



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

INDICADORES DE EVALUACION CALIDAD EN EAD. LA EXPERIENCIA DE UNNE- VIRTUAL.

Eje temático: Calidad y gestión docente y tutorial en Educación a Distancia

Autor/es: Buontempo, María Paula, Ortiz, Margarita Crisitna, Kler, Natalia Maricel –

Programa UNNE-Virtual de la Secretaría General Académica de la Universidad Nacional del Nordeste (Corrientes).

Correo electrónico autores:

pedagogía@unne.edu.ar, nataliak@unne.edu.ar mortizgaleano11@gmail.com

RESUMEN

Este trabajo pretende presentar algunos resultados de una experiencia institucional del Programa UNNE-Virtual (Sistema de Educación a Distancia de la UNNE), que desarrollamos desde el segundo semestre del año 2007.

Sobre la base del modelo teórico de García Aretio (2003) referido a Indicadores de Evaluación de Calidad de la Enseñanza en la Educación a Distancia, en sucesivos talleres y con la participación de los actores de las diferentes áreas del Programa UNNE-Virtual: TICs; Capacitación y Seguimiento; Diseño de Materiales e Investigación, se consensuaron variables, dimensiones e indicadores, que fueron validados en contexto situados del ámbito universitario.

PALABRAS CLAVES .

Evaluación – Calidad – Indicadores- Gestión Docente- Tutorías



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Introducción

Los sentidos de la autoevaluación

Consideramos a la Evaluación como el proceso de diseñar, recoger, procesar y proveer información útil para la toma de decisiones en diferentes niveles (cf. Stufflebeam; 1985).¹

Sin ese proceso de recogida de información, análisis y provisión de la misma a los encargados de diferentes aspectos del programa, sus resultados serán azarosos, ya que sería imposible tomar decisiones sobre bases racionales.

Por su parte, Niremberg, Brawerman y Ruiz (2000) proponen la siguiente definición:

La Evaluación "(...) es una actividad programada de reflexión sobre la acción, basada en procedimientos sistemáticos de recolección, análisis e interpretación de información, con la finalidad de emitir juicios valorativos fundamentados y comunicables sobre las actividades, resultados e impactos de esos proyectos o programas y formular recomendaciones para tomar decisiones que permitan ajustar la acción presente y mejorar la acción futura."

Las funciones de la evaluación

El concepto de evaluación conlleva una diversificación de sus funciones. Ya no se considera como únicas funciones de la evaluación calificar y acreditar el aprendizaje de los alumnos. Hoy se sostiene que ella *debe generar información válida y conocimiento acerca de la **calidad** de los procesos educativos desarrollados, de sus componentes, herramientas y resultados.*

La caracterización que Stufflebean hace de la evaluación ilustra claramente acerca de las funciones que cumple para apreciar el valor de un programa a distancia.

Cuando hacemos referencia a la acción de delinear, recoger, procesar y proporcionar información útil para la toma de decisiones en diferentes niveles, estamos pensando en obtener evidencias que nos permitan apreciar el valor de los procesos y resultados desarrollados y obtenidos en cada uno de los elementos que componen nuestro programa.

Esa es la tarea que desarrolla el equipo, área, subsistema o departamento de evaluación, en nuestro caso, directamente a cargo de las áreas de Seguimiento y Evaluación y de Investigación e indirectamente, las de diseño de materiales y de programación, con el objetivo de retroalimentar el programa.

¹ Stufflebeam, D. L. (1985) "*La evaluación orientada hacia el perfeccionamiento*". En: Stufflebeam, D.L. y Shinkfield, A.J., *Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica*. Barcelona, Buenos Aires: Paidós-MEC, 1987.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

El cumplimiento de las mismas ayuda sin duda a todo el proyecto. Es por ello que en los programas con modalidad a distancia el subsistema de evaluación desarrolla las siguientes funciones específicas:

- Diseñar instrumentos para recoger información en las distintas instancias del programa.
- Aplicar o hacerse responsable de la aplicación de los instrumentos diseñados.
- Procesar la información recogida.
- Informar a las distintas instancias evaluadoras los resultados obtenidos.
- Recomendar acciones para rectificar los procesos o productos que se han hallado con déficit.
- Asesorar a los equipos de producción de materiales acerca de las actividades evaluativas a incluir en ellos.
- Elaborar informes periódicos donde se consignen los principales logros y dificultades del programa.

Quienes y para quienes

La evaluación es un proceso que involucra a la totalidad de los actores involucrados en los entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje. Así, es importante para el *alumno* porque en esta modalidad es imprescindible que él:

- Pueda comprobar permanentemente como marcha su proceso de aprendizaje.
- Reciba información de sus tutores y del resto del Sistema acerca de sus aciertos, errores, posibilidades, limitaciones y caminos alternativos en el trayecto hacia el logro de los objetivos propuestos.
- Rediseñe su proceso de autoaprendizaje en función de la retroalimentación recibida.

