



En el aula Miguel Valero

¿Desde dónde se abre la puerta para que entre la calidad?

En las fechas que estamos, no tardaré mucho en recibir el mensaje habitual de los responsables académicos pidiéndome que anime a mis alumnos a rellenar la encuesta de satisfacción docente, a ver si así, entre todos, conseguimos mejorar esa lamentable tasa de respuestas, que no levanta cabeza, especialmente desde que la encuesta se rellena en línea.

La verdad es que esta llamada no parece dar muchos resultados. Espero que no intenten aquí cosas que ya han fracasado en otros lugares, como por ejemplo, sortear una PDA entre los que contesten la encuesta. Parece ser que eso solo ha conseguido aumentar la frustración de los alumnos (de todos menos del que le toca la PDA, claro). Que yo sepa, algo así solo ha funcionado en una universidad mejicana en la que sorteaban un apartamento en Acapulco.

El tema de las encuestas docentes me gusta porque refleja muy bien un triste hecho: que la cultura de la calidad no ha impregnado mucho más que los discursos académicos, y que está muy lejos aún de entrar en nuestras aulas.

El mundo de la calidad es muy dado a lemas y eslóganes (hermosas frases con carga de profundidad). Yo tengo un libro entero con lemas sobre la calidad. Uno de mis favoritos es:

«La calidad es una puerta que se abre desde dentro»

Quiere expresarse de esta forma la idea de que la calidad tiene que ser una aspiración que surja de nuestro interior, una motivación intrínseca que no puede ser impuesta desde fuera.

Este lema contrasta enormemente con lo que pasa con las encuestas docentes. Recuerdo que hace años, un día al final de cada cuatrimestre, alguien picaba en la puerta del aula, yo abría y entraban un par de personas ataviadas con una bata blanca, a pasar la encuesta docente y me invitaban cordialmente a abandonar el aula para no influir sobre mis alumnos con mi presencia. Ya veis, la puerta de la calidad no se abría desde dentro. Se abría desde fuera y encima ¡me echaba del aula!

Como decía antes, hoy en día la puerta no se abre ni desde dentro ni desde fuera. La calidad espera fuera del aula a que los alumnos se decidan de una vez a rellenar la encuesta on-line cuando tengan un rato.

No voy a negar los avances que se han producido en ma-

teria de evaluación de la calidad en la docencia. Hoy en día nadie cuestiona que los alumnos tienen una opinión valiosa sobre la docencia que reciben (cosa que sí se ponía en duda hace años). Además, la terminología de la calidad impregna nuestro día a día (procesos, indicadores, planes de mejora, auditorías, etc.). Pero, como digo, todo eso está aún lejos de entrar en el aula y transformar lo que allí dentro ocurre, y estamos atascados en un punto en el que si no somos capaces de dar el siguiente paso adelante, más valdría que diéramos un paso atrás. Y me explico.

Los profesores que tienen realmente un propósito de mejora de la calidad de su docencia (que son muchos) no se quedan con los brazos cruzados esperando a que la institución les proporcione unos datos que necesitan y que llegan tarde y mal. Ya se ocupan de recopilar ellos mismos esos datos. No solo encuestas de satisfacción, sino también datos de rendimiento, de tiempos de dedicación, etc. Y no solo encuestas a final de curso, sino también a medio camino, para detectar qué cosas pueden mejorar antes de que acabe el curso. Si por ellos fuera, la institución podría ahorrarse el esfuerzo de recoger esos datos que ellos ya no necesitan.

Por otra parte, los profesores que no tienen tiempo ni ganas de recoger ellos mismos los datos, tampoco necesitan realmente los que pueda proporcionarles su universidad, porque menos tiempo y ganas tendrán para lo que hay que hacer con esos datos: analizarlos, determinar lo que hay que mejorar,



Miguel Valero García es profesor del Departamento de Arquitectura de Computadores de la Universidad Politécnica de Cataluña. Ha sido Jefe de Estudios de la Facultad de Informática de Barcelona, Subdirector del Instituto de Ciencias de la Educación y Director de la Escuela Politécnica Superior de Castelldefels.

