

**PROCESO DE EVALUACIÓN
EN PROCESOS SOCIALES**

ARTICULO **13**

PROCESO DE EVALUACION EN PROGRAMAS SOCIALES

El Método de Relevamiento de Resultados (R.R.) (*)

*José Scavuzzo, Graciela B. Maiztegui y Marina B. de Scavuzzo
Dirección Carlos Buthet*

(*)El presente trabajo fue presentado en el curso organizado por FICONG y CEVE sobre "Evaluación de proyectos sociales", realizado en Carlos Paz, Córdoba durante los días 15 al 25 de mayo de 1994, como material utilizado por el equipo de Sehas que tuvo a su cargo parte de la actividad docente del mismo.

INDICE

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. CONCEPCIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN**
- 3. LA INSERCIÓN INSTITUCIONAL**
- 4. ELEMENTOS DE LA EVALUACIÓN**
- 5. ALGUNAS CONSIDERACIONES DEL ANÁLISIS EVALUATIVO**
- 6. SISTEMA DE RELEVAMIENTO DE RESULTADOS SOCIALES**

1. INTRODUCCIÓN

En este documento presentamos la concepción de Evaluación que SEHAS ha desarrollado a partir de su práctica, en la cual se distinguen los siguientes componentes: El marco Teórico Referencial / Los objetivos de los proyectos/ la metodología utilizada/ los resultados obtenidos/ las variables externas; que constituyen los “insumos” para llevar a cabo el análisis evaluativo, entendidos como los elementos necesarios del **Proceso de Evaluación** (ver cuadro N°1) Dado que este es un Seminario para Instituciones avanzadas en la temática, describiremos aquí la metodología para **relevar los resultados** (sólo uno de aquellos elementos), pero tal vez el más complejo y menos usual en los procesos de evaluación y cuya incorporación confiere un salto cualitativo en relación a la objetividad, en el análisis de programas sociales y por ende en relación al pensamiento institucional.

2. CONCEPCIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN – EVALUACIÓN INTERNA

Definimos La evaluación como “la comparación en un instante determinado de lo que se ha alcanzado mediante una acción con lo que se debería hacer alcanzado de acuerdo a una programación previa y poder analizar los factores que han determinado las coincidencias o desigualdades”.

Nos vamos a referir a **Evaluación Interna**, distinguiéndola de otras evaluaciones que pudieran realizarse, por ejemplo: de la evaluación “institucional”, que la propia institución realiza para evaluar su funcionamiento como tal. La Evaluación Interna, en este documento, se refiere a la evaluación que la institución lleva a cabo sobre sí misma en sus programas y proyectos y en relación al cumplimiento de los objetivos planteados en cada uno de ellos. En ese sentido se constituye en “autoevaluación”. Decimos que la Evaluación Interna es a su vez un proceso de análisis crítico que tiene como objeto y destino las acciones que se realizan en base a una programación institucional, y cuyo objetivo es la reformulación y acumulación de conocimientos, el aprendizaje institucional, para que la institución pueda articularse mejor a la dinámica social general y cumplir más adecuada y eficazmente su misión; o que implica cambios y transformaciones, reformulación de objetivos, metodologías y estructuras de funcionamiento, según los diferentes momentos de la historia social en la que opera.

