

EVALUACIÓN TERMINAL DE CURSOS EN LÍNEA

Lic. David Jurado García*

Lic. David Alfaro Lemus

Tradicionalmente el concepto de evaluación educativa ha estado orientado a la normatividad, esto es, en el “deber ser” que establece un modelo educativo y además se convierte en un referente normativo, una pauta a cumplir. La evaluación en ese sentido se concibe como una acción limitante y estructurante, una estrategia para determinar en qué medida las acciones se ajustan a no a un patrón previamente establecido; igualmente, este tipo de acción educativa no contempla la posibilidad de definir nuevas normas o recrear las ya existentes, lo que le otorga a la evaluación un significado parcial. Empero, la evaluación tiene un sentido, que permite comprender el proceso enseñanza-aprendizaje en su devenir dinámico y que incide directamente en la toma de decisiones y la mejora de las acciones educativas. Esto resignificaría por tanto, a la evaluación como una herramienta fundamental para mejorar la calidad de los procesos de aprendizaje. En consecuencia, la evaluación es “el proceso de obtener información y usarla para formar juicios que a la vez se utilizarán en la toma de decisiones”¹

Desde esta perspectiva, la función primordial de la evaluación es incrementar el conocimiento y la comprensión de objetos de evaluación. El proceso evaluativo nos permite aproximarnos a la comprensión de procesos o eventos complejos. Es un recurso que nos sirve para retroalimentar los procesos de planificación y toma de decisiones sobre el desempeño de programas y proyectos. Tiene igualmente una función de mejoramiento de procesos o fenómenos objetos de evaluación. Sus funciones establecen una premisa: a mayor comprensión de los objetos de evaluación, mayores posibilidades de tomar decisiones y dirigir acciones tendientes a mejorar procesos o fenómenos.

En definitiva, la acción evaluativa tiene la finalidad de obtener información de valor predictivo-anticipatorio acerca de los fenómenos susceptibles de evaluarse. De igual forma, nos proporciona información relevante a fin de orientar la toma de decisiones, o bien, puede tener una finalidad de selección o acreditación. En suma, toda acción evaluativa representa una forma de intervención en la realidad y como consecuencia de esta “mediación” los objetos, eventos o fenómenos evaluados sufren alguna modificación. Es decir, al evaluar pretendemos generar información –buscar que los indicios adquieran relevancia- a fin de producir un conocimiento que propicie la toma de decisiones y los procesos de mejora. Desde luego que esto implica un compromiso sistemático a fin de aproximarnos a un determinado objeto de evaluación, siendo esta información de carácter *retroalimentador*, es decir, ofrece un conocimiento progresivo acerca del objeto evaluado. El proceso evaluativo por lo tanto, representa un recurso que permite poner de manifiesto aspectos o procesos que a veces pasan desapercibidos y que ahora adquieren mas relevancia o significado, en consecuencia, nos ofrece una aproximación más certera de los fenómenos o sucesos susceptibles de ser evaluados.

De tal manera que el proceso de evaluación comprende los siguientes elementos:

- **Búsqueda de indicios** o información: la recopilación sistemática y planificada de aquellas competencias o elementos que son objeto de nuestra evaluación.
- **Formas de registro** o análisis: se refiere a la observancia de los diversos instrumentos de registro y técnicas de análisis para los mencionados indicios. Conformando así un conjunto de información que permitirá llevar a cabo la tarea evaluativa.

* Asesores pedagógicos en Evaluación Educativa de Ibero Online, Universidad Iberoamericana.

¹ Tenbrink. Citado por Nidia Elola en: “Evaluación educativa: una aproximación conceptual”.

- **Criterios de evaluación:** los elementos a partir de los cuáles se puede realizar la comparación respecto al objeto de evaluación o poner de relieve sus características o cualidades. Esta fase del proceso representa el punto crucial donde descansa la dinámica y relevancia de la evaluación. Desde luego, se trata de un momento de discusión.
- **Juicios de valor:** un elemento crucial para orientar la evaluación hacia una perspectiva de explicación y no de descripción puesto que articula y da sentido al objeto y a los componentes del proceso de evaluación.
- **Toma de decisiones:** es un elemento crucial y significativo del proceso de evaluación, que implica que todo objeto susceptible de ser evaluado trae consigo una modificación potencial como influencia de la acción evaluativa. Esto es, se evalúa en función de tomar decisiones que modifiquen en algún sentido un objeto, proceso o fenómeno.

