

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

**EL USO DE ENCUESTAS-CUESTIONARIOS EN CURSOS DE LA CÁTEDRA DE
INGLÉS TÉCNICO DE LA UNED**

**THE USE OF SURVEYS-QUESTIONNAIRES IN COURSES OF TECHNICAL ENGLISH
IN THE UNED**

Mónica de Jesús Chacón Prado¹
mochacon@uned.ac.cr
Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

VII Edición
Volumen 4, Número 1
Mayo 2013
pp. 199 - 210

Recibido: marzo, 2013
Aprobado: abril, 2013

¹Magister en la Enseñanza del Inglés como Lengua Extranjera, UCR. Encargada de la Cátedra de Inglés Técnico, Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, Vicerrectoría Académica, Universidad Estatal a Distancia de la Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica.

Resumen

El artículo describe la experiencia de utilizar encuestas tipo cuestionario en la cátedra de inglés técnico como medio para evaluar la calidad y pertinencia de los cursos. Además, se ofrece recomendaciones para mejorar la cantidad de respuestas de los estudiantes de la cátedra de inglés técnico, los cuales fueron los participantes de esta encuesta.

Palabras claves: encuestas; inglés técnico; cuestionarios; estudiantes-participantes.

Abstract

The following text describes the experience of using surveys to assess the quality and relevance of the Technical English courses. In addition, recommendations are offered to ensure the quantity of the answers given by the technical English students, who were the participants.

Key words: surveys; technical English; questionnaires; students-participants

Al finalizar un curso de forma presencial, virtual o a distancia, es crucial valorar la calidad del trabajo realizado. Las personas indicadas para esta labor son los estudiantes; ya que, estos fueron los destinatarios del proceso de aprendizaje. Todo el planeamiento de un curso: materiales, actividades prácticas y teóricas, uso de tecnologías de la información, instrumentos de evaluación; así como, la interacción entre participantes y con el facilitador, se hace en función de los estudiantes y en que estos reciban una educación con capacidad de suplir sus necesidades académicas explícitas o implícitas. De ahí, que el fin de la enseñanza es el de conjugar los intereses y necesidades de los participantes con los recursos y objetivos del curso en cuestión. Por ende, cuando se concluye un curso es crucial llevar a cabo una valoración del trabajo realizado con el fin de recolectar información que permitan tomar decisiones fundamentadas para las próximas entregas. Diagnosticar las fortalezas y debilidades en la educación a distancia debe ser un componente imprescindible en aras de incrementar la calidad de la misma.

Uno de los métodos más comunes es el uso de encuestas. Estos cuestionarios cuentan en su mayoría con preguntas cerradas y de opinión, las cuales recogen el sentir del estudiantado en aspectos varios del curso tales como los materiales didácticos, el uso de recursos audiovisuales, la entrega de la docencia, y más. Pero a pesar de los beneficios futuros que son asociados a las encuestas, la acogida por parte de los estudiantes en la educación a distancia es desalentadora. De ahí, que el siguiente artículo tiene como fin discutir posibles razones por las cuales los estudiantes no completan las encuestas de los cursos y ofrecer algunas sugerencias para aumentar el número de respuestas con base en la experiencia de la Cátedra de Inglés Técnico, de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades.

Primeramente, se iniciará con la definición de encuesta y sus implicaciones en el área de la docencia. Según el Diccionario de la Real Academia Española (Vigésima segunda edición, versión electrónica), una encuesta es el “conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho.” El uso de ellas no es algo nuevo; ya que, la búsqueda de información y mecanismos para la sistematización de la misma han sido de interés humano.

De acuerdo a Foucault (1996), citado por Ther (2004), “el origen de la encuesta [se remonta] al agrarismo feudal cuando el señor propietario feudal requería conocer el uso y destino de sus tierras; se clasificaban las tierras como aptas o no aptas para el cultivo, y dentro de las primeras se determinaba una sub-clasificación que venía a responder a los tipos particulares de cultivo” (p.19). Tanto en la época feudal como hoy en día, la información que se obtiene tiene transcendencia para la toma de decisiones, basta dar una mirada al uso diario de las encuestas que van desde la política hasta artículos de supermercado.

