

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

PROPUESTA DE UN SISTEMA PARA LA
GESTIÓN, EVALUACIÓN, MONITOREO
Y CONTROL DE EJECUCIÓN DE
PROGRAMAS SOCIALES DE VIVIENDA

Proposal of a system for the management, evaluation, monitoring and control of
execution of social housing programs

Fecha de recepción: 03-06-2022 | Fecha de aceptación: 16-09-2022

Autor:

¹M. Sc. Arq. Aldo Nino Hernani Quinteros

¹ Docente de la Carrera de
Arquitectura y Urbanismo de
la U.A.J.M.S.

RESUMEN

Realizado el análisis a la situación problemática del proceso de ejecución de Programas de Mejoramiento de Viviendas Sociales a cargo del estado en nuestro departamento, la que definió la investigación realizada, establece falta de optimizar el uso de los recursos económicos de en estos proyectos sociales, ante la creciente y constante necesidad de vivienda para familias beneficias con escasos recursos económicos casos sociales como madres solteras, para familias del área rural, urbana o periurbana, familias que migran a las ciudades en busca de trabajo, personas con discapacidades (física, motora, visual, mental) personas mayores, que identifica también el incumplimiento a la misión institucional establecida de este tipo de proyectos sociales, evidenciándose la carencia de un sistema adecuado de monitoreo y evaluación que permita conocer los efectos o logros que han producido los objetivos y metas propuestas, así como la falta de medición de la eficiencia de la gestión de los recursos utilizados. La falta el personal calificado y capacitados manejo de metodologías e instrumentos de evaluación y monitoreo solo con visión de cumplimiento de roles y metas cuantitativas, y no un trabajo de coordinación, de evaluación de los resultados cualitativos.

La insuficiente base de datos de indicadores de medición de los resultados logrados en los procesos, desde la gestión, diagnóstico, diseño de proyecto, ejecución, evaluación de medio término, conclusión y sistematización, limita la posibilidad de implementar un sistema adecuado de seguimiento, monitoreo y evaluación.

La propuesta se estructura en la aplicación de la metodología basada en la investigación como es la Matriz del Marco Lógico sobre la cual se basará este Sistema de Gestión, Evaluación, Monitoreo y Control en la aplicación de los programas y proyectos que se viene ejecutando por la Agencia estatal de Vivienda.

ABSTRACT

After analyzing the problematic situation of the process of execution of Social Housing Improvement Programs in charge of the state in our department, which defined the research carried out, establishes lack of optimizing the use of economic resources in these social projects, given the growing and constant need for housing for families benefiting with scarce economic resources social cases as single mothers, for families from rural, urban or peri-urban areas, families who migrate to cities in search of work, people with disabilities (physical, motor, visual, mental) older people, who also identify the non-compliance with the established institutional mission of this type of social projects, evidencing the lack of an adequate monitoring and evaluation system that allows to know the effects or achievements that have produced the objectives and goals proposed, as well as the lack of measurement of the efficiency of the management of the resources used. The lack of qualified and trained personnel management of methodologies and instruments of evaluation and monitoring only with a vision of fulfillment of roles and quantitative goals, and not a work of coordination, of evaluation of qualitative results.

The insufficient database of indicators for measuring the results achieved in the processes, from management, diagnosis, project design, execution, mid-term evaluation, conclusion and systematization, limits the possibility of implementing an adequate system of monitoring, monitoring and evaluation.

The proposal is structured in the application of the methodology based on research such as the Matrix of the Logical Framework on which this Management System, Evaluation, Monitoring and Control will be based in the application of the programs and projects that have been executed by the State Housing Agency.

Palabras Claves: Vivienda social, Evaluación, Indicadores de desempeño, sistematización, investigación, modelo, monitoreo, control, Gasto Social.

Keywords: Social housing, Evaluation, Performance indicators, systematization, research, model, monitoring, control, social spending.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES

El proceso de Proyectos Sociales en nuestro país responde a una organización secuencial de actividades interrelacionadas entre sí, este proceso puede considerar variables de acuerdo a las zonas de intervención, pisos ecológicos, organizaciones comunitarias, usos y costumbres de las comunidades, pero el resultado al que se llegue será el mismo Familias con satisfacción de sus necesidades básicas de habitabilidad y de servicios que promueva en los beneficiarios una mejor calidad de vida.

La realidad económica de nuestro país muestra que los recursos fiscales son limitados, por lo que una mala administración tendría un costo social, por lo que de manera urgente se debe incorporar en nuestro país una cultura de la evaluación de los proyectos Sociales e instrumentar sistemas adecuados de control de los recursos económicos existentes asignados a la inversión social.

La importancia de las políticas de gestión gubernamental tiene que tomar en cuenta que el Estado es el dinamizador del crecimiento económico y que tiene que responder eficientemente la misión de mejorar los niveles de vida de la población boliviana, basan doce en la equidad en al momento de realizar la distribución de los recursos del estado, la cual será medida en su gestión.

Por la experiencia de ejecución de proyectos de vivienda social ejecutados en nuestro país, inicialmente por entidades no gubernamentales y posteriormente por el Estado se puede evidenciar la ausencia de una cultura de evaluación de estos los programas y proyectos, evidenciándose una falta de metodologías de planificación, de gestión, de trabajo sistematizado, de una política descentralizada del nivel nacional, que no permite una respuesta eficaz a las problemáticas presentadas y sobre todo no se valora el recurso humano técnico existente, y también el de las familias beneficiarias que pueden trabajar de manera conjunta, las que no cuentan con información de los procesos y los resultados de estos proyectos sociales, que son ejecutados con recursos el estado, porque no se cuentan con los instrumentos de seguimiento y monitoreo

1.2. JUSTIFICACIÓN

1.2.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la realidad de nuestro país los recursos económicos no son administrados eficientemente, y en algunos departamentos y municipios no posee los recursos suficientes para responder de manera adecuada las necesidades de su población, por lo que es necesario evaluar estos procesos de ejecución de programas o proyectos sociales y en este caso puntual al referido a la vivienda que es el eje fundamental de una familia.

La resolución de problemas sociales, han sido aplicados a la realidad social con programas o intervenciones en temas tales como la salud, la vivienda, la asistencia social y la educación, los que son diseñados partiendo de objetivos planteados en los programas políticos y referidos a ideologías concretas, todos ellos parten de una determinada teoría que, con diverso criterio empírico, es necesario contrastar en el concreto ámbito del contexto real a la problemática a responder.

