

# **Informe de Resultados sobre la Valoración Cualitativa de la baja participación del alumnado y profesorado en las Encuestas de Satisfacción**

**Universidad Pablo de Olavide  
Facultad de Ciencias Sociales**

**Fecha de redacción del Informe:** mayo de 2017

Estudio enmarcado en el Plan de Innovación como Plataforma de Calidad Docente de la Facultad de Ciencias Sociales para el curso 2015-16 y en el Plan de Acciones de Mejora del Centro del Centro.

**Dirección:**

- Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide

Estudio realizado con la colaboración de Taraceas, S. Coop. And.

## Índice

	Pág.
1. Justificación	3
2. Valoración cualitativa de la Baja participación del alumnado en las Encuestas de Satisfacción	3
2.1. Objetivo del estudio	4
2.2. Diseño metodológico	4
2.3. Análisis de contenido	7
2.3.1. Comunicación	8
2.3.2. Participación	10
2.3.3. Encuesta	12
2.3.4. Propuestas de mejora	13
2.3.5. Cuadro resumen problemáticas y propuestas	18
3. Valoración cualitativa de la Baja participación del profesorado en las Encuestas de Satisfacción	19
3.1. Objetivo del estudio	19
3.2. Diseño metodológico	20
3.3. Análisis de contenido	22
3.3.1. Motivos que incentivan la cumplimentación de las entrevistas de Título y Centro	24
3.3.2. Motivos que desincentivan la cumplimentación de las entrevistas de Título y Centro	26
3.3.3. Propuestas de mejora	30
3.3.4. Cuadro resumen de motivos que incentiva y que inhiben	34

## 1. Justificación

El informe de resultados que presentamos se enmarca en un estudio de la Facultad de Ciencias Sociales integrado en un modelo de acciones en el que la Coordinación Docente, la Innovación y la Calidad progresan en la misma dirección, fomentando procesos participativos de toda la comunidad educativa.

De esta forma, el estudio sobre la baja participación del alumnado y profesorado en las Encuestas de Satisfacción del Centro y sus Títulos es una propuesta realizada a partir de un diagnóstico de la realidad que comenzamos a diseñar de forma colaborativa en los siguientes procesos:

- Informes finales para la renovación de la acreditación del Grado de Educación Social, del Grado de Sociología y del Grado de Trabajo Social.
- Plan de Mejora de la Facultad de Ciencias Sociales para los cursos 2015-16 y 2016-17 diseñado de forma participativa entre el profesorado, alumnado, responsables de asignaturas de los diferentes grados, directoras académicas, representantes de los departamentos de la Facultad y miembros del equipo decanal, trabajando conjuntamente a través del diálogo y la reflexión autocrítica en el “Encuentro Académico Anual para la Coordinación, Calidad e Innovación Docente”, organizado por la Facultad de Ciencias Sociales el 30 de noviembre de 2015.
- Informe definitivo de la auditoría del 21 de marzo de 2016 para la certificación AUDIT del Centro y el Plan de Acciones de Mejora desarrollado para dar respuesta a dicho informe (entregado el 25 de abril a la ANECA).
- Informes de seguimiento de los títulos y planes de mejora del curso 2014-15 (Convocatoria 15-16) enviados a la DEVA el 22 de abril.
- Informes de las Direcciones académicas y responsables de calidad de títulos.

Por todo ello, con esta acción realizada a modo de experiencia piloto en la Facultad de Ciencias Sociales hemos pretendido obtener información cualitativa de un problema importante que se ha venido detectando y que se ha puesto de manifiesto en cada uno de los informes que desde las

agencias auditoras han realizado tanto en las re-acreditaciones de los títulos como en la auditoría del Centro, relativo a la necesidad de conocer las causas de la baja participación en las encuestas de satisfacción y proponer acciones de mejora que ayuden a aumentar la participación del alumnado y profesorado en dichas encuestas.

Esta acción está presentada tanto en los planes de mejora de los títulos tras la re acreditación como en el Plan de Acciones de Mejora en respuesta al informe emitido para la certificación AUDIT del Centro.

Para ello se contactará con una muestra de 16 individuos (alumnos/as Facultad de Ciencias Sociales) para la posterior realización de dos mesas de trabajo entre alumnado y entrevistas presenciales al profesorado de la Facultad de Ciencias Sociales (muestra de 6 personas).

## **2. Valoración cualitativa de la Baja participación del alumnado en las Encuestas de Satisfacción**

### **2.1. Objetivo del estudio**

Estudio cualitativo sobre la opinión del alumnado de la Facultad de Ciencias Sociales, de la Universidad Pablo de Olavide, sobre qué inhibe e incentiva su participación en las encuestas de Satisfacción de los Estudiantes con el Centro y sus Títulos.

El objetivo de este estudio es obtener información que permita aumentar la participación del alumnado en la cumplimentación de la encuesta. Se esperan detectar principales obstáculos y que ellos mismos aporten soluciones.

### **2.2. Diseño metodológico**

Selección intencional de informante, empleando la técnica de bola de nieve, en base a los siguientes criterios:

- Sexo
- Edad
- Titulación y curso

### **2.2.1. Sobre los criterios de selección de los participantes:**

**Sexo:** no se ha buscado equidad entre el número de hombres y mujeres participantes por 2 motivos fundamentales, el primero es que la composición del alumnado de la Facultad es mayoritariamente femenina, por lo que una equidad por razón de sexo podría sobreestimar la muestra a favor de los hombres. En segundo lugar, se estima que no habrá diferencias significativas en el discurso de los participantes sobre el objeto de estudio en función del sexo.

**Edad:** Se han seleccionado personas entre 18 y 21 años porque, a pesar del aumento de la heterogeneidad en las aulas según la edad, aún sigue siendo mayoritario el número de personas que se encuentran en esta franja. Fundamentalmente esta decisión se sustenta en 2 motivos: 1) captar el discurso de la población más numerosa; 2) controlar la posible influencia de aspectos generacionales como por ejemplo la brecha digital entre quienes han nacido en paralelo a las nuevas tecnologías y quienes la han tenido que incorporar (ya que el cuestionario se ofrece online).

**Titulación y cursos:** se ha seleccionado personas de todos los grados y dobles grados de la Facultad, así como de todos los cursos académicos. No obstante, se ha optado por realizar 2 mesas de trabajo, una formada por el alumnado de 1º y 2º (mayoritariamente de primero) para tratar de captar el discurso de aquellas personas que llegan por primera vez a la universidad y se encuentran con un sistema de evaluación como las encuestas. Se presupone que los mecanismos que incentivan o inhibe la participación de este grupo tendrán semejanzas y diferencias en relación al alumnado de 3º, 4º y 5º que ya está más familiarizados con el funcionamiento de la universidad.

### **2.2.2. Diseño de las Mesas de trabajo**

Se ha dividido la muestra en 2 Mesas de Trabajo (2 grupos) en función del curso académico que están cursando en el momento del estudio. También se han incluido personas de todos los grados y dobles grados de la Facultad de Ciencias Sociales.

El motivo de diferenciar al alumnado en 2 grupos es porque entendemos que hay diferencias significativas entre el alumno/a que acaba de llegar a la universidad, desde otra realidad académica, y los que cuentan con experiencia en el centro. En el caso de estudiantes que se incorporan este año a la universidad se prevé que uno de los motivos más mencionados a la hora de justificar su falta de participación sea el escaso conocimiento que tienen aún de las vías de comunicación con su Facultad. No obstante, la presencia de este argumento debería ir disminuyendo a la vez que aumenta el número de años que el alumnado pasa en el centro. Por tanto, se espera que en la segunda mesa de trabajo (integrada por estudiantes de 3º, 4º y 5º) estén presentes argumentos diferentes a la falta de información.

La dinamización de las Mesas de Trabajo se ha estructurado en torno a los siguientes ítems:

- Conocimiento sobre la existencia de la encuesta – difusión
- Opiniones sobre porqué se participa y porqué no
- Elementos para motivar la participación del alumnado
- Aspectos que podrían mejorar la propia encuesta
  - Espacio para la valoración de los Títulos y el Centro. Tema abierto a las respuestas espontáneas de cada grupo.

### 2.2.3. Composición final de las Mesas de Trabajo

Tabla nº 1: Mesa de Trabajo 1 (MT1)<sup>1</sup>

TÍTULO	CURSO
Grado en Trabajo Social	1º Curso
Grado en Trabajo Social	1º Curso
Grado en Trabajo Social	1ª Curso
Doble Grado en CCPP y Sociología	1ª Curso
Doble Grado en CCPP y Sociología	1ª Curso
Doble Grado en CCPP y Sociología	1ª Curso
Grado en Trabajo Social	2ª Curso

Tabla nº 1: Mesa de Trabajo 2 (MT2)

<sup>1</sup> Sobre la MT1: La variabilidad de titulaciones disminuyó con respecto al diseño original del grupo, por motivo de bajas en último momento que tuvieron que ser reemplazadas por personas según disponibilidad.