Métodos de evaluación (cuantitativa-cualitativa)

Como se ha mencionado la acción de evaluación implica buscar indicios; significa describir al igual que emitir un juicio de valor acerca de un objeto o fenómeno relevante, susceptible de mejorarse. Una investigación evaluativa deberá hacer más énfasis en el propósito de investigación que el modo de llevarla a cabo, es decir, para la investigación evaluativa importa más los fines que incluso la metodología o los procesos que se lleven a cabo. No obstante, para realizar este tipo de investigaciones, básicamente disponemos de dos métodos: los cualitativos y los cuantitativos. Al respecto han existido cantidad de discusiones, unos que favorecen a los primeros y otras a los segundos, lo que ha originado la oposición entre ambos métodos. Sin embargo, Cook y Reichardt² sostienen a favor de la conciliación, dos cosas:

a) La oposición entre ambos métodos carece de sentido, lo mejor es poner de relieve los beneficios potenciales de emplear conjuntamente ambos métodos. Para esto existen tres razones:

- La diversidad de objetivos, que obligan a usar diferentes métodos.
- Ambos métodos pueden integrarse y fortalecerse mutuamente, un método puede cubrir las carencias que el otro método tiene y viceversa.
- Ambos métodos tienen limitaciones, sólo pueden solventarse usando técnicas diferentes con las que se harán triangulaciones.

No obstante, el empleo de ambos métodos trae consigo ciertas desventajas: exceso de tiempo, costo y sobretodo, precisión en cuanto al manejo de ambas metodologías.

b) El hecho de que se emplee uno u otro método depende del paradigma que se sostenga. Por ejemplo, del paradigma cualitativo se dice que postula una concepción global fenomenológica, inductiva, estructuralista, subjetiva, orientada al proceso y propia de la antropología social. Del paradigma cuantitativo, en cambio, se dice que posee una concepción global positivista, hipotético-deductiva, particularista, objetiva, orientada a los resultados y propia de las ciencias naturales. El siguiente esquema sintetiza las mencionadas diferencias:

² Cook y Reichardt, Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa

PARADIGMA CUALITATIVO	PARADIGMA CUANTITATIVO
Opta por métodos cualitativos.	Opta por métodos cuantitativos.
Fenomenológico: interesado en comprender la conducta humana desde el propio marco de referencia de quien actúa.	Positivista: busca los hechos o causas de los fenómenos sociales, prestando escasa atención a los estados subjetivos de los individuos.
Observación naturalista y sin control.	Medición penetrante y controlada.
Subjetivo. Holista.	Objetivo. Particularista.
Próximo a los datos; perspectiva “desde dentro”.	Al margen de los datos; perspectiva “desde fuera”.
Fundamentado en la realidad, orientado a los descubrimientos, exploratorio, expansionista, descriptivo e inductivo.	No fundamentado en la realidad, orientado a la comprobación, confirmatorio, reduccionista, inferencial e hipotético deductivo.
Orientado al proceso	Orientado al resultado.
Asume una realidad dinámica.	Asume una realidad estable.

En consecuencia, la investigación evaluativa puede convertirse en la metodología más apropiada para la evaluación de programas y proyectos educativos.

Cabe mencionar que existen diferentes tipos de investigación evaluativa que pueden facilitar los procesos de autoevaluación, autorregulación, toma de decisiones y mejora de resultados referentes a un programa, un curso o una institución. Por su importancia y demanda se destacan los siguientes:

Evaluación diagnóstica, permite conocer las condiciones iniciales de la tarea de formación o instrucción, para adecuar los programas, proyectos y procesos que deben implementarse y responder a las necesidades detectadas para mejorar los procedimientos de formación. La evaluación diagnóstica debe permitir contextualizar la situación concreta en la que se encuentra inmersa quien se educa y no solamente saber acerca del dominio de los conocimientos adquiridos.

Evaluación formativa, evalúa la forma como se generan los procesos y proyectos para que quien aprende logre los objetivos propuestos; está entonces orientada a los procesos metodológicos, pedagógicos, didácticos y educativos a través de los cuales se realiza la acción educativa y formadora y no sobre las tareas y acciones que los aprendices ejecutan.