Al ser el poder político el que marcar los objetivos generales de los planes de asistencia social, su especificación, reglamentación y aplicación, y una vez concluidos los proyectos en todo caso, la verificación sobre su efectividad debe ser encomendadas a las familias que recibirán dicho beneficio.

Las ejecuciones de los programas sociales de vivienda en nuestro país en la actualidad están a responsabilidad de la Agencia Estatal de Vivienda que antes las desarrollaban las Organizaciones no Gubernamentales (O.N.G.s.), las que en un proceso de evolución en el proceso de intervención fueron ejecutando estos proyectos con presupuestos muy bajos por vivienda desde dos mil bolivianos hasta trece mil bolivianos, con resultados más eficientes y con evaluaciones y seguimiento de uso de recursos bajo el control de sus financiadores, los que en muchos casos fueron de países del exterior como Bélgica, Alemania, Estados Unidos u otros, y también se ejecutaron con contrapartes económicas de la Gobernación del Departamentos, Municipios y aportes de las mismas fundaciones u ONGs, actualmente no sucede los mismo, ya que el estado seizó cargo.

Es importante mencionar que el presupuesto que cuenta en la actualidad el estado para estos proyectos o programas sociales por vivienda llegan hasta treinta mil bolivianos aproximadamente y existiendo varias modalidades, donde también entra la contraparte de los beneficiarios como la mano de obra, aporte propio en materiales del lugar que ellos ponen como: piedra, adobes, vigas de rollizo para las cubiertas, cana hueca, etc.

Los nuevos programas o proyectos de intervenciones están siendo aplicados masivamente, sin realizar estudios previos que debidamente controlados, permitan verificar riesgos o la efectividad de los mismos.

El recurso humano técnico en las entidades que ejecutan estos proyectos, son suficientes para valorar objetivamente los trabajos ejecutados, pero para la ejecución como tal son cuantiosos, los que son derivados de los aportes de los contribuyentes en sus impuestos, quienes deben ser informados de lo que se ejecuta y cuál es el impacto sobre los beneficios sociales o la mejora de la calidad de vida de dichas inversiones para los beneficiarios.

En la elaboración de proyectos sociales se contratan consultoras que realizan estos trabajos, los cuales deberían surgir o ser generados manera obligatoria de manera eficiente por los mismos funcionarios de las entidades del estado o gobernaciones en su área de proyectos pues ellos son los que en su gestión de trabajo tienen los medios y se encuentran de manera más directa con las familias beneficiarias, y en casos que se generan los mismos por el estado estos solo se dedican a copiar proyectos tipo a nivel nacional los que están desactualizados y descontextualizados, cuando se hace necesaria la elaboración individual según requerimiento de beneficiarios o grupos sociales, y según contexto de cada región, del lugar específico de intervención.

La consecuencia de la evaluación como generadora de formulación juicios del estado de los programas realizados, hace que estos trasciendan en los procesos de gestión de diferentes niveles de cargos políti-

cos, es por eso que se explica el recelo de la implementación de este tipo de procesos que lo ven como una fiscalización y ejercicio de poder, y una intromisión a los instrumentos de evaluación generados por ellos que no generan datos reales.

La sola planificación de las comunidades a intervenir de un determinado municipio está en torno a que la autoridad de este sea del partido político en ejercicio, y las mismas comunidades también son influenciadas al momento de solicitar estos proyectos teniendo que estar sometidas a estas decisiones, si priorizar el objetivo y misión planteadas.

1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar una propuesta metodológica de un sistema modelo para la gestión, evaluación, monitoreo y control de la ejecución. de programas sociales de vivienda para el Estado, aplicables en cualquier lugar del país, basado en la metodología del Marco Lógico orientado a mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad de los programas sociales del estado, realizando un análisis del enfoque de medición del cumplimiento de la misión institucional de las entidades responsables de ejecutar estos proyectos, con la aplicación de instrumentos técnicos para identificar aspectos más relevantes para la construcción de los indicadores de gestión institucional como herramienta para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas de estos programas; para el eficiente gasto distribución en la asignación de los recursos públicos, para proyectos sociales.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- + Evaluar la viabilidad y sustentabilidad del programa en términos financieros, e institucionales, para priorizar y seleccionar las alternativas de componentes y actividad que maximicen el impacto y eficiencia de la inversión, que permitirá tomar la decisión de la implementación o no de las actividades y componentes de un programa social de vivienda.

- ⊕ Generar una distribución equitativa y eficiente en la asignación de los recursos públicos, para proyectos sociales, logrando canalizar estos recursos también en la formación de capital humano, generar la capacitación en autoconstrucción y mejorar el conocimiento técnico en especial de la población más pobre y poder de esta manera crear más fuentes de trabajo.
- ⊕ Con la información actualizada basada en los instrumentos generados, se facilitará el proceso de toma de decisiones estratégicas como: continuar o interrumpir el programa que se está evaluando; mejorando sus prácticas o procedimientos; mediante procesos comparativos con situaciones externas o futuras al hecho evaluado.
- ⊕ Contribuir al mejoramiento de la calidad del Gasto Social mediante el desarrollo de un Sistema de Monitoreo y Evaluación sencillo, claro pero eficaz; tendiente a introducir nuevas alternativas en el que hacer en la gestión institucional.
- ⊕ Se valorar la elección de los beneficiarios de los proyectos de manera más específica para la definición de los indicadores y utilicen los mismos para la toma de decisiones relativas a la gestión y seguimiento.
- ⊕ Controlar la ejecución de Programas para mejorar las condiciones de habitabilidad de la sociedad en su conjunto sobre todo de los grupos sociales más vulnerables y desfavorecidos como son los de las áreas rurales o periurbanas.
- ⊕ Usar indicadores, como los elementos fundamentales para la planificación y la programación, como una misión institucional que le oriente en la fijación de objetivos, metas, resultados e impactos, para enfrentar la inestabilidad cambiante de entornos internos y externos.

- ⊕ En base al Marco Lógico identificar las relaciones de causalidad previstas la “lógica del programa” en la cadena formada por los componentes: insumos, procesos, productos (incluida la cobertura o “alcance” entre los distintos grupos beneficiarios, resultados y efectos.

