

CRITERIOS PARA REALIZAR EVALUACIONES DE CALIDAD

Xinia Picado Gättgens

RESUMEN

La tarea de evaluar es compleja, ya que no se trata de aplicar mecánicamente las técnicas o las metodológicas al analizar y valorar las acciones, programas y proyectos para impulsar el desarrollo humano. Cada situación que se evalúa es única y por ello el evaluador o la evaluadora deberá sopesar cuidadosamente los criterios y aplicar su discernimiento. Este artículo ofrece algunos criterios que pueden emplearse al realizar una evaluación.

Evaluar es discernir, sopesar criterios, aplicar el razonamiento para identificar las causas de los problemas en la búsqueda de su mejoramiento. La evaluación es la investigación sistemática del valor o el mérito de un objeto (Sanders, 1994: 3) ya se trate de un programa, un proyecto, una institución, una organización educativa, social o de desarrollo.

Cuando se planea una evaluación, no debe pensarse solamente en la aplicación de metodologías y técnicas evaluativas, como si se tratara de una tarea meramente mecánica.

En el ejercicio de evaluar, el esfuerzo mayor se realiza en el análisis y el discernimiento de la situación observada, en la identificación del problema que envuelve el objeto evaluado y en las causas que originan ese problema; en la formulación de las interrogantes evaluativas *derivando de este análisis la selección del método que mejor se aplique a la situación evaluada.*

El ejercicio evaluativo requiere la exposición lógica y coherente de acuerdo al problema identificado, de manera que con apoyo científico, los resultados se expongan de manera lúci-

da y se avance así en el desarrollo teórico-práctico de la evaluación.

Cada situación evaluada responde a una problemática y a un contexto únicos. Los métodos evaluativos no pueden aplicarse ciegamente. No hay fórmula infalible. El evaluador que mecánicamente quiera aplicar métodos, sin profundizar en el análisis del contexto, las causas que origina esta problemática corre el riesgo de fracasar en su tarea.

Una buena parte de la tarea evaluativa requiere el formular las interrogantes acertadas y el sopesar criterios para analizar el objeto evaluado. *Las interrogantes operan a manera de brújulas o guías que orientan el planeamiento y la ejecución del ejercicio evaluativo. El criterio se define como el conjunto de elementos con que se juzga una situación, y como el empleo de normas para conocer la verdad, el empleo del juicio o discernimiento.* También se define criterio como el elemento que se utiliza para fundamentar una decisión o emitir un juicio. Empleamos criterios para las decisiones más simples y sobre todo para las más complejas, empleamos criterios para

educar un hijo, valorar una relación personal, comprar una casa, realizar un negocio, evaluar un proyecto.

Los criterios son aquellos elementos críticos que utilizamos para discernir, para analizar, para tomar decisiones. Tienen una función iluminativa y acompañan la acción de discernir. Discernimiento y criterio se acompañan, se complementan. Es conveniente y necesario definir los que se van a utilizar en la evaluación. Los criterios orientan el razonamiento e imprimen la racionalidad a la evaluación.

La formulación acertada de las interrogantes y el esclarecimiento de los criterios puede facilitar al evaluador el demostrar la relación entre razonamiento, evidencia y conclusión. La explicitación de interrogantes y criterios facilitará al evaluador la explicación de la manera en que las evidencias apoyan los resultados, descubrimientos y conclusiones de la evaluación. La identificación de interrogantes y criterios tiene por lo tanto una función clarificadora, explicativa, valorativa, generadora e integradora de los fundamentos en los que se apoya la evaluación.

Es común al realizar una evaluación que encontremos las metas formuladas y especificadas por lo menos en dimensiones cuantitativas. Pero pocas veces al evaluar encontramos interrogantes y criterios explícitamente definidos que sirvan como marco orientador para evaluar el programa.

Este trabajo tiene como propósito avanzar en el conocimiento de las interrogantes y los criterios que principalmente deben acompañar el ejercicio evaluativo. Para ello acudimos a los aportes que distintos autores (Shadish, 1991: 30) han brindado en el campo de la evaluación con el propósito de que el lector los emplee a la hora de planear su evaluación. Algunos de estos autores son considerados clásicos en este campo y al aprender sobre sus contribuciones, el lector podrá aplicarlos en su trabajo evaluativo.

