

“Indicadores de gestión como camino lógico y coherente para valorar la calidad educativa institucional”

*Ingeniero Daniel Eduardo De la Vega
Licenciada Profesora Margarita Alicia Simonián
Profesora y Diplomada Delia María Chalub*

I. INTRODUCCIÓN A LAS PERSPECTIVAS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA.

El desarrollo de la pedagogía, la psicología y la teoría de la administración de base científica desde finales del siglo XIX y durante el XX, han buscado mecanismos para evaluar la educación.

Hasta los años 60, el énfasis ha estado puesto en la medición de aspectos cuantitativos para la valoración de los indicadores mensurables, desarrollándose metodologías acordes con parámetros visibles del “desarrollo educativo”. El interés, por más de cincuenta años, fue medir el rendimiento (capacidad observable) como indicativo de calidad, así como los factores que influyen en dicho rendimiento (Edwards, Verónica: 1991)¹.

La visión de la calidad educativa entendida como sinónimo de desarrollo operaba en el marco de “la lógica productivista o de calidad de la educación entendida como rendimiento , su pedagogía estaría fuertemente influida por la aplicación de técnicas, estrategias y métodos relacionados directamente con la productividad de sus alumnos. En cambio , una pedagogía orientada a aprendizajes significativos valorando más el tipo de relación que el alumno pueda mantener con los contenidos que el cuánto, implica para el profesor una recreación interactiva de los métodos , estrategias y experiencias y no una simple aplicación”²

En ese contexto, los indicadores para evaluar la calidad de la educación eran:

- Cobertura del sistema educativo: medición de la amplitud y variedad de modalidades de la oferta educativa en términos geográficos, de establecimientos y matriculación del alumnado.
- Inversión y gasto en educación
- Rendimiento académico de los alumnos: tasas de promoción, repitencia y deserción escolar
- Cobertura, rendimiento e inserción laboral de los alumnos como sinónimo del desarrollo de una nación.

Bajo este modelo de evaluación, los resultados de la medición cuantitativa y fundamentalmente macrosocial, como se desprende de la lectura de los indicadores anteriores, la evaluación redituaba más que al mejoramiento de los procesos educativos al interior de las instituciones, al desarrollo de un planeamiento educativo con visión normativa, de políticas de proyección al largo plazo y de economías que, bajo la influencia del enfoque del capital humano, pensaban que el mejoramiento de la educación era sinónimo de apertura/ prestación de servicios educativos para linealmente suponer de allí el crecimiento socio-económico³.

¹ Edwards, Verónica: **El concepto de calidad en educación.** Inst. Fronesis, Libresa, Ecuador, 1991.-

² Irurzun, Laura Esther.: **Evaluación educativa orientada a la calidad.** Fundec, 2000.

³ Santángelo, Horacio y Tiana, Alejandro, lo expresan así: “Si bien desde la economía no se habló de calidad sino más bien de inversión que produciría sus resultados, fue posible rescatar, en el ámbito del debate educativo, la preocupación por la calidad centrada a nivel de las variables de entrada (input); además de la inversión presupuestaria del Estado y del aumento del porcentaje del PGB destinado a educación, se consideraron dimensiones como la edificación y el mantenimiento de las escuelas, la dotación de libros, la capacitación de profesores, la proporcionalidad alumno/profesor, la cobertura de la matrícula. Otros estudios y también decisiones de política de calidad están adscritos a categorías referidas a la eficacia del sistema escolar, esto es, a los resultados o logros (output) que se alcanza en el

Sin embargo, hacia la década del 70, consecuente con el florecimiento de las corrientes críticas en educación, se pone en cuestión el término calidad. Desde entonces, el debate sigue abierto aggiornándose a éste la necesidad de valorar los sistemas educativos según la lógica de funcionamiento interno de cada una de las modalidades, ciclos, instituciones y actores del sistema de enseñanza: docentes y alumnos.

El problema de la calidad de la educación se hace relevante y las variables e indicadores a considerar pasan a ser radicalmente otras, gracias al aporte de la pedagogía, la teoría del currículum y la didáctica, la psicopedagogía y de la administración escolar. A saber:

- Significatividad social de los contenidos
- El proceso de enseñanza
- Capacitación del profesorado y gestión institucional de las escuelas
- Adecuación curricular y equidad educativa.
- Formación en valores
- Capacidad para transferir saberes en términos de competencias; es decir, de complejos agregados de sistemas de percepción, valoración y acción sobre diversos campos de la realidad.

En este giro, el currículum y las prácticas educativas asumen un nivel de preocupaciones preponderantes y la visión de la evaluación formativa o del proceso de enseñanza y aprendizaje, tanto más reveladoras de la calidad que los datos mensurables de las estadísticas. De la idea de la evaluación de la calidad para el “desarrollo del sistema” pasamos a la evaluación de la calidad centrada en la “planificación estratégica-situacional”; es decir institucional, de los procesos educativos a los fines de que las escuelas sean capaz de proyectarse desde su realidad propia, a los procesos emergentes e inciertos que plantean el siglo XXI, en situaciones de desigualdades amplias⁴.

