

La Confianza como Determinante de la Actitud de los Estudiantes Universitarios hacia la Encuesta de Evaluación del Desempeño de sus Docentes

Rodrigo Yáñez Gallardo¹
María Victoria Pérez Villalobos
Alejandro Díaz Mujica
Daniel Neira Troncoso
Universidad de Concepción, Chile

Compendio

Se investigó la influencia de diferentes tipos de confianza, variables demográficas y académicas de estudiantes universitarios en la actitud hacia la encuesta de evaluación del desempeño docente. Los participantes en el estudio fueron 589 estudiantes. Primero se construyó una escala actitudinal hacia las encuestas de evaluación del desempeño docente y se obtuvieron buenos indicadores de su validez y confiabilidad. Posteriormente, un análisis de regresión múltiple jerárquica mostró que los determinantes de la actitud positiva de los estudiantes a responder la encuesta de desempeño docente fueron la confianza en los docentes y la confianza en la carrera. El estudio aporta sugerencias para la administración universitaria y provee soporte metodológico para la investigación a través de encuestas en organizaciones.

Palabras clave: Estudiantes universitarios; evaluación del rendimiento del profesor; psicometría.

University Students Trust and Confidence as Attitudinal Determinant Towards Assessment Surveys of Teaching Performance

Abstract

This article gives information about the influence of different levels of trust, demographics and academic variables of university students so as to know their attitude towards an assessment survey of teaching performance. The number of participant amounted to 589 undergraduate students. First an attitudinal scale was designed to evaluate the assessment survey of teaching performance. High validity and reliable indicators were obtained. Further a multiple hierarchical regression analysis indicated that confidence and trust in both, teachers and in the faculty where the students are enrolled, were determinant factors in a positive attitude towards the survey of teaching performance. This research offers suggestions for university management and also provides methodological support for research based upon institutional surveys.

Keywords: College students; teacher effectiveness evaluation; psychometrics.

Responder una encuesta organizacional involucra procesos psicológicos complejos, no es una tarea automática o simple. Kraut (1996) describe el completar una encuesta como un proceso fundamentalmente de toma de decisiones y de resolución de problemas. Implica una actitud personal especial, es una conducta voluntaria, debe realizarse un esfuerzo por ser honesto con uno mismo y con los otros, y tener un deseo de cooperar con la investigación. De este modo, es importante que quien planifica la aplicación de una encuesta organizacional, considere cuál es la disposición de los participantes hacia la encuesta. Según Rogelberg, Luong, Sederburg, y Cristol (2000), Rogelberg, Fisher, Maynard, Hakel, y Horvath (2001) y Rogelberg et al. (2003) la utilidad de una encuesta está limitada por la calidad de los datos obtenidos y un factor que influye en dicha calidad, es la actitud de los encuestados hacia la encuesta.

Algunas investigaciones extranjeras han obtenido resultados interesantes con respecto a la actitud hacia las encuestas. Saari (1998, citado por Rogelberg et al., 2000) y Goyder (1986) han encontrado que cuando se le solicita a un individuo responder un excesivo número de encuestas, disminuye su disposición para completarlas. Individuos *inundados* con demandas de contestar encuestas, expresaron actitudes más negativas hacia responderlas, que los individuos que tienen menos solicitudes. Baruch (1999) a partir de su investigación, concluye que una actitud poco favorable hacia el valor de la investigación por encuesta puede afectar negativamente la predisposición a colaborar respondiéndolas.

Rogelberg et al. (2001) investigó si la actitud hacia las encuestas influía de alguna manera en la forma de responderlas. Él encontró que la dimensión satisfacción por responderlas (parte de la escala de actitud hacia las encuestas), se relacionó con varias conductas relevantes: seguir instrucciones (proporcionar información exacta y completa), el número de ítems no respondidos, la voluntad para participar en futuras encuestas, rapidez en devolver

¹ *Dirección:* Casilla 160-C, Correo 3, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Concepción, Concepción, 8ª Región, Chile. *E-mail:* ryanez@udec.cl

las encuestas por correo y la disposición para ayudar en la encuesta (dar nombres o números de teléfono de a quien encuestar). Con respecto a la dimensión valor de la encuesta, mostró relación únicamente con el número de ítem no respondidos (Rogelberg et al., 2001).

Hoy existen diversos indicadores que sugieren poner atención en la actitud hacia responder las encuestas. Rogelberg et al. (2001, 2003) constata una tendencia negativa en la actualidad a responder las encuestas por parte de los encuestados. En el área organizacional, Baruch (1999) encontró que la tasa de respuesta promedio de investigaciones con encuestas, llevadas a cabo en revistas de investigación en el área organizacional, declinó desde 64.4% (1975) a 55.7% (1985) y a 48.4% (1995).

