

***Ensayo: La evaluación externa con fines de acreditación***  
***“Competencia profesional del evaluador externo”***

**Autor:**

- Marquez Puescas, Danny Stuard

La calidad en educación suele ser vista como un ideal inalcanzable, debido a múltiples factores que intervienen en su definición. Piscoya (2012) explica que la se debe entender la calidad en función de los resultados o frutos de un proceso. El concepto vertido por Piscoya nos hace reflexionar en la importancia de la medición de resultados donde la eficacia y la eficiencia sean componentes indispensables para medir la calidad; siendo la evaluación externa con fines de acreditación, la forma en que una IE demuestra que alcanza estándares óptimos de calidad.

En el contexto profesional se relaciona mucho el concepto de calidad con el de la expresión de competencias. Echevarría (2002) explica que la producción profesional de una persona que cumple una labor es lo que le permite ser definida como competente o no. El mismo principio se aplica a instituciones donde ser evaluados se convierte en una necesidad para la mejora constante de sus procesos. La expresión de competencias se convierte en un elemento básico para que un profesional pueda ser valorado en su desempeño por las personas, instituciones u organizaciones a las cuales presta servicios. Enlazando la idea de Echevarría con lo que implica la importancia de la evaluación externa podemos referir que una organización debe apuntar a ser competente y que para ello debe contar con profesionales que puedan demostrar competitividad. Alien (1998) define que las organizaciones son fuertes cuando pasan por procesos de autoevaluación y dichos resultados son contrastados de forma objetiva por un proceso serio de evaluación externa.

Alien, nos ayuda a aclarar la relación que existe entre la técnica a aplicar y la estrategia que podría usar un evaluador externo para ser efectivo en su labor. Se entiende por técnica al “conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad” (Morante, 2004, p.11). Mientras que por estrategia

podemos definir “la estrategia consiste en destacar en pantalla aquellos elementos que aportan las claves de la narrativa” (Gimbert, 1998, p.22).

En el presente ensayo pretendemos dar respuesta a 2 interrogantes que nacen de la reflexión planteada; en primer lugar, ¿cuál es el perfil que se requiere de un evaluador externo que brinda servicios en instituciones educativas?; en segundo lugar, ¿cuál es la importancia del rol que cumple un evaluador externo competitivo y competente en la gestión de la calidad en una institución educativa?

Con la finalidad de intentar dar respuestas objetivas a las interrogantes planteadas, intentaremos explorar y profundizar en conceptos claves; tales como gestión de la calidad y competencias profesionales de un evaluador de calidad. En cuanto al primer concepto, referimos que “La gestión de calidad resulta hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente” (Torres, 2014, p. 160). Un profesional que desarrolla actividades de evaluación no debe perder de vista que la gestión por procesos de una institución u organización es el motor que impulsa el logro de la calidad debido a la opción de medir con objetividad el nivel de logro de satisfacción de sus partes interesadas. Para García-Pantigoso, una gestión por procesos es esencial debido a que “un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso” (2001, p.33). Adicional a ello, es importante considerar que los clientes tienen necesidades y requisitos que deben ser satisfechos de manera coherente (Indecopi, 2001)

“Un profesional competente y competitivo es aquel que se equivoca según las reglas” (Saldarriaga, 2013, p. 114). Es una idea interesante que nos ayuda a precisar el concepto de competencias profesionales de un evaluador de calidad. Saldarriaga nos plantea que un evaluador no se encuentra exento de errores u omisiones en el ejercicio de su trabajo. Es importante por ello, que pueda mantener una actitud crítica, reflexiva y de aprendizaje constante con la finalidad de ser efectivo en la labor de que realiza en un marco regulador definido (parámetros establecidos). Estos parámetros se encuentran estrechamente relacionados con los principios del ciclo de mejora continua (ciclo PHVA) donde:

Los resultados se revisan para detectar oportunidades de mejora. La mejora es una actividad continua, y parte de la información recibida del propio sistema y de los clientes. Dentro del contexto de un sistema de gestión de la calidad, el ciclo PHVA es un ciclo que está en pleno movimiento. Que se puede desarrollar en cada uno de los procesos. Está ligado a la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto para los productos como para los procesos del sistema de gestión de la calidad (Indecopi, 2001)

¿Cuál es el perfil que se requiere de un evaluador externo que brinda servicios en instituciones educativas? Desde nuestro punto de vista, hay 4 características distintivas para este perfil:

