

## ***La aproximación multimétodo en evaluación de necesidades***

**Sonia HERNÁNDEZ PLAZA**  
**Carmen POZO MUÑOZ**  
**Enrique ALONSO MORILLEJO**  
*Universidad de Almería*

### *Resumen*

La evaluación de necesidades es una modalidad de investigación social aplicada, de carácter evaluativo, que consiste en identificar y priorizar los problemas existentes en un contexto determinado, como base para la planificación de intervenciones que incidan sobre las principales carencias detectadas. A pesar de la amplia variedad de métodos de investigación disponibles para el desarrollo de este tipo de estudios, la práctica de la evaluación de necesidades suele caracterizarse por cierta pobreza metodológica, con un claro predominio de la encuesta como principal o único método de recogida de información. En el presente trabajo, tras realizar una breve revisión de las aproximaciones metodológicas alternativas que es posible adoptar en el ámbito general de la investigación social y la evaluación de programas, se propone un modelo multimétodo de evaluación de necesidades que plantea el uso combinado de técnicas de investigación tanto cuantitativas como cualitativas.

*Palabras clave:* evaluación de necesidades, aproximación multimétodo, intervención psicosocial.

### *Abstract*

Needs assessment is a type of applied social evaluative research, focused on the identification and prioritization of problems in a specific context, as a base for intervention planning oriented to solve the main identified needs. In spite of the huge availability of research methods for the development of this kind of studies, needs assessment practice is too often characterized by certain methodological poverty, with a clear dominance of the survey as the main or only research method. In the present paper, after a brief revision of the methodological approaches that may be adopted in the general field of social research and programme evaluation, a multimethod needs assessment model is proposed, suggesting the combined use of both qualitative and quantitative research techniques.

*Key words:* Needs assessment, Multimethod approach, Psychosocial intervention.

La evaluación de necesidades consiste en identificar y priorizar las carencias y problemas existentes en un ámbito determinado, como base para la planificación de acciones que incidan sobre las principales deficiencias detectadas (Altschuld y Witkin, 2000; Chacón, Barrón y Lozano, 1988; McKillip, 1987, 1998; Reviere, Berkowitz, Carter y Ferguson, 1996; Witkin y Altschuld, 1995). Se trata, por tanto, de una actividad central durante las primeras etapas del ciclo de intervención social, resultando imprescindible para el diseño de programas que respondan a las necesidades prioritarias de la población objetivo (Alvira, 1991; Pozo, Alonso Morillejo y Hernández, 2004; Rossi y Freeman, 1989; Stufflebeam y Shinkfield, 1985).

Con independencia de las diferentes orientaciones existentes en este ámbito, la evaluación de necesidades ha de ser concebida, ante todo, como un tipo particular de evaluación, por lo que comparte con esta última sus elementos definitorios más significativos (Aguilar y Ander-Egg, 1992; Pozo y cols., 2004; Stufflebeam y Shinkfield, 1985):

1. *Recorre a los métodos de investigación social* para recoger información fiable y válida acerca de los problemas existentes en el contexto examinado (Altschuld y Witkin, 2000; McKillip, 1998; Reviere y cols., 1996; Robson, 2000).
2. *Implica emitir juicios de valor* acerca de los mismos, considerando al grupo como unidad de análisis frente al individuo, y las necesidades sociales como objeto de evaluación (Chacón, 1989; McKillip, 1987; Stufflebeam, McCormick, Brinkerhoff y Nelson, 1984).
3. *Se orienta a la toma de decisiones* respecto a la distribución de recursos y la planificación de políticas y programas de intervención, en base a los problemas

prioritarios detectados (Altschuld y Witkin, 2000; McKillip, 1998; Percy-Smith, 1996; Stufflebeam y cols., 1984).

4. *Se interesa particularmente por el cambio social*, ya que su meta final consiste en promover acciones que permitan cubrir las necesidades de la comunidad, y que contribuyan a resolver los problemas sociales (Martí y Serrano, 1983; Montero, 1994; Pozo y cols., 2004).

Como sucede en otras modalidades de evaluación, son múltiples y muy diversos los enfoques metodológicos posibles en el ámbito de la evaluación de necesidades (Altschuld y Witkin, 2000; McKillip, 1998; Reviere y cols., 1996; Witkin y Altschuld, 1995). Sin embargo, esta pluralidad de opciones contrasta de manera llamativa con la pobreza metodológica que caracteriza a muchos de los estudios que se llevan a cabo. Así se pone de manifiesto, por ejemplo, en la revisión realizada por Witkin (1994) quien, tras examinar un importante volumen de informes de evaluación de necesidades en diferentes contextos, concluye que la mayor parte de dichos trabajos, concretamente un 69% de los analizados, utilizan una única técnica de recogida de datos, generalmente alguna modalidad de encuesta. Solamente un 39% de las evaluaciones emplean dos o más métodos, aunque en un 77% de ellas se recurre al cuestionario como principal fuente de información.

La mayoría de estos estudios no llegan a formular juicios de valor acerca de los problemas detectados ni priorizan las necesidades de la población, ofreciendo información descriptiva, de carácter general y con escasa utilidad para la planificación de intervenciones. De hecho, un porcentaje superior al 95% de los trabajos no se basa en ningún modelo de evaluación de necesidades, careciendo de

una fundamentación conceptual y metodológica concreta.

