

Percepción del Personal Directivo, Docente y Estudiantado sobre Evaluación Docente en una Universidad privada de Guatemala

Teaching and Administrative Staff's, and Students' perception on Teacher Evaluation in a Private University in Guatemala.

Percepção do Pessoal Diretor, Docente e Discente sobre Avaliação Docente em uma Universidade particular da Guatemala.

Jorge Andrés Galvez-Sobral Aguilar

Universidad del Valle de Guatemala
Guatemala, Guatemala
jagalvez@uvg.edu.gt

 <http://orcid.org/0000-0001-9041-9793>

Jamey Farren Burho

Universidad del Valle de Guatemala
Guatemala, Guatemala
jameyburho@gmail.com

 <http://orcid.org/0000-0003-3737-5298>

Claudia Noemí Monterroso Martínez

Universidad del Valle de Guatemala
Guatemala, Guatemala
cayamimozotiniavi@gmail.com

 <http://orcid.org/0000-0002-4848-4820>

Ana Aidé Cruz Grünebaum

Universidad del Valle de Guatemala
Guatemala, Guatemala
aacruz@uvg.edu.gt

 <http://orcid.org/0000-0003-2398-552X>

Recibido - Received - Recebido: 20/09/2019

Corregido - Revised - Revisado: 01/07/2020

Aceptado - Accepted - Aprovado: 14/07/2020

DOI: <https://doi.org/10.22458/ie.v22i33.2764>

URL: <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/innovaciones/article/view/2764>

Resumen: La evaluación del personal docente a nivel universitario es un proceso que aporta a la mejora de la calidad educativa, al ser una tarea compleja se deben tomar en cuenta diferentes criterios para realizarla. En esta tarea se involucran observaciones, opiniones de la población estudiantil, juicios de colegas y revisiones entre pares. El alumnado demuestra ser una fuente de información consistente, pero al ser la única fuente representa ventajas y desventajas. El objetivo principal del estudio fue conocer el pensamiento del personal directivo y docente, así como del alumnado sobre la evaluación docente

en una universidad privada de Guatemala. A través de un enfoque cualitativo se obtuvo información por medio de grupos focales, además se realizó un análisis de codificación emergente de los comentarios, lo cual generó las categorías más importantes. Los resultados positivos indican que, para el personal docente, la evaluación representa una oportunidad para crecer, se valora como positivo el anonimato y el que se realice en línea. Por otro lado, existe una percepción negativa sobre la validez de la evaluación debido a la cantidad de la población estudiantil que participa, la motivación que tienen quienes responden y el uso que se les da a los resultados que potencialmente impactan el clima laboral de forma negativa. El sentir general de los participantes se inclina hacia la redefinición del enfoque de la evaluación para que sea parte de la mejora continua.

Palabras clave: Evaluación del docente, evaluación del profesor, valoración del docente, educación, enseñanza superior.

Abstract: Teacher evaluation at the university level is a process that contributes to the improvement of educational quality. Since it is a complex task, different criteria must be taken into consideration. Also, different aspects such as observations, student's opinions, colleague's judgment, and peer review are involved. Students are a consistent source of information. However, since it is the only one, it poses advantages and disadvantages. This work's main purpose was to get to know the impressions of the teaching and administrative staff and the students on Teacher Evaluation in a private university in Guatemala. By employing a qualitative approach, information was obtained through focus groups. An analysis of the comments' emergent coding was also carried out, which generated the most important categories. The positive results indicate that, for the teaching staff, the evaluation means an opportunity for professional growth, the anonymity is valued as positive and also the fact that it is carried out online. On the other hand, there is a negative perception about the validity of the evaluation because of the number of participating students, their motivation when answering, and the use given to the results that will negatively impact the work environment. The participants' general feeling leans towards the redefinition of the evaluation approach so that it is part of continuous improvement.

Keywords: Teacher evaluation, teacher assessment, teacher valorization, education, higher education

Resumo: A avaliação do pessoal docente a nível universitário é um processo que contribui para a melhora da qualidade educacional. Como se trata de uma tarefa complexa, diferentes critérios devem ser levados em conta para realizá-la. Esta tarefa envolve observações, opiniões da população estudiantil, julgamentos de colegas e revisões por pares. O corpo discente demonstra ser uma fonte consistente de informação, mas como é a única fonte representa vantagens e desvantagens. O principal objetivo do estudo foi descobrir o pensamento do corpo docente e administrativo, assim como do corpo discente sobre a avaliação de professores em uma universidade particular na Guatemala. Através de uma abordagem qualitativa foram obtidas informações de grupos focais, e também foi realizada uma análise de codificação emergente dos comentários, que gerou as categorias mais importantes. Os resultados positivos indicam que, para o corpo docente, a avaliação representa uma oportunidade de crescimento, o anonimato e o fato de ser feita on-line são valorizados como positivos. Por outro lado, há uma percepção negativa da validade da avaliação devido ao número de estudantes participantes, a motivação dos que respondem e ao uso feito dos resultados que potencialmente impactam o clima de trabalho de forma negativa. O sentimento geral dos participantes é que o foco da avaliação deve ser redefinido para ser parte da melhoria contínua.

Palavras-chave: Avaliação do docente, avaliação do professor, avaliação do docente, educação, ensino superior.

INTRODUCCIÓN

La docencia universitaria o de nivel superior incluye un conjunto de procesos y tareas que, dada su magnitud y complejidad, requieren ser asumidas con un alto grado de profesionalización y especialización. La evaluación es una parte esencial de la planeación, porque juega un rol especial en la implementación de las políticas. Desde hace varios años se ha recurrido a la evaluación para intentar mejorar la calidad del sistema educativo (Rueda y Luna 2008; Jaik, Villanueva, García, y Tena, 2011).