Es autor de numerosos artículos sobre innovación docente e imparte con frecuencia talleres de formación del profesorado sobre diferentes aspectos relacionados con la innovación docente en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior. Más información sobre su trabajo puede encontrarse en su página web: <http://epsc.upc.edu/~miguel%20valero/>

preparar planes de mejora, llevarlos a cabo, etc.

En conclusión, por unas razones o por otras, el profesorado no necesita los datos de las encuestas oficiales.

Por otro lado, entiendo perfectamente que la institución necesite esos datos para alimentar ciertos procesos internos, como por ejemplo, para clasificar a sus profesores en buenos, regulares y malos y tomar decisiones a partir de eso. Pero lo cierto es que esas decisiones no son de mucho alcance porque son muchas las ataduras (no se puede despedir a los que lo hacen mal o no se puede pagar más dinero a los que lo hacen muy bien). Ni siquiera se atreve la institución a hacer cosas que no tienen ningún coste, como habilitar una especie de “*Hall of Fame*” donde todo el mundo pueda ver los nombres de los profesores excelentes.¹ Si por mi fuese, también crearía un “*Hall of Horror*” para que todo el mundo pueda ver quiénes son los profesores que no hacen bien su trabajo, aunque entiendo que esto es más delicado. Además, hay quien dice que eso ya existe. Solo hay que ir a leer lo que escriben los alumnos en las puertas de los lavabos del campus.

En definitiva, en el estado actual de las cosas, si se eliminara todo lo que tiene que ver con las encuestas de satisfacción docente no se perdería gran cosa y ahorraríamos recursos. Ese es el paso atrás que daría yo, si no somos capaces de dar el siguiente paso adelante.

¿Y cuál es ese paso adelante? Pues establecer bien claramente que el profesor excelente es el que, entre otras cosas, tiene un plan de recogida sistemática de datos que le permiten alimentar un proceso de mejora continuada. El que no hace eso no es excelente. Puede ser bueno, pero excelente no.

Para acabar, alguna sugerencia para el que quiera explorar esa dimensión de la excelencia:

1. Diseña un plan de recogida de datos durante el curso que incluya:

- a) Opiniones de los alumnos
- b) Tiempo de dedicación a las actividades. Recopílo cada semana, aunque previamente debes haberles comunicado con claridad cuánto tiempo deben dedicar, a hacer qué y cuál debe ser el producto de esas tareas.

- c) Datos de rendimiento académico
- d) Tus impresiones recopiladas cada clase en el cuaderno de laboratorio (el aula es tu laboratorio)

Y respecto a la recogida de las opiniones de los alumnos:

- Pasa cada 4 semanas un cuestionario de incidencias críticas. Tiene solo dos preguntas: lo más positivo y lo más negativo. Deben contestar en un minuto. Si necesitan más tiempo entonces no hubo nada crítico y deben dejarlo en blanco.
- Reporta en clase lo antes posible lo que has aprendido con el cuestionario de incidencias críticas.
- Pasa una encuesta final de curso con las preguntas que realmente te interesan. Pregunta cosas como por ejemplo: «¿Has aprendido cosas valiosas?» O «¿Has tenido realimentación de calidad?» Y no preguntes cosas como: «¿Estaba disponible a las horas de consulta?» Eso ya lo sabes tú. O no preguntes «¿El profesor explica con claridad?» si usas aprendizaje basado en proyectos.

2. Analiza a final de curso los datos recopilados y establece uno o dos objetivos de mejora (no más) para el próximo curso.

Haz esto cada año hasta que te jubiles (es lo que tiene la mejora continuada). Y si alguna vez tu universidad te dice que no puede evaluar con fiabilidad la calidad de tu docencia porque no tiene datos suficientes, contéstale: «Eso serás tú, porque yo los tengo todos».



2015 M. Valero. Este artículo es de acceso libre distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons de Atribución, que permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra en cualquier medio, sólido o electrónico, siempre que se acrediten a los autores y fuentes originales

¹Aunque parece ser que excelentes somos casi todos, a tenor de los resultados de los procesos de evaluación institucional actualmente en vigor.