

## LA ENCUESTA DE OPINIÓN ESTUDIANTIL: UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

SOWIESKY GALAVIS<sup>1</sup>, GUILLERMO ÁLVAREZ<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universidad Simón Bolívar. Coordinación de la Encuesta de Opinión Estudiantil. Edo. Miranda, Venezuela

<sup>2</sup>Universidad Simón Bolívar. Dpto. de Ciencias y Tecnologías del Comportamiento, Edo. Miranda, Venezuela  
e-mail: {gsowie; galvarez}@usb.ve

Recibido: octubre de 2008

Recibido en forma final revisado: junio de 2009

### RESUMEN

El enfoque de competencias involucra el concepto que las personas aprenden a través del desempeño dentro de sus contextos culturales. La retroinformación permite al sujeto darse cuenta de su propio desempeño. Los estudiantes son los observadores por excelencia del desempeño en aula. La encuesta de opinión estudiantil (EOE) viabiliza el proceso de “feedback” al recoger y comunicar a los diferentes actores, las apreciaciones de los estudiantes respecto al ejercicio de la función docente en aula. El programa EOE pretende ser una herramienta útil para que los diferentes actores del proceso docente, al tomar conciencia de cómo son vistas sus fortalezas y debilidades, puedan gestionar, con el apoyo de la institución, un plan de cambio positivo. A partir de un diagnóstico sobre el desarrollo del programa, se estructura la misión, se revisan diferentes hipótesis para el análisis de su desarrollo actual y se diseña una propuesta de cambio involucrando a diferentes actores en su elaboración. Se concluye que el programa EOE debe ser un sistema de información que periódica y metódicamente recoja la percepción que los estudiantes tienen acerca del desempeño académico que impacta su formación profesional, la procese y la mantenga en la red a la disposición de los usuarios para que sea utilizada en los específicos procesos de toma de decisiones, a saber: por los profesores, en sus auto-evaluaciones; por los estudiantes, en la selección de su carga académica; y por la institución, para formular planes de crecimiento y mejoramiento.

*Palabras clave:* Evaluación por competencias, Percepción estudiantil, Encuestas de opinión, Sistemas de información, Mejoramiento docente, Participación, Investigación-acción.

### THE STUDENT OPINION POLL: AN INFORMATION SYSTEM TO EVALUATE TEACHING ACTIVITY BY COMPETENCES

#### ABSTRACT

The thematic guideline in this case is the following: the competence approach is based on the concept that people learn through their activity within a cultural context. Feedback allows people to be aware of their own performance. Students are observers par excellence of in-the-classroom performance. The EOE programme allows for the feedback process to take place by gathering and communicating to all parties involved the findings of the students about in-the-classroom teaching. This instrument is not, however, intended to be an instrument for evaluating the teaching personnel, as it only reflects reality from the students' view. In turn, it hopefully is a useful tool so that the different actors in the learning process, through a process of gaining awareness on how their strengths and weaknesses are perceived, can better manage a positive change and, at the same time, count on the necessary support from the Institution. We conclude that the student opinion poll (EOE) has to be considered an information system that samples in a methodical and regular manner the students' perception of the academic performance that influences their professional training, processes this information, and keeps it in store for users in an easy-to-interpret format, as, for example, historic series expressed through graphics and/or numerical charts. At the same time, this information should be available for particular decision-making processes, i.e. as additional input for the self-evaluations of the teaching personnel, for students when having to decide on their academic workload, and for the institution when reformulating growth and improvement plans.

*Keywords:* Evaluation by competences, Student perception, Opinion poll, Information systems, Improvement of teaching, Participation, Action research.

## INTRODUCCIÓN

Respecto al tema de los cuestionarios de opinión estudiantil referidos al desempeño docente, existe abundante literatura (Wright, 2006). Generalmente este asunto es tratado como un tema de evaluación y es utilizado por los administradores de las universidades como un eficiente instrumento para cuantificar el desempeño docente (Moore & Kuol, 2005). Se reporta evidencia que la opinión estudiantil es un mecanismo eficaz para evaluar a los profesores (García, 2000; Valdez, 2000; Bretel, 2002), mientras Mateo (2000) considera que los estudiantes son los únicos que tienen información directa del tipo, naturaleza y calidad de las prácticas docentes que se realizan en el aula. Sin embargo, también se reporta la existencia de un rechazo generalizado por parte de los profesores respecto a la idea que los cuestionarios constituyan un idóneo instrumento para evaluar su desempeño. Varios autores coinciden al señalar que los estudiantes simplemente podrían no estar en capacidad para evaluar el desempeño docente de sus profesores (Moore & Kuol 2005; Wright, 2006; Steiner, *et al.* 2006). Incluso se cuestiona la definición del constructo desempeño docente (Olivares, 2003). Lo cierto es que el uso de los cuestionarios que recogen las opiniones estudiantiles como instrumento de evaluación del ejercicio de los profesores, despierta en el ambiente académico una considerable controversia y para nada se puede considerar como un tema sobre el cual exista algún consenso.

