

de cada usuario a sus contactos y así indefinidamente. Los usuarios que hoy pagan una conexión a un servicio de banda ancha, ya tienen en la mano una llave que abre muchas puertas. El pagar por una conexión de banda ancha, permitirá en un futuro cercano ahorrar el pago del teléfono y del servicio de televisión por cable, entre otros. No parece mal negocio, tampoco para los proveedores que queden dentro de este juego del mercado. El problema es que no habrá mercado para todos, a menos que accedan a aliarse de manera inteligente.

### Las limitaciones

No sólo la regulación poco clara y sus pendientes resoluciones, son una traba para otorgar mayor transparencia y competencia a este negocio, también el gobierno está lejos de una verdadera difusión de la tecnología, del uso de internet y de la banda ancha. El crecimiento de la tecnología va de la mano del crecimiento del país. También están las cuestiones socioeconómicas que limitan, sobretodo en países como el nuestro que enfrentan grandes crisis. Es claro que en el mundo del mercadeo activo, ya está cambiando dramáticamente la forma del consumo de entretenimiento y noticias. Por otra parte, las perspectivas de crecimiento de usuarios auguran millones por año. Pensar desde ahora es pensar a tiempo. Los tiempos en la vida digital parecen tener la misma velocidad de transmisión de la fibra óptica, y en ellos, automatización e intuición se dan la mano.

### ¿Cómo se aplican en este contexto los manuales de marketing?

Luego de todo lo expuesto nos resulta extraño hablar de construir relaciones de largo plazo entre las marcas y sus clientes... porque cambian las marcas, sus productos y sus servicios en un plazo muy corto y porque además, los clientes migran de una marca a otra desorientados, aturridos por las novedades y atraídos por las ofertas y los servicios de valor agregado ¿Cómo explicamos una semana de cola por un *iphone* de 800 dólares y a menos de un mes, un *happy hour* de *iphones* por 200 dólares? ¿Qué nivel de satisfacción pueden tener esa cola de clientes fieles y cómo soportan las finanzas de la compañía tamaño baja de precios por la presión del mercado? ¿Todos somos anunciantes?

Una de los primeros peligros los enfrentó el periodismo fue la aparición del fenómeno *blogs*, plataformas que le permiten a un individuo volcar de propia autoría, contenidos sobre temas que domina o pretende dominar. Los *blogs* han marcado una tendencia muy fuerte en el consumo de información y noticias, motivo por el cual si no es aprovechado por una marca como medio de comunicación, será aprovechado por su competencia.

Otro de los fenómenos en esta espiral de cambios es el incremento de las videocámaras y las posibilidades de registrar infinidad de situaciones y subirlas al instante a la gran *network*. Una estrategia clara fue la de *youtube* que ponderó primero cuestiones de penetración alentando los *pods* (videos de no más de 5 minutos) y apostando a que los requerimientos de calidad se irían autogenerando con la extrema competencia de la audiencia que provee contenido, a la vez que consume y califica el resto de los contenidos. Así el fenómeno *youtube*, luego de

un irrefutable posicionamiento arriesga a la estrategia de ingresos por publicidad.

Los segmentos de más rápida adaptación son las nuevas generaciones, que ya le están quitando tiempo a la instaladísima TV tradicional, para otorgárselo a los *fotologs*, que pronto serán los *videologs*.

### Reingeniería de ingresos por publicidad

Hace menos de 10 años las agencias no se sabían qué cobrar por un banner o un html para un *e-mail marketing* se les aconsejaba a los clientes que lo hicieran que algo sumaba. Hoy, a pesar de que ya se sabe cuánto cobrar y se cobra muy bien, son los clientes los que se inclinan a las estrategias *on-line*, porque dan resultado y se comprueba que internet es un medio masivo de uso segmentado. Es la posibilidad de llegar a pocos o a millones sin cambiar de medio. Porque es el medio que reúne o reunirá a todos los medios.

La idea de 100% disponibilidad, hará que no se justifique pagar por una hora de alto *rating*. Y no hay horas pico en internet está disponible todo el tiempo y a cualquier horario.

