



DEFENSOR UNIVERSITARIO

Edificio Juan Remón Camacho
Avda. de Elvas, s/n
06006 Badajoz
Teléfono: 924 28 95 92
E-mail: defensor@unex.es
www.unex.es/defensor

Edificio de Usos Múltiples
Avda. de la Universidad, s/n
10003 Cáceres



Extracto del Informe sobre el caso 15009

Caso relativo a un profesor discrepante con la encuesta de satisfacción de la docencia.

CONSIDERACIONES

1. El punto nuclear de este caso es la discrepancia de un profesor con el modo de procesar los resultados de la encuesta de satisfacción de los estudiantes con la actividad docente, así como la interpretación que se realiza de los mismos. También está en desacuerdo con el procedimiento seguido para atender el recurso que hizo ante esos resultados.
2. La evaluación de la actividad docente del profesorado de las universidades es un hecho que poco a poco se va consolidando en España, si bien su recorrido temporal no es aún muy largo. Ello explica que todavía no se hayan superado muchas de las reticencias (es humano que las personas se puedan incomodar porque otras personas valoren su trabajo) y que no esté consolidado un procedimiento de evaluación que esté ampliamente aceptado y asentado. Los antecedentes más remotos en la UEx en esta materia son las encuestas de satisfacción de los estudiantes con la labor docente de los profesores, que se vienen realizando desde bastantes años antes de la implantación del EEES y de los sistemas de garantía de calidad. En la actualidad, estas encuestas de satisfacción forman parte del "Programa para la evaluación de la actividad docente del profesorado de la UEx", cuya primera versión se aprobó en 2007 bajo el impulso del programa Docencia de la ANECA.
3. Ciñéndose a las encuestas de satisfacción de los estudiantes, cabe destacar una serie de aspectos sobre los que surgen controversias que, de diversos modos, han llegado hasta el Defensor Universitario:
 - a. El diseño del propio cuestionario.
 - b. Los mecanismos existentes para que los estudiantes respondan al cuestionario y la custodia de éstos.
 - c. El tratamiento estadístico de los resultados.
 - d. Los procedimientos para los posibles recursos de los resultados.
 - e. Las repercusiones de los resultados.
4. En lo relativo al diseño del cuestionario conviene estudiar los siguientes aspectos:
 - a. La inclusión de un texto explicativo al comienzo del cuestionario para que los estudiantes conozcan el objetivo de la encuesta y las consideraciones oportunas.
 - b. La eliminación de aquellas cuestiones que no vayan a ser tenidas en cuenta en el resultado numérico de la encuesta.
 - c. La eliminación de las cuestiones sobre aspectos docentes muy concretos (manteniendo sólo unas pocas preguntas de tipo general sobre la satisfacción global de los estudiantes).
 - d. La inclusión de preguntas de control que permitan discriminar la validez de las encuestas.
 - e. La inclusión al final de un campo de texto libre (que pudiera ser recopilado para que sea visualizado posteriormente).
5. En cuanto a los mecanismos para cumplimentar la encuesta cabe cuestionar:

- a. Si debería o no haber personas (contratadas ex profeso para esa tarea) que tuvieran la misión específica de pasar los cuestionarios a los estudiantes en lugar de ser profesores quienes lo hagan.
 - b. Si se mantiene el modelo seguido hasta ahora (son profesores quienes pasan las encuestas a los estudiantes) el reconocimiento de esta tarea debería hacerse de oficio y no esperar la solicitud de los afectados.
 - c. Si es posible incentivar de algún modo a los estudiantes para conseguir un mayor número de respuestas. En cualquier caso, se debería prestar atención al tamaño de la muestra de estudiantes que participan en la encuesta.
 - d. Si las encuestas se deberían hacer por grupo de actividad docente o por titulación (en aquellos casos en que un mismo grupo de actividad agrupa a estudiantes de distintas titulaciones). Puede ser contraproducente que si un grupo de actividad incluye a estudiantes de diferentes titulaciones, tenga un peso equivalente a tantos grupos de actividad como títulos están representados.
 - e. Si sería necesario que se arbitren medios adicionales que aseguren la garantía de la custodia de las encuestas.
6. En el procesamiento de los resultados de las encuestas y su tratamiento estadístico se debería estudiar:
- a. Si sería posible diseñar algún filtro que permita invalidar ciertos cuestionarios por criterios objetivos como, por ejemplo, una excesiva dispersión respecto a los valores promedios del conjunto de los cuestionarios.
 - b. Si los valores estadísticos que debieran considerarse son las medias o las medianas de las poblaciones.
 - c. La influencia de posibles factores que permitieran ponderar los resultados de las distintas encuestas que el alumnado realiza sobre un mismo profesor como, por ejemplo:
 - i. El nº de créditos que el profesor impartió en cada asignatura o grupo de actividad.
 - ii. El nº de estudiantes matriculados (o que cumplimentaron la encuesta) en cada una de las asignaturas o grupo de actividad.
 - iii. Si se trata de asignaturas de grado o posgrado.
 - iv. En función de la pregunta, asignando un peso diferente a cada una de ellas dentro de un mismo cuestionario.
 - v. El carácter más o menos afín de la asignatura en relación a la titulación en que se imparte.
 - d. Si el número mínimo de créditos que un profesor debe haber impartido para tomar en consideración el resultado de las encuestas, debe ser establecido por grupo de actividad en lugar de por asignatura, para evitar que una pequeñísima participación de un profesor en cada uno de los grupos de actividad de una misma asignatura fuera considerada significativa. Dicho de otra forma, que quizás no sea bueno que se sumen los créditos que un profesor ha impartido en los distintos grupos de actividad de una asignatura para decidir si se debe encuestar la docencia de ese profesor en esa asignatura.
7. En cuanto a los procedimientos para las posibles reclamaciones que pueden formular los profesores se puede señalar:
- a. Que habría que garantizar que los posibles recursos de alzada ante una resolución inicial fueran realmente resueltos y analizados por personas diferentes a las que analizaron y resolvieron la reclamación inicial.

