

## **SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**De la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla**

**Documento de Evidencia: Informe de resultados de las encuestas de  
satisfacción a los grupos de interés**

Evidencia del PA09-FCS. Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos  
de interés (disponible en  
[https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcs/responsabilidad/Procedimientos  
\\_SGIC\\_Facultad/1450423645506\\_pa09-e03.pdf](https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcs/responsabilidad/Procedimientos_SGIC_Facultad/1450423645506_pa09-e03.pdf))

**Acta de la CGIC del Grado en Sociología**

**(18, octubre, 2016)**

Comisión de Garantía Interna de Calidad del Grado en Sociología  
Facultad de Ciencias Sociales

Modalidad: sesión online

Hora de comienzo: 19:00 del jueves 13-10-16

Hora de finalización: 19:00 del martes 18-10-16

Lugar: No aplicable

Asistentes: Manuel Tomás González, Inmaculada Zambrano, Manuel Jiménez, Carmen Botía, Victoria Quintero, José Antonio Chacón Serna, Inmaculada Montero y María Inmaculada Zarza.

Excusan:

Orden del Día:

1. Aprobar, si procede, el acta de la sesión anterior de la comisión celebrada el 20-6-2016
2. Analizar los resultados obtenidos de los informes de satisfacción de los agentes del grado de Sociología en el curso 2016-2017
3. Realizar propuestas de mejora a partir de dichos documentos

En el enlace <https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Elaboracion-de-Estudios-e-Informes-Tecnicos/satisfaccion-grupos-interes/satisfaccion-centros/> se encuentran disponibles los informes para el curso 2015-2016.

Las respuestas se han recogido en una escala ordinal de cinco categorías donde se explicita el grado de satisfacción del sujeto. La tabla muestra la media y desviación típica de cada uno de los once ítems considerados en el cuestionario. También se incluye un apartado de tasa de respuesta, expresado en números porcentuales, donde se entiende que se ofrece el porcentaje válido de cada pregunta. El término es un tanto confuso dado que el NS también constituye una forma de respuesta de una pregunta, y por tanto en principio no deberían estar excluidos de una hipotética tasa de respuesta.

*Informe de satisfacción del Personal de Administración y Servicios relacionado con el centro y los títulos del grado de Sociología*

Comisión de Garantía Interna de Calidad del Grado en Sociología  
Facultad de Ciencias Sociales

La tasa de participación es del 26%. La distribución por sexo no está muy alejada de la paridad (55% de mujeres, 45% de hombres). Sin embargo, para realmente poder estar en disposición de afirmar que hay un sesgo por sexo en la muestra obtenida deberíamos conocer de antemano la proporción de hombres y mujeres del universo muestral. En ausencia de datos, suponemos el caso de igual distribución por razón de sexo, lo que nos permite estar satisfechos con la composición de la muestra final, que parece representar en pesos muy similares a ambos sexos<sup>1</sup>.

Las medias muestran una pauta común de satisfacción con casi todos los ítems consultados. En todos los casos excepto en uno, las respuestas rondan el 3'5 de media. Podríamos calificarlo de "satisfacción moderada". La nota discordante, única por debajo del 3, es la referida a la satisfacción con el "programa de formación del Personal de Administración y Servicio". Los aspectos que reúnen medias más elevadas de satisfacción son los "procedimientos de gestión de horarios" (3'75), el "contacto con el alumnado de la universidad" (3'69) y "en general, la satisfacción global con los centros y sus títulos" (3'67). En todo caso, no podemos saber si este grupo de variables guarda diferencias estadísticamente significativas con respecto al resto de aspectos considerados. Sí es probable que haya diferencias estadísticamente significativas entre este grupo de tres variables con mayores puntuaciones y la satisfacción con el programa de formación, que como veíamos tiene una media bastante baja y probablemente la diferencia sea suficientemente grande como para considerarse efectivamente significativa en términos estadísticos. Como comentario final, señalar un aspecto que en principio podría considerarse potencialmente problemático, como la "gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias" tiene una media que se desvía apenas una centésima de la media general de satisfacción del cuestionario (3'47). Por último, señalar que el aspecto donde hay más disenso (mayor desviación típica) es también el referido a la satisfacción con el programa de formación del PAS.

---

<sup>1</sup> Este interés por una correcta proporción de hombres y mujeres en la muestra final no obedece a que entendamos que la perspectiva de la mujer es necesariamente distinta y por ende valiosa para el informe, sino más bien está relacionado con una preocupación por obtener una muestra lo más parecida posible al universo del cual se extrae.

