



Fase 3. Encargo o realización de la evaluación

Herramienta práctica 3.3. ¿Cómo puedo recoger percepciones y experiencias en evaluación?

La recopilación de las percepciones y experiencias de los diferentes participantes en una política constituye una fuente de información importante para el análisis de la intervención, ya que aporta puntos de vista valiosos a la hora de entender cómo ha funcionado su despliegue, para poder tomar mejores decisiones.

«Lo que es propio del saber no es ver ni demostrar, sino interpretar».

Michel Foucault

¿Qué es?

Conocer y tener en cuenta las percepciones y experiencias de los participantes en una política pública es muy útil. Por un lado, puede aportar información sobre la problemática concreta de la población diana, lo que permite identificar diferentes estrategias de intervención. Asimismo, puede servir para conocer cómo ha funcionado el despliegue de la política desde diferentes puntos de vista e interpretar las contribuciones e impactos que esta haya

podido tener sobre la problemática y necesidades de la población diana. El objetivo de esta herramienta es entender la diversidad de significados comprendidos en la experiencia de las personas implicadas en una política concreta, que puede contribuir a la generación de explicaciones sobre el despliegue y las consecuencias del programa. De esta forma, se reconoce que una intervención se dota de significado según la mirada de los actores implicados.

Toolkit

Ficha de situación



Quién

Equipo de planificación, implementación y/o evaluación del programa



Cuándo

Durante todo el ciclo del programa



Cómo

A través de métodos cualitativos

Herramientas prácticas para iniciarse paso a paso en el diseño, la planificación y la evaluación de políticas públicas

¿Qué es?

«Nada existe sino es a través de la lengua».