Y este concepto se ejemplifica claramente desde el consumo. Para citar uno, los video clubs tradicionales desaparecerán por la comodidad de tener siempre disponible y a un *click* de distancia el último estreno o la película favorita sin el cartelito de alquilada.

La industria del cine está en crisis, en tanto y en cuanto el formato HD avanza reemplazando al film y trayendo consigo una baja de costos considerable en la producción y distribución de copias. Se está generando una revolución de cortos y documentales que inundarán los espacios de *broadcasting* y así las distintas pantallas: móviles, mp4, monitores para automóviles, *notebooks*, pantallas de escritorio, de living, proyectores, hasta cines digitales.

### El actor digital

Vive una vida digital quien toma una postura sociocultural de aceptación de todos estas propuestas, quien está abierto a probar, porque quien se anima a degustar es quien luego consume. Estamos en este punto en un verdadero desafío del *marketing* de la experiencia. Y la propuesta ideal de una experiencia para este usuario que no rechaza ni se muestra indiferente a la vorágine de cambios, es aquella que le proponga ganar tiempo, y que lo tiene a recuperar espacios personales como recompensa de la pequeña resistencia a digitalizar su vida.

Todos hablan de liderazgo y en verdad en medio de la utopía no están equivocados, porque en medio de tanto desorden y confusión, cualquiera puede ocupar de la mañana a la noche una posición de liderazgo.

### ¿Cómo evaluamos a nuestros alumnos?

#### Mónica Toyos

En esta época de cambio permanente y a veces radical, y de personas detrás del éxito en la vida, seguramente habrá muchos docentes, con buena disposición al cambio,

que sienten que también dentro de su vida en las aulas, es necesario un cambio. Cuando todo lo que los rodea se renueva permanentemente, muchos, seguramente, se plantearán renovaciones y a través de la reflexión se harán autoanálisis de fortalezas y debilidades. Cuando esta situación se da, se está ante el primer escalón de mejorar y ser mejores docentes, y si se plantean mejorar la calidad de las enseñanzas para lograr más calidad en el aprendizaje, seguramente se empezarán a subir los escalones.

### Evaluación

Si evaluar es valorar, entonces está en juego la valoración o la comprobación de lo aprendido por los alumnos, y en este proceso es necesario que se valore también al que enseña y cómo lo hace, y que él se autoevalúe. La evaluación, como proceso continuo y permanente permitirá rectificar lo planificado que servirá para futuros alumnos o sobre la marcha para los alumnos actuales. Esta valoración se realizará a través de juicios de valor, con la finalidad de mejorar (Camilloni, 1989a) y no como un fin en sí misma, sino para hacer los cambios que correspondan o confirmar que se está en el camino correcto.

En Bontá (s.f. p.5) se encuentra una referencia a la evaluación como mecanismo esencial de control de calidad, lo cual lleva a deducir que, en la búsqueda de la mejora o de mayor calidad, la evaluación se transforma en un instrumento indispensable.

### Evaluación continua

El docente establece con el alumno una relación interactiva, donde también entra la evaluación a formar parte de esa relación (Camilloni, op. cit.). Para el alumno, forma parte del aprendizaje y la utiliza para confirmar que va por el camino correcto, o bien para hacer sus propios ajustes. A su vez, la evaluación le proporciona al docente datos para autoevaluarse, su metodología, sus recursos, su planificación (Salinas, 1994) y en general, su rol como docente.

