

(Solicitado: 15-12-04 / Aceptado: 12-12-05)

- Ignacio González López
Córdoba

La evaluación y la mejora de la calidad de los procesos de comunicación

Assessment: strategies to improve the quality in communication processes

El objetivo de los siguientes párrafos estriba en otorgar a la evaluación un carácter prioritario a la hora de garantizar la calidad de los procesos de comunicación. Concebido como un proceso sistemático, intencionado y participativo, el texto que se presenta aporta una serie de elementos funcionales en cuanto a su utilidad en la valoración de la acción comunicativa, así como una serie de técnicas, tanto cuantitativas como cualitativas, apropiadas para el logro de los objetivos de excelencia deseados.

This paper aims at granting to evaluation a high priority character to guarantee the quality of the communication processes. Conceived as a systematic, deliberate group process, the text which is presented contributes a series of functional elements used in the assessment of the communicative action, as well as a series of techniques, quantitative as much as qualitative, appropriate for the achievement of the required excellence objectives.

DESCRIPTORES/KEY WORDS

Evaluación, acción comunicativa, técnicas cuantitativas, técnicas cualitativas, calidad.
Assessment, communicative action, qualitative techniques, quantitative techniques, quality.

La evaluación de la acción comunicativa se concibe como un sistema compuesto por unas entradas, unos procesos

y unas salidas que son comparadas con un modelo de referencia, con el fin de advertir si la intervención sobre el elemento objeto de intervención se va acercando a este patrón en términos de eficacia y eficiencia del proceso de comunicación, es decir, para producir y potenciar su calidad. La evaluación de este conjunto de elementos se define por su carácter sistémico, siendo exigida por las necesidades de conseguir

❖ Ignacio González López es profesor de la Facultad de Ciencias Educación de la Universidad de Córdoba (edlgoloi@uco.es).

altos niveles de excelencia (Martínez, 1997). Se caracteriza por comparar los niveles deseados o predefinidos con antelación con los niveles reales alcanzados a lo largo del proceso y al final del mismo. Pero la evaluación es algo más y pasa a ser un proceso informativo y mediador que proporciona una constante retroalimentación, permitiendo el perfeccionamiento del mismo y detectando aquellas necesidades que han de ser modificadas.

1. Concepto de evaluación

Actualmente, se entiende por evaluación un proceso sistemático de recogida de información respecto del sistema general de actuación, en relación con unos criterios o referencias, para formar juicios de valor acerca de una determinada situación y tomar decisiones. El conocimiento de esta realidad incluye, según López Mojarro (1999: 22), los hechos, los procesos que los han generado y los factores que los han condicionado. Estos juicios, tal y como señala Casanova (1992: 31), se utilizarán en la toma de decisiones consecuente con objeto de mejorar la actividad valorada. Se trata, por lo tanto, de realizar una descripción completa de la realidad, aplicando métodos de investigación cuantitativos y cualitativos procedentes de las Ciencias Sociales (Nevo, 1997: 37).

El concepto ha ido evolucionando desde una «valoración» hasta una «intervención» con el fin de propiciar una mejora, no sin obviar la existencia de una serie de condicionantes que hacen de este procedimiento algo muy especial.

Podemos considerar la evaluación como la comprobación del logro de los objetivos determinados de antemano (Lafoucarde, 1982). Esta definición resume un enfoque que podemos denominar de eficacia y eficiencia. Nos aclara, en primer lugar, si el proceso es eficaz o no y, considerando todo el sistema, nos permite medir su eficiencia en tanto comparemos los productos obtenidos con los recursos empleados. Pueden advertirse criterios cuantitativos en cuanto a la formulación de esta perspectiva.

Un nuevo enfoque nos lleva a dotar a este elemento de criterios cualitativos, en tanto se trata de formular juicios más allá de la medida del rendimiento, de modo que se orienta hacia la solución de necesidades insatisfechas. Destacan así aspectos como las aptitudes, las actitudes, el esfuerzo, etc.

Un nuevo aspecto a considerar en esta aclaración del término evaluación supone un tratamiento de «sanción legal» (Martínez, 1997), es decir, la certificación o acreditación. Desde nuestro punto de vista, la evaluación se constituye como:

- Un proceso sistemático: la evaluación no puede centrarse en la aplicación de una determinada prueba, test o cuestionario, sino que se trata de un proceso complejo y planificado, que no da lugar a la improvisación.

