

## CAPÍTULO III

### APROXIMACIÓN CIENTÍFICA A LAS ENCUESTAS DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD ESPAÑOLA

JOAQUÍN GARCÍA DE LAS HERAS\*. GEMMA LUISA INFANTE GONZÁLEZ\*\*. MARÍA MACARENA MUÑOZ CONDE\*\*. JOAQUÍN MUÑOZ GARCÍA\*

\* Departamento de Estadística e Investigación Operativa. Universidad de Sevilla

\*\* Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía. Junta de Andalucía

#### 1. INTRODUCCIÓN

Se ha de partir de que toda sociedad democrática debe tener como uno de sus objetivos la evaluación de los servicios que presta a la sociedad.

El servicio público de la educación superior, mediante la investigación, la docencia y el estudio lo realiza la universidad, por consiguiente la docencia en la Universidad debe ser evaluable y, ante ello, caben preguntas como: ¿qué se evalúa de la docencia?, ¿cómo hay que evaluarla?

Para responder a estas cuestiones, entre otras, puede recurrirse a distintos documentos, como son los elaborados por la Agencia Nacional de la Calidad y Acreditación (en adelante ANECA), las Comunidades Autónomas y por las Universidades, respectivamente. En lo que sigue se valora la documentación elaborada por la ANECA, la del Consejo de Universidades de la Junta de Andalucía y la de la Universidad de Sevilla, ello no supondrá restricción alguna en lo que se plantea sobre las encuestas de calidad en la Universidad española, ya que las universidades tienen un comportamiento más o menos similar sobre las citadas encuestas.

Respecto a las encuestas de calidad de la docencia que se imparte, se pone de manifiesto a lo largo de los apartados que siguen las incongruencias que se observan, y que van desde la ambigüedad que se plantea en los fines y objetivos de la encuesta hasta el análisis de los datos, pasando por la discusión que puede plantearse sobre la población objeto de la encuesta. También se propondrán posibles soluciones para mejorar la calidad de la información que se obtenga desde las encuestas.

Se finaliza mostrando la necesidad de debatir y conocer determinadas cuestiones en torno a la calidad de la docencia y del profesorado de la Universidad con el fin de diseñar un proceso de encuestación más científico y riguroso.

#### 2. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA DOCENCIA Y ENCUESTAS

En la evaluación de la calidad de la docencia del profesorado universitario español confluyen, tal como se ha indicado, el «Programa Docencia, programa de apoyo para la evaluación de la actividad docente del profesorado universitario» de la ANECA (en adelante Docencia), el «Marco andaluz de evaluación de la actividad docente del profesorado universitario» del Consejo de Rectores de la Comunidad Autónoma de Andalucía (en adelante M.A.) y el «Sistema de evaluación quinquenal de la actividad docente del profesorado de la Universidad de Sevilla», que corresponde a la citada universidad (en adelante S.E.); estas normas se analizarán desde el punto de vista de las encuestas que se realizan a los estudiantes de la Universidad. Una comparación más exhaustiva y precisa de estas normas se encuentra en COLÁS (2012).

El programa Docentia está «...orientado a apoyar a las instituciones de educación superior españolas en el diseño de mecanismos propios para gestionar la calidad de la actividad docente del profesorado universitario...».

Con el M.A. se pretende disponer de «.. un modelo de evaluación de la actividad docente del profesorado universitario común a todas las universidades públicas andaluzas y dotar a las mismas de un procedimiento de evaluación válido, fiable, útil y viable...».

Además, este marco responde a la Ley Andaluza de Universidades que recoge en su articulado: «la mejora de la calidad y excelencia docente, investigadora y de gestión, mediante la fijación de criterios comunes de evaluación de la eficacia, eficiencia y rendimiento de las actividades, estructuras y servicios universitarios».

Por último, el S.E. que explicita: «La Universidad de Sevilla considera la calidad de la docencia como uno de sus objetivos principales, ..., y en su Plan Estratégico, cuya línea de acción 1 está encaminada a conseguir «Una Universidad excelente para aprender y enseñar». Y, afirma que el S.E.: «...tiene como finalidad última garantizar la mejora de la calidad docente y contribuir a alcanzar la excelencia docente en la Universidad de Sevilla...»

