

## E03-P12 Informe de Evaluación y Propuestas de mejora de satisfacción de los grupos de interés

P12- Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés		
<b>Evidencias:</b>		
E01-P12 Informe de satisfacción de los grupos de interés curso 2016/2017		
E02-P12 Informe de resultados de los indicadores propuestos curso 2016/2017		
Indicadores Puntuación		
<b>IN46</b>	Tasa de respuesta en el análisis de la satisfacción de los grupos de interés:	
	a) Alumnado	96.77%
	b) Profesorado	28%
	c) PAS	30%
<b>IN47</b>	Grado de satisfacción global del estudiante con el Título	3.4
<b>IN48</b>	Grado de satisfacción global del profesorado con el Título	4.0
<b>IN49</b>	Grado de satisfacción global del Personal de Administración y Servicios con el Título	4.3
<b>IN50</b>	Grado de satisfacción global de los agentes externos con el Título <small>*Datos tomados de la encuesta de seguimiento de las prácticas extracurriculares, remitidos por el SOIPEA</small>	SD
Análisis de los resultados de los distintos ítems de las encuestas de satisfacción global con el título de los distintos grupos de interés implicados (E01-P12)		
Cuestionario para evaluar la satisfacción global sobre el título: Opinión del alumnado (Grado y Máster: Oficial y Propio) (EN13)		
Cuestionario para evaluar la satisfacción global sobre el título: Opinión del profesorado (Grado y Máster: Oficial y Propio) (EN14)		
Cuestionario para evaluar la satisfacción global sobre el título: Opinión del PAS (Grado y Máster: Oficial y Propio) (EN15)		
<b>COMENTARIOS:</b>		

Con respecto a la participación de los distintos grupos de interés, la Comisión reseña la baja participación del profesorado y del PAS. Las causas podemos encontrarlas en la abundancia de cuestionarios a cumplimentar (por cada asignatura impartida, por cada centro con docencia, de proyectos de investigación diversos, ...) y en la excesiva periodicidad de las encuestas del SGC. De un año a otro no se aprecian cambios significativos.

No obstante, en cuanto al grado de satisfacción, la Comisión considera que es el adecuado, para todos los grupos de interés:

- Alumnado: entre los aspectos mejor valorados destacamos el tamaño de los grupos (3.7); la disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre el título (3.6); la gestión del equipo directivo (3.5); la biblioteca y sus bases de datos,... (3.6); el cumplimiento de las expectativas (3.7); los estudios realizados (3.7); el profesorado (3.6) y la calidad del título (3.7). Las cuestiones que reciben peor valoración son: los horarios y turnos (3.1); la orientación y tutoría del TFG (3.2), los plazos para el desarrollo del TFG (3.1), las infraestructuras e instalaciones (3.0).
- Profesorado: este grupo valora mucho los horarios y turnos (4.5), la oferta de prácticas externas (4.4); la disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre el título (4.4); la labor del PAS y del equipo directivo (4.4). Entre los aspectos peor valorados destacamos: el trabajo realizado por el alumnado (3.1), el cumplimiento de las expectativas (3.6), los resultados alcanzados en cuanto a la consecución de las competencias previstas por parte de los estudiantes (3.6); el equipamiento de las aulas (3.6).
- PAS: valora altamente: los trámites de becas y ayudas (4.5); el contacto con el alumnado (4.7); el contacto con el resto del PAS (5.0); la gestión del equipo directivo (4.5), el profesorado (5.0), su grado de participación en los diferentes órganos específicos para el título (4.5). Valoran poco: los trámites en la matriculación (2.3); los trámites de expediente y el título (4.0); la organización del trabajo para atender al alumnado y profesorado (4.0); las infraestructuras y equipamiento de las instalaciones (4.0),

Conclusiones:

- Opiniones dispares entre profesores y alumnos en cuanto al tamaño de los grupos, y los horarios y turnos.
- Todos los grupos valoran positivamente la información disponible del título.
- Necesidad de mejorar la gestión del TFG: orientación, tutoría y plazos para su desarrollo.
- Baja valoración de las instalaciones y el equipamiento por parte de todos los grupos de interés (en el procedimiento correspondiente se analiza esta

cuestión, P11)

- Buena valoración de todos los grupos de interés con el desempeño de los otros grupos y con el del equipo directivo.
- El profesorado muestra poca satisfacción con el trabajo y los resultados del alumnado.
- El PAS manifiesta baja satisfacción con los trámites de matriculación.

**Información derivada del proceso de gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones**

No se han recibido quejas-reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relativas a este proceso.

**Puntos fuertes:**

- Existencia de un procedimiento establecido, regulado a nivel de Universidad por una normativa específica para conocer el grado de satisfacción de las personas implicadas en el desarrollo del Título.
- El análisis que se realiza cada curso académico de los resultados de satisfacción de todos los agentes implicados se utiliza para detectar debilidades de distintos aspectos del programa formativo y diseñar acciones de mejora para subsanarlas.
- Los resultados de las encuestas de satisfacción global con el título muestran niveles de satisfacción adecuados para los grupos de interés.

**Puntos débiles:**

- Los resultados de las encuestas de satisfacción muestran que el alumnado de la Facultad tiene una satisfacción baja con cuestiones como los horarios y turnos, la distribución de créditos entre teóricos y prácticos, las relacionadas con el TFG (orientación, tutoría, diseño y desarrollo, plazos para el desarrollo, sistema de evaluación) y el sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones. Estos resultados han sido analizados por la Comisión y se han trasladado a los equipos docentes, la Comisión de TFG y al equipo decanal para que realicen las correspondientes propuestas de mejora y se incluyan en el Plan Anual de Mejora del Título.
- La validez de los resultados del PAS y del profesorado puede quedar condicionada al nivel de participación de los grupos de interés.

**Propuestas de mejora:**

**Temporalización**

**Responsable**



Facultad de Ciencias  
del Trabajo

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO**

**DIRECTRIZ 6: CÓMO EL CENTRO ANALIZA Y TIENE EN CUENTA LOS RESULTADOS  
P12- Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés**



**Universidad  
de Huelva**

- Puesta en marcha del nuevo sistema de TFG aprobado en JC a propuesta de la Comisión de TFG. (Ver Plan de Mejora)
- Impartición de toda la docencia presencial en turno de mañana. (Ver Plan de Mejora)