## PROBLEMÁTICA

Por decisión del Consejo Directivo de la Universidad Simón Bolívar en 1994 se estableció un bono anual por reconocimiento al rendimiento académico de los profesores, denominado BRA y se dictó un reglamento donde se establece que la presencia de un cuestionario, conocido como encuesta de percepción estudiantil, que permitiese recoger la opinión de los estudiantes sobre el desarrollo de cada asignatura cursada, debía formar parte de la evaluación integral del profesor y ser considerado a efecto del otorgamiento de BRA. Dicho cuestionario se comenzó a aplicar obligatoriamente a partir del período académico enero-abril de 1994. El Centro de Investigaciones Educativas había sido el responsable de realizar el proceso de validación y determinación de las propiedades psicométricas y la estructura de los factores del instrumento, (Rivas, 1984; Brandler, 1990; 1991) obteniendo una confiabilidad Alpha de Cronbach de .937. Desde entonces, el mismo instrumento se ha aplicado ininterrumpidamente con una frecuencia trimestral. A partir del año 2000, también se presenta de manera electrónica y en un trabajo paralelo -no reseñado aquí- actualmente se diseña su adecuación, a fin que responda a los importantes cambios en la didáctica motivados por el

impacto de la informática. En tal sentido, el programa EOE existe para que la comunidad académica conozca la opinión que el estudiantado tiene respecto al desempeño docente en aula, recogida mediante un cuestionario estandarizado. Los resultados trimestrales e históricos, pueden ser consultados en la página Web < <http://consulta.dii.usb.ve> >. Se espera que la acción del programa EOE se encuentre estrechamente vinculada a la gestión de la información en procura del mejoramiento permanente.

Díaz & Rigo (2003) al hablar de las realidades y paradigmas de la función docente alertan que puede suceder que los evaluadores confundan los medios, la parte técnica, con los fines de la evaluación docente, lo que entraña el peligro de asumir un abordaje tecnocrático o instrumentalista del problema, que es lo que habitualmente hacen las administraciones de las instituciones escolares. Por su parte, Caligiore & Díaz (2003) tratando el tema del clima organizacional y el desempeño de los docentes en la Universidad de Los Andes, Venezuela, recomiendan la necesidad de adecuar la estructura organizativa a las funciones sustantivas de la universidad, facilitando la coordinación y la ejecución de las decisiones. En tal contexto, varios son los dilemas que deben ser enfrentados por el programa de la encuesta, tales como ¿debe la encuesta ser utilizada para que la administración de la universidad evalúe a los profesores?

Así pues, pareciera necesario atender dos problemas: el primero se refiere a precisar la razón de ser (misión) de la encuesta estudiantil y el segundo es un problema de eficiencia en la gestión de la información, ya que se está desaprovechando el potencial de la base de datos que maneja el sistema, el cual puede resultar muy útil a los estudiantes, profesores y administradores para conocer cómo es percibido el desempeño docente, a fin de tomar decisiones pertinentes y oportunas.

## PROCESO DE CAMBIO

Inmerso en la estrategia de investigación en acción, el proceso de cambio planeado se realizó en seis fases: establecimiento de la misión, diseño del cambio, selección del problema, plan de intervención, desarrollo y evaluación.

### Establecimiento de la misión

Como toda organización que aspira a mejorar su eficiencia, la coordinación EOE se planteó la necesidad de definir concretamente la misión o razón de ser del programa, respetando la cultura organizacional de la institución. En tal sentido, el Consejo Asesor de la Coordinación (grupo conformado por tres estudiantes y cuatro profesores, designados por el Consejo Académico) inició su trabajo basado en el modelo

desarrollado por la Universidad de Lancaster, Inglaterra, el cual se conoce como CATOWE, por sus siglas en inglés (Álvarez, 1998).

Para aplicar la estrategia de análisis asumida, se definió como:

**Usuario.** El programa EOE va dirigido a diferentes grupos de la comunidad universitaria, quienes utilizan -o potencialmente podrían utilizar- al sistema para diversos y particulares propósitos:

*Estudiantes.* Quienes son doblemente usuarios, por una parte disponen del sistema de la encuesta para institucionalmente emitir opiniones respecto al desempeño docente en las asignaturas que van cursando. Para ello, contestan un cuestionario de 31 ítems, el cual, en su versión electrónica, puede contemplar adicionalmente un número variable de ítems propuestos por el profesor del curso, más dos campos libres, para desarrollar su opinión. Por otra parte, los estudiantes pueden consultar las opiniones emitidas en los ítems 20 a 31 desde el año 2000. Esta información es útil al momento de decidir cuáles cursos electivos inscribir o cuándo cursar asignaturas que demandan gran dedicación.

*Profesores.* A quienes sirve como fuente de información para alimentar su auto-evaluación, ya que pueden conocer la opinión que los estudiantes tienen respecto a su desempeño como docente y del curso en general. Con tal propósito, tienen acceso a toda la información registrada y pueden consultar los 31 ítems del cuestionario, los comentarios libres de los estudiantes y todas aquellas preguntas que el propio profesor haya incluido al personalizar el instrumento. Pueden analizar su desempeño histórico y ubicarlo dentro del contexto de su departamento.