- a. Objetividad: “La calidad del servicio es un indicador clave para todas las organizaciones, tanto públicas o privadas, ya que les permite detectar oportunidades de mejora a partir de la percepción de los clientes” (Duque, 2005, p. 72). Ser objetivo para un evaluador implica que se encuentre en capacidad de entender las características y necesidades de las partes interesadas de una organización y los procesos que se desarrollan para satisfacerlas.
- b. Ética: Un evaluador externo ético es aquel que respeta normas de convivencia que se fundamentan en valores morales. Eisner nos ayuda a fundamentar esta apreciación cuando explica que:

La importancia de la ética y los valores (componente imprescindible en cualquier proyecto formativo) ha sido puesta nuevamente en el centro del discurso de la agenda educativa internacional en las dos últimas décadas, con lo que se deja claro que no es posible la formación de los individuos al margen de una formación ética, que los contenidos morales no pueden seguir estando subsumidos en el currículum formal como si se tratase de algo accesorio o secundario. (Eisner, 2002, p. 18).

- c. Compromiso con la preparación profesional permanente: Un evaluador externo debe tomar en serio su capacitación y actualización permanente. Esta preparación va a permitir enriquecer su perfil profesional debido a que “los perfiles profesionales se suelen utilizar en el ámbito académico para definir las competencias de los alumnos egresados de estudios universitarios o formaciones específicas” (Djofack, 2012, p.44). Un profesional que no toma en serio la actualización de sus conocimientos estará asumiendo riesgos innecesarios que podrían tirar por la borda años de esfuerzo y dedicación. Para Aparicio “Así, la creciente demanda de conocimientos y competencias que requieren hoy los mercados laborales en los países industrializados ha derivado en que la incorporación al mundo laboral exija mejoras en los niveles de formación” (2009, p. 105).
  
- d. Espíritu investigador: Un investigador requiere poner en práctica una serie de habilidades que le van a abrir puertas para la búsqueda y sustento de información. Cerejildo (2003) resalta la importancia de la capacidad crítica cuando define el perfil de un investigador como una persona que cuestiona la raíz de un problema y no solo lo describe.

¿Cuál es la importancia del rol que cumple un evaluador externo competitivo y competente en la gestión de la calidad en una institución educativa?; su importancia se puede resumir en el impacto que el ejercicio de su labor supone sobre las personas que forma parte de una organización. Una interesante frase que se aplica de forma directa al impacto de la escuela en sus estudiantes nos dice que: “El efecto de impacto se refiere a la repercusión que la educación de los alumnos que han pasado por el centro ha obtenido y su proyección en el entorno de trabajo donde desarrollan su actividad estas personas” (Cano, 1998, p. 21). Lo explicado por Cano se puede relacionar también al impacto que un evaluador externo podría tener sobre una institución educativa. ¿Se imaginan una IE donde el aporte profesional de un evaluador les ayude a ingresar al ciclo de mejora continua? ¿Podríamos visualizar la mejora en el nivel de percepción de la imagen institucional en las partes interesadas de una IE que aplica un plan de mejora y gestiona la calidad de forma sostenible en el tiempo? ¿Nos emociona la idea de estudiantes que se gradúan de una IE con un perfil de egreso definido en base a una línea axiológica sólida?

Desde nuestro punto de vista, la importancia del evaluador externo es técnica, legal (porque aplica normativa en base a estándares internacionales) y transversal. Consideramos que la transversalidad se produce porque el impacto de su reporte puede afectar la totalidad de los procesos que se llevan a cabo dentro de una institución educativa. Sus apreciaciones deben tener validez, considerando que busca determinar si la IE evaluada valida o no sus procesos internos. Florez, explica que “en el ámbito educativo este tipo de validez es clave, dado que representa la relación entre lo que se enseña y lo que se evalúa” (1999, p.10). Considerando que “La calidad es un valor que requiere definirse en cada situación y no puede entenderse como un valor absoluto” (Delgado, 2004, p.123).