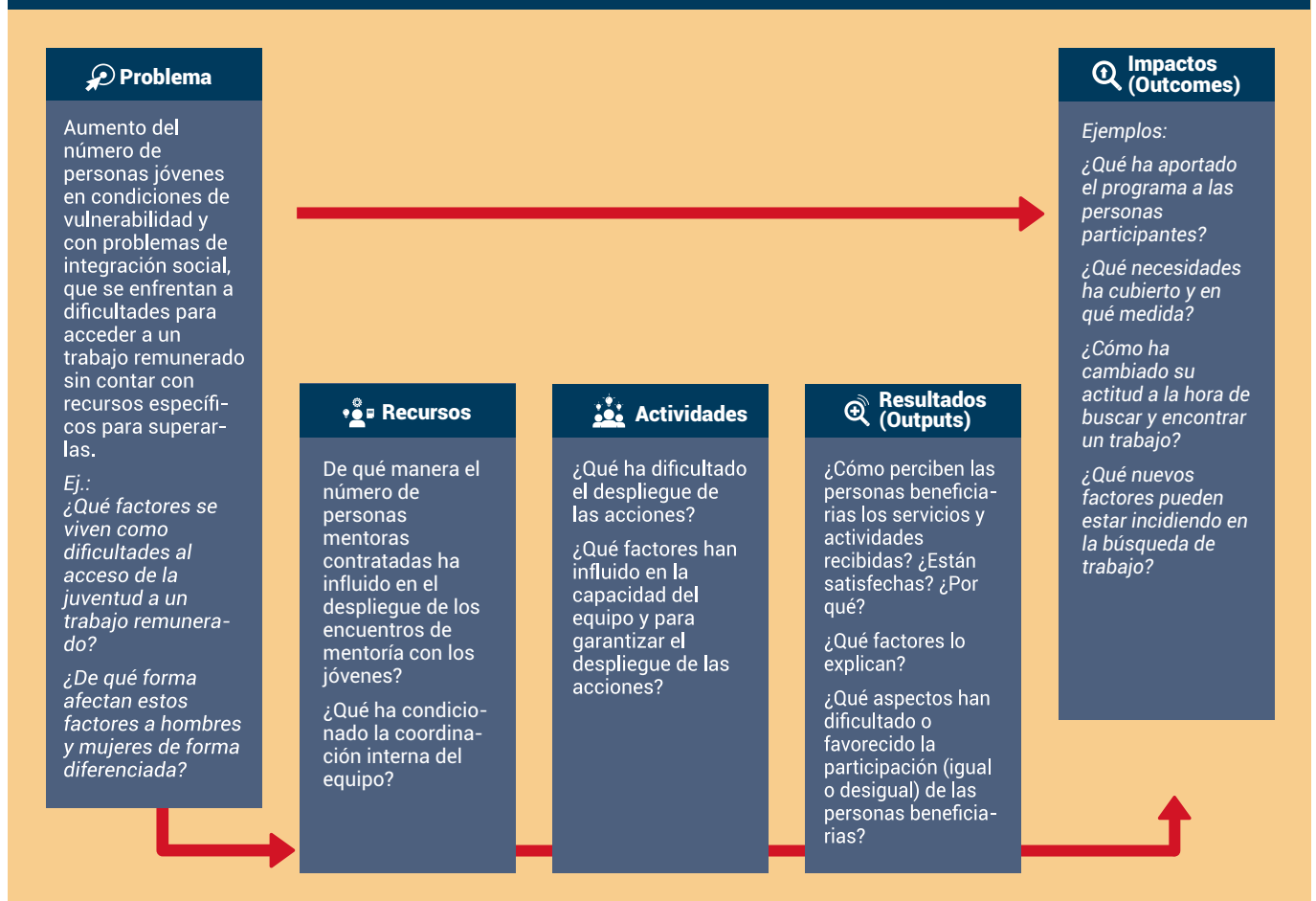
Hans-Georg Gadamer

La recogida de estas percepciones se puede hacer mediante diferentes técnicas o combinaciones de técnicas (observación directa, entrevistas, grupos de discusión o análisis documental) en función de los

objetivos planteados. El uso de métodos cualitativos en el análisis de estas percepciones, vivencias y significados permite profundizar en la comprensión de los factores determinantes.

Ejemplo:

Aspectos subjetivos de interés en el despliegue de un programa de orientación y búsqueda de trabajo para la juventud en riesgo de exclusión social en la ciudad de Barcelona



Fuente: Elaboración propia

¿Para qué sirve?

Revisar aspectos y asunciones que se dan por supuestos, formular nuevas hipótesis, conocer el posicionamiento de otros implicados e identificar nuevos factores o variables en el funcionamiento de la política son algunas de las utilidades relevantes.

Utilidad de la recogida de percepciones y experiencias de los actores del programa

- Explorar o repensar aspectos que se dan por supuestos en la teoría de la política.
- Formular nuevas hipótesis y mejorar la Teoría del Cambio del programa (véase Herramienta 1.1.).
- Entender las opiniones de diferentes profesionales y personas participantes en el despliegue de la política.
- Comprender la cultura organizativa del equipo implementador de la política y cómo esta determina el despliegue y los resultados alcanzados.
- Identificar nuevos factores y variables a tener en cuenta en la recogida de datos periódica (p.ej. para la elaboración de cuestionarios) y en el muestreo de esta para asegurar una mayor representatividad de los diferentes colectivos.

No hay una única manera de recoger las percepciones y experiencias de los actores de la política. Estas pueden nutrir cualquier tipología de evaluación (necesidades, diseño, implementación o impacto) y cualquier tipo de diseño metodológico (experimental, comparativo, longitudinal, etc.).