1.3.3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Inicialmente se debe tener claro que países como el nuestro donde los ingresos económicos derivados de los aportes en las contribuciones del pago de impuestos u otros como son el IDH Impuesto Directo a los Hidrocarburos, deben ser muy bien administrados en su ejecución de proyectos sociales que se enfocan en a la mejora de la CALIDAD DE VIDA de nuestra población y estos respondan eficientemente de dicho Gasto Social.

Para realizar la evaluación técnica de la eficiencia y eficacia del Gasto Social, es necesario desarrollar una medida de evaluación del gasto, que tome en cuenta indicadores de resultado para mejorar la focalización de los objetivos y como la calidad de vida, mejorar en el desarrollo humano de la población beneficiaria y los beneficiarios que realmente requieren recibir dicho apoyo del estado previa evaluación del mismo.

También es importante mencionar la falta de una evaluación del enfoque de medición del cumplimiento de la misión institucional de las instituciones responsables de ejecutar estos proyectos como son el estado y en alguna instancia los municipios y de los impactos generados en la sociedad, y no cometer errores como sucede en nuestro caso donde los equipamientos de deporte como estadios mal proyectados para la capacidad de usuarios con gran inversión no justifican el gasto.

Es importante definir con la mayor precisión y objetividad posible, quiénes serán los beneficiarios de los proyectos sociales.

Ante la ausencia en nuestro país de una cultura de evaluación de los programas y proyectos sociales donde se analice, en forma sistemática, rigurosa, responsable y útil, los diferentes sistemas o productos sociales, no es un hecho casual; es por esta razón que se requiere realizar un planteamiento y una planificación de una política, basada en la gestión, evaluación, monitoreo y control de ejecución de programas sociales de vivienda.

Por lo que se hace necesario avanzar hacia una transparencia de las decisiones gubernamentales y a una participación de la comunidad o sector beneficiado, la primera como estrategia y gestora, y la segunda como fiscalizadora.

La asignación de los recursos públicos, para proyectos sociales no puede seguir respondiendo a un proceso mecánico de cumplimiento de metas cuantitativas de interés político si no se tendrá que inicialmente tener un enfoque de medición del cumplimiento de la misión institucional y de los impactos en la sociedad, requiere definiciones claras de responsabilidad para los distintos niveles de la administración gubernamental y un sistema de información que permita evaluar oportunamente los resultados.

El simple control de las acciones de los Ministerios, entidades Municipales o Gobernaciones y su producción no garantiza la resolución de problemas ni la satisfacción de necesidades.

Este tema de la investigación toma como referencia a la Agencia Estatal de vivienda AEVIENDA que es una institución pública descentralizada y especializada en reducir el déficit habitacional, facilitando el derecho al acceso a una vivienda dependiente del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES

Dentro de la política de Protección Social y Desarrollo Integral Comunitario, Estado Boliviano, se inscribe en la estrategia "Bolivia Digna" del Plan Nacional de Desarrollo. La Política de Protección Social

y Desarrollo Integral Comunitario posee la Red de Programas de Protección Social y Desarrollo Integral Comunitario y como instrumento de coordinación interinstitucional para ejecutar los programas de vivienda el Viceministerio de Vivienda y Urbanismo crea la Agencia Estatal de Vivienda (AEVI- VIENDA) que tiene como objetivo disminuir el déficit habitacional acumulado, consolidando comunidades urbanas y rurales que incluyan al hábitat como dimensión fundamental para mejorar la calidad de vida de los bolivianos.

Los proyectos de mejoramiento de vivienda se venían ejecutando desde hace veinte años por instituciones privadas como ONGs (Organizaciones no gubernamentales. Esperanza Bolivia, CARE, PLAN Internacional, PRO Habilidad etc. Que se hacían cargo de apoyar a las familias de las zona rurales de escasos recursos en la mejora de la calidad de vida mejorando y ampliando los dormitorios, baño, y depósitos asumiendo la ejecución y el costo de la compra de materiales, mano de obra con capacitación para la AUTOCONSTRUCCION por los mismos beneficiarios, posteriormente el mismo estado decidió hacerse cargo de dicha ejecución determinando mediante ley que las ONG ya no podían tener esa tuición, se hizo cargo de las misma inicialmente quiso ser el ejecutor pero al ver que dicha responsabilidad requería coordinación, ejecución inmediata de compra de materiales para las obras, las que no se pudieron llevar a cabo por que se realizaban las publicaciones de las invitaciones para que se presente las ofertantes y a estos no les interesaban por ser los precios ofertados muy bajos y ser el estado mal pagador, quedando desiertos los mismos, verificándose que los tiempos programados para la ejecución de estos programas de viviendas a cargo del estado no se cumplían y los proyectos se paralizaban y por ende se perjudicaban las familias beneficiarias por que se tenían viviendas con las cubiertas sin teja en temporada de lluvias porque no se licitaba la misma, por lo mencionado anteriormente, razón por la que el estado tuvo que cambiar la modalidad de ejecución y entregar nuevamente está a Consultora externas a privados

En razón a lo anteriormente señalado, en nuestro país en ocasiones las entidades como el Gobierno, gobernaciones, Municipios se retiran de las áreas que pueden ser realizadas por el sector privado porque no se sienten capaces de asumir esa responsabilidad de administrar los fondos, con una rentabilidad social igual o mayor que la privada, y entonces, los gobiernos se concentran en: realizar o crear los incentivos, como son los subsidios, para que los proyectos socialmente rentables se ejecuten.

Estas decisiones que hacen que los privados realicen proyectos no rentables para la sociedad. Por qué el estado o los gobiernos departamentales para ejecutarlos requerirán enormes esfuerzos, pero concentran la función pública en políticas de intereses de grupos y no de la sociedad en si quienes son la parte medular de la política económica del desarrollo.

Dichas estrategias o procedimientos pueden significar un apoyo fundamental para el desarrollo y mantenimiento de los mencionados programas, así como para su mejora, y Una de estas estrategias es de analizar la burocracia administrativa y el rendimiento de los funcionarios públicos que prestan servicios, también los cambios institucionales y las reformas administrativas y sociales que puedan tener mayor impacto sobre la cobertura, la calidad y el costo de los servicios sociales

Según Espinoza Vergara (1993), la evaluación tendría dos objetivos fundamentales:

Medir el grado de idoneidad, efectividad y de eficiencia de un programa tomando en cuenta que:

Idoneidad: Capacidad que tiene el programa para resolver el problema que lo originó. **Efectividad:** La capacidad que tienen las actividades y tareas del programa para alcanzar los objetivos y metas que el mismo define; y **Eficiencia:** El índice de productividad del programa, o sea, la relación entre los bienes y servicios finales y los costos requeridos para su producción.