Es en el marco de este giro también que se asume el protagonismo del docente en los procesos de mediación/ apropiación del conocimiento escolar a sabiendas de que la adquisición significativa del mismo, es una fuente de equidad y desarrollo social.

Es sobre la especificidad y centralidad de la dimensión pedagógica que en este trabajo proponemos la construcción de la **lógica de la evaluación como camino para el mejoramiento de la calidad**.⁵

Ahora bien, asumido el giro de modelos para pensar la evaluación de la calidad y su relación puesta al servicio de la mejora de las instituciones educativas, el problema se complejiza cuando desde la misma década asistimos al exponencial desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) aplicadas a la educación⁶. ¿Cómo valorar el desarrollo de un sistema que no tiene límites, espacios, tiempos ni fronteras? ¿Cómo hacer que los resultados de

proceso educativo. Algunos avanzan hacia el tema del impacto socioeconómico del sistema, especialmente si se relaciona con las dimensiones de formación técnica y profesional que desarrolla. Pareciera que bajo este marco de análisis se estuviera manifestando un modelo o paradigma que implicara rendir cuentas sobre el éxito de la gestión, modelo que se ha llamado accountability”. **Evaluación de la calidad de la educación**. Organización de Estados Iberoamericanos, Asamblea General, Bs.As, 1994.-

⁴Tedesco, Juan Carlos: “Las tendencias de la mayor autonomía institucional supone modificar el esquema tradicional de “reforma del sistema por un enfoque basado en las innovaciones institucionales o interinstitucionales (...) las innovaciones exitosas juegan un papel importante desde el punto de la generalización de la capacidad de innovar” **Tendencias actuales de la Reforma Educativa**. Resolución 26/93 del Ministerio de Cultura y Educación. Argentina.

⁵ Santángelo, Horacio y Tiana, Alejandro: “Desde esta óptica de análisis se destaca que no habrá mayor calidad en la educación sino en la medida que es posible modificar el proceso que se realiza en el aula –virtual en el caso de la educación no presencial-, tanto en lo pedagógico como en la necesaria inversión para un buen desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje” **Evaluación de la calidad de la educación**. Organización de Estados Iberoamericanos, Asamblea General, Bs.As, 1994.-

⁶ Asumamos también que la “modalidad” de educación ha distancia ha sido reconocida como parte del sistema educativo argentino en la primera Ley que intenta regular toda la oferta en tanto estructura, ciclos y especialidades, roles de docentes y alumnos, bajo la denominación de Ley Federal de Educación 24.195/00.

esa valoración devengan en el mejoramiento de la gestión institucional de la oferta educativa no presencial?

He aquí el desafío y del proyecto que en esta ponencia intentamos presentar. En respuesta, como lo indica el título, el conjunto de normas e indicadores que hemos construido para la evaluación de la enseñanza no presencial intentan constituirse por la coherencia interna de los mismos con la dimensión pedagógica, **en un camino lógico para la gestión.**

Al propósito de la evaluación de la calidad de los sistemas de enseñanza no presenciales y su aporte para la coherencia de la gestión del conocimiento en los mismos, queremos dejar al pie de este apartado introductorio una frase de Eugenio Fuenzalida: “La calidad es una categoría interpretativa que se elabora articuladamente como consecuencia de concepciones mayores o de categorías interpretativa más globales. Con ello se supera la idea de concebir la calidad como un fin en sí, sino más bien como un instrumento mediatizador de logros de alcance más amplios”⁷

II. LA PROBLEMÁTICA DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

Hemos planteado en el apartado anterior de nuestra ponencia que en la base de la afirmación contemporánea sobre los problemas de la educación no sólo están las cuestiones de cantidad sino de calidad.

La problemática de la calidad de la educación ha ocupado el centro de la escena del debate pedagógico en los últimos años. La educación institucional en el mundo atraviesa en la actualidad por momentos de revisión y replanteamiento profundo en lo que se refiere especialmente a los componentes decisivos para alcanzar los objetivos de calidad que la sociedad exige a los sistemas educativos.

Cuando se trata de calidad de la educación sentimos la sensación de que se está construyendo algo importante, pero, al mismo tiempo se nos presenta como un concepto exclusivo, huidizo, difícil de comprender y por consiguiente de definir.

El concepto de calidad se relaciona con fines y valores, entonces se impone la idea que el juicio sobre la calidad es un juicio de valor.

