

Prueba Piloto II
Mejora del proceso de captación de
Encuestas de Satisfacción con la Labor Docente

SERVICIO DE PLAFICACIÓN, EVALUACIÓN Y
CALIDAD

1. Justificación

Después de haber ejecutado varios ciclos de encuestación sobre satisfacción con la labor docente, y dado que es un derecho del alumno y asimismo un requisito de nuestros Sistemas de Garantía de Calidad, se decidió afrontar los déficits que el proceso presentaba.

En proceso desplegado supuso un avance con respecto al anterior ya que se acometían una serie de dificultades:

- Uso excesivo de papel (la encuesta se hacía exclusivamente en este formato).
- Riesgo de error alto, debido al uso de lectora de impresos para recoger resultados que en no pocas ocasiones sufría fallos mecánicos y adicionalmente los propios del error humano al cumplimentar y tratar los datos resultantes.
- Necesidad de disponer en momentos puntuales de muchos recursos humanos (en su totalidad eran becarios) para poder ejecutar en un plazo razonable todos los impactos que se requerían (6.500 en un año).

Fue para minimizar los problemas anteriores por lo que desde hace ya varios años se aprobó el cambio de metodología de papel a exclusivamente on-line. Como se ha señalado anteriormente este método solucionaba todos los déficits planteados pero, tras la experiencia acumulada en varios ciclos, dieron origen a otros nuevos:

- Excesiva desconexión entre el usuario destinatario de las encuestas con la relevancia del proceso. El índice de respuesta era demasiado bajo (10%-12%) con respecto al proceso papel (75%-85%). Es problema se debía a una serie de factores:
 - Poca concienciación en los alumnos sobre el ejercicio de su derecho a evaluar.
 - Poca difusión de resultados, y sobretodo qué consecuencias ofrecían dichos resultados sobre la mejora de la calidad docente.
 - Uso exclusivo de e-mail para dirigir las encuestas a los usuarios. Es notorio que nuestros usuarios (los alumnos) utilizan preferentemente otras vías tecnológicas en sus comunicaciones, lo que daba lugar a que obviasen los e-mails entrantes (saturación de colas de correo). En el argot estudiantil se ha llegado a denominar “encuestitis”.
- Dificultad en la configuración de los proyectos on-line debido a la distancia entre la Ordenación Docente que había en UXXI y la realidad. En algunas ocasiones no se hacían los impactos adecuados y como consecuencia el PDI no recibía informes de resultados conformes al grupo de asignaturas que impartían. Todo lo anterior daba lugar a quejas e insatisfacción que eran de difícil solución por nuestra parte.
- El volumen de comunicaciones en vía e-mail es ingente. Hay que multiplicar cada uno de los impactos necesarios hacer (6.500) por los alumnos que están matriculados (total unos 105.000). Este proceso se repetía debido a los distintos recordatorios efectuados, lo que multiplica por 2 o 3 la cifra anterior. En definitiva, la gestión de todas estas comunicaciones por el SPEC plantea una debilidad en el proceso.
- El análisis de todo este volumen de datos se efectúa por medio de una aplicación con carencias en el diseño. Los errores, no forzados, que cometían daban lugar a

errores de envío de informes (cambios de destinatarios, error de asignación asignatura-profesor, etc...)

Es por estos motivos por lo que planteó el **Proyecto Piloto I** para minimizar o solucionar los problemas anteriores. En este sentido, el planteamiento desplegado consiguió los siguientes resultados:

- Mantenimiento de los logros de mejora alcanzados con el método on-line. El ahorro del papel y de contratación de no menos de 8 becarios por campaña de encuestación supuso un ahorro más que evidente para la institución.
- El alumno era concienciado en el aula por el técnico del SPEC sobre la necesidad de hacer la encuesta. Con esta forma de proceder, y dentro del ámbito de aplicación de piloto, se obtuvieron los siguientes resultados:
 - **Grado en Turismo.** Respuestas recogidas para 1º, 2º y 3º en el primer cuatrimestre del curso 2014/15: 200. En el piloto se han recogido 331, lo que supone un incremento del **65,5%**.
 - **Grado en Matemáticas.** Respuestas recogidas para 1º, 2º y 3º en el primer cuatrimestre del curso 2014/15: 106. En el piloto se han recogido 250, lo que supone un incremento del **135,8%**.

