionalización del sector público, que en el caso de nuestro país es una necesidad perentoria.

Bibliografía

Bloom, B. S., Hastings J. T. y Madaus, G. F. *Handbook on formative and summative evaluation of student learning*, New York. Mc Graw-Hill, 1971.

Bruyn, Severyn. *The human perspective in sociology: The methodology of participant observation*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall, 1966.

Campbell, D. T. and Boruch, R. F. "Making the case for randomized assignment to treatments by considering the alternatives: Six ways in which quasi experimental evaluation in compensatory education tend to underestimate effects" C. A. Bennet and A. A. Lumsdaine. *Evaluation and experiment*. New York. 1975.

Campbell D. & Stanley, Julius C. *Experimental and quasi experimental designs for research*. Chicago: Rand Mc Nally, 1966.

Cfr. Hoole, F. *Evaluation Research and Development activities*. Sage Publications, California, 1978 p. 17.

Cohenc y Framcok. *Evaluación de proyectos sociales*. Santiago. ILPES. 1988.

Cook, T. D. y Rerchardt. *Qualitative and quantitative methods in evaluation reserarch*. Sage. 1979.

Crombach, Lee J. "Beyond the two discipline of scientific psychology. American Psychologist" 1975.

R. "The logic of evaluative argument". CSE. *Monograph Series in Evaluation No. 7* Los Angeles: Center for the Evaluation. University of California, Los Angeles, 1977.

Crowther W. "Los problemas de seguimiento y control de proyecto". Mimeo. San José, PNUD/ICAP. 1981.

Crowther W., Picado X. "El control en el sector público". *Revista Centroamericana de Administración Pública* No. 6. ICAP. 1984.

Chemlisky Eleanor, "Improving the cost effectiveness of evaluation". en Alkin M. y Lewis S. *The cost of evaluation*. Sage 1983.

Guba E. *What have we learned about naturalistic evaluation*. Sage publications. California, 1978. p. 12.

Guba, Egon y Yvonna Lincoln. *Effective evaluation: Improving the usefulness of evaluation (...)*. Jersey-Bass, 1981.

Hammond, R. L. "Evaluation at the local level". En Worthern B. y Sanders. *Educational Evaluation: Theory and practice*, C.A. Longman. N. Y. 1973.

Klein, R. E., Freeman, H. E. y otros "Is big smart? The relation of growth

julio-diciembre/1989

- to cognition" *Journal of health and social behavior*. 1972.
- Levin, H. M. *Cost-effectiveness: A primer*. Sage. 1983.
- Maurer, J. *Open-System approaches in organizational theory*. N. Y. Random House. 1971.
- Morris, Lynn y Carol Taylor Fltz-Gibbon. *How to deal with goals and objectives*. Sage, 1974.
- Ozslak O., O'Donnell, J. "Estado y políticas estatales en América Latina. Hacia una estrategia de investigación". Documento CEDES-CLACSO No. 4, Buenos Aires, 1976.
- Patton, M. D. *Qualitative evaluation methods*. Newburg, Park. Sage Publications. Los Angeles 1980.
- Patton, Michael Quinn. *Alternative evaluation research paradigm*. North Dakota Study group en evaluation monograph series. Grand Furks: University of North Dakota, 1975, Series. Grand Furks: University of North Dakota, 1975.
- Patton, Michael Quinn. *Utilization focused evaluation*. Beverly Hills, Ca: Sage. 1978.
- Patton, Michael Quinn. *Utilization focused evaluation*. Beverly Hills, Ca: Sage. 1986.
- Patton, Michael Quinn. *Utilization focused evaluation*. Beverly Hills, Ca: Sage. 1987.
- Patton, Michael Quinn. *How to use qualitative methods in evaluation*: Sage. 1987.
- Pelto Pertti J. Q. Telto G. H. *Anthropological research. The structure of inquiry*. Cambrigde: Cambridge University Press. 1978.
- Picado G. A. *Análisis de políticas públicas. El programa de Comedores Escolares*. Tesis de Maestría, ICAP. 1982.
- Picado G. X., Romero C.M., Chacón I. "Análisis técnico administrativo de los campamentos de refugiados". ACNUR-CASP. Doc. Int. San José, 1986.
- Picado, X. "Contradicciones de una política pública". Un estudio de caso". *Revista de Ciencias Sociales* No. 6. CSUCA San José, 1986.
- Pressman, Jeffrey y Aaron Wildavsky. *Implementation*. University of California Press. 1984. Stufflebean, D. y Egonti.
- Rossi, Peter y H. C. Freman. *Evaluation A. Systematic Approach* Sage 1982. Levin, H.M. Cost analysis. En N. L. Smith. *New Techniques for evaluation*. C.A. Sage, 1981.
- Rutman L. *Evaluation research Methods: a basis guide*. Sage Publications California, 1977, p. 16.
- Scriven M. "The methodology of evaluation" en Tyler R. *Perspectives of curriculum evaluation*. AERA. Monograph Series. Chicago, Rand Mc Nally, 1967.
- Smith, M. L. "The wole is greater: Combinig qualitative and quantitative approaches in evaluation studies". In D.D. Williams.
- Sorenson, J. E. y J. R. Elpers. "Developing informatin systems for human service organizations", en C.C. Arrkinsson y otros. *Evaluation of human service*. Programs Academic Press. 1978.
- Stufflebeam, D. L. "The CIIP model for program evaluation". En F. F. Madaus. M. y otros *Evaluation models: Vierrpoints on educational*

- and human services evaluation*, Klurrrer-Nijhoff. 1983.
- Suchman, E. *Evaluative Research*. Russell Sage Fuondation. 1967.
- Thompson, M.S. *Benefit-Cost analysis for program evaluation*. Sage. 1980.
- Tyler R. W. General Statement on Evaluation. *Journal of Educational Research*. 1972.
- Weiss, C. H. *Evaluation Research: Methods of assessing program effectiveness*. Prentice-Hall. N. J. 1972.
- Weiss, C. H. "Measuring the use of evaluations" en *E. House Evaluation Studies Review Annual*. Sage, 1982.
- New Directions in program evaluation*. San Francisco: Jessey-Bass. 1986.
- Worthen B. y Sunders J. *Educational Evaluation*. Longmade. New York. 1987