Si asumimos que nuestro pasado, nuestro presente y nuestro futuro ha estado, está y estará moldeado por la calidad de nuestra actividad educativa, no cabe escatimar esfuerzos en mejorar la educación a nivel institucional, sabiendo que la calidad educativa **se trata de un conjunto de propiedades inherentes a un sistema de enseñanza** que permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que otros; significa mejorar cada faceta de la oferta educativa. En consecuencia, cualquier evaluación de un sistema de enseñanza cuyos resultados busquen de manera lógica mejorar la calidad de la educación deberá considerarse como “punto de partida que permita conocer en detalle cuáles son los aspectos de la relación educativa que resultan más relevantes para el logro de una educación de calidad”.⁸

III. PERSPECTIVAS ACERCA DE LA CALIDAD EDUCATIVA

La calidad ha sido el eje de las críticas que desde distintos sectores se le ha formulado al sistema educativo. La respuesta sobre el interrogante de la calidad no sólo se refiere a los niveles de escolarización de la población sino también, sobre el resultado del pasaje por las instituciones escolares. La totalidad de los discursos pedagógicos, colocan a la calidad de la educación, en el centro de toda acción educativa que se proponga o se lleve adelante, incluso este discurso se ha

⁷ Fuenzalida Rodríguez, Eugenio: **Criterios de análisis de la calidad en el sistema escolar y sus dimensiones.** Revista Iberoamericana de Educación. Número 5. Organización de Estados Iberoamericanos por la Educación, la Ciencia y la Cultura. Mayo-agosto, 1994.

⁸ Dra. Brígido, Ana María: **La equidad en la educación Argentina. Un análisis de las desigualdades en la distribución de la educación.** Ed. Universitas, Córdoba, 2004.-

instalado jurídicamente e imaginariamente en los discursos de las Reformas educativas de los 90.⁹

Es necesario que la comunidad educativa recupere el sentido original de la demanda y la desarrolle como una herramienta para mejorar las condiciones del sistema de enseñanza.

Desde algunos enfoques la problemática de la calidad de la educación es planteada a partir de una concepción tecnocéntrica consecuente con el modelo desarrollista. Según esta concepción la baja calidad del servicio que brinda el sistema educativo está vinculada principalmente a la escasa eficiencia de éste y plantean que la elevación de la calidad depende principalmente de las acciones técnico-pedagógicas que permitan mejorar la productividad de actores e instituciones. Desde este enfoque se propugna por la definición de “estándares” de evaluación que a modo de reglas de medición que bajo la supuesta neutralidad y universalidad de las mismas, pretenden medir la calidad de la educación.

En los años recientes han adquirido gran predicamento estas perspectivas que enfocan la problemática de la calidad como un problema de mercado, como ocurre con otros bienes sometidos a las leyes de la relación entre oferta y demanda, para éstos, se trata de generar situaciones de competencia que permitan diferenciar la calidad¹⁰. Desde nuestra mirada estas perspectivas han dejado de lado los procesos políticos, económicos y sociales que intervienen en el proceso enseñanza / aprendizaje, descargando toda la culpa del deterioro de la calidad educativa sólo en el comportamiento de los actores del proceso y lo responsabilizan absolutamente de las posibilidades de recuperación de los niveles de excelencia.

Sin embargo, nosotros sostenemos que los estándares no constituyen un modelo acerca de cómo hacer una buena evaluación o sea una estimación de calidad en forma automática por sí solos, sino que apelamos a la construcción de un marco conceptual como conjunto de definiciones funcionales a través de dimensiones e indicadores –como caminos lógicos y coherentes para la gestión- de sistemas de enseñanza no presenciales, que haga posible su propia evaluación, pues la cualidad/ calidad de la educación que brindan las instituciones educativas sea con modalidad presencial a distancia no pueden medirse sino es por la significatividad de los procesos que ellas mismas pueden brindar en el marco de la comunidad –geográfica o virtual- que ellas atienden.

Desde nuestra perspectiva, en la evaluación de la calidad de la educación de los sistemas de enseñanza no presenciales se incorpora a la problemática de la calidad de la educación el elemento democratizador¹¹, y se le adjudica un papel central para garantizar a los destinatarios de la oferta educativa aquellas competencias, conocimientos y valores que la educación propone¹². De allí que en nuestro modelo se incorporen las siguientes dimensiones para definir la calidad:

⁹ Tedesco J.C. “Las reformas educativas han superado el eje basado en el aumento de la cobertura para pasar a un eje basado en el cambio y mejoramiento de la calidad” . **Tendencias actuales de la Reforma Educativa**. Resolución 26/93 del Ministerio de Cultura y Educación. Argentina.

