

CALIDAD EN LA ENTREGA DE LA DOCENCIA

Eugenia Chaves Hidalgo
Universidad Estatal a Distancia
Costa Rica

RESEÑA HISTÓRICA

En la década de los ochenta, la coyuntura económica obliga a las empresas a hacer efectivos los conceptos de eficiencia y eficacia. En este período, llamado por algunos la década perdida, por su deterioro en materia social y económica, se cuantificaron los logros de las instituciones y de los procesos en función de la rentabilidad. Es decir, se plantea la funcionalidad en términos de la rentabilidad económica.

Esta política, se reflejó también en las instituciones educativas y con ello se produjo un cambio sustancial en el concepto de calidad educativa. Así, surgen diferentes modelos para el control y aseguramiento de la calidad educativa, inspirados en diferentes teorías, filosofías y concepciones.

De esta forma, se han puesto en marcha distintos esquemas para garantizar la calidad, los cuáles de acuerdo con los resultados han probado su efectividad. Es decir, se ha dado un proceso de auto-evaluación. Sin embargo, en las instituciones educativas por la naturaleza de los procesos, es casi imposible la «estandarización» de un modelo de evaluación. De todos modos, la evaluación de procesos educativos es el hito de los años noventa.

La relación estado-educación ha cambiado sustancialmente. La idea del estado benefactor ha cedido el espacio a un estado evaluador. Ante esta situación, las instituciones educativas, conscientes de su papel, se tienen que anticipar a la imposición de un modelo de evaluación. Se han preocupado por la introducción de mecanismos de autoregulación que les permita evaluar su quehacer.

Por otro lado, el surgimiento de instituciones educativas privadas, sin el aporte estatal para su funcionamiento, ha sido un elemento catalizador en el abanico de ofertas educativas.

La educación universitaria estatal no puede sustraerse a ninguno de los planteamientos antes expuestos.

En el caso de la UNED de Costa Rica, no se ha logrado concretar una evaluación institucional en conjunto, aunque sí se han sometido a procesos evaluativos algunos sistemas o procesos como carreras, cursos y algunas otras actividades.

La determinación de criterios, parámetros e indicadores en la educación superior está supeditada, a aquellas características de cada modelo educativo. Así, para convenir en una definición del término «calidad», se debe hacer referencia al valor subjetivo de cada uno de los modelos. El criterio de evaluación más reconocido, el cuál apuntaba a establecer la relación entre la cantidad de matriculados frente a la cantidad de graduados ha quedado relegado dando campo a criterios subjetivos que le son inherentes a cada modelo educativo.

En el caso que nos ocupa, la Educación a distancia en Costa Rica, hay que distinguir primeramente:

- a) El alumno de un sistema a distancia mantiene sus propias características que lo identifican como tal y a su vez lo diferencian de los alumnos de un sistema convencional. Es un estudiante entre 27 y 32 años, casado y que trabaja. La consecución de un título universitario es el complemento a sus metas profesionales.
- b) La función del profesor esta orientada a la consecución de otras normas y objetivos típicos de un proceso a distancia. En este sentido debe incluirse la función docente como complementaria al medio maestro: la unidad didáctica.

Generalmente el «ideal» propuesto en un sistema tradicional, se asemeja a aquella meta hacia la cuál debe tender el modelo como un todo, considerando también cada uno de sus aspectos particulares y así obtener un resultado óptimo.

En la enseñanza a distancia, este ideal es desvirtualizado y se reduce a encontrar parámetros de confrontación para los diferentes subsistemas que intervienen en el modelo a evaluar.

A diferencia de los sistemas tradicionales de enseñanza, en éstos se pone énfasis en la interacción y en contacto inmediato y presencial del profesor con sus alumnos; es decir, se subraya el contacto profesor-alumno. En contraste directo, la enseñanza a distancia, plantea un modelo de trabajo diferente. Justamente en el cuál la relación profesor-alumno no es la clave del trabajo.

Esta concepción diferente que caracteriza cada modelo de enseñanza, a distancia y tradicional, se proyecta en la organización de cada uno. Mientras que en el modelo tradicional, la división del trabajo identifica las actividades que se deben realizar, en la enseñanza a distancia esta división no tiene sentido. Es más, el trabajo en equipo y colectivo en la administración de los procesos, es además de básico, determinante. Desde que se inicia un proceso, con los estudios pertinentes para la apertura de un programa nuevo, hasta finalizar con la aplicación de exámenes en las distintas asignaturas, todo forma parte de sistemas interrelacionados y conectados, en los cuáles, si uno no funciona adecuadamente se afectan directamente los demás. Esta coherencia en la estructura debe reflejarse en la administración de cada asignatura en particular; a saber: materiales didácticos, evaluación del curso y profesor (si lo hay).

PROPUESTA DE EVALUACIÓN DE CURSOS

En la UNED de Costa Rica, la preocupación por determinar el perfil del profesor-tutor ha sido constante desde su creación.

Considerando esta inquietud, a lo largo de los últimos años, se han realizado diferentes proyectos, investigaciones y estudios en la Dirección de Docencia, para determinar de acuerdo con la opinión de los alumnos, cuál es la «forma ideal» para impartir una asignatura. Los estudios de opinión han versado sobre diferentes temas, como las guía de estudio, la tutoría presencial, los horarios de los centros universitarios, las unidades didácticas y el desempeño del profesor. Todos estos estudios, son el reflejo por contar con un perfil para el profesor y un modelo para las unidades didácticas (medio maestro de este sistema no presencial).

Con base en todos los estudios realizados y siempre con la inquietud de contar con un mecanismo que permita establecer criterios comparativos en la entrega de la docencia, se planteó en 1994 la elaboración de un «Proyecto de Evaluación del Curso». Se decidió utilizar un cuestionario

como medio de participación masiva para obtener información sobre aspectos prácticos de la función tutorial y poder así analizar la influencia de variables que interactúan en el proceso. Como ya se mencionó anteriormente, en la educación a distancia, la administración de un curso, no puede verse en forma aislada.

El buen funcionamiento en la aplicación, se basa en la coordinación de una serie de sistemas. Esta coordinación debe reflejarse en la confección del cuestionario. Por tal razón, se consideraron diversos aspectos de los cursos, tales como: el desempeño del profesor, los materiales didácticos y el modelo de evaluación del curso.

Los aspectos que se incluyeron en el cuestionario son:

- Caracterización de los encuestados, por:
 - condición de nuevo o antiguo
 - si es repitente en la asignatura
 - centro universitario al que pertenece.
- Desempeño personal del profesor por:
 - presentación personal
 - puntualidad
 - motivación al estudiante
 - interés por el alumno.
- Desempeño profesional del profesor por:
 - conocimiento de la materia
 - metodología para impartir la tutoría
 - claridad en la exposición
 - uso de recursos didácticos
 - aporte de ejemplos.
- Con respecto al curso:
 - calidad en los instrumentos de evaluación
 - nivel de exigencia
 - coordinación entre objetivos y evaluación del curso.

El cuestionario ya pasó por la etapa de consulta de expertos. Se envió a consulta de varios profesionales que sugirieron recomendaciones, las cuáles se incorporaron en su totalidad.

En este momento, se está a la espera de su aplicación. Para esto se escogerán asignaturas con base en el número de alumnos, dificultad de la asignatura y número de profesores que imparten el curso.

Se espera contar con una cantidad de 1.000 cuestionarios, que serán aplicados en el segundo examen parcial, para garantizar que el alumno pueda hacer una valoración más objetiva.