

tema 19

Evaluación y control de intervenciones sociales. Definición y su necesidad. Métodos de diseño de la evaluación. Proceso de evaluación. Técnicas e instrumentos. Organización de los recursos y actividades de evaluación. Tratamiento y organización de la información. Metodología de investigación-acción



Edición, 2026

Todos los derechos reservados. No está permitida la reimpresión de ninguna parte de este documento, ni de imágenes ni de texto, ni tampoco su reproducción, ni utilización, en cualquier forma o por cualquier medio, bien sea electrónico, mecánico o de otro modo, tanto conocida como los que puedan inventarse, incluyendo el fotocopiado o grabación, ni está permitido almacenarlo en un sistema de información y recuperación, sin el permiso anticipado y por escrito del editor.

Plaza Curtidos Hermanos Dorta: Local 1N, Santa Cruz de Tenerife. Canarias.

Tel. 682 018 726 / 922 149 121 / 629 609 328

Email:

info@auladeoposicionescomenio.com

administracion@auladeoposicionescomenio.com

www.auladeoposicionescomenio.com

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
2. EVALUACIÓN Y CONTROL DE LAS INTERVENCIONES SOCIALES.....	4
3. DEFINICIÓN Y SU NECESIDAD.....	5
3.1. Definición de evaluación.....	5
3.2. Necesidad de la evaluación.....	5
4. MÉTODOS DE DISEÑO DE LA EVALUACIÓN.....	7
5. PROCESO DE EVALUACIÓN.....	8
6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.....	10
7. ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS Y ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN.....	11
7.1. Organización de los recursos.....	11
7.2. Actividades de evaluación.....	12
8. TRATAMIENTO Y ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN..	13
9. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN-ACCIÓN.....	14
CONCLUSIÓN.....	15
BIBLIOGRAFÍA	16
WEBGRAFÍA.....	16

INTRODUCCIÓN

La evaluación de la intervención social constituye un elemento clave dentro de los proyectos del ámbito social. Su objetivo es mejorar la calidad de vida de las personas involucradas gracias a una serie de acciones, teniendo en cuenta su realidad, es decir, sus características y necesidades, así como los recursos disponibles. Es importante destacar que la evaluación no es el final de un proceso, sino que es una herramienta que debe aplicarse a lo largo de toda la intervención social y que supone definir qué se va a evaluar, cómo se va a hacer, con qué instrumentos o con qué recursos, por ejemplo.

¿Por qué es importante la evaluación?, la respuesta es porque permite conocer el éxito de la intervención social, identificar sus posibles errores y tomar decisiones para mejorar las intervenciones futuras. Por lo tanto, la evaluación es importante puesto que sin ella, las intervenciones se basarían en apreciaciones subjetivas y no en evidencias.

A lo largo del tema, se abordarán la evaluación de las intervenciones sociales comprendiendo su definición, el por qué es necesaria, los métodos que existen para ponerla en marcha, el proceso o las fases que se siguen para llevarla a cabo, cómo se organizan los recursos, las actividades y la información, así como comprender las características de la investigación-acción.

Este tema se imparte desde el módulo de Metodología de la Intervención Social en el grado Superior en Integración Social, el cual queda recogido en el Real Decreto 1074/2012, de 13 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Integración Social y se fijan sus enseñanzas mínimas. a nivel estatal y a nivel autonómico por la normativa correspondiente de nuestra Comunidad Autónoma.

2. EVALUACIÓN Y CONTROL DE LAS INTERVENCIONES SOCIALES

Antes de abordar el contenido principal, se exponen las siguientes definiciones siguiendo el Diccionario de Trabajo Social de Ander-Egg:

- La **evaluación** es la operación sistemática, flexible y funcional, que se lleva a cabo durante todo el proceso de intervención. Es una forma de investigación social aplicada que sirve para identificar, obtener y proporcionar información válida acerca de un trabajo.
- La **intervención social** es el conjunto de acciones que de manera organizada buscan transformar o modificar una situación social o determinados grupos sociales.

