


 Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</p> <p align="center">DIRECTRIZ 6: CÓMO EL CENTRO ANALIZA Y TIENE EN CUENTA LOS RESULTADOS</p> <p align="center">P-12 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés</p>	 Universidad de Huelva
--	---	---



E03-P12 Informe de Evaluación y Propuestas de mejora del procedimiento P12

Máster Oficial en Ingeniería Industrial

P12- Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés		
Evidencias: E01-P12 Informe sobre la satisfacción de los grupos de interés E02-P12 Informe de resultados de los indicadores propuestos		
Indicadores (E02-P12)		Puntuación
IN46	Tasa de respuesta en el análisis de la satisfacción de los grupos de interés	
	a. Estudiantes	32,6%
	b. Profesorado	36%
	c. PAS	62%
	d. Agentes Externos	No procede
IN47	Grado de satisfacción global del estudiante con el Título	3,0
IN48	Grado de satisfacción global del profesorado con el Título	4,5
IN49	Grado de satisfacción global del Personal de Administración y Servicios con el Título	3,8
IN50	Grado de satisfacción global de los agentes externos con el Título	4,38

 Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA DIRECTRIZ 6: CÓMO EL CENTRO ANALIZA Y TIENE EN CUENTA LOS RESULTADOS P-12 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés	 Universidad de Huelva
--	--	--

Análisis de los resultados de los diferentes ítems de las encuestas de satisfacción global con el título de los distintos grupos de interés implicados (E01-P12)
Evaluación de la satisfacción global sobre el título: Opinión del alumnado (EN13)
Evaluación de la satisfacción global sobre el título: Opinión del profesorado (EN14)
Evaluación de la satisfacción global sobre el título: Opinión del PAS (EN15)
<p>INFORME DE LA COMISIÓN:</p> <p>✓ Evaluación de la satisfacción global sobre el título: Opinión del alumnado</p> <p>A continuación se realiza un análisis de los resultados que se extraen de las encuestas de satisfacción global del alumnado con el título para el curso 2015/16. Esta encuesta se realiza al alumnado matriculado en al menos una asignatura de cuarto curso, los resultados se han obtenido sobre una muestra de 14 encuestas.</p> <p>Los peores resultados se corresponden con las preguntas relacionadas con las prácticas externas, las infraestructuras y los plazos para el desarrollo de los TFM. Esto podría ser debido en parte, a que algunos alumnos desarrollan el TFM mientras terminan los últimos créditos de la titulación y a que un porcentaje importante del alumnado del Máster compatibiliza sus estudios con su inserción en el mundo laboral.</p> <p>Se destaca sin embargo que los estudiantes valoran bien la metodología docente y los resultados alcanzados. Además de mantener una buena opinión sobre sus estudios..</p> <p>Por otro lado, los estudiantes presentan un buen grado de satisfacción con el profesorado, en general.</p> <p>Todo ello, hace que, teniendo en cuenta de forma conjunta todos los aspectos involucrados en la impartición del título, muestren un nivel medio de satisfacción global con el título de un 3,0, ligeramente inferior al del curso anterior</p> <p>Estos resultados se valoran de forma positiva y se considera que en su obtención influye el hecho de que los estudiantes dispongan, desde el comienzo del curso, de guías docentes donde se especifican todos los datos necesarios para el desarrollo de cada asignatura, que han sido objeto de una exhaustiva revisión por parte de la Comisión para la Garantía de Calidad del Título. Además, también contribuye la amplia difusión que el Centro</p>

 Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA DIRECTRIZ 6: CÓMO EL CENTRO ANALIZA Y TIENE EN CUENTA LOS RESULTADOS P-12 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés	 Universidad de Huelva
--	--	--

realiza a los estudiantes de todos los aspectos relacionados con la enseñanza. Sin embargo, hay aspectos relativos a las prácticas externas que deben ser mejorados (este aspecto aparece en otras titulaciones de la ETSI, por lo que entendemos que debe ser tratado en profundidad)

✓ **Evaluación de la satisfacción global sobre el título: Opinión del profesorado**

A continuación se realiza un análisis de los resultados que se extraen de las encuestas realizadas al profesorado del título para valorar su satisfacción global sobre el mismo.

En primer lugar, hay que indicar que el número de profesores encuestados ha sido de 14.

Respecto a los resultados de las encuestas, los profesores encuestados muestran un gran nivel de satisfacción en todos los items, excepto en aquellas cuestiones relacionadas con los equipamientos y las infraestructuras.

Todo ello, hace que la satisfacción global del profesorado con el título sea alta (4.5 sobre 5), superior al que se obtuvo en año anterior..

Destaca la coincidencia con el alumnado en su baja opinión con la oferta de prácticas externas.



✓ **Evaluación de la satisfacción global sobre el título: Opinión del PAS**

A continuación se realiza un análisis de los resultados que se extraen de las encuestas realizadas al PAS del Centro para valorar su satisfacción global sobre los títulos de Grado que se imparten en el Centro.



