

COMUNICACIÓN Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Leidys Villalobos*
Glaramys Mosquera**
Maiquelin Urdaneta***

Resumen

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre comunicación y evaluación institucional. El estudio se fundamentó en Serrano (2009), Silva (2003) y López (2009). Dicho artículo fue de tipo documental, apoyado en la hermenéutica, ya que las variables se basaron en la obtención de información en documentos disponibles a revisar, reuniendo la información necesaria para realizar la investigación con un diseño bibliográfico. Pudiéndose concluir acerca de la problemática en la comunicación como un medio para mejorar el proceso de evaluación institucional, con el propósito de buscar alternativas que vinculen las experiencias, beneficios de los evaluadores desde una perspectiva de análisis social. En resumen, es necesario comunicar la evaluación institucional, como instrumento de dialógico a la solución de conflictos y mejoras institucionales.

Palabras clave: Comunicación, Evaluación institucional

COMMUNICATION AND INSTITUTIONAL ASSESSMENT

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between communication and institutional assessment. The study is based on Serrano (2009), Silva (2003) and Lopez (2009). This article was documentary, supported by hermeneutics, since the variables were based on obtaining information available to review documents, gathering the information necessary to conduct the research. Being able to conclude about the problems in the communication as a means to improve the institutional evaluation process, in order to find alternatives to link the experiences, benefits of evaluators from the perspective of social analysis. In summary, it is necessary to communicate the institutional assessment as a tool to dialogical conflict resolution and institutional improvements.

Key words: Communication, Institutional Assessment

*Maestrante del Programa de Postgrado Gerencia e Innovación Educativa (U.J.G.H.)
Licenciada en Educación Integral en la UNICA. Docente de aula en la U.E.N.B. Doña Rincón
Calcaño de Pepper. Leidyleidy1985@gmail.com

**Maestrante del Programa de Postgrado Gerencia e Innovación Educativa (U.J.G.H.)
Licenciada en Educación Integral en UBV. Docente de aula en la U.E.N.B. Doña Rincón
Calcaño de Pepper. glaramys@hotmail.com

***Maestrante del Programa de Postgrado Gerencia e Innovación Educativa (U.J.G.H.)
Licenciada en Educación Integral en UBV. Docente de aula en la U.E.N.B. Doña Rincón
Calcaño de Pepper. Maiquelinurdaneta@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

En este artículo se aborda la problemática relacionada con la evaluación institucional a partir del análisis del carácter complejo de esta actividad, desde una perspectiva organizacional donde, la comunicación de sus resultados se convierte en un instrumento de investigación para el evaluador (director, docente, organismo ministerial, autoridades educativas ente otros).

Actualmente, se implementan sistemas de evaluación de la calidad educativa, sin embargo, el tratamiento de los resultados obtenidos se reduce a brindar información de datos aislados, fragmentados y segmentados. Si bien la evaluación institucional nace al influjo del modelo industrial y es un reflejo de las preocupaciones del mismo por la eficiencia; las demandas del mundo postmoderno afectan actualmente en forma notoria el accionar educativo en especial respecto de la metodología para comunicar los resultados.

Por ello, abordar la comunicación como un instrumento para la mejora del proceso de evaluación de cara al tercer milenio obliga a generar espacios de reflexión, acerca de lo que hasta hoy se ha entendido por comunicar la evaluación, con el objeto de buscar alternativas que articulen las conceptualizaciones, los intereses y prácticas de los evaluadores (directivos, docentes u otros) con las necesidades de los evaluados (institución) durante el proceso de comunicación.

Por tal razón en el presente artículo la temática a tratar está dirigida a la comunicación y su incidencia en el proceso de evaluación institucional, por ser conceptualizada como el enjuiciamiento del mérito del desempeño, ayudando al mejoramiento de la calidad educativa, favoreciendo el rendimiento institucional basado en un modelo comunicacional donde prevalezca el diálogo, la comprensión y la mejora, así como el aprovechamiento de las nuevas plataformas tecnológicas impuestas por la llegada de la globalización y que son medios favorables dentro del proceso de comunicación.

Bases Teóricas

Comunicación

Según, Davis y Newstrom (2007), exponen que la comunicación es la transferencia de información y su comprensión entre una persona y otra. Es una forma de ponerse en contacto con otros mediante la transmisión de ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores. Su objetivo es que el receptor entienda el mensaje tal y como lo pretende el emisor. Cuando la comunicación es efectiva se establece un puente de significado entre dos personas, de modo

que pueden compartir lo que sienten y conocen. Al usar este puente, ambos pueden cruzar sin el peligro del río de los malentendidos que separa. En la comunicación siempre participan por lo menos dos personas: el emisor y el receptor.

