



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**

En este documento se adjunta:

45.1. Resultados del grado de satisfacción global de los estudiantes con la docencia, estudiantes con el título, profesorado con el título y personal de administración y servicios con el título.

45.2. Informe de análisis de resultados del grado de satisfacción global



45.1. Resultados del grado de satisfacción global de los estudiantes con la docencia, estudiantes con el título, profesorado con el título y personal de administración y servicios con el título.

INDICADOR	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2014/2015
<i>Grado de satisfacción global de los estudiantes con la docencia</i>	4,21	4,03	4,13	3,98	3,74
<i>Grado de satisfacción global del estudiante con el Título</i>				3,5	3,1
<i>Grado de satisfacción global del profesorado con el Título</i>		3,50		3,9	
<i>Grado de satisfacción global del Personal de Administración y Servicios con el Título</i>		3,83		2,79032258	

Observaciones:

- El Sistema para la Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería (ETSI) contempla la siguiente temporalidad para las encuestas de satisfacción global con el título del alumnado, profesorado y PAS:
 - Satisfacción global del alumnado con el título: se realizan a estudiantes de cuarto curso y tienen carácter anual. De esta forma, el primer pase de estas encuestas se realizó en el curso 2013/14, curso académico en el que se implantó el cuarto curso del título.
 - Satisfacción global del profesorado y PAS con el título: tienen carácter bianual, comenzando a los dos años de implantación del título. Por tanto, sólo se dispone información los cursos 2011/12 y 2013/14.

- El Procedimiento para el análisis de la inserción laboral y de la satisfacción con la formación recibida del SGIC de la ETSI, comienza su aplicación sobre egresados a los tres años de finalizar sus estudios. Por tanto, todavía no se disponen de datos de satisfacción de egresados y empleadores.



45.2. Informe de análisis de resultados del grado de satisfacción global

Del estudio y análisis de los informes con los datos aportados por la Unidad para la Calidad de cada uno de los cuestionarios utilizados para conocer la satisfacción de los grupos de interés se deriva el siguiente informe de resultados realizado por la Comisión de Garantía de Calidad del Título.

✓ **INFORME 1- Encuesta de opinión de los estudiantes sobre la actividad docente del profesorado**

A continuación se realiza un análisis de los resultados de la encuesta de opinión de los estudiantes sobre la actividad docente del profesorado según los distintos aspectos que se evalúan a través de sus ítems.

Observación: todos los resultados de encuestas que se ofrecen a continuación han sido cuantificados en una escala de 0 a 5.

- En relación al resultado del ítem de la encuesta relacionado con la planificación y desarrollo del aprendizaje:

Los resultados de las encuestas reflejan una valoración positiva de los estudiantes (4,15) respecto al diseño de las guías docentes de las distintas asignaturas de la Titulación, en el curso 2014/15. Este nivel de satisfacción es ligeramente superior al de todas las titulaciones de la Universidad de Huelva (4,10) y superior a la registrada para el curso 2013/14 (4,06).

- En relación a los resultados de los ítems de la encuesta relacionados con el desarrollo de la enseñanza:

Los resultados de las encuestas indican que el alumnado del Grado en Ingeniería Química Industrial está bastante satisfecho con el cumplimiento de las obligaciones docentes del profesorado (4,34), con la planificación que realizan de la enseñanza (3,81), así como con las metodologías y competencias docentes que desarrollan en sus distintas asignaturas (3,56 y 3,61, respectivamente). Todo ello, hace que otorguen una puntuación global alta al desarrollo de la enseñanza del curso 2014/15 de 3,75.

Por tanto, se puede concluir que los resultados son muy positivos. Se considera que parte de la explicación de estos buenos resultados puede venir dada porque los alumnos, desde el comienzo del curso, disponen de guías docentes donde se especifican todos los datos necesarios para el desarrollo de cada asignatura. Estas guías han sido elaboradas por profesorado que cuenta con una amplia experiencia en su diseño debido, en gran medida, a las



experiencias piloto de implantación del ECTS realizadas en nuestro Centro, además de ser objeto de una exhaustiva revisión por parte de la Comisión para la Garantía de Calidad del Título. Así mismo, también contribuye la amplia difusión que el Centro realiza a los estudiantes de todos los aspectos relacionados con la enseñanza.

- En relación a los resultados del ítem de la encuesta relacionado con la evaluación del aprendizaje y eficacia:

Los resultados de la encuesta de opinión de los estudiantes sobre la actividad docente del profesorado en relación a los sistemas de evaluación empleados y su eficacia también muestran valores altos de 3,51, ligeramente inferior, a los valores medios obtenidos en la Universidad.

- Satisfacción de los estudiantes y valoración media con la titulación. Conclusiones.

La alta valoración que tienen los estudiantes con la planificación docente, desarrollo de la docencia, resultados y, en general, con la calidad docente de la titulación, se traduce en una puntuación otorgada a su valoración media de la titulación cercana a 4 sobre un máximo de 5 (3,74). Por tanto, hay que destacar la alta satisfacción de los estudiantes con su Titulación en general y con la actividad docente del profesorado en particular.