*Jefes de departamento.* Aunque el instrumento no constituye un baremo para evaluar a los profesores, si informa cómo los estudiantes perciben importantes aspectos del desempeño docente (del profesor, del curso y de los propios estudiantes). Considerando que los datos EOE son presentados de forma tal que permiten una fácil lectura de conjunto y también ir al detalle de cada caso específico, sirve como alerta temprana para que el jefe de departamento verifique la información en otras fuentes. Por ejemplo, la EOE recoge la percepción estudiantil respecto a varias cuestiones reglamentarias, como son el cumplimiento del horario de clases, información acerca del sistema de evaluación y entrega oportuna de las calificaciones, entre otros, cuyo seguimiento es para los jefes, difícil de lograr. De igual manera permite identificar estilos o técnicas de enseñanza que pueden ser reforzadas con talleres de desarrollo profesoral.

*Coordinadores de carrera.* Son los responsables de la planificación y evaluación de los programas académicos. Para realizar su tarea requieren información confiable y estandarizada, sin embargo, no disponen de un mecanismo institucional que le permita recoger y mantener actualizado el día a día y el comportamiento histórico del desempeño docente en los cursos de la carrera, recibiendo tan sólo información puntual y sesgada, por lo general limitada a casos atípicos. Por el contrario, la encuesta permite un panorama amplio de la situación, brindando una visión histórica, así como comparativa con el entorno.

*Desarrollo profesoral.* Si consideramos que el principal uso de la opinión estudiantil es servir de insumo para los planes de crecimiento y mejoramiento docente e institucional, la Dirección de Desarrollo Profesoral debe estar enterada de los resultados de la encuesta para anticipar y adecuar las acciones requeridas.

*Jurados de premios a la destacada labor docente y bono de rendimiento académico.* Por reglamento, los resultados de la encuesta deben formar parte del expediente que prepara el profesor al momento de solicitar su incorporación al BRA, en tal sentido, los jurados podrían tener acceso al sistema para cotejar los datos.

*Autoridades, decanos y directores de división.* Para realizar tareas de planificación académica se debe tener acceso a la mayor cantidad de información y la EOE es una fuente confiable.

*Investigadores en educación, opinión pública, estadística, base de datos.* La EOE posee una base de datos robusta que posibilita investigaciones en esos campos, las cuales servirían para incrementar el potencial científico del sistema. Con excepción de la identidad real de los profesores y los cursos, todos los demás datos se encuentran disponibles para la consulta de los investigadores.

*Centros de estudiantes.* Constituyen grupos consolidados de opinión estudiantil, reconocidos institucionalmente, que requieren mecanismos confiables para recoger y procesar las opiniones emitidas por sus propios agremiados.

*Asociaciones de profesores.* Si el gremio de los profesores tiene acceso a la información, entonces disminuye el ruido que producen los rumores infundados ya que, en la mayoría de los casos, la opinión estudiantil favorece ampliamente al profesorado.

**Actores.** ¿Quiénes son los individuos que desarrollarán la misión? Para que los usuarios hagan eficiente uso del sistema, es necesario que a nivel directivo (vicerrectorado,

divisiones, decanatos, departamentos, coordinaciones, asociaciones de profesores y centros de estudiantes) tracen y mantengan claras políticas que impacten la cultura organizacional en cuanto al reconocimiento de la opinión estudiantil. Adicionalmente, resulta imprescindible el concurso de equipos técnicos, actualmente agrupados en la Dirección de Ingeniería de la Información (DII) y en la coordinación EOE, para que velen por el desarrollo y normal funcionamiento de la página Web.

Procesos. Existen dos procesos principales, cada uno de los cuales se compone de varios sub-procesos:

Opinión. Es el proceso mediante el cual los estudiantes expresan su percepción respecto al desempeño de la enseñanza-aprendizaje en aula, mediante un formulario, para ser respondido en formato papel y/o en línea. Esta acción permite recoger los datos que alimentan al sistema.

Consulta. Es el proceso mediante el cual los usuarios tienen acceso a los resultados de la encuesta. Se actualiza trimestralmente y es publicada en la Web, donde permanece para los usuarios del sistema, quienes deben contar con su identificador personal (USBID), el cual lleva asociado los correspondientes privilegios de acceso.

Suprasistema. La Coordinación EOE es una dependencia adscrita al Vicerrectorado Académico. Sin embargo, otras unidades, como las Asociaciones de Profesores o los Centros de Estudiantes, tienen influencia incluso para causar que el programa deje de existir.

Razón de ser. La necesidad que busca satisfacer la encuesta tiene que ver con la eficiencia en la gestión de la información para apoyar la toma de decisiones académicas. Según se ha dicho, la encuesta no pretende servir de baremo para evaluar a los docentes o sus cursos, ya que esa es una función expresamente reservada a las instancias competentes; pero si le corresponde informar a los académicos la percepción que los estudiantes tienen respecto al desempeño docente en aula. Ello permite retroalimentar los procesos de planificación y ejecución de programas de crecimiento y desarrollo docente e institucional.

