

EL INFORME DE LA EVALUACIÓN DE PROGRAMAS

Dra. África Borges del Rosal

aborges@ull.es

Facultad de Psicología

Universidad de La Laguna

Contenido

El informe supone la difusión de los resultados de la evaluación de programas. En el tema que sigue a continuación, se ha llevado la siguiente estructura:

- **Objetivos del informe.** Se trata de analizar las razones por las que se realiza un informe, los momentos de llevarlo a cabo y las dimensiones que es preciso contemplar.
- **Audiencias a las que se dirige el informe.** El contenido, la estructura y la forma de un informe tienen que plantearse en función a las audiencias a las que se va a dar la información.
- **Contenido del informe.** Hay diversos tipos de informe, por lo que el contenido que se incluya dependerá del tipo de informe que se quiera presentar.
- **Forma del informe.** Se puede presentar de forma escrita o de forma oral. Como la presentación escrita ya se ha explicado en el apartado anterior, finalizaremos el tema con las presentaciones orales.
- **Privacidad de los datos.**

Objetivos del informe

El objetivo del informe se haya estrechamente vinculado a la función de la evaluación:

- En la evaluación formativa, el fin es mejorar el programa, por lo que se deben presentar informes a lo largo de todo el proceso de evaluación del mismo.

- En la evaluación sumativa, el objetivo de la misma es tomar decisiones acerca del programa, por lo que la información que se debe ser útil para que directivos y/o programadores puedan decidir sobre el futuro del programa.

El informe debe ser claro y preciso, por lo que se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Evitar el uso de vocabulario científico demasiado específico
- Utilizar lenguaje directo y sencillo
- Utilizar ejemplos, anécdotas e ilustraciones
- Empezar el informe y cada apartado con lo más relevante que se quiere transmitir
- Si es preciso usar lenguaje científico, habrá que definirse.
- Usar párrafos cortos.
- Cuidado con los acrónimos.
- No dar excesiva información.

Momentos en la realización del informe

El momento en que se entrega un informe es de suma relevancia. No valen retrasos ni dilaciones, pues, en general, un informe sirve para tomar decisiones, por lo que deben presentarse en fecha y forma. El incumplimiento de este punto puede tener consecuencias poco deseables:

- Las recomendaciones que aparecen en un informe que no se presenta en el momento prefijado pueden no usarse como sería conveniente, pues se ha pasado el tiempo para ponerlas en práctica
- Por otra parte, el evaluador, el programador, o ambos, pueden perder recursos de financiación del programa, si el informe se presenta cuando las planificaciones económicas ya se han cerrado.

En el informe, es conveniente contemplar las siguientes dimensiones:

- Descripción del contexto de aplicación de la evaluación
- Fundamentos y posicionamientos teóricos
- Cuestiones de evaluación

- Recursos humanos y materiales con los que se ha contado para la evaluación del programa.

Audiencias

Como ya se ha dicho anteriormente a lo largo del curso, el proceso evaluativo implica a diversos grupos de personas, a menudo con intereses encontrados, y que precisan, cuando se les va a informar sobre los resultados de la evaluación, que el lenguaje, el contenido, la estructura, el estilo y la forma de la difusión de los hallazgos, vaya focalizada al grupo específico al que se dirige.

Podemos señalar al menos las siguientes audiencias:

- La persona, persona, o bien, la entidad, pública o privada, que financia la evaluación
- Los proveedores de servicios, esto es, los que ponen en práctica el programa en cuestión.
- Los usuarios, o receptores del programa
- El mundo científico de la disciplina a la que corresponda la evaluación.
- El público en general.

En la siguiente tabla se presentan las audiencias y el contenido que hay que destacar en función de cada una de ellas.

Responsables políticos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rentabilidad, eficacia y utilidad del programa ➤ Foco del informe: Resultados y conclusiones
Comunidad Científica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rigurosidad metodológica
Futuros aplicadores del programa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aspectos técnicos de la implementación del programa
Destinatarios del programa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Logros alcanzados por los usuarios ➤ Consejos precisos para futuras acciones

Tipos de informes

Hay, fundamentalmente, tres tipos de informes: resumen ejecutivo, informes preliminares e informe final.