Definidos ambos conceptos, se analiza a continuación el papel de los servicios sociales desde un punto de vista normativo con especial atención a la evaluación como parte del proceso de intervención social. Así, la **Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias** (adaptar a nuestra Comunidad Autónoma), recoge:

- En primer, lugar, las fases del proceso de intervención, que quedan recogidas en el artículo 25, “servicios sociales de atención primaria y comunitaria” en el apartado 2) y son:
 1. Detección, valoración y diagnóstico
 2. Planificación
 3. Intervención y tratamiento
 4. Seguimiento y evaluación. En este tema, nos interesa conocer todo lo relativo a esta última fase.
- En el artículo 26, “funciones de los servicios sociales de atención primaria y comunitaria”, en el apartado h) se indica que una de las funciones de los servicios sociales es el seguimiento y la evaluación de los objetivos propuestas en el plan de intervención social.
- El artículo 7, “principios rectores del sistema público de servicios sociales” en el apartado e), se indica que las administraciones públicas deben promover una evaluación continua de sus actuaciones para garantizar una planificación coherente, suficiente y sostenible del sistema público de los servicios sociales.
- En el artículo 81, “evaluación del sistema público de servicios sociales” se recoge en el apartado b), que los procesos de evaluación incluyen los indicadores, que son los que facilitan el seguimiento de la evaluación continua.

3. DEFINICIÓN Y SU NECESIDAD

3.1. Definición de evaluación

A continuación, se ofrece la aproximación al concepto de evaluación a partir de las aportaciones de varios autores.

- Scriven, señala que la evaluación tiene como objetivo valorar lo que se ha evaluado. Este autor fue el primero en distinguir la evaluación formativa dirigida a mejorar algún aspecto, de la evaluación sumativa que es aquella que se relaciona con los resultados.
- Weiss, por su parte, plantea que la intervención social sigue unos objetivos y que la evaluación ayuda a comprobar si se han logrado, de manera que para este autor, los resultados dependen de la intervención.
- Aguilar Idáñez y Ander-Egg, ofrecen una definición desglosada de la evaluación partiendo de sus principales características:
 - a. Es una **investigación social aplicada**, puesto que se basa en el método científico para obtener la información.
 - b. Es **sistemática, planificada y dirigida** porque utiliza procedimientos basados en el método científico.
 - c. Está **encaminada a identificar, obtener y proporcionar información de manera válida y fiable** porque se conoce qué se quiere evaluar, qué técnicas se van a emplear y cómo se van a difundir los resultados, todo ello, de manera objetiva.
 - d. **Proporciona datos e información**, es decir, que se emite un juicio o valor apoyándose en datos precisos.
 - e. **Sirve de apoyo a los diferentes componentes del programa**, es decir, durante el diagnóstico, la programación o la ejecución, puesto que se aplica de manera continua.
 - f. **Permite comprobar los resultados**, es decir, la magnitud o la extensión de la intervención.
 - g. **Ayuda a tomar decisiones** ya que permite conocer los errores, subsanarlos a tiempo y mejorar las futuras intervenciones.
 - h. **Sirve para solucionar problemas** de modo que se pueda mejorar la acción social.

3.2. Necesidad de la evaluación

La Comisión Europea, señala que la evaluación es necesaria porque permite asegurar que la intervención social cumpla con los objetivos que se han establecido. Así, se entiende que sin evaluación, no es posible saber si las acciones que se han llevado a cabo han generado una mejora en la sociedad.

A continuación, se recogen las ideas de algunos autores que señalan las necesidades de la evaluación:

- Según Cohen y Franco, la evaluación es un aspecto clave para asegurar dos aspectos:
 - La **eficacia**, que supone el logro de los objetivos marcados.
 - La **eficiencia**, que se relaciona con el uso adecuado de los recursos.

Así, encontramos que los programas sociales no podrían cumplir sus objetivos o no aprovechar correctamente los recursos con los que se cuenta a la hora de poner en marcha la intervención social.