También lo es para el *docente y/o tutor*, ya que les permite:

- Obtener datos para apreciar la **calidad del proceso de aprendizaje** que está desarrollando el alumno.
- Diseñar caminos alternativos para orientarlo.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

- Comprobar la **eficacia de su accionar docente** y de las estrategias didácticas utilizadas.
- Determinar los aspectos positivos y negativos del material utilizado e informar a los responsables acerca de ellos
- Informar acerca de la **pertinencia de la organización tutorial** y administrativa del programa.

Por último, es importante para los responsables de los distintos subsistemas ya que la información recibida les permite ajustar y/ o corregir las debilidades detectadas.

“La evaluación de un proyecto no debe, pues, constituir una acción puntual llevada a cabo en un solo momento de su gestión o desarrollo; por el contrario, ha de ser inherente al desarrollo del propio proyecto en sus diferentes fases y debe estar permanentemente presente desde antes, incluso, de su implantación.” (Gento Palacios:1998)

Siguiendo a este autor, planteamos la evaluación de un proyecto educativo en torno a tres momentos fundamentales:

- *La Validación Preactiva:* momento asociado a la adecuación entre el proyecto diseñado y el modelo teórico aplicable al mismo. Apunta a determinar el grado de adecuación de lo pretendido con lo realmente diseñado.
- *La Evaluación Interactiva:* momento en que se busca la idoneidad de la puesta en marcha del proyecto, es decir, durante la realización del proyecto mismo, fundamentalmente a partir de la colaboración y opinión de los actores involucrados y de otros que sirvan de referente para la comparación y/o contraste. *Supone un elemento enriquecedor de gran alcance.*
- *La Valoración Postactiva:* Momento en que se estiman resultados luego de la puesta en marcha del proyecto y conduce a *la elaboración de las conclusiones pertinentes sobre el proyecto.* Consecuentemente, el proceso señalado deviene en una fase *toma de decisiones*, en la que se reafirman aciertos, se corrigen deficiencias y se asumen nuevas iniciativas.

Evaluación de calidad en la Universidad

La idea de evaluación va ligada a la de calidad y en el caso que nos ocupa, desde el Programa bregamos por conocer el impacto de sus acciones, detectar las fortalezas y debilidades de sus servicios, a fin de obtener información que



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

sirva para mejorar **la calidad de las ofertas** y re-definir sus planes estratégicos de actuación.

El concepto de calidad es multireferencial y depende de las circunstancias de las instituciones, los actores involucrados y el contexto socio-económico-cultural, entre otros.

Al respecto, Pérez Lindo (2007) expresa: “La noción de **calidad** suele asociarse con la pertinencia académica y social. Literalmente esto quiere decir que nuestros programas tienen que ser coherentes con los avances de las ciencias y con las demandas de la sociedad. Comparto plenamente este punto de vista. Hay que tener en cuenta, sin embargo, que algunos enfoques entienden la calidad en términos de eficiencia funcional o de contrastación entre recursos y resultados o de coherencia con los propósitos institucionales. Por supuesto que hay que considerar todos estos criterios pero en última instancia el pleno aprovechamiento del potencial que las universidades generan depende de una cuestión estratégica: del uso social del conocimiento. Esto quiere decir que *la evaluación de la calidad en la educación superior no puede desentenderse del modelo cultural de desarrollo* o sea de la cultura del conocimiento que permite valorizar a las personas calificadas en el Estado, en la economía y en la sociedad.

La **evaluación de calidad** tiene que tomar en cuenta los indicadores reales pero también tiene que considerar la *capacidad de innovación y de anticipación de las instituciones*. De lo contrario sería como una clínica médica que solo considerara los síntomas sin plantearse el proyecto de vida de los pacientes. Y el problema es que en educación los resultados apuntan al futuro se inscriben en los proyectos de la sociedad y de las personas.”




La calidad de la gestión tutorial

En el ámbito de la gestión docente y tutorial tomamos como unidad de evaluación de la calidad, el proyecto áulico.

