



Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios).
ISSN: 2346-3910 en línea
revistageon@unillanos.edu.co
Universidad de los Llanos
Colombia

Garcés Arias, Sergio Fernandoⁱ.
**Modelo metodológico para la medición
efectiva del valor social en las organizaciones
del tercer sector.**

Revista GEON, Vol. 4, No. 1, 2017
Pág. 151-161

Disponible en: <https://doi.org/10.22579/23463910.51>

ⁱ <https://orcid.org/0000-0003-4383-8156>

Esta publicación
se encuentra bajo
licencia: Creative
Commons
Reconocimiento-
NoComercial-
SinObraDerivada
4.0 Internacional



RevistaGEON

in twitter f YouTube

“ Un reto importante para el futuro de la filantropía corporativa en el mundo especialmente para América Latina es la inversión social en la construcción de capacidades de las organizaciones sociales ”

Garcés Arias, S. (2017). Modelo Metodológico para la Medición Efectiva del Valor Social en las Organizaciones del Tercer Sector

<http://revistageon.unillanos.edu.co>

Modelo Metodológico para la Medición Efectiva del Valor Social en las Organizaciones del Tercer Sector por Sergio Fernando Garcés Arias

Methodological Model for Effective Measurement of Social Value in Organizations of the Third Sector by Sergio Fernando Garcés Arias

Sergio Fernando Garcés Arias
Magister en dirección y administración de empresas
Corporación Universitaria Minuto de Dios Uniminuto Bogotá
garces_sergiof@hotmail.com
@garces_sergiof

Artículo recibido 2016/08/30
aceptado 2016/11/24

Resumen

Uno de los principales objetivos de este documento es el de obtener mayor conocimiento acerca de los distintos impactos y apoyar la toma de decisión en la política social, especialmente en la evaluación y asignación de recursos a programas o unidades de inversión social, donde aparece como necesario contar con conceptos y herramientas que permitan la medición del valor social, en sus diferentes dimensiones.

Al planificar un programa es indispensable determinar y tener en cuenta los efectos que puede tener éste sobre la población. La profundidad y la amplitud de la evaluación del Valor Social y de las actividades destinadas a adaptar el programa a criterios sociales, dependen de la carga previsible, de la sensibilidad de los servicios que se desean ofrecer, de la complejidad del programa, de la información disponible y de la fase de evaluación en curso.

Deben examinarse con especial atención aquellos programas que típicamente conllevan grandes impactos sociales.

A fin de definir el marco y los posibles aspectos centrales de la evaluación del valor social, será necesario clasificar y examinar los efectos sociales del programa planificado según su impacto, envergadura e importancia, utilizando para ello la información comúnmente disponible y el material de trabajo pertinente.

Tomando como base esta información, se formularán los correspondientes términos de referencia para la evaluación del valor social.

Este documento está dirigido fundamentalmente a los técnicos y especialistas de la actividad social en las instituciones que necesiten evaluar programas sociales.

Palabras clave: Valor Social, Modelo Metodológico, Tercer Sector.

Abstract

One of the main objectives of this document is to obtain more knowledge about the different impacts and to support decision making in social policy, especially in the evaluation and allocation of resources to social investment programs or units, where it

appears necessary Have concepts and tools that allow the measurement of social value in its different dimensions.

When planning a program it is essential to determine and take into account the effects that it can have on the population. The depth and breadth of the evaluation of Social Value and the activities designed to adapt the program to social criteria depend on the predictable burden, the sensitivity of the services to be offered, the complexity of the program, the information And the evaluation phase in progress.

Particular attention should be given to those programs that typically have large social impacts.

In order to define the framework and possible central aspects of the assessment of social value, it will be necessary to classify and examine the social effects of the planned program according to its impact, size and importance, using commonly available information and relevant work material .

Based on this information, the corresponding terms of reference for the assessment of social value will be formulated.

This document is mainly aimed at technicians and specialists in social activity in institutions that need to evaluate social programs.

Key words: Social Value, Methodological Model, Third Sector.

Introducción

El presente trabajo tiene por objeto identificar, analizar y contextualizar un modelo metodológico que facilite y permita la medición efectiva del Valor Social en las organizaciones del Tercer Sector. La base fundamental de este documento es el de servir como herramienta para facilitar los procesos de evaluación del valor social.

