

## **GLOSARIO**

**ACTITUDES:** Disposiciones.

**ACTIVIDADES:** Acciones llevadas a cabo por los/las destinatarios/as, o en las que participan, programadas para la consecución de un objetivo.

**AGENTES:** son todos los recursos humanos que intervienen en el proyecto. Las/os usuarias/os también son agentes (decimos que queremos que sean protagonistas, agentes, de su propio cambio).

**ÁMBITOS:** tienen que ver con la dimensión "espacio". El ámbito geográfico del programa es el territorio que abarca. Ámbitos del proyecto son también los espacios en los que se desarrolla la intervención (por ejemplo, en un proyecto de prevención comunitaria de la inadaptación infantil-juvenil, la calle, la escuela, la familia, los recursos de la comunidad, etc.).

**APTITUDES:** Habilidades, competencias.

**DEMANDA:** Son aspectos expresados o verbalizados por el/la usuario/a como una necesidad. La demanda siempre es explícita, formalizada por el/la usuario/a como una necesidad. Atendiendo a su ajuste al problema tal y como es definido por el/la profesional y al reconocimiento de la participación del/de la propio/a usuario/a en el problema pueden diferenciarse cuatro tipos de demandas: encubierta, desviada, de asistencia y de participación.

La demanda se identifica con el concepto de necesidad sentida o percibida. Recordar que las necesidades expresadas no son verbalizaciones sino comportamientos de los/as destinatarios/as con relación a los servicios.

En la literatura puede encontrarse también el concepto de demanda como "expresión económica de los deseos" (se habla de solvencia de la demanda, si no hay solvencia no hay demanda). Por esta razón puede ser preferible el concepto de necesidad sentida o percibida.

**DESECHOS:** estado en el que quedan los recursos, tanto materiales como humanos, después de su utilización.

**DESTINATARIAS/OS:** Toda la población susceptible de ser objeto de intervención o usuaria de un programa o servicio. Población diana o población objetivo.

**ENCARGO:** Información relativa al programa proyecto que lo acota inicialmente y dotación de recursos. La información puede concretar todos los elementos del programa o proyecto. Habitualmente se acota el objeto (finalidad y destinatarias/os), el territorio, los objetivos generales... El encargo proviene habitualmente de la Administración y de la propia organización.

**ENTRADAS:** Información y recursos.

**ESTILOS:** son maneras de hacer, actitudes, que tienen un reflejo en los comportamientos. El mismo comportamiento o tarea (dirigir una reunión) varía si es desarrollado por un líder directivo o participativo. Nos interesan especialmente los estilos educativos o pedagógicos. Un ejemplo clásico son los estilos directivo, laissez-faire o participativo.

**EVALUACION DE NECESIDADES Y RECURSOS:** Determinación del nivel de competencia de las/os usuarias/os (situación de partida). Debe concretarse en indicadores. En general, el término indica el análisis y determinación de una situación sobre la base de informaciones, datos y hechos, recogidos y ordenados sistemáticamente.

**EVALUACION DE RESULTADOS-EFICACIA:** Evaluamos el producto y los logros, el impacto, si hemos conseguido o no los objetivos o en qué medida; en definitiva si estamos siendo eficaces.

Eficacia: grado de consecución de los resultados previstos.

Podemos estar haciendo bien lo previsto, ser eficientes, y no ser eficaces, no conseguir los objetivos. Podemos habernos equivocado en el análisis...

**EVALUACION DEL PROCESO-EFICIENCIA:** Evaluamos el cómo, no los resultados, si lo estamos haciendo bien (eficiencia): si cada agente del proyecto está realizando bien sus tareas, si los recursos son suficientes, si andamos bien de plazos, si funciona la coordinación,..., o simplemente pensamos cómo podríamos hacerlo mejor.

Eficiencia: desarrollo de las tareas de manera que se alcancen los resultados perseguidos con el menor gasto de recursos (los indicadores costo-beneficio, o mejor hablando de acción social, costo-eficacia son una medida de la eficiencia).

**FACTORES CONDICIONANTES:** elementos del entorno amplio (social, legal, institucional, organizacional, comunitario,...) del entorno próximo de las/os usuarias/os y del propio programa o proyecto que dificultan o imposibilitan la consecución de la finalidad.

**FEEDBACK EXTERNO:** evaluación o control externo, llevado a cabo desde fuera del programa o proyecto.

**FEEDBACK INTERNO:** evaluación o control interno, llevado a cabo por el propio programa o proyecto.

**FEEDBACK:** retroalimentación (información obtenida de la evaluación a partir de la que opera el propio proyecto para introducir modificaciones).

**FUNCION:** categoría que hace referencia a un conjunto de tareas (abstracción).

**FUNCIONES DE PLANIFICACION:** Evaluación de necesidades y recursos, programación y evaluación.

**FUNCIONES:** Categorías de tareas (informar, orientar).

**HIPOTESIS:** Aquel aspecto o aspectos que desde nuestro punto de vista explican el problema. Toda hipótesis lleva implícita una variable; por ejemplo, si nuestra hipótesis es "falta de información", la variable es "información".

**IMPACTO:** Efectos ocasionados por la intervención, previstos y no, deseados y no.

**IMPLEMENTACION:** nosotras/os la entendemos como ejecución de lo programado, excluye tanto las funciones de planificación: evaluación y programación, como las tareas (incluidas las dirigidas a organizar actividades). Queda referida, por tanto, fundamentalmente, al desarrollo de las actividades (ejecución). En la literatura a veces se restringe este concepto a las acciones de puesta en marcha del programa o proyecto.

