

# LA AUTOEVALUACIÓN DEPARTAMENTAL ORIENTADA A LA CALIDAD \*

ROSANA FAMULARO

DEPARTAMENTO DE FRANCÉS, COLEGIO NACIONAL DE BUENOS AIRES, UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES

---

## RESUMEN

*Evaluar*, en un sentido amplio, significa construir un saber sobre un objeto determinado para la toma de decisiones que permita mejorar resultados. Obtener información sobre lo que se desea evaluar es sólo un aspecto de este proceso. Su riqueza y, a la vez, su dificultad mayor, consiste en las reflexiones, interpretaciones y juicios a que da lugar el trabajo con los datos recogidos.

Después de cuatro años de la actual gestión, el Departamento de Francés del Colegio Nacional de Buenos Aires propuso e inició en 2003 un proyecto de autoevaluación departamental que puede ser visto como un aporte para la evaluación institucional. Al ser diseñada y organizada, implementada y controlada desde el interior del propio departamento, esta autoevaluación nos permitirá una toma de decisiones eficaces y contextualizará las elecciones curriculares orientadas hacia el objetivo social de referencia de nuestras tareas de enseñanza-aprendizaje de segundas lenguas: el FLE, francés lengua extranjera, en nuestro caso.

**PALABRAS CLAVE:** EVALUACIÓN – AUTOEVALUACIÓN DEPARTAMENTAL – CALIDAD – GESTIÓN INSTITUCIONAL – GESTIÓN CURRICULAR – FRANCÉS LENGUAS EXTRANJERA

---

## Introducción

Advertimos que cada vez más, en los últimos años, se hace necesaria una revisión de las estrategias de las instituciones educativas como organizaciones, en su concepción de la gestión y en sus prácticas cotidianas para promover mejoras de los niveles de productividad tendientes al logro de la calidad. En este contexto, la evaluación se presenta como un factor considerable en el proceso de toma de decisiones y valorizaciones de objetivos alcanzados. Dicho proceso implica, en algunos casos, también una transformación, y en otros, al menos un replanteamiento, tanto de los métodos educativos como de los recursos asociados a ellos.

## Nuestro encuadre teórico

Evaluar, en un sentido amplio, significa construir un saber sobre un objeto determinado para la toma de decisiones que permita mejorar resultados. Así, obtener información acerca de lo que se desea evaluar es sólo un aspecto del proceso evaluativo. Su riqueza y, a la vez su dificultad mayor consiste en las reflexiones, interpretaciones y juicios a que da lugar el trabajo con los datos recogidos (Camillioni, 1998).

De acuerdo con Graciela Frigerio y con Margarita Poggi, (1990), reconocemos que la evaluación tiene por finalidad, en el marco de la dimensión pedagógico-didáctica, la detección de problemas, deficiencias y también logros institucionales y departamentales con el objetivo de planificar estrategias de superación de los problemas y de afianzar los logros. La evaluación no tiene por finalidad responsabilizar por los fracasos a los actores, sino comprometerlos para que el trabajo individual se traduzca en un logro grupal e institucional.

Vemos la autoevaluación como un proceso interno de planificación, identificación, de análisis crítico y prospectivo sobre la evolución y desarrollo académico alcanzado por la institución en una disciplina, en nuestro caso, una segunda lengua, el FLE, francés lengua extranjera.

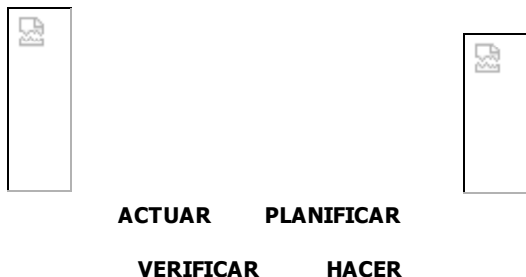
Se trata de un proceso organizado y conducido por los propios integrantes del Departamento, a la luz de las circunstancias de la organización: su cultura, su historia general, y en la propia disciplina, sus objetivos, alcances, metas y medios.

La autoevaluación aparece entonces, como un modo de concebir la acción educativa, por la cual, los que formamos una comunidad que atiende una determinada disciplina académica, revisamos nuestra misión, reorganizamos nuestros recursos, evaluamos nuestros resultados y nos

autorregulamos. Asimismo, esperamos proveer información confiable que dé testimonio del grado de cumplimiento de los objetivos sociales de referencia.