Utilidad según las diferentes tipologías de evaluación			
Necesidades	Diseño	Implementación	Impacto
Caracterizar y mejorar la comprensión de las necesidades de los destinatarios, explorando las especificidades de estas necesidades en función de diferentes condicionantes relevantes (p.ej., sexo, condiciones socioeconómicas, edad). También ayuda a identificar los factores que contribuyen a la problemática.	Concretar y revisar críticamente la Teoría del Cambio del programa mediante la consulta a los actores implicados en el programa.	Analizar el despliegue del programa para entender qué ha provocado, cómo se ha desarrollado, qué han experimentado los agentes del programa y qué uso han hecho de él los beneficiarios, entre otras cosas. Se trata de entender cómo se ha desplegado el programa en la práctica, y cómo y por qué el programa se ha podido desviar de las previsiones iniciales, complementando los indicadores de proceso.	Complementar el uso de indicadores estadísticos con evidencias sobre las percepciones de los impactos, previstos e imprevistos, así como de los efectos secundarios, explorando impactos que a veces son difíciles de cuantificar. Esta información ayuda a entender el funcionamiento del programa y permite formular propuestas de mejora. En el caso de programas públicos que implementan servicios específicos a grupos diferentes de beneficiarios, ayuda a generar evidencias sobre los impactos específicos generados en cada grupo de beneficiarios.

Fuente: Elaboración propia

¿Cuáles son los pasos a seguir?

Recoger percepciones y experiencias para la evaluación de una política requiere establecer el foco del análisis, diseñar una muestra de informantes, seleccionar las técnicas de recogida de datos, recogerlas e interpretarlas.



Paso 1

Establecer los aspectos de la política que es preciso analizar

Las preguntas de la evaluación determinan los aspectos de la política que se quieren analizar y, por consiguiente, la información que es preciso recoger.

Es necesario decidir sobre qué aspectos de la política se quiere recoger información de acuerdo con la pregunta de evaluación que se haya establecido (véase Herramienta 2.1.). Se puede poner el foco sobre la selección y vinculación de participantes, sobre la participación en las actividades, sobre los resultados de estas o bien sobre los posibles impactos, entre otros aspectos. Habiendo determinado el foco de interés, es preciso definir aquellos aspectos que se explorarán, explicitando así los límites del análisis.



Paso 2

Diseñar la muestra de informantes

En coherencia con el paso anterior, es preciso diseñar la muestra de personas de la que se recogerá información.

En el caso de un análisis cualitativo, la muestra no se diseña con criterios probabilísticos ni de representatividad estadística, sino de representatividad teórica, para asegurar que todas las perspectivas y voces relevantes para responder la pregunta de evaluación están presentes. Es preciso considerar en qué medida las unidades de la muestra aportan información rica y completa, y responden a las preguntas de análisis.

Sin embargo, es preciso dejar abierta la



Paso 3

Decidir cómo se recogen los datos

Las técnicas de recogida de datos se tienen que elegir en función de la muestra y los focos del análisis.

Asimismo, es preciso tener en cuenta factores de viabilidad de la recogida de datos, como son el tiempo, el presupuesto o la accesibilidad a los diferentes informantes. Algunas de las técnicas que se pueden utilizar son entrevistas, grupos de discusión y observación directa. Las entrevistas y grupos de discusión permiten saber cómo las personas perciben y narran los fenómenos. La observación es decisoria para comprobar si estas narraciones se corresponden con la práctica. Se aconseja emplear una combinación de diferentes instrumentos como, por ejemplo, un cuestionario para recoger información sobre la diversidad de actores y personas beneficiarias del programa y, posteriormente, realizar entrevistas para profundizar en ciertas categorías de respuesta o perfiles de encuestados. Otra posibilidad es llevar a cabo estudios de caso, que pretenden explorar, a través de la combinación de diferentes instrumentos, casos ilustrativos (véase Guía práctica 8 sobre métodos cualitativos de Ivàlua).

