



Primer Congreso Virtual Iberoamericano de Calidad en Educación Superior a  
Distancia

# CRITERIOS DE EVALUACIÓN: CASO UNNE-VIRTUAL

**Lic. Prof. Berta Griselda Bonacorsi**  
**Facultad de Humanidades**  
**Universidad Nacional del Nordeste**  
**e-mail: [bbonacorsi@bib.unne.edu.ar](mailto:bbonacorsi@bib.unne.edu.ar)**  
**Argentina**

## **Ponencia**

Eje Temático: **2. Evaluación Institucional en Educación a Distancia**

## RESUMEN:

Se pretende aquí transferir los resultados de una experiencia de aprendizaje y trabajo colaborativo llevada a cabo en un espacio de educación a distancia: UNNE-Virtual, realizados en el marco de una pasantía, en el contexto de la Universidad Nacional del Nordeste (UNNE), Argentina.

La mirada está centrada en la definición de los criterios que deben adoptarse para la evaluación institucional en Educación a Distancia, así como delimitar las áreas, dimensiones e indicadores que pueden ser de utilidad en una autoevaluación para las instituciones que poseen esta modalidad.

Para ello, se analizan los subsistemas o componentes del sistema principal: ambiente social y cultural de la institución encargados de diseñar, desarrollar, administrar y sostener los soportes de la estructura del programa a distancia, para luego estudiar el borrador del modelo de evaluación del sistema de Educación a Distancia que sus integrantes han elaborado. Posteriormente se exploran algunos modelos de evaluación indagando los criterios adoptados. Se concluye con el resultado motivo de este trabajo y con algunas recomendaciones y sugerencias producto de nuestra exploración.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Palabras Claves: Educación A Distancia, Programas De Educación A Distancia, Modelos De Evaluación, Evaluación Institucional, Calidad Educativa, Criterios De Calidad, Estándares De Calidad

## I. INTRODUCCIÓN:

En este trabajo se describe la experiencia de aprendizaje y trabajo colaborativo realizados desde la cátedra Pasantía y Memoria, en la carrera de Ciencias de la Educación de la Facultad de Humanidades y el equipo académico administrativo del Sistema de Educación a Distancia: UNNE-Virtual, en el contexto de la Universidad Nacional del Nordeste (UNNE), Argentina. Dicha cátedra tiende a capacitar a los futuros profesores en entornos no convencionales de enseñanza, proporcionando lineamientos a los estudiantes, próximos a egresar, para que desarrollen proyectos de capacitación que puedan aplicarse a contextos más significativos que los espacios tradicionales.

El lugar elegido para realizar la pasantía es la institución UNNE-Virtual, justamente por cumplir con las características de espacio “no formal”, dado que la enseñanza a distancia se realiza por medio de instancias que rompen con las formas convencionales de la escuela, su ambiente es dinámico, flexible, desestructurado, y trasciende el aula.

El objetivo principal es analizar desde una mirada ingenua, entendiéndose como aquella que puede efectuar solo el que no está implicado en el devenir histórico-social de una institución, los instrumentos de evaluación institucional que están siendo diseñados por integrantes del equipo de UNNE-Virtual.

El tema, en rigor de verdad, no fue de elección propia sino una solicitud formal por parte del nivel ejecutivo de dicha institución quienes propusieron, en oportunidad de solicitar la admisión para realizar la pasantía, realizar dos actividades paralelas significativas y convenientes para ambas partes: por el lado personal, la ejecución de la pasantía abriría la posibilidad para conocer y comprender el funcionamiento del espacio virtual y las tareas que realizan los profesores en ciencias de la educación; y al mismo tiempo, el hecho concreto de adquirir una cierta experiencia como evaluadora externa.

Por el lado de la Institución el aporte, que eventualmente podría surgir de esta actividad, esta centrado en lo referente a la valoración, que un observador externo puede realizar, acerca del modelo de evaluación que los integrantes de la institución están elaborando. Este modelo, compuesto por criterios, estándares e indicadores para analizar la calidad del programa de educación a distancia, es puesto así a consideración, con la perspectiva que desde una mirada *extrañada* se pueda identificar algunos aspectos, que quizás desde el interior de la institución no pueden percibirse por su implicancia a nivel psico-afectivo, histórico-existencial-profesional.

Por lo tanto, se vuelve un doble compromiso, por un lado alcanzar los objetivos planteados desde la cátedra y por otro producir un aporte al conocimiento de la institución que gentilmente brinda su espacio para desarrollar esta tarea.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

La información se estructurará en función de los criterios establecidos por la cátedra, respondiendo a:

- Orígenes y características de UNNE-Virtual
- Funcionamiento de UNNE-Virtual
- Objetivos del Programa Educativo de UNNE-Virtual
- Modelo de evaluación del sistema de Educación a Distancia
- Evaluación de los criterios expuestos en el Modelo de evaluación del sistema de Educación a Distancia (EaD)

La metodología utilizada en el abordaje consistió en la observación participante y entrevistas en profundidad a informantes claves.

En el informe se presentan como anexos los documentos analizados para ahondar en el conocimiento de la institución, además de las entrevistas en profundidad realizadas a las coordinadoras de las áreas: Investigación, Diseño, Capacitación y Seguimiento, Tecnologías y Comunicación.

Los siguientes documentos integraran el Anexo:

- Entrevistas Desgrabadas
- Resolución 185
- Resolución 451
- Resolución 516
- Resumen Ejecutivo 2002-2006
- Informe Analítico 2002-2006
- Proyecto de Investigación: El devenir histórico del Programa UNNE-Virtual
- Borrador del Modelo de evaluación del sistema de Educación a Distancia

## II. UNNE-Virtual: Orígenes y características

UNNE-Virtual es el Sistema de Educación a Distancia de la Universidad Nacional del Nordeste, creado para dar respuesta a las demandas de un entorno en constante cambio y evolución, atendiendo a la formación del alumno y a la difusión del conocimiento bajo una modalidad educativa diferente, de calidad y al alcance de todos.