Tras lo descrito conviene plantearse dos cuestiones, la primera es: ¿Qué significan «calidad» y «excelencia»? tan repetidas en cada uno de los documentos citados, dichos términos no admiten un significado único cuando se aplican a un determinado campo, por lo que habrá que ponerse de acuerdo en qué significan desde el punto de vista de la docencia, ya que estos pueden oscilar desde el significado de calidad y excelencia en una universidad elitista, hasta el que se pueda tener en una universidad popular. Términos y conceptos más formales de calidad en la universidad se recogen en COLÁS (2012).

Y la segunda cuestión es más simple, ¿Por qué se recurre a las encuestas?

El programa Docentia recoge: «Los modelos de evaluación de la actividad docente deben establecer las fuentes, técnicas y herramientas que van a utilizarse para recoger la información sobre la actividad docente que demandan.»

«La elección de unas determinadas fuentes y procedimientos de recogida de información está condicionada al cumplimiento de los siguientes requisitos, orientados a asegurar la calidad de la información que debe servir de base a la evaluación».

- A) Han de evitar posibles sesgos en la información recogida.
- B) Han de ser válidos.
- C) La evaluación debe apoyarse en la interacción de los evaluados.
- D) Las fuentes y formas de evaluación han de ser viables y sostenibles.

Y respecto a las opiniones de los estudiantes, dice que deben recogerse mediante herramientas que garanticen la calidad de los datos: representación y adecuación de la información que aporten. Y contempla las posibilidades que puedan ser encuestas, entrevistas o grupos de discusión.

Sin embargo, el M.A. fija que la recogida de la información de los estudiantes únicamente se hará a través de la encuesta de opinión al alumnado sobre la docencia que recibe.

Respecto a las exigencias en la información a obtener, recoge: «...que permita obtener una considerable cantidad de información sobre la labor docente del profesorado, con la mayor exhaustividad posible y con las máximas garantías de rigor».

Y por último el S.E., que asume la realización de encuestas previstas en M.A., y además en el artículo 57.1 de sus estatutos afirma: «... desarrollará un sistema de evaluación anual de la calidad docente, obligatorio para todo el personal docente e investigador incluido en los planes de organización docente, con las debidas garantías técnicas y basado esencialmente en encuestas realizadas a los estudiantes, ...».

Por consiguiente, una vez fijado que las encuestas es el método que se ha decidido en las universidades para obtener la opinión de los alumnos, se tratará, a continuación, cómo deberán abordarse estas encuestas, bajo las exigencias de los distintos documentos:

- Obtener datos con las cualidades previstas en el programa Docencia.
- Que permitan el rigor exigido según el M.A.
- Y respetando las garantías técnicas que exigen los Estatutos de la Universidad de Sevilla.

### 3. APROXIMACIÓN AL DISEÑO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Esta aproximación al diseño científico de la encuesta se hará siguiendo las etapas propuestas para su elaboración en MUÑOZ GARCÍA y otros (2012).

#### 3.1. Fijar fines y objetivos

En el diseño de una encuesta resulta fundamental definir de una forma precisa cuáles son sus fines y objetivos, ya que ellos inciden de forma determinante en otras etapas del diseño de la encuesta.

De forma genérica, hay que decir que las encuestas de opinión de los alumnos están enraizadas en lo que supone la calidad de la enseñanza y la calidad del profesorado, pero estos son conceptos que a nuestra manera de ver no están definidos ni discutidos, como ya se ha indicado previamente, y por tanto existirá gran ambigüedad a la hora de precisar los posibles fines y objetivos de la encuesta.

No obstante, puede recurrirse a los documentos citados y destacar de ellos la información que debe proporcionar el alumnado respecto a las enseñanzas que recibe en la universidad y del profesorado que las imparten. Docencia recoge: «Los estudiantes pueden responder a cuestiones relacionadas con el logro de los objetivos formativos. Los estudiantes opinan sobre sus progresos alcanzados en la asignatura, con relación a las competencias y los resultados de aprendizaje previstos en el programa y a su situación de partida. Asimismo opinan sobre las carencias en su formación, con relación a la prevista en la asignatura.»