¹⁰ Como alternativa a los modelos desarrollistas pero casi en continuidad con éstos, las perspectivas de las “ingenierías de las organizaciones” asimilan a éstas a un status idéntico independientemente de los fines y procesos que en ellas se desarrollan. Es decir, las escuelas pueden ser idénticas a las empresas, en donde consumidor/ cliente, gerencia/ dirección de escuela/, insumos/ currículo, procesos/ productos, docentes/ unidades de producción, producto/ sujeto competente, pasan a ser asimilables, tanto como las medidas de medición y mejoramiento del “funcionamiento eficiente del sistema mecánicamente pensado. Como si la raigambre de la complejidad de los procesos educativos no radicara en la dificultad de conformar la identidad –dimensión subjetiva de la persona- del sujeto educativo, si es que sólo deseamos pensar en el destinatario directo de un sistema de enseñanza. Este pensamiento no pretende eliminar las bondades del enfoque de sistemas para la comprensión de la educación, sino al contrario aplicarlo en torno a la centralidad que adquiere en tanto especificidad del mismo, el proceso de enseñanza/ aprendizaje. Un proceso –el pedagógico- que vincula al conocimiento, el docente y el alumno como vértices objetivos pero también subjetivos de una tríada inseparable y que, toda gestión que apunte a la calidad pedagógica del sistema de enseñanza, debe evaluar la centralidad de estos procesos, siempre.

¹¹ Como sinónimo de que la amplitud en la cobertura de un sistema de enseñanza sin fronteras, llegue con el nivel de significación y aprendizaje equitativos a todos los que participan del aprendizaje.

¹² Recordemos al propósito, cuáles son los nuevos indicadores para valorar la calidad educativa que se plantean en los modelos cuyo eje es la dimensión pedagógica, como los hemos presentado en el punto anterior.

● **la dimensión política- ideológica:** que define los perfiles de formación de la oferta educativa con modalidad a distancia y por lo tanto, los destinatarios a los cuales está orientada, más allá de las limitaciones geográficas referenciales de los mismos. Incluye definiciones acerca de la sociedad, la cultura, los valores, conocimiento y competencias propias de los perfiles de formación.

● **la dimensión técnico pedagógica:** definida por el conjunto de prácticas educativas a través de las TIC que mediatizan una concepción, selección y organización del conocimiento y el conjunto de tareas e intercambios que los Tutores y alumnos realizarán en la plataforma educativa. Se desprende que desde los aspectos técnicos se determinarán la usabilidad e interfaz de los recursos multimedia que se utilizarán para la enseñanza, de manera que de esta dimensión participarán actores gestores del software educativo más allá de los Tutores.

Consecuentes con el enfoque anterior, antes de entrar a la especificidad de nuestro aporte al Seminario por medio de esta ponencia, queremos recobrar una frase de una especialista en evaluación de la educación “La riqueza de una Nación depende de su gente y la función de la educación es formar seres humanos de calidad”¹³.

La importancia alcanzada por el tema “la calidad de la educación” se expresa actualmente en los países industrializados, a través de la formulación de criterios e indicadores de calidad que sirvan a su vez como términos de comparación o criterios externos para todas las evaluaciones posibles. Esta labor procura establecer bases convencionales y a través de ellas, una serie de pautas compartidas por las instituciones educacionales y por la sociedad, a cuyo servicio se encuentran, en torno de lo que la sociedad en su conjunto considera valioso o deseable en materia educacional. Consolidando nuestra perspectiva, adoptamos la siguiente **definición de evaluación de la calidad:**

” Una evaluación es un juicio hecho sobre un dato o conjunto de datos con referencia a determinados **valores** de referencia. Si la evaluación implica juicio, éste deber resultar de observaciones concretas basada en **normas o valores** los más objetivos posibles. La evaluación puede considerarse como la apreciación sistemática de las políticas educativas y del sistema educativo, tanto desde la perspectiva del micro enfoque –centrado en el aula- como del macro enfoque –centrado en los distintos niveles y modalidades-”¹⁴

Volvamos ahora a plantear la problemática que nos convoca en este Seminario, tras haber consustanciado nuestra definición de evaluación de la calidad, su valor para la gestión – pedagógica y política- del sistema de enseñanza, en función de las dimensiones identificadas.

A la hora de asumir el enfoque de evaluación de la calidad educativa propuesto, surge inmediatamente el problema de cómo hacer para mejorar la misma cuando los destinatarios directos del sistema de enseñanza está mediado por el desarrollo exponencial de las telecomunicaciones y la asincronía marca el vínculo docente/ alumno.

¿Cómo evaluar la calidad de los sistemas no presenciales? ¿El proceso de evaluación tiene características propias y distintas a la evaluación de los sistemas presenciales.

¿Cuáles son los aspectos determinantes de la calidad educativa de los sistemas no presenciales dado que la enseñanza y el aprendizaje está mediada por una multiplicidad de recursos tecnológicos multimedia? ¿Qué tipo de códigos son determinantes para comprender la calidad de los logros de los alumnos insertos en sistemas de enseñanza no presenciales de aprendizaje, teniendo en cuenta que la diversidad es más determinante que en otros sistemas de enseñanza, dado que ni siquiera muchos de los cursantes no tienen referencia geográfica y por lo tanto cultural delimitable?