El surgimiento de la evaluación como profesión, la aparición gradual de enfoques y metodologías diversas, la necesidad que tiene la evaluación de dar una respuesta rápida y creativa a los distintos programas y proyectos

que requieren su intervención y el contexto socio-político en que estos programas se desenvuelven, son factores que han contribuido a que la evaluación tenga en muchos sentidos, un carácter más pragmático que teórico. No obstante, los evaluadores han ido comprendiendo la necesidad de abrir paso al estudio de la formulación de interrogantes y de la identificación de criterios y del razonar evaluativo para dar fundamento a los resultados de su trabajo.

El supuesto de partida, como ya lo hemos venido señalando, es que la formulación e identificación de interrogantes y criterios es un proceso que:

1. se deriva del análisis del problema y del contexto social en el que se desenvuelve el programa evaluado identificando los elementos clave;
2. a partir del análisis de esta problemática se formulan las interrogantes y los criterios que mejor contribuyan a orientar el proceso evaluativo;
3. al definir los criterios no solo enunciamos el criterio sino que también lo definimos y lo explicamos.

Así por ejemplo, en un programa estatal de Comedores Escolares dirigido a menores de escasos recursos, en lo que atañe a la selección de beneficiarios podemos identificar como criterios: 1) la condición económica y social del beneficiario y 2) su condición nutricional. Cada criterio debe definirse de manera que oriente con claridad la asignación del beneficio a la población meta, fortaleciendo así la eficacia del programa.

Estos elementos no nos libran de la consideración de que en todo momento, al realizar la evaluación, lo que debe privar es el sentido práctico, para que —sopesando las restricciones económicas y contextuales— encuentre el evaluador la vía más acertada y ética para realizar su tarea.

Se presentan a continuación los aportes de House, Weiss y Cronbach en forma resumida. Estos aportes se exponen bajo la modalidad de interrogantes que el lector o lectora puede utilizar a manera de recordatorio a la hora de

escoger y sopesar las interrogantes y los criterios en su diseño evaluativo¹.

I. EL APOORTE DE ERNEST HOUSE

Ernest House es profesor catedrático de la Universidad de Colorado en Boulder. En el campo de la evaluación sus aportes se distinguen por su originalidad y la búsqueda de la coherencia en el trabajo evaluativo. De acuerdo con este autor, la evaluación es un proceso deliberativo (1999: 93), porque el evaluador trabaja para producir evidencias coherentes del contexto de la evaluación, consistentes con los hechos y los criterios utilizados en la evaluación porque:

- ✦ la evaluación es más que descripción
- ✦ la evaluación incorpora el acto de enjuiciar
- ✦ el enjuiciar requiere aportar evidencias
- ✦ el argumento del juicio debe ser consistente con la determinación de mérito especificando los criterios empleados
- ✦ los criterios son normas, estándares o juicios específicos que ayudan a precisar, a darle forma y a definir el valor de una acción, un programa, un proyecto o una decisión
- ✦ los criterios se establecen teniendo como referencia a los “consumidores” o “beneficiarios” típicos del producto y estos criterios deben ser priorizados
- ✦ el diseño y la formulación de criterios necesita más desarrollo.

En la identificación y formulación de interrogantes y criterios y la combinación de resultados, no hay acuerdos definitivos en el campo de la evaluación. La formulación de criterios es un elemento clave para el que no existen reglas. De acuerdo con House, aún cuando esa sea la situación prevaleciente en el campo de la evaluación, es necesario, que se propon-

gan a nivel general, las principales preocupaciones en la definición de criterios en el ejercicio evaluativo.

- ✦ Los criterios de la evaluación deben ser derivados sustancialmente de la naturaleza del producto mismo (el programa o proyecto) y de la función para la cual el producto (programa o proyecto) fue creado.
- ✦ El análisis del contexto del programa requiere la especificación de las audiencias, el propósito de la evaluación y la utilización que se le dará a los resultados.
- ✦ En el análisis del contexto, el evaluador debe identificar los aspectos clave en el ambiente social que rodea el programa o proyecto (pobreza, demandas sociales, barreras burocráticas, restricciones políticas, etc.) y que constituyen los principales condicionantes del programa o proyecto. El evaluador define el problema examinando e investigando estos elementos para alcanzar una primera visión del contexto y su relevancia.

