

GRUPOS FOCALES COMO TÉCNICA PARA LA RECOGIDA DE NECESIDADES, ESPECTATIVAS Y PERCEPCIONES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD. CASO DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS

Alvear González, A.; Arranz Val, P.; Gil Arroyo, B.; Mendía Jalón, A.; Sacristán Lozano, M.
(*Universidad de Burgos*)

La proliferación de las encuestas como modo “casi exclusivo” para recoger las necesidades y expectativas, así como el grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés de la universidad para dar cobertura a los nuevos requisitos “impuestos” por los Sistemas de Garantía Interna de Calidad y Centros y Títulos, está llevando a una saturación de las mismas entre el alumnado y profesorado, así como otros miembros de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, lo que se está traduciendo en una baja tasa de participación en las mismas, sobre todo si el proceso de recogida de la información es *on line*.

Preocupados por esta problemática en la Universidad de Burgos, se han desarrollado algunas iniciativas vinculadas con los métodos cualitativos en la recogida de percepción: grupos focales o entrevistas personales, relacionadas con el estudio de proyección en la sociedad de la Universidad de Burgos; el análisis de necesidades y expectativas de los responsables de unidades con los servicios y el seguimiento del primer curso de los Grados de Administración y Dirección de Empresas y de Finanzas y Contabilidad.

En el primero de los casos, Estudio de proyección en la sociedad de la Universidad de Burgos, en el año 2010, las encuestas realizadas a familias, alumnos y sociedad en general, se complementaron con 3 entrevistas con responsables de medios de comunicación, 5 entrevistas con empleadores, 1 entrevista con la Concejalía de educación, grupos de discusión con responsables de centros de secundaria y alumnos de 1º y 2º de Bachillerato, grupo de discusión con representantes de colegios profesionales, sindicatos, Administraciones Públicas y un grupo de discusión con PDI y PAS. En total participaron 53 personas que contribuyeron a dar una visión más amplia de la percepción desde todos los ámbitos sociales, económicos, políticos y académicos.

En el segundo de los casos, el Servicio de Informática y Comunicaciones (SIC), como parte del proceso de evaluación EFQM, organizó un grupo de discusión con los responsables de las Unidades y Servicios de la Universidad a la que asistieron 14 personas que identificaron las necesidades y expectativas en relación con los servicios prestados por el SIC, así como su grado de satisfacción.

Por último, en el curso 2010-11 y dado el bajo porcentaje de participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad del profesorado, los coordinadores de los Grados de Administración y Dirección de Empresas y de Finanzas y Contabilidad se reunieron con los representantes de estudiantes de los diferentes grupos del primer curso de ambos grados. Tomando como base un cuestionario semiestructurado, con preguntas cerradas y con escala de valoración y preguntas abiertas, permitió recoger la opinión de los estudiantes sobre diferentes aspectos relacionados con el desarrollo del curso y de las obligaciones de los profesores,

consiguiendo identificar aspectos de mejora que deben considerarse en la planificación del curso siguiente.

ESTUDIO DE PROYECCIÓN DE LA UNIVERSIDAD EN LA SOCIEDAD

Objetivos

Generales

- Determinar el diagnóstico sobre la proyección en la sociedad de la Universidad de Burgos para definir la Visión de la UBU 2016.

Específicos

- Detectar necesidades y expectativas de su entorno social.
- Detectar necesidades y expectativas en el seno de la propia institución.
- Analizar la percepción de la sociedad sobre la Universidad de Burgos en su contexto social y económico, incluida la Administración local y autonómica.

Técnicas utilizadas

Grupos de discusión focalizados (*o focus group*) consiste en establecer un diálogo entre los participantes para que expresen la variedad de opiniones y significaciones que se dan desde la experiencia subjetiva. De esta manera, emergen consensos y disensos, acuerdos y desacuerdos que dibujan de una forma vivida, primero, pero también pensada y confrontada los principales temas y líneas de opinión colectiva sobre el objeto de estudio.

El propósito de la técnica es conseguir un intercambio dialéctico para obtener información sobre un área concreta de análisis, en un ambiente no directivo, que haga emerger líneas convergentes y divergentes entre los y las participantes en una situación relajada, abierta y libre. Además, los participantes aportan información directa e indirecta sobre percepciones, sentimientos y actitudes propias. En este sentido, los grupos de discusión focalizados se diseñan a partir de un guión semiestructurado que funciona como una herramienta y estrategia particularmente apropiada de interrogación en la medida que el objeto de las sesiones es comprender como los sujetos perciben su experiencia vital.