Varios años después de la revisión efectuada por Witkin (1994), la práctica de este tipo de evaluación continúa siendo muy similar, con un claro predominio de la encuesta como único método de recogida de datos (Altschuld y Witkin, 2000; Reviere et al., 1996), y una tendencia generalizada a no aplicar ninguno de los modelos de evaluación de necesidades existentes (Hernández, Pozo y Alonso Morillejo, 2004; Kaufman, 1982; Martí y Serrano, 1983; McKillip, 1987, 1998; Neuber, Atkins, Jacobson y Reuterman, 1980; Stufflebeam y cols., 1984; Witkin y Altschuld, 1995). Esta situación se aprecia en muy diversos campos de aplicación, tanto en el ámbito comunitario (Esters, 2003; Kramer, Hayes, Nolan y Cotenoff., 2002), como en el educativo (Katz, Davis y Findlay, 2002), el sanitario (Lau y cols., 2003), o en contextos organizacionales (Jacobson, Rubin y Colleman, 2002), entre otros.

Varios son los factores que han podido dar lugar a que la evaluación de necesidades se sitúe muy por detrás de otras formas de investigación social aplicada, en lo que a desarrollo metodológico se refiere.

En primer lugar, la mayor parte de estos estudios se realizan con propósitos esencialmente prácticos y tienen un interés meramente local, por lo que la urgencia por obtener resultados suele anteponerse al rigor teórico y metodológico, dejando en un segundo plano los requisitos de calidad científica (Altschuld y Witkin, 2000; Reviere y cols., 1996).

En segundo lugar, la escasa disponibilidad de tiempo y recursos económicos hace que en muchas ocasiones sean los propios profesionales de la intervención quienes definen y operacionalicen el proceso de análisis de necesidades, sin llegar a aplicar ninguno de los modelos de evaluación de necesidades

disponibles (Reviere y cols., 1996; Witkin, 1994). Puesto que el cuestionario ha venido siendo la técnica de investigación más frecuentemente empleada en la evaluación de necesidades (Hernández López, 1995; Pozo y cols., 2004), esta elección tendería a reproducirse en los nuevos trabajos que se llevan a cabo. La escasez de profesionales con una formación metodológica adecuada puede ser otro de los motivos de la falta de rigor científico y la pobreza de métodos que caracteriza a la práctica de la evaluación de necesidades. De hecho, además de no hacer uso de la gran diversidad de técnicas de investigación disponibles, algunos trabajos ni siquiera están metodológicamente bien desarrollados (Altschuld y Witkin, 2000; Reviere y cols., 1996).

Partiendo de esta situación, tras realizar una breve revisión de las aproximaciones metodológicas y paradigmáticas alternativas propias de la evaluación y la investigación social que es posible adoptar en el ámbito de la evaluación de necesidades, en el presente trabajo se apuesta por la aproximación multimétodo como opción más apropiada en este tipo de estudios, y se propone un modelo de evaluación de necesidades que plantea la utilización conjunta de técnicas de investigación de naturaleza tanto cuantitativa como cualitativa.

### **Orientaciones metodológicas en la investigación social y la evaluación**

Tanto la evaluación de programas como las ciencias sociales, en general, han sido durante años el escenario de un polémico y profundo debate entre los defensores de la metodología cuantitativa y los partidarios de la investigación cualitativa (Pozo y cols., 2004). Esta controversia, generalizable al campo específico de la evaluación de necesi-

dades, no se reduce únicamente a la cuestión metodológica, sino que ha sido tradicionalmente asociada al enfrentamiento entre dos paradigmas de investigación: el positivista y el fenomenológico-constructivista (Cook y Reichardt, 1982; Guba y Lincoln, 1989; Patton, 1990; Tashakkori y Teddlie, 1998). Los paradigmas orientan la elección de los temas objeto de estudio, los marcos teóricos utilizados para explicarlos, y los métodos de investigación considerados más apropiados, de modo que mientras el positivista recurre a la metodología cuantitativa y a los diseños experimentales para la comprobación de hipótesis y la generalización de resultados (Campbell y Stanley, 1969; Riecken y cols., 1974), el fenomenológico-constructivista utiliza métodos cualitativos para lograr una comprensión completa de la experiencia humana en su contexto natural, de manera inductiva y con un enfoque holista (Filstead, 1982; Guba y Lincoln, 1989).

Frente a la adhesión a un único paradigma y una sola metodología, durante los últimos años diversos autores han optado por el *pragmatismo*, que declara la compatibilidad de distintas aproximaciones teóricas y metodológicas, rechazando la creencia en la superioridad de unas sobre otras, y oponiéndose a la necesidad de elegir entre el paradigma positivista y el fenomenológico-constructivista, como dos opciones contrapuestas e incompatibles (Greene, Benjamin y Goodyear, 2001; Patton, 1990). El pragmatismo ha sido considerado como un paradigma alternativo a los dos anteriores (Cook y Reichardt, 1982; Patton, 1990; Tashakkori y Teddlie, 1998), con los elementos definitorios que se presentan en la tabla 1 (ver página siguiente).

Uno de los puntos más controvertidos es el relativo a la ontología, de modo que mientras el positivismo considera que existe una realidad externa, objetiva, a la que es

posible acceder a través del conocimiento, el constructivismo defiende la existencia de múltiples realidades, subjetivas y construidas socialmente. Frente a esta dicotomía, el pragmatismo comparte con el positivismo la creencia en la existencia de una realidad externa, pero niega la posibilidad de llegar a alcanzar la *verdad*, en términos absolutos.

A nivel epistemológico, el positivismo asume la independencia entre el investigador/evaluador y el objeto de conocimiento, mostrándose partidario de la adopción de un punto de vista objetivo; mientras que el constructivismo sostiene que sujeto y objeto de conocimiento son inseparables, por lo que el punto de vista del investigador/evaluador es siempre subjetivo. Rechazando la dicotomía entre estas dos posturas, el pragmatismo considera que es posible adoptar ambas perspectivas en momentos distintos del proceso de investigación y/o evaluación, en función de los objetivos planteados y la naturaleza de la información requerida.

