

**Revista Calidad en la Educación Superior**  
**Programa de Autoevaluación Académica**  
**Universidad Estatal a Distancia**  
**ISSN 1659-4703**  
**Costa Rica**  
**revistacalidad@uned.ac.cr**

**UNA REFLEXIÓN SOBRE LA EVALUACIÓN DE CURSOS EN LA ESCUELA  
DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UNED**

**A REVIEW OF THE EVALUATION OF COURSES IN THE ESCUELA DE  
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN OF THE UNED**

**Ariana Acón Matamoros<sup>\*</sup>**  
**Aurora Trujillo Cotera<sup>\*\*</sup>**  
**Roberto Segura Alvarado<sup>\*\*\*</sup>**  
**Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica**

*Volumen 3, número 2*  
Noviembre 2012  
pp. 71- 143

Recibido: octubre, 2012  
Aprobado: mayo, 2013

---

<sup>\*</sup> Magister en Gerencia y Negociaciones Internacionales, Licenciada y Bachiller en Ingeniería de Sistemas. Se desarrolla como investigadora-asesora del Programa de Autoevaluación Académica de la UNED. Correo electrónico: aaconm@uned.ac.cr

<sup>\*\*</sup> Doctora en Odontología, Máster en Currículo y Doctora en Educación. Se desempeña como investigadora-asesora del Programa de Autoevaluación Académica de la UNED. Correo electrónico: atrujillo@uned.ac.cr

<sup>\*\*\*</sup> Estudiante de Arquitectura. Se desarrolla como asistente en el Programa de Autoevaluación Académica de la UNED. Correo electrónico: rosegura@uned.ac.cr

## Resumen

El Programa de Autoevaluación Académica (PAA), en el año 2010, implementó la evaluación de cursos con el objetivo de conocer la opinión de los estudiantes y proporcionar un insumo a las carreras, cátedras y escuelas de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) para su gestión en el ámbito académico, por lo que esta investigación persigue dar seguimiento a la misma.

La Escuela de Ciencias de la Educación ha tenido un papel protagónico en los dos últimos años en cuanto a la autoevaluación y acreditación de sus carreras, lo que a su vez la convierte en el escenario ideal para realizar el seguimiento propuesto.

Por medio de un instrumento en línea se le aplica un cuestionario a la directora, a los encargados de cátedra y al programa de la Escuela, para determinar el uso de esa información en la gestión diaria, en la toma de decisiones y en el mejoramiento continuo de la labor administrativa y académica para la calidad en la educación superior.

**Palabras claves:** evaluación de cursos, seguimiento, calidad en la educación a distancia, autoevaluación, acreditación

## Abstract

The Academic Self-Assessment Program (PAA) implemented in 2010 the Course Evaluation in order to obtain the views of students and provide an input to the careers, professorships and schools of the Universidad Estatal a Distancia (UNED) for the academic management, for it's this research seeks to track it.

The Escuela de Ciencias de la Educación has played a leading role in the last two years, in terms of self-assessment and accreditation on their careers, which in turn makes it the ideal setting for the proposed track.

Through an online tool was applied a questionnaire to the director, in charge of teaching and school program to determine the use of such information in the daily management and decision-making and continuous improvement of administrative and academic labor to quality in higher education.

**Keywords:** Course Evaluation, Monitoring, Quality Distance Education, Self-Assessment, Accreditation.

## Introducción

El plan piloto de evaluación de los cursos ofertados inició en el 2010 con resultados satisfactorios, por lo que se implementó como una actividad adicional del Programa de Autoevaluación Académica por cuatrimestre, cumpliendo así con el compromiso institucional adquirido ante el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES) de brindarle al

estudiante un medio para expresar sus opiniones con relación a las asignaturas que cursa (UNED, 2009).

El objetivo de la recolección de esa información es el mejoramiento continuo para brindar una educación de calidad a los estudiantes y el apoyo a la toma de decisiones en la gestión universitaria.

