

Artículos seleccionados

# La construcción de información para la gestión en políticas sociales. El caso de la Ficha de datos sobre las familias

Norberto Vázquez<sup>a</sup>, Mercedes Aguilar<sup>b</sup>, Luciana Sánchez<sup>c</sup>,  
Gabriela Mykietiw<sup>d</sup> y Mercedes Torres Salazar<sup>e</sup>

Fecha de recepción: 17 de julio de 2012  
Fecha de aceptación: 6 de septiembre de 2012  
Correspondencia a: Norberto Vázquez  
Correo electrónico: nvazquez04@yahoo.com.ar

- a. Magíster en Políticas Sociales (UBA). Docente de la Carrera de Sociología, UBA: materias Metodología de la Investigación I y II. Docente de la Maestría en RRLL, UNLZ: materia Políticas Sociolaborales. Coordinador del Área de Evaluaciones del Programa Primeros Años.
- b. Licenciada en Sociología (UBA). Docente de la Carrera de Sociología, UBA: materia Metodología de la Investigación II. Adjunta a la Coordinación del Área de Evaluaciones del Programa Primeros Años.
- c. Licenciada en Sociología (UBA). Integrante del Área de Evaluaciones del Programa Primeros Años.
- d. Licenciada en Sociología (UBA). Integrante del Área de Evaluaciones del Programa Primeros Años.
- e. Licenciada en Sociología (UBA). Docente de la Carrera de Sociología, UBA: materia Metodología de la Investigación II. Docente de la Carrera de Comunicación Social, UNLaM: materia Metodología II. Integrante del Área de Evaluaciones del Programa Primeros Años.

**Resumen:**

Dada la complejidad de los problemas sociales, las políticas actuales se enfrentan al desafío de construir propuestas de intervención integrales que a la vez generen instancias de reflexión sobre la propia acción. En este sentido los planes, programas y proyectos sociales, deben ser entendidos a partir de un vínculo estrecho entre diseño, implementación y evaluación de las acciones realizadas, lo cual implica la constitución de instancias de construcción de información válida y oportuna que sirva de insumo para la toma de decisiones. Al respecto, el concepto de planificación estratégica es sumamente útil, sobre todo para dejar capacidades instaladas en los actores intervinientes.

En el presente artículo nos proponemos analizar una experiencia de construcción de conocimiento de forma participativa, en el marco de un programa orientado al desarrollo infantil temprano, a partir del diseño, implementación y análisis de un instrumento de recolección de información de las familias participantes.

**Palabras claves:** Políticas públicas – Construcción cooperativa de conocimiento – Evaluación.

*Resumo*

*Devido à complexidade das questões sociais, as políticas atuais são desafiadas a construir propostas de intervenção abrangentes, que gerem ao mesmo tempo instâncias de reflexão sobre a própria ação. Neste sentido, os planos, programas e projetos devem ser entendidos a partir de uma estreita ligação entre a concepção, implementação e avaliação das ações, que envolve a criação de instâncias de construção de informação válida e oportuna como entrada para tomada de decisões. Neste sentido, o conceito de planejamento estratégico é extremamente útil, especialmente para deixar capacidades instaladas nos jogadores envolvidos.*

*Este artigo analisa a experiência de construção de conhecimento de forma participativa, como parte de um programa voltado para o desenvolvimento da primeira infância, a partir da concepção, implementação e análise de um instrumento de coleta de dados para famílias participantes.*

*Palavras chave: políticas públicas - construção cooperativa do conhecimento - avaliação*

**Introducción**

En el presente artículo nos proponemos analizar una experiencia de construcción de conocimiento de forma participativa, en el marco del Programa Nacional de Desarrollo Infantil Primeros Años, a partir del diseño, implementación y análisis de un instrumento denominado Ficha de datos sobre las familias.

El Programa Primeros Años promueve el fortalecimiento de las familias en su rol protagónico en la atención y el cuidado de niñas y niños de 0 a 4 años. Para ello integra recursos y acciones de los Ministerios Nacionales de Desarrollo Social, Educación, Salud, Trabajo, Empleo y Seguridad Social; y de Justicia y Derechos Humanos; y con-

solida espacios interinstitucionales en los niveles nacional, provincial y local. Está constituido por espacios interministeriales de distintos niveles (Mesa de Planificación Estratégica y Coordinación Programática Nacional y Mesas Provinciales), por espacios interinstitucionales de nivel local (Mesas Locales conformadas por instituciones y organizaciones dedicadas al desarrollo infantil en cada localidad), Equipos Técnicos (Nacional y Provinciales) y por Facilitadores/as (miembros de la comunidad, con experiencia en trabajo barrial, pertenecientes a instituciones u organizaciones de la localidad, que son capacitados para realizar actividades con las familias). De esta forma, la estructura del Programa propicia la articulación horizontal y vertical entre actores,

programas y recursos disponibles, contribuyendo a fortalecer el desarrollo de capacidades institucionales para llevar adelante acciones integrales en los niveles nacional, provincial y local.