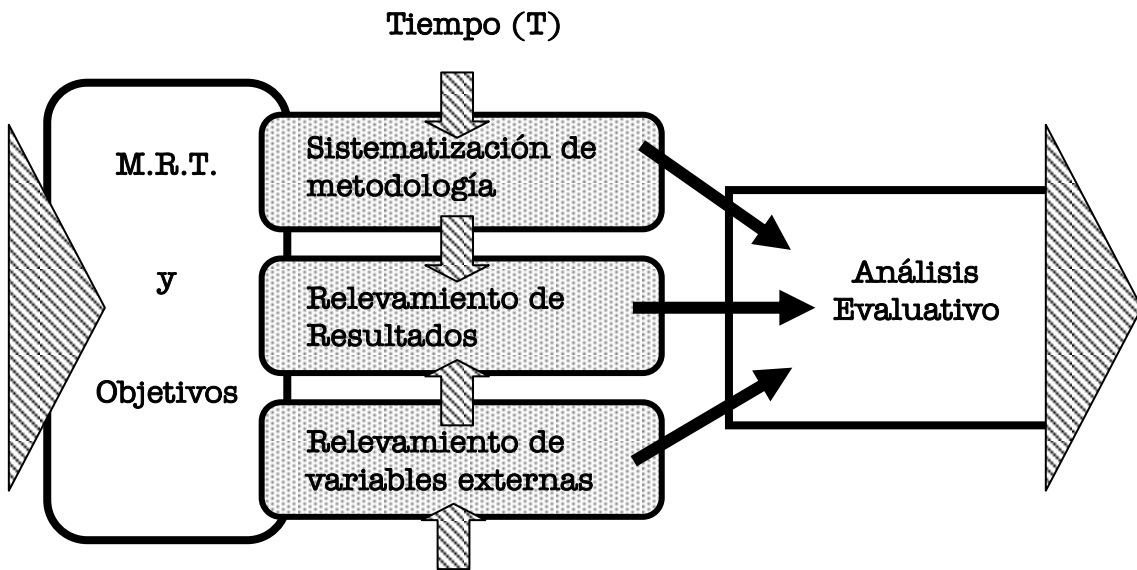
Dos conceptos fundamentales de esta definición son:

- **Proceso:** decimos que es un proceso (proceso de evaluación), entendiendo esto como lo antitético a lo estático, algo en movimiento (el pensamiento institucional); una serie encadenada de cambios que ocurren en un tiempo determinado. El proceso de evaluación tiene como objeto y como destino la acción, porque son las acciones, la materia prima para el proceso, y es a las acciones donde llegan los resultados del mismo; se evalúan las acciones para accionar más y mejor. (Ver cuadro N° 2).

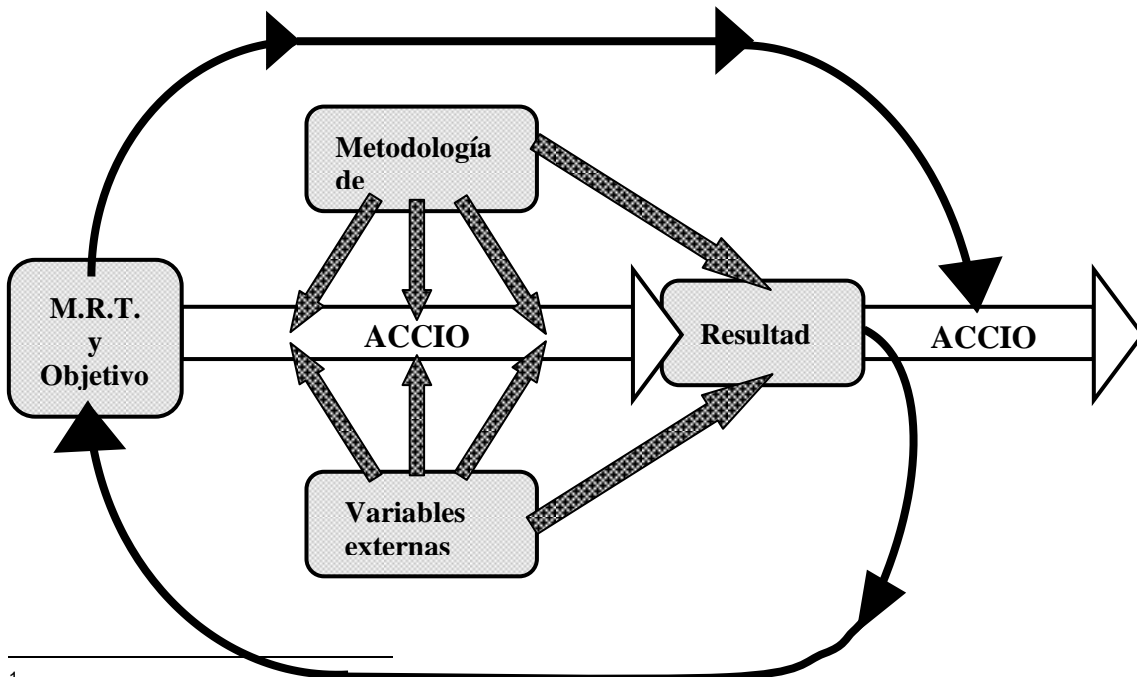
- **Análisis crítico:** cuando nos referimos a análisis crítico, estamos diciendo que es el cuestionamiento de los por qué, los para qué y desde dónde, de lo que hacemos en nuestra cotidianeidad, a partir de una percepción de la realidad que permite aproximarnos al conocimiento de sus determinantes. Este análisis incluye la

subjetividad¹, e intenta hacerla explícita de modo de no parcializar y poder hacer un verdadero análisis.