Para Serrano (2009), "La comunicación, en su interpretación más general, puede definirse como elicitación de una respuesta". La comunicación humana posee un rasgo distintivo que esencialmente consiste, siguiendo a Dance, "en elicitación de una respuesta mediante símbolos verbales"; sin embargo, aunque el hombre puede tener "acceso a todos los medios no simbólicos de comunicación", la capacidad de comunicarse mediante símbolos verbales es exclusiva del ser humano.

A nivel sociocultural, la comunicación se considera desde un sentido amplio, Silva (2003), la concibe como un "proceso integrado de las actividades humanas, donde todo individuo de alguna manera se comunica, directa o indirectamente en forma presencial o a distancia". Este proceso de comunicación necesariamente requiere de un contexto social, del cual el individuo forma parte, usando la lengua en situaciones muy variadas y para alcanzar diferentes objetivos contextualizados en situaciones diversas, donde el mensaje es siempre versión de una realidad.

En este contexto, que rodea la comunicación Becker (2002), explica que, esta no debe ser entendida como algo que simplemente rodea al hablante. Es una abstracción del entorno en que el habla se produce y presenta ciertas características generales que determinarán el uso concreto de la lengua. El hablante tiene que tomarlo en cuenta para que su actuación lingüística sea adecuada.

Importancia de la Comunicación

Para Serrano (2009), la comunicación es esencial en cualquier campo de interacción humana. Por medio de dicho proceso, ya sea oral o escrita, se puede transmitir y compartir conocimientos, conceptos, sentimientos, ideas, emociones, estados de ánimo entre otros. La comunicación es la única actividad que toda la sociedad comparte. Los beneficios son innumerables, en tanto que mejoran todos los aspectos de la vida, en lo personal como profesional. La capacidad para comunicar es vital para el éxito de cualquier empeño.

Por otra parte Aguirre (2002), expresa que "La educación es comunicación, es diálogo, en la medida en que no es la transferencia del saber, sino un encuentro de sujetos interlocutores, que buscan la significación de los significados." Según él, "la comunicación no es la transferencia o transmisión de conocimientos de un sujeto a otro, sino su coparticipación en el acto de comprender la significación de los significados."

Evaluación institucional

Es una investigación evaluativa que se realiza en una institución educativa para obtener bases firmes de apoyo a la toma de decisiones sobre política institucional, planificación y gestión educativa, administrativa y económica. El sólo hecho de plantear la evaluación institucional como una actividad de investigación nos debe hacer reparar en la rigurosidad que exige, tanto en su diseño como en su ejecución.

Para Jiménez (2009), al tener en cuenta los sistemas de evaluación es fundamental reconocer que desde el ejercicio de coordinador, que es un acto complejo que requiere de mucha capacidad de observación y análisis para poder llevar a cabo una evaluación integral y significativa por lo tanto acercándome a una concepción más concreta de sistemas de evaluación encuentro. Dentro de este contexto, la evaluación institucional, concebida de esta manera, se encuentra en el centro de la búsqueda de la mejora continua de la calidad educativa de la institución.

Sin embargo, el discurso de la calidad en la educación ha ido cobrando fuerza en los años recientes y provendría de la aplicación de nociones utilizadas en el ámbito de las organizaciones empresarias, a las escuelas. Ello implica ponerla al servicio de la educación evitando el peligro de que, al trasladar acríticamente los procedimientos propios de la organización y control económico de las empresas, puedan distorsionarse los procesos educativos.

Tipos de Evaluación Institucional

Autoevaluación

Para Boza; Méndez y Toscano (2010), la autoevaluación también descrita como evaluación interna, es aquella que se realiza desde la propia institución, y siempre con la misma finalidad que la evaluación externa que es de mejorar la calidad educativa, informa de un proceso surgido de la necesidad de reflexionar desde el propio contexto, por parte de los propios agentes involucrados en él, sobre el valor y alcance de las actividades desarrolladas.

Se considera como el principal factor de éxito en toda autoevaluación a la participación y al compromiso que asumen todos los agentes educativos de la institución. Con respecto a la participación, en cuanto desarrollo humano viene descrito como crecimiento, diálogo, convivencia, formación humana, responsabilidad, intervención, resolución de problemas, libertad.