Nuestro desafío es, por lo tanto, interpretar y valorar, a través de un proceso participativo, dialogal, reflexivo y crítico, el estado de avance de nuestra disciplina en los diversos aspectos que, en un conjunto, definen su funcionamiento y/o su estructura, en la consolidación, validación y comunicación del conocimiento que le es propio. Tal sistema conlleva un proceso de carácter cíclico, que verifica la pertinencia de misiones, tareas, asignación de recursos y compromisos de gestión efectiva.

Nos parece oportuno, en tal sentido, tener presente una de las herramientas propuestas por E.W. Deming, uno de los iniciadores de la filosofía de la calidad: el ciclo de Deming. Ishikawa, citado por Irurzun (2000), reconoce que la esencia de la calidad consiste en la aplicación reiterada de este ciclo hasta que se haya alcanzado el objetivo.



Del proceso de autoevaluación, siguiendo los requisitos mínimos y complementarios, dependerán las modificaciones e innovaciones académicas y administrativas que posibilitarán la reorientación y mejora continua de nuestra oferta académica. Si la práctica de la autoevaluación encuentra un campo propicio para desarrollarse, también apoya a la construcción de una comunidad académica más sólida, que comparte compromisos institucionales y una cultura de la calidad.

Por último y no menos importante, luego de un estudio documental acerca de la calidad y la autoevaluación en la educación superior, reconocemos que la calidad, como propiedad de un sistema complejo, es una característica de conjunto.

La mejora de la calidad es una aspiración de superación individual y grupal, vista como un desafío, una necesidad y un compromiso del que se responsabiliza el estudiante, los docentes, el Departamento y la organización.

Por ello, nos resulta pertinente evaluar la calidad de todos los elementos o categorías (características del Departamento, personal docente, plan de estudios, procesos de enseñanza y aprendizaje, infraestructura, investigación, extensión, difusión del conocimiento y vinculación, gestión del Departamento, resultado e impacto) de una disciplina determinada, como así también, la manera en que todos estos elementos interactúan entre sí. Consideramos entonces, que toda evaluación tendrá sentido en la medida en que conduzca a la definición de planes de acción y escenarios posibles para mejorar la calidad.

## Metodología

Consiste en detectar los elementos de las actividades académicas y los resultados que van a ser analizados en el diagnóstico, para lo cual son organizados en categorías a las que les asignaremos sus respectivos estándares e indicadores.

### *Primera etapa: propósitos y capacitación*

En mayo del 2003, en una reunión del Departamento de Francés, desde la gestión establecimos el propósito de iniciar nuestra autoevaluación y despertar el interés, la motivación y el compromiso de la comunidad que participará en este proceso. La recopilación de antecedentes teóricos y prácticos se difundieron y comunicaron a través de reuniones departamentales presenciales y por correo electrónico. Todos los miembros docentes del Departamento de Francés del CNBA, que nos

desempeñamos en los tres turnos, disponemos de una dirección electrónica para un contacto multidireccional asincrónico.

### *Segunda etapa: programa de actividades*

Nos toca elaborar luego un programa de actividades con la finalidad de preparar y diseñar el proceso de autoevaluación, acompañado de una agenda de trabajo que tendrá en cuenta los recursos humanos, materiales y económicos. Recopilaremos información, tanto de hechos como de opiniones, provenientes de los distintos factores e instancias internas y externas de departamento que estemos evaluando.

Determinaremos el tamaño de la muestra y las necesidades de información. Posteriormente, elaboraremos los instrumentos que aplicaremos a través de un grupo de encuestadores, docentes del Departamento de Francés del CNBA.