Una baja tasa de participación en responder las encuestas organizacionales puede tener varias consecuencias negativas. Según Rogelberg et al. (2003) al ser las muestras más pequeñas, se limitan las elecciones de análisis estadístico que puede realizar el investigador y baja el poder de discriminación de estos análisis. También, probablemente disminuya la credibilidad de los miembros de la organización en las conclusiones obtenidas (Rogelberg et al., 2000).

Además, Tomaskovic-Devel, Leiter, y Thompson (1994) señala que una baja tasa de respuesta a la encuesta puede resultar en un muestreo sesgado de los miembros de la organización. Específicamente, si los que responden la encuesta y los que no responden, difieren sistemáticamente en sus percepciones sobre los constructos que están siendo evaluados por la encuesta, las conclusiones basadas solamente en los datos de quienes respondieron, no pueden generalizarse a la población investigada.

Ante la relevancia del tema, Rogelberg et al. (2001) muestra un contrasentido, pese al uso frecuente de las encuestas, existen escasas investigaciones que examinen las actitudes de los individuos hacia responderlas. En el plano nacional, este es un tema que ha sido escasamente abordado.

En el contexto de la educación universitaria, existe reconocimiento que debe privilegiarse la participación de todos los actores de la comunidad educativa para implementar acciones que favorezcan el mejoramiento continuo de la labor docente (Pérez Gómez, 1999). La realización de una evaluación de la docencia universitaria a través de encuestas, al término de cada semestre, por parte de los estudiantes, es una forma de administración académica participativa y que busca a través de la retroalimentación, el mejoramiento de la calidad de la docencia universitaria.

Existe abundante investigación con relación a la actitud de los docentes con respecto a la encuesta de evaluación de desempeño docente (Morgan, Sneed, & Swinney, 2003), sin embargo es escasa con relación a la percepción de los estudiantes. En el momento actual, en nuestro medio, se desconoce cuál es la actitud de los estudiantes universitarios

hacia la encuesta de evaluación del desempeño docente (AEEDD). Como resultado, a pesar de los esfuerzos humanos y financieros desplegados por esta universidad, estarían logrando parcialmente el objetivo de entregar información de calidad a los docentes.

Sin duda, son múltiples los factores que están involucrados en que los estudiantes no respondan la encuesta de evaluación de desempeño docente (EEDD). Por ejemplo: desinformación, falta de tiempo para responderla al término del semestre, disconformidad con las características de la encuesta, no tener acceso a los computadores, factores de personalidad, percepción de escasa receptividad de parte de los docentes sobre la opinión de los estudiantes (Morgan et al., 2003), falta de implementación de cambios por parte de las autoridades a partir de los resultados de las encuestas. De particular interés para este estudio, es investigar la variable "actitud hacia la encuesta de evaluación del desempeño docente" (AEEDD).

La presente investigación se dividió en dos partes. En primer lugar, se propuso construir una escala para evaluar la AEEDD que presentan los estudiantes universitarios. Su construcción se basó en el instrumento *Attitudes Toward Surveys* de Rogelberg et al. (2001). La AEEDD se definió como la percepción de valor de la encuesta y la manifestación de satisfacción por responderla.

En segundo lugar, una vez construida la escala, se investigó si distintos tipos de confianza de los estudiantes relacionadas a la universidad son determinantes de la AEEDD. Hoy la construcción de confianza se estima fundamental para comprender la conducta social de los individuos en las organizaciones y en especial las conductas de cooperación voluntaria, de ayuda y extra rol (Kramer, 1999; Settoon & Mossholder, 2002; Tyler, 2003). Se sostiene que la conducta ha dejado de estar fundamentalmente determinada por reglas y normas sociales con alto control externo, y en cambio, está influida por los vínculos de confianza que se establecen dentro de la organización (Pérez Gómez, 1999).

Desde la teoría de la Identidad Social (Tyler, 2001), se puede entender la conducta de responder la encuesta como una conducta de cooperación voluntaria de los estudiantes hacia con los docentes y/o hacia su carrera, inclusive hacia la sociedad. Desde este enfoque, la conducta de cooperación voluntaria estaría relacionada a la percepción de los estudiantes de experimentar relaciones sociales de calidad, contexto en que infieren preocupación de parte de la institución hacia ellos y/o motivos éticos y justos de parte de los docentes. Lo anterior, llevaría a que desarrollen un compromiso o identificación con la institución y/o una confianza en los docentes. Producto de los vínculos de confianza organizacional, surge el deseo de ayudar (Tyler, 2003). En el caso de este trabajo, se supondrá que al creer en el uso adecuado de las encuestas por parte de la institución y/o por los docentes, se generaría la motivación de cooperar en los estudiantes y responder las encuestas.