TÍTULO	CURSO
Grado en Educación Social	3º Curso
Grado en Sociología	3º Curso
Doble Grado en Trabajo Social y Sociología	3º curso
Grado en Trabajo Social	4º Curso
Doble Grado en Trabajo Social y Educación Social	4º Curso
Grado en Educación Social	4º Curso
Doble Grado en Trabajo Social y Educación Social	5º Curso

Fecha de realización: 14 de junio de 2016

Resumen de la dinámica grupal: Ambas mesas de trabajo transcurrieron de manera ordenada, siendo muy fluida y equilibrada la participación de los asistentes. Se trataron todos los temas que se recogían en el guion, la mayoría de ellos de manera espontánea, no siendo necesario en esos casos la intervención del moderado.

### 2.3. Análisis de Contenido

A partir del análisis por vaciado de los discursos obtenidos durante las MT se han detectado las siguientes dimensiones, sobre el objeto de investigación, que se emplean en el análisis a modo de índice:

#### COMUNICACIÓN

- Profesor/a-alumno/a
- Facultad-alumno/a
- Alumno/a-alumno/a
- Alumnado: Propuestas de mejora

#### PARTICIPACIÓN

- Problemáticas
- Alumnado: Propuestas de mejora

#### ENCUESTA

- Motivos no realizar la encuesta
- Alumnado: Propuestas de mejora

### 2.3.1. Comunicación

#### A. Comunicación profesor/a – alumno/a

Al abordarse en las mesas de trabajo la temática referente a la comunicación existente entre el profesorado y el alumnado, ambos perfiles de alumnado coincidieron en la opinión de la **coexistencia de dos perfiles de profesorado contrapuestos**: de una parte un profesorado accesible, fácil de comunicarse con él y plantearle dudas, quejas y consultas; por la otra parte un profesorado distante del alumnado, ajeno y despreocupado por comunicarse con su alumnado:

Hemos tenido malas relaciones con algunos y muy buena con otros. Entonces cuando tenemos un problema sabemos a quién dirigirnos porque sabemos que se implican y nos asesoran y quienes pasan **(MT alumnado 3º y 4º)**

Depende del profesor. Hay algunos que se prestan más que otros. Hay maestros que se preocupan un montón y otros que no se preocupan nada **(MT alumnado 1º y 2º)**

#### B. Comunicación: Facultad – Alumnado

En lo referente a la comunicación entre el alumnado y la Facultad de Ciencias Sociales se han recogido en ambos grupos quejas principalmente en relación a los plazos utilizados por la Facultad para informar al alumnado:

Se informa tarde y con poco margen de tiempo para reaccionar **(MT alumnado 1º y 2º)**

Nos avisaron de un tema de las prácticas con una semana de antelación y así no hay manera **(MT alumnado 3º y 4º)**

Un elemento recurrente a lo largo de los dos grupos ha sido la opinión de los asistentes en relación al **rol clave ejercido por los/as delegados/as de clase en múltiples aspectos**, en este caso como enlace entre la facultad y el alumnado:

Es fundamental tener un buen delegado que te avise de las cosas que le llegan y esté implicado **(MT alumnado 1º y 2º)**

Lo que tienen que hacer es escuchar más a los delegados que no lo hacen, si lo hicieran no se estaríamos haciendo ahora este GD **(MT alumnado 3º y 4º)**

Entre los asistentes a la MT de estudiantes de tercero y cuarto, al tratarse de un perfil de alumnos/as con una trayectoria de varios años ya en la universidad se manifiesta un progresivo aprendizaje en los procedimientos y gestiones burocráticas en la universidad, lo que ha posibilitado una adecuada comunicación (vía reclamaciones en Registro) entre el alumnado y la universidad:

Nosotras en primero no teníamos mucha idea porque éramos novatas, y no sabíamos los procedimientos para hacer reclamaciones, pero a base de tener problemas aprendimos los mecanismos para hacer reclamaciones y escritos a la facultad **(MT alumnado 3º y 4º)**

Aunque nos gusta mucho dialogar, pero todo hay que dejarlo por escrito porque nos ha pasado muchas veces que no se ha dejado por escrito y no ha quedado constancia de la reclamación **(MT alumnado 3º y 4º)**

En ambos grupos se compartió la idea de que la Facultad de Ciencias Sociales ha experimentado una mejoría en los últimos años en lo referente a comunicación con el alumnado, percibiéndose a la institución más cercana y accesible:

De un tiempo atrás hasta ahora he visto un cambio a mejor en el decanato. De hecho lo que estamos haciendo aquí representa un cambio significativo. Veo más cercano al decanato que antes **(MT alumnado 3º y 4º)**

### **C. Comunicación: Alumnado – Alumnado**

La comunicación entre el alumnado se ha considerado relevante en este estudio por su potente condición de mecanismo de intercambio, generación y desarrollo de un determinado clima de opinión entre el alumnado de la Facultad, el cual influiría directamente en múltiples dimensiones relevantes (satisfacción del alumnado en todas sus dimensiones, participación, comunicación, etc.)

Sin ir más lejos, la propia técnica de la MT aquí utilizada precisamente pretende recoger diferentes aspectos concretos de ese clima de opinión general entre el alumnado. Especialmente significativo, por su uso generalizado y efectividad como elemento de comunicación entre los estudiantes durante todo el curso académico, se ha identificado en ambas MT el uso de aplicaciones para móviles de comunicación instantánea (grupos de WhatsApp)

Los grupos de WhatsApp son fundamentales, me refiero a los grupos en los que está la clase entera, que después hay subgrupos claro, pero el de la clase entera nos permite ser una piña y comunicarnos. **(MT alumnado 1º y 2º)**

Mediante estas aplicaciones para móviles el alumnado comparte de manera continuada, instantánea y tanto dentro como fuera de horario lectivo opiniones, experiencias, problemáticas, dudas etc. Tratándose de una herramienta de comunicación utilizada de manera masiva por el alumnado.

## 2.3.2. Participación

### A. Problemática

La temática referente a la visión global de la participación del alumnado estuvo más presente (en clave de problemática) en el grupo de estudiantes de tercero y cuarto que en el de estudiantes de primero y segundo. La razón de esta diferencia la encontramos en que el perfil de alumnado que lleva más tiempo en la universidad (un mínimo de 3-4 años) tiene una trayectoria universitaria que le hace acumular más experiencias de participación, en sus diferentes dimensiones (reivindicativa, cultural, deportiva, social...), que los/as alumnos/as de primero y segundo curso, muchos de los cuales acaban de llegar a la universidad este mismo año.

En general la opinión del alumnado ha sido que no existe una adecuada dimensión participativa en la Facultad como institución y entre los propios docentes:

No existe una dinámica en las clases que te incite a participar, lo contrario, cada vez menos...el profesor da su clase... **(MT alumnado 3º y 4º)**

Hay una falta de motivación. Yo creo que la gente que trabajan en la universidad tendría que promover a que los alumnos tengan una visión distinta de lo que es la universidad, a que no seamos borregos de las notas **(MT alumnado 3º y 4º)**

En la dimensión reivindicativa de la participación, en la que el alumnado participa con el objetivo de alcanzar peticiones concretas que les hace llegar a la Facultad, existen quejas generalizadas sobre la ausencia de un carácter vinculante de los consensos alcanzados en los espacios de participación que se ponen a disposición del alumnado para deliberar y alcanzar acuerdos:

Nos matamos a consensuar en la Junta de Facultad los horarios. No se te puede ofrecer la posibilidad de participar en un horario...nos hartamos de consensuar en la Junta de Facultad, para nada, para que luego lleguen y te lo cambien de la noche a la mañana sin preguntarte. Si no me vas a preguntar me parece muy bien, pero entonces haz lo mismo que hace la US, los impones y punto. Pero que no me digan que van a preguntarnos y después los cambian y hacen lo que les da la gana. Esto es algo que llevamos arrastrando desde primero. **(MT alumnado 3º y 4º)**

Hay mucha gente que está desmotivada porque ven que su participación no tiene después un resultado. Si no me van a echar cuenta...hay un desgaste. Es como si hoy estamos aquí en un GD y si vemos que no se hace nada después, pues si nos llaman otra vez para otro GD pues no venimos **(MT alumnado 3º y 4º)**

Existe entre el alumnado de la Facultad de Ciencias Sociales una autopercepción de especificidad en cuanto a que al tratarse de estudiantes del ámbito de las Ciencias Sociales existe de manera generalizada mayor implicación y compromiso que en otras facultades con un perfil de alumnado diferente:

Nosotros si participamos más, porque somos de Ciencias Sociales, tenemos más conciencia social...pero somos una minoría. Si te vas a facultades de Economía, Derecho...cualquier otra, el panorama es distinto **(MT alumnado 3º y 4º)**