De esta manera, se le entregaron los resultados a los directores de escuela, a los encargados de cátedra y de programa, a la Vicerrectora Académica y al Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes (PACE) de los cursos ofertados desde enero de 2010 hasta diciembre de 2011.

Por medio de un instrumento de evaluación desarrollado en la plataforma de encuestas LymeSurvey<sup>1</sup> se realizó un seguimiento de la entrega de la información recopilada a la directora y los encargados de cátedra y programa de la Escuela de Ciencias de la Educación de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), con el fin de verificar si ha sido utilizada como apoyo para la toma de decisiones con fines de mejoramiento continuo y como un insumo que apoye la calidad de la educación que se brinda.

## **Antecedentes**

La universidad enfoca el proceso educativo en el desarrollo de las capacidades de las personas, en la construcción social del conocimiento, en una visión crítica hacia la información y en la aplicación práctica del mismo.

El modelo pedagógico de la UNED requiere una concepción metodológica más abierta y flexible, para que el estudiante pueda construir su proceso de enseñanza aprendizaje y así genere el conocimiento necesario, mediante las herramientas que ofrece la universidad. (UNED, 2004).

Además, El modelo de la UNED reúne principios como autonomía y aprender-aprender, competencias sociales, personales y profesionales, habilidades para transformar información en conocimiento útil para su desarrollo personal y

---

<sup>1</sup> LimeSurvey es una aplicación de software libre especializada en aplicar cuestionarios por medio de la web. La UNED la usa frecuentemente para ese propósito.

social (UNED, 2004) y se centra en la interacción de tres variables fundamentales: el estudiantado, el personal docente y los conocimientos. Además, la evaluación de los aprendizajes y su aplicación, la comunicación y el medio que rompe con las barreras del tiempo y del espacio utilizando los medios didácticos y tecnológicos son ejes transversales.

En el modelo pedagógico de la UNED se detectó una debilidad en los procesos de autoevaluación realizados, ya que no contaban con la opinión de los estudiantes sobre los aspectos que encierra un curso, en especial en la modalidad a distancia (Acón y Rojas, 2010); sin embargo el Programa de Autoevaluación Académica logró con éxito la implementación de la evaluación de cursos a partir de 2010. El objetivo de esa evaluación era proporcionar un medio para que los estudiantes expresaran sus opiniones sobre aspectos de calidad, de la gestión de la carrera, del personal académico, de los materiales didácticos utilizados, los recursos multimediales y las tutorías, entre otros.

Como resultado se pretendió, además de cumplir con el compromiso adquirido con el SINAES para la acreditación de las carreras, proporcionar insumos importantes a las escuelas, carreras y cátedras para el mejoramiento continuo de la gestión académica.

A dos años de llevar a cabo la evaluación, esta investigación pretende realizar un seguimiento de los resultados entregados a la Escuela de Ciencias de la Educación de la UNED, constatar los beneficios obtenidos de esa información e implementar mejoras, con el fin de brindar a los estudiantes de la universidad una educación que apunta a la excelencia y la calidad.

### **La importancia de la evaluación de cursos en la educación**

El Diccionario de la Real Academia Española definió el término *evaluación* como la “acción y el efecto de evaluar” (2001) y, a su vez, indicaba que *evaluar* se entiende como “señalar el valor de algo. Estimar, apreciar o calcular el valor de algo”.

. La evaluación es un medio que permite reconocer los logros alcanzados y los errores cometidos en la implementación de algún proceso, lo que contribuye a mejorar la calidad del proceso y sus resultados (Acón y Rojas, 2010).

Acón y Rojas, con relación a la evaluación como un proceso necesario para mejorar la calidad de la educación que se imparte, manifestaban la situación actual y sus causas, y, más importante aún, presentaban la información recolectada. Por lo que se rescata lo citado por Acón y Rojas acerca del concepto de evaluación: “Proceso de análisis estructurado y reflexivo, que permite comprender la naturaleza del objeto de estudio y emitir juicios de valor sobre el mismo, proporcionando información para ayudar a mejorar y ajustar la acción educativa” (2010 p. 79).