Cuadro N° 1 ELEMENTOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN



Cuadro N° 2 PROCESO DE EVALUACIÓN



¹ Subjetividad: nos estamos refiriendo a mecanismos inconscientes (resistencias, competencias, miedo al cambio, etc.), que están en juego y pueden trabar la posibilidad del análisis crítico.

Objetivo: planteamos lo objetivo como la cualidad de un proceso realizado con reglas y métodos preestablecidos y con controles intersubjetivos.

Objetividad: es la construcción basada en aproximaciones sucesivas a la realidad, que se realiza con reglas y métodos preestablecidos y con controles intersubjetivos.



3. LA INSERCIÓN INSTITUCIONAL

El proceso de evaluación posibilita consolidar un marco institucional para la reflexión y el aprendizaje sobre las acciones. Esto es sobre la praxis institucional, conceptualizada por una autocrítica, que realimenta la teoría mediante mecanismos de ratificación y rectificación, logrando una objetividad creciente, transformándola en conocimientos y aprendizajes.

La evaluación, utilizada al servicio de la acumulación de conocimientos, posibilita un marco institucional para que los aprendizajes se descentralicen de las personas y se lo recupere para el crecimiento institucional.

La reflexión favorece la construcción del grupo humano que realiza las acciones institucionales. En ese sentido el grupo en sí mismo se constituye en “producto” de esa participación grupal, (de sus miembros) en el aprendizaje institucional. Esto es posible desde una actitud positiva hacia el “cambio” y la “transformación”.

Es importante esta consideración porque es en los grupos que conforman la institución donde los objetivos y estrategias institucionales se anudan y se resuelven. Allí van a dispararse las contradicciones no sintetizadas y van a aparecer como conflicto en cada vínculo intrainstitucional y de la institución con el afuera.

Corresponde a la institución generar el espacio para la reflexión que abra las puertas a la construcción y viabilice el cambio como un movimiento posible; encuadrando tal movimiento en un “para qué” que considere la vida de la institución como actor social; como depositaria operativa de las ansiedades sociales; que tienda a una no asunción rígida de depositaciones desde el exterior y el interior de la misma.

El sentido de la reflexión sobre la práctica institucional iniciada por un proceso de evaluación, se centra en la construcción de un rol y estilo institucional que traduzca ciertas necesidades del momento social en el que nos toca operar, en objetivos y acciones institucionales; esto es indispensable si estamos pensando a un hombre social, histórico y cultural como el destinatario último de las acciones institucionales.

Para que todo lo antes enunciado pueda realizarse, creemos necesario tener en claro dos cuestiones:

- a- La necesidad de una definición de los roles de los equipos de trabajo. Incluyendo si es necesario, en algunas situaciones, tareas de psicoprofilaxis de los roles.
- b- Desde qué lugar dentro de la institución, se realizan las tareas de sistematización de cada uno de los elementos que intervienen en la evaluación.

4. ELEMENTOS DE LA EVALUACIÓN

Siguiendo el pensamiento planteado en los puntos anteriores, el sentido es que la construcción y debate de los elementos sea realizada por los equipos que llevan adelante el proyecto.

En esta parte es necesario discriminar dos cuestiones: por un lado lo que se refiere al producido del grupo de trabajo durante la evaluación y por el otro, lo que se refiere a decisiones políticas de la institución que pueden ser concordantes o no a lo producido por el grupo.

a- Marco Teórico Referencial

Incluye:

a.1. Supuestos ideológicos, todas aquellas concepciones sobre la realidad, el hombre, las relaciones sociales, los valores, etc. que van a enmarcar y dar fundamento y sentido a la interpretación que se haga de lo real.

a.2. Sistema de categorías conceptuales que sirven como referente explicativo del conjunto de fenómenos sobre los que se pretende operar. Estas categorías conceptuales son representaciones que en forma de enunciados bien formulados sobre la realidad, se transforman en una construcción teórica ordenada y resulta un sistema conceptual que explica esa porción de la realidad.

a. 3 Los nuevos conocimientos que se van adquiriendo van engrosando y enriqueciendo el Marco Teórico Referencial.

