

# Índice General

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

<b>Bibliografía</b> .....	50
<b>CAPÍTULO 2</b>	
<b>LA EVALUACIÓN: ORIGEN DEFINICIÓN Y EFECTOS</b>	
ANTONIO TRINIDAD REQUENA, CARMEN ALEMÁN BRACHO .....	57
<b>1. Antecedentes históricos</b> .....	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
<b>2. Delimitación conceptual del término evaluación</b> .....	66
<b>3. Definiciones de evaluación</b> .....	69
3.1. <i>Análisis de las definiciones sobre evaluación</i> .....	74
<b>4. Los efectos de la evaluación: explícitos, imprevistos e implícitos</b> .....	76
<b>5. La nueva lógica de la evaluación: la negociación como lema</b> .....	78
<b>6. Criterios que deben presidir la evaluación</b> .....	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
<b>Bibliografía</b> .....	83

**CAPÍTULO 3**

**LA INTERVENCIÓN SOCIAL Y LA EVALUACIÓN: UN BINOMIO COMPLEMENTARIO**

ANTONIO TRINIDAD REQUENA, CARMEN ALEMÁN BRACHO .....	89
--	----

	<u><i>Página</i></u>
<b>1. Introducción</b> .....	89
<b>2. Los elementos de la de la intervención social: necesidades, planificación, intervención y evaluación</b> .....	90
<b>3. Los niveles de análisis de la intervención social</b> .....	91
<b>4. Las preguntas evaluativas en cada tipo de evaluación</b> .....	93
<b>5. Dificultades y la resistencia a la evaluación: nadie quiere ser evaluado</b> .....	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
<b>Bibliografía</b> .....	106

#### CAPÍTULO 4

##### **PLANIFICAR LA EVALUACIÓN: EL PLAN DE EVALUACIÓN**

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

#### CAPÍTULO 5

##### **OPCIONES EVALUATIVAS A CONSIDERAR EN EL PLAN DE EVALUACIÓN**

ANTONIO TRINIDAD REQUENA, CARMEN ALEMÁN BRACHO .....	139
<b>1. Introducción</b> .....	140

	<i><u>Página</u></i>
<b>2. Estamento del que parte la decisión de evaluar</b> . . . . .	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
<b>3. Finalidad de la evaluación</b> . . . . .	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
<b>4. Nivel de análisis en la evaluación de los servicios sociales</b> .	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
<b>5. Perspectivas en las que se enmarca la evaluación</b> . . . . .	152
5.1. <i>Perspectiva cuantitativa</i> . . . . .	154
5.2. <i>Perspectiva cualitativa</i> . . . . .	156
5.3. <i>Complementariedad de ambas perspectivas</i> . . . . .	158
<b>6. Enfoque y modelos de evaluación</b> . . . . .	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
<b>Bibliografía</b> .....	166

CAPÍTULO 6

**LA EVALUACIÓN DE ORGANIZACIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS SOCIALES**

ANTONIO TRINIDAD REQUENA, CARMEN ALEMÁN BRACHO .....	169
<b>1. Introducción</b> .....	169
<b>2. La evaluación de organizaciones de prestación de servicios sociales</b> .....	171
2.1. <i>Concepto y objetivos de la evaluación</i> .....	172
<b>3. Estructura global de la evaluación</b> .....	173
<b>4. El plan de evaluación</b> .....	174
<b>5. Tipos de evaluación</b> .....	177
<b>6. Modelo de evaluación interna</b> .....	177
<b>7. Modelo de evaluación mixto</b> .....	180
<b>8. Modelo de evaluación basado en el pensamiento estratégico</b> .....	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
<b>Bibliografía</b> .....	188

CAPÍTULO 7

**LA METODOLOGÍA EN LOS SERVICIOS SOCIALES**

ANTONIO TRINIDAD REQUENA, CARMEN ALEMÁN BRACHO .....	191
<b>1. Introducción</b> .....	191

	<u>Página</u>
<b>2. Metodología y métodos</b> .....	192
2.1. <i>El método comparativo</i> .....	194
<b>3. El muestreo</b> .....	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
<b>4. Los diseños en la evaluación</b> .....	202
4.1. <i>Diseños experimentales</i> .....	206
4.2. <i>Diseños cuasi-experimental</i> .....	208
4.3. <i>Diseños no experimentales</i> .....	211
<b>5. Los indicadores de la evaluación</b> .....	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
<b>6. Instrumentos de evaluación</b> .....	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
<b>7. Análisis de los datos</b> .....	237
7.1. <i>El análisis cualitativo</i> .....	238

	<u>Página</u>
7.2. <i>Explotación de datos cuantitativos</i> .....	240
<b>Bibliografía</b> .....	242
<b>CAPÍTULO 8</b>	
<b>CALIDAD Y SUPERVISIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</b>	
FRANCISCO GÓMEZ GÓMEZ .....	247
<b>1. Introducción</b> .....	247
<b>2. Acerca de la definición de calidad</b> .....	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
<b>3. Dos ejemplos de buenas prácticas como indicios para el desarrollo de la calidad en los servicios sociales</b> .....	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
<b>4. Definición y necesidad de la supervisión</b> .....	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
<b>5. Conclusiones</b> .....	271

	<i>Página</i>
<b>Bibliografía</b> .....	272
<b>CAPÍTULO 9</b>	
<b>GESTIÓN Y EVALUACIÓN EN EL TERCER SECTOR</b>	
JESÚS FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ .....	275
<b>1. Introducción</b> .....	275
<b>2. La gestión en las organizaciones del tercer sector de acción social</b> .....	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
<b>3. Fases en el proceso de gestión de una organización</b> .....	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
<b>4. La gestión del talento</b> .....	289
<b>5. La evaluación de las organizaciones del tercer sector</b> .....	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

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