- Trata de describir la realidad: la evaluación ha de atender a todos los aspectos de la realidad objeto de la misma, lo que permite recoger información con el fin de describir la situación como base para la intervención.

- Elabora unos referentes o criterios de comparación con respecto a los objetos a evaluar y los valores deseables a alcanzar.

- Emite juicios de valor: al evaluar se emiten juicios críticos a partir de la información recogida con respecto a los referentes de comparación.

- Propicia la toma de decisiones: los resultados obtenidos a lo largo del proceso de evaluación permitirán intervenir en la realidad objeto de la misma, con el fin de propiciar propuestas de mejora y asegurar la calidad del proceso, en nuestro caso, comunicativo.

- Constituye un instrumento de servicio: la evaluación cumple un servicio social en tanto que los beneficiarios de la misma son los ciudadanos y las ciudadanas.

- Integra metodologías cuantitativas y cualitativas: la evaluación contiene elementos cuantitativos que facilitan la descripción de una determinada realidad y elementos cualitativos en tanto tratamos de emitir juicios de valor y tomar las correspondientes decisiones en la mejora de la situación evaluada, dotando a este término de un carácter integrador.

Tratando de proponer una definición del término al servicio de la comunicación, aceptamos la definición aportada por Cabrero (2000: 18), cuando argumenta que la evaluación ha de ser un proceso sistemático y no improvisado que asegure la objetividad y utilidad de la información que se recoge, a través de la emisión de un juicio de valor o de mérito, integrándose en todas las fases de la acción comunicativa, convirtiéndose en un instrumento útil que ayude a la comprensión de los procesos comunicativos.

2. Funciones de la evaluación: mejora de la calidad «comunicativa»

Parece lógico pensar que la evaluación se realizará para facilitar o promover y mejorar en distintos sentidos los procesos de comunicación. Es destacada la opinión vertida en diferentes medios académicos y sociales del valor de la evaluación como medio idóneo para la mejora de la calidad de procesos y servicios, entre ellos, la comunicación.

Si bien las políticas de mejora de la calidad difieren en muchos aspectos, se puede observar que ninguna de ellas prescinde de la evaluación como instrumento apropiado para diseñar diagnósticos y estrategias de mejora.

Estas son razones que fundamentan la evaluación como estrategia orientada a la mejora de la calidad, de la que podemos destacar las siguientes características (Gobantes, 2001: 6-87):

- Se concibe como un instrumento de reflexión crítica.
- Debe concentrar su atención en la construcción crítica de significados más que en calcular el valor y el mérito de lo evaluado.
- Requiere un análisis de los problemas prioritarios a analizar.
- Se trata de un proceso sucesivo y contextualizado de toma de decisiones: económica, factible y útil.
- Comprende una dinámica flexible y emergente.
- Está preocupada por el análisis y la modificación de los factores contextuales que reducen sus posibilidades de desarrollo y uso práctico.
- Implica a todos los responsables del objeto evaluado.

Extraído su carácter práctico para la valoración de las acciones comunicativas y garantizar los mismos niveles aceptables de excelencia, la evaluación para la mejora de la calidad debe cumplir una serie de funciones que, desde una perspectiva externa o política, se concretan en (adaptadas de Cerdán, 1992):

- Obtener información contrastable y objetiva de la organización, funcionamiento y procesos didácticos que se dan en la acción comunicativa.
- Conocer la situación inicial de cada centro en el ámbito de la comunicación y poner así de manifiesto sus logros y sus dificultades, sus puntos fuertes y sus puntos débiles y, en consecuencia, sugerir orientaciones útiles que ayuden a tomar decisiones oportunas para resolver los problemas detectados.
- Difundir la cultura de la evaluación entre todos los sectores implicados en los procesos de comunicación.

Por otro lado, considerando las funciones internas del propio proceso de comunicación, Sanz Oro (2001) expone que la evaluación posibilita:

- Comprobar si el sistema está dando respuesta y satisfacción a las «necesidades» para las que se planificó.
- Servir de base para un continuo «mejoramiento», para desarrollar nuevos servicios o adaptar los ya existentes.
- Proporcionar información rigurosa sobre la mar-

cha del sistema para plantear posibles «readaptaciones».

- Recibir un constante «feedback» sobre su efectividad.
- Elegir y utilizar las «técnicas de intervención» sobre la base de su efectividad.
- «Comprender» el sistema, identificar sus posibilidades y limitaciones, conocer qué dimensiones abarca y cuáles no.
- Aportar datos que posibiliten una «reflexión crítica» sobre una determinada situación.