Otra característica de las encuestas es su diversidad de formas. Algunos de los tipos

más comunes son las encuestas auto-administradas, la entrevista personal, por teléfono, por correo electrónico, entrevista grupal, y cuestionarios.

De acuerdo a Brown (2001), los cuestionarios son más sencillos de desarrollar y más eficientes de utilizar porque son empleados en un mayor número de participantes; ya que, es un instrumento escrito que incluye una serie de preguntas o aseveraciones sobre una temática en particular. El encuestado reacciona a la encuesta escribiendo sus respuestas o seleccionando una de múltiples opciones.

El tipo más común es el auto-administrado. Este se caracteriza por ser enviado vía correo electrónico o regular, completado por el participante y devuelto. Ther (2004) menciona la estructura básica para la construcción de este tipo de encuestas. El autor indica que “básicamente se construye a razón de preguntas abiertas y cerradas. Las últimas contienen categorías o alternativas de respuesta, pudiendo ser dicotómicas del tipo: SI - NO; o incluir varias alternativas: a, b, c, d, e” (p.20). Esta clase de preguntas facilita el llenado de la encuesta; así como, la codificación, clasificación y análisis de las respuestas.

Aunado al tipo de preguntas, el anonimato del encuestado forma parte de las particularidades de la encuesta-cuestionario. Esto es una práctica que se fomenta para obtener contestaciones verdaderas debido a que no existe un medio para atribuir lo brindado a un participante específico. Lo anterior es de suma importancia en cuestionarios que evalúan el desarrollo del currículo, como sucede en las encuestas de cursos. Sin embargo, muchos participantes se sienten inseguros al momento de responder porque el ente aplicador y revisor de las respuestas son los profesores o las autoridades educativas que imparten el curso o que tiene injerencia en el quehacer académico del participante. Para evitar estas situaciones, se busca la ayuda de un ente neutral y externo. Un ejemplo de esto fue la experiencia de la *University of California: Agriculture and Natural Resources en el 2012*; debido a que ellos contrataron a la

profesora Sue Rankin de la Universidad de Pensilvania para que aplicara las evaluaciones. La decisión fue tomada con base en lo siguiente:

El comité directivo determinó que la administración de un estudio relacionado con un tema tan sensible como el ambiente en el campus tiene más posibilidades de producir mayores índices de respuestas y proveer resultados más creíbles si es dirigida por una agencia independiente y externa. El personal [estudiantes y docentes] puede sentirse particularmente inhibido a responder de manera honesta a una encuesta que es administrada por su propia institución por miedo a represalias (p.2).

Además, Brown (2001) indica que las encuestas-cuestionarios presentan tres problemas inherentes: 1. Se obtiene una baja respuesta por parte de los participantes; 2. Los cuestionarios (las instrucciones y sus preguntas) deben explicarse en sí mismos porque no hay la oportunidad de clarificar en el momento en que se completa; y 3. Se desconoce las circunstancias en las cuales fueron contestados los cuestionarios (p.6). Inclusive se puede generar una interrogante acerca de la confiabilidad de la prueba; ya que, se desconoce si efectivamente el participante o estudiante meta es quien responde la encuesta.

Tanto los aspectos negativos como positivos son partes de la realidad de la encuesta y deben ser tomados en cuenta cuando se planea la aplicación de un cuestionario. Por ello, a continuación se describirá lo sucedido con las encuestas-cuestionarios aplicados por la Cátedra de Inglés Técnico de la UNED con el fin de juzgar el valor de los diferentes cursos ofrecidos.