Entorno. El ambiente en el cual el sistema opera, actualmente se encuentra sometido a numerosas presiones internas y externas a la universidad. En realidad, estas fuerzas pueden resultar positivas para el programa, ya que demandan imperiosas acciones de cambio, para lo cual se requiere información oportuna, confiable y estandarizada que debe ser proporcionado por un eficiente sistema de información, configurado para dar apoyo a la toma de decisiones.

Aplicado el modelo CATOWE, el Consejo Asesor de la Coordinación realizó en 2008 tres talleres y llegó a la conclusión que la misión del programa de la encuesta de opinión estudiantil es servir como eficiente sistema de información para recoger, almacenar, tabular y publicar las percepciones estudiantiles respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje en aula, a fin que los usuarios puedan considerarlas en sus habituales procesos de toma de decisiones académicas.

Pero, para que la información sea útil en los procesos de toma de decisión, las estadísticas de las opiniones que los estudiantes trimestralmente expresan -a través de los cuestionarios que al efecto se diseñan- deben ser oportunamente publicadas, de manera ordenada y fácil de consultar. En tal sentido, los resultados son presentados como series históricas en forma de gráficos o de tablas. Para los usuarios que prefieren elaborar sus propios análisis estadísticos, también es posible recuperar los datos en formato .xls.

### **Diseño del cambio**

Teniendo claro que el método investigación-acción plantea seleccionar un primer problema a ser trabajado, se ensayó una estrategia basada en una aproximación por tres pasos:

1. Formular supuestos fundamentados en la revisión bibliográfica.
2. Someterlos a la consideración de usuarios expertos, para seleccionar las hipótesis más relevantes.
3. Deconstruir los supuestos seleccionados, para aproximarse a la definición de los síntomas que apunten al problema fundamental.

### **Selección del problema**

En tres grupos focales, se sometió a la consideración de los participantes, paquetes de hipótesis y se les preguntó cuáles consideraban era las tres cuestiones que primero debían ser encaradas por el programa EOE, si se decidiera formular un plan de cambio positivo que institucionalizara la aceptación de la encuesta o ayudara a vencer la resistencia profesoral a que la opinión estudiantil sea determinante en una evaluación de sus competencias como docentes. Estos grupos focales estaban constituidos de la siguiente manera: el primero, conformado solamente por profesores, la mayoría jubilados, ex-directores del Centro de Investigaciones Educativas; otro, por estudiantes entrenados en el aspecto pedagógico (organizadores de los cursos propedéuticos en la universidad) y el tercer grupo, fue el propio Consejo Asesor.

La única hipótesis en la cual hubo coincidencia entre los tres grupos, al ser seleccionada como prioritaria para ser considerada en un inminente plan de cambio positivo, fue que la encuesta es poco apreciada porque, en la Universidad Simón Bolívar, se desconoce su potencial como sistema de información para apoyar los procesos de toma de decisiones. Se destaca que no basta con realizar una campaña publicitaria para que la encuesta sea apreciada: primero es necesario certificar que se cuenta con un sistema robusto que responda a los requerimientos de los usuarios. De no satisfacer esta elemental premisa, se corre el riesgo de sufrir un efecto búmeran, ya que el usuario que no ve satisfechas sus expectativas cuando visite la página web, difícilmente volverá a utilizarla. Segundo, se debe fomentar una cultura organizacional que valore la opinión estudiantil y tercero, procurar que sean los usuarios satisfechos quienes inviten a sus pares a compartir las funcionalidades del sistema.

Los siguientes son criterios empleados por la coordinación del programa para considerar si es o no robusto el sistema:

- Los resultados obtenidos son ciertos.
- Operatividad superior al 95% (que todas las funcionalidades trabajen cuando son solicitadas).
- El usuario no experto pueda, de manera intuitiva, establecer sus propios criterios de búsqueda.

### Plan de intervención

Se planifica una intervención cuando tenemos la deliberada intención de modificar algo. En este caso, estamos interesados en intervenir los procesos para lograr nuestra misión organizacional al asegurar que el programa EOE sea utilizado como eficiente sistema de retroinformación.

Los siguientes son los objetivos a ser alcanzados durante la intervención, los cuales se encuentran redactados en tiempo presente para significar que es ahora el momento para la acción.

- La encuesta de opinión estudiantil es útil.
- La cultura organizacional valora la información recolectada por la EOE.
- La coordinación EOE mantiene una conducta pro-activa, anticipando los requerimientos de los usuarios.
- El sistema es amigable en su interacción con el usuario.
- La información manejada es consistente, confiable y pertinente.

- El programa se mantiene actualizado.
- El personal de la coordinación EOE atiende eficientemente a los usuarios.

### Desarrollo y evaluación

Para cumplir la misión del programa, se definieron tres líneas maestras de acción las cuales se ejecutaron en paralelo durante el desarrollo del plan de intervención:

Línea maestra 1: la opinión estudiantil es útil para la toma de decisiones

Diferentes actores (estudiantes, profesores, coordinadores, jefes de departamento, dirección de desarrollo profesoral, jurados de premios a la docencia, investigadores, autoridades y gremios) deben encontrar en la EOE información pertinente para sus procesos de toma de decisiones. Para ello fue rediseñado el formato de los reportes a fin que la búsqueda pudiera ser personalizada.