Coevaluación

López (2009), considera que la coevaluación es un sistema de evaluación directa que en el desarrollo de las prácticas de extensión es efectuado, por directivos, maestros formadores, cada uno de estos agentes institucionales llevan a cabo el ejercicio de la coevaluación para brindar pertinencia y significatividad a las acciones educativas, pero es importante reconocer que el ejercicio se realiza donde los agentes institucionales de participación, brindan un pequeño aporte y un punto de vista que debe ser muy tenido en cuenta para enriquecer a diario el trabajo, en una concepción más específica la coevaluación se refiere a la evaluación entre pares, entre iguales.

Heteroevaluación

La heteroevaluación es un dispositivo que posibilita la evaluación directa entre supervisores, directores y docentes permitiendo esclarecer los aspectos débiles y fuertes que se presenten; sin embargo es un proceso que solamente es llevado a la práctica desde la evaluación directa que realiza el evaluador. Así mismo la heteroevaluación se refleja como una mecanismo muy crítico en el sentido de hay veces que los evaluadores emiten críticas poco constructivas que entorpecen la heteroevaluación, como el proceso donde se fortalece desde las dos variantes, sin embargo no todo es negativo hay procesos donde se aportan de manera reflexiva y formativa a mejorar el desempeño del rol de cada miembro evaluador.

Principios que orientan la Evaluación Institucional

Autonomía institucional: referido al fortalecimiento de la independencia de la escuela en la toma de decisiones propias para analizar y mejorar sus procesos de gestión, reemplazando el control burocrático, unidireccional por autorregulación y autocontrol.

Correspondencia entre objetivos y resultados pertinentes a la conexión o coherencia entre lo que la escuela ha propuesto en su Proyecto Educativo Institucional y los resultados que obtiene o desea obtener.

Participación activa de todos los actores institucionales, compromiso activo de todos los integrantes de la comunidad educativa (directivos, docentes, padres, alumnos, personal no docente).

Adecuación al contexto en que se inserta la escuela, asegurando la pertinencia de los servicios educativos que se brindan en función del entorno y de la comunidad.

Retroalimentación: La institución y sus actores utilizan la información y conclusiones que se obtienen, para convenir los cambios que promuevan el mejoramiento de la gestión institucional.

Basamento Legal

La fundamentación legal del presente artículo se encuentra establecida en los documentos legales en materia educativa de la República Bolivariana de Venezuela, tal como la Ley Orgánica de Educación y su Reglamentos.

Ley Orgánica de Educación (2009), contempla la evaluación como el proceso de control y seguimiento de la gestión escolar para logra los mejores niveles de calidad educativa, en este sentido el artículo 19 establece: "el estado, a través del órgano con competencia en el subsistema de educación básica, ejerce la orientación, la dirección estratégica y la supervisión del proceso educativo y estimula la participación comunitaria, incorporando tanto los colectivos internos de la escuela, como a diversos actores comunitarios participantes activos de la gestión escolar en las instituciones, centros y planteles educativos en lo referente a la formación, ejecución y control de gestión educativa bajo el principio de corresponsabilidad".

En el Capítulo VI de la mencionada ley también hace referencia a la Supervisión escolar en el artículo 71 contempla que: "El Ejecutivo Nacional, por órgano del Ministerio de Educación, ejercer la supervisión de todos los establecimientos docentes, oficiales y privados con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos señalados en el ordenamiento jurídico en materia de educación. Adicionalmente el artículo 72 de la Ley Orgánica de Educación (2009), señala que la supervisión educativa constituirá un proceso único e integral, cuya organización, metodología y régimen técnico y administrativo deberán estar acordes con los diferentes niveles y modalidades del sistema educativo.

La reglamentación de lo dispuesto en el artículo 19 de Constitución de La República Bolivariana de Venezuela está contenida en el Reglamento de la Ley Orgánica de Educación en el artículo 91 que expresa "El Ministerio de Educación organizará un servicio de evaluación y clasificación del personal docente, que estará a cargo de una junta calificadora en la que tendrán representación las organizaciones de los profesionales de la docencia. Los interesados tendrán derecho a conocer la documentación que figure en su respectiva hoja de servicio y podrán ejercer los recursos procedentes cuando estuviesen en desacuerdo con la respectiva evaluación".

Incidencia de las Redes Sociales sobre la Evaluación Institucional

Hoy en día debido a los procesos de cambios con las nuevas tecnologías que han surgido de forma vertiginosa, se determina el desarrollo de habilidades, destrezas y conocimientos de las instituciones, estos cambios tienen que ver de alguna manera con las "redes sociales" entendidas como aquellas aplicaciones web que permiten conectar a las personas con comunidades de intereses comunes.