Con el fin de mejorar la entrega de la docencia en los cursos de la cátedra de inglés técnico de la UNED, a partir del 2011 se ha enviado una encuesta al estudiante antes de concluir cada ciclo lectivo. El tipo de encuestas empleado ha sido el cuestionario de auto-administración por medio del correo electrónico. Se utilizó primeramente la aplicación *checkbox*, y en la actualidad se utiliza *limesurvey*. Estas plataformas permiten la creación de cuestionarios utilizando una variedad de preguntas (respuesta corta, selección, respuesta abierta, entre otros), el envío masivo de invitaciones para completar

la encuesta; recepción de los cuestionarios de manera anónima, actualización de la información de los participantes, creación de bancos de preguntas, así como, almacenamiento de la información obtenida para ser analizada. Inclusive se puede obtener de manera aislada los resultados de una respuesta en particular para ser codificados y examinados.

Los participantes son la totalidad de los estudiantes matriculados en el curso que se evaluará. Esto no obedece a la búsqueda de un mayor número de participantes sino porque como dice Hernández, Fernández & Baptista (2003) “el ‘quiénes van a ser medidos’, depende de precisar claramente el problema a investigar y los objetivos de la investigación” (p.301). Por ello, como el propósito principal era tener una visión amplia de la entrega docente, se vuelve necesario consultar la opinión de todos los estudiantes a nivel nacional.

Otra característica de los cuestionarios realizados por la cátedra es la validación. Los mismos han sido compartidos con los profesores o tutores (como se les conoce en la UNED) para que evalúen el contenido, la extensión (número total de preguntas), y el tipo de preguntas. Esto con el propósito de crear un instrumento objetivo y no sesgado por la opinión de una sola persona. Luego de este escrutinio, se depuró el instrumento inicial y quedó uno que consiste de 5 secciones.

Cada parte se concentra en una temática particular, la cual es relevante para la excelencia en el quehacer de la cátedra y las futuras entregas. Las partes son:

- 1) *Datos personales*: centro universitario, edad y sexo.
- 2) *Tutorías presenciales*: opinión general de la dinámica de las tutorías, metodología de trabajo (sólo presencial, sólo virtual o híbrida); uso del material didáctico, entre otras.
- 3) *Uso del idioma*: el nivel de complejidad del inglés; la pertinencia en su profesión, el uso de la lengua en las evaluaciones y actividades de clase; y más.

4) *Desempeño docente*: la labor del tutor en los ambientes del curso (virtual, presencial y a distancia); el dominio del idioma inglés; la aplicación de los instrumentos de evaluación, entre otros.

5) *Sugerencias finales*: las opiniones de los participantes de forma más elaborada en aspectos que se deben mejorar; así como, aquellos elementos positivos que enriquecieron su aprendizaje.

La última versión concretó un cuestionario con un total de 26 preguntas: 23 de ellas son preguntas cerradas (respuesta dicotómica o de selección) y 3 preguntas de respuesta corta. Por ende, el tiempo que se podía invertir en completar la encuesta es aproximadamente de 15 a 25 minutos.

Finalmente, se da un tiempo de 15 a 22 días para ser completada. La determinación de este periodo se basó en que la participación es voluntaria y los estudiantes en la educación a distancia tienen múltiples ocupaciones. Por ende, es aconsejable brindar un espacio apropiado.

Específicamente, la última encuesta llevada a cabo en el tercer periodo lectivo del 2012 evaluó 3 cursos de la cátedra. Estos poseen características atípicas al sistema a distancia porque son de carácter híbrido (componente a distancia, presencial y virtual) y con tutorías de asistencia obligatoria donde se utiliza el idioma en inglés por parte del tutor y los estudiantes. De ahí, que por la dinámica de las asignaturas la relación cátedra-estudiantes es más estrecha que en otras. Con base en la descripción previa, se podría asumir que esa correspondencia motivaría a la participación en la encuesta y los problemas inherentes expuestos por Brown no estarían presentes. Pero a pesar de todo el planeamiento y las previsiones tomadas para la creación y aplicación del cuestionario, el porcentaje de respuesta es muy bajo.

