



1 Objetivo

Establecer el procedimiento y sistemática para elaborar y realizar las encuestas de satisfacción y calidad que se aplican a los alumnos que realizan cursos/módulos en modalidad B-Learning a través del Campus Virtual del Departamento de Informática de la Universidad Técnica Federico Santa María.

2 Alcance

Este procedimiento de encuesta de satisfacción y calidad aplica a aquellos cursos/módulos realizados en modalidad B-Learning que guardan relación con la carrera de Informática y que se aplican mediante el Campus Virtual perteneciente al Departamento de Informática de la Universidad Técnica Federico Santa María.

3 Referencias

- Manual de Calidad
- Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario **Norma ISO 9000**
- Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos **Norma ISO 9001**
- Procedimiento Análisis de datos: Análisis de demanda de servicio/curso.

4 Disposiciones generales

- Se recomienda establecer objetivos comunes y genéricos para todos los cursos/módulos por parte de la alta dirección del Campus Virtual.
- Establecido lo anterior, se recomienda crear una base de preguntas que permitan alcanzar los objetivos establecidos anteriormente.
- Dependiendo del curso/módulo, el Docente a cargo podría agregar preguntas que permitan realizar mejoras al curso/módulo durante el transcurso de éste.
- Las encuestas que se deben realizar durante el semestre por cada curso/módulo son 3 y se recomienda que el intervalo de tiempo entre dichas encuestas deben ser aproximadamente 2 meses. De esta forma se debe ejecutar la primera encuesta al inicio del curso, luego la segunda durante el desarrollo del curso/módulo, y finalmente la tercera encuesta al finalizar el curso/módulo.
- Las primeras 2 encuestas permiten realizar mejora a los contenidos del curso/módulo durante la ejecución del mismo y la última permite a los docentes incorporar las mejoras en cursos/módulos posteriores.