La importancia de la evaluación de la docencia se deriva del potencial que posee como herramienta para contribuir a la profesionalización del personal docente y, con ello, a la mejora de la formación profesional (Rueda y Luna, 2008). La Asociación Americana de Profesores Universitarios -AAUP- (siglas en inglés) ha considerado su importancia desde 1975.

Los sistemas educativos más importantes invierten en la evaluación del desempeño docente porque reconocen sus beneficios y su necesidad para la planificación informada, para Bruns y Luque (2014) estas evaluaciones cumplen la función de mejorar la calidad del desempeño del profesorado y lograr que rindan cuentas.

La evaluación del personal docente es definida como un proceso dinámico y flexible. Para algunos, contempla cinco áreas de desempeño, incluye la planificación de actividades docentes y su ejecución, la evaluación de los aprendizajes, la evaluación de la práctica pedagógica y el compromiso con el proyecto institucional (Espinoza y González, 2010).

Según Jaik et al. (2011), la evaluación del desempeño docente es una práctica que está vinculada a mejorar la calidad de la educación porque se ha mantenido la idea de que el éxito de un sistema educativo depende, principalmente, de la calidad del desempeño del personal docente. Sin embargo, al hablar del rol que tienen, no solo se hace referencia al quehacer didáctico, ahora la enseñanza se concibe como un apoyo en el proceso de construcción del conocimiento, por lo tanto, el propósito final de la intervención pedagógica es desarrollar en el alumnado la capacidad de realizar aprendizajes significativos por sí mismo, en una diversidad de situaciones (Coll, 1990).

La evaluación de los docentes de nivel superior, breve descripción de la experiencia internacional

Países e instituciones educativas han realizado esfuerzos por evaluar la labor de su personal docente. Por ejemplo, en Estonia, la Estrategia de Educación Superior 2006-2015 incluyó varias medidas y su trabajo se centra en el desarrollo de habilidades de enseñanza, se tiene un especial interés en desarrollar modelos de evaluación docente desde una perspectiva multivariada y en esta línea de evaluación se han sumado países como la comunidad francesa, Bélgica, Eslovenia, Noruega y España (High Level Group on the Modernisation of Higher Education, 2013).

En las universidades de Ontario (Canadá), se analizó el uso de las evaluaciones centradas principalmente en la experiencia en el aula (Wilfrid, 2012). En Chile, las universidades toman como informantes al personal directivo de Unidades Académicas, Jefaturas de Carrera, alumnado y pares académicos. Además, se utiliza la autoevaluación (Espinoza y González, 2010). En México, se ha evaluado al personal docente por medio del alumnado y los resultados se han utilizado para proporcionar al personal docente, de manera individual, retroalimentación sobre su desempeño (Mazón, Martínez, y Martínez, 2011). En Valencia, España (Cano, Carot, Fernández, y Fargueta, 2006), se utiliza el Índice de Actividad Docente (TAI) y se evalúa utilizando un sistema de puntos que incorpora las diferentes dimensiones de la actividad docente.

Esto evidencia que los sistemas de educación superior se esfuerzan por mejorar la evaluación docente y generar información que pueda servir para conocer las mejores prácticas de este proceso, especialmente si los resultados poseen un alto impacto en la toma de decisiones.

La población estudiantil como informante en la evaluación del desempeño docente a nivel superior

Muchos modelos de evaluación de docentes incluyen al alumnado en el proceso, ellos son informantes clave en su calidad de beneficiarios directos y por ser quienes mejor pueden conocer cuánto han aprendido (Espinoza y González, 2010), además que son una fuente de información consistente, válida y útil para mejorar la docencia (Jaik et al., 2011; Cohen, 1990; Marsh, 1984).

Los cuestionarios de evaluación docente han tenido como propósito fundamental obtener evidencias basadas en los juicios del alumnado acerca de la efectividad docente en el salón de clases y se ha asumido que las dimensiones que los integran permiten valorar la calidad del esfuerzo docente (Greenwald, 1997). Los cuestionarios diseñados y aplicados para evaluar la función docente mediante la opinión del alumnado han mostrado contar con buena validez de criterio y de constructo. Es común que estos midan aspectos como puntualidad y asistencia, materiales y actividades de apoyo, las actividades prácticas o de aplicación, satisfacción general, la metodología docente, la actitud hacia la población estudiantil y la evaluación del aprendizaje (Mazon, et al., 2011).

Ayala (2013) plantea que la personalidad del personal docente es el factor que tiene un mayor impacto en la evaluación de su desempeño. El segundo factor es su habilidad pedagógica y el tipo de materia que enseña; otros factores relevantes son la relación profesorado-alumnado, la actitud del alumnado, el conocimiento que tiene el profesorado y la estructura de la encuesta. En los estudios de Stark y Freishtat (2014), Yin Fah y Osman (2011), se menciona que también intervienen los factores como edad del personal docente, el tipo de curso, el género, el idioma y la etnia.

Información que complementa la evaluación docente de nivel superior

La búsqueda de datos fiables respecto a la labor docente ha motivado que se incluyan diversidad de variables o dimensiones tales como la planificación, la ejecución de actividades y la evaluación de los aprendizajes al análisis (Espinoza y González, 2010).

Rueda y Luna (2008) refieren que en México los instrumentos han indagado respecto al comportamiento del profesorado, el dominio del tema, el desenvolvimiento frente a un grupo, el manejo de técnicas didáctico-pedagógicas y la forma de evaluar al alumnado. Algunos desglosan tópicos como el objetivo del curso, su contenido, los métodos de enseñanza y de evaluación, los conocimientos del profesorado sobre la materia, del manejo del grupo e incluyen un espacio para expresar comentarios académicos.

Otros instrumentos incluyen elementos para evidenciar la intención de reconocer la especificidad de diversas situaciones de enseñanza, como los cursos teóricos, el laboratorio, el taller o la práctica de campo, y hay un esfuerzo por emplear instrumentos distintos para cada una de ellas (Rueda y Luna, 2008).