Sin lugar a dudas, podemos darnos cuenta de que la evaluación es el instrumento del que se sirve la comunicación para ofrecer una acción de calidad. Se trata de una doble aportación, por una parte, ofrece a los responsables la información (cuantitativa y cualitativa) en la que se deben basar las decisiones de mejora y, por otra, implica una actitud de perfeccionamiento de todos los agentes implicados en el proceso de comunicación.

3. Técnicas de evaluación de medios de comunicación

Siempre que se realiza una evaluación hay una intencionalidad y unos destinatarios; la evaluación se hace para algo y para alguien, y a partir de ella se tomarán una serie de decisiones. En este sentido, las cuestiones básicas que debemos formularnos para planear una comunicación y, por lo tanto, su evaluación son (Ander Egg, 1992):

- Qué voy a comunicar (tema o mensaje a transmitir): hay que tener en cuenta el interés, necesidades y problemas del público y lo que se propone la persona o institución que transmite el mensaje.
- A quién voy a comunicar (público destinatario): informarse sobre la edad, el sexo, la procedencia, la condición social, la situación económica media, la profesión u ocupación de la mayoría, el nivel cultural medio, las aficiones, la mentalidad, las costumbres, los modos de vida, etc.
- Cómo lo voy a comunicar (selección de medios y procedimientos): televisión, radio, cine, prensa, cómic, etc.

- Para qué voy a comunicar (objetivos): informar, anunciar, sugerir, motivar, sensibilizar, promover, enseñar, persuadir, convencer.

Por otro lado, al seleccionar un determinado medio en el que basar la acción comunicativa y emplearlo con una determinada intencionalidad (informativa, de vigilancia, de foro, socializadora, educativa o lúdica), hay que considerar dos aspectos fundamentales: sus características y su adecuación al contexto en el

que se quiere utilizar. Éstas son las razones que definirán en cada caso la aplicación de la técnica evaluativa más apropiada para conseguir los beneficios deseados.

3.1. Técnicas cuantitativas de evaluación

Al hablar de técnicas cuantitativas se hace referencia a técnicas de «medida» (un referente numérico) de una determinada realidad social, sobre la cual establecer todos los análisis estadísticos pertinentes y, por tanto, llegar a conclusiones formalizadas. Dentro de esta perspectiva hay un claro objetivo: la obtención de un «dato de calidad», es decir un dato lo suficientemente preciso, válido y fiable que no dé lugar a posibles sesgos a la hora de procesarlo formalmente. Ello requiere un diseño muy planificado, la elección de una muestra representativa y, por supuesto, calidad metodológica del instrumento de evaluación.

Las técnicas básicas a emplear en el proceso de evaluación cuantitativa de las acciones comunicativas, los agentes encargados de dicho proceso y los modos de aplicación de las mismas son las que se señalan en el cuadro adjunto.

3.2. Técnicas cualitativas de evaluación

A finales de los años 60 surge un tipo de evaluación llamado «naturalista», que quita importancia a la obtención de datos comparativos de cumplimiento de objetivos y lo da a la descripción de los contextos en los que se produce la comunicación.

Interesan, no tanto los resultados, como las opiniones, vivencias y experiencias de los participantes. La evaluación del progreso podría ir modificando las acciones en función de las anteriores implantadas. Por lo tanto, había que buscar otras técnicas que indagaran en la subjetividad de los individuos.

De entre la gran variedad de técnicas que se han ido construyendo: grupo central o entrevista de grupo, sondeo de problemas, técnica de grupo nominal, sistema de ideas clave, el campo de fuerza, matriz de decisiones, los guiones, los árboles de decisión, etc., las más utilizadas y que tienen su referente en las técnicas cuantitativas antes mencionadas se reflejan en el cuadro de la página siguiente.