Metodológicamente, este material se basa en las siguientes preguntas de investigación:

¿Qué se mide?, ¿cómo se mide?, ¿cuándo se mide?, ¿quién mide?, ¿por cuánto tiempo se mide?, explicitando las ventajas y desventajas de las distintas opciones metodológicas.

Para ello, se enuncian los siguientes escritos que permitirán observar:

Presentación de lo que han sido las principales evaluaciones de programas sociales, con el propósito de dar a conocer los aspectos más

importantes evaluados, las carencias, y los elementos a desarrollar con mayor profundidad.

Análisis sobre el concepto de “valor social”. ¿Qué es?, ¿para qué sirve?, ¿cómo suele hacerse?, ¿cuándo se hace?

Herramientas para la evaluación del valor social. ¿Qué se mide?, ¿cómo se mide?, ¿cuáles son las principales variables e indicadores a considerar?

La estrategia de evaluación incluida en el diseño de este documento es el reflejo de la complejidad conceptual y metodológica propia de programas con abundantes dimensiones, variables e indicadores. Contiene una orientación global, particular a cada caso.

A lo largo se recuerda una y otra vez que en el aterrizaje de los contenidos a cada programa particular, se debe apostar a la creatividad vinculada al conocimiento de la realidad concreta, sin olvidar el rigor metodológico que en función de los objetivos del Programa aportan datos significativos, que ayuden a los ajustes de las políticas.

¿A quién va dirigido este documento? Siguiendo se podría indagar y ahondar en el perfil del evaluador, ya que la utilidad prevista de documento es justamente reforzar las instancias de la evaluación.

En términos generales los evaluadores pueden ser:

1. el o los principales responsables del programa, insertos en la Unidad Organizativa Central;
2. evaluador o evaluadores externos;
3. actores directamente involucrados en la ejecución, en el ámbito local (ejecutores directos).

En este caso el documento se dirige al tercer grupo, en la prosecución del reforzamiento institucional local, en la figura del formador de formadores.

Planteada así, es una evaluación horizontal y vertical, de tipo participativa, valorada como ámbito de aprendizaje, en el que sería saludable que se involucren activamente todos los actores (beneficiarios, grupos control, oferentes, encargados de las pasantías, representantes del barrio donde se asienta el programa). Esta elección del potencial evaluador explica, en gran medida, el fuerte apoyo práctico y asentado en contenidos teóricos: todas las áreas temáticas presentarán un abordaje teórico-práctico.

Por último, si el manual logra el objetivo de fortalecer las aptitudes de evaluación de los formadores, colaborará a adecuar los programas según integralidad, relevancia y pertinencia, mediante el fortalecimiento institucional.

Contexto Teórico

La evaluación del valor social es un tema ampliamente tratado a escala nacional e internacional. La evaluación del impacto social comienza a realizarse a finales de la década de los años 1960 en los países desarrollados, como un

proceso de análisis y prevención de impactos ambientales, ante la presión de grupos ambientalistas y de la población en general. Más tarde, se incorpora la evaluación del impacto social de los proyectos como un concepto más amplio, que incluía no sólo el medio ambiente sino también a la comunidad.

La Teoría del valor-trabajo (TVL, también teoría laboral del valor o TLV) es una teoría que considera que el valor de un bien o servicio depende directamente de la cantidad de trabajo que lleva incorporado. Así, Adam Smith consideraba que el trabajo era la unidad de medida exacta para cuantificar el valor. Para él el valor era la cantidad de trabajo que uno podía recibir a cambio de su mercancía. Se trata de la teoría del valor comandado o adquirido. Aunque no era el factor determinante de los precios, estos oscilaban hacia su precio de producción gracias al juego de la oferta y la demanda (Godoy, 2001),

Posteriormente David Ricardo desarrolló una teoría del valor-trabajo incorporado en su obra Principios de economía política y de la imposición (1817) (Godoy, 2001). En dicho ensayo afirmaba que todos los costos de producción son costos laborales que se pagan de una forma directa o acumulándolos al capital. Pensaba que los precios dependerían de la cantidad de trabajo incorporado en los bienes o servicios.