**INDICADOR DE EVALUACION:** Una redundancia. Todos los indicadores permiten evaluar.

**INDICADOR:** comportamiento disfuncional o funcional, que indica necesidad o competencia, y cuya adecuación o inadecuación se define cualitativa y/o cuantitativamente. Esto es así tanto hablando de resultados (hablaremos de un comportamiento del/de la usuario/a) como del proceso (hablaremos del comportamiento de otros agentes).

**INFORMACION:** normas, criterios, modos de intervención, características de destinatarias/os y usuarias/os y su situación, programas y proyectos,...

**INTERVENCION:** El conjunto de acciones que se desarrollan dentro de un programa o proyecto para operar sobre la información y los recursos y perseguir los resultados previstos. Incluye, por tanto, las funciones de planificación. Evaluar y programar también es intervenir.

**METODOLOGÍA:** Literalmente, tratado sobre el método, camino..., que seguimos para alcanzar una meta; En nuestro caso el conjunto de herramientas o instrumentos que utilizamos para alcanzar los objetivos. Conforman nuestro modo de hacer que está conectado con el marco teórico, los valores a la base de nuestra intervención.

Incluye actividades, tareas, técnicas, estilos...

**MONITORIZACION:** descripción de usuarias/os, resultados y proceso. No exige cuantificación pero esta es habitual. Es una condición necesaria pero no suficiente para la evaluación.

**NECESIDAD:** Es la resultante de comparar la situación actual y la situación deseada o ideal, donde entran en juego las expectativas, juicios de valor, características individuales, etc. La ideología y valores juegan un papel muy determinante. Pueden ser consensuadas entre destinatarias/os, técnicos/as y políticos/as. Existen múltiples clasificaciones de necesidades. La que nosotras/os vamos utilizar distingue necesidades normativas, sentidas, expresadas y comparadas (ver apuntes).

**OBJETIVO OPERATIVO:** comportamientos directamente observables que esperamos en los/las destinatarios/as como resultado de la intervención. Los objetivos operativos son indicadores.

**OBJETIVO:** cambio que esperamos en las/os destinatarias/os o usuarias/os o su situación como efecto de la intervención.

**OBJETO (de un programa o proyecto):** Finalidad y destinatarias/os.

**PLAN:** Orientaciones, estrategias y recursos a habilitar a largo plazo para desarrollar una intervención con un colectivo numeroso (por ejemplo, todo un sector de población), respecto a un objetivo de gran alcance y en un territorio amplio.

**PLANIFICACION:** organización racional de los recursos y la información de los que disponemos de cara a obtener los fines que nos hemos marcado.

**PROBLEMA:** Un resultado que no se ajusta a expectativas.

**PROCESO:** Operaciones realizadas sobre la información y los recursos para alcanzar los resultados previstos.

**PRODUCTO:** Actividades realizadas, informes (información), recursos generados.

**PROGRAMA:** Conjunto de proyectos relacionados y coordinados entre sí sobre la base de la consecución de un objetivo.

**PROGRAMACION:** Diseño del proyecto concreto que vamos a llevar a cabo.

**PROYECTO:** Conjunto de actividades estrechamente unidas y organizadas en base a la consecución de unos objetivos.

**RECURSOS:** disponibilidades financieras, humanas, materiales, técnicas. Materiales, locales, tecnologías, personas, dinero (subdivisión en recursos humanos y materiales, institucionales y sociales...).

**RECURSOS:** Herramientas, instrumentos, agentes, con los que contamos para llevar a cabo el programa o proyecto. Pueden ser recursos humanos o materiales (estos incluyen las tecnologías disponibles).

**REQUISITOS DE ADMISION:** Los requisitos de admisión que formulamos son denominados requisitos formales y constituyen condiciones para poder acceder al programa o servicio. Existen también requisitos informales, no explicitados. En los requisitos informales de admisión podemos encontrar una parte de los factores que explican que haya grupos de destinatarias/os que no son usuarios/as.

**RESIDUOS:** parte del objeto que no se alcanza debido a factores condicionantes.

**RESULTADOS:** logros previstos y no + producto.

**SALIDAS:** Información, recursos, desechos, residuos, producto, impacto.

Se trata de decidir qué se quiere lograr, cómo lograrlo, cuándo, con qué recursos, dónde y para quiénes...

**SECUENCIACION Y TEMPORALIZACION:** son aspectos relacionados con la dimensión tiempo. Cuando queremos establecer el tiempo que supondrá el desarrollo de una tarea, una actividad, un proyecto,..., debemos establecer primero la secuencia de actividades (cuál es su orden, cuál depende de cuál) y después fijar el tiempo de cada tramo y el tiempo total teniendo en cuenta la dependencia entre tareas (esto es realizar un cronograma).

**SISTEMA:** Conjunto de elementos en situación de interdependencia, en interrelación (y en relación con el entorno en el caso de los sistemas abiertos), que forman un todo organizado y persiguen una finalidad.

**TAREA:** acción de otras/os agentes del programa o proyecto programada para la consecución de un objetivo o el mantenimiento del programa o proyecto.

**TECNICAS:** son actividades o tareas complejas que exigen un dominio (capacidades y conocimientos especializados). Hablamos de técnicas de evaluación de necesidades, técnicas de dinámica de grupos, etc.

**USUARIAS/OS:** El segmento de la población diana que utiliza de hecho un programa o servicio.