Entonces se puede decir que la evaluación de la actividad docente para ser válida y congruente debe de tomar en cuenta múltiples fuentes de información, procedimientos, instrumentos e indicadores diversos (Berk, 2005; González, 2003); así como tomar en cuenta información cuantitativa y cualitativa (Cano et al., 2006).

Con base en esta información, para las universidades representa un reto desarrollar un sistema de evaluación docente continuo y con criterios objetivos, que además sea congruente con la realidad docente y las políticas institucionales (Ayala, 2013).

En la Universidad en estudio, que es de tipo privado la evaluación es un tema muy importante para la mejora de la calidad educativa y la toma de decisiones. En función de mejorar el proceso el Consejo Académico solicitó al Centro de Investigaciones Educativas -CIE- realizar una investigación cuyo objetivo principal fuera conocer el pensamiento del personal directivo y docente, así como del alumnado sobre la evaluación docente en la universidad. La importancia de conducir el estudio radicó en la generación de información por parte de los participantes involucrados en el proceso de evaluación, con el fin de mejorar el mismo.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación tiene un enfoque cualitativo desde el paradigma fenomenológico, ya que el objetivo que persigue es la comprensión de la experiencia vivida, en este caso comprender lo que es la evaluación docente desde la perspectiva de los involucrados para describir a través de esas experiencias las mejoras que necesita el proceso de evaluación.

El estudio fue llevado a cabo por el Centro de Investigaciones Educativas (CIE) a solicitud del Consejo Académico de una universidad privada de Guatemala. La evaluación del personal docente en esta universidad se realiza a través del portal de servicios académicos en línea, el alumnado tiene la oportunidad de evaluar al personal docente y a la vez realizar una autoevaluación de su desempeño en los cursos que se le asignan. La evaluación se realiza dos veces en el semestre, se responde a preguntas relacionadas con la experiencia del docente y su capacidad para guiar el proceso de enseñanza aprendizaje, en el cuestionario se asigna un valor establecido en cinco categorías, el sistema genera los resultados que el docente obtuvo con base en la cantidad de estudiantes que lo evaluaron; el personal directivo de la carrera es el que recibe estos resultados y los traslada al docente evaluado.

Participó un equipo investigador de seis personas, y la muestra se conformó por 15 personas del equipo directivo de carreras, 78 docentes y 28 estudiantes. La universidad en estudio cuenta con tres sedes o campus, por lo que dentro de la muestra se incluyeron personas de esas sedes. El tipo de muestreo en la primera fase fue intencionado porque específicamente se contó en el estudio solo con personal directivo de carreras, personal docente y alumnado. En una segunda fase, la selección de los participantes fue de tipo aleatorio y en una tercera fase, de ese listado aleatorio, los incluidos fueron quienes aceptaron participar voluntariamente. Se utilizó la técnica del grupo focal con investigador y moderador. Se realizaron 18 grupos focales, cuatro con población estudiantil, diez con personal docente y cuatro con personal directivo. En total participaron 121 personas.

El único criterio de selección para el personal directivo fue estar en el listado oficial solicitado a la facultad. Para el personal docente los criterios aplicados fueron estar en el listado oficial de la facultad en donde enseña, no importando edad, años de experiencia o tipo de curso impartido; además todos los participantes debían ser catedráticos, es decir, estar enseñando al menos un curso. En el caso del alumnado, los líderes de la Asociación de Estudiantes seleccionaron una muestra de 100 estudiantes sin considerar edad, año de estudio o rendimiento. El único criterio fue que estuvieran dispuestos a participar.

Para el estudio se utilizaron tres tipos de instrumentos uno para personal directivo, otro para personal docente y un tercero para el alumnado. Estos instrumentos consistían en una ruta o guía de preguntas y que contenía los lineamientos por abordar en los grupos focales. Las personas aceptaron participar voluntariamente en el estudio y firmaron un consentimiento informado para ser grabados y poder emplear los datos en la investigación.

Para el procedimiento de análisis, se usaron los audios que fueron analizados a través de transcripción analítica por dos profesionales de la psicología y luego codificados en Atlas.ti, un programa de software para análisis cualitativo. Un grupo colegiado de cuatro personas revisó las codificaciones de un total de 1403 comentarios y estableció las siguientes cinco categorías de análisis de donde se desprende este informe, junto con el número de comentarios total dentro de cada categoría:

- a. ¿Qué es ser un buen docente?;
- b. ¿qué es ser un mal docente?;
- c. ¿cuáles son los aspectos positivos del proceso de evaluación docente?;
- d. ¿cuáles son los aspectos negativos del proceso de evaluación docente?;
- e. ¿cuáles son las sugerencias al proceso de evaluación docente?

Aspectos de validez del estudio se relacionan con la participación de profesionales que verificaron las codificaciones realizadas por investigadores previos, así se aseguraron de que no hubiese sesgo. También se obtuvo información sobre las cinco categorías de análisis en todos los grupos focales, por lo que existió una triangulación de sujetos y se logró así una consistencia de los datos a través de diferentes perspectivas.

El equipo investigador realizaba el análisis de codificación después de cada grupo focal, este análisis ayudó a reconocer el punto de "saturación" (Creswell, 2013; Patton 2016) a partir del sexto grupo focal, en el cual ya no surgieron nuevas ideas; sin embargo, se continuó trabajando hasta cumplir los 18 grupos planificados. Todas las conversaciones de los grupos focales fueron grabadas en audios y también el uso de *software* para el análisis ayudó con el registro de los comentarios codificados.

En el estudio, al no tener una muestra representativa, no se puede generalizar (Patton, 2016). Sin embargo, el uso de una muestra intencionada (Creswell, 2013) brinda algunas ventajas importantes. De esta forma, es posible que se pueda encontrar a participantes con mucha información, disponibilidad y voluntad de apoyar el esfuerzo de la investigación (Patton, 2016).

RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados organizados en función de las categorías de análisis, y los comentarios del grupo focal relacionados con percepciones y experiencias de los participantes sobre la evaluación docente. La información se resume en tablas que muestran las categorías establecidas, las categorías emergentes y los comentarios relacionados.

Cabe mencionar que, por la naturaleza del enfoque cualitativo del estudio, el número de comentarios no representa resultados de una muestra probabilística, sino de una muestra intencionada y hay que considerar una forma cuidadosa de ver las cantidades.

TABLA 1
Categorías codificadas y comentarios

Categoría principal y categorías emergentes	Descripción	Comentarios relacionados	Total de comentarios codificados
¿Qué es ser un buen docente?	Hace referencia a las buenas prácticas que los participantes perciben que tienen los docentes cuando enseñan.		441
Es experto en su área	Domina los saberes conceptuales, posee amplios conocimientos en el tema que enseña, actualización en la materia, experiencia en el campo.	<p>"Sabe lo que está impartiendo." (Estudiante)</p> <p>"Tiene dominio de su tema." (Docente)</p> <p>Es aquél "que sepa de su tema." (Director)</p>	40
Sabe enseñar	Aplica saberes procedimentales, saber hacer, relacionado con metodologías de enseñanza, formas de enseñar la materia, aplica técnicas pedagógicas, fomenta la participación, utiliza materiales y tecnología apropiada, proporciona retroalimentación.	<p>"Que sepa cómo transmitir los conocimientos." (Alumno)</p> <p>"Que tenga preparación en la pedagogía y la didáctica." (Director)</p> <p>"Está capacitado en dar clases." (Docente)</p>	200
Tiene buena actitud	Posee saberes actitudinales, demuestra habilidades de comunicación y escucha, competencias interpersonales, es profesional/responsable, inspira a los estudiantes, tiene vocación y disponibilidad, se preocupa por el aprendizaje de los estudiantes.	<p>En el campo de características personales, los participantes en los tres grupos (alumnos, docentes y directores) estuvieron de acuerdo en que un buen docente debe ser lo siguiente: "de buena vibra", "de buena onda", "de mente abierta", "de buenos valores", "flexible", "relajado", "disciplinado", "exigente", "inteligente", "sensible", "empático", "alegre", "paciente", "amable", "amigable", "honesto", "justo", "dedicado" y "futurista".</p> <p>"[...] inculca el respeto entre los estudiantes." (Alumno)</p> <p>"[...] sabe escuchar e interesarse genuinamente por los estudiantes. Ser capaces de conocerlos y apoyarlos." (Director)</p> <p>"[...] platica con los estudiantes para conocerlos." (Docente)</p>	201
¿Qué es ser un mal docente?	Hace referencia a las malas prácticas que los participantes perciben que tienen los docentes cuando enseñan.		219
No es experto en su área	Carece de los conocimientos básicos del curso que imparte	<p>"No muestra conocimiento de los temas. Cuando alguien le pregunta se queda pensando o busca en el teléfono, pero se ve que no domina el tema." (Alumno)</p> <p>"Improvisa, sin tener conocimiento de la materia." (Director)</p> <p>"No domina el tema que se está trabajando." (Docente)</p>	15
No sabe enseñar	No maneja técnicas pedagógicas, tiene estilo de enseñanza solo expositiva, no retroalimenta, no utiliza materiales apropiados ni usa tecnología.	<p>"No explica bien, es aburrido" (Alumno); "puede tener la parte técnica y el deseo de enseñar, pero no tener la parte pedagógica." (Director)</p> <p>"No da instrucciones claras o no se asegura de que (los alumnos) entendieron el punto." (Docente).</p>	113

Continúa...

Categoría principal y categorías emergentes	Descripción	Comentarios relacionados	Total de comentarios codificados
		"Da solo clases magistrales, o solo lee (diapositivas) en clase." (Alumno) "Los que utilizan la misma técnica pedagógica." (Director) "No realiza actividades para despertar el interés de los alumnos." (Docente)	
Tiene mala actitud	Se relaciona mal con los estudiantes, es irresponsables, no tiene vocación, no inspira a los estudiantes, es injustos, no está disponible.	Los alumnos utilizaron una gran variedad de términos generales para describir a los docentes de mala actitud, como "intimidantes", "irrespetuosos", "cerrados", "machistas", "clasistas", "sarcásticos", "enojados", "impacientes", "desagradables". Los alumnos y los docentes concuerdan que los malos docentes como "testarudos", "vengativos", "injustos", y que "creen que lo sabe todo". Los alumnos y los directores están de acuerdo de que los malos docentes "no tienen disponibilidad para resolver dudas fuera de la clase."	91

Fuente: Elaboración propia con base en registros CIE.

Sobre el docente: ¿Qué es? Buen docente / Mal docente. De acuerdo con la tabla 1, se eligieron los adjetivos "buen" y "mal" docente ya que es la forma en que popularmente se proporciona una valoración subjetiva sobre el desempeño de alguien. La valoración subjetiva permitió obtener información sobre las buenas y malas prácticas de enseñanza de un docente evidentes en los comentarios de los participantes, existiendo congruencia en los tres grupos de participantes, donde surgieron las categorías principales para concluir que un buen docente debe tener las características que de forma resumida se categorizó de la siguiente forma: *ser un experto, además de saber enseñar, y tener buena actitud*. En palabras más técnicas se habla de una persona competente para impartir clases considerando que los componentes de la competencia son a) saberes conceptuales (saber) = ser experto; b) saberes procedimentales (saber hacer) = sabe enseñar y c) saberes actitudinales (saber ser) = tiene buena actitud. Tres categorías que coinciden con los componentes de competencias que promueve la universidad en estudio. En contraste, un mal docente, para los entrevistados refleja lo contrario: *no es experto, no sabe enseñar, tiene mala actitud*.