Con el fin de precisar algo más sobre estas cuestiones, se afirma: Los estudiantes responden (a través de una encuesta, entrevistas o grupos de discusión), a cuestiones relacionadas con: La guía docente de la asignatura. Los estudiantes opinan sobre la claridad con la que están planteados los objetivos y el consiguiente despliegue de contenidos, actividades a realizar por los estudiantes, criterios y formas de evaluación, bibliografía y otros recursos. De igual modo, los estudiantes opinan sobre la viabilidad de desarrollo efectivo del programa desde la perspectiva del tiempo que debe invertir el estudiante (crédito europeo).

En relación a la coordinación docente: «Los estudiantes opinan sobre la existencia de repeticiones o solapamientos de contenidos en el programa de la asignatura, así como sobre las diferencias manifiestas en los criterios de evaluación con relación a programas de otras asignaturas».

El documento M.A. hace una referencia a cuatro dimensiones: Planificación de la docencia. Desarrollo de la enseñanza. Resultados. Innovación y mejora.

Y, respecto a la encuesta de opinión del alumnado, contiene el siguiente texto: «La Encuesta... deberá recoger información sobre las dimensiones incluidas en el modelo de evaluación, al menos en lo referente a la planificación de la enseñanza-aprendizaje, desarrollo de la enseñanza y resultados (eficacia y satisfacción de los estudiantes). Al margen de éstas, se incluirán otra serie de cuestiones que recabarán información personal y académica del/la estudiante; entre éstas se recogerá la edad, el género, el curso más alto y el más bajo en el que el/la estudiante está matriculado, las veces que se ha examinado, el uso de las tutorías o la asistencia a clase, por citar algunas.»

Respecto al S.E., mantiene las cuatro dimensiones del M.A. y la información personal del alumnado.

Tras lo descrito, hay que hacerse entre otras la siguiente pregunta: ¿Qué calidad de enseñanza y profesorado se desea medir con los fines y objetivos reseñados?

#### 3.2. Determinar la Población

Al realizar una encuesta hay que tener prefijada la población referencia de la encuesta y, además, siempre es conveniente que los elementos de la citada población sean accesibles e

identificables, en el caso que nos ocupa esas dos últimas condiciones se cumplen porque serán alumnos matriculados.

Sin embargo, si se vuelven a considerar los tres documentos, hay que decir que Docencia y M.A. citan a los estudiantes en general sin precisar quiénes son, mientras que el S.E. especifica que serán alumnos del profesor que han de valorar, y la encuesta se cumplimenta durante el curso que están recibiendo la enseñanza.

Respecto a esta etapa, hay que plantearse si los alumnos que están recibiendo la enseñanza de una asignatura, y en el momento que la reciben o tiempo de realización, son los más adecuados para responder de una forma objetiva a lo que se disponga en el cuestionario de la encuesta. Algunos autores indican que entrevistar alumnos como los previstos en S.E. puede dar lugar a que no basen sus respuestas en los contenidos de la asignatura y las capacidades del profesor, sino en aspectos como su amabilidad, la dificultad de la materia, etc., o también al contrario el profesor puede decidir disminuir la materia y/o tratar de evitar cualquier tipo de exigencia, etc., para adecuar su evaluación.

Por consiguiente, resulta absolutamente necesario precisar la población y el tiempo de realización, para este tipo de encuestas, y ello es debido entre otras cuestiones a que todas las normativas tienen como una de sus exigencias obtener datos válidos y fiables.

### **3.3. Variables y Escalas**

Es necesario expresar mediante variables aisladas y/o escalas los contenidos que se derivan y se fijan en el apartado dedicado a fines y objetivos. Ya que este tipo de encuestas, que tratan de valorar la calidad de la docencia a través de la evaluación del profesorado, nunca podrán reducirse a una única variable o una simple pregunta, ya que la actividad docente es un fenómeno multivariante.

