

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

De la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla

**Documento de Evidencia: Informe de resultados de las encuestas de
satisfacción a los grupos de interés**

Evidencia del PA09-FCS. Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos
de interés (disponible en
[https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcs/responsabilidad/Procedimientos
_SGIC_Facultad/1450423645506_pa09-e03.pdf](https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcs/responsabilidad/Procedimientos_SGIC_Facultad/1450423645506_pa09-e03.pdf))

**Informe de la CGIC del Grado en Educación Social y la Dirección
Académica del Grado en Educación Social**

(17, octubre, 2016)

Comisión de Garantía Interna de Calidad del Grado en Educación Social
Facultad de Ciencias Sociales
Modalidad: *online*

Hora de comienzo:

Del 10/10/2016 a las 9:30hs al 20/10/2016 a las 19.30

Asistentes: Belén Martínez Ferrer y Rosa Rodríguez Izquierdo

Orden del Día:

1. Analizar los resultados obtenidos de los resultados obtenidos de los informes de satisfacción del grado en ES por el alumnado, profesorado y PAS
2. Realizar propuestas de mejora

En el enlace <https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Elaboracion-de-Estudios-e-Informes-Tecnicos/satisfaccion-grupos-interes/satisfaccion-centros/> se encuentran disponibles los informes para el curso 2015-2016.

PUNTO 1 DEL ORDEN DEL DIA: “Análisis de los resultados obtenidos de los informes de satisfacción con el Grado en Educación Social por estudiantado, profesorado y personal de administración y servicios”.

Los miembros de la Comisión de la CGIC del Título de Educación Social acuerdan analizar los resultados obtenidos en los informes de satisfacción cuantitativo y cualitativo, exponiendo, de modo resumido los principales datos obtenidos por colectivo –estudiantado, profesorado y personal de servicios-.¹

ESTUDIANTADO

La población de estudio en este curso fue de 534 alumnos y alumnas, de los cuales participaron 247, lo que representa una tasa de participación del 46.25%. Del total de la muestra, el 90.28% fueron mujeres y el 8.10% hombres, lo que indica un claro predominio de mujeres participantes en el estudio que va en la línea del perfil de alumnado que compone el grado en Educación Social (GES). Respecto del curso académico, en el momento del estudio, el 15.79% cursaban primer curso, el 18.22% segundo, el 32.39% tercero y el 32.39% cuarto, por lo que los alumnos de últimos cursos, tienen una representación importante que parece indicar que el alumnado se compromete más con este tipo de evaluaciones medida que progresa en su itinerario formativo.

¹ La escala utilizada en la parte cuantitativa del estudio tiene 5 opciones de respuesta que van de 1 (muy insatisfecho/a) a 5 (muy satisfecho/a). Estas opciones de respuesta son comunes en el estudiantado, profesorado y personal de servicios.

Seguidamente, se expone de modo resumido los principales datos obtenidos de la parte cuantitativa del estudio.

- El alumnado muestra un grado medio satisfacción global con la formación recibida ($M = 3.11$, $DT = .86$). Esto indica la necesidad de realizar planes de mejora para incrementar la satisfacción con la formación en el GES.
- Los aspectos con los que el alumnado se encuentra menos satisfecho son: la oferta de prácticas externas del GES ($M = 1.89$, $DT = 1.02$), la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias del centro ($M = 2.28$, $DT = .96$), las infraestructuras, instalaciones físicas y equipamiento de las aulas ($M = 2.71$, $DT = 1.09$), la labor desarrollada por el Equipo de Dirección del Centro ($M = 2.71$, $DT = .09$) y la atención y profesionalidad del Personal de Administración y Servicios ($M = 2.79$, $DT = 1.11$).
- Por otra parte, el alumnado informa estar más satisfecho con los siguientes aspectos: la labor del profesorado del título ($M = 3.34$, $DT = .85$), las guías docentes del título ($M = 3.32$, $DT = .86$) y la disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre el GES (página web y otros medios de difusión) ($M = 3.01$, $DT = .97$).