El Programa UNNE-Virtual fue creado por Resolución N° 185/01-CS como Programa dependiente de la Secretaría General Académica de la Universidad y con la Dirección Ejecutiva (Resolución N°3668/01) de la Secretaría General de Planeamiento.

En la entrevista la coordinadora del área Capacitación y Seguimiento nos agregaba un dato más:

*Nosotros tenemos una resolución de creación, una resolución en la cual nos habilita los lineamientos, las actividades que realiza el programa, a la presentación a circuito de ofertas, de cómo deben llegar, qué deben hacer cada una de las unidades académicas, como trabajamos hacia adentro y la última la más reciente es la 516 que hace referencia a la normativa o circuito para presentación de ofertas de postgrado dentro del programa.*

Surge como respuesta a la irrupción de las tecnologías en el ámbito de la educación, con la **misión** de facilitar la formación de las personas a lo largo de su vida. Se trata de una iniciativa de educación **no presencial**, que utiliza el Campus Virtual como entorno de comunicación y aprendizaje para la formación y difusión del



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

conocimiento.

Con esta finalidad se utiliza un entorno virtual de comunicación y relación, y se ofrece un **modelo pedagógico** que sitúa al estudiante en el centro del proceso de aprendizaje facilitándole la formación desde cualquier lugar, a cualquier hora y a su propio ritmo.

Una de las coordinadora nos explica lo que la institución entiende por rol del alumno y del docente:

*... entendemos a la educación a distancia como una forma, como una alternativa mediada, para realizar este proceso de enseñanza y aprendizaje en la cual ambos actores resignifican sus funciones. Entonces, el docente no es el ser docente, en vez de ser docente es tutor, se separa, acompaña, asesora, orienta y ayuda a transitar ese espacio, el cual el otro desconoce.*

*Pero el alumno también tiene un protagonismo diferente porque no es un sujeto pasivo o mero espectador de lo que acontece, de lo que sucede sino que se tiene que meter dentro de la historia de la situación y organizar sus tiempos, un poco de la característica de la modalidad ser independiente, autónomo y autogestionarse los aprendizajes...así que de esta manera bueno, buscamos ofrecer un servicio de calidad, no como una opción de... que es algo que muchas veces lo trabajamos con los docentes como oposición del presencial sino todo lo contrario como una opción que suma al presencial, la modalidad y las características que se están desarrollando son semipresenciales.*

## II. Funcionamiento de UNNE-Virtual

Este Programa se articula con otros de desarrollo académico implementados por la Universidad que se orientan a mejorar la calidad de la formación que se imparte en las diversas Unidades Académicas que la componen. Entre los Programas se pueden mencionar principalmente el de Cambio Curricular y el de Formación Docente Continua, entre otros.

Brinda asesoramiento técnico-pedagógico a todas las ofertas de EaD provenientes de la UNNE y de organizaciones externas a la misma.

Dicho asesoramiento implica diversas actividades tendientes a garantizar ofertas educativas de calidad: diseño, desarrollo, seguimiento y evaluación de propuestas a distancia, elaboración de materiales didácticos en diferentes soportes, capacitación a los actores involucrados en temas relacionados con la modalidad.

Presenta una variedad de ofertas educativas a distancia y semipresenciales que se renuevan constantemente e incluyen: Ingreso/Nivelación, Capacitación, Cátedras, Tecnicaturas.

La coordinadora del área Investigación nos comentaba como fueron los comienzos:

*En un primer momento, eran ofertas **totalmente a distancia con material en línea y sin contacto directo** con el profesor, bueno esto nos enseñó de que el alumno, o sea los ingresantes o los destinatarios de nuestra oferta no están acostumbrados a este tipo de contacto, entonces que necesitaban tener, aunque reducidos, pero **contactos al fin cara a cara con el docente para poder orientar y remarcar...las pautas y las características de trabajo** para cada uno de los espacios.*



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

*Finalizada esta primera etapa, nosotros comenzamos un fuerte trabajo de concientización a las autoridades porque de hecho teníamos... algunas iniciativas de docentes de distintas casas que querían trabajar con nosotros, pero no había autorizaciones por parte de esas autoridades, desconocían el proyecto, las funciones y los servicios que le ofrecía la UNNE-Virtual, entonces a partir del 2005... comenzamos un fuerte trabajo de concientización con secretarios académicos, decanos, autoridades y aquí también entraban los asesores y directivos. Responsables en materia de gestión de poder tomar una decisión y decir bueno, lo asumimos, lo hacemos desde nuestra casa o no.*

### III. Estructura Orgánica

La estructura orgánica esta compuesta por seis áreas las cuales tienen un funcionamiento específico e integrando. Áreas que integran el equipo técnico del programa y sus funciones:

**Dirección Ejecutiva:** Área encargada de coordinar y organizar las distintas actividades y funciones fin de llevar adelante el programa.