A partir de las actividades que realiza con las familias, desde el Área de Evaluaciones se ha diseñado un instrumento en el cual los Facilitadores registran trimestralmente información sobre la situación de las familias participantes y los cambios generados a partir de la intervención. Se trata de información cuantificable que, una vez procesada y analizada, les permite a los Facilitadores reflexionar sobre las prácticas en el territorio. Esto se realiza a partir de otro instrumento que sirve de guía para el análisis de la información relevada, y permite, de ser necesario, reformular las estrategias para alcanzar los objetivos deseados.

A continuación, se presenta la primera etapa del proceso de construcción cooperativa de conocimiento, que surge a partir de la experiencia de diseño e implementación de la Ficha de Datos sobre las familias en el Programa Primeros Años.

### **La importancia de la información en la intervención**

En el campo de las políticas sociales, existe consenso acerca de que intervención y conocimiento deben estar estrechamente vinculados: siendo que toda intervención refiere a una situación que se constituye en un problema, es necesario contar con información respecto a la misma para reducir la incertidumbre y poder actuar de acuerdo al rumbo deseado. En este sentido, el conocimiento tiene un fin práctico ya que resulta fundamental para la toma de decisiones.

Lo que parece quedar aún sujeto a debate son otras cuestiones tales como cuál es el lugar que debe ocupar el conocimiento respecto a la intervención, qué se entiende por información útil, quiénes deben intervenir en el proceso de su construcción y quiénes deben ser sus destinatarios.

Considerando a la gestión de programas sociales desde una visión integral y estratégica, podemos afirmar que diseño, implementación y evalua-

ción, deben ser pensados como componentes de un mismo proceso. Así, la construcción de información y el trabajo con ella no es sólo anterior o posterior a la implementación de un programa, sino que debe estar presente a lo largo de todo su ciclo de vida. Tal como señala Galiani, “La información es necesaria en cada etapa y nivel del proceso de creación de políticas: para resaltar un problema en particular, evaluar políticas en curso, estructurar políticas alternativas, implementar programas, justificar decisiones de política, y proveer bases para elegir entre opciones de política. La información para el diseño de políticas sociales debe orientarse hacia la provisión de información para todos estos niveles” (2006: 15).

Este enfoque se aleja de las posturas tradicionales que consideran al conocimiento y la acción como compartimentos separados, y convoca a adoptar una postura abierta y flexible. Desde esta perspectiva la generación de información -indispensable para la construcción de conocimiento- pasa a ocupar un lugar central en la intervención, ya sea aportando los elementos fundamentales para la elaboración del diagnóstico; ayudando a seleccionar una entre diversas propuestas de intervención (Nirenberg, Brawerman, Ruiz: 2006); llevando a cabo la evaluación de progreso o proceso (Nirenberg, Brawerman, Ruiz: 2007); o para realizar la evaluación de impacto (Cohen y Franco: 1992).

En cuanto al tema de la utilidad, en una época en que los avances tecnológicos han permitido incrementar significativamente la producción de información cuantitativa y cualitativa y las posibilidades de acceso a la misma; adquiere mayor relevancia la reflexión en torno a los criterios para seleccionar con qué información trabajar.

No obstante, distintos autores hacen referencia a los problemas de información existentes en América Latina. Así, Galiani (2006) señala la presencia de debilidades estructurales de los sistemas de información y su consiguiente incapacidad de producir reportes útiles para el diseño, administración y seguimiento de las políticas públicas. Concretamente, este autor hace referencia a la falta de información sobre ciertos sectores sociales, la discontinuidad de los datos, la falta de

elaboración y estandarización. Por su parte, Pichardo Muñiz señala el desafío aún pendiente de las Ciencias Sociales en la región, para elaborar técnicas e instrumentos adecuados que permitan enfrentar con eficacia la intervención social. Entre las carencias a considerar se encontrarían "Los procesos por construir, verificar y validar indicadores (...) que den cuenta de los aspectos relevantes de la realidad social" (2006: 65).

