

MEMORIA FINAL

Compromisos y Resultados

Proyectos de Innovación y Mejora Docente

2015/2016

Título del proyecto
Asunción de roles en simulación de entrevistas con potenciales clientes de sistemas de información

Responsable		
Apellidos	Nombre	NIF
de la Torre Moreno	Pablo	44032826-Q

1. Describa los resultados obtenidos a la luz de los objetivos y compromisos que adquirió en la solicitud de su proyecto. Incluya tantas tablas como objetivos contempló.

Objetivo nº 1	<i>Inmersión de alumno en dinámica de entrevistas con perfiles implicados</i>		
Indicador de seguimiento o evidencias:	Observación de la práctica, valoración de las interacciones y cuestionario a los participantes. Confirmación pública por parte del grupo entrevistado de que la aplicación final se ajusta a las necesidades planteadas en el origen.		
Objetivo final del indicador:	Desde la posición del entrevistador, el alumno deberá llevar a cabo el proyecto participando en entrevistas con potenciales clientes, que serán ejecutados por los alumnos del grupo interlocutor.		
Fecha prevista para la medida del indicador:	Última semana del cuatrimestre	Fecha de medida del indicador:	Última semana del cuatrimestre
Actividades previstas:	<i>En la sesión en la que el grupo objetivo ejerce de analista, se requiere que dicho grupo prepare la entrevista y posteriormente se enfrenta a la misma. El grupo entrevistado asume el rol de cliente con las características psicológicas, sociales y profesionales que se asumieron al comienzo del curso.</i>		
Actividades realizadas y resultados obtenidos:	<p><i>Se realizó un seminario sobre prácticas de entrevistas para todos los alumnos. En dicho seminario se describieron diferentes tipos de situaciones desde los criterios de formalidad y pertinencia. Asimismo, se informó de las partes de las entrevistas y las características de los clientes.</i></p> <p><i>Posteriormente, los alumnos fueron emparejados y se les encargó la preparación de una entrevista. Dichas entrevistas se realizaron a otra pareja de alumnos que hacía el papel de clientes (ver Objetivo nº 2). Una vez finalizada la entrevista, los entrevistadores tomaban el rol de clientes para otros entrevistadores. Así hasta que todas las parejas fueron entrevistadores y clientes.</i></p> <p><i>Durante las entrevistas se les solicitó: a) controlar el devenir de la propia entrevista; y b) recoger los requisitos del cliente.</i></p> <p><i>Los resultados obtenidos en los equipos implicados en la actividad revelaron una importante aceptación de la práctica y una autopercepción significativa en cuanto a la dificultad que conlleva una entrevista con clientes emocionalmente reactivos.</i></p>		