En ese tercer periodo lectivo del 2012, de un total de 250 estudiantes que conformaban los grupos de las 3 asignaturas, sólo 50 respondieron al cuestionario enviado. Esta cifra

de respuestas no llega ni al 50% del total; por ende, la información recabada es valiosa pero no permite formarse un criterio sólido de la situación de los cursos. Es decir, si la realimentación de una de las secciones de la encuesta es negativa, se puede considerar investigar más a fondo la situación. Sin embargo, el total de respuestas no es una muestra representativa ya que no contiene la misma diversidad de la población que procede. Como menciona Hernández, Fernández & Baptista (2003) “la muestra suele ser definida como el conjunto de la población construido de manera tal que conserva las características más relevantes de la población” (p.300).

Otra razón por la cual esta cantidad de respuestas no puede ser considerada significativa es que a pesar de que se pueden realizar deducciones de los resultados obtenidos, no permite trasladar exitosamente lo obtenido a la realidad. En otras palabras, la información recolectada es válida, pero su trascendencia es poca porque las cifras no respaldan reformas en la gestión académica. Y más que una cifra (sólo se alcanzó el 20%), el número de respuestas no son sustento para alterar la dinámica de la materia impidiendo la toma de decisiones consensuadas y basadas en hechos.

Por ejemplo, si un único participante deja una valoración negativa sobre el desempeño docente, no es argumento suficiente para iniciar una investigación y dar un seguimiento a su labor; debido a que, es una opinión personal y puede percibirse como subjetiva. Por el contrario, si un número de participantes (más del 75%) reitera como desfavorable el trabajo docente, las acciones a tomar serían diferentes.

En conclusión, para los encargados del planeamiento, entiéndase tutor y encargado de cátedra, la información recolectada permitirá conocer los aspectos positivos y los desatinos que se presentaron a lo largo del curso. Contrario a lo que muchas personas (y estudiantes en particular) creen, la información recopilada de las encuestas es insumo para futuras ocasiones en las que se impartirá el curso. En otras palabras, por medio de las encuestas se fomentará el crecimiento académico, se realizarán reformas evaluativas, se cambiarán los materiales del curso o por el contrario, se mantendrá tal y como está por la efectividad del mismo.

Sin embargo, como se mencionó anteriormente, el poco número de respuestas obtenida de los cuestionarios aplicados, acerca de los cursos ofrecidos en la Cátedra de Inglés Técnico de la Universidad Estatal a Distancia es una situación problemática; ya que, impide la toma de decisiones en la entrega de la docencia, los materiales de trabajo, el uso de tecnologías de la información, los instrumentos de evaluación, entre otros. Es decir, la calidad de la gestión didáctica y el proceso de enseñanza y aprendizaje serán afectados.

No obstante, los obstáculos presentes en la aplicación de encuestas no hacen que se desista del uso de cuestionarios para recabar información. Por el contrario, esto ha permitido determinar otras estrategias para combatir el desgano hacia los cuestionarios y buscar nuevas maneras de valorar el desarrollo del currículo en los cursos de la cátedra de inglés técnico de la UNED.

Dentro de las recomendaciones, la primera es continuar con la práctica de evaluar los cursos al final de cada ciclo lectivo. Por las particularidades de la educación a distancia, pocas veces se llega a conocer el sentir del estudiantado respecto al contenido de la asignatura, al sistema de evaluación, al uso de las tecnologías de la información, y a la labor docente, entre otras. Y cuando así sucede, es porque las situaciones han escalado al nivel de conflicto o al final del período cuando la calificación final ha sido entregada. Por ello, llevar a cabo cuestionarios para obtener información sobre los diferentes aspectos del curso permitirá al encargado de cátedra y su equipo de trabajo decidir el mejor curso de acción pertinente al quehacer de la cátedra.

En segundo lugar, si la totalidad o gran mayoría de los cursos se evaluarán a través de encuestas-cuestionarios, los estudiantes verían como una norma la participación en la encuesta. Es decir, sería común que al final de cada período lectivo se realizaran encuestas para conocer la opinión de los estudiantes. Además, si es una experiencia institucional, apoyada por las jefaturas académicas, se podría inclusive estandarizar la encuesta en términos de forma y preguntas; así como, adaptar o incluir aseveraciones propias de cada asignatura. Lo anterior obedece a que en la actualidad hay un número

pequeño de cátedras que evalúan la calidad de los diferentes componentes de la entrega de la docencia; de ahí, que la sistematización del mecanismo no ha sido posible.