Efectivamente, la práctica profesional cotidiana permite verificar que la información proveniente de fuentes secundarias plantea distintos problemas al momento de decidir sobre su utilización. Tratándose de información que no ha sido construida especialmente para una intervención en particular, no sólo encontramos importantes ausencias sino que también enfrentamos dificultades con aquello que sí está disponible. Es así como a las carencias de información relevante se le suman cuestiones vinculadas tanto al nivel de desagregación, puesto que difícilmente coincida el nivel de la información existente con el requerido para la toma de decisiones; como a la unidad de análisis, ya que habitualmente encontramos información que podría ser útil pero que remite a una unidad distinta de la que es el foco de nuestro accionar. A esto hay que sumar la falta de homogeneidad de la información utilizada, que dificulta el tratamiento de la misma.

A su vez, la elaboración de información por parte del mismo programa suele presentar diferentes obstáculos, entre ellos la escasez de presupuesto y la insuficiente cantidad de recursos humanos especializados. Más allá de estas dificultades, se plantea la necesidad de reflexionar en torno a las características que deben tener (o los requisitos que deben cumplir) los datos de fuente primaria para que se constituyan en información útil.

Al respecto, en primer lugar, debe ser información relacionada con los objetivos y metas del programa, es decir, debe ser útil para elaborar diagnósticos ajustados al diseño de la intervención, decidir qué curso de acción seguir, saber si nos hemos desviado del camino trazado, si es suficiente lo que se está haciendo y si se lo está haciendo a tiempo, o si se han obtenido los resul-

tados esperados, entre otros aspectos que hacen a la dinámica propia del programa.

En segundo lugar, es preciso que consideremos quiénes serán los destinatarios de esa información (¿útil para quién?). Como bien lo señalan Nirenberg, Brawerman, Ruiz (2007), en todo programa participan diferentes actores que se constituyen en distintas audiencias interesadas en los resultados obtenidos. De este modo, la información es útil para un actor determinado en la medida en que contempla sus intereses, constituyéndose a su vez, en un aporte en relación a las funciones que cumple y a las actividades que desarrolla en el programa. En relación con este tema, se debe tener en cuenta que el formato, la extensión y lenguaje utilizados sean adecuados a las características de los destinatarios, tornando accesible la información que contenga.

Adicionalmente, la utilidad de la información tendrá también que ver con la rigurosidad con que se haya procedido en las distintas etapas que hacen a su construcción. Para que los datos fuente primaria resulten útiles, es fundamental que cumpla con los requisitos de viabilidad y calidad. Ser viable implica que sea posible de obtener en un determinado contexto considerando los recursos existentes para tal fin. La calidad de la información, a su vez, supone que ésta contemple los problemas de confiabilidad, precisión y validez que se presentan en todo proceso de construcción de información.

Finalmente, consideramos que se encuentra estrechamente vinculada a estos temas la reflexión en torno a quiénes deben intervenir en el proceso de construcción de la información. Siendo que ésta no es el resultado "objetivo" del trabajo de "expertos avalorativos", coincidimos con Nirenberg, Brawerman, Ruiz cuando afirman que "una forma de compensar el peso del equipo evaluador y sus puntos de vista y, a la vez hacer viable la aplicación de los procesos evaluativos para luego lograr la aceptación y la apropiación de los resultados y recomendaciones por parte de los miembros del programa, es justamente a través del involucramiento en el proceso evaluativo de todos los actores intervinientes y significativos" (2007: 99 y 100).

Al respecto, si bien involucrar en el proceso de construcción de información a actores externos al área de evaluación puede hacer más lento el proceso, una modalidad de trabajo participativa aporta beneficios. Así, el programa se enriquece en dos direcciones: quienes tienen funciones vinculadas a la intervención pueden dejar de ver a la información y a la evaluación como algo ajeno a ellos, y quienes tienen la responsabilidad de llevar adelante la evaluación, se ven llevados a pensar a la construcción de datos “desde” y “para” quienes, sin ser especialistas en las técnicas y procedimientos que se suelen utilizar, se encuentran en contacto de forma cotidiana con la población destinataria de las acciones del programa. En resumen, del mismo modo que el proceso de Planificación debe tomar en cuenta los grupos sociales a los cuales va dirigida su atención (Pichardo Muñoz, 2006), el de construcción de información no debe ser ajeno a las características del programa ni a las de quienes están encargados de su implementación.