Planteado el problema en términos inversos, se podría atribuir una baja AEEDD, a la actitud de desconfianza con la institución educacional, con la autoridad y/o los docentes y/o hacia los seres humanos en general. En ausencia de un proceso de identificación social dentro de la universidad, se supone primaría una actitud individualista, no generándose el interés por cooperar, y por ende, probablemente los estudiantes no vean un motivo relevante para responder la EEDD.

La variable *confianza en los docentes* implica confiar en su competencia técnica, su integridad y/o en su benevolencia. La investigación experimental realizada por Rogelberg et al. (2000), encontró que quienes no respondieron las encuestas, mostraron menor grado de satisfacción con su superior. El presente estudio asume que existiría una relación positiva entre confianza en los docentes de la Carrera y la AEEDD.

La variable *confianza en la carrera* se definirá como la identificación que tienen los estudiantes con la carrera. Se asume que se construye sobre la base de cuán semejante es la identidad personal con la identidad de la organización en la que participa, estos lazos de confianza se basan en compartir metas y valores comunes con la organización (Kramer, 1999; Tomaskovic-Devey et al., 1994). Las personas construirían su identidad social sobre la base de categorías relacionadas a la institución a la que pertenecen (Tyler, 2001, 2003). Rogelberg et al. (2000) compararon individuos que no respondieron una encuesta y aquellos que lo hicieron anticipadamente, encontrando que los primeros mostraron menor compromiso organizacional. Por tanto, se dispone de antecedentes para sostener que existe una relación positiva entre confianza en la carrera y la AEEDD.

También se incluyó la variable *confianza social*, esta consiste en creer que se puede confiar en el ser humano

(Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD, 2002). Correspondería a una confianza generalizada, una fe en el ser humano. Aunque no se tiene antecedentes que relacionen este tipo de confianza con la AEEDD, a partir de los estudios del PNUD (2002) se sostiene que la confianza social es relevante para la cooperación social. De lo anterior, se supondrá que podría existir una relación entre confianza social y la AEEDD.

Otro tipo de confianza es la *confianza en los pares*. No existen estudios previos que avalen la relación con la AEEDD, sin embargo, se supondrá que un clima de confianza entre los estudiantes puede facilitar la disposición a cooperar con sus docentes y/o con la carrera y generándose una AEEDD positiva.

Sobre la base de las variables antes descritas, se construyó un modelo de la interacción de los cuatro tipos de confianza y, a través de un análisis de regresión múltiple jerárquico, se evaluó el impacto conjunto de estas variables en la AEEDD. Además, se exploró si las variables sexo, las variables pertenencia a una Facultad y año de estudio en la Carrera se relacionan con la AEEDD. Si bien no son significativas teóricamente, se incorporaron como variables de control al modelo de determinantes de la AEEDD. En la Figura 1, se presenta el esquema propuesto para evaluar los determinantes de la AEEDD.

Método

Participantes

La muestra estuvo compuesta por 589 estudiantes de pregrado, de cuatro facultades de una universidad Chilena, perteneciente al Consejo de Rectores. Los porcentajes de representación por Facultad con relación a la muestra total fue el siguiente: Educación 43%. Ciencias Sociales 24.6, Medi-

