



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Proyecto de Innovación y Mejora de la Calidad Docente

Convocatoria 2015

Nº de proyecto: 274

Los criterios de calidad y excelencia docente desde el punto de vista de los principales “clientes” del servicio: alumnos y profesores.

Responsable: José Fernández Menéndez

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Departamento Organización de Empresas

1) Objetivos Propuestos en la Presentación del Proyecto

Durante los últimos años el objetivo de gestionar y mejorar la calidad de la docencia y la investigación se ha vuelto cada vez más importante en las universidades españolas. Como consecuencia de ello las universidades en general, y la Universidad Complutense en particular, han acometido un importante esfuerzo orientado a mejorar la calidad docente y a incentivar la adopción de metodologías destinadas a incrementar esa calidad por parte del profesorado. Con este propósito se está tendiendo cada vez más a implantar metodologías inspiradas, quizás con no demasiada fortuna, en las herramientas convencionales, ISO 9000, modelo EFQM, etc, de gestión de la calidad.

Fruto de esta tendencia es la aparición del programa DOCENTIA, en el que a través de una serie de encuestas a los distintos agentes implicados (alumnos, profesores, departamentos,...) se elabora un indicador global para cada profesor/asignatura que participa en el programa que pretende reflejar su calidad docente. En este programa los alumnos evalúan vía web distintos aspectos de la actividad docente de un profesor. La participación de éste es voluntaria, pero la tendencia es hacia un mayor grado de obligatoriedad y actualmente se acaba de implantar la exigencia de someterse a un mínimo de una evaluación cada 5 años. Es previsible que esta exigencia se incremente en el futuro. El resultado final de la evaluación se obtiene añadiendo a las valoraciones de los alumnos el resultado de una autoevaluación hecha por el profesor y determinada información proporcionada por el departamento, que en general recoge aspectos como la participación en comisiones de coordinación y similares.

La voluntariedad para el profesorado y la falta de consecuencias prácticas relevantes en caso de evaluaciones negativas son críticas que se formulan con frecuencia al funcionamiento del programa. Sin embargo, y más allá de esos aspectos específicos, consideramos que una crítica que se le puede formular al programa DOCENTIA y en general a todas las metodologías que últimamente se están implantando para la gestión de la calidad universitaria es su diseño y aplicación totalmente verticales, desde arriba hacia abajo sin que parezca haber ningún tipo de realimentación en sentido contrario ni de toma en consideración de las opiniones de los distintos agentes involucrados.

Uno de los aspectos clave de la gestión de la calidad moderna, inspirada en los principios de la *Total Quality Management* es el de la orientación al cliente, entendido éste en un sentido amplio, tanto cliente externo como cliente interno. Este es un punto clave de toda la gestión de la calidad, que debería estar orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de los alumnos en primer lugar (cliente externo) pero también del profesorado e incluso del personal de administración, que no dejan de ser clientes internos del proceso docente. Sin embargo la toma en consideración de las opiniones de alumnos y profesores en la implementación de los sistemas de gestión de calidad brilla por su ausencia y se sustituye por una serie de criterios, mejor o peor seleccionados, pero en cualquier caso decididos unilateralmente por las autoridades académicas o educativas.

Así, en el programa DOCENTIA se evalúan una serie de criterios, cada uno de ellos con su ponderación específica, y que resultan en algunos casos discutibles, tanto en su naturaleza como en su ponderación. Con este trabajo lo que se pretende es averiguar cuál es la opinión de los alumnos sobre la importancia de los criterios utilizados y si podría considerarse la inclusión de otros criterios adicionales no contemplados que contribuyesen a mejorar la calidad del proceso educativo. Algunos de estos criterios tienen que ver, más que con aspectos estrictamente docentes, con cuestiones de índole administrativo, por ejemplo la organización de las fechas de los exámenes, la agilidad del proceso de matriculación, etc.

Uno de los aspectos relevantes en la gestión de la calidad es la estandarización de procesos, estandarización cuya necesidad parece un tanto discutible en el caso de procesos docentes, exigencias de aplicar determinadas herramientas o metodologías, de unificar temarios y exámenes, etc, pero que estaría totalmente justificada y sería claramente beneficiosa en el caso de procesos administrativos, competencia del PAS, y que sin embargo parecen estar ajenos a la tendencia hacia la estandarización y hacia la gestión basada en evaluaciones y cumplimiento de

objetivos de calidad.

Como cualquier otro indicador de este tipo la elección de los ítems a partir de los que se construye y las ponderaciones asignadas a cada uno de ellos está sujeta a debate y constituye un problema abierto para el que no existe una única solución claramente superior a las posibles alternativas concurrentes.

En la práctica, la construcción de un indicador sintético de este tipo se lleva a cabo en un proceso continuado en el tiempo, y con frecuencia nunca concluido, de “ajuste fino” del indicador que intenta, en base a la experiencia pasada, conjugar las necesidades, en ocasiones contradictorias, de cada uno de los participantes en el proceso educativo.

Desde hace ya años las principales metodologías de gestión de la calidad (TQM, ISO 9000, EFQM, etc.) plantean como uno de sus principios fundamentales el de la “orientación al cliente”: calidad será la satisfacción de las necesidades, tanto explícitas como implícitas, de los clientes, sean estos internos o externos al proceso analizado.

Es obvio que el principal cliente, de lejos, en el proceso educativo es el alumno al que está destinado. Pero también el profesor es un importante cliente interno del proceso (es el personal que presta el servicio) y, probablemente en menor, aunque no desdeñable, medida lo es la propia estructura administrativa de la universidad, representada fundamentalmente por departamentos y centros.

El cuestionario del programa DOCENTIA está diseñado para valorar exclusivamente la “calidad” de uno de los agentes implicados en el proceso educativo, el profesor, a partir de las opiniones o valoraciones de otros implicados, alumnos y estructura administrativa, considerados implícitamente como los únicos clientes del proceso. Se trata en resumidas cuentas de crear un indicador acerca de “la calidad de los docentes”. Esta es una perspectiva innecesariamente restringida que abre la puerta a plantearse la posibilidad de desarrollar indicadores más generales de calidad del “proceso educativo” en su conjunto, en donde la calidad no sea vista como responsabilidad exclusiva del profesorado, sino de todos los participantes, que se integrarían en el proceso como clientes internos, con sus necesidades específicas, siendo el cliente externo último la sociedad en su conjunto, financiadora y beneficiaria del proceso educativo.

Un primer paso, que es el que se pretende llevar a cabo con este trabajo, es el de valorar la percepción que tienen profesores y alumnos acerca de la importancia relativa de los distintos factores indicativos de calidad que son valorados en el programa DOCENTIA.

Además se pretende llevar a cabo una encuesta entre profesores, por un lado, y alumnos, por otro lado, de la Facultad de Ciencias Económicas para que valoren la contribución relativa que a su juicio tienen a la calidad docente una serie de elementos (ítems) valorados en el programa Docentia. El objetivo buscado es el de aclarar cuestiones como la de que en qué medida profesores y alumnos están de acuerdo con la idea de que el hecho de que el profesor “explique de forma clara y comprensible” tenga una importancia idéntica a que “el profesor utiliza el campus virtual” o “el profesor cumple con el programa de la asignatura”. El propósito último es el de intentar determinar si las ponderaciones de los distintos ítems valorados en la encuesta de Docentia deberían ser modificadas en algún sentido para reflejar con mayor fidelidad las opiniones de profesores y alumnos sobre la importancia y contribución que cada uno de estos ítems tiene a la calidad docente.

Con esta encuesta se pretende también recabar información de profesores y alumnos sobre otros aspectos que ellos juzguen relevantes para la calidad docente y que no tienen por qué ser responsabilidad de los profesores, como podría ser la calidad del trabajo administrativo que puede afectar de forma directa a la labor docente del profesor (disponibilidad de listas de clase definitivas al comienzo del curso, disponibilidad de una lista de días festivos, etc).

2) Objetivos Alcanzados

Por orden de importancia la valoración de los distintos factores que contribuyen a la calidad del proceso educativo y que han sido considerados en la encuesta son los siguientes:

Cinco factores más valorados por los alumnos:

- Que el profesor explique bien
- Que el profesor sea accesible y de trato correcto
- Que el profesor evalúe con rigor
- Agilidad y eficiencia en las matriculaciones
- Agilidad y eficiencia en la resolución de reclamaciones

Cinco factores más valorados por los profesores:

- Que el profesor explique bien
- Que el profesor sea accesible y de trato correcto
- El número de alumnos en los grupos
- Agilidad y eficiencia en la resolución de reclamaciones
- Que el profesor evalúe con rigor

Cinco factores menos valorados por los alumnos:

- Que se cumplan los horarios de clases y tutorías
- La utilización del campus virtual
- Que el porcentaje de aprobados sea alto
- Que haya buena coordinación entre los distintos grupos de la misma asignatura
- Que el nivel de los compañeros sea adecuado y lleven la asignatura al día

Cinco factores menos valorados por los profesores:

- Que la asignatura sea interesante
- Conocer las fechas de los exámenes en el momento de matricularse
- La utilización del campus virtual
- Flexibilidad en las fechas de los exámenes
- Que el porcentaje de aprobados sea alto

Si nos fijamos en la desviación típica de la puntuación de cada uno de los factores, que nos da una idea del grado de acuerdo respecto a su importancia, tenemos que los factores respecto a cuya importancia existe el mayor grado de acuerdo tanto entre los alumnos como entre los profesores, son que el profesor explique bien y que sea accesible y de trato correcto, que también han sido elegidas como las más importantes. Esto nos indica que, como por otra parte cabría esperar, estos dos factores son los esenciales, con diferencia sobre los restantes, de cara a conseguir una elevada calidad en la docencia.