Durante la entrevista la directora hacía algunas apreciaciones acerca de su rol:

*Es mucho lo que hay que por hacer, y todo hay que hacerlo desde cero y nuevo, me parece que en ese sentido la tarea es compleja, y uno tiene que ir luchando con varias cosas sobre todo con resistencias, a nivel institucional, resistencias de gestión, con dar a conocer cosas nuevas que uno tiene que ir incorporando.*

*Desde mi cargo actual lo que también se puede ver en este sentido es el trabajo con las personas, no soy consciente de que opinan de mi gestión, porque no lo exteriorizan. Lo que si me hacen saber son las quejas, esas cosas si llegan creo que es injusto este tipo de trabajo porque uno sabe que va haciendo cosas pero por lo general la respuesta del otro, o como el otro ve lo que uno hace es poco conocido.*

Por otro lado la opinión de las coordinadoras de área nos dan una perspectiva del liderazgo de la dirección una decía:

*En ese sentido, creo que nuestra directora ejecutiva es un pilar fundamental para nosotros, en cuanto a su aprendizaje continuo que es casi natural de buen ejemplo de formación, de no quedarse y de estar siempre desde la praxis, desde la teoría y siempre con una capacidad de búsqueda, de descubrimiento, de repensar, de no cerrarse a una idea y de abrirla a ver cual es la mejor respuesta o posibilidad para mejorar.*

Otra aportaba

*...nuestra directora tiene algo muy positivo, tiene un liderazgo natural, y una capacidad de gestión estratégica y participativa, y sabe lo que quiere...y fue un proceso lento, lento, lento...pero logró en este momento la articulación y el trabajo coordinado, cooperativo, colaborativo de todas las áreas.*

*Fueron muchos años, sobre todo en los últimos y hay un crecimiento se nota muchísimo ese crecimiento, muchísimo...y...hoy por ejemplo las reuniones son constantes, desde reuniones informales y algunas reuniones grandes para compartir cosas, pero eso creo que es un mérito de ella que fue ...dando a cada uno*



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

*un espacio de participación y después otra cosa positiva que yo veo en su gestión... que reconoce las fortalezas y debilidades de cada uno, entonces aprovecha la fortaleza de cada uno y las potencia en equipo, eso es sumamente positivo para alguien que está en la gestión...tiene esa capacidad de saber cuáles son la fortalezas y los límites de cada uno, nos conoce bien y en función de eso...ella va conformando los equipos, va buscando estrategias de trabajo conjunto. En realidad tenemos una directora de lujo.*

**Investigación:** Área encargada de la producción de conocimiento sobre los problemas inherentes a la EaD, a fin de generar líneas de acción y proponer estrategias que sirvan de insumo para la toma de decisiones en el ámbito del programa.

Una entrevistada que trabaja en esta área nos manifestó:

*...yo por ejemplo me siento sumamente cómoda...acá me siento útil, porque la epistemología es mi fortaleza, desde el área de investigación yo puedo trabajar coordinadamente con las chicas de programación, o con todos, estoy chocha...y yo hace un montón que estoy ahí. Claro, me siento en mi salsa y a la vez puedo articular con todos. Es difícil encontrar en un equipo de trabajo que se pueda hacer eso, hay veces que hay personas que están desperdiciadas en algunos sectores y que nadie se da cuenta.*

**Capacitación y Seguimiento:** Área encargada de capacitar, planificar, obtener y proponer información útil acerca de la oferta, para facilitar la toma de decisiones que hacen a su funcionamiento y al programa.

Su coordinadora nos manifestaba:

*... somos un programa... dependiente de la Secretaría General Académica que se denomina programa UNNE-Virtual que es el Sistema de Educación a Distancia de la UNNE y que lo que busca es promover, orientar y acompañar a aquellos docentes, aquellos actores que están involucrados dentro de la universidad en la puesta en marcha en ofertas de educación a distancia, cátedras, cursos... cátedras de grado, cursos de extensión, de capacitación, tecnicaturas y ahora con esta última resolución cursos de postgrado.*

**Diseño:** Área encargada de seleccionar, diseñar y producir los materiales requeridos por la oferta en distintos soportes.

Su coordinadora nos cuenta un poco de lo que ella realiza en ese espacio:

*...Esta es un área que atraviesa todo lo que implica el trabajo con la oferta porque nosotros recibimos a los docentes y desde el área de la coordinación junto con los otros coordinadores, con capacitación, con la dirección ejecutiva y con el área de desarrollo trabajamos y armamos el paquete de oferta, o sea que características va a tener esa aula, eso es para descarga, es para interacción, es para la zona capitalina, para el interior, es con materiales impresos o es totalmente en línea, es sólo para actividades, bueno la diseñamos, desde una perspectiva pedagógica, porque todos los contenidos que van a ser utilizados en una*



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

*capacitación virtual, tienen un proceso de diseño, de otro modo no estaríamos hablando de materiales pedagógicos.*

**Tecnologías y Comunicación:** Área encargada del diseño, desarrollo y seguimiento de las aulas virtuales, biblioteca digital y campus virtual.

De acuerdo con lo dicho por la coordinadora en la entrevista:

*El trabajo que yo coordino está enfocado al mantenimiento de la plataforma virtual, somos los encargados de canalizar al resto de las áreas todas las novedades, información, actualización que demande la puesta en marcha de un curso, tecnicatura, o capacitación, que estén vinculadas al área informática, nuestra función en sí es... estar atentos a las necesidades y demandas de soporte técnico, por ejemplo: si un docente tiene algún problema entonces intervenimos.*

#### **IV. Objetivos del Programa Educativo de UNNE-Virtual**

##### **OBJETIVO GENERAL**

- Brindar servicios para la puesta en marcha, así como el diseño, desarrollo e implementación de propuestas de Educación a Distancia (EaD) que provengan de instancias internas de la Universidad y de Organismos externos a la misma.

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diseñar y desarrollar proyectos de Educación a Distancia.
- Evaluar propuestas de Educación a Distancia.
- Proveer herramientas teórico-prácticas para el diseño de cursos.
- Administrar las ofertas educativas a ser implementadas en el campus de la UNNE-Virtual.
- Procesar materiales para entornos virtuales.
- Capacitar a coordinadores, docentes, tutores, equipos directivos a cargo de las distintas ofertas.
- Brindar recursos pedagógicos y tecnológicos para el seguimiento y evaluación de las ofertas.
- Proveer asesoramiento técnico-pedagógico.

