



centro  
andaluz de  
prospectiva

Libro de calidad

de la

# **Encuesta de opinión del alumnado**

**Universidad de Granada  
(UNI)**

El trabajo se desarrolla con diversos equipos interrelacionados. A saber:

1. Equipo de Recogida de datos en UNI
2. Equipo de Desarrollo informático y calidad
3. Equipo de Análisis estadístico
4. Equipo de Control telefónico
5. Equipo de Elaboración y envío de resultados

Todos ellos coordinados desde CANP por el Prof. Antonio Pascual Acosta. El desarrollo del trabajo se realiza con la ayuda de programas de ordenador desarrollados ad hoc.

## Equipo de Recogida de datos en UNI

Está constituido por un<sup>1</sup> coordinador (**C-UNI**) y dos equipos, uno de encuestadores y otro de lectura óptica, bajo su inmediata dirección y coordinación. El coordinador debe tener acceso al menos<sup>2</sup> a un ordenador con lector óptico, lector de códigos de barras, grabador de CD-RW e impresora láser. Recibe dos programas informáticos y una base de datos.

Un primer programa (**HOJENC**) permite la impresión de las hojas de gestión de la encuesta (Ver ++)<sup>2</sup> individualmente o por lotes y el control posterior de su recogida, anota las incidencias y modifica en su caso la base de datos.

Un segundo programa (**LECMEC**) realiza la lectura mecanizada de las encuestas y anota las posibles incidencias.

Coordina el trabajo de campo y transmite al equipo de **Desarrollo informático y calidad** las incidencias, el método aplicado en su resolución y los datos leídos.

El procedimiento de trabajo es el siguiente:

1. CANP selecciona los encuestadores y lectores que formarán dos equipos que trabajan con un día (al menos) de diferencia. C-UNI entrega a los encuestadores una acreditación como tales que deben mostrar cuando sean requeridos para ello durante el desarrollo de las encuestas.
2. C-UNI realiza, utilizando **HOJENC**, la impresión de las hojas de gestión de encuesta y etiquetas para control. Reúne al equipo de encuestadores, les imparte instrucciones y realiza la asignación temporal de la realización de encuestas. Cada día prepara las hojas de encuestas, las hojas de gestión de encuestas, los sobres y las etiquetas de cada encuestador y se los entrega junto con las instrucciones. Cada día recoge las hojas de gestión de encuestas y las anota con el programa, revisa y resuelve las incidencias, recoge los sobres con las encuestas y los entrega al equipo de lectura. Recoge los datos suministrados por el equipo de lectura, revisa y resuelve las incidencias de la misma, almacena los sobres leídos en lugar seguro y distinto de las hojas de gestión de encuestas.
3. Los encuestadores recogen cada día las hojas de gestión de encuesta con el horario correspondiente, sobres blancos, etiquetas y hojas de encuesta. Realizan la encuesta según el protocolo, anotando cuantas incidencias se les plantean y resolviendo según el libro de incidencias las que ya están descritas. En cualquier otro caso recurren a C-UNI. Al terminar el día devuelven los sobres y las hojas de gestión de encuestas. Son responsables de la custodia de las hojas de gestión de encuesta y de los sobres con encuestas.
4. Los lectores recogen cada día los sobres, proceden a numerarlos consecutivamente mediante nuevas etiquetas y a su lectura y depuración utilizando el programa

---

<sup>1</sup> Pueden existir varios, pero no es preciso identificarlos en este proceso.

<sup>2</sup> Según el volumen de trabajo, será necesario disponer de más ordenadores

**LECMEC.** Realizan la lectura y resuelven cuantas incidencias se les plantean según el libro de incidencias cuando ya están descritas. En cualquier otro caso recurren a C-UNI. Al terminar el día almacenan los sobres y devuelven un CD con los datos grabados durante el proceso. Son responsables de los sobres de encuestas.

## **Equipo de Desarrollo informático y calidad**

Está constituido por un coordinador (**C-DIC**) y un equipo bajo su inmediata dirección y coordinación. El equipo desarrolla los diferentes programas que se citan, anota las incidencias que se le comunican y modifica en su caso el libro de calidad y los propios programas, comunicando los cambios al coordinador de **CANP**.