- Salas y García, por su parte, señalan que la evaluación es necesaria puesto que permite comprobar que los programas están orientados a cubrir las necesidades reales. Para estos autores, la evaluación permite analizar el diseño de las fases del programa, además de que ayuda con el logro de los beneficios reales para la población sobre la que se interviene.
- Para Salcido y Cardozo, la falta de evaluación puede generar que la toma de decisiones sea inadecuada, evaluaciones con una metodología errónea u obtener resultados que no son relevantes para el colectivo sobre el que intervenir.
- Finalmente, Cruz señala que la falta de evaluación genera dificultades para conocer el impacto real de los programas y además, no permite corregir fallos en el diseño o en la ejecución.

Cabe destacar que en la actualidad los recursos con los que se cuenta para llevar a cabo las intervenciones sociales son escasos, es por ello, que la evaluación es un aspecto clave que ayuda a tomar decisiones y mejorar las intervenciones sociales.

4. MÉTODOS DE DISEÑO DE LA EVALUACIÓN

El diseño de los métodos de evaluación hace referencia al proceso de recopilación de la información y su posterior análisis. Los métodos de evaluación son:

1. La evaluación **cuantitativa**, que se caracteriza porque:
 - Se analiza desde fuera, es decir, desde el punto de vista del evaluador
 - Usa un lenguaje numérico, esto se relaciona con hechos observables y cuantificables
 - A la hora de analizar los datos, se usa la estadística
 - Los resultados se pueden generalizar
 - Se basa en el método deductivo, es decir, en los hechos que ocurren de lo general a lo particular
2. La evaluación **cualitativa**, que es aquella que:
 - Se analiza desde dentro, es decir, desde el punto de vista de los y las participantes
 - Se usa la lengua oral como vía para obtener información, por lo tanto, se basa en hechos subjetivos, como por ejemplo, las conductas, los valores o las opiniones
 - Lo que se analiza son los datos recogidos
 - Los resultados, a diferencia del método cuantitativo, no son generalizables
 - Se basa en el método inductivo, es decir, en los hechos que ocurren de lo particular a lo general
3. El enfoque **participativo**, que se caracteriza porque:
 - La información es analizada a través de los y las participantes y el equipo evaluador
 - Se recogen todo tipo de evidencias ya sean numéricas o verbales puesto que lo que importa es el contenido, por lo tanto, también tiene un fuerte componente subjetivo
 - El análisis de los datos lo realizan los y las participantes y el equipo evaluador
 - Los resultados se pueden aplicar al entorno en el que se ha investigado

La investigación, en sus inicios, recogía principalmente datos objetivos y numéricos, sin embargo, en la actualidad, lo que más se usa es la combinación de ambos métodos, el cualitativo y el cuantitativo, ya que cada uno aporta datos diferentes. A la hora de realizar una intervención, es importante elegir qué tipo de evaluación se quiere aplicar, sin embargo, no existe una respuesta correcta generalizada a esta pregunta ya que todo depende de las características del proyecto, de los recursos económicos con los que se cuente, de las capacidades de las personas sobre las que se va a investigar, entre otros.

5. PROCESO DE EVALUACIÓN

Según Aguilar Idáñez y Ander-Egg, el proceso de evaluación sigue la siguiente estructura:

1. Respecto a las **tareas previas**, encontramos el **diseño de la investigación** hace referencia a:
 - Qué se quiere estudiar, para ello, se debe asegurar la viabilidad y efectividad del programa.
 - En qué grado o cantidad se quiere lograr.
 - Para qué se quiere evaluar
 - Quiénes serán los destinatarios.
 - En qué área geográfica se llevará a cabo.
 - Con qué recursos se contará, es decir, humanos, técnicos, financieros o materiales.
 - Cómo se va a llevar a cabo, es decir, qué métodos o instrumentos se usarán.
 - Cuándo se realizará, para ello, se debe elaborar un cronograma.
 - La elaboración de los indicadores, que deben poder expresarse a través de números.
2. Respecto al trabajo realizado **durante la evaluación**, encontramos:
 - a. La **recopilación de datos e información**, que consiste en recoger los datos de la información recabada a través de los instrumentos y métodos elegidos.
 - b. La **elaboración de la información**, que consiste en ordenar, clasificar y agrupar los resultados para poder extraer conclusiones.
 - c. El **análisis y la interpretación de los resultados**, que consiste en ofrecer explicaciones a la intervención realizada para poder tomar decisiones futuras.
 - d. La **discusión de los resultados**, para ello, se deben extraer conclusiones, pero antes se debe seleccionar la información pertinente antes de compartir los resultados con agentes externos. En esta actividad, se debe elaborar un informe final, para ello se recomienda usar un lenguaje claro y sencillo, de manera que sea comprensible y estar centrado en los resultados. Además, debe incluir aspectos como:
 - Los objetivos
 - Los destinatarios
 - El personal implicado en la realización de la evaluación
 - Características relevantes
 - Recursos empleados
 - Aspectos metodológicos como el diseño empleado, las técnicas o los instrumentos
 - Los resultados obtenidos
 - Los costes y beneficios del programa a nivel económico
 - Las conclusiones y recomendaciones finales
3. Respecto a la **aplicación de los resultados tras la evaluación**, se incluyen las **medidas adoptadas y la aplicación de las recomendaciones**, que tiene que ver con aplicar los ajustes que se realmente se han detectado. Se pueden detectar errores porque:
 - Los profesionales no cuentan con la experiencia o formación adecuada o esta no es suficiente.
 - No se ha escogido un método de investigación adecuado.
 - Los resultados no son claros.

- El equipo evaluador no aplica cambios reales tras detectar errores.

6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

1. Las técnicas de evaluación, según Perea Arias se dividen en dos:
 - a. Las técnicas **cuantitativas**, incluyen algunos ejemplos como:
 - b. La **encuesta**, que es uno de los instrumentos más utilizados y permite recoger información precisa y estandarizada a través de cuestionarios que pueden ser cumplimentados por la población objetivo.
 - c. El **censo**, que es un instrumento muy útil para el estudio de la realidad social ya que permite recoger los datos demográficos de manera actualizada sobre una población concreta. Una de las ventajas que ofrece es que permite dividir a los usuarios por edad, sexo, estado civil, el nivel de estudios o nivel socioeconómico, entre otros.
2. Las técnicas **cualitativas**, que a su vez se dividen en:
 - a. La **observación**, que según Dalen y Meyer juega un papel importante en cualquier investigación porque proporciona hechos. La observación es por lo tanto, el estudio por parte de un equipo investigador de los fenómenos sociales que ocurren y cuyo registro se realiza a través de instrumentos. Una de las limitaciones más evidentes es que puede ser subjetiva, sin embargo, es útil si se complementa con otros instrumentos como la entrevista o los cuestionarios. Para recoger la información observada, existen dos tipos de registros:
 - El **diario**, que permite al equipo investigador redactar los hechos ocurridos al finalizar el día o una tarea sobre lo que ha observado. Tiene la ventaja de que permite observar hechos impredecibles
 - El **cuaderno de notas**, es un instrumento parecido al diario, pero se diferencia en que es más estructurado y se recogen aspectos como la fecha, el lugar, datos del evaluador o las categorías más relevantes.
 - b. La **entrevista** según Ander-Egg es una conversación entre dos personas, el entrevistador y el entrevistado sobre un tema concreto y que tiene un propósito profesional. Una de las ventajas que tiene respecto a los cuestionarios es que es más flexible y permite obtener datos que no estaban contemplados durante la investigación y que pueden ser relevantes.
 - c. El **análisis documental**, que consiste en la búsqueda de datos relevantes a través de la revisión de documentos como por ejemplo, datos estadísticos, informes, revistas, periódicos o libros, entre otros.

7. ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS Y ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

7.1. Organización de los recursos

Aguilar Idáñez y Ander-Egg, definen que durante la realización del programa se deben evaluar:

1. Los **recursos humanos**, entre ellos se encuentran el personal técnico que está llevando a cabo el programa, el personal auxiliar y de apoyo, las personas de la comunidad que están implicadas en el programa, así como el personal voluntario. En este caso, se debe evaluar la calidad, las habilidades, la motivación, la comunicación o la coordinación del personal para conocer si se está ejecutando de manera correcta el programa.
2. Los **recursos materiales** hacen referencia a los espacios físicos, los equipamientos, el mobiliario, los equipos electrónicos o el material que puede ser fungible o no. Los recursos materiales se deben controlar a través del inventario y la comprobación de su utilidad durante el programa. Además, a lo largo de la intervención deben estar disponibles y poder usarse con la máxima calidad.
3. Los **recursos financieros** requieren de una buena gestión, para ello, se debe contar con un profesional que sea capaz de controlar las fuentes de financiación, los gastos o la disponibilidad del saldo real. A lo largo del programa, es importante que se garanticen estos recursos ya que sin ellos, es inviable que la intervención pueda continuar. Por otro lado, durante la planificación y el diseño de la intervención se debe contar con todos los recursos teniendo en cuenta la duración del programa.
4. Perea Arias, por su parte, establece cuatro momentos sobre los que se deben organizar los **recursos temporales**:
 - La **evaluación inicial**, que como su nombre indica, ocurre al inicio del programa de intervención social y consiste en recoger información sobre el punto de partida del colectivo sobre el que se está interviniendo, es decir, conocer sus características y necesidades.
 - La **evaluación intermedia**, se lleva a cabo a lo largo de todo el programa y sirve para mejorar el programa que se está llevando a cabo.
 - La **evaluación final** permite comprobar si los objetivos se han cumplido y para tomar decisiones futuras.
 - La **evaluación posterior**, sirve para comprobar el cumplimiento de los objetivos y la capacidad de mantener sus beneficios a lo largo del tiempo. Para que sea efectiva, se debe realizar tras finalizar la evaluación para conocer su impacto real.

7.2. Actividades de evaluación

Según Jornet, Suárez y Belloch, las actividades que se llevan a cabo a lo largo del proceso de evaluación son:

1. Los **objetivos de la evaluación**, que consisten en definir qué se va a evaluar y para qué se debe aplicar la evaluación.
 - Por ejemplo, conseguir que al menos el 60% de las personas participantes accedan a un empleo en 1 año.
2. El **diseño de la evaluación**, que incluye la selección de los indicadores en base a las necesidades del programa, el diseño de los instrumentos y técnicas más idóneos para recopilar dicha información y los momentos en los que recogerá la información durante el programa.
 - Por ejemplo, usar como indicadores el número de entrevistas realizadas, el número de personas en activo a través, por ejemplo, de la vida laboral o el número de talleres o cursos que se han llevado a cabo.
3. La **recogida de información**, que supone aplicar y ejecutar los procedimientos de manera adecuada. Hay que tener en cuenta que durante esta fase se irá ajustando y adaptando el proceso a las necesidades de la evaluación y del programa.
 - Por ejemplo, obtener y recopilar los datos del apartado anterior a través de hojas de registro y aplicaciones informáticas en las que se graba dicha información.
4. El **análisis de datos**, que consiste en estudiar los datos de manera que nos ayude a comprender y explicar los resultados obtenidos.
 - Por ejemplo, comparar la situación de partida con la actual en cuanto a la formación, la mejora de las competencias sociolaborales o el aumento de la empleabilidad en general.
5. La **elaboración del informe final**, cuyo objetivo es recopilar los datos de manera sencilla en un documento que refleje todos los aspectos relevantes que se han puesto en marcha durante la ejecución del programa.
 - Por ejemplo, elaborar un informe sobre las acciones llevadas a cabo y los datos analizados en la fase anterior.
6. La **difusión de la información**, el objetivo es presentar los resultados obtenidos a todas las personas implicadas durante la intervención.
 - Por ejemplo, presentar los resultados obtenidos a los interesados, por ejemplo, a los servicios municipales, entidades sociales, financiadores o personas participantes.
7. El **seguimiento tras finalizar la evaluación**, que consiste en asegurar que los resultados del programa son sostenibles a través de comprobaciones periódicas.
 - Por ejemplo, realizar seguimientos tras cada seis meses comprobando su estabilidad laboral y reincorporando a la persona al programa si empeora la situación.