A su vez, según Campos y Sánchez (2010) las cátedras de la UNED deberían asumir la evaluación de los cursos como práctica habitual, para el monitoreo de la suficiencia, la consistencia, la coherencia interna y la actualidad.

En este sentido, se evalúan los cursos de la UNED para emitir juicios de valor en un sentido constructivo, recopilando información valiosa proporcionada por los estudiantes para ayudar a mejorar la educación superior a distancia impartida por la universidad, a pesar de que las cátedras no son las que llevan a cabo el proceso como lo indica Campos y Sanchez (2010). Además proporciona un valor agregado al cumplir con uno de los requerimientos de SINAES, establecidos en los compromisos de mejora institucionales, ya que brinda un espacio a los estudiantes para expresar sus opiniones.

### **Relevancia del seguimiento a la evaluación de cursos en la Escuela de Ciencias de la Educación (ECE) de la UNED**

Por medio de este seguimiento se establece un diagnóstico del uso de la información recopilada en la evaluación de cursos en la ECE. Esta cuenta con un programa acreditado, cuatro en espera de resultados por parte de SINAES y uno en proceso de autoevaluación para la acreditación. Todos los cuatrimestres

se han entregado los resultados de la evaluación de cursos mediante un CD a las diferentes autoridades de esa escuela.

El seguimiento realizado en esta investigación permite analizar si el insumo que reciben podría generar:

- Incertidumbres
- Dudas
- Acciones de mejora
- Beneficios
- O si, por el contrario, se subutiliza este recurso tan importante.

### **Seguimiento de la implementación de la evaluación de cursos**

De las conclusiones emitidas por Acon y Rojas en su artículo *Evaluación de cursos por parte de los estudiantes: un insumo indispensable para una gestión académica de calidad* (2010) se toman los aspectos siguientes:

- La necesidad de implementación de un seguimiento
- La utilización del análisis de los datos para ofrecer al estudiante una universidad de calidad que desee brindar un servicio eficiente y mejorado.
- La creación de una comisión institucional, con el objetivo de unir esfuerzos para brindar un servicio de mejoramiento continuo.

Ninguna de las conclusiones anteriores se ha puesto en práctica. El seguimiento se ha dado por parte del Programa de Autoevaluación Académica, con relación a este artículo, pero no en el sentido institucional para la mejora continua. Los datos, como se verá más adelante, se han utilizado de forma parcial, pero no han contribuido de manera significativa al mejoramiento del servicio que se brinda al estudiante, y la comisión institucional de mejoramiento continuo no existe.

### **Metodología aplicada**

Como metodología de investigación se utiliza un enfoque mixto, ya que se combina lo cualitativo, como lo describe Hernández, Fernández y Baptista (2008): "recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar

preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación y que “pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis” (p.12); además, señalaron: “con lo cualitativo que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 5).

También según las recomendaciones de Acón y Rojas (2010), se realiza la evaluación de acuerdo con los siguientes aspectos:

- Puesto de la persona que contesta el cuestionario.
- Conocimiento sobre la evaluación de cursos
- Recepción de la información cuatrimestral emitida por el PAA sobre la evaluación de cursos
- Utilización de esa información para la labor que realiza.
- Forma de utilizar esa información y los beneficios obtenidos
- Beneficios para el estudiante de las acciones derivadas de la evaluación de cursos
- Si no la utiliza, por qué?
- Recomendaciones y observaciones

Para el seguimiento del uso de la entrega de la información recopilada al personal de la Escuela de Educación de la UNED se realizan las siguientes acciones:

- El diseño y la preparación del instrumento de consulta y su implementación en la plataforma LymeSurvey
- Identificación del nombre y el correo electrónico de la directora de la escuela y de los encargados de cátedra y programa de las carreras acreditadas o en proceso
- Aplicación del cuestionario en línea
- Recolección de la información
- El análisis y creación de reportes

### **Diseño del instrumento**

Se diseñó un instrumento que contiene preguntas cerradas y abiertas, para un instrumento en línea.