Deseamos terminar la presente narrativa con algunas consideraciones importantes a modo de conclusiones a las cuales hemos llegado como equipo de trabajo:

1. Un evaluador externo requiere complementar su formación profesional con la praxis ética de su función y rol porque el impacto de su trabajo podría incidir de forma positiva o negativa en las personas que forman parte de una comunidad educativa. Las coimas o cualquier práctica similar (muy común en la sociedad actual) que puedan ser usadas para afectar o incidir en un informe de evaluación externa con fines de acreditación es una falta grave que a todas luces debe ser evitada.
2. Un evaluador externo podría ser un agente de cambio si sus aportes se enmarcan en la gestión por procesos para una IE porque de esa forma ayuda a consolidar la aplicación del ciclo de mejora continua (indispensable para la gestión de la calidad). Un informe objetivo de evaluación externa al ser un documento de carácter legal (debido a que responde a la normativa vigente establecida por MINEDU por medio de SINEACE) es una fuente documentada valiosa para el estudio, análisis y descripción de procesos educativos.
3. Ser competente para un evaluador externo demanda que sus habilidades blandas se manifiesten en la interacción social con las personas que forman parte de un proceso de evaluación en una IE. Un profesional que se dedica a brindar servicios de evaluación externa no debe darse el lujo de afectar las relaciones

interpersonales en una organización. El registro de sus hallazgos y la elaboración de su informe técnico; debe estar libre de cualquier cuestionamiento relacionado a relaciones interpersonales que generen duda en la confiabilidad de su contenido.

4. Ser competitivo para un evaluador externo implica la necesidad de ayudar a la IE evaluada a elevar su nivel de logro de los estándares de calidad propuestos en la normativa vigente. El informe de evaluación externa busca determinar si la IE ha cumplido con el proceso de autoevaluación institucional cumpliendo con todos los pasos previos para su ejecución (esto incluye la elaboración e implementación de su plan de mejora). El informe puede ser solicitado por la IE a SINEACE y convertirse en un insumo valioso para insertarse en el ciclo de la mejora continua.
5. Un evaluador no debe perder de vista que las cualidades personales relacionadas a la ética y a las habilidades blandas van a afectar su rendimiento profesional para bien o para mal. Los estándares internacionales de calidad no van a exceptuar la formación y praxis moral de un evaluador de su producción.

### **Referencias Bibliográficas**

- Alíen, O. B. (1998). Competencias clave. ABC, Suplemento “Nuevo Trabajo”, 179, 14.
- Aparicio, M. (2009). La demora en los estudios universitarios. Causas desde una perspectiva cualitativa. Mendoza: EDIUNC.
- Cano E. Evaluación de la calidad educativa. Madrid: La Muralla; 1998.
- Cereijido, Marcelino (2003) Formando Investigadores pero no Científicos. Revista de la Educación Superior en Línea. Num. 124. [http://www.vetzoo.umich.mx/descargas/academias/1er\\_semestre/metodologia\\_investigacion/archivos\\_pdf/Formando\\_investigadores.pdf](http://www.vetzoo.umich.mx/descargas/academias/1er_semestre/metodologia_investigacion/archivos_pdf/Formando_investigadores.pdf)
- Delgado, K. (2004). Evaluación y calidad de la educación. Lima: Derrama Magisterial.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR, 64-80.
- Djofack, S. (2012). Análisis del Impacto del Sistema de Calidad ISO 9001 y del Sistema de Calidad Turística Española en empresas y organizaciones turísticas: un estudio empírico en Baleares. <https://dspace.uib.es/xmlui/handle/11201/2564>

Flórez, R. (1999). Evaluación pedagógica y Cognición. Bogotá, Colombia: Mc Graw-Hill.

Echeverría, B. (2002). Gestión de la Competencia de Acción Profesional. Barcelona: Universidad de Barcelona

Eisner, E.W. (2002). La escuela que necesitamos. Buenos Aires: Amorrortu

García-Pantigozo, Manuel et al. (2001), Serie de Normas NTP ISO 9000:2001. Rev. Industrial Data - Instituto de Investigación FII - UNMSM N° 8

Gimbert, X. (1998). El enfoque estratégico en la empresa: Principios y esquemas clásicos. Bilbao: Deusto.

Indecopi. (2001), NTP-ISO 9000:2001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y Vocabulario.

Indecopi. (2001), NTP-ISO 9004:2001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño

Morante, J. C. (2004). La valoración de la eficacia técnica en el deporte. RendimientoDeportivo.com, N° 9.

Piscoya L. Variables e indicadores para evaluar la calidad educativa. ¿Quién dice qué es de calidad? XV Congreso Nacional de Educadores "Creando una Cultura de Calidad Educativa". Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2012.

Saldarriaga, J. (2013). Responsabilidad social y gestión del conocimiento como estrategias de gestión humana. Estudios Gerenciales, 29, 110-117.

Torres, C. (mayo–agosto de 2014). Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos. Ingeniería Industrial, XXXV (2), 159-171.