- Información para la auto-evaluación de los profesores

Conocer la percepción estudiantil puede resultar muy útil para perfeccionar la práctica pedagógica ya que, con frecuencia, el desempeño de los profesores es percibido por los estudiantes de manera distinta a las expectativas que se tienen. El instrumento de la encuesta recopila información sobre diecinueve aspectos que responden a conductas específicas de un “buen docente”, tales como:

- ¿Expuso claramente el programa al inicio del curso?
- ¿Informó con precisión sobre el proceso de evaluación?
- ¿Le dedica el tiempo apropiado a cada tema?
- ¿Desarrolla ordenadamente las actividades en clase?
- ¿Logra comunicarse efectivamente con el estudiante?
- ¿Orienta sobre el uso de libros, guías, materiales de apoyo y recursos técnicos?
- ¿Indica oportunamente la relación entre los temas del curso?
- ¿Adapta sus explicaciones para hacerse entender mejor?
- ¿Mantiene un ambiente propicio para el aprendizaje?
- ¿Mantiene criterios claros de evaluación?

¿Muestra disposición para atender individualmente a los estudiantes?

¿Mantiene una actitud respetuosa hacia los estudiantes?

¿Es receptivo a las intervenciones de los estudiantes?

¿Cumple con el horario de clases establecido?

¿El contenido de los exámenes se corresponde con lo explicado en clase?

¿Planifica tiempo suficiente para las evaluaciones?

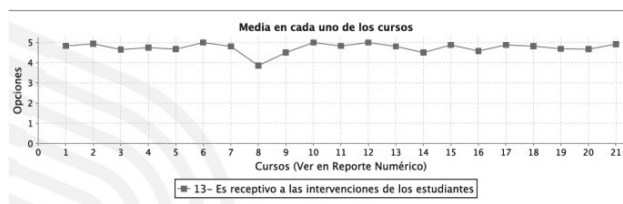
¿Realiza la entrega y revisión oportuna de los resultados de las evaluaciones?

¿Motiva la búsqueda activa del conocimiento?

¿Estimula la participación del estudiante en el proceso de aprendizaje?

Las opiniones recogidas respecto a estos 19 asuntos pueden ser consultadas para confrontar supuestos que pudieran surgir. Supongamos que un profesor se encuentra preocupado porque le han comentado que no es receptivo a las intervenciones de los estudiantes. Esa información se encuentra reflejada por el ítem 13 del cuestionario. Realizando una

consulta al sistema se puede encontrar el perfil que históricamente los estudiantes han construido y tener una visión panorámica de la situación, según se evidencia en la figura 1, el cual ha construido, llevando contra el eje de las ordenadas el valor promedio dado por los estudiantes durante la encuesta aplicada en cada curso, cuyo número de identidad se encuentra referido en el eje de las abscisas.



**Figura 1.** Disposición histórica del profesor respecto a su receptividad para con las intervenciones de los estudiantes.

El reporte gráfico brinda una perspectiva general, pero, si se desea mayor precisión en los detalles es posible solicitar el mismo reporte, pero en formato numérico. En la tabla N° 1, podemos identificar por su número, cada curso (código de asignatura, número de sección y fecha en el cual fue dictado), así como la frecuencia, media y mediana de las respuestas más el nivel de participación (estudiantes que opinaron / estudiantes inscritos). Este reporte numérico puede

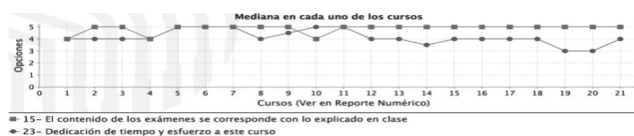
**Tabla 1.** Disposición histórica del profesor respecto a la receptividad para con las intervenciones de los estudiantes.

13 Es receptivo a las intervenciones de los estudiantes

Curso	Período	Sección	Código	NA	NC	1	2	3	4	5	Media	Mediana	Participación
2	SepDic/2003	2	DA1111	0	0	0	0	0	1	17	4.94	5.00	1,00
3	EneMar/2004	1	DA1112	0	0	0	0	2	2	13	4.65	5.00	1,00
4	AbrJul/2004	1	DA1112	0	0	0	0	0	3	9	4.75	5.00	1,00
5	SepDic/2004	1	DA1111	0	0	0	0	1	2	9	4.67	5.00	1,00
6	EneMar/2005	2	DA1111	0	0	0	0	0	0	7	5.00	5.00	0,39
7	Intensivo/2005	1	DA1113	0	0	0	0	0	3	13	4.81	5.00	0,50
8	SepDic/2005	1	DA1111	0	0	1	1	0	1	4	3.86	5.00	0,30
9	SepDic/2005	4	DA1111	0	0	0	0	0	2	2	4.50	4.50	0,18
10	EneMar/2006	3	DA1111	0	0	0	0	0	0	4	5.00	5.00	0,36
11	EneMar/2006	2	DA1112	0	0	0	0	0	1	5	4.83	5.00	0,46
12	AbrJul/2006	3	DA1112	0	0	0	0	0	0	6	5.00	5.00	0,35
13	SepDic/2006	5	DA1111	0	0	0	0	0	4	17	4.81	5.00	1,17
14	SepDic/2006	10	DA1111	0	0	0	0	1	8	11	4.50	5.00	1,11
15	EneMar/2007	2	DA1111	0	0	0	0	0	2	14	4.88	5.00	0,84
16	AbrJul/2007	4	DA1113	0	0	0	0	1	3	8	4.58	5.00	0,86
17	SepDic/2007	1	DA1113	0	0	0	0	0	2	15	4.88	5.00	0,85
18	SepDic/2007	2	DA1113	0	0	0	0	0	2	9	4.82	5.00	0,92
19	EneMar/2008	1	DA1111	0	0	0	1	0	1	11	4.69	5.00	0,81
20	AbrJul/2008	2	DA1111	1	0	0	0	2	4	18	4.67	5.00	1,47
21	AbrJul/2008	6	DA1113	0	0	0	0	0	0	1	5.00	5.00	0,07