### **Confiabilidad y validez**

Se envió la invitación por medio del correo institución a la la directora y a los encargados de cátedra y programa de la Escuela de Ciencias de la Educación para contestar el cuestionario en línea, por lo que se puede hablar de validez y confiabilidad. Luego, se envió un recordatorio a las personas que no lo habían contestado.

Se seleccionó una muestra de 25 usuarios, y se recibió una respuesta positiva de 12 personas.

### **Evaluación de cursos en la Escuela de Ciencias de la Educación de la UNED**

En la ECE se presentan los siguientes aspectos respecto a autoevaluación y acreditación:

- La carrera de Bachillerato y Licenciatura en Informática Educativa de la Escuela de Educación está acreditada desde el 2009 y en proceso de autoevaluación para la reacreditación.
- La carrera de Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación Preescolar se acreditó en el 2012.
- Las carreras de Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación General Básica I y II Ciclo, Bachillerato en Educación Especial y Bachillerato y Licenciatura en Administración Educativa se encuentran a la espera de la resolución por parte de SINAES.
- La Licenciatura en Educación Preescolar: estimulación y corrección del lenguaje se encuentra en proceso de autoevaluación.



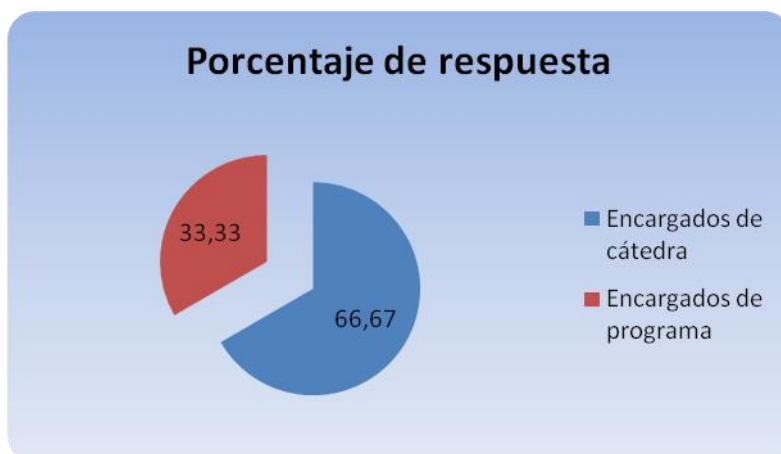
Para el año 2011 se realizó el proceso de evaluación de cursos en las asignaturas ofertadas en los tres cuatrimestres del año, en las carreras descritas que están acreditadas o en proceso de acreditación.

Se enviaron los resultados a la Dra. Yarith Rivera Sanchez, directora de la Escuela, y a los encargados de cátedra y programa de las carreras mencionadas anteriormente.

### **Análisis de los resultados**

Una vez obtenidos los resultados de la aplicación de la entrevista se procedió a seleccionar la información relevante para ilustrar su alcance.

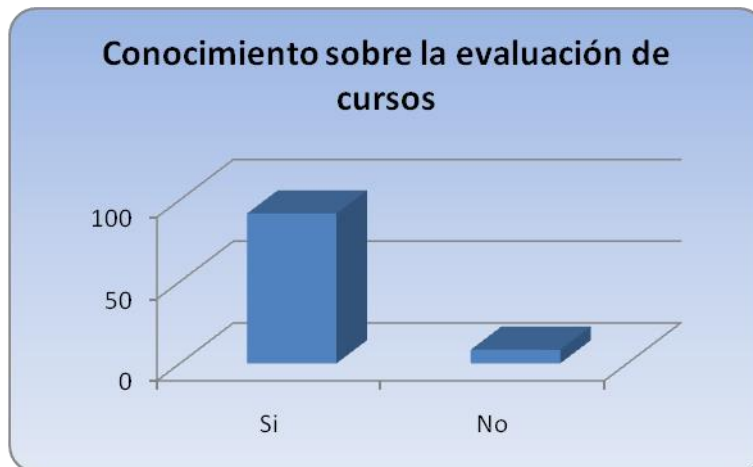
**Figura 1**  
**Porcentaje de respuesta según el puesto**



Fuente: elaboración propia con datos de la encuesta aplicada a funcionarios de la ECE, 2012

Según se observa en la figura 1, el porcentaje de respuesta aproximado obtenido fue 66,67% de los encargados de cátedra y de 33,33% de los de programa. No hubo respuesta de la directora de la escuela, ni de los encargados de práctica.