### **La construcción de un modelo evaluativo**

Tal como se ha mencionado, los programas sociales necesitan de la información para poder analizar, monitorear y evaluar su gestión y así realizar los ajustes necesarios y pertinentes para alcanzar no sólo las metas sino también los objetivos propuestos. Por lo tanto, todo proceso de generación de información debe encuadrarse en un modelo de evaluación que tenga en cuenta los diferentes componentes del programa e incluya las perspectivas de los diferentes actores. En este sentido podemos decir que, detrás de todo proceso de elaboración de información subyace una concepción epistemológica acerca de la construcción del conocimiento.

Al considerar a la evaluación como un proceso permanente que acompaña la ejecución de las acciones en todos sus niveles, con el propósito fundamental de generar “conocimiento y aprendizaje para la toma de decisiones y para el mejoramiento de la gestión y los resultados” (Novacovsky y Chaves, 1999: 58), es necesario diseñar un modelo de evaluación que posibilite incorporar nuevos aspectos y realizar los ajustes vinculados con los

cambios producidos en los contextos de aplicación. (Nirenberg, Brawerman y Ruiz, 2007).

De acuerdo con este enfoque y teniendo en cuenta la complejidad del Programa Primeros Años, en términos de cobertura y cantidad de actores participantes de los diferentes niveles, se lleva a cabo un proceso de construcción cooperativa y utilización de información proveniente de diferentes fuentes, tanto de tipo cuantitativo como también cualitativo. De esta forma, el desarrollo y aplicación de distintas técnicas e instrumentos permiten captar la diversidad de las características en el transcurso de gestión.

En esta construcción conjunta de conocimiento, la propuesta implica que los diferentes actores que participan en el Programa, sean “sujetos activos y no pasivos, como siendo y haciendo, no como proviendo de datos útiles para que otros conozcan, ni considerados sólo como un depósito de esos datos”. (Holstein y Gubrium, citado por Vasilachis, 2006:54). De esta manera se obtiene información válida, útil y significativa para todos, ya que es el resultado de una interacción cognitiva entre distintos sujetos pero con la misma capacidad de conocer.

Por lo tanto, la evaluación del Programa se concibe como un proceso de construcción cooperativa del conocimiento y de un aprendizaje compartido entre los diferentes actores. Se abandona así “el sentido de la evaluación del puro control que ejercen unos actores sobre otros, para situarlo en el plano del aprendizaje compartido entre quienes participan de las gestiones de los programas o proyectos, de modo que sean capaces de provocar las transformaciones necesarias en las situaciones insatisfactorias y en los modos de actuar para su resolución” (Nirenberg, Brawerman y Ruiz, 2007: 22).

Tal como señaláramos anteriormente, el Programa recurre a una variedad de técnicas de investigación y a una multiplicidad de fuentes para construir información. De esta manera el Área de Evaluaciones apela a diferentes metodologías según las características de la situación que debe ser conocida, coincidiendo con la postura que sostiene que “la metodología cualitativa no es in-

compatible con la cuantitativa, lo que obliga a una reconciliación entre ambas y recomienda su combinación en aquellos casos (...) que la reclamen”. (Ruiz Olabuénaga, citado en Cohen y Piovani, 2008: 147). De este modo, en la actualidad la discusión en torno a la evaluación cuantitativa versus la cualitativa, parece haberse superado. Ambas son consideradas igualmente válidas, la prevalencia de un enfoque u otro dependerá no sólo de las características de la situación sino también de los momentos de evolución del programa o proyecto; pudiéndose complementarse o integrarse en un mismo diseño. Así se aceptan diversas combinaciones posibles entre la metodología cuantitativa y la cualitativa, potenciando sus posibilidades y aumentando la confiabilidad y credibilidad de los resultados. (Nirenberg, Brawerman, Ruiz, 2007).

## **Una experiencia: la Ficha de datos sobre las familias**

El Programa Primeros Años, en el marco de sus prácticas habituales, desarrolla una multiplicidad de actividades con las familias, orientadas a la promoción de prácticas que hacen a su fortalecimiento en el rol de crianza de los niños y niñas en su contexto familiar y comunitario. En este sentido, algunos de los interrogantes que guían la propuesta de evaluación se vinculan con la generación de conocimiento, referido a la situación en la que se encuentran las familias y los niños que participan en el Programa y sobre los logros alcanzados a partir de las tareas de acompañamiento de los Facilitadores.