⊕ Facilitar el proceso de toma de decisiones con estrategias como: Continuar o interrumpir el programa que se está evaluando; mejorar sus prácticas o procedimiento Resultado de esta investigación se describen varios métodos de recopilación de datos, marcos analíticos y tipos de evaluación y examen como los que se detallan a continuación:

1. Indicadores de desempeño
2. Enfoque del marco lógico
3. Evaluación basada en la teoría
4. Encuestas formales
5. Métodos de evaluación rápida
6. Métodos participativos
7. Estudios de seguimiento del gasto público
8. Evaluación de los efectos
9. Análisis de costos-beneficios y de la eficacia en función de los costos.

La elección del mecanismo más adecuado en un contexto dado dependerá de una serie de consideraciones.

2.2. ÁREAS DE EVALUACIÓN

Es una actividad permanente encaminado a generar eficacia y eficiencia en el sistema, es preciso que se contemple como parte constitutiva de cada una de las "fases" del proceso de planificación y ejecución.

En el momento de elaborar los procesos de ejecución en las instituciones de Desarrollo Social es preciso que se tengan en cuenta los principios, métodos y recursos precisos para llevarla a efecto.

Esta evaluación debe estar presente en todos los niveles y no sólo al final del proceso, como se viene realizando. Los beneficiarios de estos programas en muchos casos no pagan, o pagan poco, es doblemente necesario medir su grado de satisfacción con el servicio que se presta.

En la evaluación los diferentes aspectos en que se puede descomponer un programa se denominan áreas de evaluación.

2.2.1. ÁREA DE COHERENCIA INTERNA

Comprende los siguientes pasos:

- a. Evaluación de la fase de diagnóstico.
- b. Evaluación de la fase del diseño.
- c. Evaluación de la implantación.
- d. Evaluación de la fase de ejecución.
- e. Evaluación del perfil estructural y funcional de la Institución.

2.2.2. ÁREA DE COHERENCIA EXTERNA

1. Evaluación de los resultados efectivos:

El programa de los proyectos sociales se evalúa aquí desde el contexto en donde se realiza en este caso de las comunidades que más lo requieren como es en área rural.

Se trata de verificar si el programa responde o no a necesidades y problemáticas reales, es decir, es posible que un programa de desarrollo comunitario o Social correctamente formulado podría no resolver de manera significativa la situación que lo originó, situación que obedece al centralismo sobre el cual se sigue manejando el sistema de planificación en el país.

2. Evaluación del área de COORDINACIÓN.
3. Evaluación de los EFECTOS INDIRECTOS del programa.
4. OPINIÓN de los beneficiarios del programa.

Los valores y opiniones de los ciudadanos en nuestro país deberían desempeñar un papel esencial en la elaboración y en el desarrollo de los Programas Sociales, y, en consecuencia, en su evaluación, es preciso tener en cuenta que las opiniones de los ciudadanos, usuarios de un servicio o de un programa, establecen unas condiciones aparentes, dentro de las cuales se hará funcionar un programa o no.

Es verdad que la importancia de la opinión de los beneficiarios o destinatarios de los programas depende de la importancia que se otorgue a la participación ciudadana desde la institución que establece el programa, en el caso de la Agencia Estatal de Vivienda Social no se ha incorporado aun un sistema de participación ciudadana en el proceso de planificación, menos aun en los procesos de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación

2.3. INSTRUMENTOS ÚTILES PARA LA EVALUACIÓN

En nuestro país lo que las entidades de ejecución de viviendas sociales suelen medir son los insumos, en compra de materiales; lo más típico es medir el cumplimiento en la ejecución del presupuesto, como si eso fuera un mérito en sí mismo.

Un paso fundamental pasa a ser la medición de las salidas, es decir el número y volumen de apoyos otorgados. El problema surge en la medición del impacto inmediato, intermedio o final, y aquí las cosas se vuelven de lo que hemos observado aspectos resbaladizos, existe una gran diferencia entre disponer de un mar de datos y disponer de información relevante, oportuna y confiable. A menudo uno se ha topado con una serie de instrumentos, especialmente de recolección de información que no tienen ninguna relación con la metodología adoptada para la evaluación, ya que de inicio existen problemas básicos en la estructuración del proyecto y en la metodología adoptado para la evaluación como los que habían anotado en el acápite anterior.

Al ser la evaluación es una forma de investigación. Se presenta aquí algunos de los instrumentos más utilizados en los procesos de evaluación de los programas sociales:

2.3.1. CUESTIONARIOS

Son utilizados como instrumentos de recogida de datos estructurados basándose en preguntas sistematizadas cuyas respuestas proporcionarían información sobre aspectos que interesan al evaluador, los cuestionarios son en estos casos "simples y complejos", según la complicación con que estén formulados y si pueden ser contestados por los su-

jetos por sí solos o necesitan de la intervención del evaluador para establecer preguntas y estructurar las respuestas.

2.3.2. LA ENTREVISTA

Como una técnica de recopilación, va desde la interrogación estandarizada hasta la conversación libre. En ambos casos se recurre a una «guía», que puede ser un formulario o un esquema de cuestiones que han de orientar la conversación, la entrevista se utiliza según su complejidad desde tres puntos de vista, y dependiendo de los fines que se persigan:

- ⊕ Entrevista estructurada
- ⊕ Entrevista no estructurada.
- ⊕ Entrevista focalizada.

2.3.3. LA OBSERVACIÓN

La observación científicamente concebida, se ha definido, como una forma de conocer y experimentar una situación o ambiente con un objetivo científico, registrada sistemáticamente y someterla a chequeos y controles que permitan el máximo de validez y confiabilidad a los hechos observados.

2.4. CAPACITACIÓN A RECURSO HUMANO DEL PROGRAMA Y UNIFICACIÓN DE CRITERIOS TÉCNICOS

Como parte vital de este tipo de programas se hace necesaria la capacitación a todo el personal de los equipos de trabajo como también a las familias beneficiarias con un enfoque de sostenibilidad y de generar fuentes de trabajo en lo futuro en el área de albañilería, y unificación de criterio técnicos porque es importante que todos trabajen con los mismos instrumentos de ejecución y seguimiento.