En las instituciones educativas de nivel superior –en general– hay evaluaciones obligatorias. A veces son varias (en materias promocionales), a veces es una evaluación obligatoria. También hay obligación de exámenes finales. Todos estos son escritos y/o orales. Es muy común que el alumno tenga siempre en mente estas instancias y en muchos casos, éstas producen tal aprensión que llevan al abandono de la materia y hasta de la carrera que se cursa, ya que no siempre se está emocionalmente preparado para esos exámenes. Si bien el alumno será evaluado a lo largo de su vida personal y especialmente de su vida laboral, ninguna de las futuras evaluaciones generará tanta carga emocional negativa como las que generan las evaluaciones obligatorias para acreditar. Estos exámenes, además muchas veces no están vinculados al proceso de evaluación, sino que son hechos aislados, y como dice Díaz Barriga (1999) “alejados de las propuestas metodológicas”, como le puede suceder a aquel docente que ha hecho participar al alumno en todas sus clases, a través de trabajos prácticos, ejercicios de *brainstorming*, casos prácticos a resolver. Y al final del período debe cumplir con las normas institucionales que obligan a un final con ítems a desarrollar, ante un tribunal formado por otros docentes, que el alumno a veces no conoce, y también

a veces, autoridades académicas integran las mesas evaluadoras. Además, en muchos casos los docentes se abusan de esta situación de inferioridad en la que el alumno se encuentra, y explicitan sus prejuicios o preconcepciones, o las “apreciaciones personales” de las que habla Camilloni (1989b), lo que también hace reflexionar sobre la autoestima maltratada del alumno. Esos docentes utilizan la evaluación para eliminar, creyendo que de esta forma se elimina el conflicto.

¿Cómo hacer para que el alumno cambie su visión de estudiar para aprobar ese tan temido examen y se produzca la inversión (Litwin, 1998) del interés por aprobar, en interés para aprender? A través de la reflexión, del debate democrático, de la explicitación de objetivos, del análisis entre docente y alumnos, o sea de una autoevaluación compartida y conjunta. Si esta tarea es permanente, entonces los exámenes obligatorios serán un trámite más, un formulismo, una obligación si, pero sin carga afectiva negativa y la verdadera evaluación se producirá adentro del aula y previa a la acreditación, como proceso continuo y compartido, necesario, útil y deseado por ambas partes.

Los docentes realizan sus prácticas educativas de diferentes formas. Estas formas definidas por Ballenilla (1995), como conjunto de variables que el docente utiliza en su práctica diaria, son el modelo didáctico personal. A su vez este modelo está fundamentado en un modelo didáctico teórico, del que el docente a veces no tiene conciencia, y que se ha formado a través de su historia como alumno/a, en su práctica como docente y también en el cumplimiento de las normas de las instituciones en las que está inserto.

Pero, ¿Quiere el docente cambiar su modelo didáctico personal? Seguramente, muchos docentes reflexivos, que analizan con una visión crítica a las generaciones de alumnos que pasan por sus aulas, que consideran que el alumno aprende de lo bueno y planificado que el docente enseña, y de lo malo y espontáneo que el docente vuelve a la clase. Esos que consideran que como seres vivos debemos renovarnos, ser creativos y hasta proactivos generando el cambio, que necesitan crear nuevas estrategias para educar a jóvenes diferentes a las generaciones anteriores, con diferentes inteligencias (Gardner, 1995), que no saben escribir, o lo hacen con faltas de ortografía, pero que tocan un aparato electrónico (celular, computadora.) y pueden dar clase de su uso a los pocos minutos. Seguramente, esos docentes, reflexionan sobre su modelo didáctico personal y no niegan el conflicto, sino que lo explicitan y lo encuentran como un desafío para el cambio.

Una tarea interesante para el docente decidido a cambiar, será que investigue la profundidad lograda por sus alumnos, de los temas que ha impartido. Esto, generalmente lleva a descubrir que los alumnos retienen sólo algunos conceptos y además lo hacen en forma superficial. Por lo que se hace necesario trabajar menos temas y más profundamente, construyendo el conocimiento basándose primero en los saberes previos, aunque éstos provengan del conocimiento vulgar, y luego aplicar variadas técnicas para cada tema.

Esta tarea lo llevará a realizar cambios y a reflexionar de lo sucedido en el aula en forma consciente, notando que

se reflexiona, y esto es lo que Schön (1992) llama la reflexión en la acción. Luego al realizar los cambios necesarios se volverá otra vez a reflexionar sobre la teoría y la práctica en un proceso de forma espiralada que, aunque al reflexionar se vuelva a la teoría, no se retrocede, sino que se avanza.