La entrevista semiestructurada, consiste en una conversación entre el entrevistador y el entrevistado, mediada por un guión de temas que deben tratarse pero con la libertad de poder cambiar, reordenar y reformular las preguntas del guión a lo largo de la entrevista, con el objetivo de obtener una información relevante para las cuestiones planteadas como objeto del estudio. El estilo especialmente abierto de esta técnica posibilita la obtención de una gran riqueza informativa, en las palabras y enfoques de los entrevistados. También permite verificar, matizar, completar o contrastar la información obtenida a través de los grupos de discusión o de otras entrevistas.

Participantes

GRUPO	MÉTODO		PARTICIPANTES
	Grupos de discusión	Entrevistas en profundidad	
Colectivos sociales y económicos (Administraciones local, provincial y autonómica)	2	1	14
Medios de comunicación	-	3	3
Tejido empresarial de Burgos	1	5	7
Directores de centros de enseñanza secundaria	1	-	6
Alumnos de 1º y 2º de BACH	1	-	8
Directores/Decanos de la UBU	-	8	8
PDI y PAS de la UBU	1	-	7
TOTAL	6	17	53

Resultados

Contexto social y económico

Puntos fuertes

- La economía burgalesa destaca por su sector industrial como una de las principales fuentes de riqueza.
- Existe un reducido pero potente grupo de empresas muy vinculadas a la región, con un fuerte componente tecnológico.
- El sector agroalimentario, aunque no tenga la fortaleza de épocas pasadas ayuda a la diversificación en positivo de la economía.
- A nivel de infraestructuras se considera que Burgos está bien comunicada.

Áreas de mejora

- Una parte significativa del sector industrial es dependiente del sector automovilístico, uno de los más afectados por la crisis.
- A su vez se trata de empresas no centrales, lo que limita el cuerpo laboral de titulados superiores además de no ser el centro decisor de muchas de las políticas de inversión, entre ellas las vinculadas a las relaciones institucionales y la investigación.
- El sector económico ligado al desarrollo de los servicios es aún bastante débil. Las iniciativas relacionadas con el turismo, la consultoría u otras son escasas.

La imagen de la UBU

Puntos fuertes

- El prestigio de las carreras técnicas, ligadas a diversas ingenierías y a Arquitectura, y algunas titulaciones científicas como Química, que cuentan con tradición y una elevada calidad.

- Todos los agentes conceden una gran relevancia a la relación establecida entre la Universidad y las empresas.
- El tamaño de la UBU es considerado adecuado a la ciudad y a la demanda estudiantil.

Áreas de mejora

- El desarrollo de títulos propios por apreciar que no se han sabido comunicar bien.
- La UBU no ha sabido evolucionar adecuadamente en el número y tipo de titulaciones.
- Un exceso de orientación a la docencia y no a la investigación e innovación es la consecuencia de estos factores.

La relación de la UBU con la sociedad burgalesa

Puntos fuertes

- La actitud de la UBU hacia la sociedad burgalesa se perfila como un elemento positivo, se destacan la multitud de actividades y actos de carácter cultural y académico que organiza la Universidad.
- Se ha configurado como uno de los dinamizadores sociales y cultu-ales de la ciudad.
- Colaboración con otras instituciones.

Áreas de mejora

- Desconocimiento real que una parte importante de la sociedad burgalesa tiene de la UBU
- Desconocimiento sobre el impacto e interés real que alcanzan en la sociedad y entre los propios universitarios las actividades de la UBU.
- Predomina la percepción de que la UBU no lleva a cabo una tarea eficaz en el terreno de la comunicación y la promoción

El futuro de la UBU

Tipo de universidad

Mayoritariamente, hay una opinión contraria a que la UBU sea una Universidad generalista, se apuesta por la especialización y por centrarse en una oferta limitada y diferenciada de las universidades competidoras que tenga como objetivo dar respuesta a las demandas empresariales del territorio, muy centradas en la industria.

Titulaciones

Existe un consenso claro entre todos los agentes, y especialmente entre los agentes clave (PAS, PDI, Decanos y Directores, empresas y agentes políticos e institucionales) de apostar por aquellas carreras que ya tienen un prestigio y una tradición como son las Ingenierías e ir limitando aquellas que no cuentan con una demanda y una calidad suficiente que justifique su mantenimiento.