4. A modo de epílogo

La búsqueda y promoción de la calidad de la comunicación ha de constituirse como un proceso reflexionado, sistematizado y consensuado por parte de todos los miembros implicados en la acción comunicativa, que se sirva de la evaluación como herramienta de servicio. Esto dará lugar al descubrimiento

TÉCNICA DE EVALUACIÓN	SUJETO DE EVALUACIÓN	OBJETIVO	FORMAS DE APLICACIÓN
Entrevista estructurada	Responsables Gestores	Recoger el máximo de «información útil» que pueda aportar la persona entrevistada	Personal contratado (con entrenamiento para la tarea) y evaluadores expertos
Encuesta	Gestores Usuarios Población general	Recabar la opinión, sobre aspectos relacionados con el proceso comunicativo de una muestra representativa de personas pertenecientes a alguno de los grupos implicados	Encuestadores entrenados (uniformidad de instrucciones y formas de formular las preguntas)
Técnicas de Autoinforme	Usuarios	Obtener las opiniones, sensaciones o juicios de la persona sobre el impacto que sobre ella está causando la acción comunicativa	Autoaplicación, evaluadores entrenados, si no es posible la autoaplicación (uniformidad de instrucciones y formas de formular las preguntas)
Observación	Contextos de aplicación de los medios	Recoger información complementaria a la obtenida mediante otros procedimientos	Observadores expertos, ajenos y no participantes (preferentemente miembros del equipo de evaluación que hayan participado en el diseño del código de observación)
Indicadores sociales, económicos y de salud	Población general Población objetivo	Analizar las necesidades de la población, contrastar el logro del cumplimiento de los objetivos y estimar los efectos no deseados	Personal contratado (becarios de investigación, personal en formación) que recoja la información en plantillas estructuradas
Datos de archivo sobre usuarios y sobre el medio	Usuarios Documentación escrita sobre la acción comunicativa	Extraer información acerca de la posición de los implicados antes de iniciar el proceso de evaluación	Personal contratado (becarios de investigación, personal en formación) que recoja la información en plantillas estructuradas y evaluadores expertos

Técnicas cuantitativas de evaluación.

TÉCNICA DE EVALUACIÓN	SUJETO DE EVALUACIÓN	OBJETIVO	FORMAS DE APLICACIÓN
Entrevista abierta	Usuarios	Dejar hablar al entrevistado con total libertad para captar su estado motivacional	Necesario entrevistador experto (conocimiento previo del medio)
Grupo de discusión	Responsables Gestores Usuarios	Valorar las ventajas e inconvenientes, causas y condiciones variables de un problema determinado, para llegar a la conciliación de opiniones divergentes	Moderador con dominio de técnicas de animación (puede ser ajeno al equipo de evaluación aunque en ese caso debería conocer las características del medio).
Observación Participante	Contextos de aplicación de los medios	Advertir la implicación de la acción comunicativa en cada uno de los contextos en los que se produce	Agente de campo (observador participante que se introduce en el contexto de aplicación del medio como un miembro más del mismo)
Analizadores sociales	- Población objetivo	Recoger información sobre los procesos que se están produciendo en los grupos implicados en la comunicación en un determinado contexto	Obtención de analizadores en cuanto claves explicativas del funcionamiento de grupos
Método Delphi	- Expertos (desde el punto de vista técnico) - Gestores - Responsables	Buscar respuestas consensuadas de un grupo de expertos a preguntas específicas	Grupo de expertos a los que el evaluador ha enviado los cuestionarios y los resultados de los mismos.

Técnicas cualitativas de evaluación.

de las potencialidades del proceso y de los elementos que lo constituyen, ayudará a identificar las debilidades y potenciará el desarrollo de propuestas innovadoras que ejecuten el cambio deseado y consigan un

desarrollo continuo y constante de todo el sistema de comunicación.

Referencias

ANDER EGG, E. (1992): *Los medios de comunicación al servicio de la educación*. Buenos Aires, Magisterio del Río de la Plata.

CABRERO, F.A. (2000): *Evaluación de la formación*. Madrid, Síntesis.

CASANOVA, M.A. (1992): *La evaluación, garantía de calidad para el centro educativo*. Zaragoza, Edelvives.

CERDÁN, J. (1992): «La evaluación externa», en *Aula*, 6; 65-68.

GOBANTES, J. (2001): «Evaluación para la mejora de la calidad educativa: planteamiento y estudio de la metodología de un caso», en *Revista de Investigación Educativa*, 19 (1); 83-104.

LÓPEZ MOJARRO, M. (1999): *A la calidad por la evaluación. La evaluación de centros docentes*. Madrid, Escuela Española.

MARTÍNEZ, B. (1997): *Calidad y educación. Un enfoque de ingeniería*. Valencia, Tirant lo Blanch.

NEVO, D. (1997): *Evaluación basada en el centro. Un diálogo para la mejora educativa*. Bilbao, Mensajero.

SANZ ORO, R. (2001): *Orientación psicopedagógica y calidad educativa*. Madrid, Pirámide.