Las líneas de actuación que guían y definen la actividad de UNNE-Virtual se pueden sintetizar en los siguientes principios:

- Crear una nueva organización para una modalidad diferente de enseñanza y de aprendizaje.
- Brindar servicios para la enseñanza y formación a distancia a toda la Universidad y organismos externos a la misma.
- Facilitar el acceso a aprendizajes de calidad y excelencia, sin condiciones de tiempo ni espacio.
- Fomentar estrategias de aprendizaje autónomo a través de un modelo de enseñanza flexible.
- Poner la metodología al servicio del aprendizaje.



## V. Modelo de Evaluación del Sistema de Educación a Distancia

El modelo de evaluación de UNNE-Virtual al que tuvimos acceso es un documento borrador que esta en proceso de elaboración de acuerdo a los dichos de los responsables de la institución, está compuesto por distintos elementos que forman parte de una estructura jerárquica, a saber: variables (criterios) y dimensiones (subcriterios), objetivos, estándares e indicadores de calidad. Reproducimos solo una síntesis del mismo:

Es importante la opinión de sus integrantes una de las entrevistadas manifestó:

*...estamos queriendo construir nuestro modelo teórico de evaluación de la educación a distancia y para eso comenzamos un proceso, de talleres de etnografía junto con mi compañera de área organizamos el taller de etnografía, tenemos en cuenta acá con las chicas del área de tutoría y...evaluación, se sumaron las chicas de diseño y por último se sumó una de programación...entonces esos talleres de etnografía fueron para ver como podemos mirar la realidad...digamos de la situación de enseñanza de la educación a distancia... que instrumentos podemos trabajar...o sea, cómo podemos recuperar esas voces que no escuchamos o que no está contemplado actualmente en nuestros instrumentos...*

*Es todo...un proceso de reuniones de equipos para ir enriqueciéndolo, después de eso...trabajamos indicadores, y ya había hecho un apunte de García Aretio para ver que indicadores propone él y en base a eso fuimos trabajando cuáles proponemos nosotros... cuáles se adecuan a nuestra realidad, cuáles necesitamos incorporar y cuáles sacar...o sea fuimos enriqueciendo ese documento en dos o tres talleres que hicimos con las chicas, es decir, la mirada es global, es integral.*

**Variable-Pertinencia (Funcionalidad):** *Coherencia entre objetivos, metas y resultados educativos y el sistema de valores, expectativas y necesidades culturales y socioeconómicas de una Comunidad. Es la funcionalidad cultural y socioeconómica de la institución universitaria. Desde esta perspectiva la disfuncionalidad, inadaptación o poca calidad de una Universidad, hace referencia a que sus objetivos, componentes internos y resultados pueden ser teóricamente buenos y coherentes entre sí, pero no sirven para dar solución al problema o necesidades sociales en función de los cuales se establecen.*

**Variable-Eficacia o efectividad:** *Coherencia entre metas y objetivos educacionales considerados como valiosos y deseables en la institución universitaria, y los resultados alcanzados. Se pueden haber obtenido unos resultados no necesariamente malos y, sin embargo, al no corresponderse con los objetivos y metas deseados y esperados, fallar la eficacia de la institución.*

**Eficiencia:** *Coherencia entre entradas, procesos y medios y los resultados educativos (relación entradas/medios-producto). Eficiencia entendida no solo en una acepción económico-administrativa (máximos resultados con mínimos costos, o índice de productividad), sino también pedagógica, como adecuación y validez de las estrategias de intervención, tiempos, recursos instructivos y curriculares... a unas metas de educación. Es decir, pueden lograrse las metas y objetivos propuestos pero a un alto coste humano, material o económico que rebajaría el grado de eficiencia.*



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

**Variable-Disponibilidad:** *Coherencia entre las metas y objetivos propuestos institucionalmente y los recursos humanos, materiales y económicos de que puede disponerse para iniciar el proceso. Sería la relación entre las metas y las entradas. De poco serviría formular, incluso de forma consensuada, unas metas y objetivos valiosos e, incluso, unos procedimientos o procesos acertados si no se cuenta con infraestructura, personal y presupuesto adecuados.*

**Variable-Información:** *Coherencia entre los resultados obtenidos y las propuestas de mejora que se ofrecen en el pertinente informe. Las conclusiones del informe deben ser coherentes con las sugerencias de mejora consistentes en reforzar los puntos fuertes y combatir los débiles. Este informe, según los términos que se acuerden, debe difundirse adecuadamente. De nada serviría haber obtenido determinados resultados si de ellos no se extrae el correspondiente informe. En él se rinden cuentas y se ofrecen las bases para la mejora de la institución.*

**Variable-Innovación:** *Coherencia entre el catálogo de mejoras precisas (reforzamiento de puntos fuertes y corrección de los débiles) para el logro de las metas, y la decisión de innovar y revisar, bien esas metas -podrían ser poco realistas- o con más seguridad, las entradas y los procesos. Poco avanzaríamos en el modelo si, contando con todos los ajustes antes señalados, la evaluación no tuviese reales consecuencias para la mejora del sistema, innovando metas, entradas o procesos en los que se hubieran detectado puntos débiles.*

## VI. EVALUACIÓN DE LOS CRITERIOS EXPUESTOS EN EL MODELO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (EAD)

Es una tarea difícil analizar criterios luego contrastar con los programas y emitir juicios de valor. Aun más compleja se torna la tarea cuando hay que validar indicadores de calidad y comunicarlos.