2.5. RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DOCUMENTAL

La recopilación y análisis documental constituye uno de los más valiosos medios de apoyo a la labor de evaluación. En la recopilación y mediante una técnica de análisis de contenido se procede a un estudio de todos los referentes documentales que obren en

poder de la institución y que tengan que ver con el problema, se trata de codificar y clasificar el material referidos a: fuentes históricas, fuentes estadísticas, informes y estudios técnicos, memorias institucionales de carácter global o sectorizadas, actas de reuniones, archivos, diarios y documentos personales entre otros muchos tipos de documentos, dejando claro que estos instrumentos no son los únicos y que se trata, en definitiva, de técnicas para recabar información, por lo que en este Aspecto no deben de haber límites, los únicos límites, como serían el ingenio y la imaginación del investigador.

2.6. LIMITACIONES DE LA EVALUACIÓN

La carencia de indicadores de desempeño es la primera y más importante patología de las entidades públicas cuya misión está orientada al Desarrollo Social, esto puede ser constatado fácilmente cuando nos acercamos a una institución pública, cuya misión es entregar algún tipo de servicio y se desconoce en absoluto la calidad de servicio que se está otorgando, especialmente los resultados que se están logrando, bajo la consideración de que una entidad pública, es una institución a la cual el Gobierno le entrega dinero que recibe de los contribuyentes, para ser el bien o para regular algún segmento de la población.

2.7. LIMITACIONES METODOLÓGICAS

Están asociadas a la ausencia de objetivos y falta de uniformidad en las intervenciones, como a las dificultades que el investigador encuentra para poner a punto adecuados diseños, seleccionar grupos de control, o diseñar instrumentos fiables de medida.

2.8. LIMITACIONES ESTRUCTURALES

Habitualmente relacionadas con la disparidad de orientaciones entre el personal que desarrolla los programas sociales, la Administración correspondiente y el personal investigador. En este sentido conviene recalcar que el término evaluación posee distintos significados según las personas y los roles que estos desempeñan en las instituciones. Estas discrepancias no sólo afectan al sentido del

trabajo sino a la definición de objetivos, establecimiento de estrategias y selección de instrumentos para el desarrollo del proceso evaluador. Existe otro tipo de limitaciones o de razones por las cuales el proceso evaluador plantea dificultades: Costo, Base insuficiente de datos, Objetivos imprecisos, Magnitud del programa, ejecución precipitada y falta de homogeneidad en los destinatarios:

2.9. LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Para iniciar la aplicación de un enfoque de medición del cumplimiento de la misión institucional y de los impactos en la sociedad, requiere definiciones claras de responsabilidad para los distintos niveles de la administración gubernamental y un sistema de información que permita evaluar oportunamente los resultados.

Es importante que los contribuyentes con impuestos conozcan con precisión en qué se utilizan los recursos que recauda el Estado.

Solo el control de las acciones de las entidades públicas y su producción no garantiza la resolución de problemas ni la satisfacción de necesidades, pues el enfoque metodológico que se propondrá, tiene su base en la generación de información que proporcione indicadores que posibiliten mejorar la eficiencia de las acciones de ejecución u cumplimiento de manera efectiva y el rol que realizan las instituciones a cargo de esta responsabilidad.

La falta de claridad de un sistema de gestión social, eficiente y transparente, lo cual se constata en la vigencia de una estructura organizacional caduca y fomentadora del centralismo, con una excesiva departa mentalización.

Se observa una deficiente capacidad para incorporar innovaciones institucionales.

En mi investigación se conciben este concepto como:

2.9.1. GESTIÓN

Procesos encomendados a las instituciones en el marco de sus facultades, atribuciones y misión definida.

2.9.2. DESEMPEÑO

Responsabilidades atribuidas a cada servidor público para el cumplimiento de sus funciones.

2.9.3. RESULTADOS

Efectos de la gestión institucional y gubernamental en la sociedad, medidos a través de índices o indicadores.

Para cumplir con los objetivos que se propongan alcanzar los programas proyectos de Desarrollo Social en el corto, mediano y largo plazo, será necesario evaluar su gestión e identificar claramente los indicadores de medición, ya que las instituciones que tienen como misión la atención a los sectores vulnerables, especialmente proyectos sociales no han definido con claridad estos instrumentos necesarios para evaluar los impactos producidos por acción de los proyectos.

2.10. INDICADORES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Para poder medir la gestión institucional requiere del desarrollo de un conjunto armónico y sistemático de indicadores de gestión que abarquen, con un adecuado conocimiento de sus posibles interrelaciones, las dimensiones de Economía (manejo adecuado de los recursos financieros), Eficacia (logro de los objetivos institucionales), Eficiencia (ejecución de las acciones usando el mínimo de recursos) y Calidad del Servicio (satisfacción de los requerimientos de los usuarios).

Es importante comparar datos de ciertos periodos previamente valorados en base a experiencias acumuladas, donde se sugiere tomar las siguientes bases;

1. Calidad de la gestión de la institución en los años anteriores.
2. Calidad de la gestión de instituciones similares o comparables, o también distribuir esta comparación por áreas o procesos específicos, como usuarios, adquisiciones de bienes y servicios.

3. Lo que fue planeado o presupuestado para un período determinado, viendo la posible influencia de factores externos en los resultados.

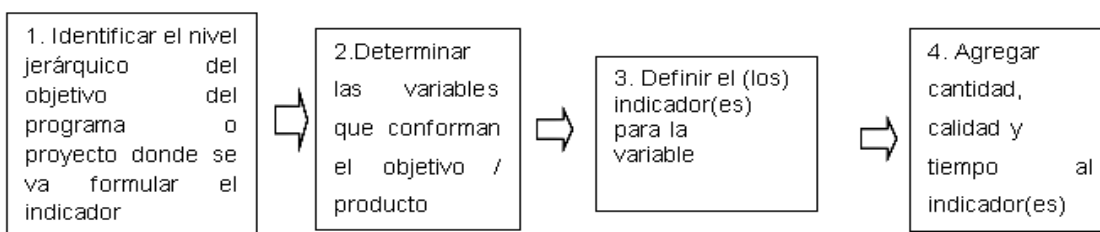
Las razones que justifican el uso de indicadores para medir la gestión de programas y proyectos sociales son las siguientes: satisfacción del beneficiario del proyecto, el monitoreo del proceso, con el seguimiento exhaustivo de cada parte que conforma el proceso, medir las herramientas de ejecución, para implementar acciones, Gerencia del cambio, la ca-

beza del programa debe tener la visión de cambio y ejecutar el mismo.