Técnica	Objetivos principales
Entrevista individual	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender percepciones individuales de los diferentes actores sociales de una política pública. • Abordar la justificación de actores sociales en determinadas acciones de implementación de una política pública.
Grupo de discusión	<ul style="list-style-type: none"> • Explorar un conjunto de temas o núcleos de interés relevantes para una política pública empleando dinámicas grupales de colectivos sociales clave en el funcionamiento cotidiano de una política pública. • Algunos ejemplos: reacción de los beneficiarios de una política pública hacia los profesionales que hacen la provisión, quejas comunes de los beneficiarios, condiciones laborales de los profesionales...
Observación directa	<ul style="list-style-type: none"> • Recoger información de manera directa sobre cómo se implementa una política en la práctica, más allá del discurso de los actores sociales. • Prestar atención al funcionamiento cotidiano de una política pública.
Estudio de casos	<ul style="list-style-type: none"> • Reflejar las experiencias de los actores sociales y el funcionamiento de una política pública mediante el análisis comparativo de ejemplos concretos (casos clave).

Fuente: Sanz, J. (2011) La metodología cualitativa en la evaluación de políticas públicas. Barcelona: Ivàlua. (Guías prácticas sobre evaluación de políticas públicas; 8) (a partir de Patton, 2002)



Paso 4

Recoger datos sobre las percepciones y experiencias

La recopilación de los datos se inicia de acuerdo con el muestreo inicialmente planteado, pero este está sujeto a cambios.

El número de entrevistas y dinámicas grupales responderá al diseño de muestra realizado, pero puede ampliarse hasta obtener la información suficiente para responder a las preguntas. Asimismo, la observación directa y

los estudios de caso se pueden ampliar respecto a las previsiones siguiendo el mismo criterio. La saturación o redundancia de la información obtenida determinará el momento en el que se deja de recoger información adicional.



Paso 5

Interpretar los datos

El análisis de los datos requiere el registro previo y la transcripción y codificación de estas.

El análisis de los datos requiere su registro previo. En el caso de entrevistas y dinámicas grupales, este consiste en su transcripción literal a partir de las grabaciones de sonido, y la asignación de un código a cada grabación. Posteriormente es preciso reducir la cantidad de datos para un posterior análisis que permita identificar y categorizar tipologías de temas que han surgido. Esto permite buscar en el cuerpo de la transcripción información relativa a cada una de las categorías. Cuando se separa la información de su contexto, se utiliza un código identificador que permite en cualquier momento conocer su procedencia. El uso de pedales electrónicos o asistentes de transcripción (p.ej., Sounscriber) facilita esta tarea.

En segundo lugar, para el análisis de las valoraciones recogidas hay diferentes tipologías de análisis cualitativo que cuentan con herramientas informáticas para llevarlas a cabo. Algunas

son el análisis de contenido, el análisis semántico y de marcos de experiencia y, finalmente, el análisis de narrativa y de discurso. La identificación y categorización de los temas permite analizar la recurrencia y las condiciones con las que aparecen determinadas valoraciones e interpretarlas desarrollando explicaciones sobre por qué las percepciones de los informantes son las que son. El uso de *software* informático puede facilitar esta tarea (p.ej., AtlasTi o NVivo). Es muy recomendable realizar una devolución de las interpretaciones a las personas informantes e incorporar las reflexiones que surgen en el análisis final.

El informe que resulte de este proceso debe incluir tanto una recopilación de las valoraciones como el análisis que se ha hecho de él, ejemplificado con narraciones literales de los informantes. La persona que lo lea tiene que poder distinguir las aportaciones propias de los informantes de la reflexión realizada por el analista.



«Todas las investigaciones tienen, en última instancia, un arraigo cualitativo».

Donald Campbell

¿Qué hay que tener en cuenta para aplicarlo?

Recomendaciones



Reconocer el papel del analista

En el proceso de recogida de las percepciones y experiencias de los actores, es preciso que el analista se reconozca como parte del proceso. Es preciso reconocer que se puede influir en el proceso de reflexión y análisis, estableciendo medidas para disminuir los efectos tanto en la recogida de datos como en el análisis. Una de las medidas más utilizadas es la inclusión de más de una persona en el equipo para evitar sesgos y asegurar el rigor de los resultados y la validez de las interpretaciones.



