



## **GRUPOS DE DISCUSIÓN SOBRE LAS NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LOS TÍTULOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA <sup>1</sup>**

### **1. OBJETO Y ÁMBITO**

El Procedimiento 05 sobre la Recogida y análisis de la satisfacción de los grupos de interés de la versión 2.0 del Sistema de Garantía de Calidad del Centro (en adelante, SGCC), obliga a la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo de la UHU, en cada curso académico, a la organización de grupos de discusión con los distintos grupos de interés de cada título, con la finalidad de conocer el grado de satisfacción y las necesidades y expectativas de cada uno de los grupos de interés internos (estudiantes, profesorado y PAS) y externos (tutores académicos externos, egresados y empleadores) de cada título ofertado de Grado y Máster, sobre los principales aspectos que son objeto de atención en el SGCC según la tabla 4 prevista en el apartado 4.2.1.1. Identificación de los grupos de interés del MSGCC, siendo utilizada la información resultante en la toma de decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

### **2. PLANIFICACIÓN**

Cada curso académico, los Responsables de los Grupos de Discusión planificarán dichas reuniones a lo largo del curso académico, y se tendrán en cuenta las siguientes pautas:

- a) Los grupos de discusión de cada título se podrán desarrollar de manera presencial, en línea sincrónica a través de videoconferencia y/o chat, o en línea asincrónica.
- b) El tiempo previsto para los debates de cada grupo de discusión será como máximo de 1 hora.
- c) El número de asistentes del grupo de discusión será reducido, recomendándose en cada uno de los grupos de discusión un mínimo de 6 asistentes. Este número podrá modificarse si se considera justificado por el Vicedecano de Calidad.
- d) La temporalización anual de los grupos de discusión podrá variar a propuesta del Representante del Grupo de Discusión para adaptarlo a las necesidades del Título y Centro.

---

<sup>1</sup> En aplicación de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (B.O.E. 23/3/2007), en este documento, toda referencia a personas, colectivos, cargos académicos, etc. cuyo género sea masculino, estará haciendo referencia a ambos géneros, incluyendo, por tanto, la posibilidad de referirse tanto a mujeres como a hombres.

- e) Los participantes en cada uno de los grupos de discusión serán voluntarios o seleccionados al azar por el Responsable del Grupo de Discusión con el apoyo del personal de la Secretaría del Centro y Vicedecano de Calidad.
- f) Los Responsables del Grupo de Discusión, al menos con 48 horas antes del desarrollo de la sesión, convocará a los integrantes de cada grupo de discusión mediante correo electrónico. En la convocatoria se fijará toda la información necesaria como fecha y hora del grupo de discusión, modo de celebración, lugar de celebración y orden del día. En dicha reunión, los participantes comunicarán al responsable del grupo sus necesidades, expectativas y grado de satisfacción en la titulación según lo previsto en la tabla abajo indicada sobre necesidades y expectativas.

### 3. TABLA DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN EL TÍTULO.

En la siguiente tabla se especifican los grupos de discusión por cada título ofertado por el Centro, el perfil del grupo de interés que participa en cada uno de los grupos de discusión planificados por el Centro para cada curso, las necesidades y expectativas de cada grupo de interés y el responsable del grupo de discusión convocado:

| <b>GRUPO DE DISCUSIÓN DEL TÍTULO</b> | <b>PERFIL DEL GRUPO DE INTERÉS</b>  | <b>SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS</b>  | <b>RESPONSABLE DEL GRUPO DE DISCUSIÓN (*)</b>                                       |
|--------------------------------------|---|--|---|
| Alumnado del último curso del Título | Alumnado matriculado en el último curso de sus estudios en los títulos de Grado y en el caso de los Másteres con una duración de un año | Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción | Representante de la CGCT  |
| Alumnado de prácticas externas       | Alumnado que realiza las prácticas de cada titulación   | Desarrollo de las prácticas externas: expectativas en la adquisición y/o desarrollo de habilidades y competencias  | Vicedecano de Prácticas y Tecnología en los Grados /Directores o Coordinadores MOFs |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| Alumnado de programas de movilidad           | Alumnado que participa en programas de movilidad  | Desarrollo de los programas de movilidad tanto en la Universidad de origen como en la de destino  | Vicedecano de Internacionalización y Extensión Universitaria del Centro              |
| Tutor interno de prácticas externas          | Profesorado que imparte docencia en el título y es asignado para tutorizar al alumnado en el desarrollo de las prácticas, realizando el seguimiento de todas las actividades realizadas | Desarrollo de las prácticas externas  | Vicedecano de Prácticas y Tecnología en los Grados / Directores o Coordinadores MOFs |
| Tutores académicos de programas de movilidad | Profesorado que se encarga de la coordinación de convenios de movilidad activos, es decir, que haya tenido alumnos salientes o entrantes en el curso objeto de análisis                 | Desarrollo de los distintos aspectos que conforman el programa de movilidad   | Vicedecano de Internacionalización y Extensión Universitaria del Centro              |
| Profesorado                                  | Profesorado con docencia en el título   | Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de apoyo, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, | Coordinador de Título / Directores o Coordinadores MOFs                              |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   |   | sistemas de información y grado de satisfacción   |  |
| Personal de administración y servicios(PAS) | PAS que presta servicios al Centro en el que se imparte el título; este grupo de discusión será único para todos los títulos adscritos al Centro  | Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de apoyo, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información y grado de satisfacción | Secretario del Centro  |
| Tutores externos prácticas externas         | Profesionales de organismos, instituciones u organizaciones con los que la Universidad haya establecido convenios o acuerdos para la realización de prácticas y que han sido asignados para tutorizar al alumnado en el desarrollo de éstas | Desarrollo de las prácticas y el trabajo desarrollado por los estudiantes a su cargo  | Vicedecano de Prácticas y Tecnología en los Grados / Directores o Coordinadores MOFs |
| Egresados                                   | Egresados del título, transcurridos 2 años desde la finalización de sus estudios  | Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción  | Representante de la CGCT   |
| Empleadores                                 | Empleadores reales o potenciales de titulados de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo de la Universidad de Huelva  | Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción  | Vicedecano de Prácticas y Tecnología en los Grados / Directores o Coordinadores MOFs |

(\*) En casos justificados, el responsable del Grupo de Discusión podrá ser sustituido por un representante de la CGCT o CGCC

El Vicedecano de Calidad publicará en la página web del Centro el cronograma de los grupos de discusión para cada curso académico, de los distintos títulos que componen la oferta formativa

del Centro, estableciéndose en la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo un responsable según lo previsto en la anterior tabla.

El responsable de cada grupo de discusión dirigirá y moderará el debate entre los asistentes sobre las distintas cuestiones relacionadas en el orden del día con la satisfacción, las necesidades y expectativas anteriormente relacionadas, y que correspondan a la estructura del grupo de discusión convocado.

El responsable del grupo de discusión realizará un informe sobre cada uno de los temas debatidos que se recogerá en un acta con las conclusiones resultantes de los debates planteados, sin referencias individuales de ningún tipo. El acta del grupo de discusión será enviada al Vicedecano de Calidad para su publicación en la página web. Posteriormente, será analizada por la CGCT, con el fin de proponer, en su caso, acciones de mejora sobre las debilidades reconocidas en el Título por el grupo de interés.

#### **4. ESTRUCTURA DEL GRUPO DE DISCUSIÓN: ASPECTOS A DEBATIR POR LOS GRUPOS DE INTERÉS SEGÚN SU GRADO DE SATISFACCIÓN, SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS EN EL TÍTULO.**

Para facilitar la canalización de la información de los diversos participantes en el grupo de discusión, se informará de los temas a tratar en la reunión, según el modelo propuesto por el Decanato y aprobado por la Junta de Centro, denominado ASPECTOS A DEBATIR EN LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN POR LOS GRUPOS DE INTERÉS SEGÚN SU GRADO DE SATISFACCIÓN, SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS EN EL TÍTULO, para la determinación del grado de satisfacción, las necesidades y expectativas del grupo de interés convocado sobre la calidad del Título.

Este documento, una vez repartido, motivará el debate entre los participantes, que tendrán que expresar, desde su experiencia, cuál es su nivel de satisfacción con el título y con sus necesidades y expectativas de acuerdo con las cuestiones planteadas.