Al lograr reflexionar lo que sucede dentro del aula, deberán darse previamente según Ballenilla, dos condiciones. La primera es hacer aflorar los conflictos, condición que sólo los docentes autocríticos lograrán. Otros, aquellos para los que la evaluación sirve solamente para el cumplimiento de las normas institucionales, nunca reconocerán los conflictos, y su modelo didáctico será bueno, e innecesario el cambio. ¿Pero, y sus alumnos? Y la segunda condición es que el docente reconozca que los cambios en su modelo didáctico proporcionarán perspectivas nuevas y positivas y mejorarán su trabajo en el aula, con la consiguiente mejora de la calidad de docente y de persona. No se logra un buen docente por arte de magia, sino que hay procesos largos de formación teórica y práctica, como también profundos momentos de reflexión, y las mejoras de la calidad de la vida laboral, repercutirán en la calidad de la vida personal.

La evaluación debe formar parte del proceso de enseñanza como un continuum y se debe considerar en varios de sus momentos. El docente debe tenerla presente en su etapa de pensamiento preactivo (Jackson, 1992), cuando planifica sus clases, ya que en base a lo que se piensa enseñar, se deciden los momentos y las formas de evaluar. También de esta etapa participa la evaluación obligatoria para acreditar, y será interesante que esta evaluación formal esté incorporada al proceso de evaluación del profesor. También en la etapa de pensamiento interactivo será tenida en cuenta, ya que en la relación en el aula con el alumno, el docente evalúa, tanto la realización de trabajos en grupo, individuales, pruebas, etc. como en el diálogo dentro del aula. Por último en la etapa del pensamiento proactivo, el docente reflexiona sobre lo sucedido en el aula, sobre la planificación, sobre la evaluación y en muchos casos reflexiona sobre la reflexión, produciéndose lo que Schön ha dado en llamar reflexión en la acción, o sea la toma de conciencia de la reflexión. En la relación que existe entre la evaluación y la enseñanza, y si el docente considera que la evaluación es una valoración de lo aprendido, éste debe tener en cuenta los procesos de aprender del alumno, para poder evaluarlo. Caso contrario estará fallando su modelo didáctico y se estarán produciendo las “configuraciones no didácticas” de las que habla Litwin (1996). O sea la exposición de temas al frente del aula, teniendo en cuenta solamente cómo el docente expone y no si el alumno lo recibe, lo comprende, lo entiende, lo relaciona, lo elabora, lo aplica en otras materias y si sabe fundamentar y pensar críticamente.

En el proceso de enseñanza puede suceder que el docente no reconozca la evaluación como integrante del proceso, y no realice más que las evaluaciones obligatorias para acreditar. Esto le sucederá a un docente no dispuesto a cambiar su modelo didáctico, y estará bien que reflexione, pues si no se evalúa de variadas formas y en situaciones diferentes ¿Cómo comprende el fracaso del alumno? ¿Acaso con frases facilistas – es vago, no

entiende, no quiere aprender, quiere todo servido – que ponen el foco en el alumno, tratando de no reflexionar en el propio rol como docente?

Si el docente cambia el ángulo de su visión y pone el foco en el alumno, verá que la evaluación puede ser trabajada en el aula, y en este trabajo se hablará de los objetivos, de los logros, de las competencias esperadas, y de cómo los conocimientos enseñados deberán mejorar lo que el alumno trae. Pero no solamente por explicitar esto el alumno lo adoptará como tarea propia. Es necesario que entienda la utilidad de cada técnica, cuál es la situación inicial y qué se espera que suceda en el proceso, por qué el conocimiento se construye sobre saberes previos, y cómo los conocimientos así construidos forman al decir de Bruner un andamiaje (en Díaz Barriga, op.cit, P.72). Practicar sobre autoevaluación y coevaluación durante la clase, con la finalidad de que tomen conciencia de errores y avances, servirá para que la evaluación actúe como “reguladora de la marcha de la acción didáctica” (Camilloni, 1989a, P.5).

