

Gestión y evaluación de programas y servicios sociales

Madrid, 21-23 de abril de 1997

Instituto de Migraciones y Servicios Sociales del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en colaboración con el Centro de Iniciativas de la Economía Social (CIES)

Participaron unas 200 personas procedentes de todos los niveles de administración de las distintas demarcaciones territoriales de España y dirigentes de entidades sin ánimo de lucro, asociaciones y fundaciones.

Fue inaugurado por el Ilmo Sr. D. Héctor Maravall, director del IMSERSO y la presentación corrió a cargo de Doña Isabel Vidal, Presidenta del CIES.

Durante estos dos días y medio se reflexionó sobre un tema que preocupa principalmente a los responsables de los servicios públicos: la gestión y evaluación de los servicios sociales.

Fue un seminario caracterizado por la participación de académicos y profesionales de la gestión que permitieron la complementariedad de puntos de vista y apreciaciones. Participaron personas procedentes de diferentes comunidades autónomas, de diferentes departamentos universitarios que actúan en diferentes campos de los servicios sociales.

Los académicos facilitaron el discurso, el escenario, el marco de actuación y de realización de los servicios sociales. No fue fácil llegar a con-

clusiones cerradas y únicas, puesto que se constató que nos encontramos en un momento de redefinición del concepto y contenido del bienestar. Se habló de estado del bienestar, de confort social, de sociedad del bienestar, conceptos próximos pero muy distintos a la vez.

Se cuestionó por razones distintas el modelo homogéneo de construcción del estado del bienestar que ha caracterizado en los últimos cuarenta años a la Europa Occidental y se apostó por la necesidad de una mayor intervención ciudadana de forma organizada en el mantenimiento y crecimiento de este bienestar social.

Se diferenciaron tres grandes etapas de intervención : a) diseño de la políticas sociales, b) financiación y c) gestión o desarrollo de los servicios sociales que dan respuesta a estas políticas sociales.

Hubo una cierta unanimidad en considerar que los responsables políticos deberían mantener su supremacía en las dos fases primeras: diseño y financiación.

Todos los ponentes defendieron la idea que la forma de la provisión no determina la eficiencia del servicio. Es decir, el objetivo es la producción o gestión correcta de este servicio. Sin embargo, esta eficiencia puede ser conseguida desde el sector público —gestión directa— o desde el sector privado —gestión indirecta. En el transcurso de las diferentes ponencias se consideró el mercado como un buen aliado en la consecución de la eficiencia en la provisión de los servicios.

Sin embargo, se puso énfasis en los aspectos no positivos o riesgo que lleva consigo la financiación de los servicios sociales mediante el patrocinio o comportamientos filantrópicos. Tesis que en ningún momento implica que tal filantropía pudiera ser bienvenida para la financiación de ciertas actuaciones de servicios sociales. Simplemente se enfatizó en el riesgo del particularismo, del amateurismo y de la discontinuidad que hay detrás de una acción altruista. En definitiva, en lo que hace referencia al diseño de políticas sociales y financiación de tales políticas, la tesis mayoritaria fue la permanencia de la supremacía de la decisión pública.

Una vez planteados los diferentes marcos de desarrollo de los servicios sociales en el futuro próximo, y sobre todo aquellos escenarios no deseables por los riesgos de exclusión y dualidad social que podían comportar, se entró en un análisis más concreto de técnicas de gestión empresarial aplicadas a la unidad de producción que debe desarrollar un producto de servicios sociales. Esta unidad de producción debe realizar las funciones de Planificación, Financiación, Provisión, Control y Evaluación.

La persona que gestiona es aquella que debe tomar decisiones o hacer que otras tomen tales decisiones. Gestionar significa incorporar un valor añadido con el trabajo realizado, asumiendo el riesgo de equivocarse.

Una de las fases de la gestión es la evaluación. Ahora bien, quedó muy claro que para que pudiera existir una

evaluación, debía, previamente, haber una definición de los objetivos. Es decir, la planificación. Es muy difícil la tarea de evaluación sin previamente una acción de diseño de la función objetivo limitada a una restricción que frecuentemente es la presupuestaria. Nos explicaron qué significa evaluación y los distintos métodos o formas que puede tomar esta evaluación. También nos comunicaron que la tendencia actual hacia una gestión descentralizada e indirecta en la provisión de los servicios sociales genera que la actividades de planificación, financiación, control y evaluación de la gestión de servicios sociales tome una mayor importancia en las actividades profesionales que deben ejercer los gestores públicos responsables de tales servicios.

En definitiva, fue un seminario que podría calificarse de introducción a la cultura de considerar que cualquier unidad de producción que esté gestionando recursos productivos se le debe aplicar las técnicas de gestión empresarial, con el objetivo de alcanzar esta eficiencia deseada. Fue un seminario que trató los temas de forma general, pero probablemente ésta era la intención de los organizadores, para en una acción de formación posterior entrar ya en temas más concretos de aplicación. Sin embargo, primero es necesario conocer el nuevo escenario en el cual se van a desarrollar los servicios sociales no sólo en nuestro país, sino también en los distintos países miembros que configura la actual Unión Europea.

Marta TARAFA