Como se ha mencionado, para obtener información que permita responder a estas preguntas, hemos recurrido a una variedad de técnicas de investigación y de fuentes, entre ellas, la Ficha de datos sobre las familias. La misma “no es –ni pretende ser– la única fuente de información que se utiliza, sino que forma parte del amplio abanico de técnicas cuantitativas y cualitativas de las que se vale el área para dar cuenta de los avances del Programa, sus logros y dificultades”. (Vázquez, 2011: 9). La elección de la técnica y la construcción del

instrumento se basó principalmente en la posibilidad de elaborar una propuesta viable en términos de recursos técnicos y económicos; que considerara la validez y confiabilidad metodológicas; que refiriera a los indicadores y dimensiones planteados en el modelo evaluativo; y que fuera acorde a la propuesta de intervención del Programa.

La Ficha de datos sobre las familias permite relevar información básica, periódica y actualizada sobre las personas participantes en las actividades, convirtiéndose en insumo relevante para la posterior reflexión acerca de la práctica. En este sentido, este instrumento es la primera parte de un proceso de generación de conocimiento sobre las familias que permite repensar y reflexionar para introducir los cambios que se consideren pertinentes en la intervención. Es decir que, a partir de los resultados cuantitativos generados por la Ficha de datos sobre las familias, se producen reflexiones sobre la intervención (en términos de balance, resaltando logros, dificultades, estrategias utilizadas). Así se produce conocimiento de carácter cualitativo<sup>1</sup> que se combina con el conocimiento anterior y sirve de base para planificar estratégicamente las futuras acciones en terreno y reorientar la intervención.

## **El proceso de diseño del instrumento**

En todo proceso de generación de conocimiento se debe garantizar la calidad teórico y metodológica no sólo de los datos sino también de los procedimientos seguidos para obtenerlos. En este sentido, los criterios que se tengan en cuenta para diseñar el instrumento de captación y registro asumen un papel fundamental en dicho proceso.

El instrumento de medición así como la información que brinde deben ser válidos. Para alcanzar dicha validez, nos abocamos especialmente no sólo a garantizar la calidad teórico y metodológica de los datos construidos, sino también a definir los procedimientos seguidos para obtenerlos. Asimismo, “para recoger evidencia válida y confiable es muy importante la decisión de cuáles

1. Para esta etapa el Área de Seguimiento y Evaluaciones diseñó un instrumento con preguntas guía que orientan la reflexión y discusión de los Facilitadores a partir de los informes, generando nueva información que brinda herramientas para reorientar la intervención.

técnicas e instrumentos se utilizarán en función de las variables e indicadores seleccionados. Se requiere utilizar técnicas e instrumentos adecuados y a la vez poner sumo cuidado en los procesos de aplicación, de modo que la información tenga validez interna y externa” (Nirenberg, Brawerman, Ruiz, 2007: 91 y 92). En esta línea, el proceso desarrollado se caracterizó por identificar con claridad qué es lo que necesitamos medir, analizar los recursos con los que contamos para llevar adelante dicha medición, evaluar las posibilidades de acceso a las unidades de recolección, definir quiénes relevarían la información e identificar a la “audiencia receptora” de la misma (Patton, 2002, citado por Najmias y Rodriguez, 2007: 360).

Teniendo en cuenta estos elementos diseñamos una propuesta de medición pertinente a la necesidad planteada. Todo este proceso se acompañó de instancias de intercambio reflexivo en las que participaron los distintos actores que forman parte del Programa. En las mismas se consensuaron decisiones tanto sobre los procedimientos realizados como de los supuestos teórico-metodológicos que los orientan, a fin de lograr un instrumento válido, viable y adecuado que garantice la fiabilidad de los datos (Flick, 2004).

Así, tanto la Mesa de Planificación Estratégica y Coordinación Programática Nacional como las Mesas Provinciales, los Equipos Técnicos Regionales y Provinciales, los Equipos de Facilitadores y el Equipo de Evaluación asumieron un rol activo y protagónico, focalizándose tanto en la génesis del dato como en las condiciones y características del proceso de conocimiento (Vasilachis, 2006: 53). Así es que el proceso de diseño del instrumento constó de distintas etapas, comenzando por la realización de reuniones entre el Área de Evaluaciones y la Mesa de Planificación Estratégica y Coordinación Programática Nacional, a fin de delimitar los indicadores a incluir y definir la modalidad de aplicación. Esto permitió construir un instrumento que reflejara los intereses de cada uno de los Ministerios y que además cumpliera ciertos requisitos técnicos que lo hicieran viable (ser simple y no demasiado extenso), de forma tal que no se afectara la calidad de la información a obtener.