## **Equipo de Análisis estadístico**

Está constituido por un investigador coordinador (**C-EST**) y un equipo bajo su inmediata dirección y coordinación que, mediante el programa **TABULA**, realiza los análisis estadísticos previstos y los transmite al equipo de **Elaboración y envío de resultados**. Anota las posibles incidencias y las comunica al equipo de **Desarrollo informático y calidad**. Realiza otros análisis estadísticos.

## **Equipo de Control telefónico**

Está constituido por un coordinador (**C-TLF**) y un equipo de encuestadores. El coordinador recibe los datos de la encuesta y procede a seleccionar una muestra aleatoria con los criterios definidos por el coordinador de **CANP**, y coordina la realización de la encuesta en **URCE** de **CANP**. Anota y resuelve posibles incidencias y las comunica al equipo de **Desarrollo informático y calidad** y al coordinador de **CANP**.

## **Equipo de Elaboración y envío de resultados**

Está constituido por un coordinador y un equipo de trabajo. El coordinador recibe los datos de **Análisis estadístico** y procede a imprimirlos, introducirlos en sobres apropiados, ordenar estos para su entrega y enviarlos a su destino final. Anota y resuelve posibles incidencias y las comunica al equipo de **Desarrollo informático y calidad** y al coordinador de **CANP**.

## Procedimiento que sigue el encuestador

- ✚ Los encuestadores, que pueden ir en grupos de dos, reciben:
  - Hoja de ruta, con indicación de horarios para cada una de las asignaturas del plan docente, por grupos.
  - Hojas de gestión de encuestas, con indicación de los profesores que imparten cada asignatura en ese grupo.
  - Hojas con códigos de barras.
  - Sobres en blanco.
  - Cuestionarios en blanco.
  - Hoja de indicaciones/instrucciones para leer a los alumnos.
  - Credencial de encuestador
  
- ✚ Los encuestadores deben asegurarse de que:
  - Se encuentran en el aula especificada en la hoja de ruta.
  - Se encuentran ante la asignatura y grupo que se les ha asignado.
  
- ✚ Los encuestadores, preferentemente, esperarán al profesor a su llegada al aula, y, tras presentarse, solicitan permiso del mismo para aplicar la encuesta en ese momento (o, en su caso, solicitar otra hora) e informar brevemente del proceso de administración de los cuestionarios (dinámica, duración aproximada, etc.) Le solicitan que antes de marcharse (lo que puede ocurrir ahora o al final del proceso) firme junto a su nombre en la hoja de gestión de encuestas.
  
- ✚ El profesor puede, si así lo desea, acompañar a los encuestadores en el aula. Una vez dentro, si lo desea, hará la presentación de los encuestadores a los alumnos y les informará del proceso. Tras esta presentación o sin ella, el encuestador se situará en un lugar del aula desde el que puedan verle y oírle todos los alumnos. El profesor puede abandonar la clase o quedarse en ella. En este último caso ocupará un lugar secundario y no pasará por la clase durante la administración de la encuesta. Esto le será advertido (educadamente) diciéndole: “Si desea Vd. quedarse le ruego que permanezca junto a su mesa para no interrumpir el proceso” antes de comenzar el proceso.
  
- ✚ El encuestador procede a la lectura de las indicaciones que lleva escritas.
  
- ✚ Escribe en la pizarra los nombres de los profesores de la asignatura de ese grupo, en el orden en que aparecen en la hoja de gestión de encuestas. Pregunta si existe algún otro profesor que haya impartido docencia y en caso afirmativo anotará el nombre en la pizarra, así como cuantos datos sea capaz de recabar del mismo en la hoja de gestión de encuestas. A continuación reparte los cuestionarios. Si son dos encuestadores, pueden hacer estas tareas simultáneamente. Puede optar por:
  - ❖ Repartir tantos cuestionarios por alumno como profesores distintos hallan, y, tras la finalización, recoger los cuestionarios individualizados por profesor. (Rápido)
  - ❖ Repartir un cuestionario cada vez para cada profesor que vaya indicando. (Lento)