### **3.4. Instrumento y método para la recogida de la información**

Para la realización de la encuesta, de opinión a los estudiantes es necesario elaborar un cuestionario que refleje en sus preguntas los objetivos y fines previstos, a través de las variables y/o escalas que se hayan fijado. Además, se le puede añadir, y de hecho se añaden, lo que se contempla en M.A. y S.E., variables de carácter académico de cada uno de los alumnos que respondan a las encuestas.

En la construcción del cuestionario deben seguirse las etapas apropiadas para ello, y de estas etapas se ha de hacer hincapié en la de la validación del cuestionario, es decir se debe estar seguro de que el cuestionario cumplimentado por los estudiantes coadyuva a identificar o distinguir esas categorías establecidas para el profesorado en las distintas normativas, como son: profesor con un desempeño excelente, notable, aceptable e insuficiente o en otro caso la de informes excelente, muy favorable, favorable o desfavorable del profesorado.

Sobre el cuestionario de la encuesta, cabe también decir que éste no debe ser homogéneo para toda la Universidad, ya que las enseñanzas que se imparten y la estructura de las mismas no son idénticas en todas las especialidades que se abordan en la Universidad. Como meros ejemplos, basta plantearse si el cuestionario que se elabore para los estudios de Odontología debería ser el mismo que el que se pasa en Filosofía, o el que se pasa en Matemáticas con el que se pasa en Biología.

La elaboración del cuestionario se encuentra también muy relacionada con el método de recogida de la información previsto en la encuesta, en el S.E. se dispone: «Las encuestas serán presenciales, se recogerán en el aula durante una de las actividades presenciales del profesor en un período que se establecerá anualmente».

Hay que resaltar que aquellas encuestas que se apoyan en la red para recoger la información presentan grandes defectos sobre la fiabilidad de los datos que se obtengan, tal como se recoge en numerosa bibliografía.

### **3.5. Método para seleccionar a los estudiantes y errores**

Al realizar la encuesta de opinión de los estudiantes, una vez finalizadas las etapas anteriores, hay que decidir que estudiantes de la población, previamente fijada, serán seleccionados para responder a la encuesta.

En general hay dos métodos, uno por el que deben responder al cuestionario todos los alumnos de la población especificada, lo que se denomina censo, y otro donde sólo responde una parte de la población, a lo que se denominará encuesta, recurriendo al Diccionario de la Lengua Española, encuesta es:

«Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión...»

La exigencia de una muestra representativa supone que se tengan que elegir los elementos de la población que tienen que responder a la encuesta de una forma aleatoria, ya que es la mejor forma de aproximarse a esa representatividad que exigen los documentos que se han considerado.

En el caso que nos ocupa, habría que decir que lo más recomendable, desde un punto de vista técnico, es realizar un censo para aquellos casos en que la población tenga un número reducido de alumnos, y en el caso de disponer de un número elevado de estudiantes se realizaría una encuesta, donde los alumnos serán seleccionados de forma aleatoria y el número de ellos a seleccionar se determinarían según los errores de muestreo que se fijen. Además no hay que olvidar, que todos los documentos recogen frases como las siguientes:

«Los profesores cuyos expedientes no contengan la información necesaria y suficiente para poder realizar la evaluación del desempeño de su actividad docente de manera fiable deben quedar excluidos del proceso de evaluación y no se podrán computar o considerar como evaluados. Esta situación se producirá cuando...». Y cita entre ellas: «Las opiniones recogidas de los estudiantes sobre la actividad docente del profesor no sean suficientemente representativas.»

Y también dice: «Se tiene que prestar especial atención a la tasa de respuesta de las encuestas docentes, en el caso de que ésta sea la fuente de información utilizada por la universidad para recabar la opinión de los estudiantes.»

En el documento M.A. hace suya las precisiones del documento Docencia, expresándolo: «Siguiendo las directrices marcadas por ANECA en el Documento «Modelo de evaluación» del programa DOCENTIA, y con la finalidad de obtener información con las suficientes garantías científicas de fiabilidad y validez.»