El compromiso tiene que ser algo inherente al alumnado, y más aún en carreras como la nuestras **(MT alumnado 3º y 4º)**

Se han identificado nuevas formas de participación (ya comentadas en el apartado de comunicación alumno-alumno) y es el hecho de que el alumnado se organiza, participa, delibera y alcanza consensos internos utilizando WhatsApp:

La delegada expone algo en el grupo de la clase, se vota y si hay acuerdo lo lleva a decanato o al departamento que sea **(MT alumnado 3º y 4º)**

## **B. Propuestas alumnado para la mejora de la participación**

Desde el alumnado se propone para fomentar la participación la necesidad de incorporar la cultura participativa como una competencia transversal en el Plan de Estudios

Habría que hacer una EPD para fomentar el debate, las cosas que se están hablando aquí, que casi nunca se nos da la oportunidad de expresarse,

debatir...evaluar cuestiones, que es además algo que forma parte de nuestro aprendizaje, el evaluar. Entonces que fuese algo obligatorio de dentro de nuestro plan de estudios hacerlo y que se hiciese todos los años y el profesorado estuviese implicado. Que la facultad de ciencias sociales hiciera unas jornadas sobre esto, que dieran certificado **(MT alumnado 3º y 4º)**

De hecho, plantean que lo más adecuado sería que, para fomentar si cabe aún más la participación, las jornadas fueran organizadas por ellos mismos, hacerlas suyas:

Las jornadas las podríamos organizar nosotros mismos, como una práctica, así el alumnado se implicaría, aprendería **(MT alumnado 3º y 4º)**

### **2.3.3. Encuesta**

En líneas generales en ambos grupos 2-3 asistentes conocían la encuesta de Título y Centro. El resto de asistentes las confundían con otras encuestas o bien recordaban levemente haberla realizado en alguna ocasión o incluso su total desconocimiento

#### **A. Motivos no realizar la encuesta**

De manera general, el alumnado piensa que las encuestas no se cumplimentaron principalmente porque no le veía utilidad:

La gente no les echa cuenta porque la gente piensa que no sirve para nada **(MT alumnado 1º y 2º)**

Es que de mí no sale "venga, voy a encender el ordenador y voy a buscar encuestas **(MT alumnado 1º y 2º)**

No, les da igual, están aburridos, la gente no quiere que les hagan preguntas... **(MT alumnado 1º y 2º)**

Encuestas...si vamos por la calle y te escondes cuando ves venir a alguien para hacerte una encuesta...je,je,je. No queremos perder el tiempo **(MT alumnado 1º y 2º)**

Sin embargo, a lo largo de la conversación coincide en ambos grupos 3 razones que explicarían el por qué no se cumplimentan las encuestas:

#### **1) Desconocimiento de la encuesta, principalmente el para qué se realiza**

Yo tampoco estoy segura de que esa encuesta sirva en verdad para algo **(MT alumnado 1º y 2º)**

Que no sirve para nada y para qué vamos a perder el tiempo para que no sirva  
(MT alumnado 1º y 2º)

## 2) Problemas en la difusión

El envío masivo de información a los correos electrónicos corporativos no es efectivo, el alumnado no suele entrar a ver esos correos y muy pocos saben que pueden hacerlo redireccionar a otro que utilicen más.

TODOS: [Risas]...a mí el correo ese...ni lo miro (MT alumnado 3º y 4º)

El correo electrónico de la universidad es que es nefasto, nefasto. No lo ve nadie, nadie (MT alumnado 3º y 4º)

Hay tantos cuestionarios que ya uno no sabe cuál es... (MT alumnado 1º y 2º)

## 3) Inexistencia de una devolución de resultados al alumnado

En ambos grupos el alumnado ha mostrado interés por los resultados que se obtienen en la encuesta, pero muestran su malestar de manera generalizada por no conocerlos:

¿Para qué sirve una encuesta si no ves resultado? Si todo va a seguir igual ¿para qué voy a hacer la encuesta? Nosotros lo que pensamos es que esto no sirve para nada (MT alumnado 1º y 2º)

### 2.3.4. Propuestas de mejora

Para un efectivo envío y realización de los cuestionarios al alumnado se han propuesto las siguientes alternativas orientadas a adaptarse a los usos y costumbres de la población objeto de estudio:

#### A) Envío de los cuestionarios a las cuentas de correo que los/as alumnos/as más utilizan:

Yo es que es una cosa que no entiendo. ¿Cuál es el correo que más utilizamos? Gmail ¿no?. ¡Pues que usen ese! Tienes que utilizar la herramienta que más utilizemos, no puede ir por libre. Yo lo único que digo es que si esto funcionara bien yo me hubiera enterado de esto, si no me he enterado es que tan bien no funcionara. (MT alumnado 3º y 4º)

**B) Facilitar la posibilidad de que las encuestas puedan ser fácilmente cumplimentadas por los dispositivos móviles (teléfono),** principal dispositivo utilizado por el alumnado, y no el ordenador portátil o pc, el cual lo consideran como una herramienta de trabajo

Si fuese por el móvil, esto lo haríamos todo el mundo **(MT alumnado 1º y 2º)**

Poder hacer las encuestas desde el móvil [...] si lo pudiera hacer desde el móvil lo podría hacer más rápido y yo desde luego lo haría **(MT alumnado 1º y 2º)**

Que hicieran una app como la de gmail, que hubiera una app del email, como está la aplicación del aula virtual [...] porque yo uso el ordenador para nada casi, lo uso para hacer trabajos y para ver series, o sea, ya está, entonces yo lo que uso más es el móvil, estoy con el móvil todo el rato. Entonces si yo tengo una aplicación que me va mandado los correos, ya puedo ir abriéndolos cuando lleguen **(MT alumnado 1º y 2º)**

**C) Utilización de las redes sociales como herramienta de difusión de las encuestas:**

Molaría más la presencia de la Upo en redes sociales [...] yo creo que mi grupo cercano, que come aquí, ve más el twitter de la cafetería que el twitter de la Upo. En verdad el twitter de la upo no enlaza noticias y cosas que nos puedan interesar... **(MT alumnado 1º y 2º)**

**D) Involucrar al profesorado en la difusión de las encuestas:**

Se acaban las clases y digan los profesores “miraros esto” o que cuando vas a hacer el examen o cuando vas a ir a revisión te digan “mira, puedes hacer esto” y que te lo diga el profesor [refiriéndose a que sea el profesorado el que dirija al alumnado a contestar los cuestionarios] **(MT alumnado 1º y 2º)**

En este sentido aparecieron argumentos en ambos grupos orientados a que las encuestas se realizaran de manera presencial y durante el horario académico. Se cree que de esta forma se incrementaría enormemente el número de encuestas realizadas

Muy sencillo: se da esto antes de un examen y te garantizas que se contesta **(MT alumnado 3º y 4º)**

Que se de en una asignatura obligatoria. ¿Cuánto podría subir el índice si se diera en una asignatura obligatoria? Subiría... **(MT alumnado 3º y 4º)**

Surgieron argumentos incluso de dotar de un carácter de obligatoriedad a la realización de la encuesta, puesto que consideran que sería la única manera de movilizar a ese perfil generalizado de alumno/a poco participativo:

Obligarnos...es que es muy triste pero es la única forma. La gente solo hace las cosas aquí si se les obliga. A ver que se obligue no, quien no quiera que no lo conteste...pero ¿Qué hay en contra de que se entregara en una clase? **(MT alumnado 3º y 4º)**

**E) Implicar a los delegados de clase, figura clave como enlace entre el alumnado y la facultad en opinión de los/AS asistentes, en la difusión de la encuesta:**

Darle al delegado la encuesta y que el delegado ponga a la clase en común y que se saque una conclusión de cada cosa en común [...] o por EPD **(MT alumnado 1º y 2º)**

**F) Devolución de resultados**

Yo creo que si no tenemos resultados académicos, que nosotros veamos los resultados de los que han contestado esto, en plan de una propuesta, que a lo mejor igual que los profesores nos evalúan a nosotros, se ven nuestras notas, que la clase pueda evaluar al profesores y nosotros ver la nota que toda la clase le hemos dado **(MT alumnado 1º y 2º)**

**G) Mejoras del diseño de la encuesta**

En ambos grupos se ha manifestado disconformidad con el formato de la encuesta, por ejemplo, por el empleo de tecnicismo o por los contenidos de las preguntas:

¿Qué nos han enseñado a nosotros a la hora de hacer un cuestionario? Que los tecnicismos los olvidemos...pues nada...aquí nos hablan de programas de movilidad... ¿qué trabajo les cuesta hablar de Erasmus? **(MT alumnado 3º y 4º)**