RESUMEN EJECUTIVO

Es un tipo de informe de vital trascendencia, por una razón: es el que más fácilmente se lee (especialmente en determinadas audiencias, como los políticos o los financiadores del programa, que carecen por lo general de tiempo para leerse el informe completo).

Tiene que recoger los siguientes apartados:

- Breve introducción teórica, explicitando las razones que han llevado a realizar el programa y su evaluación y los objetivos previstos;
- Breve resumen del método seguido, exponiendo la muestra y el procedimiento, así como las características de la o las intervenciones realizadas;
- Lo más destacable de los resultados obtenidos.
- Conclusiones y recomendaciones para actuaciones futuras.

A diferencia del informe final, que sigue la estructura del informe científico, en el resumen ejecutivo no hay estándares sobre cómo realizarlo. Como en todos los demás casos, conviene adecuarlo a la audiencia que, en este caso, como ya se ha dicho, suelen ser los políticos o directivos de las entidades financiadoras. Debe quedar claro lo que se ha obtenido, y, si se acompaña de recomendaciones, que estén sean deducibles claramente de los resultados que se han logrado y que se expliciten claramente para que no haya posibilidades de interpretaciones erróneas.

INFORMES PRELIMINARES

Estos informes son característicos de la evaluación formativa, pues se van produciendo a lo largo de todo el proceso. En el primer momento del mismo, los informes dan cuenta de aspectos metodológicos, tales como el diseño previsto y los resultados del estudio piloto. A lo largo del desarrollo del programa, se realizan informes periódicos, que recogen las siguientes cuestiones:

- Problemas encontrados en la implementación, así como las soluciones posibles.

- Diseño o diseños empleados.
- Estudios previos a la intervención.
- Porcentajes de colaboración de las audiencias implicadas.
- Resultados preliminares.

Finalmente, los últimos informes preliminares presentan cuestiones relativas a los primeros datos obtenidos, informe de garantía de los datos, opciones de cómo presentar el informe final, opciones de publicación y difusión de resultados, así como los análisis finales que se vayan a realizar.

EL INFORME FINAL

Este informe sigue la estructura del informe científico de resultados de investigación. Como estos informes, debe tener las siguientes características:

1. Amenidad, de forma que motive al lector a leer el informe completo.
2. Precisión en los procedimientos y los resultados, de tal manera que permita la replicación de los hallazgos.
3. Concisión:
 - a. Presentar sólo lo que resulta relevante para el estudio
 - b. Evitar repetir palabras o frases.
 - c. Economizar el material mediante tablas y gráficos.
 - d. Presentar los datos una sola vez.

Todo lo que hemos dicho a lo largo del tema con respecto a la presentación del informe (claridad, precisión, amenidad) cobra aquí mayor importancia, pues, al ser más la información que se presenta, requiere que del lector mayor tiempo disponible y mayor dedicación. Por tanto, conviene recordar que el informe es una tarea creativa, donde es tan importante el *qué* se dice como la forma de hacerlo. Además, no se trata únicamente de informar, sino también de persuadir de que el trabajo es relevante y está bien realizado, es riguroso y merece ser discutido tanto por la población general como por la comunidad científica. Por ello, es conveniente presentar todos los resultados, tanto los que apoyan las hipótesis y los objetivos planteados como los que no. No hay

que olvidar que los resultados negativos son igualmente útiles, pues previenen a estudiosos futuros de cometer similares errores.

El informe científico sigue una estructura claramente definida:

- ❖ Título
- ❖ Introducción
- ❖ Método
 - Sujetos
 - Diseño
 - Procedimiento
 - Instrumentación
- ❖ Resultados
- ❖ Discusión
- ❖ Conclusiones y recomendaciones
- ❖ Referencias
- ❖ Apéndices

Dos son los objetivos de seguir esta estructura en el informe científico. Por una parte, ofrece un marco de referencia que permite describir la investigación e interpretar de forma convincente los resultados. Por otra, tiene una función referencial, haciendo de guía.

Pasamos a ver qué contenidos se incluyen en cada apartado.

Los objetivos de la **INTRODUCCIÓN** son:

- a. Dar información general del problema estudiado
- b. Resumir de forma breve la literatura sobre el tema.
- c. Señalar las líneas seguidas en el estudio, los objetivos planteados y las hipótesis de trabajo.