Aspectos positivos y negativos sobre el proceso de evaluación docente

Tal como lo menciona Jiménez (2008) los modelos centrados en la evaluación de docentes por medio de la opinión del alumnado tienen algunas ventajas, entre ellas es que "sirve como retroalimentación para el docente y la institución; el estudiante es buen juez ya que tiene diversos puntos de comparación del desempeño de un docente; y es una forma rápida de obtener resultados del desempeño al utilizar cuestionarios" (s/p).

En los resultados del análisis de la información, aunque abarcan muy poco del contenido analizado, existen algunas áreas que son consideradas como positivas por los grupos entrevistados. En primer lugar, se valora que la evaluación produzca cambios en el aula, otro aspecto positivo es que para el personal docente la evaluación representa una oportunidad de crecimiento en la práctica docente. Respecto al instrumento, se ve como positivo que sea anónimo, en línea y de preguntas simples, además que permite que la población estudiantil reporte situaciones delicadas como, por ejemplo, el acoso. Los comentarios relacionados se presentan en la tabla 2.

TABLA 2
Categorías codificadas y comentarios

Categoría principal y categorías emergentes	Descripción	Comentarios relacionados	Total de comentarios codificados
¿Cuáles son los aspectos positivos sobre la evaluación docente?	Se relacionan con información sobre las bondades de la evaluación en donde no se necesitan cambios.		25
Aspectos positivos de la práctica docente	Los docentes han variado su práctica a partir de los resultados.	“Sirven para crecer como docente si se toma con madurez.” (Docente) “Hay algunos catedráticos que si han cambiado después de la retroalimentación de un semestre a otro.” (Alumno)	11
Aspectos positivos de participación	Involucra a los estudiantes.	“Nos toman en cuenta para poder evaluar a los docentes.” (Alumno)	1
Aspectos positivos del instrumento	Las preguntas son buenas, anónimas, es una evaluación necesaria, es en línea, simple, es oportuna, es válida.	“Las preguntas son claras y miden aspectos del buen docente que espera la UVG.” (Alumno) “Es un instrumento anónimo.” (Alumno) “[...] pero es necesaria, se genera información que puede servir.” (Docente) “La entrega online es apropiada.” (Alumno) “Es una evaluación simple.” (Docente) “Hay aspectos de un buen docente que ya se evalúan en la evaluación docente actual.” (Alumno) “Es una evaluación válida.” (Director)	11
Aspectos positivos en temas delicados	Se han enterado de acoso a partir de los resultados.	“Sirve para ver algunas señales de alerta. Se han quejado de acoso en algunas ocasiones y a veces es la única forma en la que podemos enterarnos.” (Director)	2

Fuente: Elaboración propia con base en registros CIE.

Dentro de los aspectos negativos Guemes y Loredo (2008) señalan que solo considerar el juicio de la población estudiantil resulta muy limitado. Berk (2005) y González (2003) piensan que una evaluación para ser válida y congruente requiere tomar en cuenta múltiples fuentes de información, procedimientos, instrumentos e indicadores diversos.

Según Braga, Paccagnella y Pellizzari (2014) se ha demostrado que existe una alta coincidencia entre el resultado del alumnado en el curso y la forma en que es evaluado el profesorado, porque cuando son exigentes regularmente son evaluados de manera más drástica que los docentes permisivos.

Gran cantidad de estos aspectos negativos surgieron en los grupos focales y cubrieron la mayor parte de las discusiones y por ende del análisis, para entenderlos mejor se han organizado en tres categorías: impacto en el clima laboral, impacto en la calidad educativa y proceso sin validez, la información relacionada se presenta en la tabla 3.

TABLA 3
Categorías codificadas y comentarios 3

Categoría principal y categorías emergentes	Descripción	Comentarios relacionados	Total de comentarios codificados
¿Cuáles son los aspectos negativos sobre la evaluación docente?	Se relacionan con carencias del proceso, del instrumento y las repercusiones en los involucrados.		286
Impacto en el clima laboral	Afecta el clima laboral y por ende la calidad del trabajo que pueden realizar los docentes.	<p>“Este tipo de evaluación provoca roces entre docente y alumno.” (Alumno)</p> <p>“Los profesores no se sienten identificados con la universidad, tiene varios empleos por necesidad económica, pero sobre todo porque no tienen la seguridad de que se les vuelva a contratar el siguiente semestre.” (Director)</p>	101
Impacto en la calidad educativa	El tema principal se relaciona con las limitantes de los docentes para exigir a sus alumnos.	<p>“Los catedráticos tienen miedo de ser estrictos y prefieren no enfrentar a los estudiantes para que no les evalúen mal.” (Alumno)</p> <p>“La evaluación ocasiona cierto choque en los docentes, entre ser buenos docentes o quedar bien con los alumnos para que los evalúen bien.” (Director)</p> <p>“Quiero quedar bien con ellos, más que lograr que aprendan.” (Docente)</p>	64
Proceso de evaluación inválido	Carencias del diseño del instrumento.	<p>“Aun la misma evaluación que yo lleno no me gusta. No demuestra toda la pasión y amor que estoy poniendo.” (Docente)</p> <p>“No son consistentes. Un docente sale bien evaluado un semestre y al siguiente, con el mismo grupo sale súper mal evaluado. ¿Cómo es posible que cambie tanto?” (Director)</p> <p>“Debe entrar a lucir la estadística... no se puede tomar decisiones justas y fundamentadas sobre la evaluación de tres estudiantes. El rango de incertidumbre es demasiado alto.” (Director).</p> <p>“Los estudiantes evalúan mejor a los catedráticos con los que les va mejor, pero es por el tipo de preguntas que se hacen en la encuesta.” (Estudiante)</p>	121

Fuente: Elaboración propia con base en registros CIE.

