

COMUNICAÇÕES CIENTÍFICAS

ÁREA 6: AVALIAÇÃO E AUTO-AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN PARA LA AUTOEVALUACIÓN DE DIRECTIVOS Y ALUMNOS

Stella Maris Valiente*

Resumen: La Universidad según sus objetivos es la responsable de la producción, transmisión y difusión del saber. Se espera que su desempeño sea eficiente, con un elevado nivel de calidad en los servicios que presta a la sociedad. Esta preocupación trae como consecuencia que a finales de los 70 se hicieran oír las demandas para aumentar la eficacia y eficiencia en el gasto de la educación superior. La evaluación institucional, considerada como un mecanismo de recolección de información sobre el funcionamiento colectivo, se ha convertido en un instrumento central para la implementación de estas políticas en el ámbito universitario. La Argentina no es ajena a esa problemática. En este trabajo se presenta un instrumento de medición para la autoevaluación, o evaluación interna, de directivos y alumnos quienes califican su tarea, rendimiento, preferencia por el trabajo individual o en grupo, desde su perspectiva real y su visión ideal. Se centra además en el uso de la metodología o técnicas de Investigación Operativa en el trabajo individual o en grupo. La calificación es numérica en la escala 1 a 9, siendo el orden creciente el indicador del grado de aceptación del ítem. Para elaborar este instrumento se tuvo en cuenta el conocimiento de las expectativas de los directivos del área de Ingeniería y los alumnos de la asignatura Investigación Operativa de Facultades de Ingeniería, estatal y privada, de la ciudad de Mar del Plata. Así primero se determinaron los "requerimientos del cliente", es decir se estableció una lista comprensiva de todas las dimensiones importantes de la calidad que describen la tarea o servicio realizado por el directivo o alumno. Luego se desarrolló la evaluación del cuestionario sobre una muestra de 38 directivos y 72 alumnos de ambas Facultades. Se confirma que la encuesta puede ser autoadministrada y responde al objetivo propuesto de autoevaluación de la actividad y del entorno más próximo de los directivos y alumnos.

Palabras clave: Evaluación institucional; Universidad - Evaluación.

1. Introducción

* Departamento de Ingeniería Industrial
Facultad de Ingeniería
Universidad Nacional de Mar del Plata
e-mail : smvalien@fi.mdp.edu.ar



Muchos países, y en especial los de América Latina, están inmersos en procesos de evaluación cuyo primer objetivo explícito es la mejora de la calidad de las instituciones.

En general esto consiste en un autoestudio elaborado por las propias instituciones y contrastado por una comisión de colegas.

Montgomery indica que la calidad es la magnitud que encuentran las personas en un producto luego que lo usan.

En el caso de la Universidad, y por lo tanto sus Facultades de Ingeniería, los directivos y alumnos son algunos de los clientes que "usan el producto", por lo tanto pueden opinar sobre la calidad del mismo.

Esa medición permite saber como es el proceso de enseñanza - aprendizaje, administrativos etc., por lo tanto donde hacer cambios y si esos cambios conducen a mejoras. Es decir obtener medidas de calidad.

Estas medidas pueden ser duras como los indicadores numéricos, que miden la dimensión de logro del objetivo, por ejemplo cantidad de egresados o tiempo de egreso.

Pero existen medidas blandas pues se enfoca en la medición de percepciones y actitudes de la calidad del servicio o producto que recibe el cliente.

Para este tipo de medición, generalmente, se utilizan encuestas.

En este trabajo se presenta un instrumento de medición para la autoevaluación de directivos y alumnos que califican su tarea, rendimiento, trabajo individual o en grupo desde su perspectiva real y desde su visión ideal. Esto se complementa con el objetivo concreto de la cátedra de Investigación Operativa que es la utilización de su metodología y sus técnicas por parte de directivos y alumnos.

2. Dimensiones de la calidad

Para poder desarrollar la encuesta se deben conocer los requisitos del cliente, que no son exteriorizados, sino que están subyacentes, esto permite elaborar las preguntas o ítems y poder conocer mejor los procesos del ámbito universitario.

Se describe un producto o proceso en términos de algunas características o dimensiones en las cuales el cliente basa su opinión del producto o servicio.

Entonces el propósito de determinar los requisitos del cliente es establecer una lista comprensiva de todas las dimensiones de la calidad que describen el servicio o producto.