En este apartado, se deben incluir los siguientes aspectos:

- ✓ Descripción general del problema

- ✓ Antecedentes del mismo: otros acercamientos que han tratado el problema.
- ✓ Justificación del estudio.
- ✓ Explicación de cómo se responderá al problema.
- ✓ Presentación de los resultados que se *esperan* obtener.

En el campo específico de la Evaluación de Programas, la valoración de la pertinencia de realizar un programa de intervención para solucionar el problema, se aborda en este apartado. También es el lugar para informar de los resultados de la evaluación de necesidades.

En el apartado **MÉTODO** se incluye toda la información necesaria que permita la replicación del estudio. Este apartado es especialmente relevante, pues es el que posibilita determinar la calidad del trabajo presentado. Incluye los siguientes sub-apartados:

a. Sujetos

Se describe aquí la población objetivo y la muestra estudiada. En evaluación de programas, este apartado sirve para describir a los usuarios del mismo. Se trata de describirlos, destacando las características más relevantes, como género, edad, ocupación, nivel de estudios, etc.

En este apartado se describe también el procedimiento de selección de los sujetos y, si es el caso y es un diseño con varios grupos, el criterio de asignación de sujetos a los grupos.

b. Diseño

En este apartado se describe el diseño o los diseños empleados, pues, como ya se habrá comentado, el enfoque de integrar diversos diseños es cada vez más popular, para poder dar mayores garantías metodológicas, a la vez que se adaptan los diseños a las difíciles condiciones de los estudios aplicados.

Además, se describen con precisión las variables utilizadas, la metodología general (experimental, selectiva, observacional o cualitativa) y el diseño concreto empleado.

c. Procedimiento

En este punto, se realiza una narración precisa y clara de la secuencia de actos realizados en el trabajo. Se recogen tanto cada una de las actividades precisas incluidas en el programa, como el procedimiento concreto de evaluación seguido (evaluación sumativa o formativa, externa o interna, etc.)

El procedimiento ha de recoger aquellos aspectos que hagan posible la replicación exacta del estudio. Por tanto, conviene recoger las instrucciones precisas, las intervenciones realizadas, y todos aquellos aspectos procedimentales que permitan tener una idea concreta y cabal del proceso seguido¹.

d. Instrumentación²

Se describen aquí los instrumentos de diversa índole que se han utilizado en el estudio:

- ✓ Aparatos de medida y de presentación de estímulos
- ✓ Cuestionarios o tests psicológicos
- ✓ Materiales escritos o grabados

e. Programas

Se debe indicar, de forma justificada, el proceso seguido en el análisis de datos.

En **RESULTADOS** se describen los hallazgos obtenidos. No obstante, no se valoran aquí, sino en discusión. En este punto, se debe informar de los resultados con suficiente detalle como para justificar las conclusiones.

Este apartado debe ser informativo, pero se debe hacer uso de tablas y gráficos para una presentación más concisa y clara. Por tanto, es fundamental elegir bien la forma de presentación, no duplicando información, de tal manera que se presente una sola vez, sea en texto, tabla o gráfico, de la forma más clara posible, y, si hay costumbre de alguna presentación estándar, ceñirse a ella en lugar de innovar³. Además, cada una de las gráficas y tablas debe quedar referenciada en el texto.

En el apartado de conclusiones se debe incluir:

¹ No obstante, de cara a una mayor amenidad, las largas explicaciones se incluyen en el apéndice, referenciándolas en procedimiento.

² Sólo si son novedosos. Si son instrumentos conocidos, quedan recogidos en "Procedimiento"

³ Por ejemplo, las tablas de análisis de varianza son estándar, por lo que es preferible presentarlas de esta manera, lo que facilitará su comprensión para el experto.

- ✓ Objetivos del análisis realizado
- ✓ Identificación y presentación de los estadísticos descriptivos usados
- ✓ Presentación y justificación de la inferencia estadística (contraste usado, grados de libertad, nivel de significación, estimación del error, tamaño del efecto, intervalos de confianza)
- ✓ Breve comentario de los resultados.

El apartado final puede recoger **DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**, o bien separarlos, pero, no obstante, de cara a la mayor sencillez, parece más recomendable incluirlo en un solo punto.