Para conseguir los propósitos de control y medición, se busca que los índices puedan proporcionar información en tres etapas:

- ⊕ En la asignación de recursos (programación y formulación presupuestaria).
- ⊕ En la producción (ejecución).
- ⊕ En los resultados e impactos (evaluación).

En Cuadro N°1 se muestra los pasos para la formulación de indicadores de un programa o proyecto.



Cuadro N° 1: Pasos para la formulación de indicadores de un programa o proyecto

Fuente: La evaluación, seguimiento y control de los programas y proyectos de desarrollo social como instrumento para mejorar la gestión del ministerio de bienestar social carlos serrano, quito ecuador 2004

2.11. TIPOS DE INDICADORES

Para una medición de la gestión global de una institución en consecuencia requiere del desarrollo de un conjunto armónico y sistemático de indicadores de gestión como los siguientes:

- ⊕ Indicador estratégico
- ⊕ Indicadores de gestión
- ⊕ Indicadores de los proyectos
- ⊕ Indicadores de impacto
- ⊕ Indicadores de efecto
- ⊕ Indicadores de producto
- ⊕ Indicadores de insumo

2.12. FASES DE LA MEDICIÓN DE GESTIÓN

2.12.1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Es el punto de partida para llegar a identificar indicadores que permitan medir la gestión institucional y dentro de ésta la definición de la "Misión", que es un elemento esencial para que los indicadores, índices o unidades de medida se utilicen y tengan la utilidad deseada.

Para llegar a medir la gestión institucional se considera que la organización debe definir con claridad los siguientes aspectos:

1. Misión Institucional que define lo que la sociedad espera de ella y por lo tanto debe estar orientada a la satisfacción de las necesidades de los usuarios o demandantes

2. Objetivos Principales, que deben traducirse en metas y acciones. Los objetivos representan la expresión cualitativa de las intenciones, mientras que las metas representan su cuantificación.

Se deben tener en cuenta los siguientes aspectos al identificar los objetivos:

- ⊕ Por cada problema se pueden fijar varios objetivos.
 - ⊕ Posibilidad de agrupar varios problemas para identificar un objetivo.;
 - ⊕ Necesidad de priorizar los objetivos frente a los problemas.
 - ⊕ Establecer secuencias de los objetivos.
3. Usuarios, se debe identificar plenamente a usuario o beneficiario ya que representa: influencias, tendencias y fuerzas en las actividades institucionales, y a su vez estos se establecen por: Ámbito geográfico, Estratos de la población, (edad, sexo, etc.) Cobertura, Necesidades y Producción.
 4. Bienes y/o servicios a producirse.

3.12.2. DETERMINACIÓN DE INDICADORES

Una vez definida la Misión institucional y destacados los objetivos, se inicia la fase de creación de indicadores, en donde se deben involucrar múltiples actividades de investigación, análisis y clarificación de los resultados que se esperan que sean factibles de medir.

3. PROPUESTA DE APLICACIÓN

La propuesta de aplicación está basada en la aplicación de los programas y proyectos que se viene ejecutando por la Agencia estatal de Vivienda dependiente del Ministerio de obras públicas y vivienda del estado, tomando como elemento de valoración específica el proyecto de área Rural con Mejoramiento y Ampliación de Viviendas en la cual se implementara este modelo para poder ver una

adecuada ejecución de un programa desde su gestión hasta su conclusión manejando la asignación de recursos, con criterio técnico, de equidad y eficiencia, mejorando el gasto público social, de recursos destinados a financiar políticas relacionadas con protección social, en Vivienda y servicios comunitarios.

Con este sistema se espera optimizar los pasos y el proceso de ejecución de este programa según su sistema de aplicación, desde la etapa inicial de diseño hasta la conclusión, del proyecto mediante una sistematización del mismo.

Inicialmente deberemos entender como mediremos la Gestión en nuestro sistema, en este paso inicial la medición es objetiva, sobre el cumplimiento de la Misión institucional del ente ejecutor como es la Agencia Estatal de Vivienda.

3.1. MEDICIÓN DE LA GESTIÓN

Para realizar esta medición se considerará las siguientes fases:

1. Planificación estratégica.
2. Creación de índices, indicadores, parámetros y unidades de medida.
3. Desarrollo del proceso de medición y construcción de datos a medirse.
4. Revisión de los indicadores.
5. Integración con los procesos administrativos y presupuestarios.

Para realizar una planificación estratégica inicialmente se deberá realizar un diagnóstico con relevamiento en campo de verificación del lugar de intervención y reuniones con autoridades del municipio como alcaldes y de la comunidad como Corregidores, OTBs. (Organización de Territorial de Base, Centro de Madres, etc.), de los cuales en base a reuniones informativas y encuestas se tendrá un diagnóstico que ser la base para poder establecer los futuros indicadores del proyecto.

3.2. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Evaluar la gestión implica medir sistemáticamente, sobre una base continua en el tiempo, los resultados obtenidos por las principales unidades o departamentos de la institución, y comparar dichos resultados con lo deseado o planificado, a fin de elevar su eficiencia y productividad.

Es un proceso permanente y continuo de indagación y valoración de la planificación, la ejecución y la finalización del Programa Social, su finalidad es generar información, conocimiento y aprendizaje dirigidos a alimentar la toma de decisiones oportunas y pertinentes para garantizar la eficiencia.