b- Objetivos

Son la expresión precisa y afirmativa de los resultados que se desean obtener con la implementación de programas concretos. Los objetivos generales expresan las ideas globales y los específicos, derivados de los anteriores, expresan en forma particular, resultados parciales.

c- Metodologías de Intervención o Acción

Incluye las técnicas o instrumentos con los que se interviene en la realidad, el proceso de construcción de los mismos y la lógica de dicho proceso. La cuestión metodológica nos remite a “los como” del abordaje de la realidad, en sus aspectos teórico - técnicos; y a “los quiénes” llevan a cabo esos abordajes: distribución de roles y funciones, niveles y responsabilidades (coordinación, equipos interdisciplinarios, etc.)

d- Resultados

Son los productos de las acciones implementadas mediante las metodologías de intervención. Constituyen la producción institucional. Refiere a los logros alcanzados en las acciones. Para efectuar su análisis es necesario el uso de métodos y criterios consensuados por la institución, que posibilitan la comparación de los resultados con los objetivos de cada programa y los resultados de diferentes programas entre sí.

e- Variables Externas

Son hechos y factores macro y microsociales que inciden en los resultados. Pueden afectarlos positiva o negativamente, razón por la que deber ser considerados en la evaluación de los resultados relevados. Entendemos por

factores macrosociales, a las variables económicas, políticas y sociales del contexto general amplio. Por factores microsociales, entendemos las variables del contexto inmediato y particular de los grupos sociales. Las variables de referencia, consideradas en los procesos de evaluación, son aquellas que tienen incidencia en los grupos con los que operamos.

5. ALGUNAS CONSIDERACIONES DEL ANÁLISIS EVALUATIVO

Lograr determinar el grado de causalidad de cada uno de los elementos intervinientes en el proceso de un proyecto no es tarea fácil. Los elementos de la evaluación llamados también “insumos” necesarios para la misma, se interrelacionan en el análisis crítico para establecer las relaciones de causalidad respecto a los resultados obtenidos. La primera relación que debemos establecer es entre los **objetivos planteados** en el inicio del proyecto y los **resultados alcanzados**. Ello permite considerar la adecuación de unos y otros, diferencias positivas y negativas (cuando no se alcanzaron) y grados de las mismas: expresando también como **éxito o fracaso del proyecto**, pero que puede significar también, inadecuada definición de los objetivos.

Ello es el punto de partida del análisis crítico, que se debe realizar sobre esta base para establecer la eficacia y eficiencia de lo realizado en función de los objetivos planteados.

Para el análisis evaluativo se cuenta además con la sistematización metodológica y el relevamiento de variables macro y micro que tienen incidencia en el grupo y su proceso.

El eje de interrelación entre las partes que posibilita establecer relaciones de causalidad lo constituyen las variables **tiempo – espacio**. Habiendo realizado los registros correspondientes a cada “insumo” en una misma secuencia temporal, se pueden establecer relaciones entre los mismos, dado que determinados resultados pueden atribuirse a la metodología o a ciertas variables externas del contexto que tienen fuerte incidencia en el proceso, cuando se los analiza en intervalos de tiempo dados y en el mismo contexto, este proceso se realiza en aproximaciones sucesivas que permiten ir conociendo cada vez más acertadamente los efectos de la intervención en los grupos de población con características semejantes (ej.: villas de emergencia de la ciudad de Córdoba) con problemas y búsqueda de soluciones similares y por comparación generalizada con grupos de igual naturaleza sin aplicación de metodología de intervención como la mencionada.

Por otro lado, el control de las variables externas permite ir considerando el contexto macro y micro en el que se desenvuelve la acción.

El análisis se realiza en base al supuesto básico de que en un contexto macro y micro dado, el movimiento gradual del mismo, no afecta en términos de cambios significativos el proceso grupal; sino que éste se mantiene en una cierta estabilidad, dentro de su dinámica propia; salvo la intervención de un factor extraordinario que pudiera provocar un cambio (positivo o negativo).

Por lo tanto si no se operan en el contexto, hechos o sucesos relevantes, los cambios que se producen en el proceso grupal son atribuibles a la variable metodología interviniente.

El relevamiento (metodológico y de variables externas) constante a lo largo de un proceso posibilita establecer la causalidad de ciertos resultados analizando la

incidencia de esas variables (metodología y de contexto) cuando se dan en un espacio temporal dado.