En coherencia con lo anterior, el positivismo defiende una concepción de la ciencia libre de valores, negada por el constructivismo, mientras que el pragmatismo sostiene que los valores desempeñan un importante papel a lo largo del proceso de investigación y/o evaluación, tanto en la elección del tema objeto de estudio, como en las variables, las unidades de análisis y los marcos teóricos utilizados. Se reconoce, por tanto, que ni la investigación ni la evaluación<sup>1</sup> están libres de valores, pero se considera que dicha influencia no limita la validez de los resultados y las conclusiones obtenidas.

Respecto a la lógica de investigación, mientras que el positivismo emplea la deducción, partiendo de la teoría para plantear hipótesis que después son contrastadas empíricamente, el constructivismo sigue el proceso contrario, desarrollando la teoría

Tabla 1. Elementos definitorios de los paradigmas de investigación.

	<i>POSITIVISMO LÓGICO</i>	<i>CONSTRUCTIVISMO</i>	<i>PRAGMATISMO</i>
<b>Objetivo</b>	Busca los hechos y las causas de los fenómenos sociales, prestando escasa atención a los estados subjetivos de los individuos.	Pretende comprender la conducta humana desde el propio marco de referencia de quien actúa.	Intenta dar respuesta a las cuestiones de investigación, teniendo en cuenta los propósitos del estudio y los recursos disponibles.
<b>Ontología</b>	Realismo. Existe una única realidad estable.	Relativismo. Existen múltiples realidades construidas y dinámicas.	Existe una realidad externa. Se eligen las explicaciones que permiten alcanzar los resultados deseados.
<b>Epistemología</b>	Punto de vista objetivo. El sujeto investigador y el objeto de conocimiento son independientes.	Punto de vista subjetivo. No es posible separar el objeto de conocimiento del sujeto que lo investiga.	Punto de vista tanto objetivo como subjetivo.
<b>Axiología</b>	La investigación está libre de valores.	La investigación no está libre de valores.	Los valores juegan un importante papel en la investigación.
<b>Generalización</b>	Es posible la generalización a otros contextos y momentos temporales. Estudios de casos múltiples.	No es posible la generalización a otros contextos y momentos temporales. Estudios de caso único.	Las posibilidades de generalización dependen de las condiciones particulares de cada investigación.
<b>Relaciones causales</b>	Existen relaciones causales entre fenómenos, de modo que la causa precede o es simultánea a sus efectos.	No es posible separar las causas de sus efectos.	Pueden existir relaciones causales, pero no son plenamente accesibles al investigador.
<b>Lógica</b>	Inferencial e hipotético-deductiva. No fundamentado en la realidad, orientado a la comprobación, confirmatorio y reduccionista.	Inductiva. Fundamentado en la realidad, orientado a los descubrimientos, exploratorio y descriptivo.	Inductiva y deductiva.
<b>Enfoque</b>	Particularista. Orientado a los resultados.	Holista. Orientado al proceso.	Orientado al proceso y a los resultados.
<b>Metodología</b>	Cuantitativa. Medición y control.	Cualitativa. Observación naturalista y sin control.	Cuantitativa y cualitativa.
<b>Características de los datos</b>	Fiabiles. Datos sólidos y repetibles.	Válidos. Datos reales, ricos y profundos.	Fiabiles y válidos.

de manera inductiva a partir de los datos. El pragmatismo niega la necesidad de elegir entre ambas opciones, defendiendo la posibilidad de emplear tanto la lógica deductiva como la inductiva en diferentes momentos del proceso de investigación y/o evaluación, en función de las características y demandas particulares de cada situación.

En lo que se refiere a la metodología, como se señalaba con anterioridad, generalmente se ha asociado el positivismo con los métodos cuantitativos, y el constructivismo con los cualitativos. De nuevo, el pragmatismo rechaza la dicotomía excluyente entre ambas orientaciones y defiende la aproximación multimétodo a los fenómenos estudiados, a través del uso combinado de técnicas de recogida de información de naturaleza tanto cuantitativa como cualitativa (Cook, 1997; Cook y Reichardt, 1982; Datta, 1997; Patton, 1990; Tashakkori y Teddlie, 1998).

Independientemente del diseño de investigación y de las técnicas concretas utilizadas, la aproximación multimétodo implica recurrir a algún tipo de triangulación. Este concepto tiene su origen en los trabajos pioneros de Campbell y Fiske (1959), quienes propusieron la denominada *matriz multimétodo-multirasgo* para la medida de rasgos psicológicos mediante el uso de distintas técnicas cuantitativas. Posteriormente, Denzin (1978) introdujo el término *triangulación* para referirse al estudio de un fenómeno social a través de la combinación de métodos tanto cuantitativos como cualitativos. Este autor distingue cuatro tipos básicos de triangulación:

1. *De datos*: uso de múltiples fuentes de información acerca del objeto de estudio.
2. *De investigador*: empleo de varios investigadores para el desarrollo del trabajo.

3. *De teoría*: utilización de diversas perspectivas teóricas para interpretar los resultados del estudio.
4. *De método*: uso de múltiples métodos para el análisis del mismo fenómeno.

Otra interesante propuesta superadora de la polémica cualitativismo-cuantitativismo en el ámbito de la evaluación es el multiplismo, planteado por Cook (1985), que postula la utilización de múltiples enfoques teóricos, múltiples modelos causales e hipótesis alternativas, múltiples definiciones operativas de las múltiples variables implicadas, múltiples preguntas evaluativas para dar respuesta a las múltiples audiencias implicadas, objetivos múltiples que conduzcan a múltiples análisis de los resultados, múltiples procedimientos de evaluación (tanto cualitativos como cuantitativos), múltiples análisis de datos y contrastes de hipótesis, y por último, informes dirigidos a las múltiples audiencias interesadas.