Objetivo nº 2		Aproximación a los condicionantes psicológicos de potenciales clientes	
Indicador de seguimiento o evidencias:	Observación de la práctica, valoración de las interlocuciones y cuestionario a los participantes.		
Objetivo final del indicador:	Desde la posición del entrevistado, el requerimiento de desarrollar un comportamiento acorde con una serie de características psicológicas, sociales y laborales implica la inmersión del alumno en dichas conductas, permitiendo empatizar con el personaje. Esta capacidad de reconocer y explicar una conducta en función de condicionantes internos le resultará al alumno útil para trascender y afrontar actitudes agresivas o poco participativas durante una entrevista.		
Fecha prevista para la medida del indicador:	Última semana del cuatrimestre	Fecha de medida del indicador:	Última semana del cuatrimestre
Actividades previstas:	<i>En la sesión en la que el grupo objetivo ejerce de cliente, se requiere que dicho grupo prepare el perfil con las características psicológicas, sociales y profesionales, así como información sobre el proyecto del que van a ser entrevistados. El grupo que entrevista asume naturalmente el rol de analista para obtener información de dicho proyecto.</i>		
Actividades realizadas y resultados obtenidos:	<p><i>Tras el seminario explicado en el Objetivo nº 1, se repartieron al azar roles de clientes entre los participantes en la actividad. Dichos roles comprendían las características de sinceridad, sociabilidad, autovaloración, habilidades tecnológicas, conocimiento del dominio del problema, motivación y necesidad de control. Estas variables se correspondían a cómo debía actuar cada estudiante cuando ejerciera de cliente.</i></p> <p><i>Además de proporcionar la complicación necesaria para los entrevistadores, se observó que los alumnos fueron capaces de empatizar con las características de los clientes que interpretaban, aun siendo éstos hostiles en determinadas circunstancias, particularmente en aquellas que fueron explicadas en el seminario (miedo al cambio, miedo a ser prescindible, incomunicación, miedo tecnológico, etcétera). En consecuencia, una mejor comprensión sobre las necesidades del cliente cuando pasaron a ser entrevistadores fue observada.</i></p>		
Objetivo nº 3		Aprendizaje de técnicas para el control de entrevistas	
Indicador de seguimiento o evidencias:	Observación de la práctica, valoración de las interlocuciones y cuestionario a los participantes.		
Objetivo final del indicador:	La labor de los responsables del proyecto de documentar y difundir al colectivo de alumnos participantes los aspectos de interés de las entrevistas, y consejos sobre cómo afrontar dichas situaciones, les darán una orientación positiva sobre cómo tratarlas en el caso de experiencias reales futuras.		
Fecha prevista para la medida del indicador:	Última semana del cuatrimestre	Fecha de medida del indicador:	Última semana del cuatrimestre
Actividades previstas:	<i>El propio desarrollo de la práctica ya referida y la valoración de la información extraída de las entrevistas constituyen la actividad principal.</i>		
Actividades realizadas y resultados obtenidos:	<p><i>Como se refiere en las Actividades Previstas, para los participantes en el experimento se programó otro seminario orientado a la revisión pública del resultado de las entrevistas, una vez analizadas éstas. En dicha sesión se les facilitó a los alumnos los aspectos positivos y negativos en su papel como entrevistadores, alternativas a intervenciones inoportunas, y dudas en general.</i></p> <p><i>Dicha actividad y las referidas en los objetivos previos fueron calificadas como influyentes en la mejora de las capacidades de los alumnos en las entrevistas.</i></p>		

2. Adjunte las tasas de éxito¹ y de rendimiento² de las asignaturas implicadas y realice una valoración crítica sobre la influencia del proyecto ejecutado en la evolución de estos indicadores.

Asignatura ³	Tasa de Éxito		Tasa de Rendimiento	
	Curso 2014/15	Curso 2015/16	Curso 2014/15	Curso 2015/16
Calidad en los Sistemas Informáticos	1	1	0.96	0.97
Informe crítico sobre la evolución de las tasas de éxito y rendimiento				
No se observa ninguna evolución significativa en las tasas debido a que el objetivo de este proyecto no era que los alumnos aprobaran más, sino que aprendieran mejor una habilidad práctica fundamental para un analista como es la obtención de requisitos mediante entrevistas con clientes, acercándoles a experiencias acordes al ámbito profesional. Por el motivo de las diferentes variables que atañen al proyecto (qué tipo de cliente es el que toca y qué papel se le atribuye a cada cliente), el comportamiento de los alumnos en dicha actividad no fue evaluado directamente (sí recogido y analizado, como se facilita en la memoria), si bien su resultado afectaba al devenir del resto de las prácticas (el desarrollo de una aplicación informática basada en los requisitos obtenidos), que sí lo eran.				

3. Incluya en la siguiente tabla el número de alumnos matriculados y el de respuestas recibidas en cada opción y realice una valoración crítica sobre la influencia que el proyecto ha ejercido en la opinión de los alumnos.