ser solicitado en formato .pdf, para efecto de impresión o en formato .xls, si se desea disponer de una hoja de cálculo para realizar análisis estadísticos.

El sistema también permite correlacionar variables que pueden influir sobre el desempeño académico. Por ejemplo, un profesor se encuentra intrigado porque muchos estudiantes resultaron aplazados: las razones pueden ser desde falta de dedicación al estudio, hasta que el examen no se corresponde con lo explicado en clases. Es posible realizar una consulta al sistema, correlacionando varias variables y observar si la conducta del profesor es percibida como la causa del problema.



**Figura 2.** Percepción estudiantil sobre algunos aspectos del desempeño docente.

Otro ejemplo: ¿realiza el profesor un esfuerzo aceptable para que los estudiantes aprovechen el horario de consultas? La disposición para atender individualmente a los estudiantes, el trato respetuoso y estimular la participación en el proceso de aprendizaje pueden ser claves para que los estudiantes asistan a las horas de consulta.



**Figura 3.** Percepción estudiantil sobre algunos aspectos del desempeño docente.

Finalmente, si se desea profundizar en la investigación, es posible personalizar el cuestionario y, para los próximos cursos, agregar tantas preguntas como el profesor estime necesario formular.

- Información útil para los estudiantes

Hemos señalado como una de las debilidades del sistema, la creencia según la cual la encuesta sólo sirve para evaluar a los profesores, cuando en realidad sabemos que provee información útil a diferentes actores. Por ejemplo, cuando un estudiante debe inscribir una asignatura generalmente se pregunta: ¿será difícil este curso?, ¿es importante para la carrera?, ¿quita mucho tiempo?, ¿cuál nota se acostumbra sacar? Para encontrar respuesta a estas interrogantes,

recurren a preguntar a los amigos, pero, estadísticamente hablando, ¿serán representativas esas respuestas? En la EOE pueden encontrar las percepciones que desde el año 2000 han expresado todos los estudiantes que al contestar el cuestionario han respondido preguntas referidas a:

- Evaluación del desempeño global del profesor.
- Preparación previa para cursar la asignatura.
- Dedicación de tiempo y esfuerzo a ese curso.
- Disponibilidad de libros, guías y materiales.
- Calificación que se espera obtener al final del curso.
- Aprendizaje efectivo logrado en el curso.
- Contribución efectiva a la formación profesional.
- Existencia de equilibrio entre teoría y práctica.
- Correspondencia entre esfuerzo requerido y el número de créditos.
- Cantidad de contenidos asimilables en un trimestre.
- Grado general de dificultad del curso.

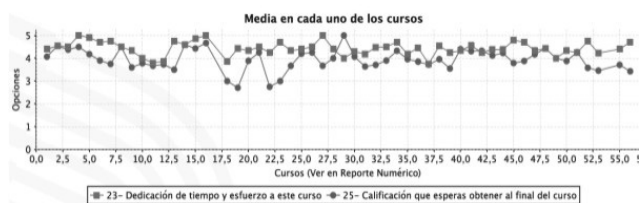
Así pues, para decidir la inscripción en una asignatura electiva o preferir la no coincidencia de dos o más cursos filtro, un estudiante podría establecer una relación costo-beneficio entre variables, como calificación esperada, grado de dificultad del curso y contribución a la formación profesional.

En la figura 4 se muestra una consulta gráfica, respecto a la nota esperada.



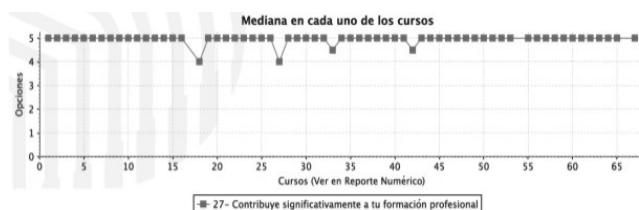
**Figura 4.** Serie histórica, de calificación esperada.