La evaluación deberá tener en cuenta los momentos de asimilación y de acomodación (Díaz Barriga, op.cit.), o sea evaluación diagnóstica en el momento de asimilación y evaluación de proceso en el momento de acomodación. Así cuando el alumno está apropiándose de la realidad y construyendo sus marcos de referencia, se estará autoevaluando, y además estará evaluando decisiones del profesor (Celman, 1998).

En el momento en que el docente planifica sus clases y utiliza el pensamiento preactivo, pone en juego su modelo didáctico personal. En esta etapa selecciona actividades y tareas (Salinas, 1994) para el desarrollo de sus clases. La evaluación debe formar parte de esta tarea, con la finalidad de ver la evolución del alumno. Pero en este momento se debe planificar la evaluación del docente – la propia evaluación – en la tarea de planificador y aunque esta no esté formalmente escrita, como sucede con la evaluación al alumno, también forma parte del proceso aunque sea en forma no del todo consciente, ya que cuando se falla se toman medidas para la solución. Sólo los necios repiten los errores del pasado. Hacerlo en forma consciente y reflexiva será tarea de los docentes dispuestos al cambio.

### Los criterios de evaluación

Al planificar la evaluación, el docente debe tener un punto de referencia desde el cual partir para establecer niveles, de acuerdo con el cumplimiento o no de los objetivos esperados. Este punto de referencia puede traducirse en expectativas de logro que se pueden resumir en criterios, dimensiones o ítems a evaluar. Estos criterios se fijan en función de ciertos valores, y se disponen en un orden de importancia o ponderación. Así una dimensión a evaluar será: capacidad de realizar un análisis crítico de los autores leídos o bien correcto uso de la terminología disciplinar. Estas dimensiones serán tenidas en cuenta a lo largo del período y en todos los trabajos que el alumno realice. Pero por sobre todas las cosas, deben ser informados a los alumnos desde el primer día de clase (Litwin, op.cit), allí cuando se explicita y se acuerda el contrato escolar (Díaz Barriga, op.cit), se debe hablar de la matriz de evaluación, donde figurarán

todos los criterios a evaluar. El alumno sabrá desde un principio qué se espera de él y esta es una forma de instalar la evaluación desde el primer día de clase, como proceso permanente y como nexos y envolvente de los procesos de enseñanza y de aprendizaje.

Estos criterios permiten a los docentes una evaluación más justa y liberan de la carga emocional que representa el sentirse justo o injusto al evaluar, ya que se establecen de antemano y se acuerdan con los alumnos.

### Ventajas de evaluar

Si se hace un análisis de las funciones que cumple la evaluación, se verá como indica Camilloni (op.cit), que ayuda tanto al docente como al alumno. Al docente le sirve, entre otras cosas, para:

- Conocer los saberes previos de los alumnos (evaluación diagnóstica)
- Conocer el progreso de cada alumno y del grupo
- Comprobar si se cumplieron los objetivos de la enseñanza
- Comprobar su función como planificador, tanto de los tiempos propuestos, como de las técnicas y estrategias seleccionadas
- Comprobar su rol de evaluador

Y al alumno le sirve entre otras cosas, para:

- Conocer su progreso
- Comparar su rendimiento con el de sus compañeros
- Detectar sus errores con la finalidad de superarlos
- Aprobar la materia

En ambos casos y dentro de un aula democrática y participativa, se beneficiarán tanto docentes y alumnos practicando la autoevaluación reflexiva ya que esta tarea promueve personas con mayor grado de análisis crítico e involucra a los alumnos en su proceso de aprendizaje.

### Reflexionar la evaluación

En aquellas aulas donde un docente permite la participación y opinión de todos los alumnos aunque no lleguen a unificar criterios, y genere debates democráticos demostrando su autoridad sin autoritarismo, seguramente también se genera el pensamiento crítico y la reflexión.