- a. **Impacto en clima laboral:** La evaluación docente es percibida como un instrumento de venganza del alumnado y que cuenta con respaldo institucional, además existe la percepción de que los docentes malos resultan bien evaluados porque “caen bien”, un alumno lo dice así: “Hay muchos alumnos que solo evalúan cuando quieren decir algo malo de los catedráticos. Porque deja muchas tareas o les caen mal”. El malestar que describen los grupos en ocasiones se torna más profundo cuando se cuestiona el rol que tiene el personal docente en la universidad y el valor que perciben se les otorga: “[...] a mí me dolió profundamente. Después de 25 años de estar aquí que por la evaluación de 4 o 5 de 25 gentes [...] lo que me molesta es el sistema de penalización”.

Al equipo investigador le llama la atención que los cuestionamientos al diseño de la evaluación, ya sea como evaluación formativa o como evaluación de desempeño, se relacionan con la percepción de que el diseño cumple con ambas parcialmente, situación que genera malestar.

- b. **Impacto en la calidad educativa:** El tema principal de la categoría lo expone el personal directivo y docente, al manifestar la incapacidad de ser exigentes con el alumnado por miedo a perder su trabajo, esta situación también es manifestada por la población estudiantil: “Los catedráticos tienen miedo de ser estrictos y prefieren no enfrentar a los estudiantes para que no les evalúen mal.” La revisión de los comentarios y el análisis de los mismos muestra una percepción transversal que pone a la evaluación docente como un ente que genera conflicto entre el personal docente y la institución, además conflicto entre el personal docente y el alumnado y además conflicto interno en los propios docentes.
- c. ***No* validez del proceso:** los comentarios en este apartado están distribuidos también en categorías, vale la pena rescatar que coinciden prácticamente con los puntos que cuestiona la literatura a los procesos de evaluación docente realizados a través de cuestionarios que responde la población estudiantil.

En primer lugar, se discute la incapacidad de discriminar entre un buen y un mal docente, por la inconsistencia de resultados del mismo docente en su trayectoria, al parecer indican que es imposible que exista una variación tan grande de un semestre a otro. También se menciona la permanencia en la institución del profesorado que constantemente se evalúa mal.

En segundo lugar, la falta de seguimiento y retroalimentación, existe una necesidad explícita en los comentarios por recibir retroalimentación y usar los resultados para mejorar la práctica del profesorado; sin embargo, se manifiesta que no ocurre.

Un tercer punto lo representa la muestra que evalúa, los cuestionamientos fundamentados en la teoría estadística indican que se requieren muestras aleatorias y con un número determinado para que los resultados sean válidos, en los grupos focales el personal directivo y docente en ocasiones realizaban demostraciones numéricas para explicar este punto y a veces se expresaban situaciones personales, como es el caso siguiente: “Por un curso de 5 alumnos, dónde me evaluaron dos y una persona puso cero en todo, me quitaron los cuatro cursos que me habían ofrecido para el siguiente semestre, yo ya había renunciado a mi otro trabajo cuando me enteré de que no me darían los cursos”. En este comentario también se cuestiona quiénes del alumnado evalúan y si existen criterios de exclusión, por ejemplo, colocando una calificación de cero en todo: “Debe entrar a lucir la estadística [...] no se puede tomar decisiones justas y fundamentadas sobre la evaluación de tres estudiantes. El rango de incertidumbre es demasiado alto”, nos decía una persona del equipo directivo.

Sugerencias al proceso de evaluación docente

Jiménez (2008) plantea cinco modelos para realizar la evaluación docente: a través de los logros alcanzados por el alumnado; mediante instrumentos que midan la habilidad docente; a través de la opinión de la población estudiantil; con base en la auto evaluación del personal docente; y con base en la opinión de las autoridades docentes. La AAUP menciona, como uno de los puntos esenciales, que la evaluación del personal docente tiene como fin primordial la mejora de la enseñanza y el desarrollo profesional y afirma que debe verse como una práctica sistemática, que contemplará todas las dimensiones de la enseñanza (AAUP, 1975). Varias de las sugerencias de los participantes se centran en estos aspectos, las categorías emergentes se presentan en la tabla 4.

TABLA 4
Categorías codificadas y comentarios 4

Categoría principal y categorías emergentes	Descripción	Comentarios relacionados	Total de comentarios codificados
¿Cuáles son las sugerencias al proceso de evaluación docente?	Información relacionada a cambios que se deben hacer en el proceso y en el instrumento de evaluación docente.		432
Involucrar el apoyo de los recursos humanos de la universidad	La administración y directores deben tener un papel activo en una evaluación formativa, la verificación de la información y el acompañamiento a docentes.	<p>“Es necesario que se cambie el instrumento de evaluación docente actual.” (Docente)</p> <p>“Debería de haber más participación de las autoridades.” (Docente)</p> <p>“Hay muchos estudiantes que no saben a quién recurrir y terminan buscando por donde no corresponde porque no se sienten escuchados.” (Director).</p> <p>“No podemos cambiar las normas que la Universidad tiene establecidas, no podemos mejorar si no existen espacios de diálogo.” (Docente)</p> <p>“La dirección de estudios no tiene tiempo para dar seguimiento a todos los profesores que salen mal evaluados.” (Director)</p> <p>“Institucionalmente podríamos implementar un coaching con nuestros docentes.” (Director)</p>	176
Mejorar la validez	Mejorar el formato, socializar el proceso y valorar varias fuentes de información.	<p>“Al final la evaluación debería hacerla una entidad externa, para que sea objetiva. Basándose en lo que dicen los estudiantes, los directores y los pares y dé resultados reales”. (Estudiante)</p> <p>“No debería ser la evaluación docente la única forma de decidir si el docente continua dando clases o no”. (Estudiante)</p> <p>“Que no se base solo en lo que dice el estudiante, sino también lo que dicen los directores y en las observaciones de clase” (Docente)</p> <p>“Tal vez sería mejor que hubiera alguna forma de hacer reportes en el momento. Para quejarse de faltas de respeto, llegadas tarde, etc. que son cosas que pueden investigarse en el momento para lograr el cambio”. (Estudiante)</p> <p>“Hay cosas que no aplican a cursos virtuales y cursos dirigidos... y entonces como los estudiantes no lo ven, lo evalúan bajo.” (Director)</p>	171
Redefinir el enfoque de la evaluación	Replantear los criterios de evaluación, su función y finalidad.	<p>“Debería de funcionar para mantener la calidad educativa.” (Docente)</p> <p>“(La evaluación) debe diferenciarse dependiendo de la modalidad del curso.</p> <p>“Platiquen con los alumnos antes de hacer la evaluación para crear un ambiente de confianza.” (Alumno)</p> <p>“Si se ha cumplido el programa” y “los objetivos del curso” (Alumnos)</p> <p>“Que no se base en la cantidad de estudiantes graduados, sino en la calidad de estudiantes graduados. Que el producto sea bueno, no mucho[...].” (Docente)</p>	85