La inexistencia de factores de contexto relevantes hace atribuible los resultados a la metodología de intervención utilizada en ese período.

Por el contrario la identificación de factores relevantes de contexto micro y macro lleva al análisis comparativo de su incidencia en grupos semejantes para aproximarnos a una conclusión o interpretación que por lo general se enuncia en el primer momento, a modo de hipótesis, para poder atribuir el grado de incidencia de éstos en relación a la metodología considerada la variable interviniente.

Por otro lado, el relevamiento de la metodología de intervención a lo largo del proceso, posibilita la diferenciación de los efectos metodológicos, sus métodos y sus técnicas de modo de poder atribuir causalidad en forma discriminada y desagregada. A los fines del mejoramiento en función de los objetivos planteados al inicio de cada proyecto, esto posibilita atribuir éxito o fracaso mayor o menor no sólo a la metodología de intervención en su conjunto (lo cual no otorga demasiado margen de ajustes o modificaciones posibles), sino en cada aspecto o parte considerada con sus métodos y sus técnicas en cada disciplina, lo cual posibilita hacer ajustes, modificaciones y mejoramientos en la medida en que sean detectados como factores causales de determinados resultados.

En nuestra institución se realizan reuniones con los distintos niveles jerárquicos y se hace un análisis crítico de la situación contando como herramientas o “insumos”, los elementos de la evaluación previamente sistematizados.

Esto permite que los distintos participantes aporten sus respectivas visiones, asignando diferentes valores causales a los elementos (marco teórico, objetivos, metodología, etc.) dependiendo de su inserción en el programa.

Cabe aclarar que es necesario explicitar claramente dos niveles para que esto pueda realizarse. Uno el de la elaboración de contenido, y el otro el de las decisiones políticas; que si bien debería tomar en cuenta las elaboraciones de los equipos, son independientes.

Creemos que el explicitar cada uno de los elementos y el ir buscando las reglas con que se interrelacionen, es la base para poder lograr evaluaciones:

- participativas
- objetivas
- que posibiliten el aprendizaje, replanteamiento y crecimiento institucional
- que posibiliten la transferencia de conocimientos debidamente ordenados
- que tengan en cuenta elementos cuantitativos y cualitativos
- y por sobre todo que ayuden a mejorar y hacer más eficiente nuestro trabajo con los sectores más carenciados de la población

6. SISTEMA DE RELEVAMIENTO DE RESULTADOS – R.R.

6.a. Definición

R. R. es un Procedimiento Sistemático cuyo objetivo es presentar un conjunto de datos articulados entre sí, que en forma descriptiva informa sobre el estado evolutivo de la implementación de un programa; en un recorte temporal y espacial particular y en relación con los objetivos del programa y de la institución.

Todo el procedimiento de R.R. está enfocado desde un modelo de análisis que permite la confrontación recurrente entre información de la realidad, conceptos teóricos, en un intento de ir conceptualizando los hechos de la realidad.

Esta confrontación es el elemento articulador de los diferentes momentos del procedimiento R. R., en cuya sucesión se va logrando progresivamente una descripción lo más ajustada y completa posible de la información.

El modelo de análisis que enmarca el proceso de R. R. hace posible un conocimiento gradualmente aproximado de la realidad que nos interesa y ese conocimiento es el producto de una construcción sometida a controles técnicos y conceptuales permanentes.

A partir de R. R., se puede garantizar la objetivación de cierta información, que presentada de distintas formas, hace posible la revisión de las acciones realizadas durante la implementación de un programa y/o en un momento particular de la misma.

El procedimiento de R. R. ha sido pensado con el fin de hacer posible un movimiento de aproximaciones recurrentes desde la realidad a su conceptualización y, en ajustes sucesivos, ir construyendo una descripción del recorte de la realidad que se ha tomado como objeto de exploración.

6.b. Procedimiento de construcción y uso de R.R.

Primer Momento: Definición del Modelo de Ordenamiento: Consiste en el diseño y construcción de un sistema que oriente la recolección de la información necesaria y el ordenamiento de la misma, para llegar a una descripción del sector particular de la realidad que ha sido tomado como objeto de exploración.