Estos y algunos otros interrogantes nos han movilizado para poner nuestra atención en la capacidad para construir un sistema de normas e indicadores para evaluar la calidad de un

¹³ Schmelkes, Silvia **Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas**. OEA- Interamer 1994.

¹⁴ Tiana, Alejandro y Santángelo, Horacio: op.cit.

sistema de enseñanza que utilizando e-learning, nos permita introducir lógica y por lo tanto coherencia, en el diseño e intervención del mismo, como unidad del sistema.

IV. ALTERNATIVAS DE EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS DE ENSEÑANZA NO PRESENCIALES : SUPUESTOS BÁSICOS.

Para evaluar los sistemas en la modalidad no presencial de educación, hemos partido de los siguientes supuestos los cuales no expresan sino, modelos teóricos acerca de la educación con modalidad a distancia, aunque preferimos utilizar el término no presencial. Con la definición de sistemas de enseñanza no presenciales damos cabida a las posibilidades que permiten hacer **de las nuevas tecnologías de la información y comunicación** aplicados a la enseñanza, la posibilidad de que la escuela, el profesor y los contenidos estén presentes a través de imagen, audio y video, de forma sincrónica o asincrónica, por medio del software educativo que mediatiza en forma multimedia los contenidos y las tareas de enseñar.

Entre estos puntos de partida o supuestos, sostenemos los siguientes en nuestro modelo. A saber:

- la medición de la cantidad de interacciones alumno-alumno y tutores, no garantiza la calidad de la enseñanza e-learning.
- la calidad de la enseñanza e-learning está fuertemente marcada por la adecuación de los contenidos a los fines del sistema de enseñanza
- la calidad de aplicación los recursos multimedia y multimodo a los sistemas e-learning está determinada por la adecuación de éstos a los contenidos y la posibilidades/accesibilidad de los alumnos a las TICs. A este proceso lo denominamos gestión de contenidos y búsqueda del desarrollo de interfaces adecuadas a los receptores de los contenidos.
- El valor de la plataforma educativa no radica en el servicio en sí, sino en la adecuación de éste al perfil de los destinatarios mediante la gestión de contenidos.
- El tutor en el sistema de enseñanza e-learning tiene un rol fundamental en la enseñanza de contenidos como función determinante sobre la disposición de actividades e interacciones de los alumnos entre sí y de participaciones de éstos en el sistema o plataforma educativa.

V. DEFINICIONES CONCEPTUALES BÁSICAS PARA EL DISEÑO DE NORMAS E INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE ENSEÑANZA E – LEARNING.

En el marco de los supuestos anteriores hemos adoptado unas definiciones básicas que justifican nuestro modelo de evaluación. Entre ellas, queremos compartir las siguientes.

Partimos de la consideración de que el fin de la **evaluación del sistema de enseñanza no presenciales asociados a internet** es un proceso de medición que permite comparar el desarrollo del sistema con conjunto de categorías e indicadores que, mediante una escala de valoración cuantitativa y cualitativa, permitan durante el proceso de diseño, ejecución del proceso enseñanza y aprendizaje, su adecuación a los destinatarios del servicio, guiando la toma de decisiones respecto al plan de formación, la selección de los contenidos, la planificación de la utilización en términos de pertinencia y relevancia de los **recursos** multimedia aplicados a la educación.

La evaluación del sistema, no permite sólo el ajuste del mismo sino también la búsqueda permanente de los niveles de satisfacción del sistema de enseñanza en torno al perfil de formación y el aprendizaje de los destinatarios: los alumnos en tanto comunidad virtual de aprendizaje.¹⁵

¹⁵ Sostenemos en todo el trabajo este concepto y no el de usuario o cliente como lo permiten algunas corporaciones o bien empresas de servicios informáticos para el desarrollo de plataformas educativas.

Apreciar, estimar y atribuir valor o juzgar han sido los conceptos que más se asocian a la evaluación. Desde esta perspectiva didáctica, el concepto implica juzgar la enseñanza y juzgar el aprendizaje; atribuirles un valor a los actos y las prácticas de los docentes y atribuirles un valor a los actos que dan cuenta de los procesos de aprendizaje de los estudiantes. Desde una perspectiva didáctica significa también el estudio de las relaciones y de las implicancias del enseñar y aprender. El estudio de las relaciones en entornos virtuales de enseñanza, es la materia prima que más allá del diseño de pantalla, nos permitirá evaluar la calidad del sistema de enseñanza no presencial.

Por ello la calidad de un programa de evaluación está sujeta, desde un punto de vista pedagógico, y por esto también ético y político a su capacidad para evaluar justa y equitativamente a grupos numerosos integrados por alumnos diferentes.