Aquí se examinan, interpretan y evalúan los resultados, estableciendo inferencias respecto a ellos. Además, se relacionan los resultados con la hipótesis de trabajo, y se conectan con los de otras investigaciones.

Se deben presentar los principios, relaciones y generalizaciones que indican los resultados. También hay que exponer las consecuencias teóricas y las aplicaciones de los resultados. Los datos *molestos*⁴ deben señalarse y tratar de explicarlos, en lugar de obviarlos. Además, se deben señalar las limitaciones encontradas en la realización del trabajo.

Algunas consideraciones conviene hacer con respecto a conclusiones y recomendaciones:

- ✓ La extracción de conclusiones debe ser lo más transparente posible
- ✓ No se debe emitir juicios de valor sobre las personas
- ✓ Se deben indicar de forma clara las recomendaciones sugeridas a partir del programa.
- ✓ Tales recomendaciones deben ir redactadas en función de las audiencias.

A continuación, se presentan las **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**, esto es, el listado de autores y publicaciones mencionados en el trabajo⁵. A través del texto, en Ciencias Sociales se cita autor y año, incluyendo la cita completa en este apartado. Las distintas publicaciones y procedimientos de difusión del conocimiento tienen

⁴ Aquellos que no coincidan con lo que se esperaba obtener

⁵ A diferencia de una Bibliografía, que se refiere al conjunto de publicaciones sobre un tema.

formas concretas para referenciarlas: libros, capítulos de libro, artículo en revista sobre papel, artículo en revista electrónica y reuniones científicas.

Este apartado, contra lo que algunos suponen, es de suma importancia, porque muestra las fuentes bibliográficas que nos han servido en la guía de nuestra investigación. Además, toda referencia en el texto debe citarse completa en las referencias bibliográficas y viceversa, pues la información recogida en las fuentes documentales es tan relevante como el resto del trabajo.

En la tabla siguiente se presentan ejemplos de citas.

■ Libro:

Ato, M. (1991) *Investigación en Ciencias del Comportamiento*. Barcelona: PPU

■ Capítulo de libro

Arnau, J. (1989) Metodología de la investigación y diseño. En J. Arnau y H. Carpintero (Eds). *Tratado de Psicología General*. Madrid: Alhambra Universidad

■ Artículo

Baird, D. (1987) Exploratory factor análisis, instruments and the logia of discovery. *British Journal for the Philosophy of Science*, 38 (2), 319-337

■ Web

Pérez-Llantada, M.C. y López de la Llave, A. (1998) Metodología cuantitativa vs. cualitativa en investigación en Psicología del Deporte. *Áskesis*, 2, 34-41. En Web: <http://www.askesis.arrakis.es>

■ Reuniones científicas

Díaz, J.V. (1995 Abril) Aplicación de diversos modelos psicométricos a los tests de aptitudes, *IV Simposio de Metodología de las Ciencias del Comportamiento*. La Manga (Murcia)

Anguera, M.T. (2000) Complementariedad de análisis en los diseños lag-log. En A.M. López (Ed) *Actas del V Congreso de Metodología* (pp. 35-40). Sevilla: Kronos

Por último, el apartado **APENDICES** ó **ANEXOS** recoge toda la información relevante, pero que sería muy prolijo incluir en el cuerpo del informe. No obstante, no es un conjunto poco elaborado, sino que debe llevar un índice bien explicitado, y referenciar en el texto cada uno de los contenidos que se presentan en el anexo. Conviene numerarlo de forma lógica y fácil de seguir.

Presentaciones orales

Como ya hemos hablado en profundidad de los informes escritos, pasamos a comentar cómo presentar el informe ante el público. Como recomendaciones, caben las siguientes:

- ✓ Entrenar cuidadosamente la exposición
- ✓ Adecuarla al tipo de público al que va dirigida
- ✓ Evitar dar demasiada información
- ✓ Expresar las ideas de forma clara y no repetitiva
- ✓ Ser ameno y breve
- ✓ Tener especial precaución con las presentaciones multimedia, asegurándose de que se está familiarizado con el procedimiento.

Hay tres fases en una presentación oral: Preparación, material y estructura.