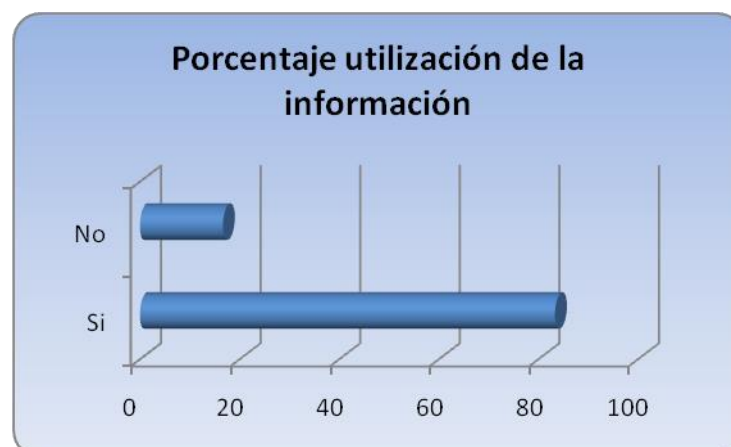
**Figura 2**  
**Conocimiento demostrado sobre la evaluación de cursos**



Fuente: elaboración propia con datos de la encuesta aplicada a funcionarios de la ECE, 2012

Como se observa en la figura 2, un 91,67% manifestó conocer y haber recibido la información sobre la evaluación y un 8,33% que no. El 100% son encargados de cátedra.

**Figura 3**  
**Porcentaje del personal que utiliza la información suministrada de la evaluación de cursos**



Fuente: elaboración propia con datos de la encuesta aplicada a funcionarios de la ECE, 2012

En la figura 3 un 91,67% manifiesta utilizar la información recibida en su gestión diaria, contrario a un 8,33% que señala no la utiliza y que tampoco tiene sugerencias al respecto.

Las personas que contestaron que si utilizan la información recibida en su gestión diaria, coinciden en que es útil con relación a

- la realimentación para mejorar el curso;
- la información oportuna para la toma de decisiones;
- la discusión de los resultados en reuniones de cátedra, con el fin de buscar las causas por las cuales los estudiantes han brindado esa opinión;
- la realización de modificaciones a las orientaciones de los cursos a partir de esa discusión;
- el beneficio de la universidad, la escuela y su gestión al brindar a los estudiantes un espacio para expresar sus opiniones, que, a la vez, les indica que su intervención es valiosa en los procesos académicos y administrativos;
- el fortalecimiento del curso para beneficio del estudiante mediante modificaciones que se solicitan a los encargados de cátedra, de acuerdo con la información recibida y en beneficio del estudiante;
- la revisión de los resultados y la discusión con los encargados de cátedra de esos cursos, aunque en algunos casos no brindan información determinante para procesos de toma de decisiones;
- el diseño de nuevos materiales;
- la toma de decisiones sobre la forma de evaluación de los cursos;
- los resultados que se comparten en las reuniones de tutores, en las que se analizan las fortalezas y las debilidades, y se programan otras estrategias, que redundan en una mejor entrega de la docencia en los cursos;
- la realimentación de los tutores para el mejoramiento de las propuestas de los cursos. Para hacer cambios o mejoras en los materiales;
- la evaluación de los cursos que permite medir el rendimiento académico de los estudiantes y constatar cuál es el nivel de complejidad de los cursos;
- los ajustes en la evaluación, como diversificar la variedad de ítems. Se pretende que el estudiante haga análisis de texto para fomentar la

construcción de nuevos conocimientos, generar ideas, elaborar síntesis y promover el crecimiento intelectual.