Junto al pragmatismo, Greene, Benjamin y Goodyear (2001) han descrito otros marcos conceptuales que recomiendan la aproximación multimétodo como opción más apropiada en la investigación social y la evaluación de programas, tales como el enfoque dialéctico y la orientación basada en la teoría sustantiva. El enfoque dialéctico parte del reconocimiento de marcadas e irreconciliables diferencias entre los supuestos filosóficos subyacentes a distintos paradigmas, señalando la importancia de valorar los aspectos positivos de cada alternativa. En respuesta a esta situación, se plantea que una *conversación* entre distintos paradigmas y aproximaciones metodológicas dentro de un mismo estudio, puede llevar a una mejor y más completa comprensión de los fenómenos estudiados. Tal como señalan Greene y Caracelli (1997), se pone énfasis en la necesidad de dejar a un lado el debate en torno a diferencias paradigmáticas que pueden ser



irreconciliables, para centrarse en identificar y conjuntar los rasgos distintivos de diversas tradiciones, insistiendo en que la integración de dichos elementos críticos puede contribuir a generar inferencias más relevantes, útiles y clarificadoras.

El enfoque basado en la teoría sustantiva mantiene un paralelismo en el ámbito evaluativo con la denominada *evaluación orientada por la teoría* (Bickman, 1987; Chen, 1990; Chen y Rossi, 1992), que subraya la importancia del conocimiento y la comprensión de los problemas sociales como guía para el diseño y la evaluación de programas. Desde esta perspectiva se considera que, dada la gran complejidad de los problemas sociales, las teorías acerca de sus determinantes han de ser necesariamente complejas y multidimensionales, por lo que el uso de la teoría del programa como base para su evaluación requiere la adopción de una aproximación multimétodo.

Asimismo, Greene, Bejamin y Goodyear (2001) mencionan orientaciones alternativas recientes tales como la ciencia social crítica, la ciencia-acción, el realismo, o el pensamiento posmoderno, que rechazan el tradicional enfrentamiento dualista entre paradigmas y aconsejan la utilización de múltiples métodos para lograr una comprensión más completa de los fenómenos sociales. El realismo, por ejemplo, busca explicaciones causales contextualizadas, para lo cual se consideran necesarias tanto la generalidad como la particularidad, tanto la objetividad como la subjetividad, y tanto la búsqueda de regularidades como de particularidades.

### **La aproximación multimétodo en evaluación de necesidades**

Las necesidades y problemas sociales son complejos, dinámicos y contextualmente

diversos, por lo que resulta imprescindible recurrir a todas las herramientas metodológicas disponibles para alcanzar una mejor comprensión de los mismos. En este sentido, cada vez son más numerosos los autores que defienden la adopción de una aproximación multimétodo en la evaluación de necesidades (Altschuld y Witkin, 2000; Hernández y cols., 2004; McKillip, 1987, 1998; Percy-Smith, 1996; Reviere y cols., 1996; Robson, 2000; Stufflebeam y cols., 1984; Wiener, Wiley, Huelsman y Hilgermann, 1994; Witkin y Altschuld, 1995), como vía para lograr una visión más comprehensiva de los fenómenos estudiados, un análisis más penetrante de la realidad social, así como un mayor pluralismo y diversidad de valores.

Superando el viejo debate en términos de oposición entre cualitativismo y cuantitativismo, es necesario reconocer que ambas aproximaciones tienen ventajas e inconvenientes, por lo que su mayor o menor adecuación no depende de la superioridad intrínseca de una metodología determinada, sino de su capacidad para proporcionar información válida, fiable y completa que permita responder a las cuestiones planteadas en base a los objetivos de la evaluación, teniendo en cuenta tanto los recursos económicos y temporales disponibles para su desarrollo, como las características de la población y del contexto (Patton, 1990; Pozo y cols., 2004). Ésta es precisamente la postura metodológica que se defiende en el presente trabajo, asumiendo que los métodos cuantitativos y cualitativos de investigación son deseablemente compatibles, y que la elección de unos u otros va a depender de la naturaleza y características de la información requerida en cada situación particular de investigación o evaluación.

Las posibilidades de combinación metodológica son múltiples, dependiendo de los propósitos específicos de la evaluación

de necesidades. De acuerdo con Creswell (1994), las distintas opciones de uso conjunto de técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación pueden clasificarse dentro de cuatro categorías o tipos generales de diseños multimétodo:

1. Secuenciales.
2. Paralelos o simultáneos.
3. De estatus equivalente.
4. De dominancia variable.

Los diseños secuenciales o bifásicos comienzan con la recogida de información cualitativa y continúan con la recopilación de datos cuantitativos, o viceversa, en dos etapas independientes y secuenciales. Los estudios paralelos constan de dos fases simultáneas y complementarias de recogida de información cualitativa y cuantitativa. Los diseños de *status* equivalente emplean ambos tipos de métodos al mismo nivel para lograr una comprensión más completa del fenómeno estudiado. Y finalmente, los estudios de dominancia variable se desarrollan principalmente dentro de un paradigma, incluyendo algún componente de otra orientación alternativa, con un peso menor dentro de la investigación.

Aunque son escasos los ejemplos de aplicación de la aproximación multimétodo en la práctica de la evaluación de necesidades, las ventajas de este enfoque se han puesto de manifiesto en diversos estudios. Por ejemplo, Wiener y colaboradores (1994) analizan las necesidades de los usuarios de un centro de salud mental, recurriendo para ello a una combinación de métodos tanto cualitativos como cuantitativos, concretamente, la entrevista en profundidad a informantes clave y el mapa de conceptos. Los autores subrayan tres ventajas principales derivadas del uso conjunto de ambas técnicas: en primer lugar, las

entrevistas en profundidad hacen posible la toma inicial de contacto con los participantes, creando un clima de confianza que facilita su implicación en la fase cuantitativa del estudio. En segundo lugar, la convergencia entre los datos obtenidos, de manera independiente, mediante dos técnicas muy diferentes entre sí, incrementa la confianza en los resultados de la evaluación. En tercer lugar, ambas técnicas proporcionan información complementaria acerca de la realidad examinada: el mapa de conceptos hace posible el análisis cuantitativo de las necesidades existentes, mientras que las entrevistas en profundidad permiten obtener información acerca del contexto y las perspectivas de los miembros de la comunidad. A raíz de estas ventajas, Wiener y colaboradores (1994) concluyen que no solamente es posible combinar técnicas muy distintas a la hora de llevar a cabo una evaluación de necesidades, sino que es además aconsejable para lograr una comprensión más completa de la problemática examinada.

