

Seguimiento y retroalimentación en los procesos de evaluación

(Arno Gimber, Facultad de Filología)

Las buenas prácticas que ha obtenido la Facultad de Filología en los últimos informes de seguimiento por parte de la ACAP están relacionadas con la información detallada y argumentada que facilitamos en los autoinformes y con la transparencia por ejemplo en la publicación en la página inicial de algunos títulos de los resultados de satisfacción obtenidos.

1.

El mayor desafío en los procesos del seguimiento es reunir, guardar y aprovechar **información fiable** en diversos niveles de evaluación. El seguimiento debe ser **polivalente** para que la información reunida en un nivel sea útil en todos los niveles.

El evaluador no debe limitarse a controlar la calidad de la transmisión de información en las memorias de seguimiento, sino que debe actuar en **un marco más amplio de realidades**, por ejemplo también entre el personal que se ocupa de administrar los diferentes programas. Esto puede lograrse mediante entrevistas periódicas, el examen de informes anuales y a través de la observación independiente de las situaciones a evaluar simplemente mediante experiencias concretas.

Primer ejemplo: En la Facultad de Filología hemos tenido graves problemas al principio del curso porque el centro, debido al gran número de estudiantes y la falta de personal en secretaría, no permite el cambio de matrícula excepto en casos muy justificados. Claro, hay alumnos que tras una o dos semanas de clase consideran que la optativa tal en tal máster no les aporta nada y que quieren cambiar de asignatura. Tras la negativa de secretaría en la mayoría de los casos a principios de este curso surgió una gran protesta (que por parte de los estudiantes fue elevada a la Defensora del Universitario) y al final decidimos lo que considero también una buena práctica, un índice de la calidad: ser flexibles y permitir el cambio a todo el mundo. → El proceso de seguimiento debe comprometerse a mejorar los vínculos colaterales entre el personal de programas y de proyectos, incluyendo la retroalimentación con fines de aprendizaje. Los administrativos, como demuestra el ejemplo, deben participar en todo el proceso de seguimiento.

Este episodio y otros tantos no constarán nunca, si no queremos, en las memorias anuales de seguimiento pero son cuestiones seguramente más importantes que la de asegurar un agente externo en las comisiones de calidad de los títulos (ver abajo).

Segundo ejemplo: Escribimos ríos de tinta sobre los coordinadores en las memorias anuales de seguimiento, pero ¿quién reflexiona sobre el verdadero punto crítico, lo verdadero importante que conlleva hoy en día esta figura?: ¿Cuáles son sus funciones en una facultad? ¿Cuáles sus derechos y limitaciones a la hora de tomar decisiones? Habrá que corregir la ausencia de la figura del coordinador en los estatutos de nuestra universidad, la situación ambigua de los coordinadoras en las Juntas de los centros, habrá que evitar los conflictos que puedan surgir entre ellos y los directores de departamentos.

En la Facultad de Filología se ofertan en este momento veinte títulos (ocho grados y doce másteres), cinco de ellos interuniversitarios en el ámbito nacional o europeo. Además colaboramos en tres másteres interfacultativos. Los grados y másteres son muy diversos, los hay extremadamente complejos y los hay sencillos, grandes con más de 300 matriculados en primero y otros con menos de 20. El proceso de evaluación es, por lo tanto, muy voluminoso y enmarañado, y sin la retroalimentación no podrían funcionar los procesos de evaluación. → Retroalimentación, claro está, entendida como “proceso, en el marco de seguimiento y evaluación, mediante el cual se divulgan información y conocimientos que se utilizan para

evaluar el progreso general hacia el logro de resultados o para confirmar el logro de resultados. La retroalimentación puede consistir en **hallazgos, conclusiones, recomendaciones y lecciones extraídas de la experiencia**. Puede utilizarse para mejorar el desempeño y como base para la toma de decisiones y para fomentar el aprendizaje en una organización.” (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, Oficina de Evaluación, 2002)

En este sentido se reconoce como buena práctica la información ofrecida acerca de las mejoras implantadas. Así mismo, ha de considerarse una buena práctica la publicación de los resultados de satisfacción obtenidos por el título en la página inicial del título.

2.

Con lo que me he encontrado en estos dos años que llevo el tema de la calidad del centro es sobre todo con **un gran escepticismo por parte de los coordinadores** y los profesores en relación con los procesos de evaluación. Para dejar entrever el sentido del seguimiento intentamos segregarse los elementos más importantes de la evaluación de los menos importantes. ¿Qué importa en las memorias de seguimiento? Aparte de la **información pública** los **indicadores**, las **encuestas** y los **comentarios** respecto a los puntos fuertes y débiles de los títulos.

Para ello indagamos constantemente, a través de mecanismos de retroalimentación, sobre la causa de lo que ha sucedido o está sucediendo en los títulos. Creamos una cultura de intercambio de ideas, estimulamos las discusiones sobre los avances y las acciones necesarias y sobre todo, compartimos conocimientos, hacemos cómplices a los diferentes protagonistas de los títulos. Documentamos, analizamos y examinamos experiencias comparativas y proponemos constantemente mejoras a diferentes niveles que, como he dejado entrever arriba, pueden escapar fácilmente al sistema de la evaluación. Y damos menos importancia a recomendaciones de la ACAP como por ejemplo la de incorporar agentes externos en las comisiones de calidad de los títulos. Veinte en nuestro caso quiere decir veinte personas a las que ni siquiera podemos pagar el viaje desde su universidad hasta la nuestra.

Por otro lado, en algunos puntos nos gustaría ir más allá de lo que plantea una memoria de seguimiento. Queremos intervenir en más niveles corporativos de los previstos, queremos entrevistar, por ejemplo, a los alumnos que abandonan sus estudios con el objetivo de conocer sus razones (que hasta ahora, por falta de datos, no se pueden analizar) para, de esta forma, tomar medidas de mejora en los estudios.

Además, creemos que la calidad de un título también está vinculada a aspectos de infraestructura y recursos económicos en general. No es de recibo que un título de máster de una matrícula de aproximadamente cien alumnos al año (y que de esta forma ingresa una considerable cantidad de dinero a la universidad) se tenga que organizar sin secretariado, sin una oficina propia, sin posibilidad de adquirir un ordenador, etc. La dependencia, pues, de los recursos de los departamentos del centro, implica cierto riesgo de conflicto entre directores y coordinadores (ver arriba).

Compartir conocimiento y aprendizaje de lecciones con diferentes comunidades es lo que entendemos como retroalimentación. Sin ella el seguimiento y la evaluación no pueden cumplir sus propósitos. En particular, debe prestarse atención a las experiencias que tengan potencialmente una aplicación más amplia; lecciones que no solo son útiles para un programa o proyecto en particular, para una memoria de seguimiento, sino que sirven también en contextos de desarrollo más amplios.