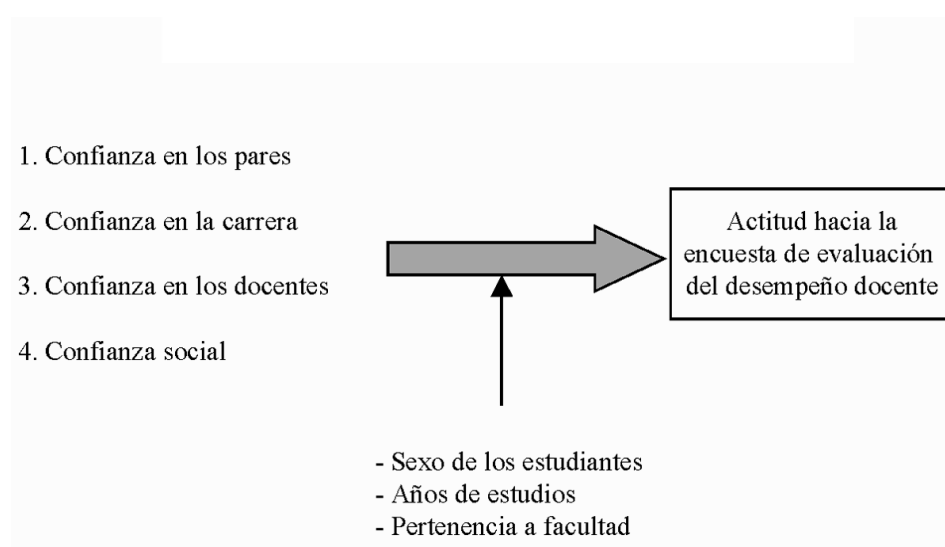


Figura 1. Las confianzas como determinantes de la AEEDD

cina 23.9, Ingeniería 8.1. Un 66.8% fueron mujeres y un 33.1% fueron hombres. La distribución por curso fue la siguiente: 1º año (23.1%), 2º año (22.9), 3º año (32.9) y 4º año (21.1). La muestra fue accidental, obtenida de acuerdo al criterio de mayor disponibilidad y fácil acceso. Se procedió a encuestar a todos los alumnos de cada curso presentes el día y hora en que se aplicó el instrumento.

Instrumentos

Se construyó una escala para medir la Actitud hacia la Encuesta de Evaluación del Desempeño Docente (AEEDD). Para ello, se utilizó como referencia la escala de Rogelberg et al. (2001), Attitudes Toward Surveys. La escala de Rogelberg et al. (2001) evalúa la actitud general hacia las encuestas y no hacia una encuesta específica. De este modo, los ítems de la escala se construyeron adaptando los ítems de la Escala de Rogelberg et al. (2001) para la situación específica de la encuesta de evaluación docente.

Previo a la aplicación definitiva del instrumento, se llevó a cabo una evaluación de los ítems con jueces expertos. También, se realizó una aplicación piloto para probar el instrumento y sus ítems. La versión definitiva quedó compuesta de 7 ítems (ver Tabla 1).

Las cuatro escalas que miden confianza poseen características psicométricas adecuadas y están descritas en Yáñez (en prensa). La consistencia interna de cada una de las escalas es la siguiente: Confianza en la Carrera 0.74 (7 ítems), Confianza en los Docentes 0.9 (19 ítems), Confianza Social 0.65 (6 ítems) y Confianza en los Pares 0.8 (9 ítems).

Todas las escalas tuvieron el mismo formato de respuesta, tipo *Likert*, con siete alternativas de respuesta, desde muy de acuerdo a muy en desacuerdo. La aplicación

de las escalas se realizó durante las horas de clases, bajo la supervisión del investigador y el docente de la asignatura correspondiente.

Resultados

Primera Parte: Características Psicométricas de la Escala AEEDD

La puntuación promedio obtenida en la escala de Actitud hacia la Encuesta de Evaluación Desempeño Docente (AEEDD) fue de 3.77 y la desviación estándar de 1.37. Al aplicar la prueba de Kolmogorov - Smirnov (Pérez 2001) se obtuvo que los puntajes totales no se distribuyeron normalmente. En la Tabla 1, se pueden ver las medias y las desviaciones estándar para los ítems de la escala. De acuerdo a la distribución de los puntajes en la escala EEDD, mostró una actitud favorable un 33.7% de la muestra, una actitud relativamente neutra un 45.7% y una actitud negativa un 20.6%.

Se realizó un análisis factorial exploratorio para examinar la estructuración de los ítems y la validez del constructo (Batista-Foguet, Coenders, & Alonso, 2004; Nunnally & Bernstein, 1995). Se aplicó la medida de la adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (Pérez, 2001; Visauta & Martori, 2003) y se obtuvo un valor de 0.83, lo que indica una excelente adecuación de los datos a un modelo de análisis factorial. Resultados similares se obtuvieron con la prueba de contraste de Bartlett, significancia 0.000 (Pérez, 2001; Visauta & Martori, 2003). Se utilizó el método de extracción de componentes principales y se obtuvieron tres factores, que explican un 73% de la varianza total. En la Tabla 1, se puede apreciar que los coeficientes de todos los ítems cargan muy razonablemente a sus respectivos

Tabla 1

Análisis de los Ítems de la Escala de Actitud hacia la Encuesta de Evaluación de Desempeño Docente (AEEDD)

Ítems	Media	Desviación Estándar	Factor			Correlación Ítem Escala
			1	2	3	
1. Responder las EEDD es una buena manera de expresar libremente mis pensamientos ante la Universidad y los profesores.	3.28	2.0	0.75	0.30	0.13	0.57
2. La información que piden en la EEDD me sirve para ordenar mis opiniones personales.	4.04	1.9	0.74	-1.4	0.32	0.50
3. Las EEDD son una forma útil de reunir información para la Universidad y para los académicos.	3.41	1.9	0.70	0.35	0.20	0.61
4. Completar las EEDD son una pérdida de tiempo porque los profesores no están interesados en mis opiniones.®	3.68	1.9	0.12	0.85	0.16	0.49
5. No se obtiene nada útil al responder la EEDD®	4.30	2.0	0.27	0.76	0.18	0.55
6. Encuentro que es atractivo responder las EEDD.	3.59	1.8	0.31	0.61	0.86	0.58
7. No me agrada completar las EEDD.®	4.10	2.0	0.19	0.36	0.81	0.63
Proporción de la varianza		73%				
Coefficiente de confiabilidad		0.81				

Notas: Los ítems fueron respondidos en una escala tipo Likert de 7 puntos desde muy de acuerdo a muy en desacuerdo.