Es que si miras las preguntas... ¿la guía docente? ¿quién se las lee? Eso no se lo lees nadie hombre **(MT alumnado 3º y 4º)**

Por otra parte, el alumnado en ambos grupos, al analizar la encuesta, opina que no ve reflejado sus problemas en la encuesta:

De todas maneras, yo no creo que con este tipo de encuesta yo pueda contar lo que verdaderamente ha pasado, que yo mi máximo problema que a mí me ha pasado no lo veo aquí reflejado **(MT alumnado 3º y 4º)**

Pero hay que tener en cuenta quien va a realizar esta encuesta, una persona que quiere realizar la encuesta no quiere generalidades, quiere especificidades [...] dirigirlo a un público concreto, porque yo creo que la gente de la que tú estás hablando no lo va a realizar, entonces qué van a escribir aquí si lo único que van a hacer es un voleo, tú tienes que dirigirlo a un sector que es más pequeño, siendo sincero pero con los que vas a tener la opinión certera y claro, para eso tienes que realizar un desglose **(MT alumnado 1º y 2º)**

En este sentido plantean que el diseño del cuestionario se debería orientar a cuestiones más específicas y no a generalidades difíciles de evaluar con una sola pregunta o aplicando una media en satisfacción a cuestiones muy amplias o complejas. Este es uno de los temas más mencionados por el alumnado, el no sentirse motivado a contestar preguntas que considera que son tan amplias que no preguntan nada:

Quizás está poco desglosado, que en cada tema te salga algún tema más específico **(MT alumnado 3º y 4º)**

Depende de qué cuestionario, si tú ves un cuestionario así ¿qué va a llegar por ponerle a las guías docentes del título un 3, un 4 o un 5 o un 1? A lo mejor un profesor, el profesor de administración va a decir “uy!, pues la mía está muy mal, voy a cambiarla” y el profesor de Ciencia Política va a decir “uy! Pues el mío está muy bien”. No es que, ¿de verdad esto es práctico? O sea, sinceramente, yo no le veo mucho sentido, o sea, como no sea algo que esté desarrollado y que tú puedas explayarte y decir “en tal caso ocurre esto” **(MT alumnado 1º y 2º)**

¿qué haces una media? Es que eso no te lleva a nada ¿no? es que hay profesores que lo están haciendo mal se van a llevar los méritos y profesores que lo están haciendo bien ¿van a ver que tienen un 5? [...] yo creo que por una parte el tema del desglose yo pienso que va a hacer que mucha gente se eche para atrás porque es más tiempo, pero es que yo creo que por ejemplo a mí me planteas esto y yo no lo veo mucho **(MT alumnado 1º y 2º)**

Es que por ejemplo en las infraestructuras yo puedo estar hablando, yo valoro con un 1 a los cuartos de baño y con un 5 la biblioteca [...] entonces un poco más que especifique a qué se está refiriendo **(GD alumnado 3º y 4º)**

## **H) Propuesta metodología cualitativa**

Se propone sustituir el sistema de cuestionario por técnicas donde el alumnado pueda exponer más información, por ejemplo, realizar grupos de discusión únicamente con los/as delegados/as de clase, considerados/as como portavoces válidos del resto de alumnado:

Yo creo que no sirven para nada tantos cuestionarios, habría que hacer otra cosa, implicando más a los delegados que se encargaran de recopilar la opinión del alumnado **(MT alumnado 3º y 4º)**

Creo que no hace falta un cuestionario. Si escucharan a los delegados, que transmiten el sentir de los estudiantes. No hay que hacer un cuestionario, hay que preguntar a los delegados, como estamos haciendo aquí pero sólo de delegados, que es el que está al pie del cañón y sabe qué se está haciendo bien y mal **(MT alumnado 3º y 4º)**

### **I) Involucrar al alumnado en la propia investigación de la evaluación de la calidad**

En este sentido se ha señalado la posibilidad de involucrase en tres momentos distintos:

- Diseño del cuestionario
- Trabajo de campo
- Devolución de resultados

En cuanto al diseño del cuestionario, se argumenta que la colaboración del alumnado en el diseño del cuestionario permitiría una redacción de las preguntas en un lenguaje accesible a ellos, más cercano y acorde a su realidad como estudiantes, además de sentir el cuestionario más suyo y dinamizar al resto de compañeros a su cumplimentación:

Además, que la hagamos nosotros haría que utilizáramos nuestros códigos que conocemos, abordar cuestiones que nosotros como alumnos conocemos y no así el profesorado **(MT alumnado 3º y 4º)**

Por otra parte, también se propone la participación del alumnado en el trabajo de campo de la encuesta, señalándose el interés proactivo del perfil del alumnado de la Facultad de Ciencias Sociales a este tipo de iniciativas, por su formación en la realización de encuestas:

También una forma de fomentar la participación sería que las encuestas las pasaran los alumnos de una clase en concreto de la facultad de ciencias sociales, que nosotros estamos haciendo encuestas para investigaciones. Es una forma de motivar a la gente. Que se hiciera como una práctica, y así se va corriendo el rumor de que lo hacemos nosotros y que sirve **(MT alumnado 3º y 4º)**

Yo me conformaría con ver después el análisis que se hace. Un feedback. Yo quiero ver luego reflejado los resultados, si no da la impresión de que es para nada y algo que se hace porque se tiene que hacer y ya está. **(MT alumnado 3º y 4º)**

Que lo publiquen en las pantallas, en el aula virtual, en una clase debatir sobre los resultados (MT alumnado 1º y 2º)

### 2.3.5. Cuadro resumen sobre problemáticas y propuestas

DIMENSIÓN	PROBLEMÁTICA	PROPUESTAS ALUMNADO
Comunicación	<b>Comunicación Profesorado-alumnado:</b> coexistencia de dos perfiles de profesorado contrapuestos (accesible Vs. no accesible)	Implicar a todo el profesorado en una estrategia general más participativa
	<b>Comunicación Facultad-alumnado:</b> Flujo de comunicación de la facultad-alumnado con escaso margen para actuar	Potenciar el rol clave de los/as delegados/as de clase como altavoces del alumnado
	<b>Comunicación alumnado-alumnado:</b> No se aprecian	
Participación	<b>Carencia de una dimensión participativa</b> en la Universidad como institución y en la propia docencia	Incorporación de la cultura participativa como una competencia transversal en el Plan de Estudios
	<b>Desmotivación, a veces, provocada por el desconocimiento sobre el conjunto de los procesos participativos en el que están implicados todos los agentes.</b> Los consensos alcanzados en los espacios de participación en los que todo el alumnado colabora son elevados a la Junta de Facultad y allí son estudiados antes de su aprobación. Por lo que las propuestas realizadas no tienen carácter vinculante.	
Encuesta	<b>Desconocimiento de la encuesta,</b> principalmente el para qué se realiza	Informar en horario lectivo de los motivos de la realización de la encuesta
	<b>Problemas en la difusión</b>	Envío de los cuestionarios a las cuentas de correo que el alumnado más utilizan (gmail)
		Facilitar la posibilidad de que las encuestas puedan ser

		fácilmente cumplimentadas por los dispositivos móviles (teléfono),
		Utilización de las redes sociales como herramienta de difusión de las encuestas
		Involucrar al profesorado en la difusión de las encuestas
		Implicar a los delegados de clase, figura clave como enlace entre el alumnado y la facultad en opinión de los asistentes, en la difusión de la encuesta
	<b>Crítica del alumnado al diseño de la encuesta</b> (excesivos tecnicismos y no ven reflejados sus problemas)	Involucrar al alumnado en la propia investigación de la evaluación de la calidad (diseño del cuestionario, trabajo de campo, análisis y difusión)
	<b>Inexistencia de una devolución de resultados al alumnado</b>	Estrategia de devolución de los resultados a la población objeto de estudio (debatir los resultados de las encuestas en clase, publicar resultados en tablón de anuncios)

Fuente: Elaboración propia

### 3. Valoración cualitativa de la Baja participación del profesorado en las Encuestas de Satisfacción

#### 3.1. Objetivo del estudio

Estudio cualitativo sobre la opinión del profesorado de la Facultad de Ciencias Sociales, de la Universidad Pablo de Olavide, en relación a los factores que inhibe e incentiva su participación/cumplimentación de las encuestas de Título y Centro.

El objetivo de este estudio es realizar un diagnóstico sobre la percepción que el profesorado tiene en relación a las encuestas de Título y Centro, tratando de determinar qué motivos favorecen la acción de cumplimentar dichos cuestionarios y cuáles no. Asimismo, se busca conocer alternativas, propuestas por el propio profesorado, que ayuden a revisar las diferentes etapas del proceso de encuestación (difusión, distribución-administración y/o devolución de resultados). El fin del estudio es el de identificar cuestiones a revisar y propuestas de mejora.

