

El proceso ausente y el reclamo de su presencia: La evaluación

The missing process, and claiming its presence: Evaluation

Ángel L. Canales-Encarnación, Ed.D.
Programa Académico Educación Graduado
División Artes Liberales
Universidad Ana G. Méndez, Recinto de Cupey

Resumen

Este ensayo presenta algunas situaciones del contexto actual de Puerto Rico, donde se evidencia una ausencia de la evaluación en sus principales procesos, que representan la rendición de cuentas y el manejo efectivo de las finanzas y los fondos públicos del país. Se reflexiona en torno a la evaluación como una práctica ausente, para la cual debemos buscar presencia en la educación y, sobre todo, en el funcionamiento tanto del gobierno como de las agencias públicas y privadas. El autor hace un llamado a incorporar los procesos evaluativos que permitan juzgar, mediante criterios claros, la efectividad y el mérito de lo que se realiza diariamente y la planificación de las instituciones públicas del país. Exhorta, además, a que, a cualquier toma de decisión, le preceda una reflexión consciente, producto del proceso de valorar, apreciar, enjuiciar positivamente y hasta aquilatar la experiencia bajo consideración.

Palabras clave: evaluación, proceso de evaluación, efectividad de procesos y productos, acción de valorar, mérito y valor

Abstract

This essay describes several situations happening in the current Puerto Rican context, where the absence of the evaluation process is evident in its principal affairs, representing accountability and the

effective management of finances and public funding. It reflects upon evaluation as a missing practice, for which we must seek its presence in education and especially in how the government works, as well as in both public and private agencies. The author calls for the incorporation of evaluation processes that will allow judging, through clear criteria, the effectiveness and merits of the everyday workings and planning in the country's public institutions. He also encourages that any decision-making be preceded by a conscious reflection, as a result of valuing, appreciating, judging positively and even assessing the experience under consideration.

Keywords: evaluation, evaluation process, effectiveness of processes and products, valuing, merit and value

Recibido: 31-08-2021

Revisión: 15-12-2021

Publicado: 25-02-2021

Correspondencia: Ángel L. Canales-Encarnación <acanales7@uagm.edu>

En el contexto actual de Puerto Rico, es común que resalte como evento noticioso la falta de servicio eléctrico y la frecuencia de incidentes de bajo voltaje en hogares y comunidades en toda la isla. No es para menos, entonces, que la falta de electricidad y sus consecuencias adversas para el consumidor o la consumidora constituya una molestia. En consecuencia, todas las personas afectadas reclaman constantemente por mejorar el sistema eléctrico. A partir de esta realidad, quisiera dirigir la mirada del lector y la lectora hacia una dimensión del quehacer educativo y social que hace que permanezcamos sin luz y a oscuras en los principales procesos que representan la rendición de cuentas y el manejo efectivo de las finanzas y fondos públicos de cualquier país.

Evidentemente, hay un proceso ausente para el cual debemos buscar presencia en la educación, sobre todo en el funcionamiento del gobierno y las agencias públicas y privadas del país. Esa gran ausencia, denominada “evaluación”, se observa en las principales decisiones asociadas a la gestión pública. Principalmente, esta se reconoce en los círculos educativos, cuando procuramos determinar el grado en que se han logrado objetivos previamente establecidos. Cuando el educador y la educadora abrazan el concepto, esto conlleva acciones de análisis, entendimiento, explicación, autocrítica y reflexión de la información en torno al aprendizaje del estudiantado y otras variables de naturaleza multifactorial, con el objetivo de tomar decisiones que procuren la búsqueda constante de su mejoramiento académico.

Constantemente, los medios noticiosos señalan una aparente ausencia del proceso de evaluación, que se refleja en la carencia de métricas o indicadores evaluativos en la recién adoptada compañía *Luma Energy* para determinar la satisfacción con los servicios que ofrece al pueblo e, incluso, determinar el

cumplimiento con el contrato que el gobierno de Puerto Rico recientemente le otorgara. Similarmente, resulta curioso escuchar noticias desalentadoras asociadas a este mismo tema, tales como el fracaso de un por ciento considerable de estudiantes del sistema escolar y la necesidad imperante de que estos y estas tomen clases remediales para lograr su promoción al próximo grado. Esta iniciativa del Departamento de Educación de Puerto Rico (DEPR) merece reconocimiento como un acercamiento al entendimiento de la evaluación como un proceso decisional que busca mejorar el aprendizaje estudiantil. Finalmente, en el contexto de la educación superior, el despido del presidente de la Universidad de Puerto Rico, el primer centro docente del país, se justifica por la aparente falta de seguimiento a aspectos relacionados con la acreditación de los recintos de dicho sistema universitario. En tal contexto, esto último constituye otro reclamo de la ausencia de la evaluación en los procesos educativos. La acreditación, como mecanismo para la promoción de la efectividad y la calidad de los servicios educativos que se ofrecen en las instituciones de educación superior, conlleva procesos rigurosos y comprometidos con la autoevaluación y la evaluación continua de la academia. No cabe duda, pues, que las decisiones que se emiten en torno a la evaluación tienen un impacto significativo en la vida de todas y todos los que conformamos el escenario educativo.