Thomas Hodgskin, un socialista ricardiano, consideraba que la teoría ricardiana del valor-trabajo tendría lugar en una economía estricta de libre mercado que hubiese provocado la desaparición del capitalismo. La teoría del valor-trabajo se conoce principalmente por los estudios al respecto de Karl Marx, siendo un principio fundamental en el pensamiento económico del marxismo. Marx pensaba firmemente que sólo el trabajo produce el valor, y en su obra El capital, desarrolló esta tesis (Godoy, 2001). Sin embargo, Marx no finalizó el análisis matemático de la cuestión.

Según Drucker este sector está conformado por organizaciones de propiedad y control privado pero cuya existencia tiene por

finalidad la satisfacción de las necesidades públicas o sociales y no la acumulación de la riqueza privada (Drucker, 1991).

Refiriéndose a la evaluación, varios conceptos están de acuerdo en manifestar que es un proceso que posibilita el conocimiento de los efectos de un proyecto o programa en relación con las metas propuestas y los recursos movilizados. Tyler considera que la evaluación es el proceso mediante el cual se determina hasta qué punto se alcanzaron las metas propuestas (Stufflebeam, 1993).

Por su parte, Suchman define la evaluación como el proceso para juzgar el mérito de alguna actividad y de esa manera, conocer los procesos aplicados y las estrategias, que permiten su comprensión y redefinición, en el caso de que ésta última sea necesaria (Stufflebeam, 1993).

Stufflebeam define la evaluación como “[...] el proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva sobre el valor y el mérito de las metas; la planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones; solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados. Así, los aspectos claves del objeto que deben valorarse incluyen sus metas, su planificación, su realización y su impacto” (Stufflebeam, 1993).

La definición realizada por la ONU en 1984, expresa que la evaluación constituye el proceso en que se determina, de manera sistemática y objetiva, la pertinencia, eficiencia, eficacia e impacto de las actividades en relación con los objetivos planteados para la realización de estas (Urrutia, 2004).

La finalidad de la evaluación, de acuerdo con esta definición, es la mejora de las actividades en su desarrollo, para contribuir en la planificación, programación y la toma de decisiones.

El Comité de Ayuda al Desarrollo (OCDE) expresa que la evaluación es una función que consiste en hacer una apreciación tan sistemática y objetiva como sea posible sobre un

proyecto en curso o acabado, un programa o un conjunto de líneas de acción, su concepción, su realización y sus resultados (González, 2000). La evaluación trata de determinar la pertinencia de los objetivos y su grado de realización, la eficiencia en cuanto al desarrollo, la eficacia, el impacto y la viabilidad.

Menou afirma que la evaluación de la información debe tender a establecer los criterios tangibles que posibiliten la medición de la relevancia que puede tener la información en función del desarrollo. Y opina que para efectuar una evaluación de este tipo se debe partir del análisis del equilibrio entre información y desarrollo, a fin de decidir el o los métodos idóneos para realizar el proceso, crear el marco inicial para la investigación en el terreno y proyectar la continuidad del proceso a largo plazo (Menou, 1993).

Ponjuán, por su parte, afirma que la evaluación es el cálculo para calificar y medir el logro y la forma de satisfacer los objetivos propuestos de un determinado sistema o unidad. Este último amplía el concepto, al plantear que una evaluación integral requiere considerar la continuidad del proceso de evaluación, su carácter científico, la inclusión de las expectativas de los usuarios, tanto internos como externos, las oportunidades y las amenazas existentes en el entorno; así como la complejidad de los elementos que integran el fenómeno de evaluación: la misión y los objetivos de la institución, las metas, la visión, las estrategias, las líneas, acciones, productos, servicios, recursos, eficiencia y eficacia, beneficios e impacto (Rojas, 2001).

La evaluación post, se corresponde con la finalización inmediata de la ejecución del programa, donde se detectan, registran y analizan los resultados. Con la evaluación ex post, que se realiza tiempo después (meses o años) de concluida la ejecución, se valoran los resultados mediatos y alejados, consolidados en el tiempo (Abdala, 2004).

De acuerdo con González, la evaluación ex post entraña un análisis de efectos y resultados de un proyecto una vez ejecutado y finalizado.