Respecto de las sugerencias del alumnado para la mejora del título, estas se pueden agrupar en 7 dimensiones:

- **Mejorar la oferta y gestión de las prácticas.** El alumnado expresa la necesidad de mejorar en la organización de las prácticas, mayor oferta de entidades donde realizar las prácticas, mayor disponibilidad horaria y compatibilidad con los horarios de clases. Proponen tener periodos diferenciados para las prácticas y/o flexibilizar los horarios para poderse dedicar a fondo en ambas cosas si se hacen de manera simultánea.
- **Mejorar la información disponible al alumnado.** El alumnado sugiere más información sobre becas (Erasmus y movilidad), convalidaciones y sobre las prácticas ofertadas.
- **Flexibilidad y mejora de la gestión de los horarios.** A este respecto, las sugerencias del alumnado se centran en aspectos como los siguientes: la dificultad que entraña compaginar clases y prácticas externas, la necesidad de horarios más flexibles que tengan en cuenta las personas que trabajan, aquellas que tienen prácticas, la necesidad de ampliar el número de líneas del grado. Cabe destacar que el alumnado del doble grado en Educación Social y Trabajo social propone unificar ambos TFG. También proponen reducir la duración de las clases a 1h y media.
- **Infraestructura.** El alumnado señala la necesidad de que las aulas cuenten con un mayor número de enchufes y de que se solucionen los problemas de acceso a Internet/wifi y las averías recurrentes del proyector.
- **Metodología docente.** El alumnado plantea como sugerencia la existencia de clases más prácticas, la coordinación entre el profesorado para que se hagan trabajos que permitan evaluar más de una asignatura, con la finalidad de aligerar la carga excesiva de

Comisión de Garantía Interna de Calidad del Grado en Educación Social
Facultad de Ciencias Sociales

pequeños trabajos. También, consideran que hay asignaturas muy similares o temas que se repiten y/o solapan en distintas materias.

- **Profesorado.** El alumnado señala que, en ocasiones, el profesorado ayuda poco al alumnado y a veces se retrasa en la corrección y entrega de las tareas corregidas dificultándose así la evaluación continua. Mayor flexibilidad por parte del profesorado.
- **Mayor orientación laboral.** Más información sobre las salidas profesionales. Mayor conexión con el ámbito profesional de la ES.

PROFESORADO

La población de estudio en este curso fue de 85 profesores/as que imparten docencia en el GES, de los cuales participaron 30, lo que representa una tasa de participación del 35.29%. Del total de la muestra, el 50% fueron mujeres, el 43.33% hombres y el 6.67% restante no aportaron esta información. Respecto de la dedicación, el 33,33% son profesorado a tiempo completo y el 60% tienen una dedicación a tiempo parcial, lo que muestra la alta participación de profesorado a TP en el GES.

Seguidamente, se expone de modo resumido los principales datos obtenidos de la parte cuantitativa del estudio.

- El profesorado muestra un grado medio-alto de satisfacción global con el Centro y con el título ($M = 3.72$, $DT = .70$) lo que está por encima de la satisfacción media manifestada por el alumnado. No obstante esta puntuación indica la posibilidad de realizar planes de mejora para incrementar la satisfacción con la formación en el GES
- Los aspectos con los que el profesorado se encuentra menos satisfecho son: la infraestructuras, las instalaciones físicas y el equipamiento de las aulas ($M = 3.10$, $DT = 1.03$), el programa de formación del profesorado ($M = 3.27$, $DT = 1.08$), la oferta de prácticas externas para el estudiantado ($M = 3.56$, $DT = .93$) y la coordinación y ordenación de módulos y/o materias y la distribución de los conocimientos teóricos a lo largo del título ($M = 3.60$, $DT = .77$). En cualquier caso, en todos los ítems las puntuaciones están por encima de la media.
- El profesorado expresa un mayor grado de satisfacción respecto de los siguientes aspectos: la atención y profesionalidad del personal de administración y servicios ($M = 4$, $DT = .89$), la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias del centro ($M = 3.89$, $DT = .69$) y la disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre el GES (página web y otros medios de difusión) ($M = 3.80$, $DT = .76$).