El S.E. recoge: «Arbitrar el procedimiento a seguir en los casos de no disponibilidad de datos de encuestas de los alumnos o, en el caso de que el número de las mismas no sea relevante estadísticamente.»

Es decir, también se debe considerar en la encuesta los llamados errores ajenos al muestreo, así es el caso de la no respuesta, que puede excluir a profesores de la evaluación por tener una tasa de respuesta baja en su encuesta.

### **3.6. Aproximación al Análisis de Datos**

Una vez cumplimentado el cuestionario por parte de los estudiantes, hay que tratar los datos para llegar a disponer de una calificación del profesorado. El tratamiento dependerá del cuestionario que se elabore, ya que ello delimitará los cálculos a realizar.

Sin embargo sobre lo dispuesto en el caso de M.A. y, en particular, del S.E., hay que cuestionarse si las valoraciones que hacen los estudiantes respecto a un mismo profesor tienen el mismo peso o valen lo mismo, ya que en ambos casos se obliga a recoger en el cuestionario aspectos del comportamiento del alumno durante el curso que valora, esto da lugar a diferenciar unos estudiantes de otros, así, han de contestar a: su asiduidad a las clases, las veces que se han examinado en la asignatura correspondiente, los cursos en que están matriculados, etc. Por tanto, cabe preguntarse ¿vale lo mismo la opinión de un alumno que asiste a clase que otro que no?, ¿vale lo mismo la opinión de un alumno que aún no se ha examinado con el profesor, que otro que ya se ha examinado varias veces?, etc.

#### 4. CONCLUSIONES

Tras lo descrito puede concluirse lo siguiente:

- Se desconoce hacia qué modelo de calidad de la enseñanza universitaria y calidad del profesorado se dirige la Universidad española.
- Se desconoce si el método de las encuestas de opinión es el mejor para valorar el profesorado por parte de los estudiantes.
- Se desconoce si el cuestionario de las encuestas de opinión, que se está pasando en cada Universidad, está validado, en el sentido de conseguir una valoración objetiva del profesorado.
- Se desconoce si un único cuestionario homogéneo es válido para todas las titulaciones impartidas en la Universidad.
- Se desconocen qué alumnos son los que deben proporcionar la información más fiable sobre el profesor que se desea evaluar.
- Se desconoce qué tiempo de realización es el más adecuado para obtener una información fiable.
- Se desconoce en las encuestas que se hacen actualmente por qué la opinión de todos los estudiantes vale lo mismo.
- Y, por último, se desconoce por qué una institución como la Universidad, dedicada al estudio y a la investigación, no es capaz de responder a las cuestiones planteadas con el fin de disponer de un método riguroso y científico para evaluar la calidad de su docencia y de su profesorado.

#### 5. BIBLIOGRAFÍA

- ANECA. Programa Docencia. «Programa de apoyo para la evaluación de la actividad docente del profesorado universitario. Integración y actualización de la documentación del programa 2015». v1.
- COLÁS BRAVO, P. (2012). «La complejidad de la evaluación docente de la universidad. Una perspectiva pedagógica». En *Calidad Evaluación y Encuestas de la Docencia Universitaria*. Editado por Castro Sáenz y otros. Ediciones Laborum.
- Consejo Andaluz de Universidades. «Marco andaluz de evaluación de la actividad docente del profesorado universitario». Consejería de Innovación Ciencia y Empresa. Junta de Andalucía.
- MUÑOZ GARCÍA, J; JIMÉNEZ GAMERO, M.D. y MUÑOZ CONDE, M.M. (2012). «Encuestas evaluadoras del profesorado. Prueba de cargo. Prueba lícita. Prueba tasada». En *Calidad Evaluación y Encuestas de la Docencia Universitaria*. Editado por Castro Sáenz y otros. Ediciones Laborum.
- Universidad de Sevilla. Docencia-Sevilla. «Sistema de evaluación quinquenal de la actividad docente del profesorado de la Universidad de Sevilla».