

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		
Evidencias:		
E01-P12 Informe de satisfacción de los grupos de interés curso 2017/2018		
E02-P12 Informe de resultados de los indicadores propuestos curso 2017/2018		
Indicadores Puntuación		
IN46	Tasa de respuesta en el análisis de la satisfacción de los grupos de interés:	
	a) Alumnado	31,2%
	b) Profesorado	39,6%
	c) PAS	50%
IN47	Grado de satisfacción global del estudiante con el Título	3.5
IN48	Grado de satisfacción global del profesorado con el Título	3.9
IN49	Grado de satisfacción global del Personal de Administración y Servicios con el Título	3.5
IN50	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)		
COMENTARIOS:		

Con respecto a la participación de los distintos grupos de interés, las tasas de respuesta alcanzan, en todos los casos, el objetivo marcado (30%).

Aunque se ha producido un notable descenso en el colectivo alumnos, la Comisión considera que los resultados son representativos, ya que el pase de encuestas se realiza durante las jornadas de salidas profesionales, en las que participan los alumnos que prevén finalizar sus estudios próximamente. Tomar como referencia el alumnado con, al menos, una asignatura del último curso supone sobreestimar la población.

La baja participación del profesorado y del PAS se debe, entre otras cuestiones, a 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: los aspectos mejor valorados son todos los relacionados con la gestión del TFG, los estudios realizados, el profesorado, el cumplimiento de las expectativas, los resultados alcanzados. Las cuestiones menos valoradas son los horarios y turnos (3.0) y la distribución en el plan de estudios entre los créditos teóricos y prácticos (3.1).
- Profesorado: el ítem menos valorado continúa siendo el trabajo realizado por el alumnado (3.2)
- PAS: valora altamente el contacto con el alumnado (4.2), la información disponible y su accesibilidad (4,0), el trabajo del equipo directivo (4,0). Valoran poco todos los ítems relacionados con los trámites de matriculación (2.8), del expediente y el título (3,2), de becas y ayudas (3,3) y la organización del trabajo para atender al alumnado y profesorado del título (3,2), así como su grado de participación en los órganos de gobierno del centro y del título (2,8)

Conclusiones:

- La nueva modalidad de TFG introducida en este curso (16/17) es valorada positivamente por el alumnado.
- Los alumnos demandan una formación más aplicada al mundo laboral.
- Opiniones dispares entre profesores y alumnos en cuanto a los horarios y turnos.
- El profesorado muestra poca satisfacción con el trabajo y los resultados del alumnado.

- El PAS manifiesta baja satisfacción con los trámites (matriculación, expedientes, becas y ayudas) y con su participación en los órganos de gestión.

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 cambios adoptados en la gestión del TFG han mejorado la satisfacción del alumnado.
- 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. Estos resultados han sido analizados por la Comisión y se han trasladado a los equipos docentes y al equipo decanal.
- Establecer solo turnos de mañana (eliminando el de tarde) no ha mejorado la satisfacción del alumnado.
- Baja participación en las encuestas del PAS y del PDI.

Propuestas de mejora:

Temporalización

Responsable

- Proponer a la UCA que el pase de encuestas a PDI y PAS sea bianual.

Octubre 2019

Vicedecana de Calidad