Opinión de los alumnos al inicio del proyecto				
Número de alumnos matriculados:				
<i>Valoración del grado de dificultad que cree que va a tener en la comprensión de los contenidos y/o en la adquisición de competencias asociadas a la asignatura en la que se enmarca el proyecto de innovación docente</i>				
NINGUNA DIFICULTAD	POCA DIFICULTAD	DIFICULTAD MEDIA	BASTANTE DIFICULTAD	MUCHA DIFICULTAD
0	3	24	9	0
Opinión de los alumnos en la etapa final del proyecto				
<i>Valoración del grado de dificultad que ha tenido en la comprensión de los contenidos y/o en la adquisición de competencias asociadas a la asignatura en la que se enmarca el proyecto de innovación docente</i>				
NINGUNA DIFICULTAD	POCA DIFICULTAD	DIFICULTAD MEDIA	BASTANTE DIFICULTAD	MUCHA DIFICULTAD
0	5	27	5	0
<i>Los elementos de innovación y mejora docente aplicados en esta asignatura han favorecido mi comprensión de los contenidos y/o la adquisición de competencias asociadas a la asignatura</i>				
NADA DE ACUERDO	POCO DE ACUERDO	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	MUY DE ACUERDO	COMPLETAMENTE DE ACUERDO
0	0	0	3	20 ⁴

¹ Tasa de éxito = Número de estudiantes aprobados / Número de estudiantes presentados.

² Tasa de rendimiento = Número de estudiantes aprobados / Número de estudiantes matriculados.

³ Incluya tantas filas como asignaturas se contemplen en el proyecto.

⁴ El motivo por el que el número de alumnos de este punto no se corresponde con los anteriores es que en esta memoria sólo se han incluido los alumnos que han formado parte de grupo experimental principal, no de los grupos de control (que se explican en la memoria del proyecto), requeridos para el adecuado desarrollo de un proyecto de investigación.

En el caso de la participación de un profesor invitado				
<i>La participación del profesor invitado ha supuesto un gran beneficio en mi formación</i>				
NADA DE ACUERDO	POCO DE ACUERDO	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	MUY DE ACUERDO	COMPLETAMENTE DE ACUERDO
Valoración crítica sobre la influencia que ha ejercido el proyecto en la opinión de los alumnos				
La puesta en marcha del proyecto ha aportado entretenimiento y dinamismo a las prácticas de entrevistas, en contraposición con las más clásicas. Se observa una mejora evidente en las capacidades de manejo de entrevistas y empatía de los alumnos, y, en consecuencia, en la percepción de la asignatura.				

4. Marque una X bajo las casillas que correspondan en la siguiente tabla. Describa las medidas a las que se comprometió en la solicitud y las que ha llevado a cabo.

Compromiso de compartición / difusión de resultados en el entorno universitario UCA adquirido en la solicitud del proyecto				
1. Sin compromisos	2. Compromiso de impartición de una charla o taller para profesores	3. Adicionalmente fecha y centro donde se impartirá	4. Adicionalmente programa de la presentación	5. Adicionalmente compromiso de retransmisión o grabación para acceso en abierto
		X		
Descripción de las medidas comprometidas en la solicitud				
No se plantea (ni se descarta) cualquier forma de difusión de las referidas previamente. No obstante, tras el análisis de los resultados del proyecto se procederán a hacer públicas las conclusiones. Si los resultados obtenidos se consideran relevantes se elaborará un artículo para ser remitido a alguna revista o reunión científica en el ámbito educativo.				
Descripción de las medidas que se han llevado a cabo				
Se programó una charla explicativa en la Escuela Superior de Ingeniería el martes, 20 de septiembre, a las 11:00 en el seminario FS15. Asimismo y como se ha mencionado, los resultados se consideraron suficientemente significativos para escribir un artículo de investigación el cual ha sido enviado y aceptado en TEEM 16 (<i>International Conference of Technological Ecosystems for Enhancing Multiculturality, en la sección Educational Innovation</i>).				