Las personas entrevistadas consideran que el estudiante se beneficia de las acciones derivadas de la evaluación de cursos por medio de

- una mejor propuesta del curso para el siguiente período;
- la información permite conocer aspectos del contexto de los estudiantes que los tutores no manejan, modificando las acciones en cuanto a la evaluación;
- mejores orientaciones de curso;
- modificaciones en la evaluación;
- el planteamiento de mejoras en las propuestas pedagógicas de los cursos, lo que definitivamente beneficia a los futuros estudiantes;
- la mejora en la calidad de los cursos al conocer las áreas fuertes y débiles de los mismos;
- la toma de decisiones en proyectos, tareas y exámenes;
- el replanteamiento de los cursos a la luz de un análisis crítico que repercute en una mejor entrega de la docencia, beneficiando al estudiante, al recibir cursos de mayor excelencia académica;
- la oportunidad de mejorar los cursos y la mediación pedagógica de los docentes;
- la evaluación que indica los parámetros a seguir para mejorar el rendimiento académico, plantear ajustes y analizar el modelo de evaluación de cada curso;
- y la diversificación de la evaluación y el planteamiento de modelos de evaluación formativos sin dejar de lado el aspecto académico.

Las personas que contestaron que no utilizan la información de la evaluación de cursos en su gestión diaria respondieron que la misma les llega muy tarde o del todo no la reciben.

La recomendación dada para mejorar el funcionamiento y aprovechamiento de la Evaluación de Cursos es que se realice al terminar el curso y canalice mejor la información.

## **Sugerencias recolectadas a partir de las preguntas abiertas**

A continuación se detallan las sugerencias brindadas por los entrevistados:

- Ampliar la muestra
- Revisar los instrumentos a la luz de la información que se requiere para los procesos de toma de decisiones.
- Programar reuniones periódicas con los encargados de programas y cátedras
- Lograr un mayor nivel de respuesta en el estudiantado, porque a veces las muestras no son representativas por su tamaño.
- Utilizar el Programa de Apoyo Didáctico a Distancia (PADD) como plataforma de los cursos para convocar a los estudiantes a una mayor participación
- Mejorar la evaluación de cursos, porque la muestra no es representativa, lo que limita el proceso y puede desvirtuar, a mediano plazo, el procedimiento de elaboración de cursos.
- Desarrollar un plan estratégico para que la evaluación de cursos sea una actividad tomada con mayor seriedad por parte de los estudiantes, y que se cuente con la respuesta de una muestra representativa del estudiantado.

## **Limitantes de la evaluación**

Las limitantes que se encontraron en el desarrollo de la evaluación son las siguientes:

- El estudiante no experimenta un proceso de realimentación a partir de sus comentarios, quejas y acusaciones.
- No hay realimentación de la escuela, los programas o las cátedras sobre los resultados de los procesos y las posibles mejoras a realizar.
- La institución no brinda un correo de la UNED a los estudiantes, lo que dificulta recoger la muestra, una de las observaciones de los docentes vinculadas a la falta de la representatividad de la misma. Este mismo

detalle persiste desde hace dos años, cuando se empezó con la evaluación de cursos.

- Falta de apoyo de la institución, especialmente de la Dirección de Tecnología, que dejó de dar mantenimiento a la plataforma de Checkbox en la que se realizaban las evaluaciones para pasar a LimeSurvey, sin programar un plazo de transición, ni dar capacitación al respecto.
- Falta de recursos para ampliar la evaluación de cursos en las carreras que no están acreditadas, ni en proceso.

## **Conclusiones**

Se obtuvo un porcentaje de respuesta aproximado de un 50% y que las personas que para contestaron fueron los encargados de programa y de cátedra. No hubo respuesta de la directora de la escuela, ni de los encargados de práctica.