Gracias a las redes sociales online se está ganando terreno frente a otras alternativas de comunicación vía Internet. Los medios y las tecnologías de la información como de comunicación constituyen modos de apropiación de la realidad, sus lenguajes están modelando nuevos estilos cognitivos y estructuras mentales como otras formas de comprensión y percepción de la realidad.

En consecuencia, es necesario, más bien imprescindible, que las instituciones educativas asuman la tarea de la alfabetización en estos nuevos lenguajes. Para Orihuela (2003), las redes sociales tienen tres tareas fundamentales: la comunicación como parte primordial, que tiene como finalidad estar en relación con los contactos. También aumenta la fluidez y sencillez de la comunicación entre Supervisores, directores y profesores, incrementando la eficacia del uso práctico de las TIC, al actuar la red como un medio de aglutinación de personas, recursos y actividades, facilita la coordinación y trabajo mediante la creación de grupos apropiado.

Como parte de las redes sociales se implementa la plataforma MOODLE como elemento clave para vincular la comunicación y evaluación institucional en los entornos virtuales, es por ello que Elizalde y Reyes (2008), consideran que con la finalidad de promover el mejoramiento del proceso educativo, se instauró la evaluación de las instituciones, la cual mide indicadores de cumplimiento de la calidad. Para ello la plataforma virtual es un medio a través del cual permite tanto al personal directivo como al profesorado presentar los contenidos que se han de aplicar para el accionar de cualquier actividad en la institución educativa.

En este sentido la plataforma Moodle constituye una herramienta robusta de gestión del aprendizaje a distancia (e-learning) basada en software libre que contiene los recursos necesarios para impartir educación y ampliar el proceso comunicacional a través de chat virtual, buzón digital, pizarrón electrónico, foros de discusión entre otros beneficios, que permiten a los directores, supervisores así como a los docentes planificar, diseñar y administrar sus acciones.

Por tal razón el uso de esta plataforma como herramienta de apoyo trae consigo cambios significativos en cualquier institución, permitiendo un mejoramiento en los procesos asociados a la formación, una mejor relación y comunicación entre evaluador como evaluado, el mejoramiento en la planificación de la actividad educativa que le permitirá a la institución prestar un servicio con calidad.

Por lo antes expuesto la implementación de este sistema es una buena opción tecnológica, su empleo junto con un paquete de hojas de cálculo facilita el proceso de evaluación, las encuestas se responden en horas extra clase en forma asincrónica, la herramienta presenta un breve análisis de las respuestas de los evaluados además de permitir descargar los datos para su análisis y seguimiento.

Metodología

La presente investigación se caracteriza con una metodología documental apoyada en la hermenéutica, en este sentido, Hurtado (2012), afirma si las fuentes no son vivas, sino documentos o restos, el diseño es documental. Asimismo, Tomayo (2004), cuando recurrimos a la utilización de datos secundarios, es decir, aquellos que han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboran y maneja, y por lo cual decimos que es un diseño bibliográfico-documental.

Según Alarcón, Pozzo, Ruiz, Lezama y Rodríguez (2009), Se entiende por investigación documental, el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones y, en general, en el pensamiento del autor.

Melero (1998), La hermenéutica revela su propia función filosófica: la expresión lingüística universalizante de la individualidad que se corresponde a la acción de constitución del texto y a la inversa. Una completa obra de medición es confiada a la manifestación del saber en la historia y a la reconstrucción de la historia en el saber. La hermenéutica, a la que se le confía esta obra de medición, tiene una tarea infinita, e ineludible: en la elección interpretativa cada individuo se decide en cuando hombre.

El primer deber de la hermenéutica es analizar las diversas formas, géneros literarios, y descubrir, cuál es el sentido y el contexto vital en que han sido escritos. La tarea consiste en reconstruir de manera más perfecta el entero proceso interior de la actividad formadora del escritor.

Reflexiones finales

En síntesis, se ha presentado una forma de transitar por un proceso de evaluación institucional, concebido como investigación aplicada, poniendo el énfasis en la legitimidad técnica del proceso. Dicha legitimidad se presenta estrechamente vinculada a la posibilidad de desarrollar un proceso participativo y consistente desde el punto de vista técnico, mediante una comunicación efectiva de su ejecución y los resultados obtenidos.