Es en estas aulas donde también se debe reflexionar la evaluación, tanto para la toma de conciencia de lo aprendido, como para interpretar la implicancia de la enseñanza en los aprendizajes (Litwin, 1998). En esas aulas, la evaluación será un proceso deseado por todos, ya que se reconocerá su utilidad, tanto dentro como fuera del aula, pues evaluamos permanentemente en todos los ámbitos, no sólo en el educativo.

Esta reflexión de la evaluación puede ser reflexión en la acción (Schön, op.cit.) ya que se reflexionará la evaluación sin interrumpir el proceso y la reflexión podrá dar lugar a nuevas acciones evaluativas.

Como propone Salinas (op.cit., P.160) al evaluar debería haber cuestionamientos éticos por parte del docente. Y de hecho, muchos reflexionan en varios momentos sobre “lo que vale la pena”, “lo que se incluye o se deja afuera”. Pero seguramente algunos reflexionan desde sus prejuicios o preconcepciones, llamados por Camilloni (1989b) “apreciaciones personales”, y estos prejuicios

solo permiten una ética centrada en el docente, que lo hace para evitar el sentimiento de culpa y no reconocer el conflicto y el fracaso del modelo didáctico personal.

Muchos docentes también utilizan la evaluación como un instrumento de presión y de venganza, por algo sucedido previamente, y en este caso afloran conflictos éticos, que van más allá del fracaso del modelo didáctico personal.

### Conclusión

Estos aportes y reflexiones contribuirán a que los docentes que reconocen que su modelo didáctico tiene fallas, puedan reflexionar, cambiar y mejorar. Reconocer y asumir los preconcepciones que se tienen, son dar un paso adelante en la mejora continua que algunos seres humanos se han propuesto, tanto en su vida laboral, como en la personal, ya que ser mejor en la tarea diaria, hará ser mejor en la vida diaria. Pero es un camino hacia delante que no tiene fin, pero que abre nuevas perspectivas, que sirve para salir de la confusión y del conflicto y para mejorar. El reconocer y reflexionar, permitirán rediseñar una y otra vez el modelo didáctico personal a aquellos que estén buscando ser mejores docentes y que reconozcan el aporte dinámico de la evaluación a los procesos de enseñanza y aprendizaje.

### Referencias bibliográficas

- Ballenilla F. (1995). *Enseñar investigando ¿Cómo formar profesores desde la práctica?* Cap. 4 ¿Cómo facilitar la modificación del modelo didáctico profesional? Sevilla: Díada.
- Bonta M. (sin fecha). *Técnicas e instrumentos de evaluación*. Buenos Aires: Mimeo.
- Camilloni A. (1989a). *Las funciones de la evaluación*. Buenos Aires: CBC-UBA. Mimeo.
- Camilloni A. (1989b). *Las apreciaciones personales del profesor*. Buenos Aires: CEFYL- UBA. Mimeo.
- Celman S. (1998). *¿Es posible mejorar la evaluación y transformarla en herramienta de Conocimiento?* en Camilloni A. y col. (1998). *La evaluación de los aprendizajes en el debate didáctico contemporáneo*. Buenos Aires: Paidós Educador.
- Gardner H. (1995) *Estructuras de la mente. Teoría de las inteligencias múltiples*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Jackson P. (1992). *La vida en las aulas* Prólogo por Jurjo Torres Santana *La práctica reflexiva y la comprensión de lo que acontece en el aula*. Madrid: Morita.
- Litwin E. (1996). *Pensamiento Universitario*. Bs.As.: Oficina de publicaciones Ciclo Básico Común - UBA.
- Litwin E. (1998). *La evaluación campo de controversias y paradojas o un nuevo lugar para la buena enseñanza* en Camilloni A. y col. (1998). *La evaluación de los aprendizajes en el debate didáctico contemporáneo*. Buenos Aires: Paidós.
- Schön D. (1992). *La formación de profesionales reflexivos*. Buenos Aires: Paidós.
- Salinas D. (1994) *La planificación de la enseñanza: ¿Técnicas, sentido común o saber profesional?* En Angulo J. y Blanco N. (1994) *Teoría y desarrollo del Currículum*. Málaga: Aljibe.