® Ítems evaluados inversamente. En la escala original no se abrevió el nombre de la escala.

factores. Los dos ítems que más cargan a la comunalidad corresponden a los dos ítems del factor 3.

De acuerdo a la forma de estructurarse los ítems (Ver Tabla 1), se propone que el factor 1, compuesto por los ítems 1.2, y 3, está asociado a la percepción de utilidad personal e institucional de la AEEDD. El factor 2, compuesto por los ítems 4 y 5, se asocia a la percepción de efectividad para la universidad, y el factor 3, compuesto por los ítems 5 y 6, está asociado a la percepción de agrado por responder la encuesta.

La confiabilidad de la escala se realizó con el alfa de Cronbach y se obtuvo un adecuado coeficiente de consistencia interna 0.81. Las correlaciones ítem-escala estuvieron entre 0.49 y 0.63 y muestra que los ítems presentan baja colinealidad y que cargan adecuadamente (ver Tabla 1).

Segunda Parte: Determinantes de la AEEDD

No se encontraron diferencias estadísticas significativas entre sexos en los puntajes globales de las escalas AEEDD a través de la prueba t de Student. Un análisis por ítems mostró que solo el ítem 2 mostró diferencias por sexo.

Al realizar un análisis de varianza, tomando como factor años de estudio, se encontraron diferencias significativas (ver Tabla 2). Para cumplir con el supuesto de normalidad, la variable dependiente se adaptó a escala logarítmica. A través de la prueba de Levene, se estableció que la variable dependiente cumplió satisfactoriamente el supuesto de homogeneidad de las varianzas. A través de la prueba de Scheffe, se estableció que el primer año (media 3.2) es el único que tiene diferencias significativas con los restantes cursos, segundo (media 3.7), tercero (media 4.0) y cuarto año de estudio (media 3.9).

Se corroboraron las diferencias por años de estudio al realizar un ANOVA por edad. Con la prueba de Scheffe, se estableció que las diferencias entre los grupos de edades eran exclusivamente entre el grupo de 18-19 años y las otras edades. Específicamente, este grupo presentó un promedio en la Escala que expresaba una mejor actitud hacia la escala AEEDD que los otros dos grupos de edades.

También se encontraron diferencias significativas por Facultades al realizar un análisis de varianza de un factor (ANOVA, ver Tabla 3). Con la prueba de Scheffe se

Tabla 2
Anova de AEEDD por Años de Estudio

	Suma de Cuadrados	gl	Media de Cuadrados	F	Sig.
Entre grupos	64.264	3	21.421	11.934	0.000
Dentro de los grupos	1037.489	578	1.795		
Total	1101.753	581			

Tabla 3
Anova de AEEDD por Facultad

	Suma de Cuadrados	gl	Media de Cuadrados	F	Sig.
Entre grupos	1.861	3	0.620	4.653	0.003
Dentro de los grupos	77.054	578	0.133		
Total	78.915	581			

Tabla 4
Correlaciones entre la AEEDD y las Cuatro Medidas de Confianza

	Confianza en los Docentes	Confianza en la Carrera	Confianza en los Pares	Confianza Social
ESCALA AEEDD	0.3**	0.28**	0.16**	0.11**

Nota. ** Las correlaciones son significativas al nivel de 0,01 (dos colas).

Tabla 5
Análisis de Regresión Univariado, Variable Dependiente Actitud Hacia la Encuesta de Evaluación de Desempeño Docente (AEEDD) (N=512)

VARIABLES	R ²	Beta	F
1. Confianza docente	0.090	0.300	55.077***
2. Confianza carrera	0.078	0.279	48.204***
3. Confianza social	0.010	0.100	5.739**
4. Confianza pares	0.023	0.153	13.499***
5. Facultad C. Sociales	0.025	0.116	6.849***

Notas: *** $p < 0,001$, ** $p < 0,01$ Variables sexo, año de estudio y Facultad se ingresaron como variables Dummy.

estableció que la Facultad de Ciencias Sociales (media 4.1) tiene diferencias significativas con las Facultades de Medicina (media 3.5) Educación (media 3.7) e Ingeniería (media 3.7).

Para evaluar la relación existente entre la escala EEDD y las medidas de confianza, se utilizó la correlación de *Pearson* y los resultados se presentan en la Tabla 4. Las correlaciones fueron moderadas y bajas.