Respecto de las sugerencias para la mejora del título, estas se pueden agrupar en dimensiones:

Comisión de Garantía Interna de Calidad del Grado en Educación Social
Facultad de Ciencias Sociales

- **Mejorar la coordinación docente.** El profesorado expresa la necesidad de una mayor coordinación respecto del contenido entre las diferentes materias. También se sugiere mayor coordinación entre las enseñanzas básicas y las enseñanzas de prácticas y desarrollo en la misma materia. Sin embargo, manifiesta la dificultad real para llevarla a cabo teniendo en cuenta la falta de liberación de tiempos para ello. Especialmente esto es puesto de manifiesto en el caso de las prácticas y el TFG que de por sí ya conllevan muy poca carga de liberación para atender al alumnado. Mejor coordinación entre las EB y la EPD y entre materias en las que pueden incidir distintas áreas de conocimiento.
- **Infraestructura.** El profesorado plantea la necesidad de mejorar la infraestructura de las aulas para que posibiliten clases más participativas, más centradas en el alumnado y con mayor acceso a recursos.
- **Horarios.** Se expresa la necesidad de fijar los horarios puesto que el cambio en el horario de la asignatura (en particular el paso de la tarde a la mañana) implica no poder volver a impartir una materia determinada que ha sido preparada en el curso anterior lo que conlleva falta de rentabilidad en el esfuerzo realizado. Esta necesidad se expresa, principalmente, por el profesorado a tiempo parcial.
- **Formación del profesorado.** El profesorado, con dedicación a tiempo parcial en su gran mayoría, plantea la necesidad de que la formación se realice también por la tarde para que pueda ser accesible al profesorado que tiene otra actividad laboral por la mañana.

PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS (PAS)

La población de estudio fue de 184 trabajadores del ámbito de la administración de servicios relacionados con el Centro y con el GES, de los cuales participaron 43, lo que representa una tasa de participación del 26.22%. Del total de la muestra, el 55.81% fueron mujeres y el 44.19% hombres. Respecto de la distribución en función de la unidad administrativa, el 23.26% trabajan en el área de gestión académica y expediente académico del grado, el 20.93% pertenecen a la unidad de centros, el 18.6% trabajan en la biblioteca, el 6.98% pertenecen al área de tecnología de la información y comunicaciones, el 6.98% al área de gestión administrativa y de atención al estudiante, el 6.98% al área de calidad y el 6.98% al área de infraestructuras, un 2.33% trabajan en el área de relaciones internacionales y un 2.33% a la administración del campus.

Seguidamente, se expone de modo resumido los principales datos obtenidos de la parte cuantitativa del estudio.

- El PAS muestra un grado medio satisfacción global con los Centros y con los títulos ($M = 3.67$, $DT = .76$).
- Los aspectos con los que el PAS se encuentra menos satisfechos son: el programa de formación del Personal de Administración y Servicios ($M = 2.79$, $DT = 1.3$), los procedimientos de gestión relacionados con los programas de movilidad y de prácticas

Comisión de Garantía Interna de Calidad del Grado en Educación Social
Facultad de Ciencias Sociales

externas del alumnado ($M = 3.4$, $DT = 1$) y los procedimientos de gestión relacionados con los expedientes de matriculación ($M = 3.42$, $DT = .95$).

- Por otra parte, el PAS expresa un mayor grado de satisfacción respecto de los siguientes aspectos: los procedimientos de gestión de horarios ($M = 3.75$, $DT = .89$), el contacto con el alumnado ($M = 3.69$, $DT = .86$) y los procedimientos de gestión de los recursos materiales ($M = 3.61$, $DT = .88$).

Respecto de las sugerencias para la mejora del título, estas se pueden agrupar en dos líneas:

- Mayor dotación económica para mejorar la atención de los contenidos de las titulaciones
- Mejorar la formación del PAS, especialmente en relación con las normativas de los centros.

PUNTO 2 DEL ORDEN DEL DIA: “Realización de propuestas de mejora”.

- **Prácticas:** El alumnado propone un horario diferenciado para la realización de prácticas. Tener más información antes de tener que elegir el centro de prácticas.
- **Coordinación docente.** Mayor coordinación en las tareas para que no haya tantos trabajos segmentados y separados para cada una de las asignaturas. Menos trabajos pero con una orientación más integrada.
- **Orientación más práctica de la formación.** Mayor integración entre la teoría y la práctica. Clases más prácticas y menos teóricas.
- **Infraestructuras aulas.** Mejorar los recursos tecnológicos y el mobiliario para que se puedan llevar a cabo sesiones de clase más dinámicas.
- **Horarios** flexibilidad versus estabilidad.
- En el doble grado de TS y ES integrar los dos TFG.



Fdo: Belén Martínez Ferrer.

Responsable suplente de la Comisión de Garantía Interna de Calidad