Para la identificación y el análisis de estos aspectos, el evaluador buscará responder a las siguientes interrogantes:

- ✦ ¿Cuáles son los principales aspectos /problemas en el contexto (a nivel macro) relacionados con la intencionalidad y la misión del programa o proyecto?
- ✦ ¿Quiénes conforman las audiencias e interesados en la evaluación?
- ✦ ¿Los resultados del programa o proyecto han contribuido a reducir los problemas identificados en el contexto?

En la búsqueda e identificación de criterios, el evaluador analizará las relaciones entre estos elementos. Combinará y sopesará los diferentes valores, intereses y factores, derivando tanto del análisis del contexto, como de esas relaciones, los criterios evaluativos idóneos.

Para House (1999: 27), la deliberación acerca de los hechos y criterios específicos dentro del contexto del programa o proyecto, facilita ese discernimiento.

Para este autor, existen cinco principales etapas de discernimiento:

1 Por razones de espacio, en este artículo se destacan únicamente los aportes de tres autores: House; Weiss y Cronbach. En el libro “Criterios clave para evaluaciones de calidad”, (en revisión para ser publicado por la autora) se amplían estos aspectos y se incluyen un mayor número de autores.

- 1) El evaluador en su función deliberativa debe aportar la fundamentación de la evaluación. Ello requiere identificar cuáles criterios debe aplicar.
- 2) El evaluador desarrolla los conceptos del criterio, lo que significa precisar entre otras cosas, los niveles de cumplimiento. Ej. ¿cómo evaluar el cumplimiento en investigación: por un número de publicaciones, por su calidad, por otros factores?
- 3) El evaluador debe examinar y explorar las relaciones entre criterios y datos, sopesando y balanceando esta información. Lo que no estamos haciendo, señala House, es asignarle los mismos pesos a todos los tiempos y lugares y tampoco estamos decidiendo por adelantado cuál método es el más adecuado de utilizar.

II. LEE CRONBACH LA IMPORTANCIA DE LA INDAGACIÓN ACERTADA AL EVALUAR

Este autor es reconocido como clásico en el campo de la evaluación y de la medición. La contribución de Cronbach de un enorme valor científico, no puede separarse de su legado a las ciencias sociales y a la educación en lo que concierne a la epistemología y a la medición de aptitudes, por citar algunos de sus aportes, el Alfa Cronbach es un instrumento que todavía hoy se utiliza en la identificación de la consistencia interna, la capacidad de generalización y estimación de la confiabilidad.

Para Cronbach la evaluación de programas es un proceso por medio del cual la sociedad aprende de sí misma. La misión propia de la evaluación es facilitar un proceso democrático, pluralista iluminando con su información a los participantes. El evaluador es principalmente un educador cuyo éxito será medido por lo que de él se aprenda.

Para los propósitos de este trabajo, conviene destacar que el trabajo de Cronbach sobre la formulación de interrogantes de evaluación, de las cuales es posible derivar los criterios evaluativos, no ha sido superado y constituye uno de los pocos y realmente valiosos en esa temática.

Cronbach enfatiza la necesidad de planear y re-planear la evaluación, y considera que se debe trabajar muy cuidadosamente en la elaboración de las interrogantes. *Para Cronbach las interrogantes son esenciales para orientar acertadamente la evaluación.* La validez de la evaluación como este autor la entiende, se promueve mediante interrogantes de evaluación bien especificadas y claras y por el uso de la teoría de muestreo para la capacidad de generalización y en la identificación de las relaciones causales del programa o situación evaluada.

El aporte de Cronbach es fundamental para el diseño metodológico de la evaluación. El mensaje de Cronbach es: *-piense -cuestione -interrogue* y, después escoja el método y no deje de cuestionar, indagar, explorar, adaptando el método a las interrogantes, es decir a las necesidades prioritarias de conocimiento y a las necesidades del contexto.

Para Cronbach la tarea central de la evaluación es generar conocimiento que pueda ser transferido. Por esta razón, este autor propone que los métodos se ajusten a las interrogantes y por ello evita recetar metodologías. Cronbach privilegia entonces la elaboración de interrogantes válidas para reducir el grado de incertidumbre y mejorar el funcionamiento del programa, proyecto o situación evaluada.

