

La asesoría evaluativa: herramienta de empoderamiento de los procesos de autoevaluación Por: M.Sc. Rocio Arce y M.Sc. Juan Carlos Quirós

Para el PAA, la asesoría en autoevaluación constituye su principal tarea (Acuerdo del Consejo Universitario 2002-138) teniendo como objetivo propiciar el conocimiento y la interacción entre la comunidad universitaria vinculada en las acciones de calidad por medio de los procesos de autoevaluación, facilitando el seguimiento permanente y la capacitación con las Comisiones de Autoevaluación (CAE).

El promover espacios de aprendizaje sobre el tema de la autoevaluación y la calidad es una tarea vital en la Universidad Estatal a Distancia (UNED), en donde el conocimiento y el involucramiento de todas las instancias universitarias en los procesos evaluativos es fundamental, especialmente porque, la calidad representa una responsabilidad de todos (as) los funcionarios (as) universitarios.

El mayor reto para la UNED, ha sido lograr estos procesos a partir de las sensibilización, involucramiento y empoderamiento de sus principales actores. En este sentido, el asesor ha tenido un papel preponderante, pues su participación permanente en estos procesos han propiciado el involucramiento y facilitado las prácticas evaluativas en la institución.

De esta manera se concibe la asesoría como el proceso en el que participan determinados profesionales dotados de cierto bagaje de conocimientos, capacidades y habilidades con los que tratan de contribuir a configurar contextos de trabajo, para la utilización adecuada del conocimiento disponible en la resolución de problemas. En el caso de la UNED, se constituyó un equipo cuyo perfil profesional está orientado al área de la evaluación educativa y de proyectos y programas sociales. De esta manera, la asesoría se concibe como el proceso interactivo, de relación de ayuda, formativa y educativa, de mediación dialéctica entre la teoría y la práctica, como un proceso de facilitación de relaciones críticas y reflexivas, en donde cada asesor tiene entre sus características las siguientes:

- Trabajar “con”.
- Capacitar y potenciar la profesionalidad, la autonomía, la autorregulación de los individuos y las instituciones.
- Crear procesos, condiciones de apropiación y compromiso internos.
- Especializado en determinados contenidos, métodos, técnicas y procedimientos, animación de instituciones.

Asimismo ha de profundizar en capacidades y modos de asesoramiento que se complementen con aportaciones de otros especialistas, que reconozcan y movilicen recursos personales de los centros y los profesionales, que ofrezcan medios y propuestas alternativas para la solución de problemas y el mejoramiento. Esta ha sido la estrategia de trabajo del asesor del PAA.

La asesoría en los procesos de autoevaluación

Los procesos de autoevaluación constituyen una tarea compleja para cualquier programa académico e institución universitaria, especialmente si no se cuenta con una asesoría dinámica y proactiva. En la UNED la autoevaluación es entendida como “*un proceso*”

periódico de estudio o análisis de la situación y resultados de una institución como un todo o de unas de sus unidades de trabajo, programas o carreras, de carácter estratégico y así prospectivo y orientado al cambio, que es organizado y conducido por la propia institución, contando con la participación apropiada de los actores pertinentes (directivos, académicos, funcionarios, estudiantes)” (Silva, M. y otros., 25). En otras palabras, un nivel de exigencia mayor que una investigación, ya que sus actores, deberán emitir un juicio de valor centrado en una serie de criterios de calidad, para dar, posteriormente, inicio a acciones de mejoramiento que fortalezcan tanto el quehacer del programa académico como de la institución.

Como se mencionó anteriormente, la autoevaluación en la Universidad Estatal a Distancia, ha sido un eje estratégico y prioritario en las acciones institucionales, ya que la experiencia a permitido no solo fortalecer a los programas académicos que han participado sino también a la institución al señalar puntos clave en el mejoramiento de la universidad como un todo.

En la actualidad, el equipo de evaluadores del PAA ha asesorado a más de 20 programas académicos (grado y posgrado), y de la experiencia se ha fortalecido una estrategia aplicada de asesoría en los procesos de autoevaluación.

El asesor en los procesos de autoevaluación a constituido una pieza clave en el éxito de los procesos de autoevaluación en la UNED, pues aunque las Comisiones de Autoevaluación Académica (CAES), son responsables de su proceso, su participación en acciones de capacitación, mediación e intervención a propiciado espacios de reflexión y análisis que han apoyado fuertemente a dichos procesos. Asimismo, los programas académicos están amparados por una instancia de permanente orientación y coordinación inclusive con otras dependencias universitarias.

La asesoría evaluativa sustentada en los principios de participación, negociación y orientación, a permitido un importante posicionamiento a lo interno de las Comisiones como de la Institución, pues aunque no se cuente con una cuota de poder, sus observaciones y recomendaciones son respetadas. La credibilidad en el asesor son condiciones fundamentales para generar en los programas académicos y CAES espacios de confianza y apropiamiento del proceso de autoevaluación.