Comisión de Garantía Interna de Calidad del Grado en Sociología

Facultad de Ciencias Sociales

*Informe de satisfacción de los estudiantes del grado de Sociología*

La tasa de participación es considerablemente más alta que en el caso anterior, superando el 57%. La proporción de mujeres y hombres es menos paritaria que en relación a la muestra del Personal de Administración y Servicios (67% de mujeres 31% de hombres). Esta proporción no tiene por qué suponer un sesgo, si se corresponde a grandes rasgos con la distribución del sexo en el universo poblacional, algo que podemos estimar de forma muy tosca a partir de la media de porcentajes de hombres y mujeres entre los estudiantes de ingreso en los distintos cursos que componen la muestra del presente informe. La media del porcentaje de mujeres entre los estudiantes de nuevo ingreso de los cuatro últimos años es del 63% (67% en 2015-2016, 72% en 2014-2015, 65% en 2013-2014 y 48% en 2012-2013), un dato no demasiado alejado de la realidad de la muestra del presente informe. Por cursos, la tasa de respuesta es sensiblemente más baja entre los alumnos de cuarto, en una proporción casi tres veces menor al resto de cursos. Se trata de un dato a tener en cuenta.

La media de los diez ítems valorados es de 3'19, inferior a la media de satisfacción mostrada por el Personal de Administración y Servicio. Probablemente las diferencias no son lo bastante grandes para ser estadísticamente significativas, pero en todo caso, en sentido estricto, no son comparables por pertenecer a variables diferentes. En todo caso no es baladí señalar el hecho de que la satisfacción general del PAS y alumnos (si bien medida en base a diferentes variables), es similar.

Los tres aspectos mejor valorados por los alumnos son “la labor del profesorado del Título” (3'45) la “satisfacción global con la formación recibida” (3'39) y con “las guías docentes del título” (3'33). Las dos primeras son de especial importancia, dado que hacen referencia directa tanto a un agente clave en su formación (el profesorado), como a los resultados que genera. Es también reseñable que la desviación típica es la más baja de la tabla en estos dos casos, haciendo ver que se trata de una opinión que arroja un nivel alto de consenso. Ahora bien, se trata de una media que se inscribiría en un “moderadamente satisfecho”, y por tanto como colectivo debemos marcarnos como objetivo el aumentarla.

#### Comisión de Garantía Interna de Calidad del Grado en Sociología

##### Facultad de Ciencias Sociales

Las variables con medias más bajas de las diez que contempla el estudio son “la oferta de prácticas externas del Título” (2’4), “la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias del Centro” (2’57) y “las infraestructuras, instalaciones físicas y equipamiento de las aulas disponibles para el desarrollo de la enseñanza del Título” (2’85). Dejando a un lado las infraestructuras físicas, se trata de dos ámbitos donde efectivamente se pueden todavía desarrollar acciones que permitan aumentar la satisfacción del alumnado (y mejorar aspectos clave del grado).

#### *Informe de satisfacción del profesorado del grado de Sociología*

La tasa de participación en el estudio es del 30%. Baja pero no tanto como para no poder extraer conclusiones válidas del informe. El porcentaje de hombres es el 53%, mientras que el de mujeres es del 47%. En este caso tampoco tenemos acceso a la distribución del sexo en el universo poblacional. Aquí otro dato importante es el de si el profesorado que participa en el estudio trabaja a tiempo parcial (53%) o completo (43%). Al desconocer los datos del universo muestral no podemos asegurar que exista un sesgo en uno u otro sentido.

La media los once ítems considerados en el informe es de 3’84, la más alta de todos los agentes implicados en la evaluación del grado. Probablemente sea un hecho común en los informes de satisfacción del Centro (y de otros Centros), dado que indirectamente al menos (otras veces directamente), parte de las acciones sobre las que se pide satisfacción las desarrollan los propios docentes. Evaluarse a uno mismo suele conllevar puntuaciones elevadas. Sin embargo la media tampoco muestra una autocomplacencia exagerada.

Los aspectos mejor valorados por el profesorado son “la atención y profesionalidad del Personal de Administración y Servicios” (4’12), “la gestión desarrollada por el equipo de dirección del Centro” (4’08) y “la oferta de programas de movilidad para los estudiantes” (4’06). Estos resultados son llamativos no solo por lo elevado de las medias, sino porque son algunos de los ítems peor valorados por los estudiantes.

Entre los aspectos peor valorados destacar “las infraestructuras, instalaciones físicas y equipamiento de las aulas disponibles para el desarrollo de la enseñanza del título” (3’07), una crítica que también es común en este caso al alumnado. El resto de ítems que reflejan peor

Comisión de Garantía Interna de Calidad del Grado en Sociología

Facultad de Ciencias Sociales

valoración lo hacen con medias tan altas (superiores al 3'7) y cercanas a la media global que no tiene verdadero sentido sustantivo considerarlos aspectos negativos.

#### *Propuestas del Personal de Administración y Servicios*

Las propuestas de mejora que se recogen en el documento, son

1. aumentar la dotación económica para una mejor atención de los contenidos de las titulaciones,
2. y una formación al PAS más especializada, con una mayor relación con las normativas de los centros y sus títulos.