Expresando que los elementos de la evaluación ex post son: eficacia, eficiencia, pertinencia, viabilidad e impacto. Como puede observarse, sitúa la evaluación dentro de la evaluación ex post. Sin embargo, enfatiza en que la evaluación es más amplia que las evaluaciones de eficacia y efectividad por cuanto incluye todos los efectos posibles, tanto positivos como negativos, previstos o no previstos, locales, regionales o nacionales y mide las consecuencias que determinada acción tuvo sobre el medio, consecuencias que pueden ser económicas, técnicas, sociales, culturales, políticas ecológicas u otras (González, 2000).

En el terreno específico de la evaluación, Cohen y Franco exponen que esta evaluación “[...] trata de determinar [...] si hubo cambios [...] la magnitud que tuvieron [...] a qué segmentos de la población objetivo afectaron y en qué medida (y) qué contribución realizaron los distintos componentes del proyecto al logro de sus objetivos” (Cohen, 1992).

Camacho define la evaluación como sigue: “[...] es la valoración de los cambios producidos en un grupo social debido a la inserción de un nuevo componente” (Camacho, 2000). En este caso, se refiere a la adopción de Internet como nueva tecnología de información y amplía el concepto al decir que este impacto puede observarse en el desempeño de una organización, tanto en su funcionamiento interno como en el cumplimiento de su misión en la sociedad.

Baker entiende por evaluación, el análisis que tiene como objetivo determinar de manera más general si un programa produjo los efectos deseados en las personas, hogares e instituciones y si esos efectos son atribuibles a la intervención del programa (Baker, 2000). Se expone que este tipo de evaluación permite además, examinar las consecuencias no previstas en los beneficiarios, sean éstas positivas o negativas, en lo cual coincide con otros conceptos anteriormente citados.

Sandoval opina que la evaluación mide los cambios en el bienestar de los individuos que pueden atribuirse a un programa o a una política

específica y establece que los objetivos de este tipo de evaluación son proveer información y ayudar a mejorar su eficacia. (Sandoval, 2003).

Materiales y Métodos

Las metodologías utilizadas serán evaluaciones cuantitativas, cualitativas y mixtas.

Entre las primeras, serán modelos cuasi experimentales; compuestos por grupos “participantes” y grupos de “control” con iguales atributos y características (edad, género, raza, instrucción), que se comparan mediante métodos analíticos.

El grupo control debe cubrirse en su totalidad, para que la metodología se pueda implementar completamente.

Se puede señalar la aparición de tres efectos:

1. Los efectos de la selección (la elegibilidad); los programas pueden seleccionar los individuos con mayor vulnerabilidad (efecto negativo de la selección). La variabilidad en el modo de selección es tan vasta que enturbia la medición del valor social (tanto a favor como en contra), haciendo dudosas las conclusiones si no existe un verdadero grupo control.
2. Los efectos de la maduración: los beneficiarios pueden adquirir competencias globales, técnicas, incrementar sus conocimientos, modificar su perfil psicosocial y abandonar adicciones por el simple paso del tiempo, ya que se van transformando.
3. Los efectos de la “regresión a la media”: entre los beneficiarios del programa puede haber población transitoria (por causas coyunturales) y que se benefician de los programas.

Por esta razón se recomienda la utilización de métodos verdaderamente experimentales, y de esta forma se eliminan los tres tipos de efectos.

A pesar de estas ventajas, los métodos experimentales presentan una serie de problemas que no siempre se pueden resolver y tienen que ver con:

Los métodos experimentales a veces tratan al programa como una caja negra, con un fuerte enfoque estadístico: la variable “y” (aprendizaje) es causada por la variable “x” (participación en el programa) y no avanzan más, cuando sería más abarcador y holístico plantear la evaluación como un problema programático que determine qué tipo de servicios, ofrecidos a qué tipo de individuos, reducen la vulnerabilidad.

Aun más: los métodos experimentales mejor diseñados se transforman en métodos cuasi experimentales debido al comportamiento no randomizado de los grupos experimentales, ya que algunos de los beneficiarios se desinteresan, se aburren y abandonan.