Para determinar la contribución de los distintos tipos de confianza como predictores de la AEEDD, se realizó un análisis de regresión múltiple jerárquica. El primer paso fue un análisis de regresión univariado, de modo, de desarrollar un modelo parsimonioso en el que solo las variables significativas se utilizaran en el análisis final. En la Tabla 5 se presentan las variables que mostraron significación. Como resultados del análisis, se excluyeron las variables Sexo, Facultad de Educación, Ingeniería y Medicina, y cursar 2, 3 y 4 año de estudios.

Se realizó un análisis de regresión múltiple jerárquico controlándose la variable Facultad de Ciencias Sociales. Los resultados se presentan en la Tabla 6. El modelo que mejor explica la AEEDD es el modelo compuesto por las variables Confianza en los Docentes y Confianza en la Carrera. Dichas variables explican un 9,5% de la varianza. Considerando los coeficientes de regresión estandarizados (Beta), el mayor aporte es dado por la Confianza en los Docentes (21.8%) y en un menor porcentaje por la Confianza en la Carrera (11.5%).

Discusión

Primera Parte: Características Psicométricas de la Escala AEEDD

Los resultados del análisis psicométrico llevado a cabo con la escala AEEDD, muestran que se podría recomendar su uso. Se obtuvieron buenos indicadores de validez interna, ya que presenta una estructuración factorial muy adecuada, los ítems cargan claramente para cada uno de los tres factores encontrados. En cuanto a la confiabilidad, considerando los criterios propuestos por Nunnally y Bernstein (1995) se puede considerar alta (0,80).

Se esperaba obtener una estructura factorial similar a la escala construida por Rogelberg et al. (2001), compuesta por dos factores, pero se obtuvo una compuesta por tres factores. El factor *agrado por responder la escala* fue igual en los dos instrumentos. El segundo factor del instrumento construido por Rogelberg et al. (2001), llamado utilidad de la escala, en nuestra investigación se dividió en dos, uno se referiría a la utilidad personal e institucional y el otro a la efectividad para la Universidad. En resumen, mantiene una estructura coherente en la organización de los ítems.

Dos ventajas se pueden destacar de la escala construida. El número pequeño de ítem que tiene la hace especialmente útil, ya que demandará poco tiempo su aplicación a las investigaciones. Además, la escala es factible de adaptar, en forma relativamente simple, para evaluar la actitud hacia la encuesta para diferentes contextos.

Segunda Parte: Determinantes de la AEEDD

Un propósito central de esta investigación fue explorar la relación entre diferentes tipos de confianza y la AEEDD. Los resultados obtenidos mostrarían que las relaciones fueron significativas pero en algunos casos moderadas y en otros bajas.

Por una parte, los resultados muestran que los vínculos interpersonales de confianza hacia sus docentes y con su carrera ejercen un impacto significativo en la actitud que muestran los estudiantes hacia la EEDD. Probablemente, lo anterior se pueda integrar en una confianza en la institucionalidad de la docencia universitaria y ello favorecería para que los estudiantes mostrarse receptivos a cooperar y participar en las EEDD. El modelo obtenido logró explicar el 9,5 % de la varianza, esto muestra que debe considerarse el aporte de la confianza dentro de un conjunto mayor de predictores.

El impacto principal correspondió a la confianza en los docentes, y como se predijo, en la medida en que los estudiantes crean en la competencia, benevolencia e integridad de sus docentes se mostraran más favorables a creer en el valor de la EEDD y en experimentar agrado de

Tabla 6
Resumen del Análisis de Regresión Jerárquico, Variable Dependiente Actitud hacia la Encuesta de Evaluación de Desempeño Docente (AEEDD) (N=512)

Modelo	R ²	Beta	F
dos predictor			
Confianza en los docente	0.095	0.218	28.862***
Confianza en la carrera		0.115	
Confianza en los docente	0.091	0.299	27.226***
Confianza social		0.006	
Confianza en los docente	0.089	0.287	27.645***
Confianza en los pares		0.027	

Notas: *** $p < 0,001$

responderla. También los resultados muestran que si se sientan identificados con su carrera, se mostrarán más favorables a creer en el valor de la EEDD y en experimentar agrado de responderla. Estos resultados permitirían considerar que la investigación social con encuestas, se ve facilitada cuando existe un clima organizacional donde los integrantes se sientan formando parte de la institución y sienten que las autoridades son íntegros y competentes.