## 3.2. Diseño metodológico

El presente estudio se diseñó con el fin de organizar una mesa de debate entre profesores y profesoras de la Facultad de Ciencias Sociales. Como el objetivo siempre fue tratar de captar la heterogeneidad de la propia facultad, se trató de calendarizar fechas en la que poder reunir a profesorado con diferentes categorías docentes. Finalmente, parece ser que esta heterogeneidad ha dificultado que el grupo de debate se pudiera realizar al no ser posible encontrar una fecha concreta en la que pudieran asistir el profesorado a tiempo completo, que suele estar en la universidad en horario de mañana, con el profesorado a tiempo parcial que suele estar en horario de tarde y que, en muchos casos, combinan su labor docente con otro empleo fuera de la universidad. Después de 3 meses tratando de coordinar una fecha para realizar la mesa de debate, se optó por cambiar de estrategia.

Para salvar el obstáculo de las agendas, se ha optado por realizar entrevistas presenciales al profesorado, adaptando cada entrevista a la disponibilidad de los mismos. Con esta técnica conseguimos obtener la opinión del profesorado en relación al objeto de estudio, pero se pierde la posibilidad de obtener el discurso emergente y consistente o institucionalizado sobre el tema de investigación, al no contar con la dinámica que permite conocer los flujos de la comunicación entre los participantes y los campos de conflicto que surge entre ellos.

### 3.2.1. Sobre los criterios de selección de los participantes

**Sexo:** No se estima que sea una variable que vaya a ofrecer diferencias significativas en cuanto a la opinión del profesorado sobre la cumplimentación de las encuestas; no obstante, se ha optado por seguir un criterio de equidad en la composición del grupo de entrevistados en razón de sexo.

**Trayectoria dentro de la Universidad:** Para poder tener una visión lo más amplia posible, se ha creído oportuno seleccionar a personas con trayectorias superiores a 5 años de trabajo en la Facultad, o lo que es lo mismo, que hayan tenido varias oportunidades de cumplimentar el cuestionario y hayan experimentado diferentes formas de gestionarse. Al tener más experiencias, es más probable que pueden detectar un mayor número de aspectos positivos y/o a mejorar.

**Diferentes Áreas de conocimiento:** La convocatoria se lanzó al profesorado de todas las áreas de la Facultad, no tanto porque se espere mucha variabilidad en las experiencias de cumplimentación del cuestionario, sino más bien, por las aportaciones de mejoras que pudieran dar al observar el mismo fenómeno desde disciplinas y perspectivas metodológicas diferentes.

**Categoría docente:** con el fin de abarcar la mayor variabilidad posible de situaciones, se optó por incluir diversidad de categorías docentes, asumiendo que estas categorías presentan diferencias en cuanto a la carga de trabajo y asunción de responsabilidades, de modo que sería posible encontrar diferencias también en la opinión sobre los aspectos que incentivan o inhiben la acción de cumplimentar los cuestionarios de Título y Centro. El único perfil que no se ha incluido es el de Profesor/a Sustituto/a Interino/a (PSI) al no poder discernir de antemano qué personas de este perfil eran de nuevo ingreso (coincidiendo este estudio con cambios en los cuerpos docentes por nuevas plazas de asociado y PSI).

**Profesorado con cargos de gestión:** se ha tenido en cuenta que hubiera perfiles que en el pasado hubieran tenido cargos de gestión dentro de la Facultad, ya que es posible esperar diferentes matices sobre la cumplimentación de estos cuestionarios entre aquellas personas que han tenido en algún momento la responsabilidad de trabajar con los resultados de dichos cuestionarios frente a los que no. Lo que sí se ha evitado finalmente es seleccionar a personas que actualmente estuvieran ostentando algún cargo de gestión, sobre todo si estaba relacionado con el área de calidad.

**Disponibilidad de agendas:** éste no ha sido un criterio de selección previo de la muestra, sino la variable que más influencia ha tenido en la composición final del grupo de personas entrevistadas.

### 3.2.2. Procedimiento de la selección de la muestra

**Universo:** Listado de todo el profesorado de la Facultad de Ciencias Sociales por orden alfabético descendente del primer apellido.

**Primera etapa:** Muestreo aleatoria, a partir de la selección de una letra del abecedario al azar y del sentido ascendente o descendente de la selección: resultado – letra M, sentido ascendente

**Segunda etapa:** selección aleatoria por cuotas proporcionales según departamento, género y categoría profesional/trayectoria dentro de la UPO.

**Tercera etapa:** selección intencional en función de la disponibilidad de las personas que habían sido seleccionadas en la etapa anterior.

### **3.2.3. Composición final de los/as participantes en las entrevistas**

Definición de los perfiles según categoría docente: 2 profesor/a colaborador, 1 catedrático/a, 1 profesor/a asociado/a; 2 profesor/a contratado/a doctor/a. Todos y todas con una trayectoria en la Universidad Pablo de Olavide superior a 5 años.

- H1: Área Sociología
- H2: Área: Trabajo Social y Servicios Sociales
- H3: Área de Sociología
- M1: Área Psicología Social
- M2: Área Sociología
- M3: Área Teoría e Historia de la Educación

### **3.2.4. Ítems de la entrevista**

- a. Conocer la opinión del profesorado de la Facultad de Ciencias Sociales sobre la encuesta de satisfacción de Título y Centro.
- b. Identificar los motivos por los que participan en dicha encuesta
- c. Señalar los motivos por los que deciden no contestar
- d. Plantear mejoras a la encuesta, a su desarrollo y/o a la difusión de resultados

## **3.3. Análisis de contenido**

El desarrollo de todas las entrevistas ha sido correcto, realizadas en tiempo y forma según la disponibilidad del profesorado participante. En todos los casos las personas entrevistadas se mostraron cómodas con el tema y contentas de que se contara con su opinión, aunque no siempre conocían en profundidad las encuestas de las que se preguntaba.

Solo en 1 caso, la persona entrevistada confiesa no tener constancia de la existencia de estas encuestas (Título y Centro) y en otros 2 casos sí sabían que existían, recuerdan haberla visto, pero no suelen contestarlas.

“Si llegan yo no me acuerdo [...] Quizás no se les de tanta importancia o yo no me estoy acordando ahora, pero no te puedo asegurar que lleguen”.

“Tengo una ligera idea, pero no las conozco en profundidad porque sé que las he visto en algún momento, al he mirado y poco más, la verdad”

“No tengo un recuerdo exacto de haber tenido una encuesta de la Facultad, del Centro. Estoy intentando recordar y me acuerdo más de la de los Servicios Generales de la Universidad”

“Creo que vino una de Calidad, me parece...pero era de Calidad de la Universidad no del Centro...o sea que no soy capaz ni de recordarla”

Las personas que sí demuestran tener más experiencia contestando estas encuestas tampoco suelen cumplimentarlas de manera sistemática. En general, parece que el profesorado a tiempo completo con más trayectoria en la universidad tiene más constancia de la existencia de estas encuestas y entienden que contestarla está dentro de sus funciones. El profesorado con menor trayectoria en la Universidad Pablo de Olavide y quienes están a tiempo parcial demuestran una menor información en relación a estas encuestas.

“El grupo de profesores más motivados son aquellos que todavía, bueno, o tenemos experiencia en proyectos anteriores y que de alguna u otra forma ha sido gratificante o todavía estamos sujetos a una perspectiva a largo plazo de desarrollo profesional y también nos preocupa que nuestra institución mejore”

Cabe señalar que las encuestas más reconocidas por parte del profesorado son aquellas en las que el alumnado valora la docencia. Un ejemplo de ello ha sido que en todas las entrevistas ha habido que reconducir en alguno o varios momentos la respuesta del profesorado hacía las encuestas de Título y Centro, porque se respondía pensando en el alumnado o en la importancia de la valoración de la docencia.

“Yo, por ejemplo, las encuestas de evaluación docente tanto me pongo a mirar si habían cambiado a lo largo de estos años y los resultados de las evaluaciones. Claro que me interesa y los foros. No solo los resultados de las encuestas sino otra información que nos mandan, un poco más privada, de qué piensa el alumnado sobre tu docencia y sobre tu trabajo. Eso claro que sí lo miro y me interesa”.

“Conozco sobre todo la que se pasa a los alumnos. La que se le pasa a los profes sé que he recibido a veces el enlace y eso, pero no tanto. Creo que no llevan mucho tiempo, ¿no? Llevarán un par de años o así”.

### 3.3.1. Motivos que incentivan la cumplimentación de las entrevistas de Título y Centro

Lo más llamativo sobre la opinión que el profesorado consultado tiene en relación a las encuestas de Título y Centro es que, en general, todas las personas entrevistadas confiesan no cumplimentarlas de manera sistemática, sino en función de diferentes motivaciones y circunstancias. No obstante, cómo la mayoría de las personas entrevistadas no suelen contestar estos cuestionarios, el informe que se presenta contendrá más referencias a los aspectos que desincentivan la participación que aquellos que la motivan.