- b. Que si hay reclamaciones que se atienden sistemáticamente (por ejemplo, las referidas a redondeo), se tomen esas decisiones de oficio sin esperar a la reclamación, ante el riesgo de que personas potencialmente afectadas no la efectúen por ignorancia y se vean perjudicados frente a los que sí la hicieron.
8. El ámbito de las consecuencias e implicaciones de los resultados obtenidos en las encuestas es uno de lo más sensibles. Es una realidad que, además de la función informativa para el profesor, estos resultados pueden conllevar implicaciones en diversos aspectos. Ello es positivo y puede contribuir a valorar la tarea docente del profesorado que, en las últimas décadas, ha quedado en ocasiones en un nivel secundario frente a la actividad investigadora. Es cierto que las implicaciones de la evaluación de la actividad docente, en general, y de las encuestas de satisfacción de los estudiantes, en particular, pueden levantar mucha polémica, recelos e incluso abierto rechazo, sobre todo en tanto que los protocolos y procedimientos seguidos no sean comúnmente aceptados. Desde la experiencia del Defensor Universitario, compartiendo problemas, inquietudes y sugerencias con otros defensores universitarios españolesⁱ, cabe proponer:
- a. Que los resultados de la evaluación de la docencia sean un parámetro que se añada a los de categoría y antigüedad en el procedimiento para la asignación de la docencia de la UEx, en tanto que claramente es un dato numérico que responde a los criterios básicos de mérito y capacidad de los profesores en lo relativo a su actividad docente.
 - b. Que se establezcan umbrales predeterminados sobre resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes y de la evaluación docente, con acciones previstas para aquellos profesores que no superen dichos umbrales. Este es un tema que ocupa y preocupa reiteradamente a los defensores universitarios españoles y, recogiendo algunas de sus propuestas en este sentido cabe plantear:
 - i. Unos resultados inferiores a un cierto umbral en un curso deberían provocar la solicitud al profesor implicado de un informe sobre su visión de esos resultados y las medidas concretas que adoptará para mejorar esos resultados al curso siguiente y, en particular, los posibles cambios en los Planes Docentes de la asignatura o asignaturas afectadas.
 - ii. Que cuando se den resultados inferiores a un cierto umbral se articule un procedimiento de apoyo y asesoramiento al profesor como medida preventiva para intentar evitar los perjuicios derivados de continuar con los resultados habidos hasta el momento.
 - iii. Una reiteración de resultados inferiores al umbral podrían conllevar la obligación de que el Departamento cambie al profesor de esa asignatura.
 - iv. Que cabría pensar en indicadores de evaluación de la calidad docente más allá de los valores individuales de cada uno de los profesores (considerando a todos los docentes de un área de conocimiento o de un departamento o de una titulación). De este modo, podrían contemplarse repercusiones grupales y no sólo individuales que potencien la corresponsabilidad del profesorado en la calidad docente.

ⁱ Asignaturas con resultados anómalos en la Universidad: causas y alternativas de gestión". Revista Universidad, Ética y Derechos (Rued@) Nº 0, 2015, pp 21-42. http://www.cedu.es/images/rueda/rueda_num_00.pdf
"Asignaturas con índices de suspensos anormalmente altos". VIII Encuentro de defensores universitarios del G9. 2013
http://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/archivos/ficheros/documentos/Asignaturas_suspensos_altos.pdf

PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES

Con el objetivo de mejorar el desarrollo de las enseñanzas y evitar situaciones similares en el futuro, se propone:

1. Al Vicerrector de Calidad:

Que, en lo relativo a las encuestas de satisfacción de los estudiantes con la docencia, promueva una revisión del propio cuestionario, del procedimiento de respuesta y custodia, del tratamiento estadístico de los resultados, de los procedimientos para los posibles recursos de los resultados y, por último, de sus repercusiones.

2. Al Vicerrector de Profesorado:

Que promueva una revisión del procedimiento de asignación de la docencia.

En Badajoz, a 28 de octubre de 2015.

Vidal Luis Mateos Masa
Defensor Universitario