Cronbach invita a los evaluadores a ser eclécticos en la escogencia de los métodos. *La formulación de interrogantes acertadas es para Cronbach la tarea central de la evaluación. Por eso no hay métodos perfectos y lo que el evaluador debe hacer es identificar causas, estudiar las inferencias y buscar evidencias que apoyen los resultados de la evaluación.*

Cronbach considera que una parte importante de la evaluación es la exploración de opciones metodológicas. Él aconseja la utilización de los más variados métodos (experimentales, cuasi-experimentales, cualitativos, etc.) para responder más adecuadamente a las interrogantes de evaluación.

Un criterio importante para Cronbach es la reducción de incertidumbre. Esta reducción de incertidumbre estaría relacionada con la escogencia de las interrogantes prioritarias. Además debe examinarse cuidadosamente, si las interrogantes se han formulado claramente, si son pertinentes y si son acertadas.

En ese sentido, Cronbach introduce conceptos como el incremento de la efectividad y la incertidumbre prioritaria, señalando que algunas veces las interrogantes más importantes se generan de los elementos subyacentes al funcionamiento del programa, léase el examen de la agenda oculta del programa, de su dinámica de poder y de los dilemas que este enfrenta.

INTERROGANTES-CRITERIOS DERIVADOS DEL APORTE DE CRONBACH

- ❖ ¿Las interrogantes de evaluación formuladas son las acertadas, se derivan del problema identificado y de sus relaciones causales?
- ❖ ¿Identifican elementos clave de esa problemática?
- ❖ ¿Contribuyen a reducir la incertidumbre que prioritariamente debe aclararse con la evaluación?
- ❖ ¿Están presentes las voces de todos los usuarios en la formulación de las interrogantes de evaluación?
- ❖ ¿La metodología seleccionada es la óptima para responder a las interrogantes seleccionadas?
- ❖ ¿Las interrogantes verdaderamente guían el método escogido o se está prefiriendo el método sobre las interrogantes?
- ❖ ¿Las interrogantes de evaluación han sido cuidadosamente revisadas y si es del caso reelaboradas de acuerdo con los cambios generados en el contexto del programa, proyecto o situación evaluada?
- ❖ ¿Las conclusiones de la evaluación identifican dónde es posible realizar cambios? ¿Cuál es la información que hay que generar y cuál no?

III. CAROL WEISS. LA AGENDA OCULTA DE LOS PROGRAMAS Y LA INFLUENCIA DE LA POLÍTICA EN LA EVALUACIÓN

Carol Weiss definió la evaluación como una actividad política dentro de un contexto político. En el campo de la evaluación es considerada una autora clásica. Cronbach calificó el aporte de Weiss como iluminador reconociendo su influencia en su propia visión de la evaluación.

A lo largo de su extensa producción intelectual Weiss se ha desempeñado principalmente como académica en la Universidad de Harvard y como consultora privada en el campo de la evaluación. Weiss ha sido una de las autoras que mayormente han contribuido a desentrañar la naturaleza compleja de la evaluación, ya que identificó la profunda interrelación entre la política y la evaluación, como también entre la ideología, los intereses y la información, sopesando también la influencia institucional, la toma de decisiones, la formulación de políticas y el accionar evaluativo.

Algunos de sus libros son especialmente didácticos como “Evaluation research: Methods for assessing program effectiveness” en el que expone su contribución metodológica, tanto en el análisis de políticas como en la investigación evaluativa, el empleo de los métodos experimentales, proponiendo además un enfoque de evaluación en el que se incorpore la perspectiva del usuario.

Con su análisis penetrante y su agudeza supo descifrar la naturaleza compleja de la evaluación. Refiriéndose a los programas sociales, Weiss destacó que las metas son generalmente difusas, diversas e inconsistentes (...) y pueden tener poco que ver con el funcionamiento del programa. Una razón para este lamentable estado, es que a menudo para poner en marcha un programa se requieren coaliciones. Así, representantes de intereses y valores muy diversos, tienen que ser tomados en cuenta (...) se hace entonces difícil formular interrogantes a partir de metas ambiguas. Los resultados de la evaluación podrían ser rechazados porque se considera que midió algo que no estaba incluido en el programa.