Fuente: Elaboración propia con base en registros CIE.

A partir de estos resultados, los participantes sugieren que se tomen en cuenta las siguientes ideas para mejorar el proceso de evaluación docente:

Involucrar los recursos humanos. Al considerar la filosofía institucional y los elementos que se desprenden de ella, un proceso de evaluación docente no puede quedar aislado, se puede involucrar a puestos administrativos para contar con un proceso de evaluación formativa en donde exista acompañamiento o sugerencias de cambio para los evaluados. Así mismo, el área administrativa de la universidad puede apoyar a mejorar la entrega de la evaluación, por ejemplo, autorizar un tiempo dentro de clases para hacer la evaluación, promocionar la evaluación entre la población estudiantil, mejorar el acceso al portal e involucrar los recursos humanos en el proceso de contratación de personal docente.

Los participantes concuerdan que se requiere ampliar el sistema de evaluación e incluir a decanaturas y a equipos directivos, además de puestos administrativos y académicos. Contar con espacios de diálogo es importante y también se menciona incluir en el proceso a los exalumnos.

Mejorar la validez. Se puede resumir en la sugerencia de contar con medios de verificación para que la evaluación realmente funcione como un proceso de evaluación y no como una medición aislada. También se refiere a la necesidad de la comunidad educativa universitaria de conocer todos los aspectos de la evaluación docente: los objetivos, la forma de administrar, las formas de verificar y las consecuencias.

En lo que respecta a la validez, se incluye el equilibrar pesos. En este aspecto se sugiere brindar claridad al rol que cumple cada sujeto en la evaluación y respetarlo. Un estudiante lo plantea así: “Buscar la forma de equilibrar la toma de decisiones. Tomar esta evaluación como un primer filtro para que se haga una investigación posterior por medio de reuniones u observación de clases”.

Redefinir el enfoque. Para los participantes el enfoque de la evaluación docente debe modificarse para que esté alineado a un proceso de calidad educativa “*lo que le interesa a la U es la calidad educativa y excelencia*” y para ello sugieren algunos temas que deben considerarse en un instrumento de evaluación docente como preguntas relacionadas con el respeto y la confianza con el alumnado, la preparación para el futuro, el cumplimiento de los programas académicos, la vocación docente, la alineación con el perfil de los graduados, las competencias docentes y el cuestionar sobre los aspectos positivos de la clase.

CONCLUSIONES

La evaluación docente es un elemento clave en la búsqueda de la excelencia educativa de una universidad (Jaik et al., 2011). El proceso puede jugar un rol en la profesionalización y desarrollo perpetuo del personal docente, además de ser un instrumento importante de implementación de las políticas de cada facultad (AAUP, 1975; Bruns y Luque, 2014). Un sistema de evaluación efectiva, de un carácter principalmente voluntario y no punitivo, brinda a la institución capacidades indispensables de establecer y mantener altos estándares para la práctica docente, de incorporar en la política de docencia las perspectivas y necesidades de todos los actores involucrados (alumnado, personal administrativo y docente) y de informar la toma de decisiones sobre la mejora continua.

A pesar de las grandes ventajas que otorga, los participantes del presente estudio destacaron que el sistema de evaluación docente de la universidad, por basarse en la opinión del alumnado, presenta algunos problemas importantes como el sesgo en la muestra, en la cual menos de 50% de estudiantes responde y eso afecta la nota de la evaluación docente.

Desde la perspectiva de los participantes, califican el ser *buen docente o mal docente* relacionando las prácticas docentes y gran variedad de características que tienen que ver con ser un experto (o no ser experto), saber enseñar (o no sabe enseñar) y tener buena actitud (o tener mala actitud).

De los aspectos positivos de la evaluación, se resalta que el personal docente ha cambiado su práctica a partir de los resultados, las preguntas son buenas, involucra al alumnado, es anónima, necesaria, en línea, simple, oportuna, válida. Por otra parte, sobre los aspectos negativos, las percepciones de los participantes se inclinan en repercusiones en el clima laboral, impactos en la calidad y en la validez del proceso de evaluación.

Al considerar que la mejora de la calidad de las prácticas docentes en el sistema escolar es responsabilidad de quienes administran el sistema, es urgente tener en cuenta los factores primordiales por incluir en un proceso de evaluación de docentes, para lo cual se motiva a analizar las sugerencias que proporcionaron los participantes, tales como incorporar en el proceso de evaluación docente el apoyo de recursos humanos de la universidad, tomando en cuenta la filosofía institucional mediante un enfoque formativo, así como incluir espacios de diálogo sobre el tema y socializar los aspectos de la evaluación docente.

En conclusión, la evaluación docente es un elemento clave en la búsqueda de excelencia educativa de una universidad (Jaik et al., 2011). Tal proceso puede jugar un rol en la profesionalización y desarrollo perpetuo del personal docente; además de ser un instrumento importante de implementación de las políticas de cada facultad (AAUP, 1975; Bruns y Luque, 2014).