En este punto, cabe aclarar que el proceso de elaboración de la Ficha de datos sobre las familias no fue lineal sino que diversos aspectos influyeron de forma entrelazada, superpuesta y compleja en la construcción del mismo. Sin embargo a fines analíticos y expositivos se presentarán los distintos pasos de forma diferenciada.

En primera instancia, de acuerdo a los objetivos planteados y la información requerida se evaluaron las posibilidades de implementación de diferentes instrumentos que podrían ser aplicados por diversos actores (por ejemplo: cuestionarios a aplicar por un equipo de encuestadores). No obstante la única forma de asegurar la posibilidad de aplicación del instrumento en todas las provincias donde se implementa el Programa, era con la participación de los recursos humanos que ya formaban parte del mismo, debido a que no se disponía de presupuesto específico para esta tarea. De esta manera se decidió que fueran los Facilitadores, que se encuentran en constante interacción con las familias, los encargados de llevar adelante las tareas de relevamiento. Así, al ser aplicado por éstos, se garantiza la cobertura en todas las localidades que se encuentran realizando actividades con familias. A su vez, esta estrategia de implementación permitió que, de acuerdo a los lineamientos del Programa, quedaran capacidades instaladas en tanto construcción de conocimiento y utilización de la información para el desarrollo de una planificación estratégica.

Esta decisión implicaba diseñar un instrumento específico que respetara los roles y funciones de los Facilitadores. Al respecto, consideramos importante resaltar que éstos son reconocidos por su trayectoria, inserción en la comunidad, y a partir del rol que asumen en el Programa, se constituyen en referentes locales de las familias, a quienes acompañan en las actividades, y por lo tanto el vínculo que establecen con ellas es de estrecha confianza y afecto.

Por otra parte, teniendo en cuenta que la situación de encuesta supone una forma determinada de interacción social, en la cual encuestador y encuestado asumen roles opuestos: uno pregunta y otro responde; y no debe mediar ningún vínculo entre ambos más allá del que se genera en la si-

tuación de entrevista en sí (Mayntz, 1985). Así la implementación de la Ficha planteó el desafío de establecer una estrategia que no posicionara a los Facilitadores en el rol de encuestador, ya que ello entraría en contradicción con las funciones que cumplen en el marco del Programa. Desde esta perspectiva, la intención era, por un lado, evitar que los Facilitadores llevaran adelante "procedimientos estandarizados de interrogación" (García Ferrando, 1996: 147), y por otro, obtener un dato válido como producto de un proceso de evaluación, análisis y reflexión de la propia práctica.

Contemplando los recursos disponibles para acceder a la información, y dadas las características de los responsables de aplicar el instrumento -Facilitadores provenientes de diferentes localidades del país, con heterogéneos niveles de instrucción y escasa o nula experiencia con este tipo de técnicas-, se elaboró un instrumento claro, sencillo y ágil que facilitara el registro de la información. Se optó por el diseño de un instrumento estructurado de formato similar a una planilla, conformado por ítems de formulación cerrada pero de registro numérico abierto. La redacción de los mismos implicaba contabilizar la cantidad de unidades (familias, niños y mujeres embarazadas) que cumplían cierta condición, por ejemplo: "Cantidad de niños de 5 años que concurren al nivel inicial". De esta forma, abordando los diferentes temas referidos al desarrollo infantil, se obtiene información útil de manera constante, sobre la cantidad, características y situación en que se encuentran las familias que habitualmente participan en las actividades del Programa.

El instrumento se estructuró en 29 ítems referidos a las dimensiones definidas como relevantes en el abordaje integral del desarrollo infantil promovido desde el Programa. Éstos, a su vez, se organizan en bloques definidos por los cuatro grupos poblacionales a los que refieren los mismos: las familias, las embarazadas, los niños/as de 0 a 5 años y las mujeres mamás de niños/as de 0 a 2 años. Para recabar la información, los Facilitadores despliegan una serie de estrategias de aproximación en los espacios de encuentro con las familias (talleres, charlas) que desarrollan a lo largo del trimestre. Esto se relaciona con las

acciones cotidianas ya que en la Ficha se abordan indicadores referidos a al juego, lectura, documentación, controles de salud, vacunación, lactancia materna y escolaridad, que a su vez son las temáticas habituales sobre las que los Facilitadores basan sus planificaciones y actividades.