- ✚ Recoge los cuestionarios de cada profesor, anota el número de los mismos en la hoja de gestión de encuestas, y los introduce en un sobre, que etiqueta con sendos códigos de barras por ambas caras, cerrándolo con una de ellas. El tercer código de barras lo pega en la hoja de gestión de encuestas, en el apartado correspondiente al profesor de dicho sobre.
- ✚ En caso de que ocurra algún tipo de imprevisto o incidencia reseñable, lo anota con todo detalle al dorso de la hoja de gestión de encuestas, aunque no es necesario que lo haga en el aula, puede esperar a salir de la misma. Si la incidencia es una de las recogidas en la hoja de incidencias actuará como allí se indica. En caso contrario procurará evitar cualquier problema y a continuación lo comunicará al coordinador.
- ✚ Los sobres con los cuestionarios cumplimentados serán controlados en todo momento por los encuestadores, que más tarde los entregarán al coordinador.
- ✚ Ante cualquier incidencia, duda o circunstancia extraña, los encuestadores contactarán con el coordinador.

### **Temporalización de la fase de aplicación del cuestionario.**

Durante el curso 2008-09 los encuestadores irán a los centros entre los meses de diciembre y enero (periodo previo a los exámenes) para las asignaturas de primer cuatrimestre y en mayo para las anuales y de segundo cuatrimestre.

**Hoja que deberá leer el encuestador en el aula en el caso (HABITUAL) de que  
LA ENCUESTA SE REALIZA EN CLASE.**

Buenos días/tardes/noches

Mi nombre es \_\_\_\_\_ y estoy hoy aquí como encuestador del **Centro Andaluz de Prospectiva**.

La Universidad está realizando un estudio de opinión entre sus alumnos, sobre diversos aspectos de interés (docencia, servicios,...). Para ello se han elaborado los cuestionarios que os repartiré a continuación, y que contienen preguntas referentes a cada uno de vuestros profesores en esta asignatura, y también referentes a los servicios de esta universidad.

Los resultados de este cuestionario son necesarios para que los profesores conozcan la opinión y el juicio de sus alumnos sobre su actuación docente y para que la Universidad tenga constancia del grado de satisfacción del alumno frente a los servicios que presta.

Contestad con sinceridad. Vuestras respuestas SON CONFIDENCIALES.

Tenéis que ser objetivos en vuestras respuestas, independientemente de la simpatía que un profesor os provoque. Se trata de valorar su actuación docente, su manera de dar las clases, su forma de trabajar.

Responded a cada ítem de valoración indicando un número, o bien No sabe/ No contesta. Si estáis **completamente de acuerdo** con que las afirmaciones describen el comportamiento, debéis rellenar el cuadro correspondiente al número mayor. Si estáis **completamente en desacuerdo** hacéis lo mismo con la casilla correspondiente al número menor. Podéis utilizar los puntos intermedios para graduar vuestra respuesta.

Si el enunciado de un determinado ítem no procede, o no disponéis de la información para responderlo, debéis marcar la opción **No sabe/No contesta/No corresponde**, que aparece al final de la escala y no dejar en blanco la casilla.

Es importante que respondáis a todos los ítems sobre los que dispongáis de información suficiente. Tened en cuenta que los resultados de esta encuesta serán considerados para desarrollar medidas de mejora en todos los niveles.

En la pizarra estarán escritos los nombres de los profesores de este grupo de esta asignatura. A continuación repartiré cuestionarios para cada uno de ellos, uno por profesor, en el orden en que aparecen escritos en la pizarra. Una vez finalicéis de emitir vuestra opinión recogeré los cuestionarios de cada profesor por turnos. Vuestra opinión deberá ser individual. Por favor, evitad comentarios y colaborad para que agilicemos el proceso cuanto sea posible.

No uséis bolígrafo rojo ni verde, ni lápiz de numeración superior a 2 ni hagáis tachaduras para corregir. Si es necesario tachar una respuesta, hacedlo con corrector (Tip-pex).

Gracias por vuestra colaboración.