La evaluación experimental a uno y dos años de finalizado el programa, es imprescindible para medir el valor social, realmente incorporado y duradero: seguir los dos grupos (beneficiarios y control) luego de varios años, permite eliminar la variable de confusión aportada por el tiempo (efecto de maduración); en este sentido, hay que señalar que los modelos experimentales son caros, y se han cumplido, por lo tanto, por períodos cortos con posterioridad a la finalización de los programas: treinta meses, tres años, cuatro años; el más largo por seis años. Todo lo abundado anteriormente muestra el complejo entramado de las evaluaciones cuantitativas. Junto a ellas, aparecieron las formas alternativas para profundizar, perfeccionar y facilitar las evaluaciones, en las que destacaron los modelos etnográficos, los que proveyeron las miradas y las reflexiones hacia adentro, sobre por qué un programa fue exitoso.

Estos modelos se nutren de observaciones prolongadas de los programas, junto a entrevistas y encuestas en profundidad, a los participantes (ejecutores, beneficiarios,

empresarios, financiadores) al igual que de relatos de la vida cotidiana de los programas, en el estilo de historias de vida, o de “un día cualquiera”: se describe el acontecer cotidiano del programa, mostrando los engranajes de la socialización en el intercambio recíproco e interrelacionado de los diferentes actores: las denominadas investigaciones cualitativas de estudios de casos. La metodología cualitativa aporta la forma de implementación de los programas, su marcha y sus retrocesos o bloqueos.

Con relación con los beneficiarios, este diseño cualitativo intenta medir, con resultados variables, el grado de satisfacción. Algunas evaluaciones aportan resultados altamente positivos, aunque para algunos el tema de las modificaciones psicosociales son datos “impresionistas” más que sistemáticos, difíciles de tomar; porque ¿cómo se mide el cambio de comportamiento?

Por otra parte, y en una mezcla de metodologías cuanti y cualitativas, se mide la focalización y la cobertura del programa, tratando de detectar el cubrimiento de los beneficios hacia la población objetivo de otras capas sociales. Ambas se miden, relacionando el número de beneficiarios que cumplen los requisitos para ser beneficiarios potenciales, los que se inscriben y los que se benefician.

Qué se Evalúa

Respecto a los beneficiarios, se evaluar: focalización, impacto (mediante los cambios actitudinales, la inserción, la reanudación, el incremento de la autoestima, el grado de satisfacción, la participación ciudadana) pero con intentos de medir el valor metódica y sistemáticamente, configurando un grupo de control.

Respecto a los ejecutores, se mide especialmente los aspectos globales, parciales de control administrativo, y de capacitación técnico. Asimismo se valora el clima de satisfacción en la tarea ejecutada y se identifican las insatisfacciones y dificultades explícitas.

Cómo se Mide

Las herramientas de la evaluación del valor social.

La selección de las herramientas de la evaluación es la llave de una buena sistematización de los datos, eslabón previo a una clara metodología en su análisis y por ende, a la contundencia de las conclusiones aplicables al proceso retroalimentador.

La selección debe tener en cuenta los acuerdos institucionales, los objetivos planteados, los recursos y el tiempo disponibles, recordando que no existe un modelo único en la teoría ni en la práctica de la evaluación.

La flexibilidad del diseño busca el aterrizaje particularizado al programa a medir.

Pasar de la teoría a la práctica implica definir la situación de partida y hacer identificables todos los efectos surgidos durante el proceso (directo e indirecto; deseado o indeseado; previsto e imprevisto).

En ambas (interna y externa) se lleva a cabo una medición de entrada y otra de salida. Las técnicas empleadas abordan un enfoque cuantitativo, cualitativo o mixto.

Resultados y Conclusiones

La medición del valor social no ha sido objeto de demasiada literatura hasta el presente. Sin embargo, se cuenta con algunas experiencias en el área, principalmente en países desarrollados.

El abordaje de esta problemática a través de un modelo metodológico, que retoma ideas utilizadas por diversos autores para representar el proceso de impacto e innovación, aplicadas al diseño de programas sociales permite alejarse de los preceptos del “modelo lineal”.

Este modelo permitirá avanzar en la comprensión del modo en que el conocimiento es utilizado para la resolución de problemas sociales y, a la vez, avanzar en la cuantificación del

impacto social de los programas dirigidos a población vulnerable.