En cuanto a su modalidad de aplicación, si bien la Ficha de datos sobre las familias constituye -al igual que un cuestionario- un instrumento de registro, su implementación escapa a la situación pregunta-respuesta. Considerando que las actividades del Programa se planifican trimestralmente, se decidió que el período de registro no sería único y durante un momento determinado, sino que, de acuerdo al desarrollo de las actividades planificadas con las familias, los Facilitadores irían completando la ficha en el transcurso del trimestre como resultado del acompañamiento realizado y del conocimiento que tuvieran de las mismas.

Luego de definir, el instrumento y su modalidad de implementación, fue necesario reforzar los pasos de la aplicación, a partir de una serie de procedimientos lo más estandarizados posibles que permitieran garantizar la calidad del dato (Niremburg, Brawerman, Ruiz, 2007). En ese sentido, se desarrolló una estrategia de formación orientada a capacitar a los actores que intervendrían en el proceso de implementación.

El Área de Evaluaciones fue la responsable de capacitar y asesorar a los Equipos Técnicos Nacionales y Provinciales, los cuales se encargaron de transmitir esos conocimientos a los Facilitadores. A su vez dicha Área elaboró materiales de apoyo para los Facilitadores manteniendo canales de comunicación para el tratamiento de las dudas o comentarios puntuales que puedan surgir en la implementación de la Ficha.

Luego, como todo instrumento de relevamiento fue necesario realizar una prueba piloto del mismo, que permitió tanto establecer y revisar los circuitos operativos como detectar las principales dificultades, lo que dio lugar a la introducción de unas breves modificaciones en el instrumento y los materiales de apoyo. Una vez finalizada esta etapa de la Ficha empezó a implementarse en todas

las localidades del Programa. En este contexto es importante destacar que lo relatado formó parte de un proceso que promueve la construcción cooperativa de conocimiento sobre las familias involucrando activamente los actores que forman parte del Programa.

El siguiente paso es la organización y sistematización de la información relevada. Esto es llevado adelante por el Área de Evaluaciones del Programa, encargado de la edición, carga, procesamiento de los datos y posterior elaboración de los reportes correspondientes para que posteriormente sean enviados a los Facilitadores de las provincias.

Considerando la utilidad de la información, se prestó particular atención al formato de los informes, de modo que resulten breves, sencillos y claros. Se componen de gráficos de torta donde se expresan los porcentajes (de familias, niños/as, embarazadas) que refieren a cada uno de los indicadores del instrumento.

Esto permite que los Facilitadores cuenten con datos actualizados y oportunos para reflexionar y planificar las futuras actividades/intervenciones teniendo en cuenta esos datos. En este sentido, considerando el contexto de complejidad en el que actúan los Facilitadores, se hace necesario articular una forma de proceder que organice y dé significado al conjunto de acciones que realizan con las familias, “esa forma de proceder es conocimiento de cómo hacer, y ese cómo no es un conjunto de etapas y secuencias lineales rígidamente establecidas” (Rozas, 1994: 130), por ello es necesaria la reflexión sobre la práctica, una actitud flexible y la consiguiente elaboración de estrategias de abordaje acorde a cada situación, considerando lo que resultó y lo que no.

Así en el marco de esta propuesta los Facilitadores, quienes participan desde la primera instancia del proceso, se enfrentan al desafío de interpretar, analizar y reflexionar a partir de los datos que se presentan en los informes. Lo cual les permite generar nuevos conocimientos para reorientar las intervenciones dentro del encuadre de una planificación estratégica.

## **A modo de conclusión: reflexiones y desafíos que enfrenta la experiencia**

En este trabajo hemos elegido describir los pasos seguidos en una situación concreta de diseño e implementación de un instrumento de recolección de información en un programa social la que, consideramos, constituye una experiencia de construcción cooperativa del conocimiento.

Dada la complejidad que caracteriza al campo de las políticas sociales, es necesario diseñar un modelo de evaluación adecuado a las particularidades de cada programa. Por este motivo, al presentar la lógica utilizada para diseñar la Ficha, procuramos poner de manifiesto la estrategia desarrollada, haciendo foco tanto en que durante su diseño e implementación participaron diversos actores como en que se respetaron las características del Programa.

En primer lugar, quisiéramos destacar la importancia de llevar a cabo una reflexión grupal continua a lo largo de todo el proceso por parte de los actores involucrados; así como también la necesidad de tener una actitud flexible para incorporar los cambios que se consideren necesarios. Esto está relacionado con el valor de abrir instancias participativas en distintas fases del proceso, lo que constituye un desafío pero también una oportunidad.