Más recientemente, Altschuld y Witkin (2000) han descrito diversos ejemplos de evaluación de necesidades en contextos comunitarios, educativos y sanitarios, en los que se subraya que la utilización de múltiples métodos, tanto cuantitativos como cualitativos, ofrece resultados más completos y rigurosos que los que se habrían obtenido mediante el empleo de una única técnica de investigación, dada la gran complejidad de las necesidades y problemas sociales analizados. Como contrapartida, la aproximación multimétodo requiere la participación de un mayor número de profesionales con amplios conocimientos metodológicos, da lugar a extensos y complejos informes de resultados, y conlleva un coste económico y temporal considerablemente mayor. Por consiguiente, las ventajas del uso de múltiples métodos vendrán dadas por su adecuada selección y aplicación en el



marco de un diseño de evaluación en el que exista una relación lógica entre las distintas técnicas de investigación empleadas, así como entre éstas y los objetivos del estudio. La ausencia de una planificación rigurosa de la recogida de datos o la inadecuada elección de métodos puede dar lugar al solapamiento de la información obtenida, así como al aumento innecesario del coste económico y temporal de la evaluación (Reviere y cols., 1996; Witkin y Altschuld, 1995).

Éste es el caso del trabajo desarrollado por Miller y Solomon (1996), en el que se evalúan las necesidades relacionadas con el SIDA de un grupo de mujeres en situación de riesgo. Para ello, se recurre a una aproximación multimétodo en la que se combinan la observación, las entrevistas a informantes clave, el análisis de datos de archivo y las entrevistas estructuradas a mujeres en riesgo. Aunque la utilización de múltiples métodos es considerada uno de los puntos fuertes de la evaluación, no existe un diseño que guíe de manera lógica la selección de las técnicas de investigación en función de los objetivos del estudio, sino que éstas son elegidas *ad hoc*, a medida que avanza el proyecto. Los propios autores reconocen que la ausencia de planificación previa es una de las limitaciones más importantes del trabajo, dando lugar a un incremento del coste económico y temporal de la evaluación, y a la recopilación de información innecesaria.

### **Propuesta de un modelo multimétodo de evaluación de necesidades**

Partiendo de una clara apuesta por la aproximación multimétodo en la evaluación de necesidades, y reconociendo las múltiples posibilidades de combinación metodológica que ofrece esta perspectiva (Cook y Reichardt, 1982; Creswell, 1994; Greene y cols., 2001;

Tashakkori y Teddlie, 1998), a continuación se presenta una propuesta concreta de utilización conjunta de técnicas de investigación de naturaleza tanto cuantitativa como cualitativa, enmarcada dentro de un modelo de evaluación de necesidades, que se articula en torno a dos componentes principales: (1) la descripción y priorización de problemas, y (2) el análisis de los sistemas formal e informal de apoyo social, como fuentes complementarias de recursos para la cobertura de las necesidades detectadas (ver figura 1, en la página siguiente).

#### *Análisis de necesidades*

Tras una fase preparatoria que tiene por objeto planificar la evaluación (clarificación de objetivos y usos del estudio, delimitación del contexto y la población objetivo, selección de técnicas y fuentes de información) y establecer contacto con la población objeto de estudio, el primer componente del modelo consta de dos fases de recogida de información: (1) identificación de áreas de necesidad, mediante técnicas cualitativas de investigación, y (2) descripción y priorización de las necesidades existentes en las áreas previamente identificadas, a través de técnicas de tipo cuantitativo.

En primer lugar, para la identificación de áreas de necesidad se propone recurrir a distintos grupos de informantes clave, es decir, personas que por su conocimiento y/o experiencia personal o profesional en relación con la población cuyas necesidades van a ser evaluadas, puedan proporcionar amplia información relevante acerca de las mismas. En esta etapa inicial se recomienda la utilización de técnicas cualitativas de investigación (entrevistas en profundidad, grupos de discusión, etc.), dada su particular capacidad para proporcionar descripciones detalladas, extensas, contextualizadas y en profundidad



Figura 1. Modelo multimétodo de evaluación de necesidades.

acerca de los problemas y necesidades existentes, facilitando su comprensión (Filstead, 1982; Greene y cols., 2001; Patton, 1990; Pozo y cols., 2004). A pesar de sus limitaciones a la hora de comparar y generalizar resultados, la obtención de éstos de manera inductiva, sin las restricciones impuestas por categorías previamente definidas, permite la captación de aspectos no previstos ni evidentes para el evaluador (Berkowitz, 1996; Buttram, 1990; Patton, 1990). La información cualitativa recopilada en esta primera etapa puede ser muy útil, asimismo, como base para el diseño y/o adaptación de instrumentos de recogida de información de naturaleza cuantitativa (guiones de entrevista, cuestionarios, etc.), que puedan ser empleados en fases posteriores de la evaluación.