Entre los alumnos los factores más controvertidos -con mayor desviación típica en su valoración son:

- Que haya buena coordinación entre los distintos grupos de la misma asignatura
- Conocer las fechas de los exámenes en el momento de matricularse
- Que el nivel de los compañeros sea adecuado y lleven la asignatura al día

Esto probablemente indicará que existen alumnos que se hayan visto afectados por este tipo de problemas y que para ellos sean importantes, mientras que para otros no tengan mayor trascendencia.

Entre los profesores los factores con mayor variabilidad son:

- Flexibilidad en las fechas de los exámenes
- Agilidad y eficiencia en las matriculaciones
- Que la asignatura sea interesante

Con respecto a la dependencia en la valoración por parte de los alumnos de los distintos factores que contribuyen a la calidad de acuerdo con el curso en el que están matriculados (que puede ser considerado como una medida de su experiencia con el sistema universitario) y con la calificación media de su expediente en general no se observan patrones claros. Sin embargo si se pueden hacer las siguientes consideraciones (se incluyen en el anexo una serie de gráficos en los que se pueden apreciar los efectos que se indican):

- La importancia concedida a la agilidad y eficiencia en la resolución de reclamaciones parece aumentar con el curso en el que está matriculado el alumno.
- La importancia concedida a la agilidad en las matriculaciones disminuye (de forma lógica) el último curso (4º o 6º, dependiendo de titulaciones).
- Conocer las fechas de los exámenes en el momento de matricularse parece más importante en cursos altos (seguramente para decidir en qué asignaturas matricularse al haber asignaturas optativas, asignaturas pendientes de cursos anteriores, problemas para encajar horarios, etc).
- La flexibilidad en las fechas de los exámenes también parece tener más importancia en los cursos altos (por razones similares a las del punto anterior, probablemente).
- El número de alumnos en los grupos también parece ser más importante en los cursos altos.
- La importancia concedida a una buena bibliografía disminuye al aumentar el curso, especialmente si no se tienen en cuenta las dobles titulaciones (con 6 cursos de duración).
- La importancia concedida al uso del campus virtual parece crecer al aumentar el curso (descontando las dobles titulaciones).
- También la importancia del campus virtual resulta llamativa para el caso de los alumnos con mejor expediente, que se dividen entre aquéllos que le otorgan una gran importancia y otros para los que la tiene baja.
- Los alumnos con mal expediente parecen ser los que más importancia dan a que la asignatura sea interesante.
- Los alumnos con buen expediente son los que menos importancia dan a que el porcentaje de aprobados sea alto.
- Los alumnos con buen expediente son los que más importancia dan a que se cumplan los horarios de clases y tutorías.
- También los buenos alumnos son los que más importancia dan a que la bibliografía sea adecuada y a que el nivel de los compañeros sea alto.
- Los buenos alumnos dan más importancia a la agilidad en la resolución de las reclamaciones.
- Los alumnos con un expediente medio (ni demasiado bueno ni demasiado malo) son los que más importancia atribuyen a conocer las fechas de los exámenes en el momento de matricularse.
- Los buenos alumnos son los que menos importancia dan a la flexibilidad en la fecha de los exámenes.
- Los buenos alumnos son los que más importancia dan al número de alumnos en los grupos.

3) Metodología Empleada en el Proyecto

Para la realización de este trabajo se ha procedido a revisar los criterios utilizados en el programa DOCENTIA para valorar la calidad de las labores docentes del profesorado de la Universidad Complutense.

Adicionalmente se han identificado algunos otros criterios que eventualmente podrían ser tenidos en cuenta de cara a valorar la calidad del servicio ofrecido por la universidad a sus alumnos. Estos criterios se han obtenido a partir de conversaciones informales con profesores y alumnos.

Con los distintos criterios seleccionados se han diseñado dos encuestas, prácticamente idénticas, una destinada a profesores y otra a alumnos. Con las encuestas se pretende valorar la importancia que profesores y alumnos otorgan a los distintos criterios seleccionados según su contribución a la calidad del proceso educativo en la universidad.

Las encuestas elaboradas han sido sometidas a un breve pre-test, planteándose a un conjunto reducido de profesores y alumnos para que juzguen aspectos como la facilidad para interpretarlas y responderlas, pertinencia de las cuestiones planteadas, etc. Con los resultados del pre-test se ha confeccionado una versión definitiva de las encuestas (que aparece en el anexo de este trabajo) y esta versión definitiva ha sido administrada a un total de 247 alumnos y 17 profesores de 6 grados (en Comercio, en Turismo, en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, en ADE, doble grado Derecho-ADE, doble grado Derecho-Relaciones Laborales), 3 centros (Facultades de Derecho, de Económicas y de Comercio y Turismo) y diversas asignaturas y los resultados se han tabulado en hojas de Excel e introducido en el sistema de análisis de datos R.

Adicionalmente se ha incorporado en cada una de las encuestas una pregunta de respuesta libre, en la que se pide al encuestado que indique qué medidas considera que podrían contribuir a incrementar la calidad del servicio proporcionado por la universidad a sus alumnos.

Con los datos obtenidos de las encuestas se ha realizado un sencillo análisis estadístico, esencialmente de naturaleza descriptiva, para analizar los resultados, comparar las diferencias entre las apreciaciones de profesores y alumnos y determinar cuáles son los aspectos o criterios más valorados por su contribución a la calidad educativa.

Para la realización del análisis de los datos se ha usado el paquete de R lattice, además de las funcionalidades básicas de R

4) Recursos Humanos

Este trabajo ha sido realizado por los siguientes profesores del Departamento de Organización de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Complutense de Madrid:

José Fernández Menéndez
Marta Fossas Olalla
José Ignacio López Sánchez
Beatriz Minguela Rata
Antonio Rodríguez Duarte
Francesco D. Sandulli

5) Desarrollo de las Actividades

En septiembre de 2015 se ha realizado una somera revisión de la literatura existente sobre gestión de la calidad en general y sobre calidad en las universidades en particular.

Posteriormente se ha revisado con cierto detalle la estructura del cuestionario del programa DOCENTIA, con el propósito de identificar sus items más destacados y para que su importancia relativa sea valorada en la encuesta que se ha diseñado.

A lo largo de los meses de octubre y noviembre de 2015 se ha procedido a diseñar las encuestas destinadas a profesores y alumnos y a someterlas a un pre-test para detectar y corregir los errores y las deficiencias encontradas en ellas.

A continuación, y tras realizar los ajustes pertinentes, las encuestas han sido suministradas a una serie de alumnos, en papel y durante el horario de clase, y de profesores. Los resultados han sido tabulados, primero en excel y luego en R, y posteriormente se ha procedido a su análisis.

La contribución de cada uno de los miembros del equipo de trabajo a cada una de las tareas realizadas ha consistido en lo siguiente:

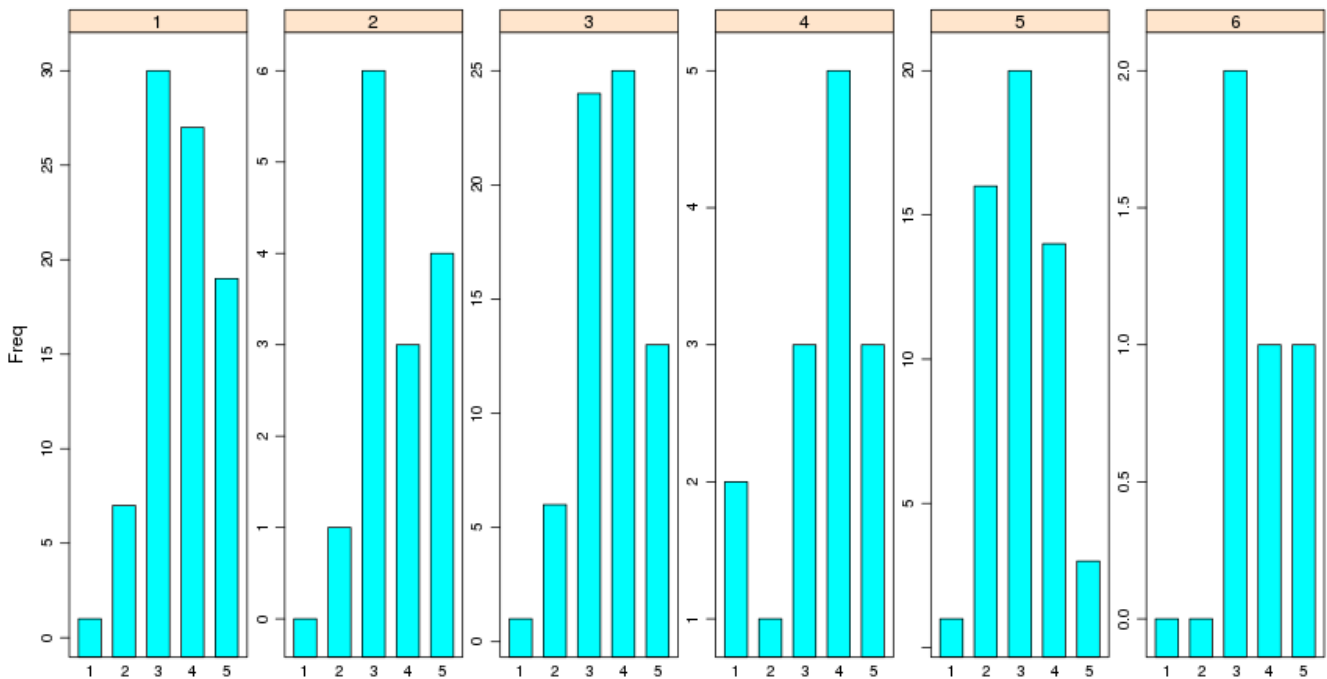
- Revisión de literatura sobre calidad y calidad en la educación universitaria (José Fernández Menéndez, Beatriz Minguela Rata, Marta Fossas Olalla)
- Elaboración y pre-test de encuesta destinada a alumnos y profesores de la Facultad de Económicas sobre importancia relativa de los distintos items de la encuesta del programa Docentia y sobre otros factores que podrían ser tenidos en cuenta en dicha encuesta (Beatriz Minguela Rata, Marta Fossas Olalla, José Ignacio López Sánchez, Francesco Sandulli).
- Administración de la encuesta a profesores y alumnos en las Facultades de Económicas, Derecho y comercio y Turismo (Beatriz Minguela Rata, Marta Fossas Olalla, José Ignacio López Sánchez, Antonio Rodríguez Duarte, Francesco Sandulli).
- Análisis de los resultados de la encuesta y elaboración de conclusiones (José Fernández Menéndez, Beatriz Minguela Rata, Marta Fossas Olalla, Antonio Rodríguez Duarte).
- Discusión y difusión de los resultados (José Fernández Menéndez, Beatriz Minguela Rata, Marta Fossas Olalla, José Ignacio López Sánchez, Antonio Rodríguez Duarte, Francesco Sandulli)

6) Anexos:

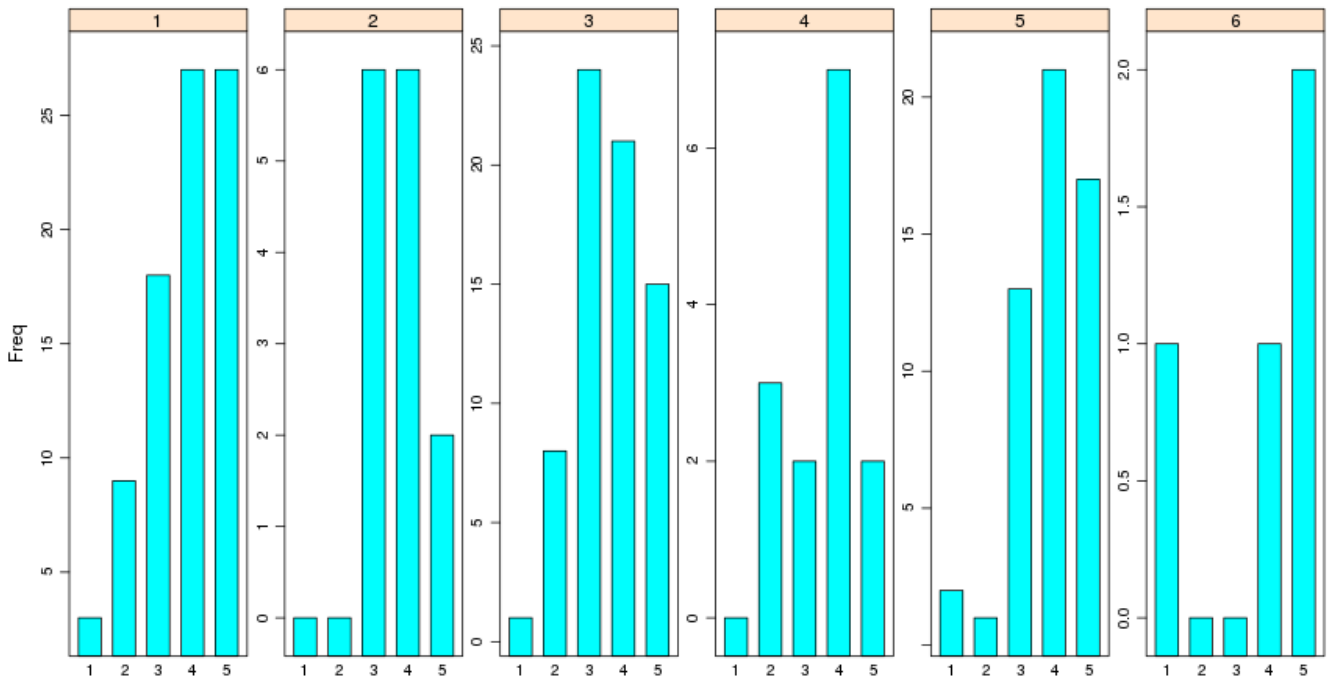
l) Diagramas tipo barchart obtenidos con el paquete lattice de R que muestran la relación entre las respuestas a algunas de las cuestiones planteadas en las encuestas y el curso en el que están matriculados los alumnos y su nota en el expediente académico.

En primer lugar aparecen las respuestas a la encuesta como función del curso en el que está matriculado el alumno. Cada curso corresponde a un panel en los gráficos siguientes. Los cursos van de 1º a 6º, correspondiendo 5º y 6º a cursos de dobles titulaciones (dobles grados en Derecho y ADE y en Derecho y Relaciones Laborales y Recursos Humanos). En cada panel existe una barra por cada posible respuesta (de 1 -nada importante-, a 5 -sumamente importante-) a una pregunta en la que se pregunta por la importancia de un determinado factor para la calidad docente. La altura de la barra es proporcional a la frecuencia de la correspondiente respuesta. La escala de las barras se reajusta de un panel a otro para corregir por el diferente número de alumnos dentro de cada panel. De esta manera sólo se debe tener en cuenta la relación entre la altura de las barras que están dentro de un mismo panel, pero no entre distintos paneles de un mismo gráfico.

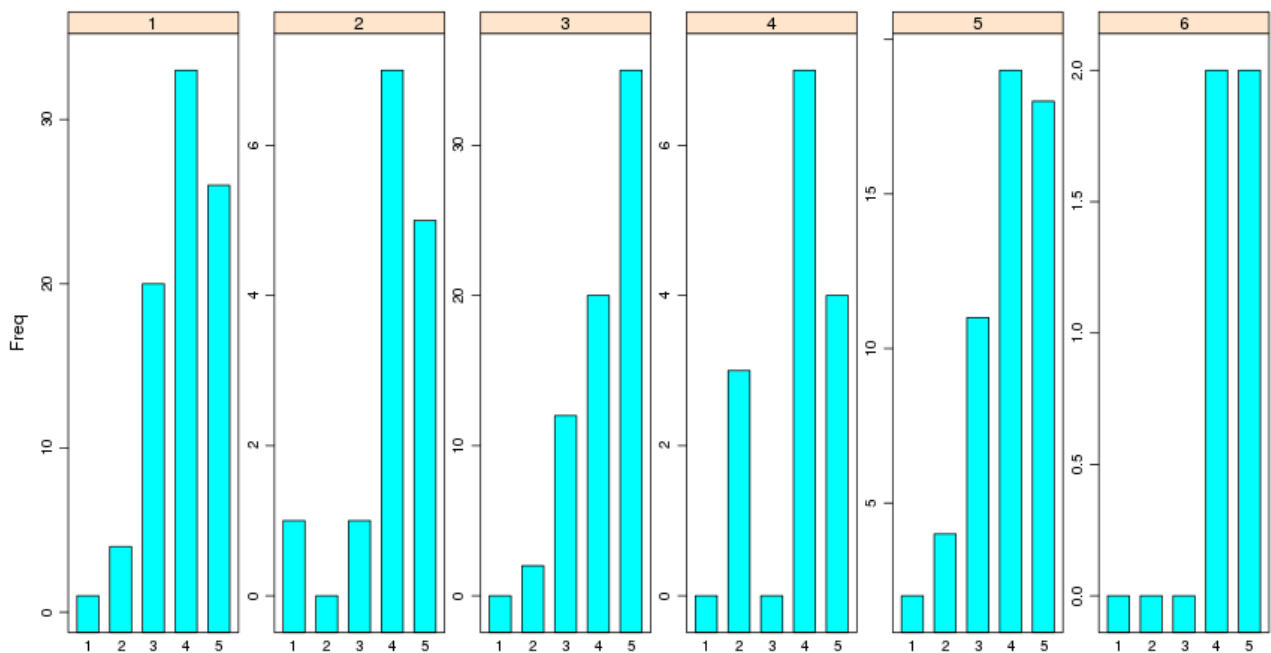
Relación entre uso del campus virtual y curso en el que están matriculados los alumnos:



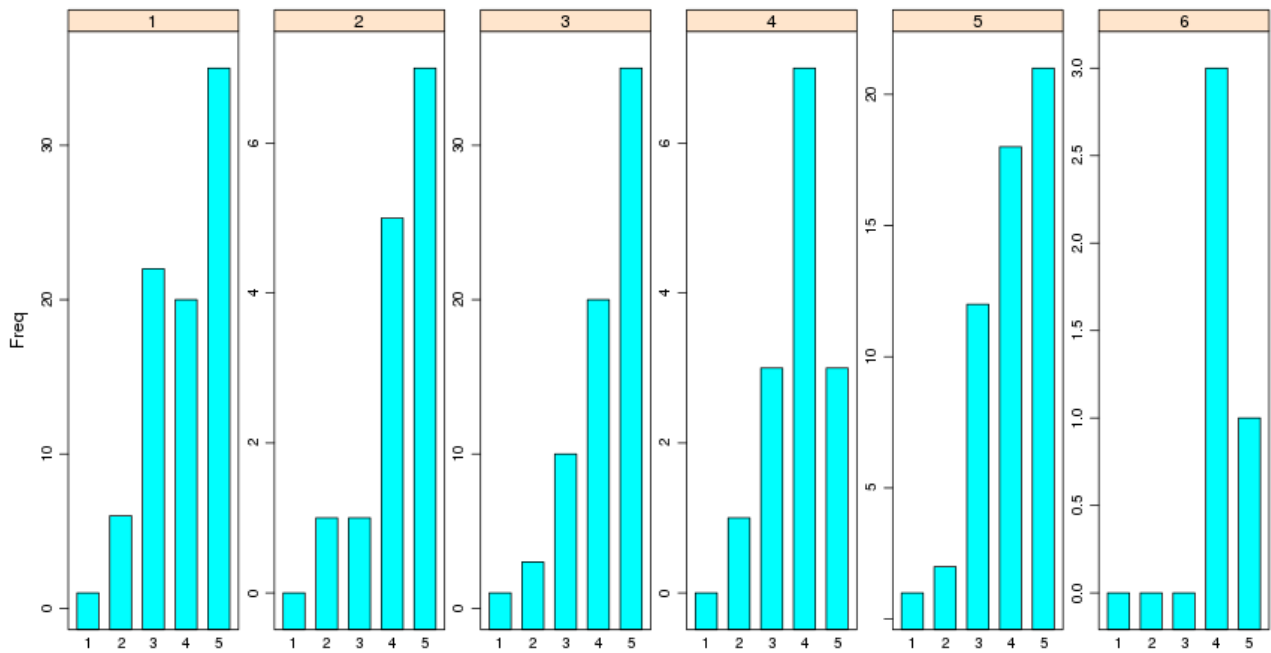
Relación entre bibliografía adecuada y curso en el que están matriculados los alumnos:



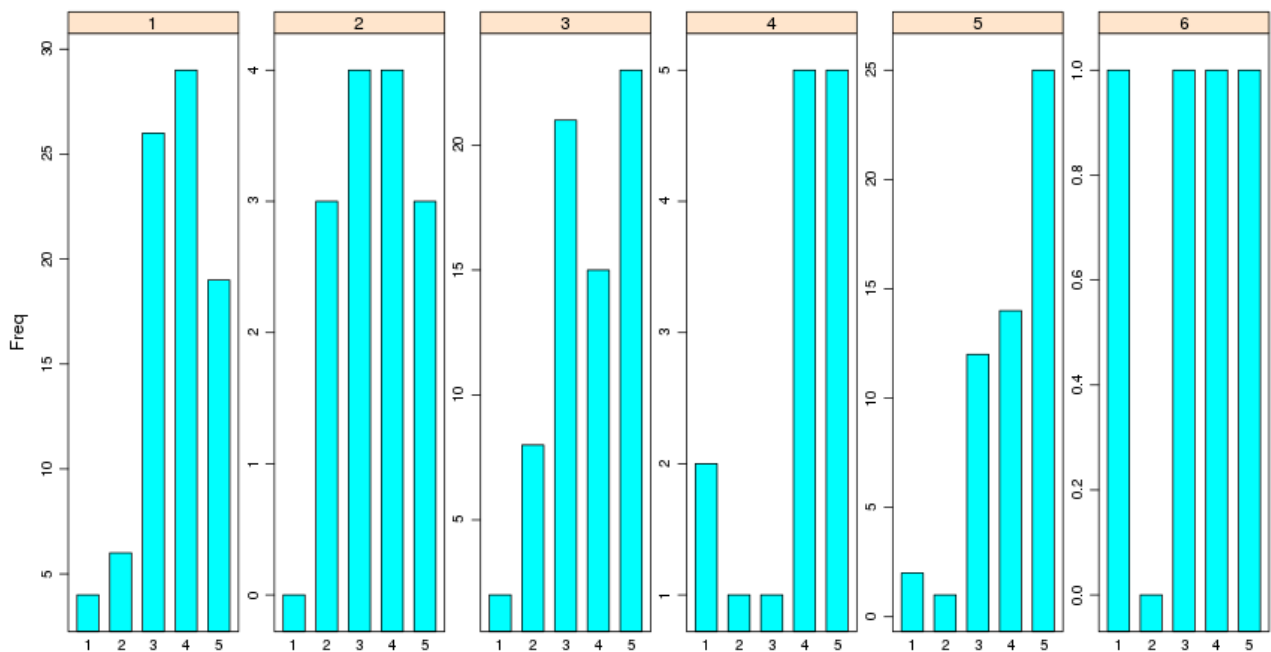
Relación entre agilidad en la resolución de reclamaciones y curso en el que están matriculados los alumnos:



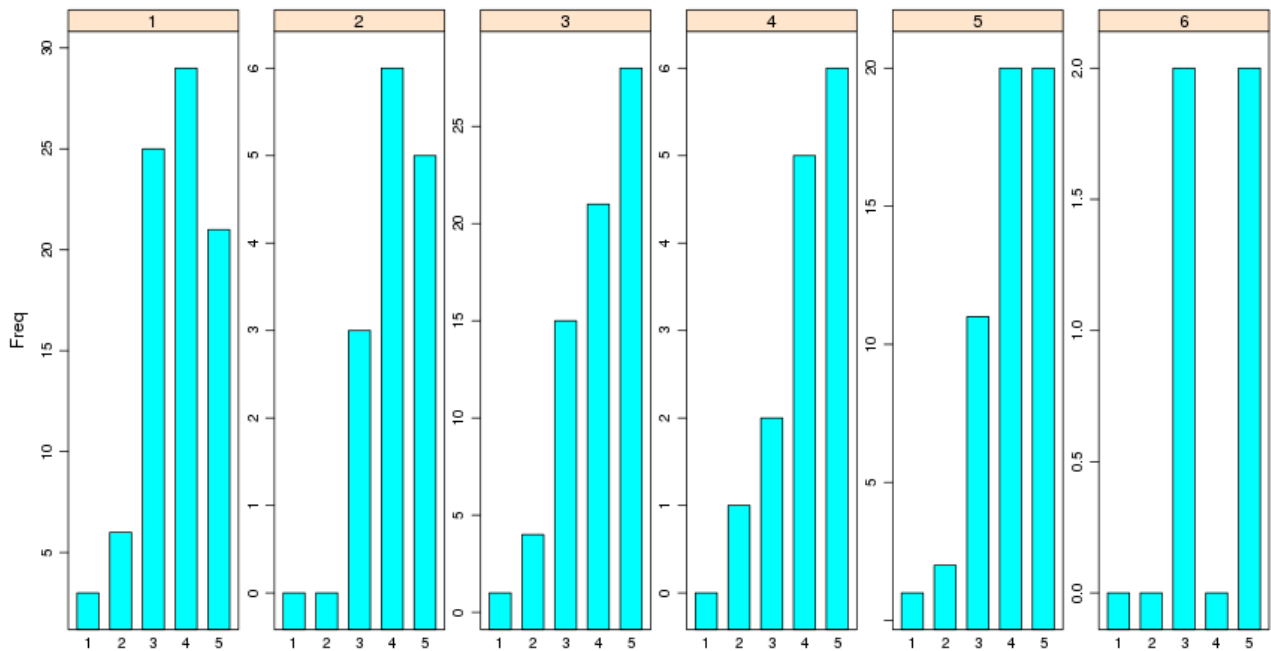
Relación agilidad en las matriculaciones y curso en el que están matriculados los alumnos:



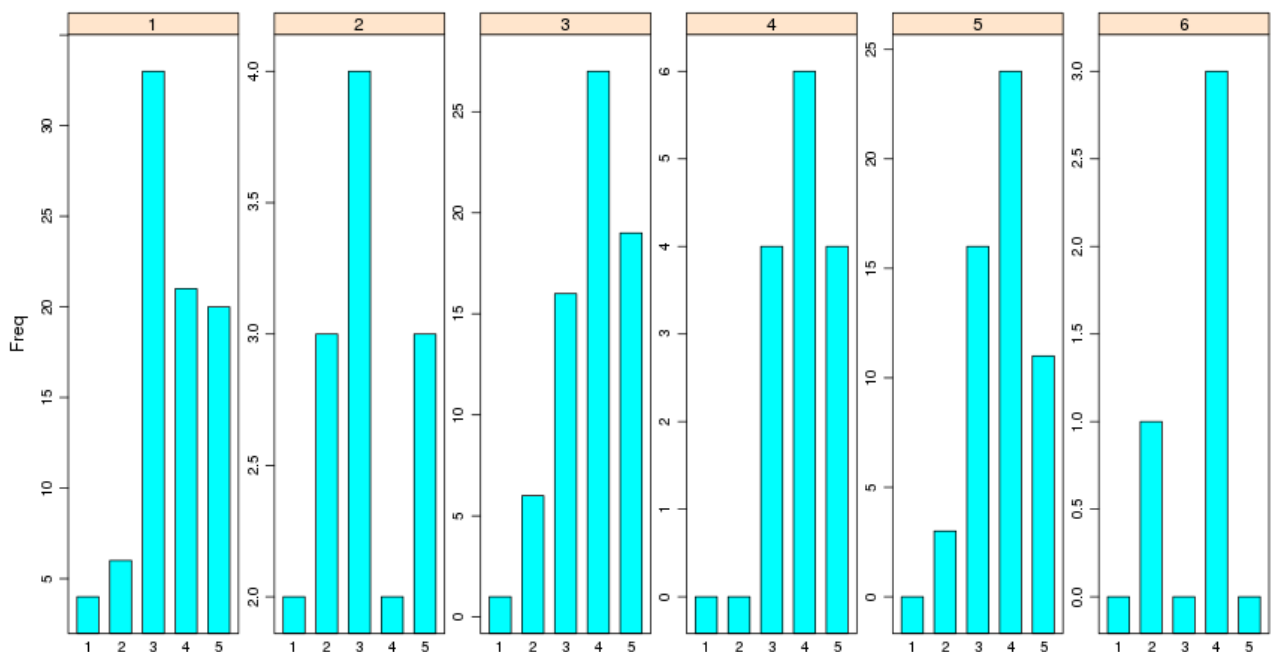
Relación entre conocer las fechas de los exámenes al matricularse y curso en el que están matriculados los alumnos:



Relación entre flexibilidad en las fechas de los exámenes y curso en el que están matriculados los alumnos:



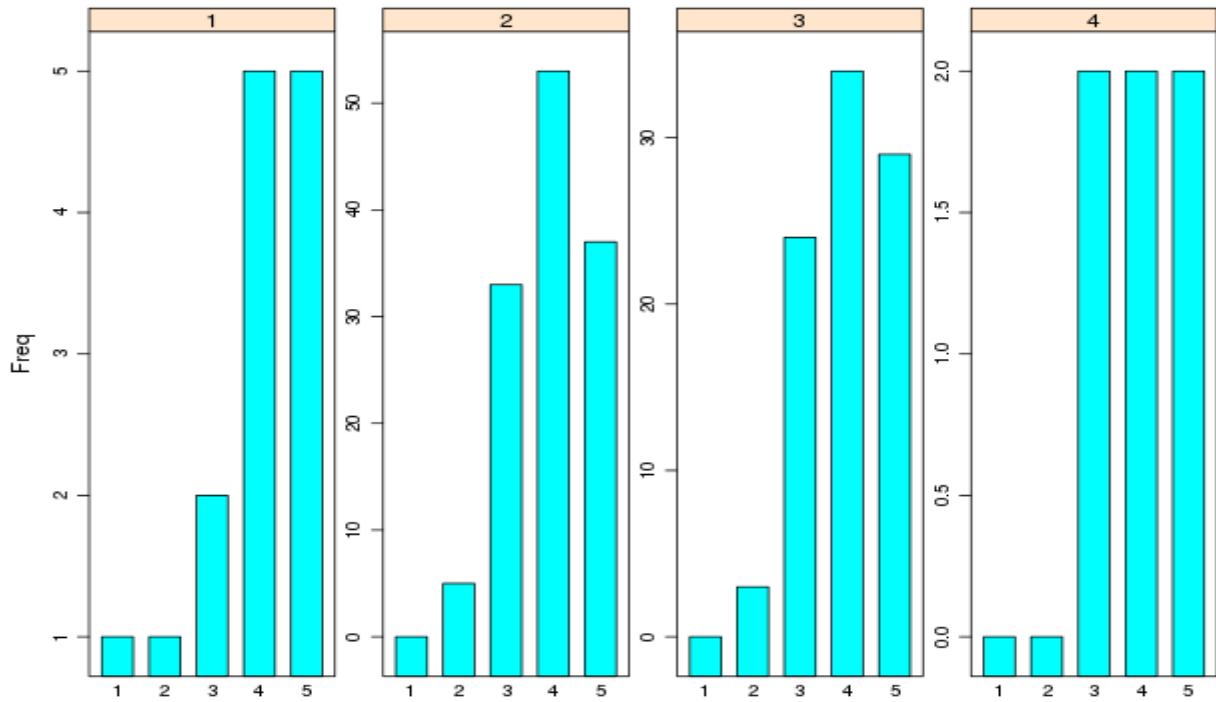
Relación entre número de alumnos en los grupos y curso en el que están matriculados los alumnos:



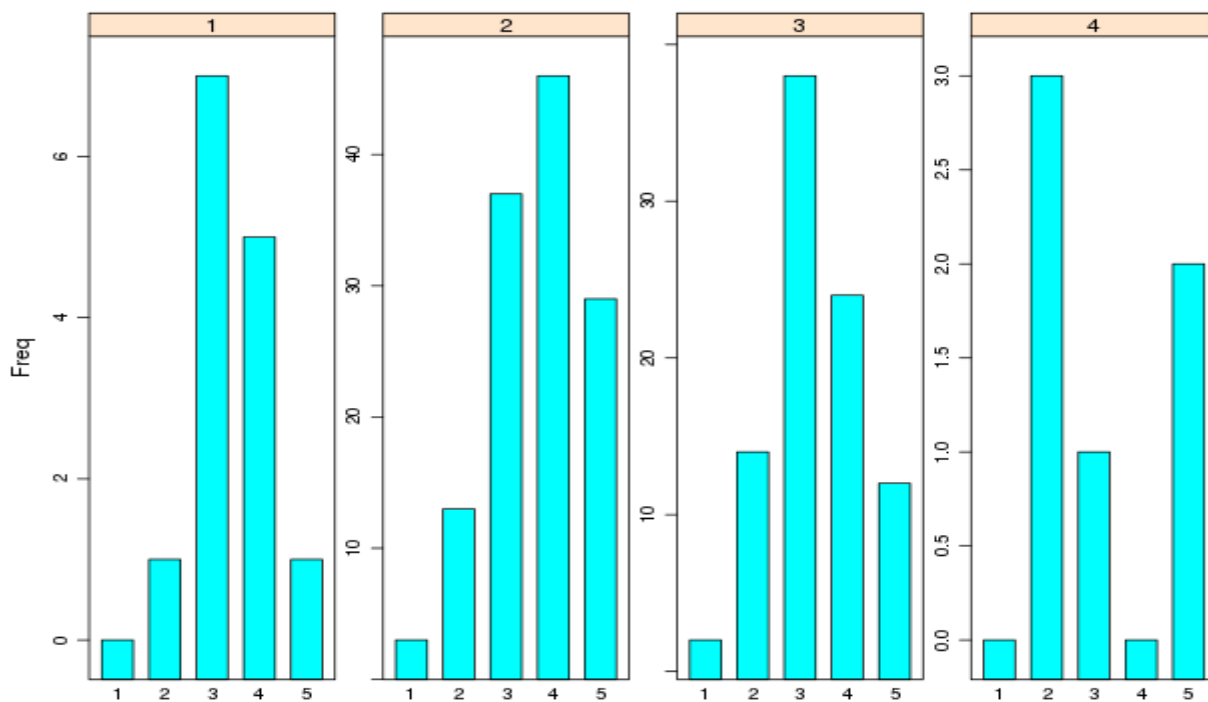
A continuación aparecen las respuestas a la encuesta como función de la nota aproximada del expediente del alumno. Las notas adoptan los valores 1 (suspense), 2 (aprobado), 3 (notable), y 4 (sobresaliente). A cada nota corresponde un panel en los gráficos siguientes. Como antes en cada panel existe una barra por cada posible respuesta (de 1 -nada importante-, a 5 -sumamente importante-) a una pregunta en la que se pregunta por la importancia de un determinado factor

para la calidad docente. La altura de la barra es proporcional a la frecuencia de la correspondiente respuesta. La escala de las barras se reajusta de un panel a otro para corregir por el diferente número de alumnos dentro de cada panel. De esta manera sólo se debe tener en cuenta la relación entre la altura de las barras que están dentro de un mismo panel, pero no entre distintos paneles de un mismo gráfico.