Estos resultados de satisfacción y valoración media de nuestros estudiantes con su Titulación en el curso 2014/15 descienden ligeramente, en relación con los correspondientes al curso 2013/14 (valoración media de 3,98 y satisfacción de 3,81). No obstante, los datos reflejan que, al menos desde la perspectiva del alumnado, se está realizando un buen trabajo en relación a la calidad docente de la enseñanza.

Por otra parte, también hay que mencionar que estos resultados son similares a los resultados globales obtenidos de las encuestas cumplimentadas por los estudiantes del resto de titulaciones del Centro y de todas las titulaciones de la Universidad de Huelva (la valoración media y satisfacción de los estudiantes del Centro es de 4.07 y 3.93, respectivamente, para el curso 2013/14 y de 4.01 y 3.88 para el curso 2014/15; por otra parte la de los estudiantes de la Universidad en general es de 4.21 y 4.07 para el curso 2013/14 y de 4.07 y 4.00 para el curso 2014/15)). Además, tampoco se detectan diferencias significativas en la opinión de los estudiantes respecto al desarrollo de la enseñanza de las asignaturas impartidas por el profesorado de los distintos Departamentos.



A continuación se realiza un análisis de los resultados que se extraen de las encuestas de satisfacción global con el título realizadas al alumnado matriculado en al menos una asignatura de cuarto durante el curso 2014/15. Esos resultados se han obtenido sobre una muestra de 10 encuestas.

Se ha de destacar el nivel medio-alto de satisfacción que muestra el alumnado con la formación recibida y la labor docente del profesorado (valores de 3,6) así como con otros factores relacionados directamente con la docencia, como pueden ser la adecuación de horarios, la distribución teoría-práctica, metodologías docentes o la calidad con respecto al título (valoraciones entre 3,6 y 3).

Presentan una satisfacción media-baja con aspectos relacionados con las infraestructuras (variando entre 2,3 y 2,1) y valores medios-altos con la accesibilidad y utilidad de la información existente sobre el Título (3,3 sobre 5). La labor desarrollada por el personal de Administración y servicios del Título también recibe una buena puntuación por parte de los alumnos (3,3 puntos).

Por el contrario, presentan una satisfacción media-baja con aspectos relacionados con la oferta de prácticas externas y la distribución temporal del Título (2 y 2,9 sobre 5, respectivamente) y una satisfacción media sobre los programas de movilidad (valoración de 3 sobre 5).

Todo ello, hace que, teniendo en cuenta de forma conjunta todos los aspectos involucrados en la impartición del título, muestren un nivel medio-alto de satisfacción (3,1).

✓ **INFORME: 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 22, que supone una participación del 42,3% (durante el curso 2013/14, 52 profesores impartieron clase en el título).

Respecto a los resultados de las encuestas, los profesores encuestados muestran un gran nivel de satisfacción la gestión desarrollada por el Equipo de Dirección de la Escuela y la labor del PAS (valoraciones de 4,2 y 4,3 respectivamente). También destacan la adecuación de los horarios, la distribución temporal y coordinación de las materias del Título y la información existente del Título en la página web (puntuaciones de 3,8-4,5). Además, también están satisfechos con los sistemas de orientación y acogida proporcionados a los estudiantes de nuevo ingreso, el tamaño de los grupos y



las nuevas metodologías de enseñanza-aprendizaje, la oferta de programas de movilidad, equipamiento disponible en las aulas e instalaciones en general, el sistema existente para dar respuesta a posibles sugerencias o reclamaciones, así como los resultados alcanzados en sus asignaturas en cuanto a la consecución de los objetivos y competencias previstas, en todos los casos asignando valoraciones de 3,4-4,0. En este mismo rango se sitúa su nivel de satisfacción con el cumplimiento de sus expectativas con respecto al Título y, en general, con la calidad del mismo.

Todo ello, hace que la satisfacción global del profesorado con el título sea alta (3.9 sobre 5).

✓ **INFORME: 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 31, que supone una participación del 67,39%. 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 satisfecho con aspectos relativos a la planificación y gestión de la enseñanza de los títulos de Grado impartidos en el Centro durante el curso académico 2013/14: horarios, aulas, gestión desarrollada por el Equipo de Dirección y de los trámites administrativos de los alumnos o el sistema existente para dar respuesta a sugerencias y reclamaciones (puntuaciones entre 2,5 y 2,8). Su valoración sobre las infraestructuras y equipamiento de las instalaciones es especialmente baja (puntuaciones de 2,1 y 2,4, respectivamente), aunque, por otra parte, muestra una mejor opinión sobre las relaciones y contacto con el profesorado, alumnado y, en especial, con otros PAS (valores entre 2,9 y 3,5).

Por último, su nivel de satisfacción con la disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre el título, así como, en general, con la calidad de los títulos impartidos en el Centro, es aceptable (3,1). Todo ello, hace que presenten una satisfacción global cuantificada en 2,79.