La estrategia de asesoría desarrollada en estos últimos años en la Universidad, conllevan a un rol de asesor en permanente atención del programa, facilitador, promotor y capacitador. En la UNED, el asesor ha permitido el desarrollo de espacios de discusión no solo en torno al proceso mismo sino también, del programa académico. De esta manera es innegable que pensar que el asesor debe ofrecer un apoyo permanente durante todo el desarrollo del proceso.

Con la experiencia del PAA, el proceso de asesoría debe inclinarse a la perspectiva de la teoría de cambio educativa pero retomando aspectos fundamentales del enfoque de la relación social comprometida, en el cual el asesor del PAA aporta su conocimiento para contribuir con el trabajo de la CAE, ofreciendo un conocimiento sistematizado y ordenado a través de una mediación didáctica entre la teoría y la práctica y de un espacio de acción compartida y de colaboración. Esto reconociendo la importancia de las condiciones sociales, culturales y organizativas del programa, su escuela y los miembros de la CAE.

La asesoría evaluativa

Una aproximación al concepto de asesoría y asesor para los procesos de autoevaluación deberá considerar dos componentes fundamentales: la persona y el conocimiento.

El asesor constituye un ser humano en el que intervienen una serie de factores psicológicos (personalidad, empatía, actitudes) que marcarán de una u otra forma el apoyo que como experto pueda dar a un programa o proyecto. Dentro de estas condiciones, el asesor es poseedor de un conocimiento específico con el que delimitará sus acciones y por tanto, apoyará los procesos de evaluación.

Sin embargo, estos dos componentes no tendrían un valor si no se considera una condición de gran importancia: el contexto. En este sentido el asesor se encuentra en una disyuntiva que es fundamental que tenga presente en sus funciones, como persona (ser humano en interacción con otros) está inmerso en un contexto o contextos diversos que pueden afectarlo directamente o a los procesos mismos de evaluación. Esto quiere decir, que el asesor deberá ser un buen lector de este contexto y establecer estrategias para mitigar las amenazas y fortalecer las oportunidades.

En otras palabras, el asesor está inmerso en un contexto "particular y personal", pero a la vez, los procesos que asesora presentan un contexto propio y en el que se vinculan otras personas y sus situaciones particulares.

Ello nos lleva a plantear una de las primeras características, y a la vez, funciones del asesor: saber leer y comprender el contexto en sus dos dimensiones (personal y el que acompaña a los procesos evaluativos).

El asesor debe realizar una lectura del contexto en el que surge, se desarrollan y finalizan los procesos evaluativos reconociendo entre estos: a las personas, la historia del programa, las iniciativas de la autoevaluación, las motivaciones, alcances y propósitos del programa en torno a las acciones de mejoramiento. Lo que implica el desarrollo de estrategias de observación y mediación que apoyen al desarrollo de la sesión de trabajo de la CAE.

Roles del asesor evaluador

Son muchos y variados los aspectos en los cuales puede y debe desarrollarse un asesor en evaluación, sin embargo, este debe tener claro que su participación será una intervención que generará efectos. Es importante tener claro que estos roles se enmarcan en un enfoque de autoevaluación y los procesos que están detrás. Además, de que no se puede obviar la estructura interna del programa, la Escuela y la universidad en forma integral.

La asesoría en evaluación debe reconocer claramente: el contexto, que constituye un sistema de apoyo y que este debe garantizar resultados específicos.

Un supuesto fundamental al establecer el rol del asesor es reconocer que esta constituye un servicio que se ofrece a un cliente específico y que, por tanto, responde a las necesidades y requerimientos de estos.

Teniendo claro estos aspectos, es importante tener claro que el trabajo del asesor se enmarcan en tres condiciones básicas:

- Igualdad.
- Ayudar o apoyar, ofreciendo un criterio de experto frente a una situación determinada.
- Colaborar.

La igualdad debe ser entendida como una relación horizontal del conocimiento tanto del asesor como de sujetos a la que va dirigida. El apoyar representa la posibilidad de transmitir los conocimientos pero desde una perspectiva de construcción conjunta (colaboración).

Cada uno de estos aspectos se enmarcan en dos dimensiones: la humana y la social. La asesoría deberá equilibrar tanto las solicitudes del cliente como los conocimientos que somos capaces de ofrecer.

Desde esta perspectiva nos orientamos a un concepto de asesoría evaluativa orientada a ser un sistema de apoyo "colaborativo" cuyas acciones tienen un resultado concreto en los procesos de autoevaluación y sobre sus actores involucrados.

Nuestras asesorías, dada la experiencia de los procesos en la UNED, están referidas a ofrecer un apoyo colaborativo, potenciador y negociador en los procesos metodológicos de la autoevaluación. Promoviendo acciones para el alcance de los objetivos propuestos (guías de trabajo, capacitaciones, etc.)

Esto nos indica que los asesores en evaluación deben ser:

- Colaborativos.
 - Capacitadores
 - Motivadores y promotores de los procesos de autoevaluación.
 - Generadores de cambio.
 - Medios potenciadores y negociadores de los grupos de trabajo y los procesos metodológicos.
 - Facilitadores.
 - Líderes pedagógicos y promotores de este.
 - Promotores de una cultura evaluativa.
 - Promotores del conocimiento, debe existir respecto de lo conocido y por conocer.
- Deben ser un medio de conocimientos pero también receptores.

