

EVALUACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRADOS DE EDUCACIÓN DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES DE MELILLA A TRAVÉS DEL ANÁLISIS DE CONTENIDO

María del Carmen Olmos Gómez
María Tomé Fernández
University of Granada, Spain

<https://doi.org/10.17060/ijodaep.2017.n1.v3.1007>

Fecha de Recepción: 4 Enero 2017
Fecha de Admisión: 1 Abril 2017

ABSTRACT

Este trabajo se centra en la evaluación de la calidad a través de la satisfacción de la formación del alumnado de educación de Melilla, el método a utilizar será el análisis de contenido por procedimientos sistemáticos y objetivos de descripción del contenido de los mensajes, permitiendo la inferencia de conocimientos relativos a las condiciones de producción/recepción (contexto social) de estos mensajes (Bardin, 1996: 32; Berrocal y Megías, 2015; Buendía, 2010), de instrumentos ya existentes, y con los que actualmente se realizan las evaluaciones de los grados, en la Universidad de Granada, realizando un análisis exhaustivo del sistema de indicadores propuesto por la ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) y del Vicerrectorado de Garantía de la Calidad de la Universidad de Granada, y, por otro lado, estableciendo comparativas de los criterios de análisis de los indicadores de calidad en varias universidades tanto nacionales como internacionales. Tras el análisis realizado podemos concluir que, de forma general, los indicadores a evaluar no se basan en evidencias de satisfacción de los usuarios, basándonos en el documentos sobre la evaluación de la Calidad docente universitaria, y, en función del análisis de contenido, podemos proponer una serie de indicadores que permitan evaluar la calidad de la Formación de los Grados de Educación de forma externa, intentando mejorar los criterios de eficacia y eficiencia.

Keywords: Análisis de contenido, Formación superior Universitaria, ANECA, Evaluación.

2. MARCO TEÓRICO

El surgimiento de la calidad como ciencia de la gestión se remonta a los años 20 del siglo XX, dentro del mundo empresarial y administrativo. Las empresas acuñaron diferentes formas de medir y evaluar la calidad. Este fenómeno atravesó diferentes paradigmas a través del tiempo entre los que se incluyen la inspección de la calidad, el control de la calidad y el aseguramiento de la calidad,

donde se plantearon modelos para los problemas que representaba, hasta llegar a la gestión de la calidad total de las empresas modernas (Sangüesa, 2006).

Se debe entender la calidad como un concepto abstracto tan amplio en definición y aplicación que cada organización debe entenderlo desde sus propios intereses (Traba, 2010). Y por tanto, el concepto de calidad es el resultado de un acuerdo entre quienes pretenden establecer rasgos sobre determinado objeto o asunto en un espacio, tiempo y condiciones determinados. Al ser una construcción, no puede ser unívoca, ni tampoco monolítica (Sverdlick, 2012), y genera controversias ya que en su construcción siempre habrá intereses contrapuestos. Y de forma general, Traba, Barletta y Velázquez (2010) mencionan a Armand Feigenbaum, considerado un autor nuclear en aspectos de calidad, sobre la que presenta dos aspectos esenciales en su conceptualización: La calidad debe definirse en términos de satisfacción del cliente. Y la calidad es multidimensional, por lo que debe definirse comprensivamente.

Para acercarse a la idea de calidad se recurre a la evaluación como forma en la que se puede ser discernida, aunque no es posible decir que se completa el entendimiento del concepto solo por el uso de algunas mediciones (Stubrin, 2010). La evaluación de la calidad está sujeta a múltiples interpretaciones acerca de su contenido y sus propósitos y, también, en relación con los métodos y técnicas a utilizar. Aunque los propósitos de la evaluación son muy variados, en la mayoría se persigue un triple objetivo (Barrenetxea, Cardona y Echebarría, 2006): La mejora, la rendición de cuentas y la información.

Sverdlick (2012) señala que la calidad en relación con la gestión en educación fue extrapolada desde el ámbito empresarial y fue vinculada a la idea del control en el proceso de producción. Cuando el concepto de calidad se aplica al ámbito educativo es necesario considerar la posición desde la que se lo hace, ello implica finalidad, sentido y funciones de la educación. Es decir que se ponen en juego sus funciones, los procesos de enseñanza aprendizaje, la acción de los docentes y la evaluación, considerando al sistema educativo en su conjunto.