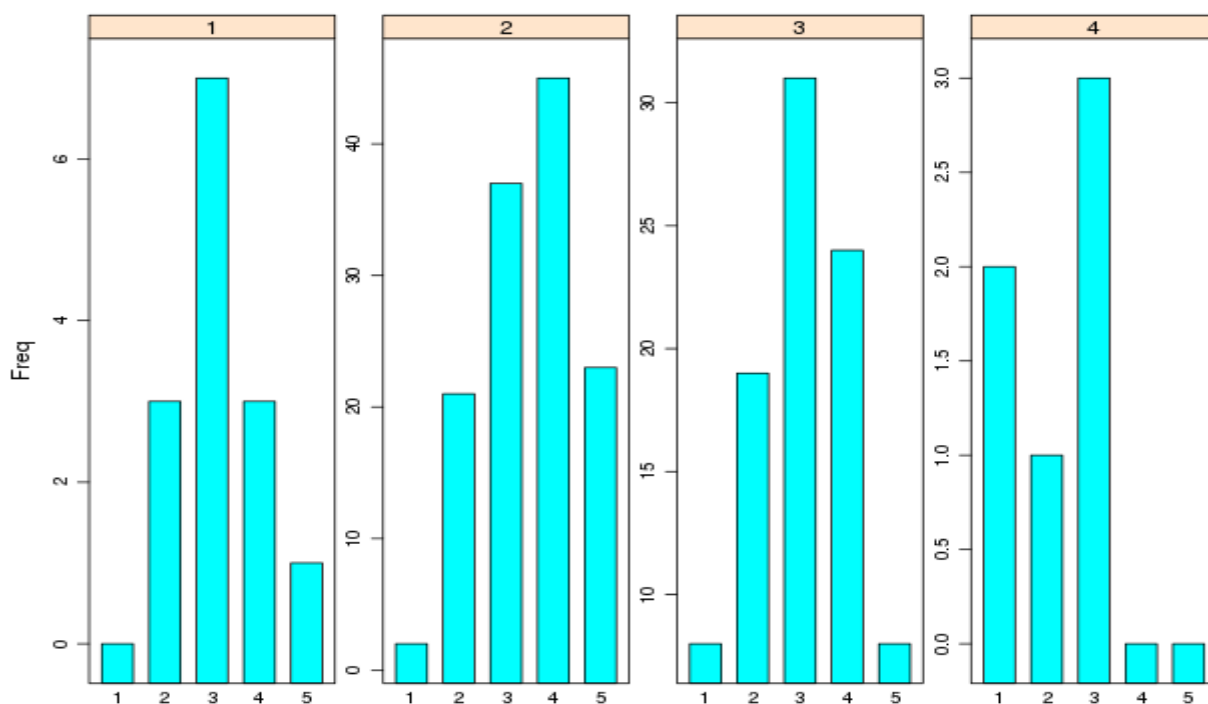
Relación entre que la asignatura sea interesante y la nota del expediente de los alumnos:



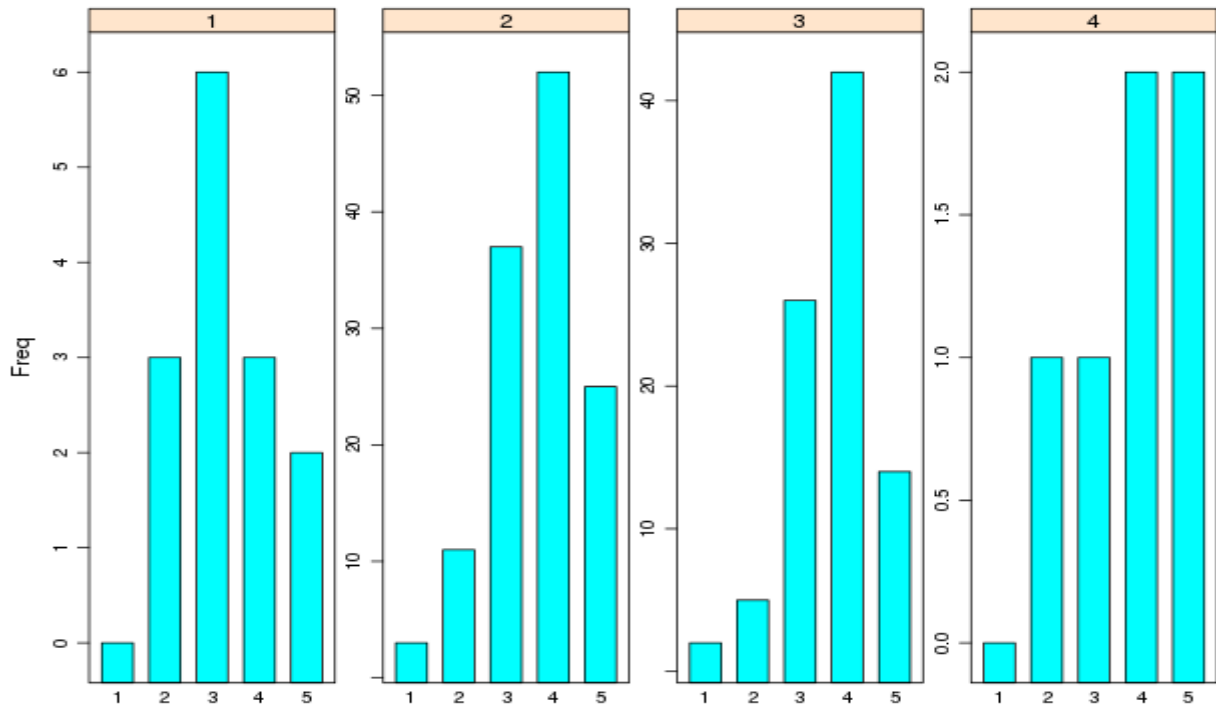
Relación entre que la utilización del campus virtual y la nota del expediente de los alumnos:



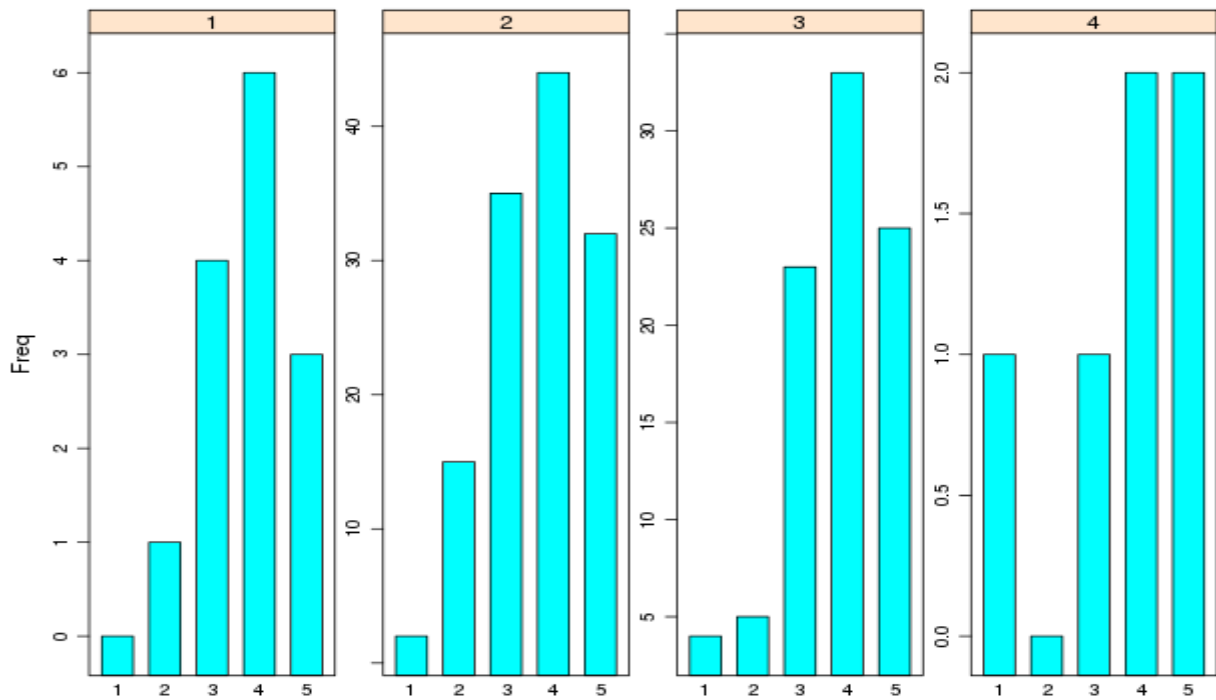
Relación entre que el porcentaje de aprobados sea alto y la nota del expediente de los alumnos:



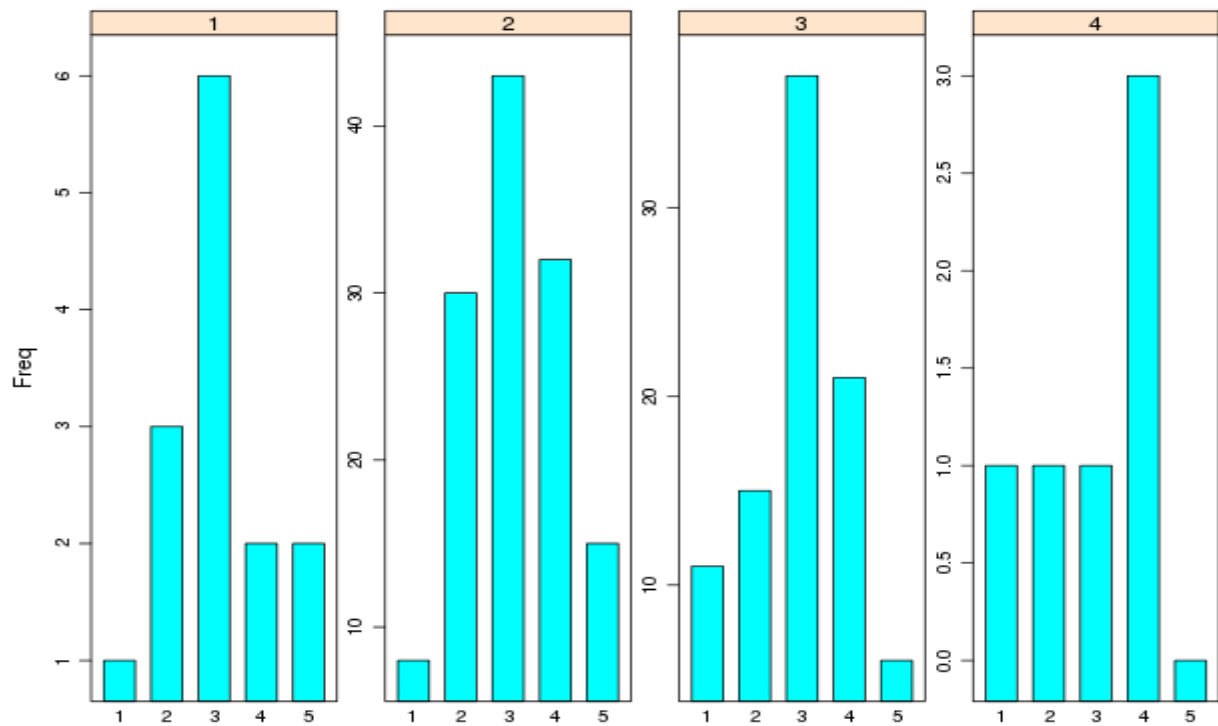
Relación entre que se cumplan los horarios de clase y tutorías y la nota del expediente de los alumnos:



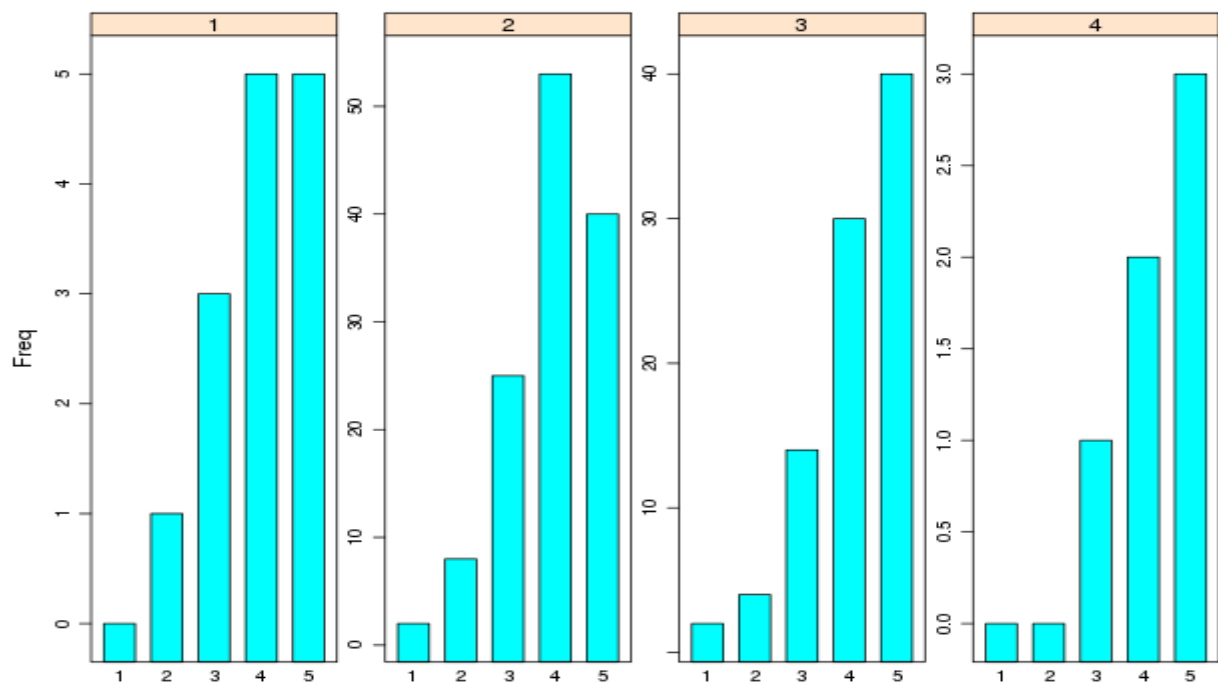
Relación entre que la bibliografía sea adecuada y la nota del expediente de los alumnos:



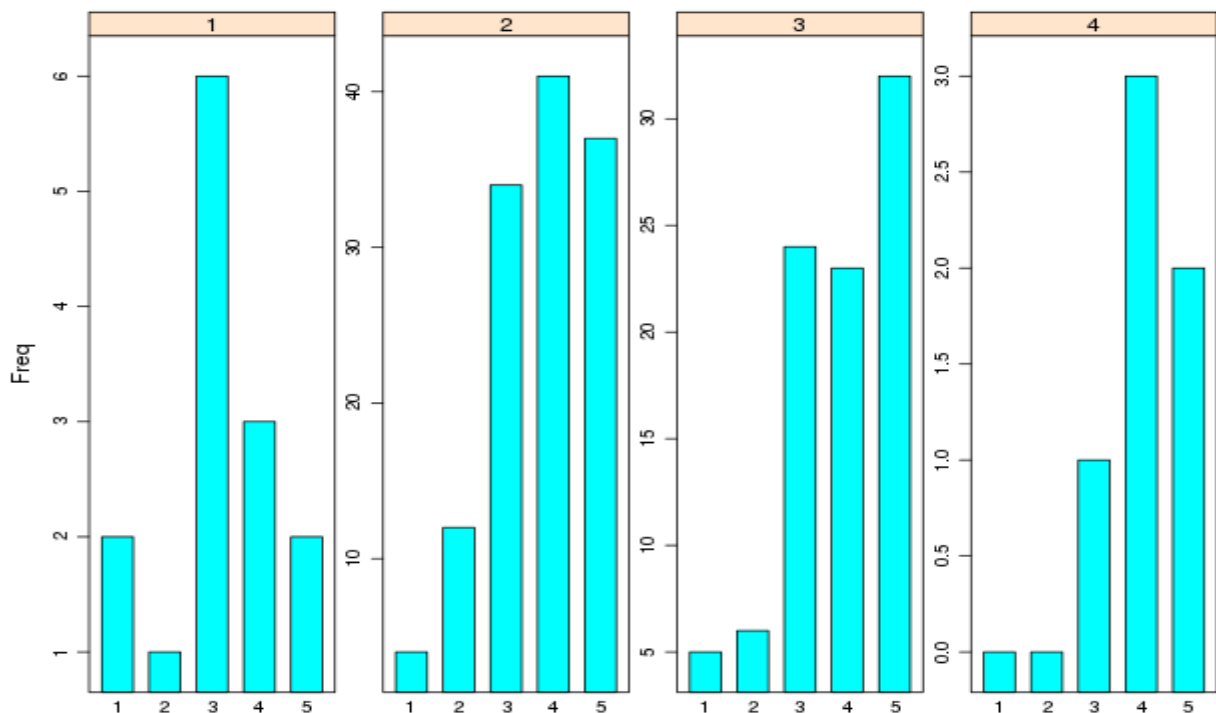
Relación entre que el nivel de los compañeros sea adecuado y la nota del expediente de los alumnos:



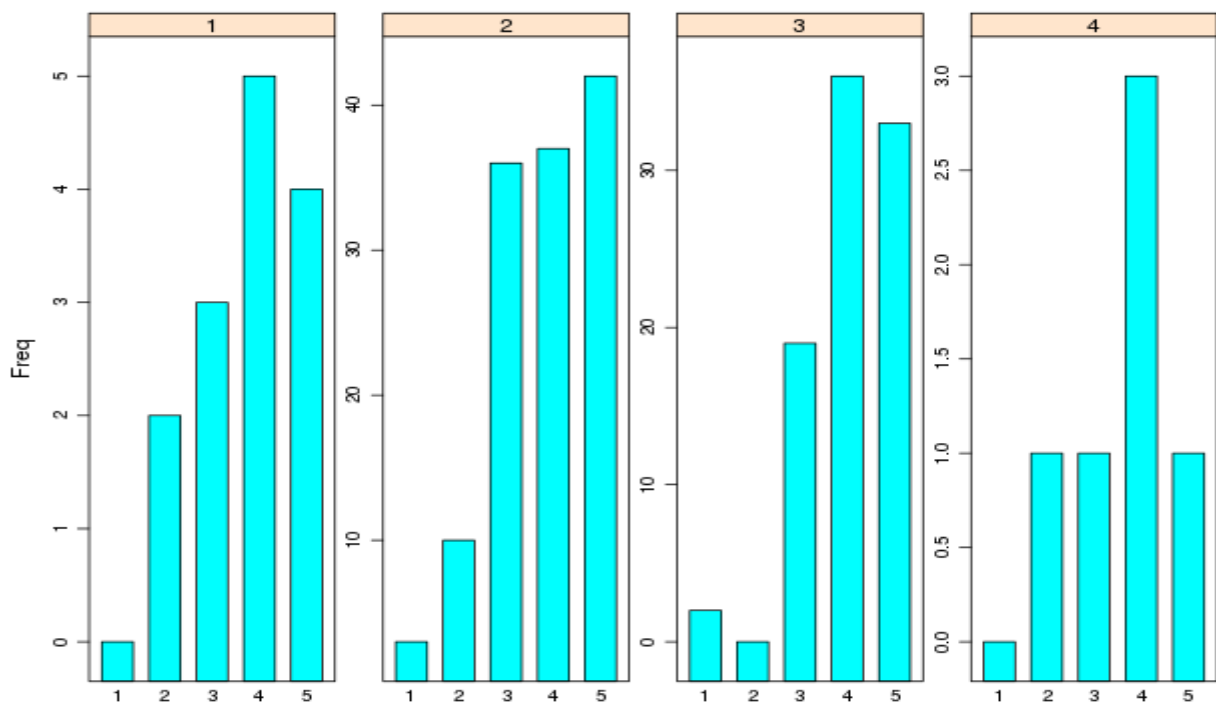
Relación entre la agilidad en la resolución de reclamaciones y la nota del expediente de los alumnos:



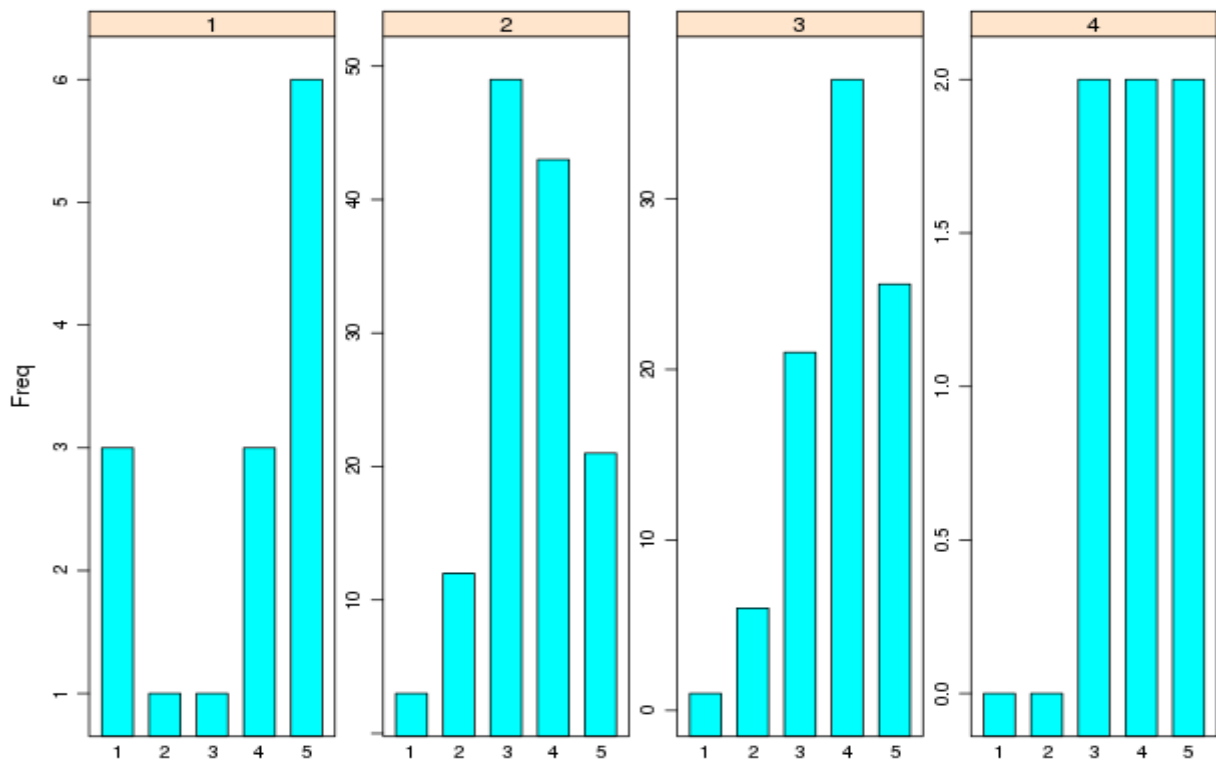
Relación entre conocer las fechas de los exámenes en el momento de matricularse y la nota del expediente de los alumnos:



Relación entre la flexibilidad en la fecha de los exámenes y la nota del expediente de los alumnos:



Relación entre el número de alumnos en los grupos y la nota del expediente de los alumnos:



II) Encuestas planteadas a profesores y alumnos:



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
PROYECTO DE INNOVACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DOCENTE

CUESTIONARIO

SEXO: H M ¿Cuál es el curso más alto en el que está matriculado?:

¿Qué nota media aproximada del expediente académico cree que tiene?:

SUSPENSO (0-4.9) APROBADO (5.0-6.9) NOTABLE (7.0-8.9) SOBRESALIENTE (9.0-10.0)

¿Ha elegido esta carrera entre las tres primeras opciones? SI NO

INSTRUCCIONES

Se trata de valorar (marcando con un círculo o una cruz) la importancia de una serie de factores para conseguir una elevada calidad en la docencia y en el servicio proporcionado por la universidad **desde el punto de vista del alumno**. La valoración se hace en una **escala creciente** (de menos a más), siendo su significado el siguiente:

	Nada importante	Algo importante	Importante	Muy importante	Sumamente importante
ESCALA	1	2	3	4	5

1. Valore desde su punto de vista la importancia de los siguientes factores para conseguir una **elevada calidad docente**:

Que el profesor explique bien	1	2	3	4	5
Que el profesor sea accesible y de trato correcto	1	2	3	4	5
Que la asignatura sea interesante	1	2	3	4	5
La utilización del campus virtual	1	2	3	4	5
Que el porcentaje de aprobados sea alto	1	2	3	4	5
Que haya buena coordinación entre los distintos grupos de la misma asignatura	1	2	3	4	5
Que se cumplan los horarios de clases y tutorías	1	2	3	4	5
Que la bibliografía de la asignatura sea adecuada	1	2	3	4	5
Que el profesor evalúe con rigor	1	2	3	4	5
Que el nivel de los compañeros sea adecuado y lleven la asignatura al día	1	2	3	4	5

2. Valore **desde su punto de vista como usuario del servicio proporcionado por la universidad** la importancia de los siguientes factores para conseguir una **buena calidad en ese servicio**:

Agilidad y eficiencia en la resolución de reclamaciones	1	2	3	4	5
Agilidad y eficiencia en las matriculaciones	1	2	3	4	5
Conocer las fechas de los exámenes en el momento de matricularse	1	2	3	4	5
Flexibilidad en las fechas de los exámenes	1	2	3	4	5
El número de alumnos en los grupos	1	2	3	4	5

3. ¿Tiene alguna sugerencia acerca de cómo mejorar la calidad de la docencia y del servicio proporcionado por la universidad?:

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
PROYECTO DE INNOVACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DOCENTE

CUESTIONARIO

SEXO: H <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	Dedicación: TC <input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/>
Antigüedad como profesor universitario: Menos de 10 años <input type="checkbox"/> Entre 11 y 20 años <input type="checkbox"/> Más de 20 años <input type="checkbox"/>	
¿Es coordinador de alguna asignatura?: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
¿Participa en comisiones de coordinación?: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	

INSTRUCCIONES

Se trata de valorar (marcando con un círculo o una cruz) la importancia de una serie de factores para conseguir una elevada calidad en la docencia y en el servicio proporcionado por la universidad **desde el punto de vista del profesor**. Recuerde que **la escala es creciente** (de menos a más), siendo su significado el siguiente:

	Nada importante	Algo importante	Importante	Muy importante	Sumamente importante
ESCALA	1	2	3	4	5

1. Valore desde su punto de vista la importancia de los siguientes factores para conseguir una **elevada calidad docente**:

Que el profesor explique bien	1	2	3	4	5
Que el profesor sea accesible y de trato correcto	1	2	3	4	5
Que la asignatura sea interesante	1	2	3	4	5
La utilización del campus virtual	1	2	3	4	5
Que el porcentaje de aprobados sea alto	1	2	3	4	5
Que haya buena coordinación entre los distintos grupos de la misma asignatura	1	2	3	4	5
Que se cumplan los horarios de clases y tutorías	1	2	3	4	5
Que la bibliografía de la asignatura sea adecuada	1	2	3	4	5
Que el profesor evalúe con rigor	1	2	3	4	5
Que el nivel de los alumnos sea adecuado y lleven la asignatura al día	1	2	3	4	5

2. Valore **desde su punto de vista** la importancia de los siguientes factores para conseguir una **buena calidad en el servicio proporcionado por la universidad a los alumnos**:

Agilidad y eficiencia en la resolución de reclamaciones	1	2	3	4	5
Agilidad y eficiencia en las matriculaciones	1	2	3	4	5
Conocer las fechas de los exámenes en el momento de matricularse	1	2	3	4	5
Flexibilidad en las fechas de los exámenes	1	2	3	4	5
El número de alumnos en los grupos	1	2	3	4	5

3. ¿Tiene alguna sugerencia acerca de cómo mejorar la calidad de la docencia y del servicio proporcionado por la universidad?:

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN