



UN SISTEMA TECNOLÓGICO DE GESTIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DOCENTE: UNA APUESTA POR LA MEJORA CONTINUA Y LA TRANSPARENCIA

Desde hace varios años la Universidad Europea de Madrid (UEM) ha apostado por la mejora continua en todos los aspectos relacionados con la docencia como seña de identidad. En concreto, liderados por el Departamento de Calidad han surgido multitud de proyectos a todos los niveles, que pretenden seguir avanzando, paso a paso, por la mejora continua en el camino de la Calidad.

Una de las piezas clave que tiene la universidad en general y la UEM en particular es apostar por la calidad y la excelencia de su profesorado. La existencia de unos buenos docentes es garantía de una formación sólida que además debe ir complementada con unas buenas instalaciones, recursos, programas formativos, planes de estudio, etc. De hecho, el propio modelo de Evaluación y Acreditación de titulaciones que establece la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) mantiene este aspecto, el personal docente, como uno de sus criterios fundamentales.

De todos modos, siguiendo la premisa de “si algo que no se mide no existe”, establecer como prioridad velar por la calidad del profesorado no tendría ningún sentido sin un método de evaluación. Existen muchos métodos (mejores y peores) con los que medir la calidad del profesorado aunque, sin lugar a dudas, la satisfacción de sus propios alumnos es uno de ellos. Conocer que piensan los alumnos sobre la calidad docente de sus profesores aunque tiene algunas dificultades, es de gran importancia ya que implica conocer la opinión de sus “clientes” inmediatos.

Cuando pensamos en el modo de evaluar satisfacción con la docencia del profesorado nos encontramos con una serie de dificultades. En primer lugar, la primera decisión que debemos tomar es la de determinar que instrumento de medida utilizamos. En la UEM se decidió utilizar la encuesta o cuestionario, ya que además de ser el más común en este tipo de evaluaciones permite una evaluación rápida, objetiva y comparable.

Otro de los problemas que nos encontramos es la de garantizar el anonimato de los alumnos. Este aspecto es fundamental, ya que su garantía permitirá responder con sinceridad a las cuestiones planteadas.

Además, este proceso debe posibilitar la realización de la evaluación a todos los alumnos de la universidad y que se puedan evaluar a todos los profesores de todas las asignaturas que se imparten durante cada año académico.

Por último, poder gestionar toda la información y que llegue a todos sus destinatarios es una complicación difícil de resolver. Es decir, si evaluamos a un profesor en una determinada asignatura, tan sólo el mismo y los responsables de su docencia podrían tener acceso a ella. El mismo profesor debe conocer sus valoraciones para poder tener un feed-back e introducir todos aquellos cambios que estime oportunos en “pro” de una mejora de su calidad como docente. También sus responsables para poder planificar la docencia de su departamento o facultad.

El Departamento de Calidad, recogió toda esta problemática y analizando las expectativas y necesidades de los grupos implicados (alumnos, profesores, directores de departamento, coordinadores académicos, decanos, rector, ANECA, etc.) se puso a trabajar en un proyecto innovador en el ámbito de la evaluación de la satisfacción con la docencia.

Este proyecto, propone no sólo un cambio en el modo en que se realizan las evaluaciones de los alumnos hacia sus profesores sino que transforma y agiliza la forma en que esta información se traslada a todos los implicados. En concreto, se está trabajando en una evaluación a través de una página WEB de la universidad en la que el alumno, de forma anónima, evalúe a todos los profesores que le imparten clase.

Además, a través de este sistema los profesores, los directores de departamento, los decanos y el rector, pueden visualizar los resultados de mencionada evaluación, gráficamente y comparando los datos por diferentes variables (año académico, departamentos, facultades, universidad, etc.). Con esta información, se consigue, por un lado que los profesores tengan información fiable y directa de la percepción de sus alumnos acerca de su calidad docente y, por otro permite a los órganos de gestión/dirección una mejor planificación de la asignación docente.

Este nuevo sistema de gestión supone un valor añadido a la universidad y al propio sistema de evaluación ya que permite garantizar:

- ✘ Integridad de los resultados de las evaluaciones
- ✘ Transparencia en la gestión de los resultados
- ✘ Rapidez de gestión de resultados
- ✘ Flexibilidad en las evaluaciones
- ✘ Ahorro en recursos: tiempo de gestión y materiales

Además, supone una ayuda a la propia docencia y a su gestión ya que incide directamente en la gestión de los recursos docentes, en la planificación de docencia, en poder determinar posibles sistemas de incentivos para el personal docente y establecer una evolución de la calidad de la docencia

De todos modos aún quedarían algunos escollos que resolver: ¿cómo se garantiza un mínimo nivel de participación (índice de respuesta)? ¿Cómo se logra que los propios alumnos perciban la confidencialidad de sus evaluaciones (anonimato)?

La puesta en común con profesionales de la educación sobre nuevos sistemas de evaluación de la docencia permitirán resolver estas preguntas y dar pistas para saber cómo compaginar los nuevos sistemas tecnológicos al ámbito de la evaluación educativa.

Autores:

JOSÉ LUIS MARTÍNEZ RUBIO
DAVID JAIME FERNÁNDEZ NAVARRO
MARÍA ROSA SANCHIDRIAN PARDO
MARÍA DEL MAR MARCOS MOLANO