Son algunos ejemplos de hechos y factores de análisis:

- Datos del personal docente (perfiles académicos, trayectoria docente e investigativa, funciones, responsabilidades, producción, las condiciones que el CNBA y el Departamento de Francés promuevan para favorecer su labor y el nivel de satisfacción que muestran con respecto al compromiso de servicio que adquirieron, etc.).
- Estudiantes (caracterización socioeconómica, académica y de origen, índices académicos de regularidad, deserción, experiencias de aprendizaje que el CNBA y el Departamento de Francés propicien y los niveles de satisfacción que se tiene sobre éstas, etc.).
- Plan de estudios (mapa curricular, distribución de cursos, oportunidades, experiencias y actividades de enseñanza y aprendizaje, etc.).
- Recursos (fuentes de financiamiento, infraestructura, equipos, servicios de apoyo, bibliografía, etc.).
- La organización y la gestión (las condiciones en que el CNBA y el Departamento de Francés posibilitan el logro de los objetivos académicos, los perfiles de los encargados de las funciones de gestión, los procedimientos de gerenciamiento interno y los sistemas de atención a usuarios, etc.).
- La proyección e impacto (la incidencia del CNBA y del Departamento de Francés en el medio externo. La presencia del Departamento del CNBA en la comunidad científica, su capacidad de dar respuesta a las necesidades del entorno y el papel de sus egresados, etc.).

Serán fuentes de opinión de:

- La planta docente.
- Los estudiantes.
- Los graduados.
- Los directivos.
- Los servicios de apoyo.
- Las agencias externas.
- Las instituciones similares.
- Los pares académicos.

Serán instrumentos de recolección de datos:

- Encuestas de opinión.
- Entrevistas .
- Estadísticas elaboradas por diversas dependencias del CNBA.
- Documentos elaborados por el Departamento de Francés.
- Planes de estudios.
- Observación de clases.

Esta etapa tendrá como objetivo detectar, caracterizar y proponer soluciones sobre las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de los distintos elementos, internos y externos, del quehacer académico de nuestro departamento.

Una vez obtenida la información se tabulará, se analizarán los resultados, y se cuantificarán las respuestas a la luz de los criterios establecidos previamente. Para la realización de estas tareas, se creará un comité de autoevaluación formado por docentes del Departamento de Francés del CNBA. Ellos definirán los criterios y parámetros que constituirán el cuerpo del modelo de la autoevaluación que pretendemos construir. Estos criterios servirán de referencia para la emisión de conclusiones y juicios de valor, la definición de la problemática y la propuesta de alternativas de solución a mediano y a largo plazo.

La búsqueda de coherencia del programa académico con estándares nacionales e internacionales, definidos como criterios mínimos de calidad en el área, nos orientará a fuentes de información especializadas en la enseñanza y aprendizaje de segundas lenguas. Particularmente, pensamos en los perfiles, niveles de referencia y descriptores propuestos por el Marco de Referencia europeo para las lenguas, elaborado por el Consejo de Europa y los exámenes nacionales CLE (Certificado de Lengua Extranjera) de la oficina de Política Plurilingüe de la Secretaría de Educación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; los exámenes internacionales DELF, DALF (Diploma de Estudios de Lengua Francesa y Diploma Avanzado de Lengua Francesa) y TCF (Test de competencia lingüística de francés), diplomas del Ministerio de Educación francés.

El informe de nuestra autoevaluación responderá a un diagnóstico de la realidad del programa académico que se está llevando a cabo en el CNBA, en lo que respecta a la enseñanza del FLE, Francés Lengua Extranjera, y deberá proponer un plan de trabajo.

### *Tercera etapa: plan estratégico*

Elaboraremos el informe escrito donde figurará una propuesta de mejora y desarrollo que deberá ser negociada y acordada como plan de implementación derivado de la autoevaluación realizada y que será a su vez, incluida en un plan de acción común con las autoridades de la organización, desde donde se gestionarán recursos, infraestructura, equipos y apoyos para superar las áreas débiles.

### *Cuarta etapa: monitoreo de la implementación del plan de acción*

Será necesario establecer una fase de monitoreo de la implementación del plan estratégico que permitirá, sobre la marcha, realizar los ajustes y las rectificaciones pertinentes.

### *Consideraciones finales*

No hay aún lugar para las conclusiones pues sólo hemos concluido la primera etapa. Sin embargo, nos parece oportuno recordar que elaborar un proyecto, el de autoevaluación o cualquier otro, implica considerar las intenciones pedagógicas que definen un conjunto de principios y prácticas que los miembros de una organización comparten.

Pensamos que la incorporación de la práctica de un autoanálisis reflexivo, nos permitirá constatar si lo que hacemos, lo hacemos bien. Asimismo nos propiciará un mayor grado de identidad profesional, individual y grupal, de compromiso de todos nosotros, los actores, con la misión institucional.