En la actualidad, el concepto de evaluación de la calidad ha sido sustituido por el de gestión de la calidad educativa, como señala Mateo (2000) la nueva cultura de la evaluación ya no se orienta tanto hacia la sanción, la clasificación y la selección, como hacía aportar una información razonada y razonable dirigida a la orientación de la gestión de la mejora educativa. Este cambio de concepción ha surgido porque vivimos en una sociedad cambiante y en ella la formación y la educación se convierten en un objetivo fundamental de todos los países (Muñoz, 2010).

3. METODOLOGÍA

La técnica utilizada para la recogida de información ha sido el análisis de contenido, entendida como el conjunto de técnicas de análisis de las comunicaciones tendentes a obtener indicadores, cuantitativos o no, por procedimientos sistemáticos y objetivos de descripción del contenido de los mensajes permitiendo la inferencia de conocimientos relativos a las condiciones de producción/recepción del contexto de estos mensajes (Bardin, 1996; Buendía, 2010; Berrocal y Megías, 2015). De forma que se facilitase la extracción de los indicadores relevantes sobre la evaluación de la formación superior militar.

Para ello se partió de un análisis exhaustivo del sistema de indicadores propuesto por la ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación), referido al grado de Educación Primaria. Y por otro lado, se analizaron los sistemas de indicadores de calidad en evaluación de las siguientes instituciones y agencias evaluativas de Educación Superior nacionales e internacionales: Universidad de Chile, Universidad de Paraguay, Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria, Agencia para la Calidad del Sistema Educativo Universitario de Castilla y

León y la propia Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación en materia de Educación Superior.

De esta forma se seleccionaron todos los indicadores relacionados con las diferentes dimensiones que se evalúan el grado y se procedió al posterior análisis y comparación de estos indicadores a fin de completar la información necesaria para mejorar el proceso evaluador.

4. ANÁLISIS DE DATOS

El proceso de análisis de datos se realiza en base a una comparación de los indicadores de calidad del grado que propone el Vicerrectorado de Garantía de la Calidad de la Universidad de Granada y los propuestos por las demás agencias de evaluación, para cada una de las dimensiones consideradas. De esta forma se han ido añadiendo o eliminando indicadores en función a su pertinencia, su correcta redacción o finalidad. Eliminando aquellos que estaban mal redactados, repetidos o adscritos a más de una dimensión.

En la siguiente tabla 1, se muestra una síntesis global de las diferentes dimensiones analizadas en los indicadores de evaluación de la calidad del Grado en Educación Primaria.

Tabla 1.
Síntesis de las dimensiones analizadas

Dimensión	Categorías	Explicitación de las decisiones tomadas
1. Organización del Centro.	1.1. Concreción de objetivos, contenidos y evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> En este apartado se hace necesario incluir indicadores relacionados con la retroalimentación informativa a partir de las opiniones de los egresados, de forma que se garantice una adecuada adaptación de los procesos formativos en función de las necesidades detectadas referentes a sus actuaciones una vez se incluyan en sus centros de trabajo.
	1.2. Normas de Régimen Interior	<ul style="list-style-type: none"> No se incluyen, en este apartado los indicadores incluyen a toda la comunidad educativa por lo que no se propone ninguna mejora al respecto.
2. Organización de los Planes de Estudios	2.1. Objetivos del plan de estudios	<ul style="list-style-type: none"> Se hace necesario incluir un seguimiento acorde entre el plan de estudios propuesto y el perfil de los graduados. Es necesario establecer criterios de revisión de la titulación, fundamentalmente con el fin de adaptarlos a las necesidades de la oferta laboral del mercado en función de sus nichos de trabajo.
	2.2 Estructura del Plan de estudios.	<ul style="list-style-type: none"> No se contemplan, en los indicadores propuestos para evaluar la enseñanza del grado, las prácticas, formación en la especialidad (menciones), formación profesional y formación práctica de forma que se integren en la titulación. Asimismo se solicitan ampliar la oferta de prácticas desde el comienzo del grado. La concreción de una unanimidad entre las materias compartidas. La evaluación y realización de trabajos con mayor nivel y menor volumen, así como acuerdos entre el profesorado que comparte docencia. No existe valoración de las posibles prácticas externas a los centros colaboradores de las mismas. Sería conveniente incluir indicadores al respecto.
3. Recursos humanos	3.1. Régimen del profesorado	<ul style="list-style-type: none"> No se incluyen indicadores que se centren en la idiosincrasia de las titulaciones de Ceuta y Melilla, siendo el mismo mecanismo de satisfacción de alumnado de 100 a 20, lo que no permite resultados coherentes al respecto.
	3.2. Personal de Administración y Servicios	<ul style="list-style-type: none"> Esta área no requiere la inclusión de ningún indicador nuevo tras el análisis de contenido.
4. Recursos materiales	4.1. Aulas y otros espacios para la docencia	<ul style="list-style-type: none"> Los indicadores propuestos para la evaluación de la educación del grado son correctos al respecto de otras agencias de evaluación, por lo que no se proponen mejoras.
5. Resultados		<ul style="list-style-type: none"> No se incluyen indicadores sobre el compromiso de la obtención de resultados y de retorno social en materia de I+D+I.

