

INGRID GUERRA-LÓPEZ (2007). EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA. CONCEPTOS Y HERRAMIENTAS PARA LA MEDICIÓN Y MEJORA DEL DESEMPEÑO. Global Business Press. United States of America.

Por Sergio Alejandro Arias Lara

Conceptualizar la evaluación resulta una tarea muy laboriosa, pues la gran diversidad de ámbitos inherentes y los paradigmas desde los cuales se puede hacer, contribuyen en que cada vez aparezcan más acepciones divulgadas en la literatura especializada sobre este tema. Actualmente, existen numerosos textos publicados sobre evaluación, algunos hacen énfasis en la teoría y fundamentación de la misma, otros desglosan análisis comprensivos de los enfoques y concepciones, otros centran su atención en la metodología de los procesos evaluativos y recientemente algunos autores procuran exponer y describir instrumentos para evaluar. Por ello, desde una perspectiva más práctica y aplicable, la PhD Ingrid Guerra López en su libro *Evaluación y mejora continua. Conceptos y herramientas para la medición y mejora del desempeño*, hace una ilustración de la evaluación bajo un argumento de perfeccionamiento del desempeño en los múltiples espacios en los que opera sin dejar de lado las bases conceptuales y epistemológicas.

Tal y como lo expresa la propia autora, la obra esta dirigida a: i) evaluadores, con la visión de practicar evaluaciones en forma sistemática con el fin de mejorar el desempeño en programas y organizaciones, para que satisfagan las necesidades del cliente. ii) Instructores, ávidos de los fundamentos de la evaluación que muestren modelos conceptuales abocados al mejoramiento del desempeño. iii) Estudiantes, con la necesidad de indagar sobre una base conceptual de evaluación que los guíe en sus cursos y trabajo escolar. iv) Clientes, que como consumidores, buscan mantenerse informados y participes de los actos evaluativos. v) Practicantes de la mejora del desempeño, motivados a fundamentarse y familiarizarse en mejoras evaluativas para integrarla a todo el proceso y sus respectivas fases, incluyendo la misma evaluación. De manera que, se trata de un trabajo con contenidos muy bien procesados cuya meta es llegar a audiencias de diferentes características y contextos para ofrecerles una amplia visión de lo que es y debería ser la evaluación cuando su interés se centra en favorecer el desempeño mediante la toma de decisiones acertadas.

Esto trae como consecuencia que el texto se haya estructurado en tres secciones, donde la primera esta constituida por cinco capítulos, e introduce a los lectores en los fundamentos de la evaluación y hace una descripción general de los modelos más notorios y los que según su criterio poseen mayor aplicabilidad en el área de la mejora del desempeño. Sin embargo, debe resaltarse el hecho de que la autora centra especial atención en los modelos de Kirkpatrick, el del retorno de la inversión de Phillips, el del caso del éxito de Brinkerhoff y el modelo CIPP, pues considera que son los apropiados para la capacitación y mejora del desempeño. Esta parte, la sintetiza afirmando que ningún modelo es el mejor,

que su utilidad como cualquier otra herramienta depende enteramente de la situación con la que se confronte. Que lo trascendental al seleccionar un modelo es precisar claramente los requerimientos de la situación, para utilizar esto como criterio.

Los siguientes cinco capítulos constituyen la segunda sección, y esta dedicada a las técnicas y herramientas que pueden emplearse para conducir un proceso de evaluación bajo la óptica de la mejora del desempeño, destacando la identificación de los indicadores claves del desempeño, por lo relevante para realizar las interpretaciones y generar recomendaciones. De igual modo, pondera el análisis de los datos como parte del esfuerzo evaluativo al sintetizar y condensar el extenso volumen de datos en formatos gestionables y con significado, lo cual permite su pronta comunicación. En este apartado la autora ubica a la evaluación como el proceso que ayuda a los stakeholders (cualquier individuo o grupo que tenga interés o este involucrado en una empresa o iniciativa, y que pueda afectar o ser afectado por las decisiones y acciones de la organización), a tomar decisiones respecto a cómo mejorar el desempeño.

Los cuatro últimos capítulos de la tercera sección, expone una revisión de la mejora continua, y plantea el futuro de la evaluación respecto a la mejora del desempeño. Uno de los capítulos es dedicado a ofrecer consejos prácticos respecto al contrato requerido cuando se quiera que una organización externa conduzca el proceso evaluativo, orienta en el sentido de que las preguntas que proporcionaran información para la evaluación, son el ancla para cualquier actividad de evaluación interna. En este parte, se pronuncia sobre los beneficios de un mejora continua, la cual puede brindar retribuciones increíbles en cualquier emprendimiento, como mantener y mejorar la calidad, teniendo un claro conocimiento de hacia donde se va, donde la evaluación ofrece los datos para tomar las decisiones determinantes acerca de los cambios requeridos y/o qué iniciativas deben ser sostenidas. Finaliza pronosticando que, la investigación acción fusionará la línea entre la evaluación e investigación clásica, por lo cual, los entes inmersos en estas áreas deben abrirse a esta evolución, expandiendo las posturas y perspectivas que se tienen sobre la evaluación y la medición.

En sí, la intención manifiesta del libro es ayudar a los evaluadores, y a aquellos que utilizan los datos de la evaluación, a conducir y entender el significado del tiempo y significancia de la evaluación, cuestiones efectivas para guiar y ajustar programas y soluciones para la mejora del desempeño. Donde el tema dominante es la mejora, teniendo a la evaluación como el mecanismo central para lograr este fin.