Para analizar los procesos que se generan en el interior de una institución es necesario conocerla más de cerca, e interactuar con ella. Por lo tanto es necesario saber cuál es su identidad, los principios y fines a los que se adscribe, establecer de qué tipo de propuesta pedagógica se trata, cuales son los valores asumidos por la institución, que estructura adopta para interactuar socialmente y con qué estrategia cuenta para lograr los objetivos planificados.

A continuación se presenta un cuadro donde se intenta sinterizar las principales características de la institución UNNE-Virtual, basada en la observación y en las declaraciones de los propios integrantes.

Creemos que es importante para la gestión conocer su imagen corporativa, desde una mirada externa:

<b>Organización</b>	<b>Cultura</b>	<b>Estructura</b>	<b>Estrategia</b>
---------------------	----------------	-------------------	-------------------



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

UNNE-Virtual	Valores asumidos por las institución: Integridad Responsabilidad Respeto Confianza Lealtad Compromiso	Plana. Flexible. Del tipo "adhocrática"* Cabeza visible: director ejecutivo = líder Roles del líder: Interpersonales: (enlace del grupo de individuos (17), coordinando sus actividades) Decisionales: (gestor, asignador de recursos y negociador)	Compromiso de los Recursos Humanos Innovación tecnológica Flexibilidad a los cambios Orientada a proyectos/programas. Satisfacción del Usuario
--------------	---	---	---

Fuente propia

\* descentralizada, con expertos funcionales desplegados en equipos multidisciplinarios, capaces de llevar adelante proyectos innovadores inserta en un contexto: medio complejo y dinámico, lo cual requiere alta tecnología y cambios frecuentes.

Al analizar el borrador del modelo para la evaluación del programa de UNNE-Virtual se advierte una vinculación con el modelo de evaluación de programas de educación a distancia propuesto por Sarramona (2001:3), donde este autor retoma el diseño de (Stufflebeam, 1987) denominado "Contexto-Entrada-Proceso-Producto" (CEPP), que considera la evaluación del diagnóstico como paso previo a la planificación didáctica del material y de las actividades, luego plantea la evaluación de la planeación estricta, la evaluación de la aplicación y los resultados, a fin de tomar decisiones en cada uno de los ámbitos.

Decimos esto porque es evidente que la planificación fue realizada en base a un diagnóstico, este dato es corroborado en la lectura de Proyecto de Investigación: El devenir histórico del Programa UNNE-Virtual y en oportunidad de la entrevista cuando la coordinadora del área de Investigación expresa

*... esa visión prospectiva no la tenemos que perder, precisamente nuestro proyecto se titula el devenir... devenir histórico del programa U.N.N.E virtual desde las voces de sus actores y desde una mirada también etnográfica y tomando también algunas dimensiones de las que plantea Lidia Fernández, Aldo Schelmenon...son toda esa gente que ha tomado lo institucional.*

En tanto la coordinadora del área Capacitación y Seguimiento dice:

*... uno puede asesorar de lo que conoce, de lo que vivencia y desde lo que aprende teóricamente pero lejos estaría de nosotros si no conociéramos la realidad de la universidad, el poder trabajar con tantas unidades académicas o con tantos docentes de áreas totalmente distintas, que también nos producen muchísimos aprendizajes, pero únicamente estando dentro del sistema uno puede ser...un puente, mediador para así ...palparla, conocer cuál es lo institucional, cuáles son los pilares de la UNNE, qué está pasando, cuáles son las demandas las necesidades, qué pasa en el presencial, porque de hecho nuestra función básica es enriquecer ese presencial, mejorarlo.*



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Si nos adentramos en el documento, nos encontramos con un complejo modelo, cuyos ejes principales se vinculan con innumerables elementos componentes del sistema de EaD, dejando poco margen para la inclusión de algún otro aspecto. Esto nos demuestra que el instrumento ha sido trabajado a conciencia, con un marco teórico fuertemente anclado en concepciones de educación abierta y flexible, pero a la vez manifiesta un fuerte grado de pertenencia institucional e identificación con los principios fundacionales de la Universidad Nacional del Nordeste, que tiene por lema la calidad + excelencia + pertinencia, en su servicio a la comunidad. Como para reforzar esta idea, esta la declaración de los propios interesados en este caso la coordinadora de capacitación enfatizaba:

*Somos un equipo interdisciplinario, en este momento somos 16 personas...de diferentes casas, de diferentes unidades académicas así que...con una formación también particular, que enriquece...y dentro de la formación del postgrado, nos estamos formando dentro de la modalidad, tomando cursos de extensión, de capacitación o cursos propiamente de postgrados en educación a distancia...esto ha hecho que también el trabajo se consolide como tal, si buscan esta tan **ansiada calidad educativa** de la cual...**somos fieles seguidores** y, ...que es una fuerte política y una línea de acción de la actual gestión, no como opositores al presencial pero si como una alternativa pedagógica que intenta remediar la otra alternativa a la situación actual que vive la universidad ...en este servicio que nosotros ofrecemos.*

No obstante, queremos permitirnos señalar algunas sugerencias que a nuestro criterio podrían enriquecer el cuidadoso trabajo elaborado por los profesionales de UNNE-Virtual.

En primer lugar y para una mejor comprensión, consideramos necesario definir cada uno de los conceptos utilizados en el encuadre teórico del modelo tales como: criterio, objetivo, estándar, indicador de calidad, pertinencia, innovación, información, funcionalidad, eficiencia, eficacia etc, esto permitirá tener claro desde el inicio, tanto para el que pertenece a la institución como a un externo, cuales son los parámetros a considerar, y cuál es el valor que se le otorga a los mismos.

Otro requisito que consideramos básico para la formulación de los criterios es que, las variables sean definidas con suficiente claridad para permitir que la siguiente fase, operativizar las dimensiones más esenciales o simplemente las más medibles, por medio de los indicadores, se pueda realizar en forma coherente de tal forma que así se pueda contrastar la realidad.

