

¿Cómo la evaluación participativa puede construir redes de conversaciones para la acción y mejora de las organizaciones?

Autores: Benet, M; Pla, M; Azevedo, BMS; de San Pedro, M; Serra, E.

Institución: Universitat de Vic-UCC; Universidade Estadual de Campinas (Brasil)

Autor que recibe la correspondencia: Marta Benet mbenetblasco@gmail.com

Teléfono: 654642199

Dirección: c/ Regent Mendieta 39, 2n-2ª. 08028 Barcelona.

En el campo de la salud la evaluación se aplica a programas, intervenciones, procesos de trabajo, servicios, organizaciones y políticas. Tradicionalmente la evaluación ha impregnado el discurso político, incorporándose también en el lenguaje de gestores y administradores sanitarios. En contrapartida, los profesionales muchas veces la han vivido como un acto fiscalizador o como un requisito imperativo para rendir cuentas a las entidades que financian sus proyectos, intervenciones y programas. En consecuencia, las evaluaciones suelen centrarse en medidas basadas en indicadores cuantitativos preestablecidos y en la verificación del cumplimiento de unos objetivos determinados en las fases de diseño. Por otro lado, la dificultad para aplicar ésta lógica a la evaluación de aspectos multidimensionales o para examinar fenómenos no cuantificables de los servicios, organizaciones o políticas, ha conducido a una escasez de evaluaciones en determinados ámbitos de la salud o, en el mejor de los casos, a una monitorización de indicadores de gestión.

Sin embargo, la evaluación debe ser un proceso que permita incorporar la diversidad de miradas en las cuestiones referidas a la salud, construir prácticas en salud que reconozcan la subjetividad de usuarios y profesionales, cartografiar procesos de trabajo, reflexionar sobre las estructuras formales e informales sobre las que se articulan las organizaciones sanitarias e incorporar la ciudadanía a la formulación de políticas públicas.

Se propone la evaluación participativa como una opción epistemológica y metodológica - y también política - que permita ampliar la mirada sobre las estructuras y procesos que intervienen en las acciones del cuidado de la salud. La participación puede entenderse como una experiencia intersubjetiva que permite el establecimiento de redes de conversaciones entre los diferentes actores implicados, en las cuales el o la evaluador/a se sitúa como facilitador y no como observador externo. Las redes, como múltiples espacios colectivos de conversación interconectados, se producen en un marco de relaciones complejas (formales e informales) ubicadas en un contexto histórico, socioeconómico y cultural concreto. La evaluación participativa, en su aproximación multidimensional y realista, busca

anclar el análisis al contexto y a la vez acercarse a las realidades tal y cómo son vividas por los propios participantes. Generando amplitud y multiplicidad de mirada, e incluyendo a una gran diversidad de actores con una implicación en profundidad en las diferentes fases de la evaluación. Desde estas aproximaciones, se conforma así una evaluación que se define cómo un proceso emergente, flexible y adaptable que pretende una aproximación holística y densa a la realidad social.

Durante la puesta en práctica de una evaluación participativa se generan una gran diversidad de productos. Por un lado, reflexión de forma crítica sobre la propia praxis y sobre la orientación que debería tomar la acción, cuestionando modelos y estructuras para su comprensión y discusión a la vez que se construyen conocimiento y aprendizajes. Finalmente, este proceso reflexivo individual y colectivo, puede ser la base para la toma de decisiones y para la construcción de acciones de transformación social o de cambios de posiciones subjetivas.

Las organizaciones - y sus modelos organizativos - deberían adaptar su funcionamiento y sus acciones a la finalidad para la cual se establece su razón de ser. La evaluación participativa puede plantearse como un mecanismo para visualizar y generar redes de conversaciones en las organizaciones que permitan activar procesos reflexivos amplios y profundos, así como adaptarse a las necesidades de las personas en vez de a las exigencias de la propia organización o servicios. Se propone evaluar para visualizar las voces de los sujetos a las cuales van dirigidas sus acciones, incorporando su experiencia vivida y sus conocimientos en la implementación de mejoras y desarrollo de procesos de trabajo en salud.

La incorporación de éste tipo de evaluaciones puede revertir tanto en el funcionamiento interno de la organización y en su relación con los otros agentes del territorio como en la orientación hacia los usuarios. En relación a la organización interna, la evaluación participativa puede contribuir a cuestionar y/o alimentar la propia acción de los profesionales a partir de la comprensión de lo ocurrido y a su vez contribuir a la planificación futura. Al poner en cuestión aspectos estructurales formales e informales se facilita el establecimiento de estrategias para afrontar desafíos, conflictos y alianzas generados durante el funcionamiento organizacional. La evaluación puede contribuir a la democratización y acción transparente de la organización, mejorando tanto la vida interna como las relaciones con su entorno. Finalmente, cambiar la mirada hacia la pluralidad implica una sensibilidad para recoger las necesidades no contempladas de los usuarios y profesionales, a la vez que facilita que determinados grupos de usuarios puedan crear su propio saber y comprensión de su situación.

Palabras clave: evaluación participativa, intersubjetividad, redes de conversaciones, práctica reflexiva, democracia institucional.