La segunda etapa de recogida de datos se centra en la descripción y priorización de las necesidades específicas manifestadas en las áreas previamente identificadas, prestando especial atención a la perspectiva de la propia población afectada, y recurriendo para ello a la metodología cuantitativa. Estas técnicas de investigación (entrevista estructurada, encuesta, etc.) facilitan la recopilación de información rigurosa, exhaustiva, sistemática, estandarizada y cuantificable acerca de las opiniones, actitudes y experiencias de un gran número de personas, haciendo posible el análisis estadístico de los datos. El muestreo probabilístico recomendado en este tipo de evaluaciones permite la generalización de los resultados obtenidos a la población objeto de estudio, a través de diseños de investigación

que garantizan la validez de las inferencias (Tashakkori y Teddlie, 1998; Witkin y Altschuld, 1995). Además, estas técnicas suelen ser relativamente sencillas de aplicar, ya que se basan en procedimientos estandarizados que incrementan la fiabilidad de los datos y facilitan la comparación de los resultados obtenidos en diferentes poblaciones y/o contextos.

En esta fase, la información proporcionada por la población afectada puede ser complementada mediante el empleo de técnicas como la observación estructurada o el análisis de datos de archivo, con el fin de obtener una descripción más completa y fiable de los problemas existentes. No obstante, en el modelo que proponemos, una vez descritas las necesidades objeto de estudio, la comunidad adquiere un especial protagonismo en el establecimiento de prioridades.

### **Análisis de recursos sociales**

El segundo componente de la evaluación de necesidades se centra en el análisis de los recursos sociales de los que disponen los individuos y los grupos para resolver sus problemas, partiendo de la posibilidad de diferenciar dos fuentes potenciales de ayuda: el sistema formal de apoyo social, constituido por todas aquellas organizaciones que desarrollan programas y ofrecen servicios en un ámbito determinado; y el sistema informal de apoyo social, formado por el conjunto de relaciones interpersonales que establecen los individuos, entre cuyas funciones se encuentra la provisión de recursos de diversa naturaleza (Cohen, Underwood y Gottlieb, 2000). Nuestra propuesta recomienda el examen de ambos sistemas, prestando especial atención a las siguientes cuestiones. En lo que se refiere al *sistema formal de apoyo*:

1. Identificación de las instituciones sociales que ofrecen recursos de distinto tipo en el ámbito evaluado.
2. Descripción de los programas y servicios que dichas organizaciones desarrollan.
3. Determinación del grado de conocimiento y utilización de las instituciones y los programas que éstas llevan a cabo.

Respecto al *sistema informal de apoyo social*:

1. Descripción de la estructura de la red social (tamaño, composición, densidad, dispersión, frecuencia de contacto, reciprocidad, multiplicidad, etc.) del grupo de población cuyas necesidades están siendo evaluadas.
2. Examen de las funciones de ayuda (apoyo emocional, informativo, material, instrumental, etc.) desempeñadas por el sistema informal de apoyo, poniendo énfasis en el análisis de los recursos sociales movilizados en las relaciones interpersonales (Cohen y cols., 2000).

De un modo similar a lo establecido para el análisis de necesidades, esta fase de la evaluación comienza con una primera etapa de recogida de información acerca de los recursos formales e informales disponibles, mediante técnicas de investigación de naturaleza cualitativa (entrevistas en profundidad a informantes clave, grupos de discusión, análisis de material documental, etc.). Esta información preliminar tiene como finalidad conocer las fuentes alternativas a las que recurren los individuos para la búsqueda de recursos, las distintas instituciones que ofrecen servicios dirigidos al grupo de población objeto de interés, los programas de intervención que desarrollan, y posibles barreras, dificultades o preferencias en el

acceso a los recursos formales e informales, entre otras cuestiones.

La segunda etapa de recogida de datos requiere de nuevo el uso de técnicas de investigación de naturaleza cuantitativa (entrevista estructurada, encuesta, análisis de datos de archivo, etc.), dada su capacidad para proporcionar información específica, precisa, rigurosa y exhaustiva acerca del nivel de conocimiento y utilización de los recursos formales, así como sobre la estructura y funciones del sistema informal de apoyo social. En lo que se refiere a esta última modalidad de apoyo, son muy numerosos los instrumentos estandarizados que se encuentran disponibles en la bibliografía especializada sobre el tema, debiendo seleccionar en cada caso aquellos que mejor se ajusten a los propósitos concretos del estudio (véase Gracia, Herrero y Musitu, 2002, para una amplia y exhaustiva revisión). Respecto al sistema formal de apoyo, dado el carácter local de la evaluación de necesidades, suele ser necesario diseñar instrumentos *ad hoc*, que permitan obtener información relativa al contexto específico en el que tiene lugar el estudio.

Aunque la valoración de necesidades y el análisis de los recursos sociales son componentes claramente diferenciados dentro del modelo, no presentan un carácter secuencial, pudiéndose desarrollar de modo paralelo. De hecho, es posible recurrir a las mismas técnicas de investigación para el examen de ambas cuestiones. Una vez concluida la recopilación de información, el siguiente paso consiste en analizar los datos obtenidos con el fin de valorar la capacidad de los sistemas formal e informal para satisfacer las necesidades detectadas, poniendo énfasis tanto en la valoración de la potencialidad de dichos sistemas para dar solución a los problemas existentes, como en la identificación de las necesidades no cubiertas mediante el apo-

yo disponible. La determinación del grado de ajuste entre necesidades y recursos es fundamental como punto de partida para el diseño de intervenciones que incidan sobre las carencias prioritarias identificadas en la población objeto de estudio

Tal como se observa en la figura 1, nuestra propuesta de combinación metodológica plantea un diseño secuencial o bifásico que comienza con la recogida de información de naturaleza cualitativa y continúa con la obtención de datos cuantitativos, en dos fases claramente diferenciadas. A pesar de esta secuenciación temporal, se rechaza abiertamente la creencia en la superioridad de unos métodos respecto a otros, por lo que ambos tipos de información reciben el mismo peso en los resultados de la evaluación, con el fin último de lograr una comprensión más completa de las necesidades y problemas sociales evaluados.