Porque si bien el instrumento que analizamos, enumera en forma holista estas cuestiones, no resulta fácil separar las dimensiones, los criterios, la calidad y los rendimientos a evaluar, ya que todos ellos constituyen una verdadera trama que se articula transversalmente.

Detectamos que existen variables que bien podrían estar medidas desde otros indicadores más pertinentes. Hay casos en que los indicadores pertenecen a variables complejas, o bien el agrupamiento de la dimensión no encaja con la variable determinada. Por lo que se recomienda ubicarlos de manera excluyentes a fin de medir realmente lo que se pretende. En definitiva sugerimos una mayor estructuración.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Es interesante la estructurara planteada por el modelo Multirreferencial propuesto por (Ojeda, 2003) en el que propone como ejes para la evaluación de programas tradicionales lo siguiente:

Dimensiones	Funciones	Criterios	Calidad	Rendimientos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contextos</li> <li>• Insumos o Recursos</li> <li>• Estructuras</li> <li>• Actores</li> <li>• Procesos</li> <li>• Resultados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enseñanza</li> <li>• Investigación</li> <li>• Extensión y Transferencia</li> <li>• Información y Bibliotecas</li> <li>• Gobierno y Gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coherencia</li> <li>• Congruencia</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Pertinencia Académica</li> <li>• Pertinencia Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Docencia</li> <li>• Graduados</li> <li>• Información y Bibliotecas</li> <li>• Atención al Estudiante</li> <li>• Gobierno y Gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Docencia</li> <li>• Graduados</li> <li>• Información y Biblioteca</li> <li>• Investigación</li> <li>• Gobierno y Gestión</li> </ul>

Fuente: adaptado de OJEDA, (2003)

Claro que al tratarse de un modelo para programas tradicionales, no considera las dimensiones específicas de un sistema de educación a distancia, pero sirve como referencia de agrupación.

Otra propuesta que se encuentra en relación con la elaboración de criterios es el Programa de Evaluación Institucional de la ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación), que presenta el modelo de evaluación basado en seis criterios. Estos criterios definen los aspectos más relevantes a valorar durante el proceso de autoevaluación de la enseñanza: programa formativo, organización de la enseñanza, recursos humanos, recursos materiales, proceso formativo y resultados. Dichos criterios abarcan los principios de calidad total reconocidos internacionalmente.

También en nuestra indagación localizamos un interesante trabajo realizado por Zapata (2006), que ha publicado en RED: Revista de Educación a Distancia (citamos en la bibliografía las páginas web consultadas, para referencia) una serie de estudios en relación a la evaluación de sistemas de educación a distancia. En cada documento referido a este tema, presenta una exhaustiva lista de indicadores, consideramos que puede resultar muy útil tomar estos parámetros para seleccionar los más apropiados para el modelo de UNNE-Virtual.

Cualesquiera sea la opción creemos que habría que considerar la necesidad de evaluar la calidad, como bien proponen los distintos actores entrevistados. Para este propósito primero debemos definir que es calidad en EaD siendo que es un indicador cualitativo se deberá diseñar una serie de indicadores en tanto será necesario correrse un poco del esquema CEPP, y apuntar hacia criterios de investigación-acción.

Dice Bericat (1998)... *los datos cuantitativos suelen considerarse datos sólidos y los cualitativos como reales y profundos. Pero qué hacer si preferís datos reales, profundos y sólidos... la única salida es la integración de métodos cualitativos y cuantitativos.*

Por otra parte se considera conveniente disponer los datos en un formato de dos columnas por una parte estarían las *Competencias Institucionales a Evaluar* y en el otro campo las *Definiciones Operacionales*, de esta manera consideramos que se podrá visualizar con mayor claridad cuáles son esas competencias institucionales que se pretende evaluar y además dejar claro, cómo define la institución cada una



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

de esas competencias, o indicadores que proporcionen información relevante acerca de distintos aspectos significativos de calidad.

Lo que apuntamos tiene relación con lo que García Aretio, (1987) dice:

*En realidad, lo que todo indicador debe manifestar es su clara relación con los objetivos de la institución, que indique la medida de aquello que dice medir y que su interpretación sea unívoca y fiable.*

*En palabras de este autor*

*... Un programa de evaluación de la calidad universitaria debe cumplir un doble objetivo. Por una parte debe permitir a la Universidad que participa en el programa conocer la calidad de sus actividades, detectar sus puntos débiles y sus ventajas comparativas, de forma que le sirva para **mejorar la calidad** de los servicios que presta a la comunidad y definir sus planes estratégicos de actuación para mejorar las prestaciones.*

En relación con el primer criterio, podría agregarse como competencia a evaluar la capacidad para brindar igualdad de oportunidades a personas de distintos sectores de la sociedad (principio de equidad) allí los indicadores podrían ser desarrollo de programas de formación permanente de adultos; integración de jóvenes y adultos de diversas condiciones social, cultural, edad y sexo.

En relación con el segundo y tercer criterio sería interesante agregar la coherencia y congruencia institucional y los indicadores serían la coordinación entre objetivos y resultados; la articulación entre diferentes sectores; la racionalidad de costos y de asignación de recursos.

Con respecto al criterio disponibilidad, se puede incluir como competencia la capacidad de gestión de Recurso Humanos o capacidad de gestión financiera, los indicadores serían programas de capacitación; adecuación de los recursos a las necesidades globales y sectoriales.

En cuanto a los criterios o variables: información e innovación, creemos que solo serán posibles medirlos en un momento posterior dado que son consecuencia de un proceso de metaevaluación, como bien dice García Aretio (ibídem).