Para realizar este sistema, que llamaremos Modelo de Ordenamiento, hay que contar previamente con los objetivos y marco teórico referencial del proyecto a evaluar explicitado y sistematizado. Este Modelo de Ordenamiento está compuesto de Dimensiones, Subdimensiones y categorías. Para el diseño y construcción de este modelo de ordenamiento, se realizan dos pasos:

- 1- Un movimiento deductivo desde los objetivos y marco teórico referencial del proyecto hacia las dimensiones. Estas dimensiones, también deductivamente, se dividen en las subdimensiones posibles de considerar dentro de su definición.
- 2- Un movimiento inductivo desde la información disponible del sector particular de la realidad que es objetivo de estudio. Primero se definen las categorías posibles dentro de cada subdimensión planteadas de manera evolutiva en forma creciente.

A medida que se va diseñando el sistema, es necesario ir definiendo lo más clara y correctamente posible las dimensiones, subdimensiones y categorías.

El modelo de ordenamiento construido en este primer momento permite delimitar la información que va a recogerse acotando la exploración a la búsqueda de información pertinente a los objetivos del proyecto.

El esquema general del Modelo de ordenamiento es:

<i>Dimensión</i>	<i>Subdimensión</i>	<i>Categoría</i>
	<i>a</i>	1
		2
1	----- <i>b</i>	
	----- <i>c</i>	
	----- <i>x</i>	

Segundo momento: Construcción del instrumento para la recolección de datos.

En función de las dimensiones, subdimensiones y categorías definidas se elabora una guía para entrevistas semiestructuradas individuales.

La entrevista como instrumento de recolección de datos le da un carácter exploratorio al trabajo, ya que permite que surja información posible de ser registrada que no estaba prevista y que emerge como sustantiva en un momento determinado. Esta es la base para el replanteo, enriquecimiento y completamiento del Modelo de Ordenamiento que se definió en el primer momento.

El hecho de haber elegido la entrevista como instrumento, si bien nos quita algo de confiabilidad del dato en cuanto a su replicabilidad², y nos exige que el trabajo sea realizado por personal con experiencia; permite profundizar en las causas de los temas que van surgiendo como conflictivos y en los que aparecen grandes divergencias.

Tercer momento: Recolección de datos. Este momento se toma como corte temporal y la información es presentada a modo de “fotografía” descriptiva de ese momento (de ahí en más decimos “foto” o “toma”, cuando nos referimos a cada uno de esos momentos de situación considerados para el análisis).

Se realiza a través de entrevista semiestructuradas a:

- técnicos que participan en el programa (una por subequipo y/o disciplina, por ejemplo un técnico social y un arquitecto, etc.)
- dirigentes de la comunidad
- miembros al azar de la comunidad.

La cantidad de entrevistas que se realizan en cada comunidad en un momento dado, depende del grado de dispersión de los datos y complejidad del programa. Podemos decir que se realiza un muestreo por saturación.

Cuarto momento: Análisis y ordenamiento de datos. Cada “foto” o situación de una comunidad en un momento determinado, es el resultado de un análisis que parte de una serie de elementos conceptuales (Modelos de ordenamiento, dimensiones, subdimensiones y categorías) como elemento ordenador de la información recogida de la realidad y que al ser cotejada con los objetivos del programa permite determinar en forma sucesiva y aproximada (en este sentido hablamos de objetivación no de objetividad) el momento actual del programa y su evolución.

Los pasos que se realizan son:

- a- Clasificación del material de las entrevistas según el Modelo de Ordenamiento (dimensiones, subdimensiones y categorías).
- b- Realización de una planilla con el material de todas las entrevistas.
- c- Conceptualización de estos elementos (teniendo en cuenta reformas, divergencias, etc.), tomando como base el Modelo de Ordenamiento.

Esto implica buscar conceptos que definan la situación de esa comunidad en cada aspecto en un momento determinado.

² La entrevista siempre se plantea como una situación de encuentro única entre entrevistado – entrevistador. La validez general del dato está dada fundamentalmente por el chequeo de todas las entrevistas que se realicen.

En este proceso de conceptualización es donde se hace posible el enriquecimiento y replanteamiento del Modelo de Ordenamiento y dentro de este, especialmente las categorías³.

Este último punto, es lo que le da a R.R. el carácter de método de investigación de la realidad social, método de creación de conceptos, además de su carácter intrínseco de relevamiento de resultados objetivos para la Evaluación Interna de los proyectos⁴.