Puede suceder que al solicitar información respecto a la dedicación tiempo y esfuerzo que demanda el curso, podríamos (como en este ejemplo, figura 5) encontrar una relación costo-beneficio negativa que podría inducir a desechar la idea de inscribirlo:



**Figura 5.** Relación histórica, entre la expectativa de nota y el grado de dedicación demandado.

Sin embargo, al consultar las opiniones de quienes ya lo han cursado, encontramos la percepción de una significativa contribución a la formación profesional.



**Figura 6.** Relación histórica, contribución a la formación profesional.

En definitiva, una mejor información puede conducir a una mejor decisión y eso es lo que pretende el sistema de la encuesta de opinión estudiantil, ya que de igual manera que el sistema EOE ofrece información a los profesores y estudiante, también se encuentra en capacidad para apoyar a los jefes de departamento, coordinadores y demás actores académicos.

*Línea maestra 2: la opinión de la comunidad es valiosa y puede ser consultada*

Si se toman las decisiones pertinentes, la plataforma EOE serviría para consultar la opinión de los miembros de la comunidad (todos quienes poseen contraseña) respecto a cualquier tema de interés (v.g. el servicio de transporte, comedores, programas de carreras cortas, largas y postgrados, calidad de vida de la comunidad, etc.) posibilitando la aplicación y procesamiento inmediato de cualquier encuesta de opinión a ningún costo adicional. Este uso cotidiano del mecanismo de la encuesta como medio para recabar información pertinente y oportuna sobre temas de interés terminará por sensibilizar a la comunidad sobre la conveniencia de su empleo.

*Línea maestra 3: La opinión estudiantil es útil y valiosa, pero, para que sea escuchada primero debe ser emitida*

Uno de los dos principales obstáculos que enfrenta el sis-

tema EOE es la baja participación voluntaria cuando la encuesta es aplicada directamente en línea. Esto constituye un problema, porque le resta representatividad a las opiniones recogidas, llegando incluso a poder invalidarlas por completo. La dirigencia de la Federación de Centros y la Representación Estudiantil, conscientes de tal riesgo, han aceptado la propuesta de hacer un estudio piloto para analizar la factibilidad de establecer la obligatoriedad de contestar la encuesta al exigirla como requisito para obtener en línea el comprobante de inscripción: Ese momento es justo y oportuno porque en ese instante los estudiantes se encuentran frente de una computadora y no demora los procesos académico-administrativos. Para minimizar el esfuerzo que significa llenar trimestralmente hasta cinco cuestionarios con 31 ítems, cada uno, la obligatoriedad se limitaría a las siguientes seis preguntas:

- Aval para que el profesor sea postulado a premios.
- Preparación previa para cursar la asignatura.
- Dedicación de tiempo y esfuerzo al curso.
- Calificación esperada al final el curso.
- Contribución a la formación profesional.
- Grado de dificultad del curso.

Las restantes preguntas, incluso las incluidas por los profesores al personalizar las encuestas de sus cursos, se mantendrían publicadas, pero de respuesta voluntaria.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una revisión de la literatura pone en evidencia la existencia de un movimiento global para transformar la evaluación por contenidos en una evaluación por competencias. Cabe destacar que varias universidades están reconociendo esa dirección a la hora de diseñar sus programas para evaluar al personal docente. En la formación profesional de las ingenierías el tema del enfoque por competencias resulta particularmente pertinente.

Ahora bien, para realizar una evaluación integral por competencias, en el esquema de 360°, es menester incluir la percepción de los usuarios del servicio, que en el caso de la función docente, corresponde a los estudiantes. Pero, como hemos reseñado al inicio, existe, incluso a nivel internacional, una marcada oposición por parte del gremio docente para aceptar que la opinión estudiantil sea considerada una fuente válida de información para la evaluación del desempeño de los profesores; ello implica una resistencia que



puede hacer sumamente difícil cualquier programa de cambio planeado, sin importar que tan bien intencionado sea.

Aceptando que el enfoque de competencias involucra como concepto que las personas aprenden a través del desempeño dentro de sus contextos culturales y que los procesos de retroinformación permiten al sujeto darse cuenta de su propio quehacer, se decidió reforzar los procesos de recuperación de información, comunicando a los diferentes actores de la actividad docente, las apreciaciones de los estudiantes respecto al desempeño en aula, sin promover la función evaluadora, la cual se mantiene reservada a las instancias competentes ya establecidas en los reglamentos. En consecuencia, no pretende constituirse en un baremo para evaluar sumativamente a los profesores, pero en cambio sí, ser una herramienta útil para la auto-evaluación formativa, a fin que los diferentes actores al gestionar un plan de cambio positivo, tomen conciencia de cómo son vistas sus fortalezas y debilidades, al tiempo que la institución disponga de información descriptiva que fomente programas de desarrollo profesoral y los estudiantes cuenten con elementos de juicio al momento de seleccionar sus cursos y profesores.