Para ello, seleccionamos las variables e indicadores que exponemos a continuación:

Dimensión : **características del proyecto**

Indicadores:

-  duración de la asignatura
-  tipo y adecuación de actividades
-  relación teoría-práctica

Dimensión: **Desarrollo de la docencia**

Indicadores:



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

- ✚ cumplimiento del plan docente
- ✚ coordinación y seguimiento del plan docente
- ✚ información facilitada a los alumnos
- ✚ tipo y periodicidad de la evaluación de los alumnos

Dimensión: **Características de los alumnos**

Indicadores:

- ✚ número de alumnos
- ✚ requisitos de ingreso
- ✚ nivel de satisfacción

Dimensión: **Sistema tutorial**

Indicadores:

- ✚ estructura y características de los profesores
- ✚ nivel de dedicación
- ✚ criterios y procedimientos para la selección, formación y promoción del tutor
- ✚ evaluación de la actividad tutorial

Dimensión : **Personal de apoyo y de administración**

Indicadores:

- ✚ estructura del área
- ✚ funciones que desempeñan
- ✚ políticas de selección y promoción

Dimensión: **Recursos materiales**

Indicadores:

- ✚ disponibilidad de espacios para las tutorías
- ✚ dotación de infraestructura (aulas informáticas, bibliotecas, salas de estudio, laboratorios, etc.)
- ✚ presupuesto para actividades docentes, etc.

Dimensión : **Rendimiento académico de los estudiantes**

Indicadores:

- ✚ tasas de éxito
- ✚ tasa de abandono



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

- ✚ tasa de retraso académico
- ✚ nivel de satisfacción con la formación recibida

Lo que buscamos al validar las dimensiones e indicadores, es que éstos realmente se relacionen con los objetivos del proyecto (y Programa UNNE-Virtual), que indiquen la medida de aquello que dicen medir y que su interpretación sea unívoca y fiable.

A modo de reflexiones finales

Evaluación de las tutorías

Para evaluar el sistema tutorial, hemos acordado los siguientes instrumentos;

- ✚ Planillas de Opinión de alumnos y tutores
- ✚ Entrevistas : a partir de los datos cuantitativos que surgen del análisis de la información aportada por los alumnos, se realizan entrevistas -que aporten datos cualitativos- a una muestra representativa de alumnos.

Una vez cruzados los datos cuantitativos y cualitativos surgidos de los alumnos y relacionándolos con los aportados por los tutores, se realiza una Reunión General de Evaluación en la que participan los responsables del Sistema y los Tutores, para determinar los ajustes necesarios y tomar las decisiones pertinentes.

Referencias

BARDISA RUIZ, T. (1996): "Evaluación de los materiales impresos en la enseñanza a distancia". En: *Revista RED Nº 14*. España.

CIDEAD. Evaluación Cuantitativa del Programa "That's English" en su primer año de implantación. Servicio de Ordenación e Implantación de la Oferta de Educación a Distancia. En: *Revista RED*. Madrid.

FERNÁNDEZ, P. Y FREGOSO, M. : "Algunas consideraciones para evaluar los materiales didácticos escritos". UNAM, México.

GARCÍA ARETIO, L. (1994): "Evaluación de los Aprendizajes". En: *Educación a Distancia, hoy*. UNED, Madrid.

GARCÍA ARETIO, L. (1998): "Indicadores para la evaluación de la enseñanza en una Universidad a Distancia". En: *Revista RIED. Volumen 1 Nº1*. AIESAD. UNED. Madrid.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

GARCÍA ARETIO, L. (1986). *Educación superior a distancia. Análisis de su eficacia.*

GARCÍA ARETIO, L. (1987a). *Rendimiento académico y abandono en la educación superior a distancia.* Madrid: UNED.

GARCÍA ARETIO, L. (1987b). *Eficacia de la UNED en Extremadura.* Badajoz: UNED-Mérida

GENTO PALACIOS, S. (1998): "Marco Referencial para la Evaluación de un Proyecto Educativo". *Revista Educación XX1 N°1.* Facultad de Educación. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid.

HOLMBERG, BÖRJE.(1985): "La evaluación del estudio a distancia". En: *Educación a Distancia. Situación y Perspectiva.* Edit. Kapelusz. Argentina.

JURAN, J. M. Y GRINA, F.M. (1995). *Análisis y planeación de la calidad.* Madrid: Mc Graw-Hill

MENA, M.. (1996): "Diseño de evaluación". En: *La Educación a Distancia en el Sector Público. Manual para la elaboración de proyectos.* Dirección Nacional de Capacitación. Instituto Nacional de la Administración Pública.

NIREMBERG, O., BRAWERMAN, J. Y RUIZ, V. (2000): *Evaluar para la transformación.* Paidós, Buenos Aires.

PÉREZ LINDO, A. *Cambios y tendencias en la Educación Superior.* Programa Internacional de gestión de la calidad y el cambio en las instituciones de educación superior. Mód.IV. Consejo Superior Centroamericano. Universidad de Costa Rica. San José de Costa Rica, 19 febrero de 2007. (En línea) Disponible en www.virtual.unne.edu.ar. Consulta 28/02/07

STUFFLEBEAM, D. L. (1985) "La evaluación orientada hacia el perfeccionamiento". En: Stufflebeam, D.L. y Shinkfield, A.J., *Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica.* Barcelona, Buenos Aires: Paidós-MEC, 1987.