Otorgar poder de decisión a los miembros de un equipo es uno de los factores importantes para la motivación de quienes desempeñan una tarea, además de generar compromiso al asumir el desafío del ejercicio de una libertad responsable.

Confiamos y es nuestra intención, que el proyecto de autoevaluación departamental pueda ser visto como un aporte para la evaluación organizativa, particularmente en el terreno de las políticas lingüísticas y en la enseñanza y aprendizaje de lenguas en el nivel medio universitario.

## **Referencias bibliográficas**

*Documentos impresos*

Aguerrondo, I. Lugo, M. T., Rossi, M., *La gestión de la escuela y el diseño de proyectos institucionales*, Bernal, Universidad Nacional de Quilmes, Ediciones, 2001.

Allen, D. (comp.), *La evaluación del aprendizaje de los estudiantes. Una herramienta para el desarrollo profesional de los docentes*, Buenos Aires, Paidós, Redes en Educación. 2001.

Camillioni, A. y otros, *La evaluación de los aprendizajes en el debate didáctico contemporáneo*, Buenos Aires, Paidós Educativa, 1998.

CONEAU, *Procedimientos y pautas para la acreditación de carreras de grado*, ordenanza 005/99, Buenos Aires, diciembre de 2000.

Etienne, R.: Amiel, M., *La Communication dans l'établissement scolaire*, Paris, Hachette Education, Nouvelles Approches, Pédagogies pour demain, 1995.

Faraco, M.; Boumier, E., Concilier formation et évaluation en classe de langue. Evolutions de l'évaluation, en *Le Français dans le monde, Revue de la Fédération Internationale des Professeurs de Français*, FIPF, Paris, número 324, noviembre – diciembre, 2002, p.p. 27-29.

Famularo, R.; Giardina, M., El Director como sujeto socio-histórico, módulo 1 del *Trayecto Formativo: Directivos, sujetos clave para el mejoramiento de la gestión y la calidad de la educación*, Dirección General de Cultura y Educación, Dirección Provincial de Educación Superior y de Formación y Capacitación Docente Continua, Dirección del Programa de Capacitación y Actualización Docente, UNLZ, UNLA, UNLM, UNTREF, 2001.

Famularo, R., La aplicabilidad del modelo de gestión de Calidad Total a programas educativos para clientes sordos, en Simón, M.; Buscaglia, V.; Massone, M.I. (comp.): *¿Educación Especial y/o Educación?*, Buenos Aires, Libros en Red, 2003.

Farjat, L., *Gestión Educativa Institucional. De las intenciones a las concreciones. Aportes para transformar la realidad*, Buenos Aires, Lugar Editorial. 1998.

Filmus, D. (comp.), *Los condicionantes de la calidad educativa*, Buenos Aires, Ediciones Novedades Educativas, 3ª edición, 1999.

Frigerio, G.; Poggi, M., Experiencias y conceptos: la participación en la educación, en *Revista Propuesta Educativa*, número 2, Buenos Aires, FLACSO, Miño, marzo, 1990.

Gassó, L.; Corradi, L., Franzoni, P.; Klett, E.; Valsecchi, R., *Diseño curricular de lenguas extranjeras*, Buenos Aires, Secretaría de Educación, 2001.

Gento Palacios, S., *El modelo europeo de calidad en una Universidad a Distancia*, en RIED, *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, Madrid, vol. 1, número 1, junio, pp. 39-62, 1998.

INAP, *Servicio a los clientes internos. El nuevo ingrediente competitivo del Sector Público*, Buenos Aires, Jefatura de Gabinete de Ministros, Secretaría de la Función Pública, Dirección Nacional de Capacitación, 1996.

Irizun, L. E., *Evaluación educativa orientada a la calidad*, Buenos Aires, FUNDEC, Fundación para el Desarrollo de los Estudios Cognitivos, 2000.

Lafourcade, Pedro D., *Planeamiento, conducción y evaluación en la enseñanza superior*, Buenos Aires, Editorial Kapelusz, Biblioteca de Cultura Pedagógica, Serie Didáctica, 1974.

Marquis, C. (comp.), *Evaluación Universitaria en el MERCOSUR*, Buenos Aires, Ministerio de Cultura y Educación, Secretaría de Políticas Universitarias, 1994.