*Una vez que estos indicadores han sido cuantificados o cualificados, para lo que deberán establecerse los criterios pertinentes, deberá procederse al estudio de relaciones, ajustes o coherencias que sugerimos en nuestro modelo. Así, en función de los grados de **funcionalidad, disponibilidad, eficacia y eficiencia**, obtendremos el correspondiente índice de calidad de la institución y los diferenciales entre los resultados obtenidos y las restantes dimensiones, que a través del correspondiente **informe** nos obligarán a elaborar el catálogo de **mejoras** que, introduciendo los pertinentes cambios **-innovando-**, nos debería llevar a una calidad superior del producto futuro. Y vuelta a empezar...*

Los valores finales se determinarán a través de la ponderación de los indicadores en este proceso secuencial, en su expresión más sintética. El modelo de evaluación así construido, apuntará a detectar las mayores fortalezas así como los principales problemas críticos.

Nuestro atrevimiento va más allá y esbozamos en este informe una aproximación basada en el modelo propuesto por Sarramona (op.cit.), en la que se aplica la estructura del citado modelo para delimitar las áreas, dimensiones e



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

indicadores que pueden ser de utilidad para registrar la información pertinente que sirva luego como retroalimentación para la toma de decisiones, de acuerdo al siguiente esquema:

<b>Indicadores de Evaluación: Contexto – Entrada- Proceso- Producto- (CEPP) Evaluación Contexto Situacional = Diagnostico de Necesidades de Formación.</b> (Destinatarios /Institución y Procesos Educativos)	
<b><u>Análisis situacional socio-institucional</u></b> (contexto: entorno y condiciones materiales). <i>Realidad objetiva:</i> aspectos económicos, político-culturales y organizativos de la situación	Recursos del programa Exigencia temporal de la oferta Equipamiento institucional Recursos financieros
<b><u>Análisis situacional psico-social:</u></b> (destinatarios sujeto-contexto - objeto). <i>Realidad subjetiva:</i> componentes cognitivos, emotivos y evaluativos	Expectativas Motivaciones Prejuicios hacia el programa Conocimientos previos Hábitos de estudio
<b><u>Evaluación de la Planificación</u></b> (Elementos del programa)	Contenidos Estrategias metodológicas Recursos didácticos Criterios de evaluación Gestión temporal
<b><u>Evaluación: Proceso de aplicación del programa</u></b> (para tomar decisiones y ajustes)	Cumplimiento de las fases aplicativas Ajuste temporal a las previsiones establecidas Consecución de los logros previstos ( <i>metas</i> ) Mantenimiento de los destinatarios en el programa ( <i>deserciones</i> ) Idoneidad de los materiales didácticos ( <i>objetivos y estructura</i> ) Actitudes despertadas hacia la Institución y al programa Nivel de utilización de los canales comunicativos establecidos entre los destinatarios y la Institución y de aquellos entre si Adecuación de la respuesta dada a las peticiones de consultas o de las dificultades surgidas
	Previstos: (resultados obtenidos en relación a <i>objetivos didácticos</i> ). A través de observación directa de logros. Presencial o



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

<p><b><u>Evaluación Resultados Obtenidos</u></b> :</p> <p>(Grado de eficacia)</p>	<p>a distancia</p> <p>No previstos: (resultados obtenidos en relación a <i>objetivos previos</i> del programa). A través de Demandas. Satisfacción o insatisfacción. Rechazos de futuros programas.</p>
<p><b><u>Evaluación: de los formadores y de la Institución:</u></b> Reflexión sobre la acción.</p>	<p>Experiencias logradas</p> <p>Valoración de los resultados</p>
<p><b><u>Evaluación Inversión –eficacia:</u></b></p> <p>(Nivel de eficiencia)</p>	<p>Pago de los autores del material didáctico original</p> <p>Costo de revisión y adaptación pedagógica de dicho material</p> <p>Costo de la edición del material</p> <p>Costo de la tutoría del programa</p> <p>Costo de la estructura administrativa de confesión y seguimiento del programa</p> <p>Numero de beneficios del programa</p> <p>Cálculos de los gastos de posibles desplazamientos, estipendios (Si el programa tiene instancias presenciales)</p>

Fuente: adaptado de SAMORANA (2001)

## VI. A MODO DE CONCLUSIÓN:

Entre los frutos que quedan como resultado de esta exploración por los diferentes sectores de UNNE-Virtual, conociendo su clima organizacional, su idiosincrasia pedagógica, está el brindar elementos para la construcción del marco ético de la institución que se ponen en evidencian al analizar críticamente las creencias, concepciones, y motivaciones del grupo, que fueron develadas a través del dialogo con los entrevistados.

Los aportes de los entrevistados permitieron delinear el sistema de valores, clima y cultura organizacional con la que se impregna toda la institución. Hallazgos y revelaciones que serán compartidas en grupo con el consentimiento de los propios participantes.

Permite además evidenciar la brecha entre el discurso y la práctica, entre lo dicho y lo hecho. También da cuenta de las limitaciones.

En tanto, como mirada externa deja un saldo positivo, o lo que se podría llamar un aprendizaje transformacional, ya que habilita a reconstruir esquemas de pensamiento. La representación de educación a distancia que particularmente asumía antes de esta instancia de acercamiento era simplemente el de un *icono en un sitio web*, pero paulatinamente se fue re-dimensionando dicho marco de referencia cuando, por medio del análisis fui reconociendo el nivel de complejidad que la misma presenta.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Por otra parte esta la singular experiencia como evaluadora. El haber sumergido la mirada, con absoluta libertad, dentro de ese entramado de redes, ordenadores, información, docentes, conocimiento permite conocer y dar a conocer una institución especialmente particular.