La evaluación entonces, como proceso de valoración y comprensión del sistema de enseñanza, tiene como finalidad servir al trabajo de:

- la Gestión, las áreas de administración (de alumnos y sistemas), los contenidos, los de diseñadores de aulas virtuales en la plataforma del sistema de enseñanza.
- Tutores del aula virtual a cargo de la conducción de la enseñanza.
- Alumnos como miembros de una comunidad virtual de aprendizaje y sus propios procesos.

La finalidad última de la evaluación entonces, es la de ser un camino para apoyar de manera teórica, descriptiva y explicativamente fundada, el proceso de toma de decisiones y de aprendizaje mediada por computadoras. Por ello, hemos visto que, con finalidad práctica y con fundamento teórico, la lógica y la coherencia entre una propuesta educativa no presencial evaluada permanentemente –formativamente- tanto como en sus resultados, resulta eficaz para tomar decisiones pedagógicas.

En relación al último sentido, con nuestra propuesta y en el marco de los supuestos explicitados en el punto anterior y, retomando el último término: decisiones pedagógicas, queremos volver a poner hincapié en aspectos que los estándares de evaluación tan difundidos actualmente para valorar la educación parecen olvidar¹⁶. A saber, el referente último de todo sistema de enseñanza radica en el cuidado de la dimensión pedagógica del mismo: el Eje de la institucionalización de los procesos educativos, escolarizados o no.

Entonces, hay preguntas que no pueden obviarse ni ocultarse tras los destellos de la aplicación de las TIC a la enseñanza. Entre estas cuestiones siempre deben estar presente estos interrogantes:

- Como definimos el contenido o qué enseñamos.
- De qué forma lo presentamos: secuenciamos, ordenamos, graficamos.
- Cómo definimos al sujeto de enseñanza –el Tutor-
- Como definimos al sujeto de aprendizaje- la comunidad virtual de destinatarios-
- Finalmente, qué recursos multimedia seleccionamos para presentar con las virtudes de la plataforma los contenidos.

Sintetizando nuestra definición de evaluación y la noción de la preponderancia que tiene en nuestra propuesta la dimensión pedagógica de aulas virtuales, podemos decirlo del siguiente modo: ***el rédito de la evaluación de un sistema e-learning radica en su capacidad para valorar mediante indicadores claros la gestión del currículo.***

La evaluación no es ni puede ser un apéndice de la enseñanza, ni del aprendizaje; es parte de la enseñanza y del aprendizaje. En la medida en que un sujeto aprende, simultáneamente evalúa, discrimina, valora, critica, opina, fundamenta, decide, enjuicia, opta entre lo que considera que tiene un valor en sí y aquello que carece de ello.

¹⁶ Este es un síntoma bastante visto también en ofertas educativas con plataformas e-learning en el cual la calidad del mismo es medida por estándares informáticos en torno a: la rapidez, gráfica u opciones de seguridad del sistema.

Esta actitud evaluadora , que se aprende es parte del proceso educativo, como tal, es continuamente formativo (Álvarez Menéndez , 1996).

Para la operativización del sistema de evaluación de aulas virtuales, hemos tenido que adoptar otras definiciones y decisiones básicas. Entre ellas, las siguientes:

- **Normas:** conjunto de principios para evaluar la calidad del sistema de enseñanza de acuerdo a la modalidad y objetivos del currículum en el sistema e- lerning, teniendo en cuenta cada agente relacionado directa e indirectamente con la educación. El conjunto de normas, ofrece datos cuantitativos y cualitativos, de proceso y resultados para la toma de decisiones respecto a la enseñanza.

- **Categorías:** cada uno de los aspectos en los cuales se especifican las normas.

- **Indicadores:** hecho real o referente asociado al ejercicio de la función docente de manera directa o indirecta.¹⁷

- **Escala de valoración:** patrones cuantitativos y cualitativos para ponderar, calificando, el ejercicio de las funciones docentes, descriptos en unidades contiguas, crecientes o decrecientes.

- **Medición:** comparación cuantitativa y cualitativa entre las categorías e indicadores que permiten establecer un nivel de desempeño por ajuste a un valor.

- **Nivel de desempeño:** rango –valor- objetivo en la actividad docente respecto de un indicador y su valor expresado en una medida.

En síntesis, estas normas buscan conocer cuantitativa y cualitativamente el nivel de desempeño de la función docente y otros agentes involucrados en la sistematización de la enseñanza, a partir de categorías e indicadores de realización específicos para que, al valorarlas, permitan tomar las decisiones atinentes en vista al mejoramiento del sistema desde las prácticas de enseñanza hasta la gestión. En consecuencia, esta normativa busca contribuir a los procesos de enseñanza como a quienes cumplan las funciones de control del ejercicio de las prácticas docente; aprovechando la retroalimentación de información y los beneficios que la metodología de la evaluación por desempeño brinda.