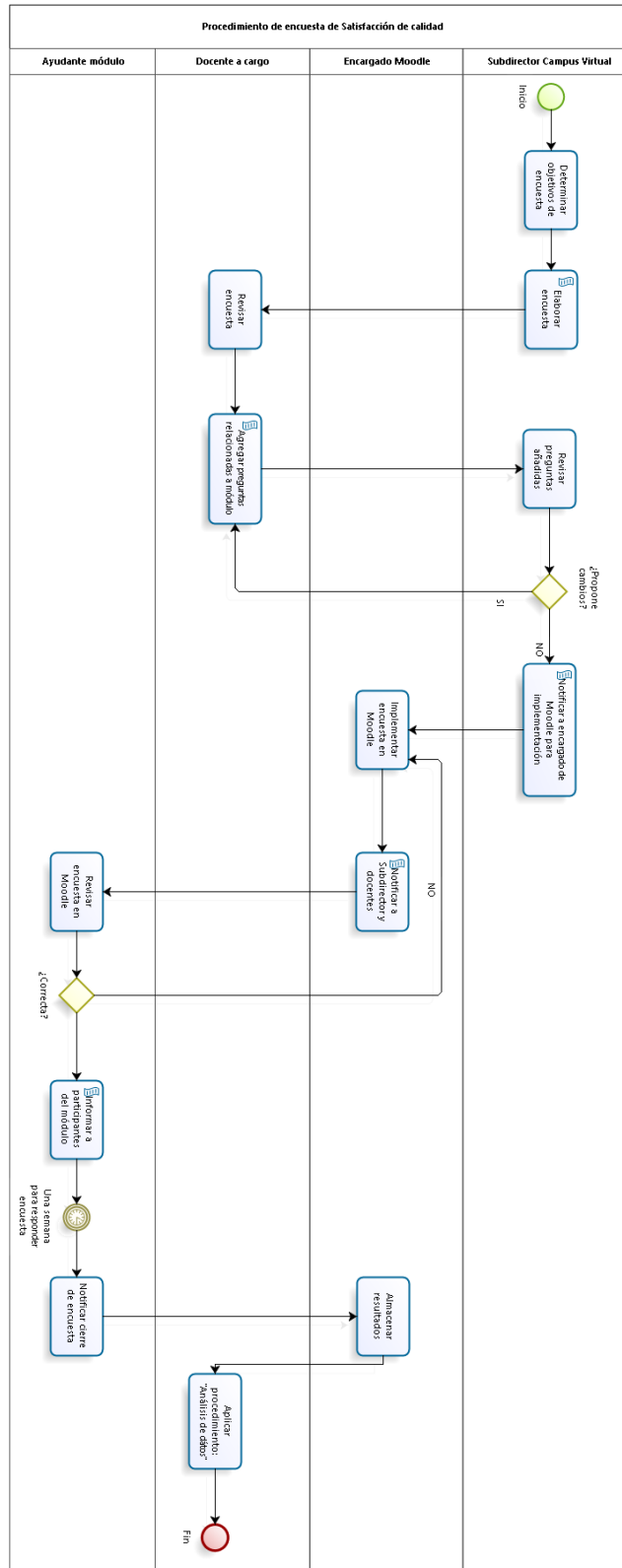


5 Descripción de actividades y responsabilidades

Secuencia de etapas	Descripción de la Actividad	Responsable
1. Determinar objetivos de encuesta	1.1 Definir los objetivos principales a realizar la encuesta. 1.2 Determinar información a recolectar al realizar la encuesta.	Subdirector Campus Virtual
2. Elaborar Encuesta	2.1 Determinar tipo de preguntas que se realizarán en la encuesta: De respuestas cortas o desarrollo. 2.2 Elaborar preguntas que sean consecuentes con objetivos e información a obtener. 2.3 Enviar encuesta a Docentes a cargo de cursos/módulos B-Learning.	Subdirector Campus Virtual
3. Revisar y agregar preguntas.	3.1 Revisar encuesta y objetivos. 3.2 Agregar preguntas adicionales sobre curso/módulo en particular o realizar recomendaciones en caso de tenerlas. 3.3 Enviar encuesta a Subdirector Campus Virtual.	Docente a cargo del curso/módulo
4. Revisar y enviar para implementación	4.1 Revisar preguntas agregada por el docente a cargo del curso/módulo. 4.2 Enviar versión final de encuesta al encargado del aula virtual para su posterior implementación.	Subdirector Campus Virtual
5. Implementar Encuesta.	5.1 Implementar encuesta en plataforma web. 5.2 Notificar a Docente a cargo del Curso/módulo y Subdirector Campus Virtual.	Encargado Moodle
6. Revisar Completitud de respuestas.	6.1 Dar aviso sobre encuesta en Aula Virtual a los alumnos. 6.2 Responder dudas durante el tiempo que la encuesta se encuentre disponible en la plataforma. 6.3 Revisar completitud de respuestas de los alumnos.	Ayudante del curso/módulo
7. Almacenar resultados.	7.1 Finalizada la encuesta, recolectar las respuestas y datos obtenidos. 7.2 Almacenar datos como registro histórico con la siguiente descripción: <ul style="list-style-type: none">Nombre del curso/módulo y docente a cargo.Año y semestre en que fue cursado.Tipo de encuesta: Inicio de semestre, Durante semestre, Fin de semestre.	Encargado Moodle
8. Realizar procedimiento análisis de datos.	8.1 Con los resultados obtenidos, se debe ejecutar el procedimiento de análisis de datos que se encuentra en el documento Procedimiento Análisis de Resultados .	Docente a cargo del curso/módulo



6 Diagrama del procedimiento.





7 Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Encuestas de Satisfacción y Calidad	3 años	Subdirector Campus Virtual	

8 Anexos

8.1 Propuesta de Encuesta de Satisfacción.

Código: FREG-CVIRTUAL-DI-10

9 Tabla de control de cambios

Versión	Ítem	Descripción de cambio	Persona que solicitó el cambio	Fecha



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD

Campus Virtual, Departamento de Informática		Prioridad:
		Fecha:
Módulo:		
Docente:		

OBJETIVOS DE ENCUESTA

ENCUESTA:

- ¿Consideras que lograste los objetivos y/o resultados propuestos al inicio del módulo?
 - Totalmente de acuerdo
 - Parcialmente de acuerdo
 - Parcialmente en desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
 - Indiferente
- ¿Consideras que la modalidad B-Learning podría haber afectado negativamente a tu proceso de aprendizaje?
 - Totalmente de acuerdo
 - Parcialmente de acuerdo
 - Parcialmente en desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
 - Indiferente
- ¿Qué tan importante es para ti contar con la presencialidad del profesor al cursar un módulo?
 - Muy importante, por lo que siempre debiese realizar las clases de forma presencial.
 - Importante, pero sólo para algunas clases para los contenidos más difíciles de entender. El resto de las actividades puede realizarse de forma online.
 - Sería mejor no realizar las clases presenciales, pero que el profesor se encuentre ubicable por correo electrónico, foros y/o chat del curso.
 - Me es indiferente si el profesor realiza la clase en modalidad presencial o de forma online.
 - No es importante la presencialidad del profesor.



4. ¿Consideras que el tiempo de respuesta a tus dudas en la plataforma y/o correo electrónico fue razonable?
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. Parcialmente de acuerdo
 - c. Parcialmente en desacuerdo
 - d. Totalmente en desacuerdo
 - e. Indiferente

5. ¿Las actividades online que se evaluaron durante el módulo fueron adecuadas?
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. Parcialmente de acuerdo
 - c. Parcialmente en desacuerdo
 - d. Totalmente en desacuerdo
 - e. Indiferente

6. ¿Cómo evalúas la interacción con tus compañeros a través del foro y/o chat en el módulo?
 - a. Muy intensa (Dos o tres veces al día)
 - b. Intensa (Una vez al día)
 - c. Moderada (Una vez a la semana)
 - d. Escasa (Una vez al mes)
 - e. Nula

7. ¿Cuál de las siguientes modalidades te parece más conveniente para cursar el módulo?
 - a. E-Learning (Totalmente online)
 - b. B-Learning (Combinación entre online y presencial)
 - c. Totalmente presencial
 - d. Indiferente

8. ¿Cuál de las siguientes características te gustó más del módulo? (Puede elegir más de una alternativa)
 - a. Actividades
 - b. Discusiones mediante foros o chat
 - c. Flexibilidad de tu tiempo
 - d. Contenido del módulo
 - e. Materiales complementarios
 - f. Uso de herramientas tecnológicas
 - g. Comunicación con profesor mediante correo electrónico, foros y/o chat
 - h. Modalidad B-Learning del módulo
 - i. Aprendizaje colaborativo logrado
 - j. Participación activa promovida por el profesor

9. ¿Cuáles fueron las herramientas tecnológicas que más utilizaste durante el módulo? (Puede elegir más de una alternativa)
 - a. Búsqueda de información en internet
 - b. Participación en los foros y/o chat del módulo



- c. Comunicación vía correo electrónico o chat con el profesor o ayudante
 - d. Visualización de videos relacionados con el contenido del curso en internet.
 - e. Utilización de redes sociales para comunicarse con compañeros
 - f. Videoconferencias con compañeros o profesor
 - g. Comunicación mediante Whatsapp
 - h. Otros:
10. ¿Considera que los materiales y contenidos virtuales fueron los adecuados para el aprendizaje en línea?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. Parcialmente de acuerdo
 - c. Parcialmente en desacuerdo
 - d. Totalmente en desacuerdo
 - e. Indiferente
11. ¿Cuán fácil te resultó utilizar la plataforma?
- a. Totalmente intuitiva
 - b. Tuve que buscar manuales en internet para aprender a utilizarla
 - c. Tuve que pedir ayuda a mis compañeros para aprender a utilizarla
 - d. Es muy difícil utilizarla
12. ¿Los profesores utilizaron criterios de evaluación claros y explícitos?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. Parcialmente de acuerdo
 - c. Parcialmente en desacuerdo
 - d. Totalmente en desacuerdo
 - e. Indiferente
13. ¿Recomendaría a otros participantes realizar este programa utilizando la metodología B-Learning?
- a. Si
 - b. No
14. ¿Qué se podría mejorar de la metodología utilizada en el módulo para la próxima vez?

Docente a cargo	Subdirector Campus Virtual