En primer lugar, deberá analizarse en qué medida el valor social debería ser el motor fundamental de las políticas públicas en los países más marginados. En segundo lugar, los resultados del presente trabajo insinúan una respuesta al dilema del trade-off (negociación) entre las políticas públicas y otras políticas de alto impacto social. Esta respuesta parece indicar que, pudiendo cuantificar mejor la forma y el grado de utilización del conocimiento en las distintas políticas públicas, se legitima la acción social en su naturaleza horizontal y transversal.

Un reto importante para el futuro de la filantropía corporativa en el mundo especialmente para América Latina es la inversión social en la construcción de capacidades de las organizaciones sociales. Este tipo de inversión genera alto valor social y se adapta a algunos rasgos de la filantropía de la región, donde la combinación de donaciones de recursos y el acompañamiento activo a las organizaciones aliadas es más frecuente.

Dada la complejidad de los problemas sociales y la variedad de los programas dirigidos a población vulnerable, no es llamativo que quede siempre la impresión de que restan aspectos sin evaluar, así como opiniones disímiles en la definición de los objetivos de los programas, por todo lo anterior debe procurarse la evaluación del valor social real no solo en el corto, sino especialmente en el mediano y el largo plazo, porque de otro modo puede asegurarse que estos programas sean solo inmediatistas.

Dada la rica y larga experiencia acumulada de las organizaciones del tercer sector, se valoriza la necesidad prioritaria de evaluar las acciones innovadoras llevadas a cabo. La evaluación permitirá saber si los modelos implementados son los más adecuados o si se hace necesario, buscar otras alternativas para reforzar la inclusión de todos los integrantes de una sociedad.

Se aconseja implementar evaluaciones internas y externas, en las que participen todos los

actores involucrados en cada una de las problemáticas.

La evaluación sistemática, ordenada y planeada previamente a la implementación de cada etapa permite como mecanismo retroalimentador, aportar la visualización de los aciertos y de los errores, para reforzar los primeros y para corregir los segundos. Sin evaluación no se conoce el destino de los beneficiarios, no se sabe la calidad del servicio que se presta como palanca de inserción social, se desconoce el costo y el beneficio del proyecto y no se puede medir el valor social como dinamizador. Es decir, no se conoce el grado de cumplimiento de los objetivos marcados.

Por esta razón se desea presentar algunas ventajas e inconvenientes de la implementación de este modelo metodológico para la medición de valor social:

En cuanto a sus ventajas se tienen:

1. Fácil implementación.
2. El evaluador puede crear las condiciones que debe cumplir el modelo para evaluar el programa específico, mediante la utilización de la asignación aleatoria, lo que asegura un vínculo estrecho entre programa y resultado.
3. Los defensores de los procesos de evaluación afirman que la causalidad entre programa y resultado es más identificable en la experimentación que en los métodos cuasi experimentales.
4. Es un método fácil de presentar y entender para las personas que implementan y aprueban la ejecución de políticas públicas, ya que dependen de las diferentes metodologías y estrategias de estimación.
5. Permiten evaluar las evaluaciones no experimentales.
6. No se presenta el sesgo de selección, ya que el análisis controla los efectos de las características observables y no observables por la asignación aleatoria.

7. Puede dar respuesta a todos los parámetros de interés citados como necesarios de conocer a la hora de hacer una evaluación.
8. Implica la utilización de modelos de comportamiento económico y social, lo que deja de lado el enfoque únicamente estadístico prevaleciente en los diseños experimentales.
9. Generalmente las muestras que se utilizan son grandes.

En cuanto a sus inconvenientes se pueden relacionar:

1. Muy altos costos. Debe asignarse altos recursos para este proceso y en su mayoría los proyectos y programas no cuentan dentro de la ejecución con estos rubros.
2. Existen limitaciones éticas a la experimentación social. Como el tratamiento generalmente es visto como una política beneficiosa para los individuos, hacer una convocatoria, una selección y luego dejar aleatoriamente de lado un conjunto para que sea un grupo control puede conllevar muchas críticas desde el punto de vista ético.
3. Necesidad de largos plazos para evaluar el valor social de un programa y/o proyecto.
4. Fallas en seguir las reglas del modelo. En definitiva, para que un diseño metodológico sea válido y exitoso, se debe seguir y cumplir los protocolos previstos. De lo contrario se está en presencia de un resultado inválido.
5. Abandono de los programas por parte de los beneficiarios. Se trata de personas que dejan los servicios o beneficios en algún momento del proceso, lo que genera problemas de sesgo, aunque sí lo habría de existir correlación entre abandono y características del servicio.
6. Efectos del experimento. Como se trata de seres humanos, el solo hecho de ser parte de