Por otra parte, resaltar que para el diseño de la Ficha de datos sobre las familias se tuvo siempre presente la necesidad de que cumpliera con ciertos requisitos técnicos que la hicieran viable, a fin que no se viera afectada la calidad de la información. De este modo, se privilegió la construcción de un instrumento claro, sencillo y ágil, que facilitara el registro de los datos.

En lo que respecta a la implementación, intentamos reflejar su importancia dentro del proceso. De ahí el lugar asignado a la tarea del Facilitador en el proceso de construcción de información, que supone no sólo la incorporación de nuevas competencias sino también de una mirada estratégica que valore al conocimiento en tanto es insumo para su propia tarea en el territorio.

## Bibliografía

- Cohen, N. (2006). *Pensando la metodología de la investigación social desde las políticas sociales*. Revista Observatorio Social. [On line], 15. Disponible en: [http://observatoriosocial.com.ar/dev/pub\\_revista.html](http://observatoriosocial.com.ar/dev/pub_revista.html)
- Cohen, E. y Franco, R. (1992) *Evaluación de Proyectos Sociales*. Buenos Aires; Grupo Editor Latinoamericano
- Cohen, N. y Gómez Rojas, G. (Eds.). (1996). *Un enfoque metodológico para el abordaje de escalas aditivas*. Buenos Aires: Ediciones Carrera de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales.
- Cohen, N. y Piovani, J. I. (2008). *Producción y reproducción de sentidos en torno a lo cualitativo y lo cuantitativo en la sociología*. En La metodología de la investigación en debate. Buenos Aires: Edulp y Eudeba.
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- García Ferrando, M. (1996) *La encuesta*. En García Ferrando, M. et al.: El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de la investigación (pp. 147- 176). Madrid: Alianza Universidad Textos.
- Galiani, S. (2006). *Políticas sociales: instituciones, información y conocimiento*. Santiago de Chile: Naciones Unidas, CEPAL. Disponible en: [http://www.eclac.org/publicaciones/xml/9/23779/sps116\\_LCL2482.pdf](http://www.eclac.org/publicaciones/xml/9/23779/sps116_LCL2482.pdf)
- Katz, D (1973). *Los estudios de campo*. En Festinger L. y Katz, D. Los métodos de investigación en las ciencias sociales. Buenos Aires: Paidós.
- Martinez Nogueira, R. (2005). *Desafíos estratégicos en la implementación de programas sociales: provisión, participación y coordinación*. Washington DC: INDES.
- Mayntz, R. et. al. (1985). *Introducción a los métodos de la sociología empírica*. Madrid: Alianza Editorial.
- Najmias C. y Rodríguez S. (2007). *Problemas de validez en investigaciones que utilizan metodologías cualitativas*. En R. Sautu (Eds.), *Práctica de la investigación cuantitativa y cualitativa. Articulación entre la teoría, los métodos y las técnicas*. Buenos Aires: Lumiere.
- Nirenberg, O., Brawerman, J. y Ruiz, V. (Eds.). (2007). *Evaluar para la transformación. Innovaciones en la evaluación de programas y proyectos sociales*. Buenos Aires: Paidós.
- Nirenberg, O., Brawerman, J. y Ruiz, V. (Eds.). (2006). *Programación y evaluación de Proyectos Sociales*. Aportes para la racionalidad y la transparencia. Buenos Aires: Paidós.
- Novacovsky, I. y Chaves, P. (Eds.). (1999). *Gestión integral de programas sociales orientada a resultados*. Manual metodológico para la planificación y evaluación de programas sociales. Brasil: Fondo de Cultura Económica.
- Pichardo Muñiz, A. (2006). *Planificación y Programación Social*. Bases para el diagnóstico y la formulación de programas y proyectos sociales. Buenos Aires: Lumen Humanitas.
- Rozas, M. (1994). *La intervención en trabajo social*. Propuesta metodológica. Buenos Aires: Docencia.
- Vasilachis de Gialdino, I. (Coord.) (2006). *La investigación cualitativa*. En Estrategias de investigación cualitativa. Barcelona: Gedisa.
- Vázquez, N., Aguilar, M., Mykietiw, G., Torres Salazar, M. y Sánchez, L. (2011). *Generando conocimiento en el marco de las políticas sociales*. La experiencia de construcción e implementación de la Ficha de datos sobre las familias. Primeras Jornadas Internacionales Sociedad, Estado y Universidad, Mar del Plata (Pcia. de Buenos Aires).