Las conclusiones presentadas con base en la percepción del personal directivo, docente y el alumnado sobre el proceso de evaluación docente son insumos para fortalecer la evaluación docente en los temas principales expuestos. El estudio invita a seguir profundizando en las percepciones, afirmaciones y prácticas que pueden caracterizar el buen desempeño docente e indagar en el impacto de las mismas en la calidad educativa y en cómo se refleja o se puede evidenciar en el proceso de evaluación docente.

REFERENCIAS

- AAUP (1975). *Statement on Teaching Evaluation*. Washington, D.C. Recuperado de <https://www.aaup.org/report/statement-teaching-evaluation>
- Ayala, P. (2013). Factores que inciden en la evaluación del desempeño docente por los alumnos de nivel superior en la Universidad TecMilenio, campus Ciudad Juárez. *Noésis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 22(43), 188-224. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85927874018>
- Berk, R. (2005). Survey of 12 strategies to measure teaching effectiveness. *International Journal of Teaching and Learning in Higher Education*, 17(1), 48-62. Recuperado de <http://www.isetl.org/ijtlhe/pdf/IJTLHE8.pdf>
- Braga, M., Paccagnella, M., y Pellizzari, M. (2014). Evaluating students' evaluations of professors. *Economics of Education Review- ELSEVIER* (41), 71-88, <https://doi.org/10.1016/j.econedurev.2014.04.002>
- Bruns, B., y Luque, J. (2014). *Docentes excelentes, Cómo mejorar el aprendizaje en América Latina y el Caribe*. Washington, DC: Banco Mundial. Recuperado de <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/20488/Spanish-excellent-teachers-report.pdf>
- Cano, J., Carot, J., Fernández, M., y Fargueta, F. (2006). An Evaluation Model of the Teaching Activity of Academic Staff. *Organization for Economic Cooperation and Development (OECD)* Recuperado de <http://www.oecd.org/education/imhe/43977296.pdf>
- Cohen, P. (1990). Effectiveness of student-rating feedback for improving college. *Res Higher Educ* (13), 321-341. <https://doi.org/10.1007/BF00976252>
- Coll, S. (1990). Un marco de referencia psicológico para la educación escolar la concepción constructivista del aprendizaje y de la enseñanza. *Desarrollo psicológico y educación*, (2), 435-454.

- Creswell, J. (2013). *Research design: Qualitative, quantitative y mixed methods approaches*. 4th Ed. Sage Publications: Thousand Oaks, CA.
- Espinoza, O. y González, L. (2010). Evaluación de Desempeño en la Educación Superior: Un modelo de Análisis. Santiago de Chile: Universidad UCINF, Centro de Investigaciones en Educación.
- González, J. (2003). Modelos, procedimientos e instrumentos de evaluación de la actividad docente. *Educación Médica*, 6(3), 32-33. Recuperado de http://scielo.isciii.es/pdf/edu/v6n3/ponenciaiv_1.pdf
- Greenwald, A. (1997). Validity concerns and usefulness of student ratings of instruction. *American Psychologist* 52(11), 1182-1186. Recuperado desde: https://faculty.washington.edu/agg/pdf/Gwald_AmPsychologist_1997.OCR.pdf
- Gumes, C., y Loredó, J. (2008). *Los procesos de evaluación del desempeño docente en el nivel medio superior: una perspectiva de mejora continua*. México: UNAM.
- High Level Group on the Modernization of Higher Education (2013). *Improving the quality of teaching and learning in Europe's higher education institutions*. European Commission. Recuperado desde: <https://doi.org/10.2766/42468>
- Jaik, A., Villanueva, R., García, M. y Tena, J. (2011). Valoración del desempeño Docente y presencia de Burnout en maestros de Educación Superior. *Revista Electrónica Diálogos Educativos* (21), 2-80. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3931314>
- Jiménez, J. (2008). Cuatro modelos de evaluación docente. *PsicoPediaHoy*, 10(9) Recuperado desde: <http://psicopediahoy.com/evaluacion-docente-cuatro-modelos/>
- Marsh, H. (1984). Students' evaluations of university teaching: dimensionality, reliability, validity, potential biases and utility. *Journal Educ Psychol.* 5(76), 707-754. Recuperado de <https://www.wittenberg.edu/sites/default/files/media/faculty/Marsh1984.pdf>
- Mazón, J., Martínez, J., y Martínez A. (2011). La evaluación de la función docente mediante la opinión del estudiante. Nuevo instrumento para nuevas dimensiones: COED. *Revista de la educación superior*, XXXVIII (1) (149), 113-139. Recuperado desde: <http://www.redalyc.org/pdf/604/60416041006.pdf>
- Patton, M. (2016). *Qualitative research and evaluation methods*. Sage Publications: Thousand Oaks, CA.
- Rueda, M. y Luna, E. (2008). Introducción: La docencia universitaria y su evaluación. *Revista Electrónica de Investigación Educativa, Especial -REDIE-*. Recuperado desde: <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/195/1279>
- Stark, P. y Freishtat, R. (2014). An evaluation of course evaluations. *ScienceOpen Research*. Recuperado desde: <https://www.scienceopen.com/document?vid=42e6aae5-246b-4900-8015-dc99b467b6e4>
- Wilfrid, M. (2012). Student Evaluations of Teaching Effectiveness: Considerations for Ontario Universities. Ontario, Canadá. Recuperado desde: <https://cou.ca/wp-content/uploads/2015/07/Academic-Colleagues-Paper-Student-Evaluations-of-Teaching-Effectiveness.pdf>
- Yin Fah, B. y Osman, S. (February de 2011). A Case Study of Student Evaluation of Teaching in University. *International Education Studies*, 4(1), 44-50. Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1066372.pdf>