Marquis, C. (comp.), *Evaluación Universitaria. Memorias del II Taller sobre experiencias de Evaluación Universitaria*, Buenos Aires, Ministerio de Cultura y Educación, Secretaría de Políticas Universitarias, abril de 1995, 3 tomos.

McyE., *Nuevas modalidades de gestión*, Buenos Aires, Cuadernillos para la transformación, Secretaría de Programación y Evaluación Educativa, número 7, 1996.

Schlemenson, A., *Análisis organizacional y empresa unipersonal. Crisis y conflictos en contextos turbulentos*, Buenos Aires, Paidós, 1988.

Tedesco, J. C., *El nuevo pacto educativo*, Buenos Aires, Paidós, 1995.

Tejido de Suñer, E., Evaluación y calidad de la educación, en Filmus, D. (comp.): *Los condicionantes de la calidad educativa*, Buenos Aires, Ediciones Novedades Educativas, 3ª edición, 1999, pp. 101 – 108.

#### *Documentos en formato digital*

Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación  
<http://cvc.cervantes.es/obref/marco/> Fecha de la consulta: julio de 2003.

Documento A – 15. Acuerdo – Marco para la enseñanza de lenguas. Versión 1.0. Ministerio de Cultura y Educación. Consejo Federal de Cultura y Educación. Resolución número 66/97 C.F.C. y E.

<http://www.mcyt.gov.ar/consejo/resolucion/res97/ane-re66.html> Fecha de la consulta: mayo de 2002.

Ocampo Canabal, Fernando; Leal Silva, Rosalva: *Guía de Autoevaluación*  
[www.acei.org/guia.html](http://www.acei.org/guia.html) Fecha de la consulta: julio de 2003

Universidad Pontificia Bolivariana. Autoevaluación IEE. Proceso de Autoevaluación  
[www.upb.edu.co/iee.autoevaluacion](http://www.upb.edu.co/iee.autoevaluacion) Fecha de la consulta: julio de 2003.

Valencia Marthén, Ramón; Hernández Gutiérrez, Misael V.; González Hernández, Rafael: *Hacia un modelo de autoevaluación universitaria: el caso del I.I.E.S.C.A.*

[www.uv.mx.iiessa/revista/suma32.html](http://www.uv.mx.iiessa/revista/suma32.html) Fecha de la consulta: julio de 2003

#### **Noticia de la autora**

##### **Rosana Famularo**

Egresada del Instituto Superior del Profesorado "Dr. Joaquín V. González", Buenos Aires. DESS, Diploma de Tercer Ciclo de Estudios Superiores Especializados en Tecnología Audiovisual de la Educación, Universidad de Poitiers, Francia. Diploma de Especialización en Gestión y Conducción de las Organizaciones Educativas, FLACSO, sede Argentina. Licenciada en Tecnologías de la Comunicación Educativa, Universidad CAECE, Buenos Aires.

Jefa del Departamento de Francés del CNBA-UBA. Docente titular de francés en el CNBA y en el ILSE. Docente adjunta de la cátedra Práctica de la Traducción I del Traductorado Público de Francés de la Facultad de Lenguas Modernas de la Universidad del Museo Social Argentino. Docente adjunta de la Dirección de Pedagogía Universitaria de la Universidad Nacional de La Matanza. Miembro de la comisión directiva de la SAPFESU. Coordinadora de la Serie FLE de la colección *Propuestas* del Instituto de Investigación en Humanidades "Dr. Gerardo Pagés", del CNBA-UBA.

#### Publicaciones recientes

El Directivo como sujeto socio-histórico, módulo 1 del *Trayecto Formativo Directivos, sujetos clave para el mejoramiento de la gestión y la calidad de la educación* (en colab.)(2001); Uso de nuevas tecnologías para el aprendizaje: una propuesta innovadora, en *Nuevos Contextos Interactivos para la Enseñanza y el Aprendizaje de las Lenguas*, Río Cuarto, Universidad Nacional de Río Cuarto(en colab.) (2001); La aplicabilidad del modelo de gestión de calidad total a programas educativos para clientes sordos, en *¿Educación Especial y/o educación?*(Libros en Red, 2003)

---

\* Una versión preliminar de este artículo fue presentada en el XV Encuentro de Rectores-Directores de Escuelas Preuniversitarias y VII Jornadas de Educación Media Universitaria, JEMU, San Luis, agosto 2003.