Consideramos que los resultados obtenidos apoyarían la aplicación de la teoría de la Identidad Social para explicar la disposición positiva hacia la encuesta EEDD. Los resultados concuerdan con las investigaciones de Tyler (2001) quien ha encontrado evidencias que la confianza en la autoridad es fundamental para la cooperación en el contexto organizacional. Las características de las relaciones sociales existentes dentro de una organización, específicamente para esta investigación, el grado de confianza experimentado hacia los docentes y su carrera favorece la disposición a cooperar con ella. Es decir, el deseo de responder las encuestas.

Sin embargo, también se obtuvieron resultados no esperados. La confianza social y la confianza en los pares no mostraron un impacto significativo en la AEEDD. Estos resultados concuerdan con los resultados obtenidos por Yáñez (2004) en que la confianza social no es un buen predictor de conductas específicas. Sin embargo, estos resultados cuestionarían el valor predictivo asignado a la confianza social en las investigaciones del PNUD (2002). Con respecto a la confianza en los pares, se estableció que la existencia de un clima de comunicación, respeto y franqueza entre los estudiantes no facilitaría el deseo de responder la EEDD.

El hecho que aproximadamente un 20% de la muestra presenta una actitud negativa hacia la EEDD y cerca de la mitad sólo muestren una actitud neutra, muestra que el tema investigado es relevante y que es probable que se esté obteniendo información sesgada y realizándose interpretaciones poco precisas. Estos resultados debieran estimular a los directivos de las universidades y a los investigadores, a preocuparse porque previo a la aplicación de encuestas, los estudiantes muestren una actitud favorable hacia ellas.

Específicamente se podría sensibilizar a los estudiantes sobre la importancia que se asigna a que ellos respondan la encuesta. Creemos que más que publicarse carteles informativos a los estudiantes, se debería convencer a los docentes sobre el beneficio de estas encuestas y que sean los propios docentes quienes expliquen a los estudiantes el sentido y la importancia de esta actividad para los docentes, la carrera y la universidad. Probablemente, lo anterior es particularmente difícil de implementar, dado lo indicado por Morgan et al. (2003), que los docentes tienden a mostrar desconfianza hacia la EEDD. Otra acción posible de realizar, es que los directivos de las carreras

informen de algunos esfuerzos de mejoramiento de la docencia que muestren los docentes.

La propuesta anterior tiene implicancias en la gestión universitaria. A la base de la EEDD existe un esfuerzo por fortalecer la comunicación al interior de las carreras entre estudiantes y docentes. Si la Universidad alienta a los docentes a ser receptivos a la evaluación por parte de los estudiantes y a conversar con ellos sobre la retroalimentación recibida, se podría estar avanzado significativamente en una cultura de mejoramiento continuo de la docencia universitaria.

Diferencias Demográficas y Académicas

Otro resultado relevante es la existencia de diferencias significativas en las puntuaciones de la EEDD de los estudiantes de cursos de primer año y los cursos superiores. Estos resultados se podrían interpretar que los estudiantes después del primer año dejarían gradualmente de confiar en la EEDD como herramienta de mejoramiento de la docencia. Este fenómeno se podría atribuir a que los estudiantes de años superiores ven la aplicación de la EEDD como un hecho aislado y no tiene información sobre cambios positivos producto de la información recabada a través de las encuestas.

También es importante haber encontrado que existen diferencias entre Facultades. Esto podrían indicar la existencia de diferencias importantes en las culturas organizacionales de las Facultades. Ello podría orientar a los directivos sobre que Facultades debe realizarse un mayor esfuerzo por sensibilizar la participación en responder la EEDD.

La inexistencia de diferencias significativas entre los sexos con relación a la escala confirmaría la apreciación de que cada vez más, hombres y mujeres, tienden a ser una variable no discriminadora en lo referente a actitudes sociales. Esto probablemente se debe al mayor trato equitativo que se está dando entre los sexos en la sociedad contemporánea.

Limitaciones y Futuras Investigaciones

Se sugiere realizar más investigaciones con los instrumentos construidos, de modo a confirmar sus cualidades psicométricas. Especialmente, siguiendo las indicaciones de Batista-Foguet et al. (2004) realizar un análisis factorial de tipo confirmatorio con los ítems.

Este estudio no utilizó un muestreo aleatorio, lo cual restringe la generalización de los resultados. Los participantes del estudio constituyen una muestra solo representativa del universo de tres Facultades. Una limitación de este estudio es que los resultados se circunscriben solo a la realidad evaluada. Futuras investigaciones debieran ampliar la muestra y llevar a cabo un muestreo aleatorio.

Por último, esta investigación restringió la información únicamente al auto reporte a través de encuesta. Se sugiere

llevar a cabo investigaciones con metodología cualitativa que permitan realizar una triangulación de los resultados.