- a- Los pasos a- b- y c- son realizados periódicamente (no en todas las tomas de datos), por un asesor externo. Esto tiene como objetivo el control del proceso de conceptualización de la información.
- b- Cuando se tienen hechos los dos trabajos, del asesor externo y el del equipo que lleva adelante la tarea de R. R. se chequean entre sí y se analizan las diferencias hasta llegar a un informe en común.

Quinto momento: Forma de presentación de la información. La forma de presentación e los datos que surgen en las entrevistas respecto a cada una de las dimensiones y subdimensiones definidas previamente puede hacerse de varias maneras:

- 1- A través e un informe cualitativo, el cual consiste en una planilla donde aparecen todos los datos que surgen en las entrevistas respecto a cada una de las dimensiones y subdimensiones definidas previamente.
- 1- A través de un gráfico de coordenadas (ver ejemplo)
- 2- Otras formas alternativas (ver ejemplo)

Sexto momento: Replanteamiento del Sistema de Ordenamiento de Datos (dimensiones, subdimensiones y categorías) y del /los instrumentos. El replanteo del sistema de ordenamiento de datos y de los instrumentos (si bien se realiza a lo largo de todo el proceso), tiene un espacio específico cuando se prepara cada nueva "toma". Entonces se lo revisa, se ajustan y redefinen los instrumentos y luego se realiza una nueva serie de entrevistas (ídem tercer momento). (ver cuadro N° 3).

6.c. EJEMPLO DE UN CASO

1er. Momento:

De los objetivos de un proyecto se toma, por ejemplo:

- *"Desarrollo de la organización comunitaria"*
 - a. Empezamos a buscar desde la teoría, el significado de los términos. En este caso Desarrollo, Organización comunitaria. Una vez que tenemos varias definiciones de cada término lo ponemos a consideración del equipo que ejecutará el proyecto y se chequea con las experiencias empíricas de cada uno, hasta llegar a un acuerdo y si no se logra alguna autoridad deberá tomar la decisión de qué concepto se tomará de cada término.
Por ejemplo en este caso:
Desarrollo: Es evolución, es cambio, algo que se desenvuelve hacia adelante.

³ R.R., tiene doble carácter investigativo: a- exploración y creación de nuevas conceptualizaciones, b- verificación de las hipótesis que se plantean como objetivos de los programas.

⁴ Se interrelaciona con lo descrito en el punto elementos de la Evaluación de este documento.

Organización: es toda agrupación social que articulada como totalidad, tiene un número determinado de miembros, distribución interna de funciones y procedimientos definidos, para obtener los resultados de acuerdo con sus fines y objetivos.

Comunitario: Nos referimos a la comunidad. Al grupo de personas que tienen un espacio, una historia y necesidades en común.

Queremos conocer cómo evoluciona la “organización” de la “comunidad” en la cual se está realizando el proyecto.

- b. De la definición de Organización desprendemos dos elementos que consideramos esenciales: definición de objetivos y aspectos estructurales. Del mismo modo que los términos anteriores se definen las subdimensiones:

Definición de objetivos: es la expresión de los propósitos que se desean alcanzar.

Aspectos estructurales: son las partes y el modo como estas partes de un todo (organización) están articuladas entre sí. (forma de distribución de cargos, funciones y nivel jerárquico que se les asignan).

Hemos definido la dimensión señalada con sus dos subdimensiones:

Dimensión	Subdimensión
Desarrollo de la organización	Definición de objetivos
	Aspectos estructurales

- c. Posteriormente definimos las categorías (según ciertas etapas evolutivas) de cada subdimensión, por ejemplo:

- personas interesadas en un trabajo grupal

Aspectos estructurales

- grupo autoconvocado

- comisión de trabajo que representa a la comunidad

Esto se realiza con cada una de las dimensiones hasta completar el “Modelo de ordenamiento”

2do. Momento:

Una vez definidas todas las dimensiones y subdimensiones con sus categorías; se inicia la elaboración de la guía para las entrevistas semiestructuradas.

En este momento debemos plantearnos todas las preguntas posibles que nos puedan dar luz sobre los aspectos que queremos conocer.

Cabe aclarar que el cuestionario que realizamos, casi nunca se lo utiliza textualmente. Pero nos sirve para tener en cuenta y abrir nuestro esquema referencial sobre qué mirar.

3er. momento:

Es el momento de toma de datos.

Es necesario partir de los conocimientos sobre técnica de entrevista