Un ejemplo de aplicación del modelo propuesto puede encontrarse en el trabajo desarrollado por Hernández y colaboradores (Hernández, 2003; Hernández y cols., 2004), en el que se lleva a cabo una evaluación de las necesidades de los inmigrantes marroquíes en la provincia de Almería, empleando dos modalidades de entrevista: la entrevista abierta o en profundidad, de naturaleza cualitativa, mediante la cual se obtienen descripciones amplias y contextualizadas acerca de las áreas de necesidad, problemas y recursos sociales de los inmigrantes desde el punto de vista de un grupo de informantes clave (mediadores interculturales, representantes de sindicatos y asociaciones de inmigrantes, comerciantes, etc.); y la entrevista estructurada, de naturaleza cuantitativa, a través de la cual se analizan de un modo más específico, sistemático y exhaustivo tanto los problemas existentes en las áreas de necesidad previamente identificadas, como los recursos formales e informales disponibles para su cobertura, en base a la información

proporcionada por los propios marroquíes. Los resultados obtenidos mediante ambas modalidades de entrevista resultan altamente consistentes, ya que tanto los informantes clave como los inmigrantes coinciden en destacar como prioritarias las necesidades de este colectivo en las áreas de vivienda, documentación, empleo y prejuicio étnico. Las técnicas empleadas proporcionan información complementaria acerca de la realidad objeto de estudio, haciendo posible tanto su comprensión (metodología cualitativa) como su análisis preciso y sistemático (metodología cuantitativa), y permitiendo además la superación de algunas de las limitaciones asociadas a cada método.

En conclusión, consideramos que la aproximación multimétodo es la opción más apropiada en la evaluación de necesidades, ya que proporciona información más completa y exhaustiva, hace posible la incorporación de diversos puntos de vista acerca de la realidad examinada, reduce los sesgos asociados a cada técnica utilizada de manera aislada, incrementa la fiabilidad de los resultados, y permite seleccionar la combinación metodológica más adecuada en cada caso, en función de los objetivos del estudio, las características de los grupos de población implicados, los recursos económicos, humanos y temporales disponibles, o cualquier otra peculiaridad del contexto en el que se vaya a llevar a cabo la evaluación. Dada la escasa disponibilidad de recursos económicos y temporales que suele caracterizar a este tipo de estudios, es imprescindible que la investigación futura permita conocer la utilidad, costes y beneficios de distintas combinaciones metodológicas, con objeto de servir de guía para la toma de decisiones acerca de las técnicas de recogida de información más apropiadas en función de las exigencias y particularidades de cada evaluación de necesidades.

## Referencias

- Aguilar, M.J. y Ander-Egg, E. (1992). *Evaluación de servicios y programas sociales*. Madrid: Siglo XXI.
- Altschuld, J.W. y Witkin, B.R. (2000). *From needs assessment to action. Transforming needs into solution strategies*. Thousand Oaks: Sage.
- Alvira, F. (1991). *Metodología de la evaluación de programas*. Madrid: CIS.
- Berkowitz, S. (1996). Using qualitative and mixed-method approaches. En R. Reviere, S. Berkowitz, C.C. Carter y C.G. Ferguson (Eds.), *Needs assessment. A creative and practical guide for social scientists* (págs. 53-70). Washington: Taylor y Francis.
- Bickman, L. (1987). *Using program theory in evaluation*. San Francisco: Jossey Bass.
- Buttram, J.L. (1990). Focus groups: A starting point for needs assessment. *Evaluation Practice*, 11 (3), 207-212.
- Campbell, D. y Fiske, D.W. (1959). Convergent and discriminant validation by the multitrait-multimethod matrix. *Psychological Bulletin*, 54, 297-312.
- Campbell, D. y Stanley, J.C. (1969). *Experimental and quasi-experimental designs for research*. Chicago: Rand McNally.
- Chacón, F. (1989). Necesidad social y servicios sociales. *Papeles del Psicólogo*, 41-42, 18-24.
- Chacón, F., Barrón, A. y Lozano, P. (1988). Evaluación de necesidades. En A. Martín, F. Chacón y M. Martínez (Eds.), *Psicología comunitaria* (págs. 109-139). Madrid: Visor.
- Chen, H.T. (1990). *Theory-driven evaluations*. Newbury Park: Sage.
- Chen, H.T. y Rossi, P.H. (1992). *Using theory to improve program and policy evaluation*. Wesport: Greenwood.