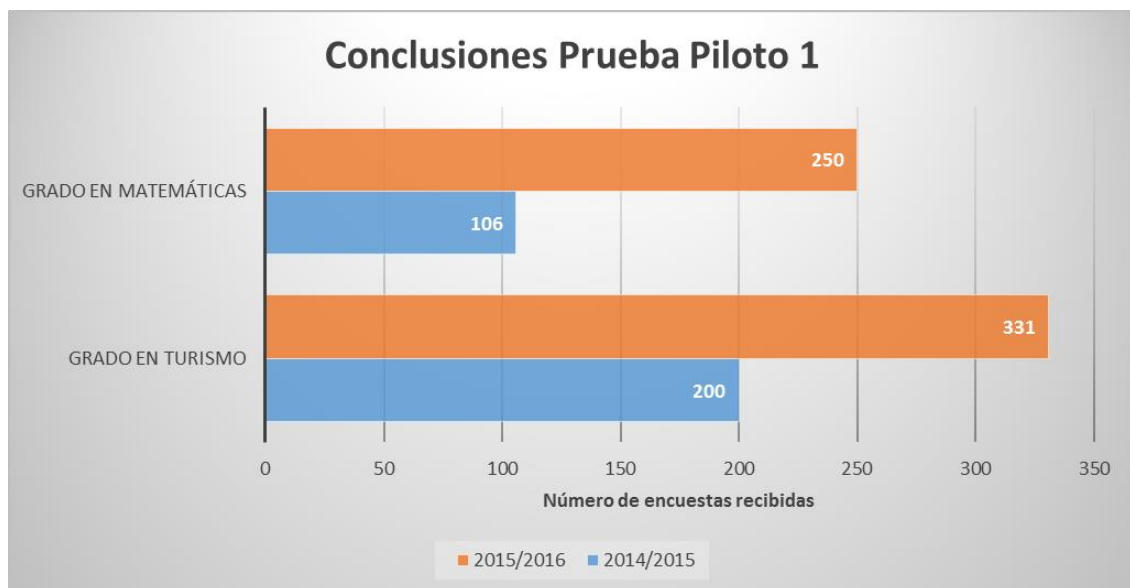


Figura 1

No obstante, se evaluó una serie de **dificultades y problemas** que hacían inviable la universalización del **Proyecto Piloto I**:

- Se mantenía la vía de comunicación e-mail para comunicar las encuestas a los alumnos. Sin este medio, al igual que el método actual on-line, el alumno no puede hacer la encuesta sobre su profesor. Los inconvenientes son los mismos que los ya expresados anteriormente.
- También en esta ocasión la Ordenación Docente no se ajustaba a la realidad en toda su extensión. A veces nos encontrábamos en el aula profesores distintos a los esperados.
- El ejercicio docente de algunos profesores hacían errar el impacto programado por el SPEC en base a la Ordenación Docente. Hay profesores que ofrecen periodos de trabajo en grupos a sus alumnos durante los cuales éstos no están

presentes en el aula, día y hora que el SPEC recogía como posible. Esto obligaba a volver en otro momento donde no siempre se terminaba por ejecutar la encuesta.

- Había profesores que no mostraron toda la disposición que se requería para interrumpir sus clases en pro del proceso de encuestación. Hay que decir en este apartado que a lo mejor la difusión efectuada sobre el Proyecto Piloto I no consiguió alienar a todo el PDI afectado por el proceso.
- La tecnificación del proceso por parte del STIC no avanza al ritmo que se necesita. El proyecto que se le trasladó (no de una manera formal) era de gran calado, y que de hacerse realidad podría solucionar en casi toda su extensión los problemas habidos. Optar por desarrollos propios (disponemos de personal becario técnico de informática) no es una opción ya que la temporalidad de este personal haría, en su momento, fracasar la durabilidad del proceso sin la continuidad de soporte por parte del STIC.
- A pesar de que, como se observa en la Figura 01, la participación del alumnado fue más elevada, la universalización del piloto resulta imposible debido al personal necesario para tal fin.
- La validez y confiabilidad de la información acerca de los alumnos matriculados no alcanzaba las cotas esperadas: se detectaron muchos casos de alumnos matriculados que asistían a clases y no figuraban en la lista de matriculados, correos electrónicos inexistentes y otras casuísticas que empobrecen los resultados.