En la primera fase, preparación, es preciso responder a cuatro interrogantes:

1. ¿Qué voy a contar? El interés aquí se basa en el mensaje a transmitir
2. ¿Cómo lo voy a contar? A tener en cuenta los medios y procedimientos que se usarán.
3. ¿Para qué voy a hablar? Esto es, los objetivos de la conferencia.
4. ¿A quién voy a hablar? Audiencias a las que va dirigida la presentación

Hay que poner atención a los filtros de calidad del material que se va a presentar. Estos filtros son:

- ✓ Cantidad: Ajustar el contenido al tiempo del que se dispone para la exposición.
- ✓ Relevancia: Relación del material presentado con los objetivos de la exposición

✓ Calidad

- i. Interna: Que el material sea fiable: actual y con fuentes adecuadas
- ii. Externa: Adecuación de la información con los medios que se tienen.

Una exposición sigue una estructura concreta:

- ✓ Apertura: Se sugiere saludar y presentarse, para después captar la atención del público, con un chiste, algo polémico, etc.
- ✓ Introducción: Breve presentación de los puntos que se van a tratar.
- ✓ Desarrollo. Se recomienda centrar la exposición en apartados, entre tres y seis. Es conveniente recapitular cada vez que se pase al siguiente apartado.
- ✓ Conclusión, donde se recogen las ideas más relevantes.
- ✓ Cierre, donde el conferenciante se despide, y, si procede, abre un turno de preguntas.

En la siguiente tabla, se recapitula lo más esencial de cómo informar, teniendo en cuenta las situaciones derivadas de las audiencias o de la situación.

A LOS IMPLICADOS	<ul style="list-style-type: none">■ Conocer a los implicados■ Informarse de lo que éstos desean saber y por qué■ Comprender los puntos de vista de las audiencias
AUDIENCIAS DIFÍCILES	<ul style="list-style-type: none">■ Implicar a personas relevantes para la audiencia■ Presentarlo de forma relajada■ Si es preciso, buscar quién haga la presentación
ESCRITO	<ul style="list-style-type: none">■ Enfatizar lo que se quiera realzar■ Redactar de forma clara
ORAL	<ul style="list-style-type: none">■ Preparar una presentación amena■ Adoptar un tono natural■ Ayudarse con material de apoyo■ Dejar tiempo para preguntas
A LA PRENSA	<ul style="list-style-type: none">■ Explicar el vocabulario técnico■ Escribir personalmente la noticia■ Presentar material gráfico
SIEMPRE	<ul style="list-style-type: none">■ Ser honesto y no ir más allá de los datos

Privacidad de los datos

Un tema polémico es a quien pertenecen los datos derivados de la evaluación de programas. Este es un punto que diferencia este tipo de trabajo con la investigación, fundamentalmente la básica⁶, donde el investigador tiene los derechos sobre sus datos. En ocasiones, el contrato donde se establece la evaluación, expresa de forma explícita a quien pertenecen los datos. En caso contrario, siempre se puede solicitar a la entidad que ha contratado la evaluación, la explotación que el investigador o el evaluador puede hacer de los datos.

En todo caso, y sea como sea que se acuerde este punto, no hay que olvidar tener un exquisito cuidado con la defensa de la identidad de los participantes.

BIBLIGRAFÍA

- Boruch, R.F. (1997) *Randomized experiments for planning and evaluation*. Thousand Oaks, CA: SAGE
- Colás, M.P. y Rebollo, M.A. (1993) *Evaluación de programas. Una guía práctica*. Sevilla: Kronos
- Fernández-Ballesteros, R. (1995) *Evaluación de programas. Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de la salud*. Madrid: Síntesis Psicológica
- Fontes, S., García, C., Garriga, A.J., Pérez-Llantada, M.C. y Sarriá, E. (2001) *Diseños de Investigación en Psicología*. Madrid: UNED
- Navas, M.J. (2001) *Métodos, diseños y técnicas de investigación Psicológica*. Madrid: UNED
- Salkind, N.J. (1998) *Métodos de investigación*. México: Prentice Hall
- Studer, J. (1996) *Oratoria, el arte de hablar, disertar, convencer*. Madrid: Editorial El Drac

⁶ En el caso de los trabajos de investigación solicitados por entidades privadas o públicas, la cuestión es equivalente a la que estamos comentando aquí