- Cohen, S., Underwood, L.G. y Gottlieb, B.H. (2000). *Social support measurement and intervention. A guide for health and social scientists*. Oxford: Oxford University Press.
- Cook, T.D. (1985). Postpositivist critical multiplism. En L. Shotland y M.M. Mark (Eds.), *Social science and social policy* (págs. 21-62). Beverly Hills: Sage.
- Cook, T.D. (1997). Lessons learned in evaluation over the past 25 years. En E. Chelimsky y W.R. Shadish (Eds.), *Evaluation for the 21<sup>st</sup> century. A handbook* (págs. 30-52). Thousand Oaks: Sage.
- Cook, T.D. y Reichardt, Ch.S. (1982). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*. Madrid: Morata, 1986.
- Creswell, J.W. (1994). *Research designs: Qualitative and quantitative approaches*. Thousand Oaks: Sage.
- Datta, L. (1997). Multimethod evaluations. Using case studies together with other methods. En E. Chelimsky y W.R. Shadish (Eds.), *Evaluation for the 21<sup>st</sup> century. A handbook* (págs. 344-359). Thousand Oaks: Sage.
- Denzin, N.K. (1978). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Esters, I.G. (2003). Salient worries of at-risk youth: Needs assessment using the Things I Worry About Scale. *Adolescence*, 38 (150), 279-285.
- Filstead, W.J. (1982). Métodos cualitativos. Una experiencia necesaria en la investigación evaluativa. En T.D. Cook y Ch.S. Reichardt (Eds.), *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa* (págs. 59-79). Madrid: Morata.
- Gracia, E., Herrero, J. y Musitu, G. (2002). *Evaluación de recursos y estresores psicosociales en la comunidad*. Madrid: Síntesis.
- Greene, J.C., Benjamin, L. y Goodyear, L. (2001). The merits of mixing methods in evaluation. *Evaluation*, 7 (1), 25-44.
- Greene, J.C. y Caracelli, V.J. (1997). Defining and describing the paradigm issue in mixed-method evaluation. En J.C. Greene y V.J. Caracelli (Eds.), *Advances in mixed-method evaluation. The challenges and benefits of integrating diverse paradigms. New Directions for Evaluation*, 74, 5-17.
- Guba, E.G. y Lincoln, Y.S. (1989). *Fourth generation evaluation*. Newbury Park: Sage.
- Hernández, S. (2003). *La otra cara de la inmigración. Necesidades y sistemas de apoyo social*. Almería: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Almería.
- Hernández, S., Pozo, C. y Alonso Morillejo, E. (2004). The role of informal social support in needs assessment: Proposal and application of a model to assess immigrants' needs in the south of Spain. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 14 (4), 284-298.
- Hernández López, J.M. (1995). Procedimientos de recogida de información en evaluación de programas. En R. Fernández Ballesteros (Ed.), *Evaluación de programas. Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud* (págs. 117-147). Madrid: Síntesis.
- Jacobson, W., Rubin, E.V. y Coleman, S. (2002). Examining training needs in large municipalities: linking individual and organizational training needs. *Public Personnel Management*, 31 (4), 485-506.
- Katz, A., Davis, P. y Findlay, S.S. (2002). Ask and ye shall plan. A health needs assessment of a university population.



- Canadian Journal of Public Health*, 93 (1), 63-66.
- Kaufman, R. (1982). *Identifying and solving problems: A system approach*. San Diego: University Associates.
- Kramer, R., Hayes, R., Nolan, V. y Cotenoff, S. (2002). Community needs assessment of lower Manhattan residents following the World Trade Center Attacks-Manhattan, New York City, 2001. *JAMA*, 288 (10), 1227-1228.
- Lau, J.R., Chen, R., Wang, Q., Diao, J., Tsui, H. y Yuang, W. (2003). Needs assessment for STD/HIV prevention among patients with sexually transmitted diseases in southern China. *Sexually Transmitted Diseases*, 30 (8), 600-608.
- Martí, S. y Serrano, I. (1983). Needs assessment and community development: An ideological perspective. *Prevention in Human Services*, 3, 75-83.
- McKillip, J. (1987). *Needs analysis. Tools for the human services and education*. Newbury Park: Sage.
- McKillip, J. (1998). Needs analysis. Process and techniques. En L.Bickman y D.J. Rog (Eds.), *Handbook of applied social research methods* (págs. 261-284). Thousand Oaks: Sage.
- Miller, R.L. y Solomon, E.E. (1996). Assessing the AIDS-related needs of women in an urban housing development. En R. Reviere, S. Berkowitz, C.C. Carter y C.G. Ferguson (Eds.), *Needs assessment. A creative and practical guide* (págs. 93-119). Washington: Taylor y Francis.
- Montero, M. (1994). Procesos de influencia social consciente e inconsciente en el trabajo psicosocial comunitario. La dialéctica entre mayorías y minorías activas. En M. Montero (Coord.), *Psicología social comunitaria. Teoría, método y experiencia* (págs. 239-257). Guadalajara: Dirección de Publicaciones de la Universidad de Guadalajara.
- Neuber, K.A., Atkins, W.T., Jacobson, J.A. y Reuterman, N.A. (1980). *Needs assessment. A model for community planning*. Newbury Park: Sage.
- Patton, M.Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. Newbury Park: Sage.
- Percy-Smith, J. (1996). *Needs assessment in public policy*. Buckingham: Open University Press.
- Pozo, C., Alonso Morillejo, E. y Hernández, S. (2004). *Teoría, modelos y métodos en evaluación de programas*. Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Reviere, R., Berkowitz, S., Carter, C.C. y Ferguson, C.G. (1996). *Needs assessment. A creative and practical guide for social scientists*. Washington: Taylor y Francis.
- Riecken, W.R., Boruch, R.F., Campbell, D.T., Caplan, N., Glenan, T.K., Pratt, J.W., Rees, A. y Williams, W. (1974). *Social experimentation: A method for planning and evaluating social intervention*. Nueva York: Academic Press.
- Robson, C. (2000). *Small scale evaluation*. Londres: Sage.
- Rossi, P.H. y Freeman, H.E. (1989). *Evaluación: Un enfoque sistemático para programas sociales*. México: Trillas, 1989.
- Stufflebeam, D.L., McCormick, Ch.H., Brinkerhoff, R.O. y Nelson, Ch.O. (1984). *Conducting educational needs assessment*. Boston: Kluwer-Nighott Publications.
- Stufflebeam, D.L. y Shinkfield, A.J. (1985). *Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica*. Barcelona: Paidós, 1987.
- Tashakkori, A. y Teddlie, Ch. (1998). *Mixed methodology. Combining qualitative*

- and quantitative approaches*. Thousand Oaks: Sage.
- Wiener, R.L., Wiley, D., Huelsman, T. y Hilgemann, A. (1994). Needs assessment. Combining qualitative interviews and concept mapping methodology. *Evaluation Review*, 18 (2), 227-240.
- Witkin, B.R. (1994). Needs assessment since 1981: The state of the practice. *Evaluation Practice*, 15 (1), 17-27.
- Witkin, B.R. y Altschuld, J.W. (1995). *Planning and conducting needs assessments. A practical guide*. Thousand Oaks: Sage.