8. TRATAMIENTO Y ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La evaluación implica el tratamiento y la organización de la información que se ha recogido a lo largo de la intervención social. El análisis de datos son las operaciones que realiza el grupo investigador sobre los datos, ya sean cuantitativos o cualitativos a través de análisis o interpretaciones. Este proceso pasa por la recopilación de los datos y por el análisis de los mismos durante todo el proceso de intervención.

Tanto en los análisis cuantitativos como en los cualitativos, es importante tener en cuenta que los responsables de la evaluación deben ser rigurosos a la hora de recopilar, analizar y extraer conclusiones. Así, encontramos que:

1. De los **datos cuantitativos**, supone seleccionar los datos de los instrumentos de evaluación a través de programas informáticos como las hojas de cálculo. Estas herramientas son, por ejemplo, Excel o Power BI, que ayudan a almacenar la información que se quiere investigar a través de filtros automáticos. Estos programas permiten almacenar grandes volúmenes de información, realizar operaciones matemáticas, fórmulas y cálculo, así como transformar los datos en porcentajes, medias aritméticas o sumatorios. Por otro lado, cuenta con la ventaja de que permiten elaborar gráficos y tablas, algo que resulta muy útil para poder analizar la información. A la hora de recopilar estos datos, es importante tener en cuenta que se deben eliminar todos aquellos datos que no son relevantes para la investigación. Dado que la evaluación recoge gran cantidad de información, no toda ella es relevante, por eso es importante que cuando se encuentran datos que no se alinean con los objetivos, se descarten para que no generen sesgos durante la evaluación.
2. Respecto a los **datos cualitativos**, es importante tener en cuenta que la información recopilada es variada y amplia y por lo tanto, difícil de organizar. Sin embargo, existen también programas informáticos que ayudan a estructurar esta información y un claro ejemplo sería la plataforma Nvivo que permite organizar los datos por categorías para que resulte más fácil de analizar y de realizar búsquedas sobre aspectos concretos de la investigación. Es importante destacar que este tipo de herramientas ayudan a la organización de la información durante todo el proceso, por lo que resulta relevante recoger los datos de manera continua.

9. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN-ACCIÓN

Lewin es el autor principal del método de investigación-acción y lo define como una forma de investigación que permite vincular el estudio de los problemas en un determinado contexto social con los programas de intervención social. Lewin entendía la investigación-acción como una forma de autorreflexión que es llevada a cabo por los participantes que buscan cambiar su realidad social.

Las fases de la investigación-acción según Kemmis son:

1. La **planificación**, que supone el punto de partida del proceso e incluye:
 - La **identificación del problema** que se quiere mejorar o cambiar. A la hora de seleccionar el problema hay que tener en cuenta que sea realista, fácil de llevar a cabo y asegurarse de que realmente suponga una mejora para los usuarios y usuarias. Para ello, se recomienda que el origen sea un problema real y que se incite a la participación de la ciudadanía para reflexionar sobre ello.
 - El **diagnóstico**, que se aplica cuando ya se ha identificado el problema, es decir, tras la fase anterior. En esta etapa, hay que analizar la situación actual y comprender qué es lo que ocurre para ello se pueden llevar a cabo algunas acciones que ya han quedado descritas en epígrafes anteriores, como por ejemplo, utilizar la observación como método de investigación, recoger información a través de técnicas e instrumentos o el análisis documental.
 - La **acción estratégica**, que consiste en definir la acción y más concretamente identificar qué se quiere hacer y cómo se va a llevar a cabo. Esta fase consiste en transformar las ideas en acciones, para ello, la evaluación ayuda a orientar esta práctica a través de la reflexión conjunta, teniendo en cuenta el contexto en el que está enmarcado ese problema.
2. La **acción**, que es en la que se pone ya en marcha el plan diseñado. Hay que destacar que la acción no es improvisada puesto que sigue un plan ya establecido, está controlada, aunque eso no implica que no se puedan aplicar cambios y se adapta al contexto real. Durante esta fase, lo importante es recoger datos.
3. La **observación** consiste en analizar la información de la fase anterior para observar si están produciendo cambios, mejoras o se está observando algún efecto distinto. Cuando se analiza la información se puede conocer qué ha cambiado o si la situación ha mejorado. La observación a su vez incluye dos aspectos importantes:
 - Se debe incluir a todos los agentes implicados para que observen desde un punto de vista activo y autorreflexivo, que otros agentes externos también observen y que se produzcan diálogos, aportaciones y encuentros para poner en común los cambios que se han detectado.
 - Supone analizar todos los datos que aporten información a través de la observación, las entrevistas y otros documentos relevantes. Lo más importante aquí es contar con pruebas suficientes para analizar los cambios de mejora.
4. La **conclusión**, que supone la fase final y consiste en analizar, interpretar y comprender los datos recogidos para comprobar que la investigación-acción haya funcionado y extraer

conclusiones. Por otro lado, se puede analizar qué se ha aprendido y qué aspectos han servido para mejorar. La conclusión final de esta fase consiste en valorar si se ha cumplido el objetivo, si se han observado mejoras y en caso de que no, replantear de nuevo el problema.

CONCLUSIÓN

La evaluación de la intervención social es un proceso imprescindible si lo que se pretende es garantizar la calidad y el éxito de la intervención social. Evaluar, como se ha podido comprobar, no sólo se trata de medir los resultados de manera aislada, sino de comprender el impacto que tiene en la realidad y que esa información sea útil para tomar decisiones y asegurar una intervención eficaz y adaptada a las necesidades de la población. Por otro lado, el hecho de poder usar diferentes técnicas e instrumentos de evaluación permite que la información obtenida sea objetiva. Además, la investigación-acción es una metodología muy útil para asegurar la reflexión a la hora de poder aplicar mejoras.

En el siglo XXI, es importante que desarrollemos en nuestro alumnado el pensamiento crítico, es por ello, que este tema les aporta un conocimiento solvente sobre la inclusión social de todas las personas.

Desde la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, encontramos en relación a los ODS, que este tema está relacionado con el objetivo 10 que se relaciona directamente con la reducción de las desigualdades.

Este tema, puede ser abordado en el aula a través del método expositivo por parte del profesorado y llevar a cabo un debate en el que tengan que elaborar un trabajo de investigación cuyo producto final sea un mural con los conceptos clave. Adicionalmente, para afianzar los conceptos clave en el aula, podemos usar herramientas digitales como Kahoot.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Ibáñez, M. J. (2013).** Trabajo Social. Concepto y metodología. Paraninfo Ediciones
- Aurtenetxe, J. L. (2018).** Métodos y técnicas de investigación social: manual para principiantes. Universidad de Deusto
- Del Fresno García, M. y Hernández-Echegaray, A. (2019).** Técnicas de diagnóstico, intervención y evaluación social. Editorial UNED
- Pérez Viejo, J. (2023).** De la teoría a la práctica. Claves para el diseño, gestión y evaluación de proyectos de acción social. Tirant lo Blanch.
- Requena Santos, F. y Ayuso Sánchez, L. (2018).** Estrategias de investigación en ciencias sociales. Tirant lo Blanch

WEBGRAFÍA

- Canal UNED. (2019).** Ideas fundamentales e investigación social. www.canal.uned.es
- Canal UNED. (2021).** Técnicas de diagnóstico, intervención y evaluación social. El método científico: Investigación, intervención y evaluación. www.canal.uned.es
- Canal UNED. (2021).** Trabajo social y evaluación del impacto. www.canal.uned.es