Por todo esto cabe mencionar un profundo agradecimiento a toda la institución de UNNE-Virtual por la confianza brindada, y asimismo el compromiso de mantener confidencialidad de los insumos proporcionados por las discusiones y los resultados que surgieron durante el proceso de esta intervención.

### **BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA:**

**BERICAT, E.** (1998). *La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social*, Barcelona, Ariel.

**GARCÍA ARETIO, L.** (1987). *Indicadores para la evaluación de la enseñanza en una universidad a distancia*. En: RIED, vol. 1, Nº 1, 1998, <http://www.utpl.edu.ec/ried>

**OJEDA G. E.** (2003). Tesis *Modelo Multireferencial de evaluación de universitaria*. Universitat de Barcelona- Máster en Dirección y Gestión de Centros Educativos

**Programa de Educación a Distancia (PAD)**, dependiente del Vicerrectorado de Investigación y Desarrollo de la Universidad del Salvador Disponible en: <http://www.fapeyau.com.ar/archivos%20documentaci%C3%B3n/INFORME%20USAL.pdf>

**Programa de Evaluación Institucional de la ANECA**. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. Disponible en: [http://www.psico.uniovi.es/Fac\\_Psicologia/pei/Guia\\_Autoevaluacion.pdf](http://www.psico.uniovi.es/Fac_Psicologia/pei/Guia_Autoevaluacion.pdf)

**SAMORANA, J.** (2001). Evaluación de Programas de Educación a Distancia. Universidad Autónoma de Barcelona. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia. Vol. 4, nº1 Consultada 10/2/2008. Disponible en: [http://www.utpl.edu.ec/ried/index.php?option=com\\_content&task=view&id=38&Itemid=53](http://www.utpl.edu.ec/ried/index.php?option=com_content&task=view&id=38&Itemid=53)

**ZAPATA, M.** (2003). Evaluación de un Sistema de Educación a Distancia a través de redes. Revista de Educación a Distancia (RED). Consultada el 13/12/2007. Disponible en: [http://www.um.es/ead/red/9/eval\\_sistemas.pdf](http://www.um.es/ead/red/9/eval_sistemas.pdf)

----- (2003). Sistemas de gestión del aprendizaje-Plataformas de tele formación. Evaluación de un Sistema de Gestión del Aprendizaje. Revista de Educación a Distancia (RED). Consultada: 13/12/2007. Disponible: <http://www.um.es/ead/red/9/SGA.pdf>

----- (2006). Distintas Formas de intervenir en la distancia y en el e-Learning. Los modelos de calidad. Consultada: 10/2/2008. Disponible: <http://www.um.es/ead/red/16/columna16.pdf>.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

*CURRICULUM VITAE*

*LIC.PROF BERTA BONACORSI*

### 01-Antecedentes Personales

**Apellido y nombre:** BONACORSI, BERTA GRISELDA  
**Lugar y fecha de nacimiento:** Villa Berthet, 22 de Junio de 1958  
**Estado civil:** casada  
**Domicilio:** Pío XII 1055- CP 3500 - Resistencia  
**DNI:** 12.357882  
**Nacionalidad:** Argentina  
**Teléfono:** 03722-437551- **Teléfono celular.** (03 722) 15 225917  
**Dirección electrónica:** bertabonacorsi@hotmail.com

### 02- Estudios Cursados Y Títulos Obtenidos De Grado Universitarios

**Título:** Profesora en Ciencias de la Educación  
**Carrera:** Profesorado en Ciencias de la Educación  
**Facultad de Humanidades. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE- UNNE-**  
**Registro MECCyT N°274069**  
**Ingreso:** 2003  
**Egreso:** 2007

**Título:** Licenciada en Ciencias de la Información  
**Carrera:** Licenciatura en Ciencias de la Información.  
**Facultad de Humanidades. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE- UNNE-**  
**Registro Universidad N°51.106. Registro MECCyT N° 214098**  
**Tesis de Licenciatura UNNE - Calificación: Sobresaliente 10 puntos.**  
**Tema: "El Gestor en Recursos de Información y el Mercado de Trabajo"**  
**Ingreso:** 1998  
**Egreso:** 2004

**Título:** Archivista  
**Carrera:** Licenciatura en Ciencias de la Información.  
**Facultad de Humanidades. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE- UNNE-**  
**Ingreso:** 1998  
**Egreso:** 2003

**Título:** Bibliotecaria  
**Carrera:** Licenciatura en Ciencias de la Información.  
**Facultad de Humanidades. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE- UNNE-**  
**Registro Universidad N°41.946. Registro MECCyT N° 178312**  
**Ingreso:** 1998  
**Egreso:** 2001

### 03- Otros Estudios:

#### INGLÉS:

- \* Ciclo de Estudios Intermedios Superior de Idioma INGLÉS AMERICANO IV, de cuatro (4) años de duración, dictado por el Departamento de Idiomas Modernos. dependiente de la Secretaría General de Extensión Universitaria. Certificado de aprobación mayo de 2000.

#### COMPUTACIÓN:

- \* Capacitación en Informática para estudiantes de la Facultad de Humanidades: Introducción a WINDOWS 3.1, WORD 97 Y EXCEL 97. Organizado por la Secretaría de Asuntos Estudiantiles y el Centro de Estudiantes de la Facultad de Humanidades según Res. N° 107/96-CD-, realizado entre los meses de septiembre, octubre y noviembre de 1999, con un total de 60 horas reloj.
- \* Conocimiento y Manejo de Windows XP, Bases de Datos de Bibliotecas Electrónicas, Outlook, Internet.
- \* Conocimiento y Manejo del Programa Micro Isis (materia que integra el Currículum de la carrera Licenciatura en Ciencia de la Información).