5. CONCLUSIONES, DIFICULTADES Y PROSPECTIVA

Tras el análisis realizado podemos concluir que, de forma general, los indicadores a evaluar no se basan en evidencias de satisfacción de todos los usuarios de las titulaciones, ya que no se incluye al grupo de egresados ni se establecen diferencias entre las distintas sedes donde se realiza la evaluación, lo que en puede suponen una gran dificultad a la hora de sacar resultados. Así mismo consideramos que la información debería seguir procedimientos adecuados a la situaciones (contexto) en las que se desarrolla y debería tener una perspectiva lo más amplia posible implicando a todos los agentes, profesorado, gestores, PAS y alumnado y egresados.

Es importante hacer hincapié en la escasa información que, a nivel de indicadores, se extrae de los propios egresados, de los que consideramos sería necesario realizar un proceso de seguimiento y adecuación de la práctica a la teoría.

Basándonos en el documento elaborado por la ANECA sobre la evaluación de la Formación del Grado en Educación Primaria, y, en función del análisis de contenido, podemos proponer una serie de indicadores relacionados con los aspectos que contienen más carencias en la evaluación así como una mejora en los procesos de recogida de información, por lo que consideramos imprescindible reelaborar algunos de los instrumentos de recogida de datos, especialmente los cuestionarios que se utilizan para cada uno de los sectores y en las sedes, implicados en el proceso formativo de forma que se obtenga una visión más completa del proceso formativo atendiendo a un mayor número de dimensiones a evaluar.

BIBLIOGRAFÍA

- Barrenetxea, M., Cardona, A. y Echebarría, C. (2006) Una revisión crítica de los modelos de la calidad en la educación superior. *VI Congreso Internacional Virtual de Educación*. Palma de Mallorca, 6-26 febrero (CD-ROM).
- Bardin, L. (1996) (2ªed). *Análisis de contenido*. Madrid: Akal.
- Berrocal, E. y Megías, S. (2015). Indicadores de Calidad para la Evaluación de Plataformas Virtuales. *Revista Internacional de Aprendizaje y Cibersociedad*, 152 – 172.
- Buendía, L. (2010). Metodologías de investigación para el desarrollo del conocimiento en un contexto multicultural. En Boza, A. Méndez, J.M., Monescillo, M. y Toscano, M.O.: *Educación, investigación, y desarrollo social*. Madrid. Narcea. pp: 15-31
- Evans, C. (2013). Making sense of assessment feedback in higher education. *Review of educational research*, 83(1), 70-120.
- Mateo, J. (2000). *La evaluación educativa, su práctica y otras metáforas*. Barcelona: ICE- Horsori.
- Muñoz, J., & Espiñeira, E (2010). Plan de mejoras fruto de la evaluación de la calidad de la atención a la diversidad en un centro educativo. *Revista de Investigación Educativa*, 28, 245-264.
- Sangüesa, M., Mateo, R. e Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. Madrid: Thomson.
- Stubrin, A. (2010). *Calidad universitaria. Evaluación y acreditación en la educación superior latinoamericana*. Santa Fe: Eudeba, Ediciones UNL.
- Sverdlíck, I. (2012). *¿Qué hay de nuevo en evaluación educativa?* Buenos Aires: Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico.
- Traba, L., Barletta, M. y Velázquez, J. (2010). *Teoría y práctica de las organizaciones: herramienta para la gestión de la calidad*. Santa Fe: Universidad Nacional del Litoral.