Se concluye que el programa de la encuesta de opinión estudiantil es -y debe ser- un sistema de información que periódica y metódicamente recoja la percepción que los estudiantes tienen acerca del desempeño académico que impacta su formación profesional, la proce y coloque a la disposición de los usuarios, en formatos de fácil interpretación, como series históricas expresadas mediante gráficos y/o reportes numéricos, al tiempo que difunda la disponibilidad de dicha información para que sea utilizada por los profesores, en sus auto-evaluaciones; por los estudiantes, en la selección de su carga académica; y por la institución, para formular planes de crecimiento y mejoramiento en los cuatro pilares de la educación señalados en el Informe Delors: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a ser, aprender a convivir y a trabajar en proyectos comunes.

En consecuencia, se enfatiza en la conveniencia de mantener conceptual y procedimentalmente separados los necesarios procesos de evaluación profesoral, por un lado y de la gestión de la opinión estudiantil, por el otro. Se reconoce la existencia de una relación simbiótica entre ambos, pero se preservan sus particulares funciones.

En tal contexto, se recomienda incrementar los esfuerzos por inducir un cambio en la cultura organizacional tendiente a valorar la opinión estudiantil como legítima fuente de documentación. Para ello, más que imponer, resulta conveniente facilitar a los usuarios, cada vez más, la disponibilidad de la información oportuna y pertinente, a fin que su uso continuo culmine en su definitiva institucionalización.

Finalmente, para tener claridad en los siguientes pasos, coincidimos con Saravia al afirmar que hoy en día el desafío radica no sólo en contar con información significativa, sino, en saber organizarla para procesos efectivos de innovación (Saravia, 2007).

## REFERENCIAS

- ÁLVAREZ, G. (1998). Gestión del Cambio. Revista Perfiles, vol. 2, pp. 21-40.
- BRANDLER, N. (1990). Adaptación de un instrumento de evaluación del docente universitario. Revista Perfiles, Vol 21, pp. 5-18.
- BRANDLER, N. (1991). Características del estudiante y su influencia en la evaluación estudiantil del desempeño docente. Informe de Investigaciones Educativas, Vol. V, N° 1-2, pp. 101-113.
- BRETEL, L. (2002). Consideraciones y propuestas para el diseño de un sistema de evaluación del desempeño docente en el marco de una redefinición de la carrera magisterial. Monografía. s/n.
- CALIGIORE, I. & DÍAZ, J.A. (2003). Clima organizacional y el desempeño de los docentes de la ULA, Estudio de un caso. RGV, dic. Vol. 8, No. 24, pp. 644-658.
- CONSEJO ASESOR EOE. (2008). Actas de Reuniones. Marzo 2008. s/n.
- DÍAZ, F. & RIGO, M.A. (2003). Realidades y paradigmas de la función docente: Implicaciones sobre la evaluación magisterial en educación superior. Revista de Educación Superior. Vol. XXXII (3), No. 127. s/n.
- GARCÍA, J.M. (2000). ¿Qué factores extraclase o sesgos afectan la evaluación docente en la educación superior. Revista Mexicana de Investigación Educativa, Julio-diciembre 2000, Vol. 5, núm. 10 pp. 303-325.
- MATEO, A. J. (2000). La evaluación educativa, su práctica y otras metáforas. España. Horsori Editorial, S.I. s/n.
- MOORE, S. & NYIEL, K. (2005). Students evaluating teachers: exploring the importance of faculty reaction to feedback on teaching. Teaching in Higher Education, January, 10 (1) pp. 57-73.
- OLIVARES, O. (2003). A Conceptual and Analytic Critique of Student Ratings of Teachers in the USA with Implications for Teacher Effectiveness and Student Learning.

Teaching in Higher Education, 8 (2) 233-24.

RIVAS, C. (1984). Hacia la medición de la eficiencia docente. Estudio piloto., Revista Perfiles, Vol 15 y 16, pp. 13-16.

SARAVIA, M. (2007). Gestión de competencias laborales desde un modelo práctico. Ponencia presentada en el primer congreso de gestión de competencias "COMCOM-O7". Bogotá, Colombia. s/n.

STEINER, S., HOLLEY L., GERDES K., CAMPBELL H. (2006). Evaluating Teaching: Listening to students while acknowledging bias. Journal of Social Work Education. 42 (2). s/n.

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR (1999). Recuperado en Julio de 2008 en:  
<http://www.usb.ve/conocer/mision.html>  
[http://www.usb.ve/conocer/princ\\_rectores.html](http://www.usb.ve/conocer/princ_rectores.html)  
[http://www.usb.ve/conocer/nuestros\\_val.html](http://www.usb.ve/conocer/nuestros_val.html)

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR (1994). Recuperado en julio de 2008 en:  
[http://www.cenda.usb.ve/publicaciones/reglamentos.php?id=10&tipo\\_reglamento=ACADEMICO](http://www.cenda.usb.ve/publicaciones/reglamentos.php?id=10&tipo_reglamento=ACADEMICO)

VALDÉS, H. (2000). En un mundo de cambios rápidos, sólo el fomento de la innovación en las escuelas permitirá al sistema educacional mantenerse al día con los otros sectores. Ponencia presentada en el Encuentro Iberoamericano sobre Evaluación del Desempeño Docente. OEI. México. s/n.

WRIGHT, R. (2006). Student's evaluations of faculty: concerns raised in the literature, and possible solutions. College Student Journal. 01463934, Jun. 40 (2). s/n.