Lamentablemente, las consideraciones anteriores evocan situaciones en las cuales, en cierta medida, el proceso de evaluación no está presente u, otorgando algunos grados de libertad —con la intención de no ser pesimista—, se encuentra pobremente desarrollado. Así, se observa la aparente falta de protocolos o de política pública para determinar la efectividad de procedimientos y productos institucionales que conllevan asignación numerosa de fondos estatales y federales. En definitiva, no existen medios que nos permitan juzgar, mediante criterios claros, la efectividad y el mérito de lo que se realiza o acontece en el quehacer diario de las agendas y la planificación de las instituciones públicas del país. La queja constante de la ciudadanía se extiende a por qué no se evidencian cambios en nuestro sistema educativo, por qué no mejora el servicio en las instituciones públicas, por qué se repiten errores tras errores en las principales gestiones gubernamentales de Puerto Rico y por qué continúa el incumplimiento con las políticas públicas establecidas. Sencillamente, porque hay un proceso ausente, llamado evaluación, más allá de la referencia a este término desde el contexto educativo. Una visión de un entendimiento general del concepto “evaluar” nos permite reconocerlo como la “acción de valorar, dar valor a algo, juzgar, enjuiciar, justipreciar, apreciar, aquilatar y avaluar” (Medina-Díaz & Verdejo-Carrión, 2019).

No existe forma de mejorar ni adelantar el progreso de una sociedad si no se evalúan los procesos y productos que han sido encomendados en planes de trabajo establecidos (principalmente, si estos conllevan la asignación de fondos públicos estatales o federales). No hay forma de hablar con evidencia empírica convincente a un pueblo que reclama resultados, si no se muestran datos que evidencien el logro en el cumplimiento o la justificación documentada de lo que se hace en el servicio

público. No hay forma efectiva de responder al pueblo de Puerto Rico ni al gobierno federal con una rendición de cuentas convincente, si no existen procesos de evaluación. Lamentablemente, esta falta, históricamente constante en muchos contextos del país, no permite que avancemos como una sociedad que examina sus prácticas y aprende de sus errores o triunfos.

Recientemente, compartía con amigos la experiencia de visitar un establecimiento de una cadena de restaurantes preferencialmente seleccionado por muchas personas en Puerto Rico. El resultado de tal experiencia fue un plato servido de pésima calidad. Sin perder la fe, decidí darme la oportunidad en otro restaurante de la misma cadena, pero en otra localidad. En esta otra ocasión, pude disfrutar la calidad del plato servido; la experiencia estuvo a otro nivel. La vocación de evaluador me llevó a hablar con la gerente y dialogar sobre esta experiencia satisfactoria. Contada la tragedia previa y la experiencia reciente, la gerente destacó los procesos de evaluación a los que son sometidos para determinar la satisfacción del cliente con sus servicios y productos. De hecho, me indicó que tan reciente como esa misma semana, el establecimiento se expuso a un proceso de evaluación presencial riguroso, conforme a los estándares establecidos como restaurante. Con la ética profesional de un buen servidor, me indicó que hay procesos que se evalúan en el restaurante previo a la llegada del cliente, cuya experiencia pudiera no ser satisfactoria, y así lograr restablecer nuevamente la calidad. Esta experiencia sencilla apela al conocimiento y a la vivencia de quienes, en cierta medida, comparten este escrito, principalmente en lo que se refiere a visitas de restaurantes.

A partir de la experiencia anterior, podemos destacar que la evaluación resulta ser el gran ausente en los procesos y actividades que, por lo regular, evidencian incumplimiento con la satisfacción del cliente, principalmente ante la adopción y construcción del constructo de calidad que adopta el local (si alguna). Muchas veces, esta se expresa en estándares académicos o de funcionamiento institucional. En cambio, la experiencia es distinta cuando la evaluación impera en los procesos y productos institucionales. Aunque la cena de calidad descrita fue en un restaurante privado, la invitación a favor de la evaluación, ese gran ausente, se extiende a las agencias públicas y privadas.

Hoy más que nunca, es imprescindible que el sistema educativo y gubernamental reconozcan la necesidad imperante de incorporar la evaluación como proceso para determinar la calidad y efectividad en el funcionamiento de las dependencias públicas del país. No podemos seguir aquilatando y repitiendo experiencias, en su mayoría, negativas, principalmente las que financian los fondos estatales y federales, sin someterlas al crisol de la evaluación. Te invito a integrar la evaluación en tus principales procesos y productos. De seguro, te pasará como la visita descrita a un buen restaurante: te gustará volver a repetir la experiencia, volver a visitarlo, o en este caso de hacerlo parte de ti luego de que a tu propia decisión sobre el particular le precediera una reflexión consciente y juiciosa, a una

toma de decisiones que, en sí misma, es producto del proceso de valorar, apreciar, enjuiciar positivamente y hasta aquilatar la experiencia previa.

Es tiempo de devolver la luz a los clientes en los procesos y productos que nos corresponde realizar y que nos han encomendado. Les aseguro que incorporar la evaluación y darle su sitio como parte de las políticas públicas institucionales podría representar el voltaje necesario para lograr la transparencia y la confianza de un pueblo en la gestión que realizan las agencias y el servicio público. Necesitamos, evidentemente, del servicio de energía eléctrica para lograr nuestra calidad de vida y el funcionamiento óptimo del país. Sin embargo, demos espacio al invitado ausente que se reclama para trascender y evolucionar con la satisfacción del deber cumplido como servidores de agencias públicas y privadas. La evaluación reclama incorporación en las políticas públicas de las agendas de transformación de un país que se estima a sí mismo y que desea que otros lo admiren, respeten y emulen en su funcionamiento. ¿Te animas a incorporar a ese gran ausente: la evaluación? ¿Sí? Pues, te felicito. Buen comienzo.

Referencia

Medina-Díaz, M. d. R., & Verdejo-Carrión, A. L. (2019). *Evaluación del aprendizaje estudiantil* (6ta. ed.).