GRUPO DE DISCUSIÓN CON LOS RESPONSABLES DE LAS UNIDADES Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD Y SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

Objetivos

- Presentación de los proyectos en los que está trabajando el S.I.C.
- Recabar información de las necesidades y expectativas de los distintos servicios.
- Recogida de sugerencias y propuestas de mejora.

Técnicas utilizadas

Grupo de discusión

Participantes

Unidades/Servicios participantes
Informática y Comunicaciones (SIC)
Deportes
Publicaciones e Imagen Institucional
Unidad de Calidad
Unidad de Empleo
Information y extension Universitaria
Biblioteca
Recursos Humanos
Relaciones Internacionales
Control Interno
Contabilidad y Presupuestos
Gestión Académica
Gestión Económica
TOTAL 14

Resultados

Presentación de los proyectos en los que está trabajando el S.I.C.

- Presentación de proceso de evaluación EFQM + 200
- Implicaciones en los servicios del proyecto de administración electrónica
- Sistematizar los canales de información: Catálogo de Servicios del SIC

Recabar información de las necesidades y expectativas de los distintos servicios

- Acuerdos de Nivel de Servicio
- Solicitud de servicios
- Planificaciones cuatrimestrales; todas las peticiones al SIC deben pasar por la Comisión de Planificación e Innovación Tecnológica
- Necesidad de un Plan de Sistemas de Información
- Necesidad de un sistema como el que tiene el CAU para poder recoger toda la actividad del Servicio

Recogida de sugerencias y propuestas de mejora

- Necesidad de un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones centralizado
- Se recibe demasiada información: correos institucionales, encuestas, etc.
- SIC va a realizar reuniones con el resto de grupos de interés: Alumnos, PDI, etc.
- Revisar y reforzar el enfoque del liderazgo: debe repartirse entre jefatura y los jefes de área.

GRUPO FOCAL PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS TÍTULOS DE GRADO EN ADE Y GRADO EN FICO

Objetivos

Generales

- Analizar el desarrollo de la implantación de los primeros cursos de Grado en Administración y Dirección de Empresas (GADE) y Grado en Finanzas y Contabilidad (FICO).

Específicos

- Detectar el grado de satisfacción con la información proporcionada a los alumnos.
- Detectar los problemas en el desarrollo de las clases y las cargas de trabajo.
- Analizar los resultados académicos del primer semestre.

Técnicas utilizadas

Grupo Focal con cuestionario estructurado

ASPECTOS A VALORAR		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Información sobre la titulación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Contenido de la memoria del título	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Web del título	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Guías docentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Explicaciones de las actividades a desarrollar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Desarrollo de las clases teóricas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Desarrollo de las clases prácticas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Adecuación de las clases de teoría	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Adecuación de la clases prácticas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Materiales entregados por los profesores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Plataforma Moodle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Explicaciones de los criterios de evaluación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Cumplimiento de los criterios de evaluación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Coordinación entre los profesores de la misma asignatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Resultados de los aprendizajes notas										
16	Resultados de los aprendizajes y la adquisición de las competencias										
17	Cargas de trabajo										
18	Disminución de la asistencia a las clases										
19	Sistema de evaluación continua										
20	Conocimientos previos ¿suficientes?										
21	Los alumnos										
22	Encuestas										

Mejor Profesor
Mejores materiales
Mejor uso de la plataforma
Principales aspectos que deberían mejorarse (información desarrollo de las actividades...)

Participantes

Representantes participantes
PDI coordinador del Grado de ADE
PDI coordinadora del Grado de FICO
Alumno delegado de 1º ADE
Alumna subdelegada de 1º ADE
Alumno delegado de 1º FICO
Alumna delegada de 1º FICO
TOTAL 6

Resultados

- Les parece que sí han tendido información suficiente respecto a los grados.
- Les parece que está bien la información recogida en las guías y reconocen que no han accedido a la memoria ni a las competencias.
- Se han mostrado satisfechos en cuanto al profesorado en general y a los materiales entregados por los mismos y a la coordinación entre profesores en las asignaturas que han intervenido dos o más profesores, así como el uso que se le ha dado a la plataforma Moodle.
- Los alumnos no estaban concienciados de la asistencia a clase.
- Los resultados académicos son satisfactorios y es conveniente el análisis y mejora en las asignaturas cuantitativas (Matemáticas y Estadística).

Áreas de mejora

- Los alumnos proponen que se oferte un curso de nivelación para Matemáticas.
- Solicitan la concesión de créditos para cursos extracurriculares.
- En la sala de ordenadores la iluminación no es muy buena.