En opinión de 2 entrevistados/as, las personas que contestan de manera más asidua a los cuestionarios, suelen ser aquellos y aquellas que han desarrollado **algún cargo de gestión y/o han tenido una buena experiencia** en la implementación de proyectos relacionados con la mejora de la universidad o de la docencia, y que conocen de primera mano la importancia de los datos o los requerimientos del mismo que tienen entidades como la ANECA.

“El grupo de profesores más motivados son aquellos que todavía, bueno, o tenemos experiencia en proyectos anteriores y que de alguna u otra forma ha sido gratificante o todavía estamos sujetos a una perspectiva a largo plazo de desarrollo profesional y también nos preocupa que nuestra institución mejore”

Entre las personas que más veces indican contestar los cuestionarios, surgen 2 ideas principales sobre porqué participan: por un lado, creen que la información que se recoge en los cuestionarios puede ayudar a **mejorar la Facultad**:

“[...] de alguna forma ayude a la mejora del centro [...] cuando tú te crees la institución universitaria y además crees en la educación pública, cualquier herramienta que te sirva para mejorar, tenemos que darle el mejor uso posible y esto puede ser una herramienta de mejora, pero no para un trámite institucional, sino porque de verdad nos permita mejorar”

Por otro lado, consideran que cumplimentar estos cuestionarios **forma parte de su trabajo**:

“[...] yo tengo un imperativo categórico que dice, bueno, esto forma parte del trabajo, estoy hay que hacerlo”.

“¿El criterio cuál es? Contestar las que tengo más cercanas, tipo facultad y cuando he tenido un cargo de gestión, pues me he visto obligado, como he sido parte...no voy a ser quién no conteste y entonces contesto”.

**Entre las personas que dicen no contestar normalmente los cuestionarios**, consideran que los aspectos que más influyen a la hora de decidir cumplimentarlos son: a) la carga de trabajo que tengan en ese momento, b) la repercusión que creen que los resultados tendrán y c) la forma/persona que difunden o informan sobre las encuestas.

El **exceso de trabajo** es la principal causa que se indica para no contestar las encuestas. Por tanto, parece importante cuidar los momentos en los que estos cuestionarios se lanzan para que sean cumplimentados por el profesorado. La principal consecuencia de que lleguen en momentos de mucho trabajo es que se suele dejar para otro día y, al no haber mecanismos eficaces de recuerdo, las personas tienen a olvidarlas. La carga de trabajo de investigación es difícil de señalar en el calendario porque cada persona o grupo tiene sus propios ritmos. Pero es más sencillo señalar cuando se produce cierta disminución en la carga docente. Algunos profesores/as señalan que el mejor periodo podría ser al final del segundo semestre, cuando ya no hay clases, pero aún el profesorado se encuentra por la universidad para finalizar las correcciones y subir las calificaciones.

“Ha habido veces que sí se ha rellenado. Si es un día que estás tranquilo y tal, sí. Sí la hubiera rellenado”.

“[...] que me haya cogido cuando entra la encuesta por correo, que me coja en un buen momento, que no esté muy ocupado, entonces la he hecho”.

En relación a la **repercusión de los resultados**, una parte importante del profesorado consultado muestra dudas sobre el impacto que los datos, que se recogen en los cuestionarios, tienen a la hora de tomar decisiones en la Facultad sobre el Título o el Centro. De modo que, hay más probabilidad de contestar las encuestas si las personas consideran que su opinión será tenida en cuenta a la hora de tomar decisiones.

“Yo entiendo que sí sirven, es una percepción mía y creo que es conveniente que se haga, porque hace falta un seguimiento de muchas cosas y de calidades sobre todo”.

“Yo creo que progresivamente sí se ha ido engranando el que tú respondas a un cuestionario con que luego eso se traslade a otro foro de intercambio, ¿no? y de propuestas de mejora. ¿Que ya luego esas propuestas de mejora lleguen al siguiente nivel, a implementarse y tal? Estoy un poquito perdida, la verdad”

Esto último parece tener mucho que ver con la **forma de difundir la información sobre el cuestionario y el equipo que hay detrás del mismo**. Si se ha hecho una mayor campaña del mismo o directamente las personas responsables han solicitado la participación, los y las entrevistados/as han contestado más, percibiendo mayor cercanía de la herramienta.

“no lo sueles contestar, a no ser que te lo propongas”

“[referida a todas las encuestas que se reciben para valorar diferentes servicios o espacios de la UPO] recibes de toda la universidad, normalmente con las que tengo más vinculación suelo responderlas [...] sobre todo cuando estás implicado en labores de gestión intento contestarlas todas”

Solo en un caso se ha dado de manera explícita, aunque en buena parte del profesorado consultado aparece de manera más o menos implícita, la idea de que hay personas que contestan porque consideran que los resultados de las encuestas de Título y Centro también sirven para acreditarse. El interés de este dato radica en que lo menciona justo la persona que más información parece tener sobre las encuestas objetos de este estudio, de modo que podría ser un indicador sobre cuál es la información que le llega al profesorado sobre la relevancia y el impacto de estos cuestionarios.

“[...] hay compañeros que la contestan simplemente porque están pendiente de acreditación”

### **3.3.2. Motivos que desincentivan la cumplimentación de las entrevistas de Título y Centro**

Son bastantes los motivos que el profesorado alude a la hora de justificar porque no se suelen contestar encuestas en general y éstas en particular. Casi todas las respuestas se pueden resumir en que a) el profesorado se siente sobrecargado de trabajo y de gestiones administrativas, con lo que deja poco tiempo para realizar cualquier otra actividad; b) que la comunicación de estos cuestionarios se realiza a través del email, un sistema que también está saturado y que les genera varios problemas, entre ellos el desinterés por mirar todo lo que les llega y el olvido de aquello que mira y dejan para otro día; c) problemas relacionados con la administración del cuestionario de manera online, ya sea porque hay quien siente este sistema más alejado y despersonalizados, otros ponen el acento en los problemas técnicos derivados de

bloqueos y cuelgues de la aplicación, lo que les hace a veces repetir varias veces el cuestionario porque no se guardan las respuestas y d) relacionado con la importancia del feedback.

La influencia de la sobrecarga que siente el profesorado alude a la **falta de tiempo** para realizar actividades diferentes a la docencia o la investigación. Reconocen que este es un tema importante, pero de difícil solución ya que no hay un único horario para todo el profesorado, lo que dificulta mucho poder decidir un periodo para administrar los cuestionarios que le pudiera venir bien a todo el mundo.

“Yo no sé si es tanto el que no nos llegue por correo electrónico o que nos llegue por papel porque con el papel te puede pasar el mismo problema de que te lo dejan en el casillero y tú lo pones ahí y lo tienes ahí delante, pero entretanto estás teniendo que ver quince cosas más. A lo mejor vienen a recogerte el día de la encuesta el papel, sea el día que sea el papel, y no lo tienes hecho. Yo creo que es más bien un tema de saturación, no sólo de correos.

“Yo creo que son varios factores, ¿no? Uno de ellos es que suele coincidir con periodos de bastante trabajo y de bastantes encuestas de evaluación”.

Atendiendo a este apartado de sobrecarga, algunos/as profesores/as hacen referencia al **exceso de burocracia** que en su opinión envuelven las diversas actividades que tienen que realizar en la universidad. Confiesan que esa sensación les posiciona de manera negativa ante cualquier iniciativa que no sea estrictamente realizar las funciones para las que entienden que han sido contratados.

“Es verdad que cada vez tenemos más tareas burocráticas. Hay tareas de gestión, dirección que directamente obviamos”

En contraposición a estas ideas hay quien piensa que realizar encuestas está **dentro de las funciones del docente** y por tanto debe prestar atención a estas y encargarse de su cumplimentación. No obstante, incluso en estos casos, se alude a la importancia de enviar los cuestionarios en un periodo en el que al profesorado le sea más fácil poder rellenarlos.

“La gente pasa, no consideran que es parte de tus funciones como docente”, “esto forma parte del trabajo, hay que hacerlo”

“No le dan probablemente el valor de interés que puede tener el resultado de la información que se quiere recoger a través del instrumento”.

Sin embargo, también hay quien piensa que para la realización de estas encuestas se **trabaja demasiado con el voluntarismo del personal**, es decir, no se crean espacios de trabajo concreto para este tema y se deja a que sea el profesor o profesora quien estimen en qué momento realizarla, siempre ligado a la voluntad de querer hacerla y al voluntarismo de querer invertir su tiempo en ella.