un proceso de evaluación y ser consciente de ello, puede alterar el propio comportamiento. Para mitigarlo, algunas ciencias suelen recomendar que los participantes no conozcan del proceso del que hacen parte, pero no en todos los casos se podría implementar ya que no sería posible, ni por parte del beneficiario ni por parte del propio ejecutor o administrador del programa, quienes saben que están bajo observación evaluadora y por tanto pueden alterar su comportamiento.

7. Muestras chicas. Como son usualmente muy caros se tiende a contar con muestras chicas, lo que lleva a estimaciones más imprecisas de los parámetros de interés.
8. Muestra no representativa. Cuando los participantes se eligen de una forma sesgada, como por ejemplo, pertenecientes a una etnia en particular o la elección se hace en base a voluntarios, la inferencia posterior será inválida.

Referencias

- Abdala, E. (2000). Evaluación de impacto: un reto ineludible para los programas de capacitación juvenil. Boletín Técnico Interamericano de Formación Profesional. Capacitación laboral de jóvenes. Montevideo, Cinterfor / OIT.
- Abdala, E. (2004). Manual para la evaluación de impacto en programas de formación para jóvenes. Montevideo.
- Alfaro-Águila-Real, J. (1995). Interés social y derecho de suscripción preferente, Madrid (1995).
- Arocena, J. (1996). Exclusión social: apuntes para un debate sobre la crisis del modelo de integración. Montevideo.
- Baker, J. L. (2000). Evaluación del impacto de los proyectos de desarrollo en la pobreza: manual para profesionales. Washington.
- Berger, P.; Luckmann, T. (1995). La construcción social de la realidad. Buenos Aires.
- Blumenfeld, Walter (1959). Valor y valoración, UNMSM, Lima.
- Camacho Jimenez, K.(2000). Retos para evaluar el impacto de Internet: el caso de las organizaciones de la sociedad civil centroamericana. Murcia.
- Canales, F.; Alvarado, L.; Pineda, E. (1989). Metodología de la investigación. OMS.
- Caruso, I. (1987). Narcisismo y socialización: fundamentos psicogenéticos de la conducta social. México.
- Carvajalino, Guillermo (2006). Filantropía estratégica y gestión de calidad en América Latina. Construcción de un portafolio de servicios de gestión para fundaciones Empresariales. Proyecto Fundación DIS, Bogotá.
- Castro, Beatriz (1998). El tratamiento de la pobreza urbana en Colombia (1869-1922), Bogotá.
- Cluckhohn, C. (1957). Antropología, Fondo de Cultura Económica, México.
- Cohen, E. Franco, R. (1992). Gestión Social. Cómo lograr eficiencia e impacto en las políticas sociales. México DF.
- Drucker, Peter (1991). Dirección de instituciones sin fines de lucro, México.
- Durkheim, Emile (1997). Las Reglas del método sociológico, México.
- FAS/UNICEF. (1996). Carencias socioeconómicas y pobreza en el país urbano. La década 1984-1994. Montevideo: FAS/OPP.
- Fernández, P. (2005). Valoración de empresas. Cómo medir y gestionar la creación de valor, Barcelona.
- Filgueira, F.; Rodríguez, J. (s/f). Desarrollo económico y desarrollo social: una