Explorar las implicaciones de los resultados

Más allá de interpretar los datos, puede ser muy útil que el analista o investigador formule recomendaciones. La formulación de recomendaciones facilita que los resultados de la evaluación puedan tener efectos sobre la política en cuestión. Sin embargo, es importante que el lector externo pueda diferenciar claramente entre la información recogida y la interpretación realizada por parte del analista o investigador, por un lado, y las recomendaciones e implicaciones que este formula del otro.



Respetar reglas de juego éticas

Se deben garantizar aspectos éticos en la conducción de las actividades de recogida de las valoraciones para su análisis, que preserven la confidencialidad, el anonimato o el consentimiento informado de las personas participantes. Plasmear estos compromisos en algún tipo de documento que se comparte con las personas participantes refuerza la confianza y determina los resultados que se obtienen de este tipo de instrumentos. Asimismo, la devolución de los resultados de la evaluación a los informantes es fundamental para dar voz a los actores clave de una intervención.



Más recursos

Webs de recursos

[Better Evaluation](#).

Casos de aplicación

Sánchez, M.. Del Valle, A. (2005). [Estudi de necessitats dels professionals de la medicina relacionades amb el moment de la jubilació](#). Barcelona: Fundació Galatea.

Guías y manuales

Ivàlua. 2011. [La metodología en la evaluación de las políticas públicas](#). Guía práctica 8.

Junio 2020

© Institut Català d'Avaluació de Polítiques
Públiques (Ivàlua), 2020

Esta obra está sujeta a la licencia Creative Commons de Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Se permite a terceros distribuir, retocar y crear a partir de la obra licenciada de forma no comercial, y su distribución se tiene que realizar con una licencia igual a la que regula la obra original.

Coordinación de contenido

Marçal Farré

Coordinación de la edición y dirección de arte

Jordi Miras Llopart

Redacción

Marçal Farré, Neus Martí, Jordi Miras Llopart y Jordi Sanz

Revisión de estilo

Mireia Climent

Diseño gráfico, identidad visual corporativa

fmil.es

Maquetación

CoolStudio

Ivàlua

Instituto Catalán de
Evaluación de Políticas
Públicas

C/ Pau Claris, 108, 4t 1a

08009 Barcelona

Tel. +34 935 545 300

info@ivalua.cat

Más recursos en evaluación

ivalua.cat

Toolkit

Fase 1. Diseño de la política pública

Herramienta práctica 1.1.

¿Cómo puedo elaborar una Teoría del Cambio?

Herramienta práctica 1.2.

¿Cómo puedo diseñar políticas basadas en evidencias?

Fase 2. Planteamiento de la evaluación

Herramienta práctica 2.1.

¿Cómo puedo formular buenas preguntas de evaluación?

Herramienta práctica 2.2.

¿Cómo puedo incorporar la perspectiva de género en la evaluación?

Herramienta práctica 2.3.

¿Cómo puedo elaborar un plan de evaluaciones?

Fase 3. Encargo o realización de la evaluación

Herramienta práctica 3.1.

¿Cómo puedo encargar una evaluación?

Herramienta práctica 3.2.

¿Cómo puedo construir indicadores para una evaluación?

Herramienta práctica 3.3.

¿Cómo puedo recoger percepciones y experiencias para una evaluación?

Herramienta práctica 3.4.

¿Cómo puedo evaluar utilizando métodos participativos?

Fase 4. Incorporación del conocimiento y la evidencia

Herramienta práctica 4.1.

¿Cómo puedo incorporar los resultados de una evaluación en la toma de decisiones?

Herramienta práctica 4.2.

¿Cómo puedo comunicar eficazmente una evaluación?

Herramientas prácticas para iniciarse paso a paso en el diseño, la planificación y la evaluación de políticas públicas

ivàlua ✓
Institut Català d'Avaluació
de Polítiques Públiques

Evaluar para mejorar

En Ivàlua promovemos la cultura de la evaluación de políticas públicas en Cataluña. Evaluamos políticas públicas, difundimos evidencias, ofrecemos formación y elaboramos recursos.

Instituciones miembros de Ivàlua