Conclusión

Rogelberg et al. (2001) señala que es sorprendente que pese a lo frecuente del uso de encuestas en la investigación social sea escasa la investigación que se realiza sobre la actitud hacia las encuestas. Con el objeto de abordar esta deficiencia, esta investigación abordó el problema metodológico que se presenta en las investigaciones organizacionales con encuestas, la actitud de los encuestados hacia la encuesta. Dos son las principales contribuciones de esta investigación. Se construyó una escala válida y confiable sobre la AEEDD y se fundamentó a través de la teoría de identidad social que la confianza en los docentes y en la carrera impactan significativamente en una actitud favorable hacia la EEDD. Estos hallazgos pueden ayudar a mejorar la obtención de datos en las encuestas organizacionales en el contexto universitario.

Referencias

- Baruch, Y. (1999). Response rate in academic studies: A comparative analysis. *Human Relations*, 52, 421-438.
- Batista-Foguet, J., Coenders, G., & Alonso, J. (2004). Análisis factorial confirmatorio: Su utilidad en la validación de cuestionarios relacionados con la salud. *Medicina Clínica*, 122, 21-7.
- Goyder, J. (1986). Surveys on surveys: Limitations and potentials. *Public Opinion Quarterly*, 50, 27-41.
- Kramer, R. (1999). Trust and distrust in organizations. *Annual Review of Psychology*, 50, 569-598.
- Kraut, A. (1996). Planning and conducting the surveys. In A. Kraut (Ed.), *Organizational surveys: Tools for assessment and change* (pp. 149-176). San Francisco: Jossey-Bass.
- Morgan, D., Sneed, J., & Swinney, L. (2003). Are student evaluations a valid measure of teaching effectiveness: Perceptions of accounting faculty members and administrators. *Management Research News*, 26, 17-33.

- Nunnally, J., & Bernstein, I. (1995). *Teoría psicométrica*. México: McGraw-Hill.
- Pérez, C. (2001). *Técnicas estadísticas con SPSS*. Madrid: Prentice Hall.
- Pérez Gómez, A. (1999). *La cultura escolar en la sociedad neoliberal*. Madrid: Morata.
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (2002). *Informe sobre desarrollo humano en Chile: Mas sociedad para gobernar el futuro*. Santiago: PNUD.
- Rogelberg, S. G., Conway, J., Sederburg, E., Spitzmüller, C., Aziz, S., & Knight, W. (2003). Profiling active and passive nonrespondents to an organizational survey. *Journal of Applied Psychology*, 88, 1104-1114.
- Rogelberg, S. G., Fisher, G. G., Maynard, D., Hakel, M. D., & Horvath, M. (2001). Attitudes toward surveys: Development of a measure and its relationship to respondent behavior. *Organizational Research Method*, 4, 3-25.
- Rogelberg, S. G., Luong, M., Sederburg, E., & Cristol, D. (2000). Employee attitude surveys: Examining the attitudes of noncompliant employees. *Journal of Applied Psychology*, 85, 284-293.
- Settoon, R., & Mossholder, K. (2002). Relationship quality and relationship context as antecedents of person - and task - focused interpersonal citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 87, 255-267.
- Tomaskovic-Devel, D., Leiter, J., & Thompson, S. (1994). Organizational survey nonresponse. *Administrative Science Quarterly*, 39, 439-457.
- Tyler, T. (2001). Cooperation in organizations: A social identity perspective. In M. Hogg, & D. Terry (Eds.), *Social identity processes in organizational contexts* (pp. 149-165). Philadelphia: Psychology Press.
- Tyler, T. (2003). Trust within organizations. *Personnel Review*, 32, 556-568.
- Visauta, B., & Martori, J. (2003). *Análisis estadístico con SPSS para Windows: Estadística multivariante* (Vol. 2). Madrid: McGraw-Hill.
- Yáñez, R. (2004). Las confianzas de los estudiantes universitarios y su influencia en la predisposición al trabajo grupal. *Paideia, Revista de Educación*, 36, 95-108.

Received 29/10/2004
Accepted 24/05/2005

Rodrigo Yáñez Gallardo. Docente del Departamento de Psicología, Universidad de Concepción, Chile. Área de interés: Psicología Organizacional. Específicamente, los determinantes y el impacto de la confianza en los centros educacionales y gestión directiva de los centros educativos.

María Victoria Pérez Villalobos. Universidad de Concepción, Chile. Área de interés: Psicología Educativa. Específicamente, gestión directiva de los centros educativos e intervención psicosocial en contextos escolares de alta vulnerabilidad social.

Alejandro Díaz Mujica. Universidad de Concepción, Chile. Área de interés: Psicología Educativa. Específicamente, gestión directiva de los centros educativos y abandono escolar en enseñanza básica y media.

Daniel Neira Troncoso. Universidad de Concepción, Chile. Área de interés: Fundamentos de la educación y gestión directiva de los centros educativos.