VI. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

El conjunto de dimensiones y sus respectivos indicadores son valorados de manera individual de forma periódica en función de la secuencia de sesiones programáticas dispuestas en la plataforma e- learning . Sea:

- A través del desarrollo de las secuencias programadas de sesiones.
- A través de los períodos de entrega de trabajos solicitados a los alumnos.
- Siempre, de manera periódica y dialogada con los responsables de disponer en la plataforma educativa, los contenidos, tutoriales, prácticas de la enseñanza.

¹⁷ Insistimos en diferenciar la noción de normas, categorías e indicadores para diferenciarlo de la noción de estándar. Las normas e indicadores permiten al sistema e –lerning según el currículum y la plataforma educativa que se utilice escapar a la aparente objetividad de estándares que hacen creer que la valoración de la eficiencia en la medición radica en lo que el estándar expresa y no en el potencial para construir realidades educativas diferentes según cómo se operativice mediante un servicio, el sistema e – lerning. A su vez, la definición de normas, categorías e indicadores, de acuerdo a cómo se comporte el sistema en su aplicación, permitirá su redefinición, aunando investigación a la práctica de enseñanza y escapando a tiranía de los estándares de evaluación que son tratados con validez universal ocultando la diversidad y el siempre presente grado de incertidumbre en todo sistema de enseñanza.

La periodicidad de la medición y valoración de las interacciones Tutor-Diseñador-Alumnos, permitirá ir informando tanto a estos actores fundamentales de la educación a distancia mediada por multimedia, como a los espacios de gestión educativa. Para el mejoramiento de la calidad, la periodicidad de las valoraciones de las prácticas de enseñanza en la plataforma, se entenderá como evaluación **formativa** del proceso desarrollado y permitirá, siempre, orientar la toma de decisiones respecto a la secuencia de futuras interacciones previstas de manera que éstas no se ajusten a un esquema rígido cualquiera éste sea.

La valoración tendrá el doble carácter de:

- **Cuantitativa:** según escala de evaluación universal, de carácter ordinal sus rangos del 1 al 10.
- **Cualitativa:** según escala nominal secuencialmente ordenados sus valores desde Insuficiente, Bueno, Muy Bueno y Sobresaliente.

Como se ve en el cuadro , tanto la escala cualitativa como la cuantitativa, se han apareado para que la devolución hacia los responsables del desarrollo de la enseñanza e- learning, puedan tener parámetros claros a la hora de comprender su “nivel de desempeño”.

El nivel de desempeño se desprende del resultado global del proceso de evaluación por cada una de las dimensiones de análisis y sus respectivos indicadores.

El material básico para realizar la evaluación, en este proceso debe combinar las siguientes estrategias:

- El diálogo con los responsables del diseño, programación, disposición y enseñanza en el aula virtual (pueden confluír el Tutor con el Diseñador Gráfico, aunque en algunos sistemas e- learning es el Tutor, quien realiza la función de diseño también. Las normas son flexibles en este sentido).
- El recorrido por el aula virtual en cada una de sus secciones y tópicos, tanto como en la información en ella dispuesta que conforman el contenido presentado al alumno.
- El análisis de la coherencia interna entre diseño, contenido, tareas y contexto (plataforma y perfil de los alumnos destinatarios).
- La comunicación sobre dudas en torno al contenido u otro tipo de demandas que realicen los cursantes. Incluimos aquí las dudas que los cursantes planteen al administrador del sistema sobre las operaciones pertinentes en torno al mismo.
- El registro de las actividades sobre las secciones, tópicos y cantidad de interacciones que por alumno, en la plataforma educativa; tanto como el tiempo de permanencia que cada usuario (frecuencia en días, horas) a lo largo de un curso.

Dado que el nombre que hemos elegido es indicadores y normas de evaluación al servicio de la lógica pedagógica y consecuentemente con ella, la coherencia en la gestión del sistema no presencial de enseñanza, cada uno de los resultados “niveles de desempeño”, deben ser informados a los gestores de la oferta educativa a los fines de que con eficiencia, eficacia, efectividad y sobre todo relevancia socio cultural en torno a los contenidos que se pretenden enseñar, tomen las decisiones pertinentes en las áreas que competan para la búsqueda permanente de la calidad.

Finalmente, como todo elemento normativo, la evaluación en busca de la calidad, tenderá al ajuste permanente de la plataforma e- learning en torno al perfil de formación. Y de manera **sumativa** permitirá a la gestión dirimir entre la pertenencia curricular de la oferta del sistema de enseñanza a los destinatario, cada vez que se disponga un ciclo de cursado (anual, semestral, mensual, depende de la naturaleza de la curricula de formación y los destinatarios).