Evaluación intermedia permite recolectar información a lo largo del desarrollo del proceso de los programas y actividades con el propósito de encontrar los problemas de funcionamiento o áreas de oportunidad, que surgen a fin de establecer oportunamente las soluciones pertinentes y puntos de mejora. Este tipo de evaluaciones por lo regular son descriptivas, interpretativas, y pragmáticas. Esta evaluación puede ser realizada por los agentes involucrados en los programas, proyectos, actividades, procesos, etc.,

Evaluación sumativa, consiste en la cuantificación objetiva del resultado del proceso educativo que define con datos concretos e incluso estadísticos, cuántos aprobaron o reprobaron, cuántos repiten, cuántos lograron los objetivos y cuántos no, la finalidad es que a partir de estos datos se pueda evaluar claramente la pertinencia o calidad de los recursos pedagógicos y didácticos empleados. De lo que se trata a fin de cuentas es contextualizar el proceso educativo, definir estrategias pedagógicas y saber con certeza la validez de esas estrategias en función de los logros esperados.

Evaluación terminal es metodológica, rigurosa, explicativa, objetiva y generalizadora; permite analizar de forma definitiva el logro o no de los objetivos propuestos así como la calidad y la pertinencia de los programas y proyectos realizados. A diferencia de la evaluación intermedia, la terminal puede llevarse a cabo por evaluadores externos, expertos en el tema y que además entienden las causas y consecuencias de los resultados por obtener.

En síntesis, interpretar lo diagnóstico se refiere a “mirar lo que debería haber”, descubrir el contexto de aprendizaje; lo formativo a evaluar los procesos y proyectos a través de los cuales las personas se forman; y lo sumativo, a detectar cuantitativamente el nivel de los aciertos y desaciertos con respecto a una situación de aprendizaje. Existen otros tipos de evaluación que también son importantes y tienen mucha relación con los anteriores, por lo tanto, debemos contemplar:

Evaluación de procesos, permite analizar el funcionamiento y la dinámica de los programas tomando como puntos de interés sus elementos constitutivos, las funciones de estos elementos, las relaciones entre ellos y el sentido de estos elementos en función del impacto esperado; podría entonces llamarse también por su carácter, evaluación estructural.

Evaluación de impacto se utiliza para determinar con certeza y confiabilidad el logro de los objetivos de un programa, pretende identificar claramente la manera en la que operan los proyectos y programas, es decir cuales son sus ventajas, aportes y beneficios.

Evaluación institucional se refiere a aquella que considera como centro de su acción evaluativa las funciones que la institución debe cumplir; por ejemplo en el caso de una universidad, la investigación, la docencia y la extensión. En el caso de un centro educativo, sus procesos y propuestas de formación integral.

Evaluación de programas se evalúan los proyectos y las actividades a través de las cuales estos se desarrollan; se contemplan los criterios que surgen de los objetivos planteados y de las tareas propuestas, los espacios y tiempos destinados para ellas; evalúa también los objetivos del programa, las actividades realizadas, los recursos utilizados, el tiempo empleado para lograrlas y los niveles de aciertos o desaciertos en función de costos y materiales empleados.

Evaluación participativa se realiza directamente por quienes participan en el programa, proyecto, actividad o proceso, lo que permite a las personas involucradas cumplir mejor sus tareas y lograr de mejor forma propósitos individuales y grupales. Se supone que este tipo de evaluación permite el desarrollo institucional, grupal e individual; de igual forma, permite detectar en los programas y proyectos, sus áreas de oportunidad, proponer soluciones viables y realistas, así como comprometerse más con los proyectos y sus objetivos a fin de lograr soluciones definitivas y no solamente provisionales. Tal vez la ventaja más importante de este tipo de evaluación es que nos permite conciliar los propósitos con los objetivos y los diseños metodológicos, con la planeación y la programación; asimismo, implementar formas de trabajo responsable, comprometer a los agentes educativos, mejorar el nivel personal e institucional, formalizar metodologías, entre otras.

Ahora bien, para *Iberonline*, la presente investigación evaluativa es de tipo terminal y orientada a la satisfacción del cliente. Aunque apoyados por otros esquemas de evaluación tomamos en cuenta áreas de oportunidad, procesos, contenidos, desempeño de los tutores, reingreso y ciertos niveles de calidad en el servicio, todo esto con el propósito de proponer decisiones que permitan implementar estrategias de mejora de su oferta educativa.

Estos distintos tipos de evaluación pueden operarse a través de modelos de evaluación que, permiten recolectar la información y hacer un análisis de ella para obtener, en definitiva, los principales resultados del proceso de la investigación.

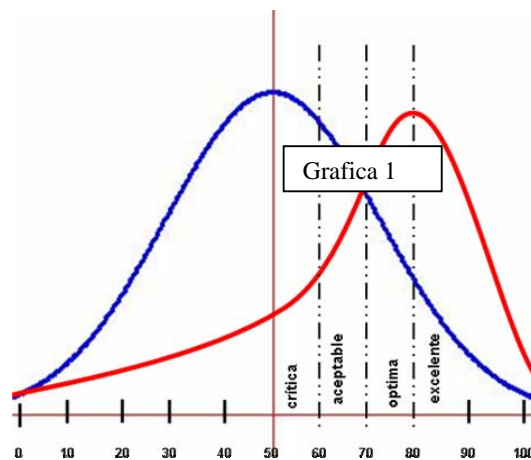
Metodología

El área de *evaluación educativa de Iberoonline* envió por correo electrónico a 1121 alumnos un cuestionario de 10 preguntas cerradas, cada una con las siguientes opciones de respuesta: excelente, óptimo, admisible, inadmisibles, inadecuado; o bien, siempre, frecuente, algunas veces, ocasional, nunca. La muestra resultante, es decir, los alumnos que enviaron contestado el cuestionario fueron 361 que representa el 27% de la población original. Se recopiló la información de esta muestra y se tabuló de acuerdo a indicadores de ocurrencia y asignándoles un valor numérico conforme a la siguiente escala:

excelente,	siempre	10
óptimo	frecuente	8
admisible	algunas veces	6
inadmisibles	ocasional	4
inadecuado	nunca	2

Con respecto a la información del cuestionario, cabe señalar que las 10 preguntas se referían a aspectos esenciales de los cursos en línea: tiempo de estudio, relevancia de los contenidos y actividades para el aprendizaje de los alumnos, desempeño del tutor, servicio técnico, funcionamiento de la plataforma, disciplina y tiempo disponible de los alumnos, preferencia para volver a tomar cursos en *Iberoonline*. El análisis de esta información estuvo orientado a determinar cuantitativamente el impacto de tres variables: contenido, servicio y satisfacción global (a partir de su inclinación a reingresar a nuevos cursos).

Como se ha mencionado, la finalidad de esta investigación evaluativa fue aproximarnos a un objeto de evaluación -cursos en línea-, y obtener información relevante para establecer criterios que serán utilizados para retroalimentar y en su caso, mejorar los procesos de planificación y toma de decisiones sobre el desempeño de programas y proyectos de *Iberoonline*.



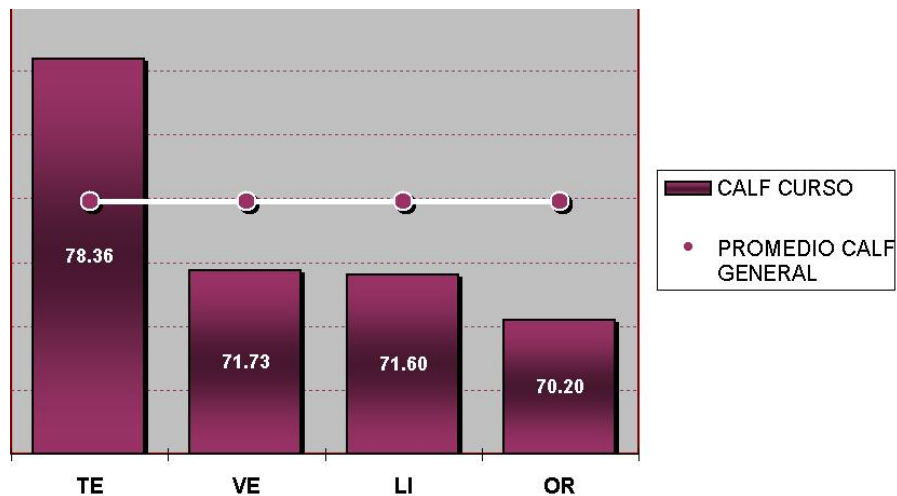
Según la distribución normal de una población (línea azul de la gráfica), *Iberoonline* estableció áreas de mejora, oportunidad, buen desempeño y calidad. Esto es, de una escala de 100 puntos y partiendo de la media, las calificaciones de los cursos deberán comprenderse entre 70 y 80 puntos, que obedece a la zona de óptimo desempeño. Por el contrario, el área de 50 a 60 puntos indica circunstancias críticas no deseables, lo que implica que se deberá de realizarse un rediseño de los programas. En cuanto a la zona comprendida entre 60 y 70 puntos, nos indica que aunque nuestro desempeño es aceptable no podríamos estar satisfechos y por lo tanto, diseñaríamos estrategias de mejora a fin de brindar un mejor servicio.

Resultados

De acuerdo a la información analizada se pudo determinar el impacto de tres variables: contenido y actividades de los cursos, servicio -incluye tutor y soporte técnico- y reingreso a *Iberonline*. Se determino de igual forma, la calificación global en estos tres rubros de cuatro cursos: Visión estratégica, Trabajo en equipo, Orientación a resultados y Liderazgo (VE, TE, OR, y LI respectivamente en lo sucesivo); además se precisó el promedio de calificación general de todos los cursos en línea.

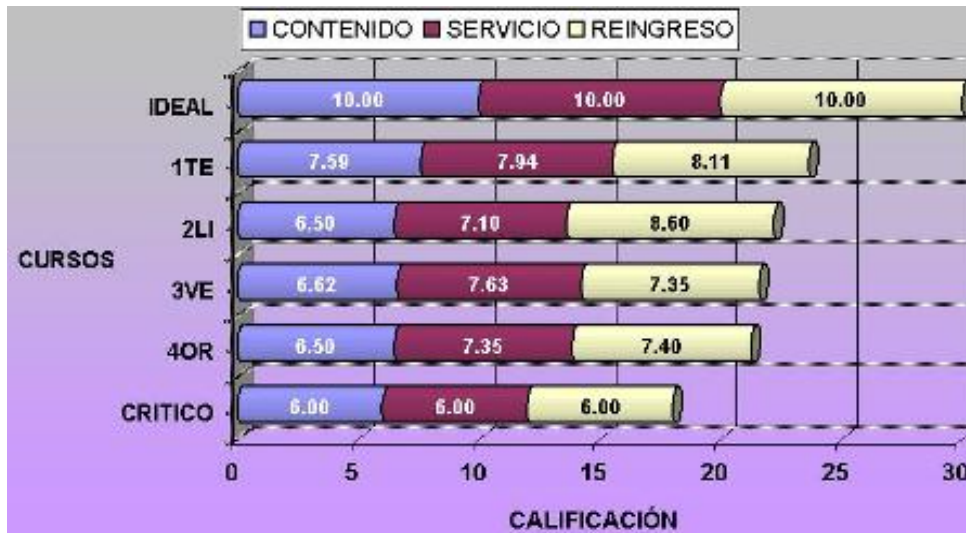
Se aprecia en la gráfica 2 que el promedio de calificación general por los cuatro cursos fue de 73.93 considerado dentro de la zona de óptimo. Por lo que se refiere a los cuatro cursos en particular, se observa que el curso con mayor calificación fue Trabajo en equipo con 78.36 de calificación, En cambio, Orientación a resultados tiene la calificación más baja con 70.20 no obstante se mantiene dentro del área de calificación óptima.

Gráfica 2

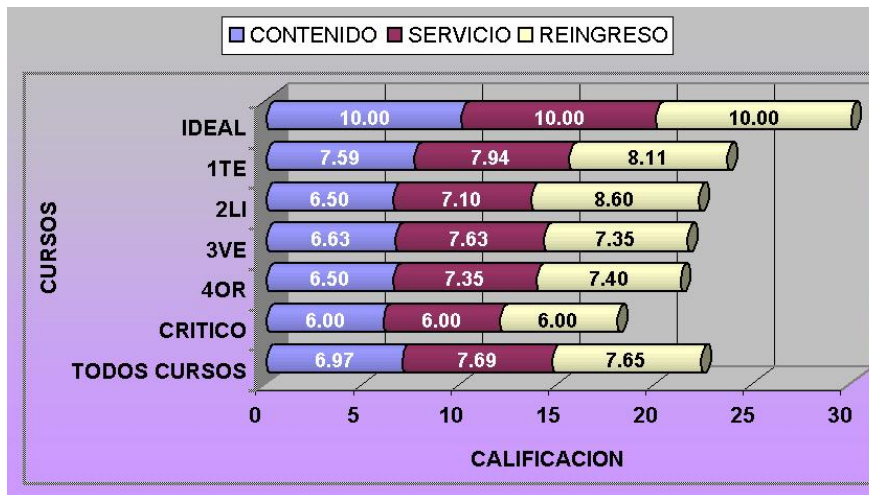


La gráfica 3 presenta la calificación con respecto a contenido, servicio y reingreso considerando los parámetros de ideal y crítico. Podemos observar que en el rubro donde existe déficit es en contenido, donde tres cursos (Liderazgo, Visión estratégica y orientación a resultados) tienen una calificación por debajo de lo óptimo, ubicados en la zona de lo aceptable. Aunque no en situación crítica estos cursos deberán rediseñarse. Con respecto a las variables de servicio y reingreso, se puede apreciar que ningún curso se ubica en la zona de aceptable; por el contrario todos se comprenden en lo óptimo. De las tres variables consideradas cabe destacar que la de reingreso es la mejor calificada en todos los cursos, incluso en dos de ellos se orienta hacia la zona de lo ideal, por el contrario, el rubro calificado más bajo es contenido, excepto en Trabajo en equipo con 7.59. Lo anterior se constata si observamos en la gráfica 4 el promedio general de todos los cursos en los tres rubros; servicio 7.69 y reingreso 7.65 muy bien calificados, aunque contenido en general tiene una calificación de 6.97, es decir, aceptable.

Gráfica 3



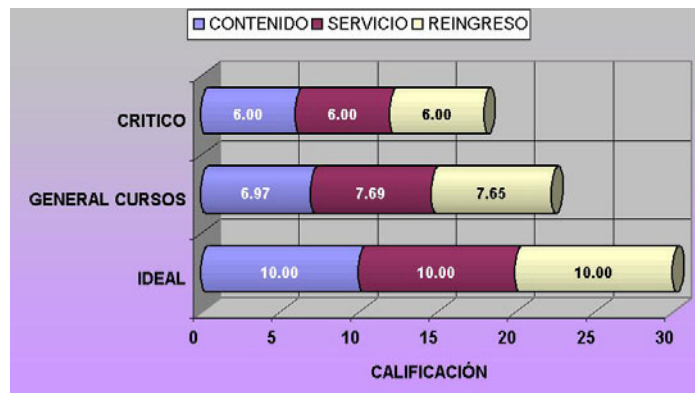
Gráfica 4



Conclusiones

Concluyendo, la presente evaluación de cursos en línea, obtuvo información relevante respecto a tres rubros; contenido, servicio y reingreso, como la muestra la gráfica 5 se identificó que la calificación más baja 6.97 corresponde a contenido de los cuatro programas, que si consideramos los parámetros establecidos, podríamos determinar que se deberá de realizar una reestructuración y modificación a fin de mejorar la calidad del aprendizaje y el desempeño de los alumnos. Cabe destacar sin embargo, que en lo que respecta a servicio -tutoría y soporte técnico- los alumnos calificaron los cursos en línea con 7.69 y 7.65 que ubica estos rubros dentro del parámetro de lo óptimo, es decir, los alumnos de Iberoonline consideran que el desempeño del tutor, el soporte técnico y la posibilidad de volver a tomar un curso en línea están orientados hacia un nivel de excelencia. Lo anterior permite a Iberoonline, retroalimentar sus procesos de planeación y toma de decisiones a fin de establecer estrategias concretas que permitan el mejoramiento de su oferta educativa.

Gráfica 5



Si bien los instrumentos de evaluación cuantitativos, miden la satisfacción del cliente, y nos dan un parámetro general, es necesario combinarlo con estrategias que ofrezcan más precisión en lo referente a las partes específicas del curso, o situaciones que en particular no cumplieron con las expectativas del programa. La educación en línea, tiene condición de congelar los momentos de su proceso educativo, y realizar encuestas de evaluación educativa con mayor meticulosidad para responder de manera expedita a las necesidades del proceso educativo.

Bibliografía:

1. COOK y REICHARDT, (1997) "Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa". Madrid. Ed. Morata.
2. ELOLA, NYDIA, (2000) "Evaluación educativa: una aproximación conceptual". Buenos Aires. Recuperado en: <http://www.campus-oei.org/calidad/luis2.pdf>
3. IAFRANCESCO, GIOVANNI (2001) "Aportes Pedagógicos al proceso de autorregulación y acreditación institucional" Recuperado en <http://vulcano.lasalle.edu.co/~docencia/evalhtm>.
4. RUBIO, MARÍA JOSÉ (2003) "Enfoques y modelos de evaluación E-learning". En Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa, V.9, N. 2 Recuperado en <http://www.uv.es/RELIEVE/v9n2htm>.