Existen dimensiones comunes a muchos servicios, por ejemplo, Kennedy y Young indican disponibilidad, sensibilidad, conveniencia y "timelines".

Si se tiene en cuenta a Paresuraman, Zeithaml y Berry pueden ser consideradas cinco dimensiones independientes tangibilidad, fiabilidad, sensibilidad, convicción y empatía.

2.1. Un ejemplo

Si se considera el apoyo a los estudiantes en la cátedra de Investigación Operativa, las dimensiones de calidad se pueden definir.

1) disponibilidad de apoyo: el grado que el alumno se puede contactar con los profesores y auxiliares.

2) sensibilidad de apoyo: el grado que los profesores o auxiliares reaccionan con prontitud al reclamo del alumno.

3) oportunidad de apoyo: el grado en que el trabajo realizado por la cátedra es cumplido dentro del horario de clase u horas de consulta.

4) integridad de apoyo :el grado en el que se termina cada unidad del programa por parte de la cátedra.

5) amabilidad de apoyo: el grado en que los profesores y auxiliares usan una conducta moral y profesional mientras están tratando a los alumnos.

En este trabajo no se consideraron con este nivel de detalle las dimensiones de calidad, pero se tuvieron en cuenta, en forma general , para redactar los ítems.

3. Instrumento para recolectar datos

La encuesta tanto para los directivos como los alumnos tiene 18 ítems con la siguiente estructura:

- Datos personales.
- Los tres primeros ítems tienen como objetivo calificar ámbitos a los cuales el no pertenece en forma directa, pero su accionar influye en su actividad.

Estos ámbitos son la cátedra para el alumno y los Consejos Departamental Académico o Superior para el directivo, si bien estos últimos pueden pertenecer a alguno de ellos, la consigna es que los evalúen "desde afuera".

- Los ítems 4 y 5 buscan la calificación de su trabajo individual y en grupo.
- Los ítems 6,7 y 8 buscan que compare y califique su responsabilidad y esfuerzo en el trabajo personal.

- Para los directivos se incluye una frase filtro: *si desconoce las técnicas de Investigación Operativa pase al ítem 13.*

Los alumnos no la tienen porque todos la cursan.

- Los ítems 9,10,11,12 se refieren al uso específico de la Investigación Operativa. Como metodología y técnica de trabajo individual o en grupo.

- Los ítems 13 y 14 lo ubican fuera del cargo o asignatura para calificar el trabajo individual o en grupo en el ámbito universitario.

- Los ítems 15,16 y 17 son iguales para directivos y alumnos, busca calificar las posibles causales del fracaso de un equipo de trabajo.

- En el ítem 18, común a alumnos y directivos, busca una opinión resumen del trabajo individual o en grupo.

Los protocolos de las encuestas se presentan en el Anexo.

4. Conclusiones

La encuesta se autoadministra aunque por parte de los directivos los puntos 15,16 y 17 tuvieron las siguientes críticas.

- 1) que las respuestas tendrían que ser de tipo sí o no, pero no una calificación.
- 2) Con respecto al texto, en el ítem 15 la responsabilidad individual no influye por que al trabajar en equipo, lo individual "se diluye". En el ítem 16 los conocimientos se adquieren en el grupo y no tienen que traerlo con anterioridad y en el 17 que el grupo es el que fija los objetivos, por lo tanto son claros.

Los alumnos no presentaron observaciones a la encuesta.

Este instrumento sirve como etapa inicial de encuentro de logros o dificultades, que permiten el dialogo convergente que sirve de base para mejorar las decisiones que posteriormente afectaran a los integrantes de la comunidad universitaria.



GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL I COLÓQUIO INTERNACIONAL

25, 26 e 27 de outubro de 2000

Florianópolis, Santa Catarina - Brasil

5. Bibliografia

HAYES, B.E. **Measuring customer satisfaction: development and use of questionnaires.** . Milwaukee, Wisconsin: Quality Press, 1992.

VALIENTE, S. M. **Uso de análisis multicriterio en la toma de decisiones grupales en el ámbito universitario.** Tesis de Maestría en Gestión Universitaria. Universidad Nacional de Mar del Plata, 2000.