La muestra de PAS encuestados ha sido 13, que supone una participación del 62%. Se ha de mencionar que el PAS no está asignado a ningún título en concreto, sino al Centro, desempeñando distintas funciones relativas a las instalaciones en general, departamentos, secretaría, laboratorios o biblioteca.

En líneas generales, el PAS no se encuentra muy satisfecho con aspectos relativos a las infraestructuras y su participación en los diferentes órganos específicos del título. Aún así, valoran con más de 3,5 sobre 5 la práctica totalidad de items.

Todo ello, hace que presenten una satisfacción global cuantificada en 3,8 sobre 5, que es, un punto mayor que la que manifestó el curso pasado

 <p>Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</p> <p align="center">DIRECTRIZ 6: CÓMO EL CENTRO ANALIZA Y TIENE EN CUENTA LOS RESULTADOS</p> <p align="center">P-12 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés</p>	 <p align="center">Universidad de Huelva</p>
--	---	--

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:
<ul style="list-style-type: none"> La Universidad de Huelva dispone de una Unidad para la Garantía de Calidad que se encarga de centralizar y coordinar a todos los agentes implicados en todo el proceso de extracción y análisis del grado de satisfacción de los estudiantes sobre la actividad docente del profesorado, así como del procesamiento de la información y generación de resultados de las encuestas de satisfacción de los distintos grupos de interés con el desarrollo de los diferentes procedimientos que integran el Sistema de Garantía de Calidad. Existencia de un reglamento a nivel de Universidad que establece un marco normativo relativo a todo el proceso de encuestación necesario para la aplicación del SGIC en el ámbito de la evaluación, seguimiento y acreditación de los títulos oficiales (evaluación de la satisfacción del alumnado respecto a la actividad docente del profesorado, encuestas de satisfacción a grupos de interés: satisfacción global con el título, movilidad, prácticas, PANI...). <p>(REGLAMENTO DE DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA - http://www.uhu.es/sec.general/Normativa/Texto_Normativa/reglamento_procesos_calidad_aprobado_cg05022015.pdf)</p> <ul style="list-style-type: none"> Existencia de un SGIC del Centro actualizado y de aplicación para todos sus títulos que incluye un procedimiento específico y establecido para conocer y analizar la satisfacción del alumnado con la actividad docente así como el grado de satisfacción del los distintos grupos de interés con el título, y que, durante el curso 2015/16 ha contemplado extraer información relativa a:



 Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</p> <p align="center">DIRECTRIZ 6: CÓMO EL CENTRO ANALIZA Y TIENE EN CUENTA LOS RESULTADOS</p> <p align="center">P-12 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés</p>	 Universidad de Huelva
--	---	---

- Opinión de los estudiantes sobre la actividad docente del profesorado.
- Autovaloración del profesorado sobre la actividad docente que realiza.
- Opinión de los estudiantes que participaron en programas de movilidad saliente y entrante, tanto nacional como internacional.
- Opinión de los tutores académicos sobre los programas de movilidad en los que participan.
- Opinión de satisfacción global con el título del alumnado, profesorado y PAS.
- Opinión de los estudiantes que realizan prácticas externas en empresas y sus tutores externos.

Todo el procesamiento de la información y generación de resultados de las encuestas de satisfacción es realizado por la Unidad de Calidad, que remite los correspondientes informes de resultados a las Comisiones para la Garantía de la Calidad para su análisis de forma conjunta con el resto de evidencias e indicadores del proceso del SGIC en cuestión en el que se encuadran.

Puntos débiles / Propuestas de Mejora:

Con el objetivo de establecer acciones de mejora para obtener información sobre la satisfacción de todos los grupos de interés (incrementar el número de encuestas, establecer el tamaño de la muestra, designar los responsables de la recogida de información a través de encuestas), desde la Unidad de Calidad de la Universidad de Huelva se está elaborando, según las directrices marcadas en el Reglamento de Desarrollo de los Procesos de Calidad de la Universidad de Huelva (aprobado en Consejo de Gobierno de 5/2/2015) una *instrucción técnica para la recogida de la información de las encuestas contempladas en el sistema de garantía interna de calidad de los centros de la UHU*. De esta forma, se pretende establecer la dinámica a seguir en la recogida de información de las distintas encuestas contempladas en el SGIC de los Centros de la Universidad de Huelva. Además, esta instrucción establecerá cómo mejorar la custodia y conservación de las encuestas cumplimentadas facilitando los modelos de escrito que acompañarán todos los envíos previstos y el responsable de la custodia.

 Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería	<p align="center"> MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA </p> <p align="center"> DIRECTRIZ 6: CÓMO EL CENTRO ANALIZA Y TIENE EN CUENTA LOS RESULTADOS </p> <p align="center"> P-12 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés </p>	 Universidad de Huelva
--	--	---

Igualmente se van a poner en marcha varias acciones destinadas a dar difusión al sistema de las encuestas que se contemplan en el SGIC; así, se pretende realizar un conjunto de puntos de lectura en los que se invitará a participar a todo el alumnado a cumplimentar las encuestas.

Tiempo estimado de ejecución: curso 2016/17

Responsable: Unidad de Calidad de la Universidad de Huelva