Para Weiss, la dinámica de los programas sociales, es radicalmente diferente a la dinámica de los diseños experimentales, ya que los evaluadores de programas complejos, tienen dificultades no solo describiéndolas sino también señalando cuáles componentes son responsables de cuáles efectos. Para esta autora:

- ❖ *La evaluación es una empresa racional que se desarrolla en un contexto político (...): los programas son criaturas de las decisiones políticas y por ello están sujetos a apoyo y*

restricción. Los programas contribuyen al desarrollo de lealtades de grupos que promueven que el programa sirva más a sus intereses, que al cumplimiento de las metas para las que fueron creados.

- 2) *Los informes de los programas atraviesan la arena política.* La evidencia evaluativa tiene que competir en atención con otros factores, que también pesan en el proceso político, particularmente ideología e intereses. Un considerable monto de ineffectividad, puede ser tolerado si un programa cumple con otros valores prevaletentes, si satisface a los votantes o si paga deudas políticas.
- 3) *La evaluación constituye en sí misma una instancia política,* ya que mediante sus juicios valorativos puede develar las situaciones de privilegio generando cambios en la dinámica de poder de los programas y proyectos afectando las relaciones humanas y el rumbo de las acciones y decisiones que se tomen en los mismos. De ahí la resistencia que puede generar la evaluación.

Uno de los predicados de Weiss es que la evaluación puede contribuir a “iluminar” el quehacer de la política, mediante el análisis crítico y poniendo especial atención a la trilogía —propuesta por Weiss— sobre el análisis de las tres I-I-I (ideología, intereses e información) y la manera como estos tres elementos interactúan en un programa social. La ideología abarca un rango amplio de aspectos como principios, valores, filosofía y orientación política. Los intereses son aquellos beneficios que son de particular interés para los usuarios como el poder, los privilegios, los beneficios económicos y de otro tipo.

Para esta autora a pesar del mundo convulsionado en que se mueve la evaluación, caracterizado por un ambiente de intereses contrapuestos, el evaluador debe lograr que se le escuche. Una característica de toda la obra de Weiss es su esfuerzo por elaborar teorías realistas con un claro vínculo y servicio a la formulación de políticas y a la toma de decisiones.

Una buena parte de la obra intelectual de Weiss, es un repensar continuo del ejercicio de

la evaluación, la complejidad de su accionar en una gama de intereses y valores muchas veces en contraposición.

INTERROGANTES-CRITERIOS DERIVADOS DEL APORTE DE WEISS

- ✧ ¿Se tiene claro que los programas están sujetos a decisiones políticas y por ende a apoyo y/o restricción? y ¿que estos programas tienen connotaciones políticas, burocráticas, administrativas, organizacionales que confluyen, se contraponen y afectan su cumplimiento?
- ✧ ¿Tiene el evaluador, identificadas las oportunidades y los espacios para que los resultados de su evaluación sean tomados en cuenta e incorporados a la toma de decisiones en el nivel político?
- ✧ ¿La formulación de las interrogantes de evaluación está tomando en cuenta la conjunción ideología, intereses e información existentes en el programa?
- ✧ ¿Se ha incorporado al personal directivo y ejecutor del programa en el diseño de la evaluación para facilitar su viabilidad?
- ✧ ¿La formulación de las interrogantes incorpora los valores de los distintos usuarios de la evaluación?

CONCLUSIONES

¿Cómo se entiende un problema social? ¿Qué se conoce sobre el programa o programas similares? ¿Qué influencia tiene el contexto social, político y organizacional en su funcionamiento? ¿Mediante qué procesos se obtienen cuáles resultados en el programa? ¿Qué intereses privan en su ejecución?

La evaluación transita en una especie de acción pendular: por un lado el mundo de la acomodación política al que están sujetos todos los programas y proyectos y por el otro el esfuerzo de identificar, medir resultados y ser precisos en lo que se obtiene.

Los aportes de House, Cronbach y Weiss nos muestran distintos ángulos de análisis que podemos incorporar a la hora de planear una

evaluación. House considera que principalmente la evaluación es un proceso deliberativo en donde el mayor esfuerzo consiste en demostrar que existe coherencia en el diseño metodológico en relación con la problemática y demandas del contexto y que los resultados de evaluación demuestran congruencia con ese diseño. Nos insiste House en que los resultados de la evaluación deben fundamentarse en evidencias fidedignas porque la evaluación es más que descripción ya que incorpora el acto de enjuiciar y el enjuiciar requiere aportar evidencias especificando cuáles criterios se emplearon.