La asesoría evaluativa desde un enfoque de colaboración deberá promover un espacio reflexivo y de sensibilización que los procesos de autoevaluación requieren.

Por supuesto que es importante considerar que este está inmerso en una estructura de poder.

Algunas aproximaciones éticas del trabajo del asesor en evaluación

Dentro de un proceso de evaluación el evaluador debe tener presente que sus acciones tendrán consecuencias, por lo que es fundamental definir algunas acciones éticas de su actuar.

Para House hay varios aspectos en la ética evaluativa que el asesor debe contemplar:

- Objetividad.
- **Comisión de asesores** conformada por personal de la institución hacia nuevas prácticas de sus actividades.
- **Transparencia de sus actividades** al sistema de autoevaluación-autorregulación conducentes al mejoramiento del cambio.
- **Equidad** de que se trabaje con personas y académica referente a estas carreras y programas.
- **Orientación** de que se trabaje con personas y académica referente a estas carreras y programas.
- **Respeto** al ámbito institucional.
- **Evitador de manipulaciones** especialmente en materia de evaluaciones que intervienen en participativo de los procesos de evaluación de las carreras y programas.
- **Validador** de los procesos de autoevaluación-autorregulación que realizan las carreras y programas.
- **Facilitador** de en cada uno de los requerimientos de los procesos de autoevaluación.
- **Desarrollador** de estrategias innovadoras que fortalezcan los procesos de autoevaluación, evaluativas están insertas en un contexto político y social y que esta responde igualmente a aportando en la elaboración de documentos, guías de trabajo y actividades participativas que promuevan el análisis y la discusión permanente.

• **La asesoría en la UNED: lecciones aprendidas**

Más que un modelo, la experiencia del PAA en los procesos de autoevaluación, a permitido marcar una serie de estrategias centradas en una asesoría integral y permanente a lo largo del proceso. Aunque en la actualidad, la universidad cuenta con más de cinco programas autoevaluados, la autoevaluación sigue siendo una experiencia novedosa, generadora de resistencias y en algunos casos, de grandes expectativas, por lo que el apoyo del asesor del PAA ha sido un condicionante importante en estos procesos.

Una vez que el programa académico y su respectiva Dirección hacen su solicitud al PAA para iniciar sus procesos de autoevaluación sea con fines de mejoramiento o de acreditación, el asesor inicia un estudio general del programa académico: plan de estudio, condiciones institucionales y perfil profesional con el objetivo de conocer previo a la primera sesión sobre el programa.

Asimismo, el asesor sostiene una primer reunión con la Dirección y el encargado (a) de programa, quien será coordinador de la CAE, con el propósito de definir los roles y funciones de cada una de las partes.

De esta manera, el equipo evaluador, apoyado en los acuerdos del Consejo Universitario define como rol del asesor los siguientes:

- ① **Capacitador** tanto en lo que a procesos de autoevaluación se refiere como en aspectos básicos tales como etapas del proceso de autoevaluación.

Además:
Da
seguimie
nto a los
procesos
de
autoevalu
ación
(docume
ntos,
instrume
ntos,
etc.).

Monitore
a la
calidad
técnica
de los
procesos
de
evaluativ
os.

Asesora

en la
elaboraci
ón del
Proyecto
de
Autoeval

De esta manera el asesor acuerda con el coordinador de la CAE y sus miembros, reuniones periódicas en donde se trabajará en el procesos. El asesor participa de estas reuniones con el objetivo de apoyar permanentemente a la CAE.

mejorami

De esta manera el asesor inicia con la Comisión una interacción permanente sustentada en la colaboración participativa. La CAE y el asesor mantienen una relación horizontal sustentada en el principio de la participación. De la experiencia con los programas académicos, se ha establecido una serie acciones que han marcado y diferenciado el trabajo del asesor del PAA

evaluaci

n y las

investiga
ción
técnicas
a aplicar
proposi
ción y
la claridad en estos puntos son fundamentales, pues permiten tener claridad al asesor de donde está situado y establecer así líneas de trabajo con la Comisión de Autoevaluación.

informaci

De acuerdo con los roles establecidos anteriormente, el asesor participa con la comisión en espacios permanentes, en donde en común acuerdo con el coordinador, se contemplan espacios de capacitación para los miembros, de discusión y construcción con base en material elaborado por el mismo.

De acuerdo con los roles establecidos anteriormente, el asesor participa con la comisión en espacios permanentes, en donde en común acuerdo con el coordinador, se contemplan espacios de capacitación para los miembros, de discusión y construcción con base en material elaborado por el mismo.

El asesor del PAA, participa de las reuniones y retoma junto con la CAE las diversas ideas y expresiones del grupo, con el objetivo de orientar el trabajo en aspectos concretos y directivos para el proceso de autoevaluación.