“una manera poco eficaz y lejana, sobre todo cuando invitas a eso, de nuevo a la voluntariedad o al voluntarismo o al interés personal o profesional con respecto a esos resultados”

Pero, sin duda, el motivo más mencionado por todas las personas entrevistadas hace referencia al canal a través del cual se informa del inicio del periodo para cumplimentar los cuestionarios, la  **saturación de los correos electrónicos** . Se trata de un medio ágil de comunicación, pero el profesorado se queja de que reciben demasiados correos al día y que esta saturación les hace en muchos casos borrar de manera más o menos indiscriminada (según como se inicie el título del correo) o incluso por error. Otro elemento que favorece el envío por email es el olvido, leer un correo y dejarlo para un poco más tarde, esto hace en muchos casos que ya no los vuelvan a leer y se olviden.

“Me entran muchos correos y yo creo que quizás la haya podido hasta confundir con las que se estuvieran realizando para los alumnos ósea que no les he prestado atención, sinceramente”

“[...] entonces, claro, le dan a responder a todos y es que ya todo lo que aparezca en esos días “Facultad” pues te da la impresión de que el tropecientos correos de agradecimiento y no lo abres. Y a lo mejor ahí se te escapan también otro tipo de información de estas características”.

Otro aspecto relevante, según el profesorado consultado, es la  **percepción que tienen sobre los cuestionarios**  de Título y Centro. De manera resumida, se podría decir que estos cuestionarios resultan, en muchos casos, lejanos, despersonalizados y en ocasiones poco accesibles.  **Lejanos**  porque querrían saber algo más del proceso o estar un poco más involucrados de alguna manera, conocer los indicadores o los procesos que han llevado a determinar los ítems de los cuestionarios, qué entidad realiza los cuestionarios y como se tratan los datos, entre otros aspectos.

“[...] una manera poco eficaz y lejana, sobre todo cuando invitas a eso, de nuevo a la voluntariedad o al voluntarismo o al interés personal o profesional con respecto a esos resultados”.

[...] que explique el objetivo y el interés de la finalidad de la encuesta y luego que la hagan, tanto a nivel impreso como a nivel informático [...] que la información que se le proporcione que sea cercana”

Esta lejanía también puede venir definida por lo que algunos han llamado, **ausencia de cultura participativa o de identidad o unión del profesorado**. Para algunos docentes, el problema de no participar en la cumplimentación del cuestionario no es más que otro ejemplo de la apatía general que hay a participar en cualquier actividad. Creen que haría falta construir acciones que fomenten en general el interés por participar y esto haría que al llegar un cuestionario el nivel de cumplimentación fuera mayor. Para ello es fundamental, en opinión del profesorado, implementar más espacios de comunicación entre los compañeros y compañeras, así como foros abierto de debate o exposición de los resultados de las encuestas o cualquier otro tema de interés.

“Estamos faltos de espacio de comunicación”

“Falta la sensación o la conciencia de trabajo en equipo, algo que vaya más allá del trabajo individual. ¿Y esto para qué?”

“Pasan porque no se sienten parte de la institución. Aquí hay muy poca percepción de que formes parte de una institución, en tema facultad. En todo caso si al departamento, pero al tema facultad y universidad no”.

“[...] tener una cierta visión institucional, porque si no todo esto es algo que no va contigo, te da igual”.

**Despersonalizados** en relación a su forma de administración y retorno de las respuestas. En general, casi todas las personas entrevistadas asumen que la encuestación online será el futuro, pero piensan que habría que cambiar su administración de manera que resultara más atractiva.

“Yo creo que al papel no se puede volver ya. Lo que habría que hacer sería crear una aplicación, en la que cada uno entre con su usuario que tiene de la universidad. Sería adaptar las tecnologías a los procesos de evaluación”.

Los **problemas de accesibilidad** tienen que ver sobre todo con obstáculos técnicos que frustran a quien realiza el cuestionario y aumenta la probabilidad de que abandone el cuestionario antes de completarlo, por ejemplo, que no permita guardar las respuestas y volver a la encuesta más

tarde, o aspectos relacionados con los propios equipos informáticos de la universidad, que a veces están desactualizados y no permiten el acceso al cuestionario.

“A la hora de la accesibilidad, se bloquea, se me bloquea [...] he encontrado problemas con nuestros equipos informáticos, algunos están actualizados y otros no, he tenido problemas dependiendo de los horarios, incluso cuando cumplimentas la plataforma das a envío se pasa el tiempo y se borra, claro, incidentes que tú dices `porras”

Otro de los puntos más mencionados ha sido el **Feedback**, el “¿para qué?” realizar estos cuestionarios. Se le ha dado mucha importancia a compartir con el profesorado e involucrarlo en la toma de decisiones que se realicen a raíz de los resultados que se obtengan en el cuestionario y que, hasta el momento, no parece que esté siendo demasiado visible.

[Referido a la utilidad de los datos que se obtienen con la encuesta] Hay tengo mis dudas, mi respuesta más sincera, no lo sé. Ahora, yo creo que esto tiene que ver, esos resultados tienen que ver con el trabajo posterior que se haga de ellos y si se llevan a cabo, en qué medida [...] También es importante quien lo vaya a hacer, dentro de la facultad, porque el trabajo se hace fuera [...] pero después es la institución la que recibe esa información y la institución, entiendo yo, tiene que aplicar lo que quiera mejorar a partir del encargo que ellos hayan hecho [...] y yo aquí, reo que es un matiz

“De nuevo la comunicación, volvemos a tener las mismas dificultades, cómo devolvemos la información, cómo se la hacemos llegar a la persona, el grado de implicación que tenemos en esa información” “cuando una persona se siente parte de la creación, también revierte ello en el producto”

“Pero es que yo creo que sería más importante si la gente viera que a partir de las evaluaciones se pueden cambiar cosas. Es decir, que ese trabajo, o esa pequeña inversión, tiene un resultado”.

### 3.3.3. Propuestas de mejora

Atendiendo a la información recogida en los 2 apartados anteriores, la orientación de las mejoras han ido en la dirección de a) **ubicar la encuesta** en un periodo de menor carga de trabajo para el profesorado y minimizar las **incidencias técnicas**; b) **generar más canales de comunicación**, o rentabilizar los ya existentes para mejorar la difusión de las encuesta; c) buscar estrategias que **involucren, pero no saturen, al profesorado** en el proceso de encuestación (que no sea algo puntual sin transcendencia), tanto en el periodo de difusión, administración como en el de devolución de los resultados (sobre todo en este último); d) **revisar**

**los indicadores** de calidad empleado en las encuestas, quizás más que por realizar cambios sustanciales, por involucrar un poco más al profesorado en su elaboración y que de esa forma lo sientan más propio; e) y sobre todo **fomentar la devolución de los resultados** para hacer partícipe al profesorado de las respuestas obtenidas y animar a los que no han participado a que lo hagan en las siguientes.

Yo creo que sí y que incluso el hecho de que esta universidad sea pequeña puede hacer que sea más fácil que nos conozcamos un poco todos, ¿no?”.

[...] que estos resultados se implementan y se le da, se publicita en ese tipo de foros, Junta de Facultad, Órganos de Gobierno o de Centro, muchas veces, sobre todo el PDI más de a pie, el que está a pie de calle, le llega menos. De otra manera está la actitud, creo yo si puedes ir y quieres ir a esos espacios de información o no puede o no quiere, ahí hay ya para todos los gustos

Referente a la **ubicación temporal de los cuestionarios** no parece haber consenso ya que los ritmos del profesorado son muy diferentes en función a su dedicación (tiempos completos, tiempos parciales con otros trabajos fuera de la universidad, combinar tiempos de docencia con tiempos para la investigación o la formación, congresos, etc.) pero algunas personas entrevistadas coinciden que los mejores periodos podrían ser antes de terminar el 2º semestre, en los plazos en los que ya no hay docencia pero el profesorado sigue por la universidad (junio) ya que después de las evaluaciones lo normal es que el personal destine sus esfuerzos a la investigación, que en muchos casos se queda parada durante la docencia.

En cuanto a los **canales de comunicación**, si se va a seguir utilizando el email habría que diseñar alguna alerta que permitiera identificar mejor en el título que ese correo hace referencia al aviso para la cumplimentación de los cuestionarios y activar recordatorios para quienes no han podido contestarlo tras el envío del primer email de información, evitando que se olvide. También sería conveniente implementar otros sistemas para motivar a las personas a cumplimentarlos, por ejemplo que la encuesta online pudiera ser cumplimentada en diferentes dispositivos (ordenador, móvil y tablets) y se informe de ello o que se ofrezca más información relacionada con la importancia de los datos que se recogen. Que se conozca con más detalle cuál es la utilidad de la información que se recoge en ellos.