Para el proceso de evaluación una vez identificado el problema debemos seguir los siguientes aspectos como se muestra en el Cuadro N° 2

PLANIFICACIÓN	EVALUACIÓN
1. Descripción del problema	
2. Explicación del problema	-Construcción de indicadores de impacto -Definición de la línea base
3. Construcción de la visión del programa social	
4. Identificación de los componentes del programa social	
5. Diseño de actividades del programa social e identificación de las instancias responsables de su ejecución.	Realización de la evaluación ex-antes.
6. Formulación del programa social	-El monitoreo -La evaluación de los resultados e impactos
7. Formulación del programa social	-El monitoreo -La evaluación desde la perspectiva de los beneficiarios -Evaluación diagnóstica -Evaluación de resultados de medio termino
8. Finalización	-Evaluación de resultados finales -Evaluación de impacto

Cuadro N° 2: Aspectos a considerar

Fuente: La evaluación, seguimiento y control de los programas y proyectos de desarrollo social como instrumento para mejorar la gestión del ministerio de bienestar social carlos serrano, quito ecuador 2004

También es importante describir las fases de desarrollo de ejecución de la Evaluación, como se muestra en Cuadro No 3

FASE DE DESARROLLO	HERRAMIENTAS	FUNCIONES	MOMENTO DE USO
Planificación del Programa	Evaluación Ex-ante	Evaluar la viabilidad y sustentabilidad del programa en terminos financieros, políticos e institucionales, para priorizar y seleccionar las alternativas de componentes y actividad que maximicen el impacto de la inversión. Es la herramienta de evaluación que permite tomar la decisión de la implementación o no de las actividades y componentes de un programa.	Se diseña y se realiza durante la planificación.
Ejecución del Programa	Monitoreo	Indagar y analizar el grado en que las actividades realizadas y los resultados obtenidos responden a los planificado. Con el fin de detectar oportunamente eventuales deficiencias, obstáculos y/o necesidades de ajuste en la planificación y ejecución.	Se diseña durante la planificación y se desarrolla permanentemente, durante toda su ejecución
	Evaluación diagnóstico	Evaluar en profundidad aspectos o problemas del programa relacionados con la planificación, ejecución y logros de resultado, con la perspectiva institucional.	Su ejecución del programa, cuando existe la necesidad de profundizar el conocimiento de su desempeño
	Evaluación desde la perspectiva de los beneficiarios	Evaluación del grado de cumplimiento final de los objetivos específicos del programa, en terminos de efectividad, eficiencia y eficacia.	Su ejecución del programa, cuando existe la necesidad de profundizar el conocimiento de su implementación y sus efectos, según sus propios beneficios.
Finalización del Programa	Evaluación de resultados afines	Evaluación del grado de cumplimiento final de los objetivos específicos del programa , en terminos de efectividad, eficiencia y eficacia.	Se diseña en la planificación del programa y se realiza inmediatamente después de finalizada la ejecución
	Evaluación de impacto	Identificar y explicar la modificación del valor inicial de los indicadores del problema que dio origen al programa (línea de base)	Se diseña durante la planificación del programa y se ejecuta un tiempo después de finalizada la ejecución del mismo.

CUADRO No 3 CICLO DE VIDA DE LA EVALUACIÓN

Fuente: LA EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS DE DESARROLLO SOCIAL COMO INSTRUMENTO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL MINISTERIO DE BIENESTAR SOCIAL Carlos Serrano, Quito Ecuador 2004

3.3. IMPLEMENTACIÓN DEL MONITOREO Y EVALUACIÓN

Inicialmente se tiene que definir los parámetros para el monitoreo del proyecto, lo que se espera, los indicadores del propósito, componentes y sus medios de verificación cómo se desarrolla en la matriz del marco lógico.

3.4. PLANIFICACIÓN OPERATIVA INSTITUCIONAL

Contemplara en detalle las acciones concretas a realizar en la organización en el lapso de un año, planificando antes de actuar sobre un problema para transformarlo y esta se basa en los siguientes objetivos:

- ⊕ Organizar en secuencia lógica las actividades y las acciones concretas y visualizar el tiempo requerido para cada una de ellas.
- ⊕ Definir las funciones y las responsabilidades de la institución y de los Beneficiarios los roles que cumplirán.
- ⊕ Reflejar las políticas o las directrices y los procedimientos para la ejecución de las actividades.
- ⊕ Proveer la utilización de los recursos institucionales y comunitarios de manera eficiente, previo análisis de la disponibilidad efectiva de los mismos.

3.5. INSTRUMENTOS DE EJECUCIÓN

Como parte de un correcto seguimiento se tiene que tener instrumentos unificados para la correcta evaluación, instrumentos físicos que permitan ejecutar y medir de forma objetiva esta ejecución y evaluación logrado facilitar este proceso.

La Metodología para la aplicación se la realizara por fases, y en cada una se aplicarán los instrumentos diseñados para su ejecución.

3.6. EVALUACIÓN DE MEDIO TERMINO

Este se lo realizará a mediados de la ejecución del proyecto con personal externo y también de forma paralela el proyecto también deberá realizar el mismo para reajustar presupuestos o decisiones de problemáticas que se presentaron y corregirlas y lograr las metas propuestas.

3.7. INFORME DE SEGUIMIENTO

Este informe muestra los resultados planeados, el tiempo de ejecución y el momento en que se realizó este informe de seguimiento, el periodo de ejecución para el monitoreo y desempeño del mismo, que es una herramienta efectiva para el involucramiento de los que ejecutan el proyecto, con el aprendizaje y la retroalimentación, permite identificar posibles problemas, fomentara el dialogo de la entidad ejecutora y los beneficiarios.

3.8. INFORME FINAL DE PROYECTO

Se lo realizara concluido el proyecto en su último desembolso, concentrándose los datos en los resultados obtenidos y lo efectivo de las decisiones o medidas tomadas para lograr el éxito del proyecto y lo aprendido y las posibles mejoras en futuros proyectos.

Para ser objetivo con lo expuesto en los procesos de la propuesta de un sistema para la gestión, ejecución evaluación, monitoreo y control de programas sociales de vivienda del estado, se presenta a continuación un modelo de aplicación de ejecución de proyecto de mejoramiento de vivienda social como referente , el cual se describe y desarrolla a mayor detalle según lo expuesto anteriormente, y tiene el objetivo de lograr optimizar los procesos que actualmente los ejecuta Agencia Estatal de Vivienda.

3.9. MODELO DE APLICACIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTO.

Para la aplicación de la propuesta se presenta el siguiente modelo de ejecución operativa del proyecto, el cual contempla los siguientes pasos: '

1. INICIO DE UN PROYECTO

- a. Objetivo de la intervención
- b. Resultados esperados
- c. Instrumentos

2. INVESTIGACIÓN O LÍNEA DE BASE.

- a. Definición.
- b. Objetivo de la intervención.
- c. Resultados esperados.
- d. Instrumentos.

3. INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA.

- a. Definición.
- b. Objetivo de la intervención.
- c. Resultados esperados.
- d. Instrumentos.
- e. Etapa de diseño.
- f. Etapa de procesamiento y análisis de los datos.
- g. Etapa de análisis e interpretación de los datos.
- h. El informe de investigación.

4. INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

- a. Definición.
- b. Objetivo de la intervención.
- c. Resultados esperados.
- d. Instrumentos.
- e. Etapa de diseño.

El protocolo de investigación

- a. Etapa de recopilación de información.
- b. Etapa de procesamiento y análisis de los datos.
- c. Etapa de análisis e interpretación de los datos.
- d. El informe de investigación.

5. SEGUIMIENTO / MONITOREO

- a. Objetivo de la intervención
- b. Resultados esperados
- c. Procedimientos e instrumentos que se utilizan en el seguimiento/monitoreo de las Actividades objeto.

6. EVALUACIÓN

- a. Objetivo de la intervención.
- b. Resultados de la intervención
- c. Procedimientos

7. OTRAS ACTIVIDADES A CONSIDERAR DENTRO LA DINÁMICA DE TRABAJO DE LOS EQUIPOS DE PROYECTOS

4. RESULTADOS

Como resultados del trabajo realizado se identifica que no se tiene indicadores que posibiliten la verificación de la eficiencia operacional y la efectividad de las acciones institucionales desarrolladas, no se adopta una metodología definida para el Monitoreo y Evaluara los Programas Sociales de Vivienda a cargo de la Agencia Estatal de Vivienda, se manejan modelos obsoletos la de gestión institucional que no cambian el paradigma de la realidad actual con falta de nuevas alternativas, sin eficiencia y eficacia en el Gasto Social, burocracia administrativa, funcionarios públicos sin capacitación constante, falta de visión institucional, administrativa en un contexto social y económico actual, insuficiente cobertura, y manejo arbitrario de costo en la ejecución de viviendas sociales.

En cada programa a implementarse se debe incluir los indicadores de impacto que faciliten la labor de evaluación y poder dimensionar la magnitud de la propuesta y también se adopte un sistema de planificación adecuado que permita y facilite la labor del seguimiento en base a la metodología de la Matriz del Marco Lógico.

Es prioritaria la Construcción y aplicación de un Sistema para la gestión, evaluación, monitoreo y control de ejecución de programas sociales de vivienda que responda eficientemente a la problemática de necesidad de vivienda que se tiene en nuestro departamento.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con el presente Proyecto se establece que existe limitaciones en el sistema para la Gestión institucional existente que no cuenta con una base de un enfoque metodológico que genere información que proporcione indicadores que posibiliten la verificación de la eficiencia operacional y la efectividad de las acciones institucionales de los programas sociales de vivienda.

Mediante el presente proyecto se lograrán la eficiencia operacional y la efectividad de las acciones institucionales en el Gasto Social basado en un Sistema de Monitoreo y Evaluación de este tipo Programas Sociales.

De esta manera, el proyecto logra responder a la problemática planteada, alcanzando los objetivos establecidos lográndose aceptar la hipótesis planteada, generando un modelo de aplicación de ejecución de proyecto

Se recomienda iniciar este proceso con la aplicación de un enfoque de la medición de cumplimiento de la misión institucional y de los impactos en la sociedad, esto requiere que se tenga definiciones claras de responsabilidad para los distintos niveles de la administración gubernamental y un sistema de información que permita evaluar oportunamente los resultados, a fin de que los usuarios conozcan con precisión en que se utilizan los recursos que recauda el Estado.

En cada programa a implementarse se debe incluir los indicadores de impacto que faciliten la labor de evaluación y poder dimensionar la magnitud de la propuesta y también se adopte un sistema de

planificación adecuada que permita y facilite la labor del seguimiento en base a la metodología de la Matriz del Marco Lógico establecida.

Construir políticas de gobierno consecuentes con la necesidad social que sea clara coherente, coordinada, con continuidad de cada gestión y revalorizando el trabajo profesional, con la participación activa de los beneficiarios. Y no el político.

Se tiene que crear una estructura adicional al interior de la Agencia Estatal de Vivienda integrando por profesionales que con la suficiente autonomía para que estructuren un Sistema adecuado de Monitoreo y Evaluación que se encargue de detectar y resolver conflictos y poseer mecanismos de resolución de problemas identificados.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ◻ AGENCIA ESTATAL DE VIVIENDA Programa de vivienda social 2011 <https://www.aevivienda.gob.bo/website>
- ◻ RAFAEL BURGOS RODRÍGUEZ: Metodología de Investigación y Escritura Científica Clínica. EASP 1998
- ◻ CASAS AZNAR. F. (1989): Técnicas de investigación social: los indicadores sociales y psicosociales de Barcelona.
- ◻ CEPAL, Lineamientos para lograr una mayor eficiencia en el gasto social .1994, P40
- ◻ AGENCIA ESPERANZA BOLIVIA ONG Viviendas Saludables Dignas, Programa de Viviendas Saludables Productivas 2008 <http://esperanzabolivia.org/>
- ◻ CASAS, F. (1990): Comentarios a “Intervención social y evaluación de programas”. Reosta de Psicología Social. Vol. 5.
- ◻ DIAZ PERDIGUERO. A Un modelo de ficha social. Manual de utilización. Madrid: Siglo XXI/Consejo General de Colegios (1985): Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

- 🔖 M. WAISSBLUTH, " Indicadores de Desempeño de la Gestión", en "Dirección y Gerencia Pública: Gestión para el cambio ", Dolmen Ediciones, 1998.
- 🔖 RESTREPO. P. Sistemas de información en servicios sociales. Contribución al desarrollo de Sistemas de Información gerencial y a la evaluación de programas. Madrid: Conserjería de Integración Social de la Comunidad Autónoma de Madrid. (1990a)
- 🔖 RESTREPO. P., y otros Evaluación del trabajo y resultados.
- 🔖 RINCÓN BERMÚDEZ, Rafael David. "Los indicadores de Gestión Organizacional".
- 🔖 STUFFLEBEAM, D. L, & SHINKFIELD. A J. Evaluación sistemática. Buenos Aires. (19