A pesar de que las encuestas llevan un proceso de validación y revisión antes de ser enviadas a los participantes, siempre es prudente revisar el contenido y la forma de la encuesta: la longitud del cuestionario, el tipo de preguntas, el vocabulario elegido, la fecha en que se envía la encuesta, y el tiempo que se le da para completarse, entre otros. Para esto, se podría conformar un equipo de encargados de cátedra, tutores e inclusive estudiantes para analizar los instrumentos y obtener ideas de cómo puede ser mejorados.

Una estrategia que motivaría la participación sería ejecutar acciones que surjan con base en las respuestas de la encuesta. En otras palabras, dar seguimiento a lo expresado en el cuestionario, establecer posibles cambios y ser consecuente con estos.

El uso de correo electrónico es un excelente medio de comunicación para compartir o solicitar información a la población estudiantil que pertenece a la educación a distancia. Sin embargo, se recomienda valorar asistir a las tutorías y solicitar un espacio de tiempo para que el estudiantado llene la encuesta en papel. Las ventajas de esta manera son que se asegura que el participante sea quien complete la encuesta, se puede controlar el ambiente en que se está llenando y recibir realimentación. En otras palabras, los problemas inherentes expuestos por Brown (2001) serían reducidos. Por otro lado, la aplicación del cuestionario de forma presencial tiene la desventaja que sólo se estaría obteniendo la información de cierto grupo de personas; ya que, muchos estudiantes no asisten a las tutorías a pesar de ser de carácter obligatorio. Además, el puesto del aplicador (tutor, encargado de cátedra, o administrador del centro universitario) puede intimidar y provocar respuestas sesgadas. Claro está esto podría ser evitado por medio de un aplicador externo o neutral, como lo hizo la Universidad de California.

Una última opción es que para una misma encuesta se use de ambos medios de aplicación: el correo electrónico y la asistencia a la tutoría. Sin embargo, la logística que implica este modelo supera los recursos tecnológicos y humanos con que cuenta la cátedra. Además, para asegurar que un mismo participante no responda dos veces, el cuestionario no debe ser anónimo. Pero siendo esto uno de las características más atractivas, requiere ser conservada y la posibilidad de encuestar por dos canales repensada.

Finalmente, de la experiencia descrita anteriormente que se llevó a cabo en la Cátedra de Inglés Técnico se concluye que el uso de encuestas auto-administrados es un recurso invaluable para el trabajo académico porque es una fuente de información de primera mano. Sin obviar los obstáculos que se encuentran en la aplicación y los cuidados que hay que tener durante su preparación, sigue siendo el instrumento por excelencia que permitirá conocer la opinión de los actores en la educación a distancia. Por ende, debe convertirse en un esfuerzo institucional la aplicación de cuestionarios a los estudiantes al finalizar los periodos lectivos. Por parte de la cátedra de inglés técnico, esto seguirá siendo un proceso continuo.

Bibliografía

- Brown, D. (2001). *Using Surveys in Language Programs*. United Kingdom: Cambridge University Press
- Hernández R., Fernández C. & Baptista P. (2003). *Metodología de la Investigación*. 3ra Edición. México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22.^aed.). Madrid, España: Autor. Recuperado de <http://rae.es/rae.html>
- Ther, F. (2004). Ensayo sobre el uso de la encuesta: hermenéutica y reflexividad de la técnica investigativa. *Revista Austral de Ciencias Sociales* 8, 17-27. Recuperado de <http://mingaonline.uach.cl/pdf/racs/n8/art02.pdf>

University of California, Agriculture and Natural Resources. (2012). Encuesta de UC ANR sobre el ambiente en el lugar de trabajo. Marcando la diferencia en su entorno de trabajo. Recuperado de ucanr.edu/sites/wesurvey/files/154912.docx