#### *Propuestas del profesorado del grado de Sociología*

3. Mejoras en la coordinación con los dobles grados, en especial cuando involucran a otras facultades, como es el caso del doble grado de Sociología y Ciencias Políticas y de la Administración.
4. Mejorar la planificación de los horarios para evitar los problemas que se han dado en el caso del curso 2016-2017.
5. Mejorar la coordinación entre materias.
6. Aligerar el último curso del grado, que se entiende demasiado intenso.
7. Solicitar merchandising de la UPO a la Facultad para regalar cuando se realiza una estancia en el extranjero, o para entregar a profesores visitantes. También se echa de menos un "Erasmus placement" en la Facultad.
8. Mejorar la coordinación interdisciplinar.
9. Mejorar los ordenadores de las aulas.
10. No superar el número de estudiantes con respecto al número de puestos en las aulas de informática.

Algunas propuestas no se han incluido porque ya se está trabajando sobre ellas (el caso de "ampliar o cambiar asignaturas optativas"), o porque la capacidad de acción sobre ellas es nula (el caso de una "mayor agilidad en la cobertura de plazas PSI").

#### *Propuestas del alumnado*

Comisión de Garantía Interna de Calidad del Grado en Sociología  
Facultad de Ciencias Sociales

El número de propuestas del alumnado es alto, alcanzándose las 134, esto implica un ratio de propuestas de 0'54 sobre cada cuestionario cumplimentado. Si lo comparamos por ejemplo con el ratio de propuestas del Personal de Administración y Servicios, con un 0'04, se pone en contexto y entiende mejor la diferencia. Los alumnos se muestran muy dispuestos a colaborar con propuestas cuando se les da la oportunidad. En todo caso, resulta de utilidad recordar que el informe recoge opiniones individuales, no se trata de la opinión masiva consultada a modo de encuesta donde todos los alumnos pudieran adherirse a una serie de cuestiones cerradas. Si ese fuera el caso, sí podríamos hablar de que “la mayoría de los estudiantes abogan por...” o “la opinión generalizada de los estudiantes es...”. En nuestro caso, tan solo (sin ser poco) podemos señalar que “algunos alumnos coinciden en señalar que...”. Se trata entonces de datos a tener muy en cuenta, pero que no estamos en la disposición de asegurar que sean demandas compartidas por un porcentaje importante del alumnado. A continuación señalamos los temas generales más repetidos por los estudiantes.

11. Horarios. Se trata de una de las quejas más habituales en el informe. Muchos piden que se alterne entre mañana y tarde cada curso. La petición de horarios de mañana es muy repetida. También se piden viernes sin clase.
12. Profesorado. Se nota por los comentarios que es un “punto caliente” entre el alumnado. Se pide mayor implicación del docente en su asignatura, que no se limite a leer sus powerpoints, que no obligue a los alumnos a comprar sus libros, o que avise si va a faltar a clase. En algún caso se hace mención a que la posición política del profesor se mezcla con el contenido de la asignatura. También se pide que los profesores que impartan las asignaturas correspondan en su formación con los departamentos a los que tienen suscrita la docencia, o directamente que tengan la titulación de la materia que imparte.
13. Infraestructuras. También es un punto modal de quejas. Muchos alumnos solicitan más enchufes en las clases, mejor conectividad al wifi, mejorar el aire acondicionado y mejoras en el mobiliario.
14. Contratación de profesores. Se pide más agilidad en la contratación.
15. Coordinación. Se critica la falta de coordinación entre docentes en una misma asignatura, así como entre materias, solapamiento de contenidos, y en general un mejor

Comisión de Garantía Interna de Calidad del Grado en Sociología  
Facultad de Ciencias Sociales

entendimiento entre la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. De nuevo recordar que esta no es (o por lo menos no podemos asegurarlo con nuestros datos) una opinión generalizada entre los estudiantes, sino una demanda que se repite en cierto número de ocasiones entre los alumnos que han brindado sus opiniones en el informe.

16. Salidas laborales. Los alumnos piden charlas informativas sobre salidas laborales.
17. Prácticas. Se pide una mayor coordinación, mejores prácticas y más información.
18. EPDs. Mejorar la coordinación entre EPDs y EBs, de forma que, si hay relación entre ambas, se impartan primero las EBs necesarias para poder comprender mejor las EPDs. También se hace mención al excesivo número de trabajos relacionados con las EPDs, así como su escaso puntaje sobre la nota final en comparación con las horas que suponen. Algunos alumnos señalan la utilidad de mantener las notas de las EPDs (si están aprobadas) para el curso siguiente.
19. Plan de estudios. Mayor espacio a asignaturas de Sociología en detrimento de asignaturas de introducciones a otras materias. En algunos dobles grados los alumnos se quejan porque todavía no tienen un plan de estudio acabado, y señalan fallos en la organización de los cursos.
20. Exámenes. Un calendario más extenso de exámenes.
21. Guías docentes. Se insiste en su publicación a tiempo.

Firma del responsable de calidad del título,