Por su parte Cronbach nos hace reflexionar sobre la importancia de las interrogantes de evaluación cuyo conjunto constituye la brújula que orientará la realización de una evaluación acertada. Dichas interrogantes se desprenderán de una lectura fiel del contexto y del análisis causal de la problemática en la que se desenvuelve el programa o proyecto evaluado. Serán las interrogantes, nos señala Cronbach las que marcarán la escogencia del enfoque metodológico y no lo contrario. En otras palabras, será la capacidad de discernimiento, de análisis y de interpretación del evaluador, la que asegurará el éxito de la evaluación y no la aplicación mecánica de los métodos.

Weiss nos ayuda a desenmascarar la realidad, a rasgar los velos que muchas veces ocultan los intereses y los problemas de poder que subyacen a toda acción generada por un programa o proyecto. Weiss le enfatiza al evaluador su deber no solo de develar esta realidad sino también el aprender a nadar en esas aguas convulsas teniendo en cuenta en todo momento la trilogía “*ideología-intereses-información*” para conducir el diseño metodológico y la evaluación a buen puerto y asegurar mediante mecanismos de negociación que los resultados de la evaluación serán incorporados a la toma de decisiones en lugar de ser archivados.

A estos tres excelentes aportes agregamos nosotros que el norte del evaluador debe ser además la claridad en la perspectiva ética. ¿Cuál es el sentido de la evaluación sino contribuye a mejorar el nivel de vida de los pueblos latinoamericanos? ¿Cuál su razón de ser sino se convierte en la voz de los que no tienen voz y sino impulsa la equidad y la justicia con la demostración de su resultados?

Así, siguiendo a House y a Rawls al realizar una evaluación aplicaremos los principios de *justicia* como equidad dentro del cual:

Toda persona ha de tener igual derecho a los más amplios sistemas de libertades básicas iguales, compatible con un sistema semejante de libertad para todos, [y un segundo principio referido a que] las desigualdades sociales y económicas han de organizarse de manera que: a) beneficien a los menos agraciados, salvado el principio de justicia y b) estén subordinadas a servicios y empleos abiertos a todos en condiciones de equitativa igualdad de oportunidades (...) [o planteado a la manera de House] ... las desigualdades sociales y económicas solo son justas cuando benefician a los menos favorecidos de la sociedad (House: 1994: 120, 121,123).

La evaluación tiene entonces no solamente una misión técnica sino también una misión moral, una misión ética, cuya dimensión debe incorporarse como criterio básico.

BIBLIOGRAFÍA

- Cronbach, L. *Toward reform of Program evaluation*. Jossey-bass Publ. San Francisco. Washington. London. 1981.
- House, E. “La lógica del juicio evaluativo”. Departamento de Educación. Universidad de Colorado. *Mimeografiado*. Julio 1996. nd.
- _____. *Evaluación, ética y poder*. 1994. Primera Edición. Sage Publication. Ediciones Morata. 1997. Madrid. pp. 120, 121 y 123.
- House, E.; Howe, K. *Values in evaluation and social research*. 1999. Thousand Oaks. Sage. 1999. ps. 93 y 113.
- Sanders, J. *The Joint Committee on standards for educational evaluation*. Sage Publications. California. 1994. p. 3

Shadish, W.; Cook, T.; Levinton L. *Foundations of Program Evaluation*. Sage Publications. California. 1991. p.31

Scriven, M. *The logic of evaluation*. Inverness, Ca.: Edgepress. 1980. p.7.

Weiss, C. "The politics of impact measurement". *Policy Studies Journal*, 1973, citada por Shadish; W. *et al.* p.186-189.

_____. *Where politics and evaluation research meet*. *Evaluation* I.37-45 citada por Shadish, W., *et al.*

Para mayor referencia consultar los trabajos de: Chambers, D.; Wedel, K. y Rodwell, M. *Evaluating Social Programs*. Allyn and Bacon. 1992.

Madaus, B.; Scriven, M. y Stufflebeam. *Evaluation Models*. Boston-Klumber-Nijhoff Publ. 1993.

Xinia Picado
evapro@cariari.ucr.ac.cr