Aunque se desconoce si el cuestionario se diseña por la propia universidad o es una empresa externa quien lo realiza, algunos de las personas entrevistadas indican que haría falta una

**revisión de los indicadores** o de las preguntas que se realizan. Es probable que una parte del profesorado quisiera **participar más activamente** en el diseño de los cuestionarios o aportando sugerencias al mismo, incluso se podría pensar en administrar el cuestionario de manera mixta, mantener la versión online, pero también incorporar una parte presencial que sirva a la vez de difusión del mismo, por ejemplo que parte del alumnado pudiera participar (sobre todo teniendo en cuenta que esta Facultad cuenta con alumnado que se está formando en disciplinas en las que tendrán que aprender a realizar encuestas).

“Y bueno, supongo que porque ahora hay una parte que es que tampoco se ve que tengan una gran utilidad ni lo que preguntan muchas veces responden a lo que igual tú quieres decir a tu visión de... o lo que para mí sería la visión de mi evaluación del grado o del centro”.

“[...] o bien los criterios de calidad, podrían ser claramente mejorables, o que realmente algunos de los estándares que para mí son importantes no lo están siendo a efectos de evaluación”.

“El problema es que ya entras en todas y las haces automáticamente... suelen ser modelos muy similares y terminas haciendo pues...de todo”

Dos de los aspectos más relevantes, en opinión del profesorado, tienen que ver con la importancia de la **devolución de los resultados** y los **canales** que se emplean para realizar dichas devoluciones, además de conocer más cuál es la relación entre los cambios que se proponen y la información que se ha recibido (**medición del impacto de las respuestas**). Varias personas entrevistadas sugieren que se informe más de qué decisiones han sido tomadas en base a qué respuestas u opiniones, es decir, quisieran saber cómo se ha conectado las decisiones que se toman sobre los títulos y el Centro con las respuestas que se obtienen de los cuestionarios. Que la devolución, además de incluir un resumen de resultados, incorpore los cambios, mejoras o aspectos que permanecen en función de la valoración que el profesorado a realizado mediante estas encuestas (**impacto de las respuestas**).

“Siempre el feedback es importante para reforzar los procesos de comunicación. [...] Sin retroalimentación digamos que el ciclo de la comunicación no es completo”.

“Pero es que yo creo que sería más importante si la gente viera que a partir de las evaluaciones se pueden cambiar cosas. Es decir, que ese trabajo, o esa pequeña inversión, tiene un resultado”.

“¿Cómo devolvemos la información? ¿Cómo se le hace llegar a la persona? Y el grado de implicación que tenemos en esa información”

Si es cierto que todo lo mencionado hasta ahora son obstáculos importantes para la cumplimentación de los cuestionarios, de una manera u otra casi todas las personas entrevistadas advierten que el verdadero problema radica en que falta **cultura participativa** entre el personal docente, en general. Es probable que si se implementaran más medios para informar y recordar las encuestas y se ubicaran éstas en espacios dónde la carga docente y/o investigadora fuera menor, el índice de respuesta aumentara, pero no lo haría de una forma tan significativa como si se promoviera una cultura participativa que fuera más allá.

Algunas de las personas entrevistadas dan pistas sobre cómo se podría activar esta cultura participativa, por ejemplo, **creando y dinamizando espacios de comunicación abiertos**, informales, que fomenten la relación entre compañeros y compañeras. Espacios distendidos dónde se puedan tratar temas del día a día y que, a la vez, permitan dejar cierta constancia de la información recibida, para no convertir estos espacios en simples “charlas de pasillo”.

“De nuevo la comunicación, volvemos a tener las mismas dificultades, cómo devolvemos la información, cómo se la hacemos llegar a la persona, el grado de implicación que tenemos en esa información” “cuando una persona se siente parte de la creación, también revierte ello en el producto”

Se advierte también que el profesorado de diferentes escalas tiene sensaciones heterogéneas acerca de cuál es su nivel de impacto en la universidad. Así como las personas de escalas estables consideran que es parte de su trabajo aportar información sobre el funcionamiento del Centro, las personas con menor trayectoria en la universidad, o cargos más temporales, parece sentir que sus opiniones no son tan relevantes y por tanto no merece la pena darla. Ésta es una Facultad joven y por tanto cuenta con una parte importante del profesorado a tiempo parcial y con menor estabilidad, que quizás necesite sentir que es tan importante como el resto, lo que podría activar la **identidad de Universidad** y favorecer el aumento de la participación de ésta parte del colectivo.

“No segmentar el desempeño laboral” y trabajar más la identidad colectiva”.

Lo que yo le llamaría política universitaria, la política universitaria tiene que saber también de esto [...] qué resultados da y posteriormente a esos resultados, hacer aplicaciones de política universitaria sobre los mismos.

Pero también tenemos la otra cara de la moneda, aquellos y aquellas que piensan que son precisamente las personas con más trayectorias las que menos participan porque están más cansados y cansadas de hacerlo y no perciben que sus opiniones tengan impacto en la toma de decisiones. Sin embargo, las personas más recientes llegan con energías renovadas y pueden estar más dispuestos y dispuestas a participar. En base a esta reflexión, también habría que hacer un esfuerzo importante por retomar al personal con mayor trayectoria y activar en ellos de nuevo el deseo por cambiar y mejorar el Centro en el que trabajan, empoderándolos y conectándolos a la toma de decisiones.

“Creo que la utilidad de las encuestas a veces se circunscribe a los criterios que, institucionalmente, se han considerado como de calidad con todo lo que eso a veces puede conllevar, ¿no? No se corresponde [con la realidad], que a veces en sí mismo no es un indicador de calidad, sería un indicador de calidad si realmente fuera el resultado de un trabajo, ¿no?”.

“Sin embargo creo, que, o bien los criterios de calidad, podrían ser claramente mejorables, o que realmente algunos de los estándares que para mí son importantes no lo están siendo a efectos de evaluación”.

Tratando de realizar un análisis del discurso que vaya un poco más allá de las palabras empleadas, sino que atienda también al sentido con el que creemos que se han utilizado dichas palabras, cabría destacar la **buena disposición que todo el profesorado ha mostrado a la hora de participar en las entrevistas** y el deseo de trasladar de manera clara y sincera su opinión al respecto del objeto de estudio. Da la sensación que, a pesar de ser personas que dedican gran parte de su día a comunicar (transmitir información y conocimiento), no parece que se sientan satisfechos/as con los actuales canales de comunicación como medios para trasladar sus inquietudes. Ésta sería una interpretación que se infiere de la intensidad con la que, cada una de las personas entrevistadas, ha mencionado la necesidad de hablar más entre compañeros y compañeras para manifestar opiniones acerca del funcionamiento de los títulos o del propio Centro.

### 3.3.4. Cuadro resumen de motivos que incentiva y que inhiben

MOTIVOS QUE INCENTIVAN	MOTIVOS QUE INHIBEN
Que la encuesta se emita en una época de menor carga docente o investigadora (tener tiempo)	Lejanía, inaccesibilidad y despersonalización del cuestionario (en cuanto a su administración y difusión). Diversidad de opiniones al respecto de este punto:
Que después los resultados se difundan	Algunas personas prefieren que las encuestas sean presenciales
Repercusión de la información que se recoge en el cuestionario	Otras preferirían tener información sobre el equipo encargado de diseñar, administrar y analizar el cuestionario para sentirlo menos lejano
Porque hacerla sea necesario o reconocido como gestión para el profesorado (tenga alguna recompensa en clave de reconocimiento o puntuación)	Dificultades técnicas relacionadas con la propia cumplimentación online (servidores que se cuelgan, ordenadores que se bloquean, etc.)
A nivel personal:  Que te lo propongas y agendes para que no se olvide si no la contestas en el momento en el que te ha llegado  Te lo pidan para algo concreto - vinculación con la persona o equipo que la gestiona	Al emplear la única vía de comunicación el email se corre el riesgo de que este sistema esté saturado y haga que no llegue la información o que se obvie o borre o por error  Saturación de trabajo, coincidiendo con el envío de los cuestionarios  Se trabaja con el voluntarismo de la gente  Falta de cultura participativa  Importancia del feedback y sensación de que no se realiza (no se sabe para qué sirve, cuál es el impacto de los resultados)
<b>PROPUESTAS DE MEJORAS</b>	
Fomentar la cultura de la participación entre el profesorado a partir de crear espacios de comunicación presencial	
Involucrar más al profesorado en las diferentes fases de desarrollo de los cuestionarios	
Cuidar las formas en las que se realiza la devolución de los resultados (foros abiertos)	
Minimizar el uso de los correos electrónicos para la difusión del cuestionario y tratar de poner en marcha otros mecanismos (presencialidad, aplicaciones, entre otros)	
Crear un sistema de recuerdo y no dejar la comunicación de los cuestionarios en 1 solo correo	



Facultad de Ciencias Sociales

Vicedecanato de Calidad, Innovación y Coordinación Docente

Ubicar los cuestionarios en momentos de menor actividad docente del profesorado, pero que aún estén activos en la universidad (por ejemplo, mes de junio)