**Hoja que deberá leer el encuestador en el aula en el caso (anómalo) de que HAN ACABADO LAS CLASES y se ha citado a los alumnos ex profeso.**

Buenos días/tardes/noches

Mi nombre es \_\_\_\_\_ y estoy hoy aquí como encuestador del **Centro Andaluz de Prospectiva.**

La Universidad está realizando un estudio de opinión entre sus alumnos, sobre diversos aspectos de interés (docencia, servicios,...). Para ello se han elaborado los cuestionarios que os repartiré a continuación, y que contienen preguntas referentes a cada uno de vuestros profesores en esta asignatura, y también referentes a los servicios de esta universidad.

Estáis citados aquí hoy, ya que las clases de este grupo de la asignatura \_\_\_\_\_ ya han acabado, y nos es imposible hacerlo en horario lectivo.

Los resultados de este cuestionario son necesarios para que los profesores conozcan la opinión y el juicio de sus alumnos sobre su actuación docente y para que la Universidad tenga constancia del grado de satisfacción del alumno frente a los servicios que presta.

Contestad con sinceridad. Vuestras respuestas SON CONFIDENCIALES.

Tenéis que ser objetivos en vuestras respuestas, independientemente de la simpatía que un profesor os provoque. Se trata de valorar su actuación docente, su manera de dar las clases, su forma de trabajar.

Responded a cada ítem de valoración indicando un número, o bien No sabe/No contesta. Si estáis **completamente de acuerdo** con que las afirmaciones describen el comportamiento, debéis rellenar el cuadro correspondiente al número mayor. Si estáis **completamente en desacuerdo** hacéis lo mismo con la casilla correspondiente al número menor. Podéis utilizar los puntos intermedios para graduar vuestra respuesta.

Si el enunciado de un determinado ítem no procede, o no disponéis de la información para responderlo, debéis marcar la opción **No sabe/No contesta**, que aparece al final de la escala y no dejar en blanco la casilla.

Es importante que respondáis a todos los ítems sobre los que dispongáis de información suficiente. Tened en cuenta que los resultados de esta encuesta serán considerados para desarrollar medidas de mejora en todos los niveles.

En la pizarra estarán escritos los nombres de los profesores de este grupo de esta asignatura. A continuación repartiré cuestionarios para cada uno de ellos, uno por profesor, en el orden en que aparecen escritos en la pizarra. Una vez finalicéis de emitir vuestra opinión recogeré los cuestionarios de cada profesor por turnos. Vuestra opinión deberá ser individual. Por favor, evitad comentarios y colaborad para que agilicemos el proceso cuanto sea posible.

No uséis bolígrafo rojo ni verde, ni lápiz de numeración superior a 2 ni hagáis tachaduras para corregir. Si es necesario tachar una respuesta, hacedlo con corrector (Tip-pex).

Gracias por vuestra colaboración.

### Incidencias del encuestador y acción a tomar

<b>Incidencia</b>	<b>Acción</b>
No hay nadie en clase en el aula asignada	Esperará cinco minutos tras lo cual intentará recabar información (conserjería, aulas vecinas) por si se ha equivocado o si las clases se han suspendido, cambiado, etc.
El profesor se niega a que entren en clase	Según la violencia de la situación intentará mostrarle la credencial y decirle que le envían a realizar la encuesta desde la Universidad. Si persiste se marcha.
El profesor permanece en la clase pero pasea por ella o habla con los alumnos mientras se realiza la encuesta	Puede intentar entablar conversación con el profesor pidiéndole datos sobre el número habitual de alumnos que asisten a clase, si la asistencia hoy a clase es superior o inferior a lo habitual, el porcentaje de clases que se han impartido en este curso, que proceda a firmar en el sobre, etc. Lo comunicará en todo caso al coordinador
Los alumnos se niegan a realizar la encuesta	Según la violencia de la situación intentará decirles que la realización de la encuesta permitirá conocer la situación de las clases y mejorarla y que ha sido prevista por la propia Universidad. Si persiste la situación se marcha.
Algún alumno aislado se niega a realizar la encuesta e inicia un alboroto	Si el profesor está en clase le rogará que intervenga. En caso contrario, según la violencia de la situación intentará decirle que la realización de la encuesta permitirá conocer la situación de las clases y mejorarla y que ha sido prevista por la propia Universidad y que no está permitiendo que sus compañeros expresen su opinión. Si persiste la situación se marcha