- aproximación política al problema del déficit y superávit social en América Latina. En: *Globalization and social policy in Latin America*. Ontario: University of Western Ontario; IDRC.
- Firth, Raymond, (1955). *El estudio de los valores por los antropólogos sociales*. Washington.
- Fromm, E. (1978). *Tener o ser*. México.
- Fronzizi, Risieri (1995). *Qué son los valores?* México: Fondo de Cultura Económica, Breviarios N° 135.
- García Arce, Prieto Juárez (2004). *Marid: Acción social en la empresa*.
- Godio, Julio (2001). *Sociología del trabajo y política*. Buenos Aires.
- Goffman, E. (1993). *Estigma: La identidad deteriorada*. Buenos Aires.
- Gonzalez, L. (2000). *La evaluación ex - post o de impacto: un reto para la gestión de proyectos de cooperación internacional al desarrollo*. Bilbao.
- Gray, Rob; Owen, Dave et al. (2001). *“What is social accounting?”*. Londres.
- Grubb, W. N. (1995). *Training policy studies. Evaluating job training programmes in the Unites States: evidence and explanations*. Ginebra: OIT.
- Guzman M. (2001). *Evaluación de Programas e Indicadores de Desempeño, Transparencia y Mejoramiento de los Procedimientos para la Elaboración y Discusión Presupuestaria*. Santiago de Chile.
- Guzman M. (2004). *Metodología de evaluación de impacto*, Santiago de Chile.
- Jacinto, C. (1997). *Políticas públicas de capacitación laboral de jóvenes. Un análisis desde las expectativas y las estrategias de los actores*. Boletín Técnico Interamericano de Formación Profesional. Montevideo, Cinterfor / OIT.
- Jacinto, C.; Gallart, M. A. (1998). *La evaluación de programas de capacitación de jóvenes desempleados: una ilustración en los países del Cono Sur*. París: UNESCO.
- Jacinto, C.; Suárez, A. (1997). *Juventud, pobreza y formación profesional*. En: Gallart, M.A.; Bertoncetto, R. *Cuestiones actuales de la formación*. Montevideo: Cinterfor / OIT.
- Kaztman, R.; Beccaria, L.; Filgueira, F.; Colbert, L.; Kessler, G. (1999). *Activos y exclusión social en Argentina y Uruguay*. Santiago de Chile: OIT.
- Malinowski, Bronislaw (1976). *Una teoría científica de la cultura*, Buenos Aires.
- Martínez, R. Cohen, E. (2002). *Manual de formulación, evaluación y monitoreo de proyectos sociales*. Santiago de Chile.
- Menou, M. J. (1993). *Measuring the impact of information on development*. Ottawa.
- Mokate, K. M. (1999). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿qué queremos decir?* Washington: Instituto Interamericano para el Desarrollo SOCAL – NDES.
- Naciones Unidas (2000). *We the peoples: the role of the United Nations in the twenty-first century*. Report of the Secretary General.
- OIT (2001). *El empleo en el mundo 2001. La vida en el trabajo en la economía de la información*. Ginebra.
- OIT y IIEL (1995). *La exclusión social en América Latina*. Lima.
- PNUD (1999). *Desarrollo humano en Uruguay*. Montevideo.
- Price Waterhouse Coopers (2002). *Responsabilidad Social Corporativa. Tendencias empresariales en España*, Madrid.
- Radcliffe-Brown, A. R. (1974). *Estructura y función en la sociedad primitiva*, Barcelona.

- Rama, G. (1993). La inversión es en capital humano. Montevideo: CEPAL.
- Rojas Benítez, J. L. (2001). Herramientas para la evaluación de los servicios de información en instituciones cubanas. [Tesis para optar por el título de Doctor en Ciencias en Bibliotecología y Ciencias de la Información], La Habana.
- Sandoval de Ecurdia, J. M. y Richard Muñoz, M. P. (2003). Los indicadores en la evaluación del impacto de programas. México: Sistema integral de Información y Documentación. México DF.
- Stufflebeam, D. (1971). Educational evaluation and decision making. Itasca: Peacock.
- Stufflebeam, D. y Shinkfied A. J. (1993). Evaluación sistemática: guía teórica y práctica, Barcelona.
- Torres Zambrano, G.; Izasa Merchan, L.; Chavez Artunduaga, L. M. (2004). Evaluación del impacto en las instituciones escolares de los proyectos apoyados por el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico "IDEP", Bogotá.
- Turner, B. S. (1989). El cuerpo y la sociedad. México.
- Urrutia Barroso, L. (2004). El sistema de monitoreo y evaluación en el contexto de los Proyectos APPL/PDL/UNIFEM. La Habana.
- Villar, Rodrigo (2001). El Tercer Sector en Colombia. Evolución, dimensión y tendencias. Confederación Colombiana de Organizaciones No Gubernamentales, Bogotá.
- Wirth, L. (2000). Rompiendo el techo de cristal. Ginebra: OIT.