NORMAS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SISTEMAS DE ENSEÑANZA E-LEARNING											
DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE EVALUACIÓN- VALORES									
		INSUFICIENTE			BUENO			MUY BUENO			S* 18
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DISEÑO DEL AULA VIRTUAL	- Los títulos y subtítulos del aula se destacan de acuerdo al currículo										
	- Coherencia entre secciones, tópicos y pantallas.										
	- Se presentan herramientas (esquemas, índices, cuadros, historiales, tutoriales) ordenados según los contenidos que los contienen.										
	- Claridad en las secciones de registro e información académica del cursante										
	- Coherencia entre imágenes, texto y sonido.										
	- Relación de recursos multimedia con el contenido.										
	- Complementación y contraste entre el tamaño de letra y la imagen										
	- Adecuación en el tamaño de letra utilizado a la interfaz del usuario										
- La información está libre de errores gramaticales y ortográficos.											
PRÁCTICAS DE LA ENSEÑANZA	- Presentación de los contenidos de acuerdo al currículo del curso.										
	- Adecuación entre los archivos y contenidos de pantalla al plan del curso y la currícula de formación.										
	- Presentación de sitios de consulta para explayar la información de los contenidos obligatorios										
	- Presentación de anuncios y noticias sobre el desarrollo de las sesiones u otro tipo de alertas que permitan orientar el aprendizaje.										
	- Tutorización sobre las actividades propuestas a los alumnos ordenándolas de acuerdo al cronograma informado y a la lógica de los contenidos.										
	- Uso de lenguaje ameno, comprensivo y epistemológicamente referenciado										
	- Evalúa de manera periódica informando los resultados del aprendizaje.										
COMUNICACIÓN	- Uso de e- mail para mantener el contacto personalizado con los alumnos esclareciendo sus dudas.										
	- Desarrolla, orienta y coordina los foros de discusión sobre temáticas acordes al contenido.										
	- Responde en tiempo y forma a los interrogantes de los alumnos										
	- Incentivo y motivación en el proceso de aprendizaje										

¹⁸ * Sobresaliente

VII. APUESTAS A LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE NUESTRA PROPUESTA. DESFIOS PARA LA EDUCACIÓN NO PRESENCIAL.

Como a buen entendedor pocas palabras, dijera la popular metáfora, si tuviéramos que valorar la potencialidad de nuestro modelo, es más apto para sistemas de enseñanza no presenciales con curriculas de formación de tipo escolarizadas, es decir, destinadas a un sujeto de aprendizaje específico, no vinculado a programas de capacitación cortos para introducir al sujeto a estrategias específicas o simplemente informarlo sobre los avances de productos.

La asociación entre nuestro modelo y la gestión, es que la evaluación formativa sobre todo cuando el sujeto de aprendizaje se conecta asincrónicamente con la propuesta de enseñanza, debe servir para la gestión del sistema tome continuamente decisiones de relevancia para el aprendizaje (dimensión técnico-pedagógica) y que estas decisiones estén orientadas hacia el perfil de formación (dimensión político-ideológica) de la evaluación de la calidad del sistema no presencial de enseñanza.

El potencial para la gestión de nuestro modelo normativo radica en que el diseño e- learning está puesto al servicio de un programa gradual y sistemático de formación, más que a instancias breves de información. De allí que el auditorio sabrá valorar el instrumento en términos del alcance del mismo para las ofertas educativas que otro tipo de instituciones como las empresas, no las escuelas, puedan hacer con esta propuestas.

Sin embargo, creemos que la orientación de nuestro modelo puede abrirnos a todos los participantes de este Seminario, pasos para pensar que el valor -calidad -de e- learning no radica exclusivamente en:

- El diseño de la plataforma, o
- La cantidad de interacciones con los destinatarios.

El desafío para sistemas no presenciales de educación es hoy más que nunca el desafío de la gestión del conocimiento. Caso contrario, deberíamos preguntarnos qué diferencia ofrece mi diseño –aparentemente pensado para formar- en redes, con la visita a cualquier otro sitio a los que el usuario que acceda a navegar. Este es nuestra apuesta en nuestro cotidiano institucional de desarrollo de la educación a distancia, preocupada más que por la proliferación de ofertas, por la consistencia de las mismas; es decir, por su calidad. Por ello, deseamos cerrar con el siguiente mensaje de una analista destacada de nuestro entorno profesional:

“Cuando hay congruencia o consistencia entre estos ejes fundamentales (ideológicos, políticos, pedagógicos, etcétera) y la orientación (o la apariencia fenoménica) del aparato educativo, no se percibe inconsistencia y, por ende, no se cuestiona la calidad de la educación.”¹⁹

Ojalá que las pantallas de un sistema no se dejen subyugar por la belleza de los recursos multimedia, es decir, por su apariencia fenoménica. Que así no sea.

¹⁹ Aguerrondo, Inés: **La calidad de la educación: ejes para su definición y evaluación.** Organización de Estados Iberoamericanos, 2000.-