En cuanto a los encuestados, un 91,67% manifestó que conocía la evaluación y que la había recibido, lo que refleja la labor del Programa de Autoevaluación Académica de la UNED en lo que respecta a la implementación, recolección y divulgación de la información. Ese mismo porcentaje señaló que utilizaba la información en su gestión diaria y brindó sugerencias y comentarios relevantes. La investigación demuestra que el PAA ha realizado una labor satisfactoria con la evaluación de cursos y que los insumos proporcionados si se utilizan.

A partir de las observaciones realizadas por los encuestados se desprende el análisis de los resultados que reciben y el uso de esa información para la gestión diaria y la toma de decisiones. También el uso de la misma para mejoras en aspectos como las discusiones de temas en los consejos, la evaluación, las orientaciones de curso y el apoyo al estudiante, entre otros.

Sin embargo, es necesario que la institución apoye un poco más estos procesos y que la información recopilada en la evaluación de los cursos tenga un seguimiento, con el fin de ofrecer a los estudiantes, personal de la UNED y a la comunidad en general calidad en nuestros programas académicos.

La evaluación de cursos es una de las herramientas utilizadas para tomar decisiones curriculares, ya que suministra información, tanto en lo que se refiere a la marcha general del proyecto educativo institucional-comunitario, como al desempeño del docente y al proceso de desarrollo y aprendizaje de cada estudiante.

Como dato importante se destaca el hecho de que no existe una persona, oficina, programa o unidad que de seguimiento a los comentarios de los estudiantes sobre la evaluación de cursos.

### **Recomendaciones**

1. Seguir con la evaluación de cursos de las carreras acreditadas y en proceso de autoevaluación, debido a su aceptación y uso en la mejora de la calidad y el servicio que se brinda al estudiante.
2. Someter a evaluación de cursos todas las carreras que imparte la UNED.
3. Solicitar apoyo a la universidad para que brinde los recursos que el PAA requiere, con el fin de cumplir con lo anterior.
4. Canalizar las fortalezas detectadas por medio de los canales oficiales, para que se reconozca la labor destacada que realizan los funcionarios de la UNED como motivación y acciones a imitar.
5. Canalizar las debilidades detectadas, especialmente las quejas de los estudiantes con relación a tutores y evaluaciones, por medio de la defensoría de los estudiantes y el canal oficial, con el fin de corregir las situaciones detectadas.
6. Creación de un centro de atención al estudiante integrado por personal de la universidad que conozca a fondo la institución y pueda dar respuesta inmediata a los estudiantes, por medio de atención telefónica, correo, redes sociales, entre otros. En caso de no poder resolver

inmediatamente se deberá contestar al estudiante en las próximas 72 horas, para orientarlo y dar seguimiento.

## Referencias bibliográficas

Acón, M. y Rojas, M. (2011). Evaluación de cursos por parte de los estudiantes: un insumo indispensable para una gestión académica de calidad. *Revista digital Calidad en la Educación Superior CAES*, 2, 75-100. Recuperado de [http://www.uned.ac.cr/paa/revista/IIED/5\\_art\\_v1\\_2\\_Evaluación\\_cursosp\\_gestión\\_%20académica.pdf](http://www.uned.ac.cr/paa/revista/IIED/5_art_v1_2_Evaluación_cursosp_gestión_%20académica.pdf)

Campos, J. y Sánchez, A. (2010). Evaluación de cursos desde la perspectiva de los estudiantes en programas de Educación Superior a Distancia. *Revista Calidad en la Educación Superior*, 1(1 p.44-61). Recuperado de: <http://web.uned.ac.cr/revistas/index.php/caes/article/view/17>

Diccionario de la Real Academia Española (22.ª ed.). (2001). Recuperado de: [www.rae.es](http://www.rae.es)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2008). *Metodología de la Investigación* (4ª ed.). Chile: Donnelley.

Universidad Estatal a Distancia. (2004). *Modelo Pedagógico*.

Universidad Estatal a Distancia. (2009). *Procesos de Autoevaluación*. Programa de Autoevaluación Académica.