ANEXO

A. Encuesta de alumnos.

Sexo: F () M ()

Edad en años: _____

Carrera que cursa: _____

En los siguientes ítems califique en la primer columna con un valor de 1 a 9 y en la segunda indique el **valor en una situación ideal**, con una calificación de 1 a 9.

- | | |
|---|---------|
| 1) El trabajo de la cátedra en equipo | () () |
| 2) El trabajo de la teoría en equipo | () () |
| 3) El trabajo de la practica en equipo | () () |
| 4) Su trabajo individual en Investigación Operativa | () () |
| 5) Su trabajo en equipo en Investigación Operativa | () () |
| 6) Califique su nivel de responsabilidad en el estudio de esta asignatura. | () () |
| 7) Califique la relación entre las notas obtenidas y el esfuerzo realizado en esta asignatura | () () |
| 8) Califique la relación entre las notas obtenidas y el esfuerzo realizado en el resto de las asignaturas | () () |
| 9) Las técnicas de Investigación Operativa son útiles para el trabajo en equipo. | () () |
| 10) Las técnicas de Investigación Operativa son útiles para el trabajo individual. | () () |
| 11) La metodología de trabajo en Investigación Operativa es útil para el trabajo en equipo. | () () |
| 12) La metodología de trabajo en Investigación Operativa es útil para el trabajo individual. | () () |
| 13) Califique su trabajo individual en su carrera universitaria | () () |
| 14) Califique su trabajo en grupo en su carrera universitaria | () () |
| 15) El fracaso de un equipo se basa en la falta de responsabilidad de alguno o algunos de los integrantes. | () () |
| 16) El fracaso de un equipo se basa en que los conocimientos del tema a tratar son diferentes en cada integrante. | () () |
| 17) El fracaso de un equipo se basa en que no existen objetivos claros en lo que hay que tratar. | () () |
| 18) Que forma de trabajo es más eficiente y eficaz, la forma individual o en equipo? | () () |
- Explique. _____



GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL I COLÓQUIO INTERNACIONAL

25, 26 e 27 de outubro de 2000

Florianópolis, Santa Catarina - Brasil

B. Encuesta de directivos.

Sexo: F () M ()

Edad en años: _____

Cargo que ejerce o ejerció en el Gobierno de la Facultad o Universidad:

En los siguientes ítems califique en la primer columna con un valor de 1 a 9 y en la segunda indique el **valor en una situación ideal**, con una calificación de 1 a 9.

- 1) El trabajo del Consejo Departamental de su Departamento () ()
 - 2) El trabajo del Consejo Académico de su Facultad () ()
 - 3) El trabajo del Consejo Superior de su Universidad () ()
 - 4) Su trabajo individual en el cargo que ejerce o ejerció () ()
 - 5) Su trabajo en equipo en el cargo que ejerce o ejerció () ()
 - 6) Califique su nivel de responsabilidad en las tareas de su cargo de gobierno () ()
 - 7) Califique la relación entre los resultados obtenidos y el esfuerzo realizado en ese cargo. () ()
 - 8) Califique la relación entre los resultados obtenidas y el esfuerzo realizado en el resto de las tareas universitarias. () ()
- Si desconoce las técnicas de Investigación Operativa pase al ítem 13
- 9) Las técnicas de Investigación Operativa son útiles para el trabajo en equipo. () ()
 - 10) Las técnicas de Investigación Operativa son útiles para el trabajo individual. () ()
 - 11) La metodología de trabajo en Investigación Operativa es útil para el trabajo en equipo. () ()
 - 12) La metodología de trabajo en Investigación Operativa es útil para el trabajo individual. () ()
 - 13) Califique su trabajo individual en su tarea universitaria. () ()
 - 14) Califique su trabajo en grupo en su tarea universitaria. () ()
 - 15) El fracaso de un equipo se basa en la falta de responsabilidad de alguno o algunos de los integrantes. () ()
 - 16) El fracaso de un equipo se basa en que los conocimientos del tema a tratar es diferente en cada integrante. () ()
 - 17) El fracaso de un equipo se basa en que no existen objetivos claros en lo que hay que tratar. () ()
 - 18) Que forma de trabajo es más eficiente y eficaz, la forma individual o en equipo? Explique. () ()



GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL **I COLÓQUIO INTERNACIONAL**

25, 26 e 27 de outubro de 2000

Florianópolis, Santa Catarina - Brasil