Son por estos motivos por lo que se vuelve a plantear un nuevo Proyecto Piloto II con sustanciales modificaciones que intentarán paliar los perjuicios anteriores.

2. Objetivos del Proyecto Piloto II

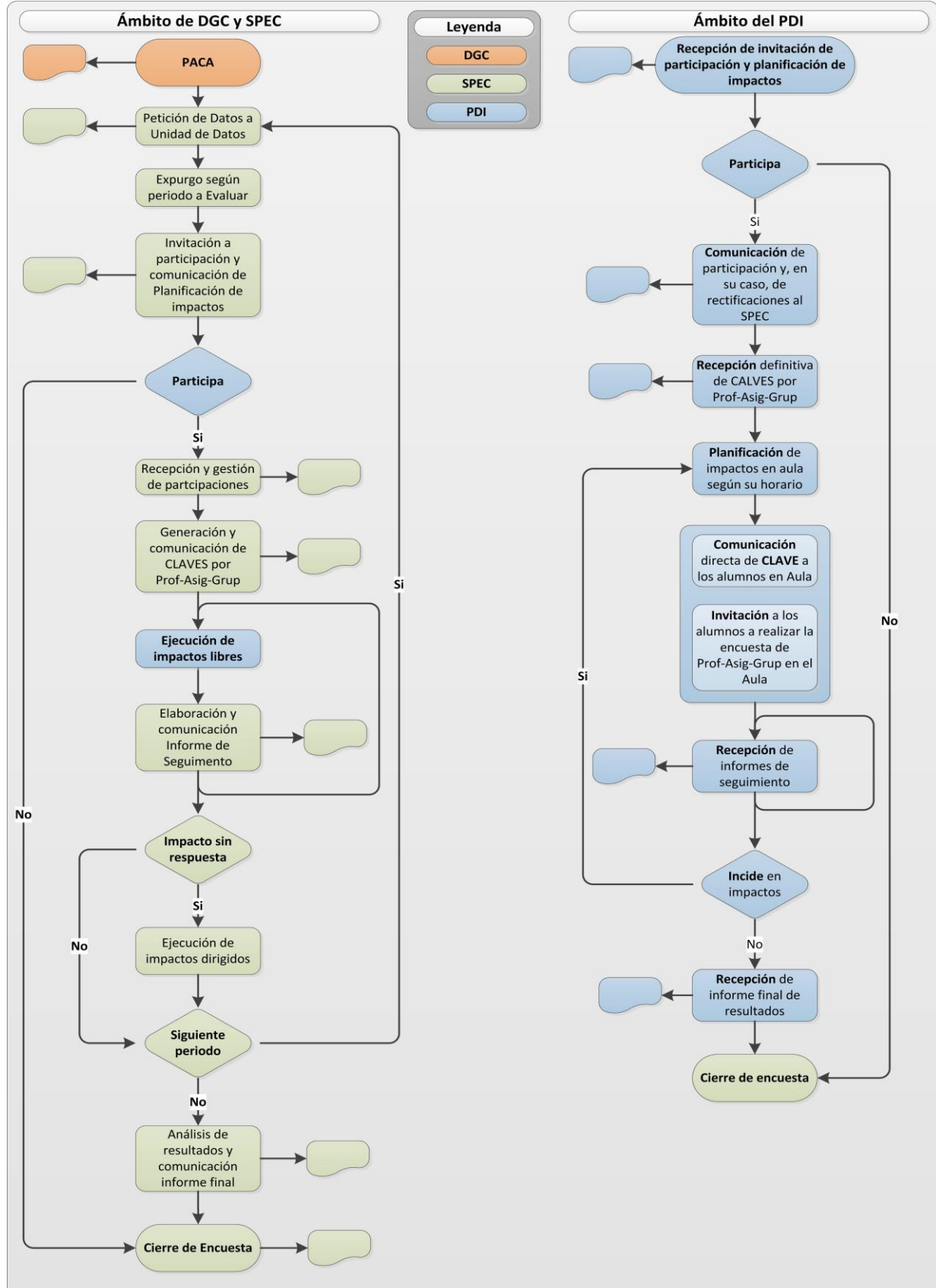
Como consecuencia del planteamiento de la “justificación” se ofrecen los siguientes objetivos a conseguir desde una postura **posibilista**:

- Implicar a la alta dirección (Consejo de Dirección) en el impulso del Proyecto Piloto II.
 - Aprobar moción por parte del Consejo de Dirección.
 - Comunicar al PDI y Alumnos dicha moción.
 - Invocar, en su caso, dicha moción en cuantas comunicaciones se efectúen con usuarios y PDI.
- Conseguir la participación activa del PDI en el proyecto
 - Buscar la voluntariedad de los profesores en la participación.
 - Comunicar y documentar exhaustivamente los pasos a seguir por el PDI para una óptima ejecución del proyecto.
- Alinear la Ordenación Docente con la realidad.
 - Comunicar previamente al PDI implicado los impactos presumibles que se deben realizar (asignatura – grupo).
 - Recabar, en su caso, cuantas incidencias manifiesten los profesores y dar traslado de corrección a las mismas.
- Facilitar el acceso a la encuesta por parte de los usuarios.

- Crear un único proyecto en Limesurvey abierto (no restringido).
- Crear una página web con botón de acceso a encuesta. Incluir cuanta información de apoyo sea necesaria en dicha web y referenciarla en la página principal de la UAL.
- Articular procesos de autenticación fáciles de gestionar por parte de los usuarios y PDI.
- Mantener o incrementar la participación de los usuarios en el proceso de encuestación.
 - Mantener el impacto en el aula como mejor vía de comunicación de inicio de impacto.
 - Aleccionar al PDI en el procedimiento de encuestación con documentación suficiente.
 - Mantener el uso del móvil como mejor instrumento de comunicación de nuestros usuarios (en caso a través de la Wifi). En todo caso, sin menoscabo de utilización de vías alternativas (ordenador propio, aulas de informática, etc...).
- Instaurar procesos de seguimiento al PDI para facilitar su gestión de sus encuestas.
 - Comunicar informe de seguimiento con una periodicidad quincenal-mensual en el periodo de encuestación
 - En su caso, solucionar posibles disfunciones de claves que pudiese haber.
 - Indagar, en su caso, información sobre circunstancias específicas que se pudiesen dar en los caso que las recogida sea 0 tras varias sesiones de seguimiento. En su caso, se procedería como el método tradicional on-line.
- Minorar el tiempo de disposición de informes individuales del PDI sobre sus resultados.
 - Extraer en bloque los resultados de limesurvey.
 - Purgar resultados en instrumento ofimático con medios propios.
 - Analizar y comunicar resultados con aplicativo tradicional (aplicación Access).
 - Comparar resultados de aplicativo Access con instrumento ofimático propio.

3. Despliegue de Proyecto Piloto II

El despliegue del proceso de encuestación según se propone el Proyecto Piloto II se describe según establece del presente *flujograma*:



4. Conclusiones

Se adjunta tabla de contingencias en las que describe los problemas planteados en el Proyecto Piloto I junto con las soluciones propuestas y lo esperado en los resultados:

Problema Piloto I	Solución Piloto II	R
Se mantenía la vía de comunicación e-mail para comunicar las encuestas a los alumnos	Enlace web de encuesta	✓
También en esta ocasión la Ordenación Docente no se ajustaba a la realidad	Comunicación previa de impactos	⚠
El ejercicio docente de algunos profesores hacían errar el impacto programado por el SPEC	Impacto programado por el propio PDI	✓
Había profesores que no mostraron toda la disposición que se requería	Voluntariedad del proceso	✓
La tecnificación del proceso por parte del STIC no avanza al ritmo que se necesita	Creación de instrumentos propios del SPEC	⚠
La universalización del piloto resulta imposible debido al personal necesario para tal fin	Implicación del PDI en ejecución de impacto	✓
La validez y confiabilidad de la información acerca de los alumnos matriculados no alcanzaba las cotas esperad:	Encuesta abierta	✓

En Almería a 22 de abril de 2016

Elaborado

VºBº

Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

Dirección General de Calidad