Los distintos aspectos a debatir en cada grupo de discusión convocado durante el curso académico dependen del grupo de interés que participe:

##### **4.1. GRUPO DE DISCUSIÓN CON EL ALUMNADO DEL ÚLTIMO CURSO DEL TÍTULO:**

Satisfacción general, con el título (la información publicada en la web del título, la gestión administrativa del título, las infraestructuras y las aulas del título, los servicios puestos a disposición del estudiante durante sus estudios, el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones, los sistemas de evaluación y los resultados académicos obtenidos por el alumno, el Plan de Estudios del título), las necesidades del grupo de interés para cumplir con sus expectativas, los puntos fuertes del título, los puntos débiles del título y las propuestas de mejora

##### **4.2. GRUPO DE DISCUSIÓN CON EL ALUMNADO MATRICULADO EN LA ASIGNATURA DE PRÁCTICAS EXTERNAS:**

Satisfacción general con el programa de prácticas (las tareas realizadas, la labor del tutor/a externo/a, la labor del tutor interno/a), las necesidades del grupo de interés para cumplir con sus expectativas, puntos fuertes del título, puntos débiles del título, propuestas de mejora.

#### **4.3. GRUPO DE DISCUSIÓN CON EL ALUMNADO QUE PARTICIPA EN PROGRAMAS DE MOVILIDAD:**

Satisfacción general con el programa de movilidad, en general, en la Universidad de origen y en la Universidad de destino, necesidades del grupo de interés para cumplir con sus expectativas, puntos fuertes del título, puntos débiles del título, propuestas de mejora.

#### **4.4. GRUPO DE DISCUSIÓN CON EL PROFESORADO:**

Satisfacción general con el título (la información publicada en la web del título, la gestión administrativa del título, las infraestructuras y las aulas del título, el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones, los sistemas de evaluación y los resultados académicos obtenidos por el alumno, la distribución de turnos y horarios en el título, el tamaño de los grupos, el Plan de Estudios del título), necesidades del grupo de interés para cumplir con sus expectativas, puntos fuertes del título, puntos débiles del título, propuestas de mejora.

#### **4.5. GRUPO DE DISCUSIÓN CON EL PAS:**

La calidad del título, en general (la información publicada en la web del título, la gestión administrativa del título, las infraestructuras del título, la organización del trabajo del título, la comunicación con el alumnado y con los docentes), necesidades del grupo de interés para cumplir con sus expectativas, puntos fuertes del título, puntos débiles del título, propuestas de mejora.

#### **4.6. GRUPO DE DISCUSIÓN CON LOS TUTORES EXTERNOS DE PRÁCTICAS EXTERNAS:**

Satisfacción general con el programa de prácticas (la labor realizada por el estudiante durante las prácticas, la gestión del programa de prácticas, la satisfacción general, una vez terminadas las prácticas, con mi labor de tutoría), necesidades del grupo de interés para cumplir con sus expectativas, puntos fuertes del título, puntos débiles del título, propuestas de mejora.

#### **4.7. GRUPO DE DISCUSIÓN CON LOS EGRESADOS A LOS DOS AÑOS DE FINALIZAR SUS ESTUDIOS:**

Satisfacción con el título (grado de inserción laboral, formación teórica recibida, formación práctica recibida), necesidades del grupo de interés para cumplir con sus expectativas, puntos fuertes del título, puntos débiles del título, propuestas de mejora.

#### **4.8. GRUPO DE DISCUSIÓN CON LOS EMPLEADORES DE LA PROVINCIA DE HUELVA:**

Satisfacción con la formación teórica y práctica recibida por los alumnos del título, necesidades del grupo de interés para cumplir con sus expectativas, puntos fuertes del título, puntos débiles del título, propuestas de mejora.

### **5. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS A TRAVÉS DE LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN.**

El acta del grupo de discusión será enviada por el responsable al Vicedecano de Calidad para su publicación en la página Web del Centro y el posterior análisis por las CGCTs, con el fin de proponer, en su caso, acciones de mejora sobre las debilidades reconocidas en el Título en el Autoinforme de seguimiento del Título y en su Plan de mejora.

La CGCC en el Autoinforme de seguimiento del Centro y en su Plan de Mejora analiza las debilidades y propuestas de mejora previstas en cada Autoinforme de seguimiento y Planes de Mejora de los Títulos del Centro y toma decisiones para la mejora continua del grado de satisfacción sobre los títulos y de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.