La evaluación institucional involucra no solo a directivos, organismos de gestión, docente, alumnos sino también a padres y comunidad. Por lo tanto concluyo que la comunicación de la evaluación cumple entonces una función social en la medida en que no se limita solo al trabajo de los administrativos sino que lo trasciende a contextos más generales. Por la función social que se le asigna a la evaluación se convierte en un proceso complejo de construcción, reflexión, comunicación e interpretación de los resultados obtenidos para la toma de decisiones en la búsqueda constante de caminos que permitan superarlos, optimizarlos a fin de responder a las expectativas de los diferentes actores mencionados.

Recomendaciones

La comunicación se considera entre las habilidades principales que debe tener un directivo, en cualquier nivel que trabaje. Entre las razones que lo fundamentan, pueden señalarse. Por un lado la dinámica de los cambios que se producen en el entorno en el que actúan las organizaciones, por su celeridad y profundidad, son generadoras potenciales de confrontaciones.

A los directivos, programar acciones de capacitación dirigidas a los docentes para mantenerlos en actualizaciones continuas en busca de la calidad del proceso educativo, de manera que la participación en seminario, talleres, eventos culturales, círculos de estudio, entre otros, conduzcan a obtener el conocimiento, las habilidades, destrezas, que requiere el proceso de aprendizaje para con ello, cultivar los talentos creadores inmersos en las instituciones estudiadas, ya que un personal con ideas claras evita la confrontación y promueve la comunicación.

Interesar a nuevos investigadores a continuar profundizando en esta línea con proyectos que permitan resolver problemas relacionados con tantas situaciones educativas en riesgo.

Fortalecer los proceso de comunicación y evaluación institucional en cada una de las instancias que conforman el sistema escolar para hacerlo mas efectivo y logra los mejore niveles de calidad educativa.

Generar la comunicación como información de los resultados obtenidos en los proceso de evaluación institucional para ser analizado por toda la comunidad escolar con la finalidad de reorientar el proceso de gestión.

Referencias Bibliográficas

- Alarcón Y., Pozzo C., Ruiz Y., Lezama W. y Rodríguez R. (2009), **Definiciones de: Diseño de Investigación de Campo y Documental**. Colegio Universitario de Caracas, Venezuela.
- Boza A.; Méndez M, Toscano de la O M. (2010) **Educación investigación y desarrollo social** Pág.96 y 97
- Davis, K. y Newstrom, J. (2007). **Comportamiento Humano en el Trabajo**. (Undécima Edición). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Elizalde, L. y Reyes, R. (2008). "Elementos clave para la evaluación del desempeño de los docentes". **Revista Electrónica de Investigación Educativa**. Disponible en <http://redie.uabc.mx/NumEsp1/contenido-elizaldereyes.html>
- Hurtado, J. (2012) **El Proyecto de Investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación**. Ediciones Quirón, Séptima edición, Caracas-Venezuela.
- Jiménez B. (2009) **Evaluación de Programas, Centros y Profesores**. Editorial Síntesis Educación; Madrid;
- La fourcade P. (2009) **Evaluación de los aprendizajes**. Editorial Kapeluz; Buenos Aires
- Ley Orgánica de Educación** (2009). Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 5929. Agosto, 15 de 2009. Caracas. Venezuela.
- López P. Víctor M. (2009) **Evaluación formativa y compartida en educación superior: propuestas, técnicas, instrumentos y experiencias**.
- Melero, J. (1998), **La hermenéutica en SCHLIERMACHER**. Disponible en: http://www.uclm.es/ab/educacion/ensayos/pdf/revista13/13_6.pdf
- Orihuela, j. l. (2003) **Redes Sociales: un inventario de recursos y experiencias**. Disponible en <http://www.ecuaderno.com/2003/10/12/redes-sociales-un-inventario-de-recursos-yexperiencias/> (Última consulta 20/07/2013)
- Palacios A. (2001) **La Interdisciplinariedad en la Formación de Maestros**. Disponible en es.scribd.com/doc/76440579/41/coevaluacion
- Rueda B., M., Elizalde L., L. y Torquemada, A. D. (2003) "La evaluación de la docencia en las universidades mexicanas". **Revista de la Educación Superior**; Vol. XXXII (3), 71-77.

Serrano (2008) **Epistemología de la Comunicación.** Disponible en
www.uv.mx/personal/paguirre/.../Teoria-de-La-Comunicacion.libro_.pdf

Silva. L y col., (2003), **La Comunicación Eficaz.** Barcelona: Ediciones Urano.S.A.

Tomayo y Tomayo, M. (2004), **El Proceso de la Investigación Científica.** México: Limusa,
Cuarta Edición.