

**SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

De la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla

Documento de Evidencias: Actas de la CGICT con:

- A. Análisis de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés del curso 2019-2020 y las propuestas de mejora.**

Acta de la CGIC del Grado en Trabajo Social

(27, abril, 2021)



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

Hora de comienzo: 18 pm del 23 de abril de 2021

Lugar:

Asistentes:

- Rosa Varela Garay (Presidenta)
- Antonio lañez Domínguez (DAG)
- José Luis Sarasola Sánchez-Serrano (Sector A)
- Estrella Abolafio Moreno (Sector B).
- Irene Parrilla (Alumnado)
- Celia Fernández Sánchez (Egresada)

Excusan:

Orden del Día:

1. *Analizar los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés del curso 2019-20.*

2. *Plantear propuestas de mejora en base a los resultados obtenidos*

Documentación:

En los siguientes enlaces se encuentran disponibles los informes de satisfacción de los estudiantes con la docencia del curso 2019-20:

Alumnado. Curso 2019-20:

- [Grado en Trabajo Social](#)
- [Doble Grado en Trabajo Social y Educación Social](#)
- [Doble Grado en Trabajo Social y Sociología](#)

Profesorado. Curso 2019-20:

- [Doble Grado en Trabajo Social y Educación Social](#)



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

- [Doble Grado en Trabajo Social y Sociología](#)
- [Grado en Trabajo Social](#)

PAS. Curso 2019-20:

- [Facultad de Ciencias Sociales](#)

Empleadores. Curso 2019-20:

- [Grado en Trabajo Social](#)
- [Doble Grado en Trabajo Social y Educación Social](#)

Se analizan también las respuestas abiertas que los distintos grupos de interés han incluido en las encuestas.

1. Analizar los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés del curso 2019-20.

En general, la tasa de participación entre el profesorado, alumnado, empleadores y Facultad de Ciencias Sociales es bastante baja.

- Entre el **alumnado**:
 - GTS: 28,85%, ha bajado la participación con respecto al curso anterior que fue de 37.43%
 - GTS-ES: 31,19%, ha bajado la participación con respecto al curso anterior que fue de 47.87%
 - GTS-SOC.: 29,64%, ha bajado la participación con respecto al curso anterior que fue de 47.87%

Estos porcentajes limitan un análisis real del nivel de satisfacción del alumnado. Las mayores tasas de respuestas se dan en el primer y segundo curso, en donde el/la estudiante desconoce aún muchos aspectos de la titulación.

Los ítems con la puntuación más baja son los referidos a: las acciones de orientación académica; las acciones de orientación profesional; la



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

oferta de prácticas; y la gestión de incidencias, reclamaciones... a través del buzón IRSF.

Los resultados muestran que la puntuación más alta de satisfacción es de la oferta de programas de movilidad y la accesibilidad a la información sobre el programa del doble grado en GTS-ES, y la labor docente del profesorado del doble grado en GTS-SOC.

El análisis cualitativo nos permite identificar quejas contextualizadas en la situación de pandemia vivida, y que llevó a todos los servicios de la Universidad a la virtualidad, una situación que nunca antes habíamos vivido y se ha tenido que ir improvisando cada día lo que ha creado mucha incertidumbre en todas las áreas que se han evaluado.

- **Entre el profesorado**, la tasa de participación es ligeramente superior y el nivel de satisfacción supera prácticamente en un punto al del alumnado. El ítem peor puntuado en la encuesta es el referido a las infraestructuras, instalaciones y equipamientos para el desarrollo de las enseñanzas de nuestros Títulos.

En cuanto a las respuestas se observa que por el índice de participación tan bajo se evidencia que no corresponden con la situación vivida en el segundo semestre, ya que hacen alusión a la infraestructura física cuando todo ha estado enfocado a superar la brecha digital para continuar con la docencia virtual. Al mismo tiempo en los resultados alcanzados que corresponden a la consecución de los objetivos y las competencias previstas por parte del alumnado del título, el valor alcanzado es de 4.17, creemos que no se corresponde con la realidad ya que no se pudieron realizar en la titulación la mayoría de las EPDs, ni prácticas presenciales ni TFG con tribunales, por la situación sobrevenida del COVID-19.



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

En general los resultados no reflejan la realidad debido principalmente a la baja participación de este sector.

- **Entre el grupo de Interés de los Empleadores**

Los resultados evidencian la poca participación, 8.77% en GTS, y la media de la puntuación se encuentra entre 3.10 y 3.60 (ni muy ni poco satisfecho). En los dos Grados dobles, hay una participación de 3.74%, y las medias de puntuación van desde 2.75 (poco satisfecho) a 4 (satisfecho).

Igual que en los sectores reflejados anteriormente estos datos tampoco reflejan la realidad para que se puedan tomar medidas de mejora más objetivas.

- **Entre el grupo PAS de la Facultad de Ciencias Sociales**

Los resultados evidencian la poca participación, 10.34% concretamente del Área de Calidad (33.33%) y de la Unidad de Apoyo a Centros (66.67%).

La media de la puntuación se encuentra entre 4 y 4.67 (satisfecho/a). Igual que en los sectores reflejados anteriormente estos datos tampoco reflejan la realidad para que se puedan tomar medidas de mejora más objetivas, ya que las Áreas que responden a las encuestas son las que están directamente implicadas.



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

2. Plantear propuestas de mejora en base a los resultados obtenidos

Para el Alumnado:

- Se sugiere incorporar a las encuestas ítems que permita identificar el perfil de alumnado que responden las encuestas (p. e., si acuden o no con regularidad a clase, la edad, etc.).
- La pregunta 12, (La gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones a través del buzón IRSF del Centro). Creemos que para futuras encuestas sería interesante desgranarla en preguntas más concretas, para así detectar con qué están realmente menos satisfechos/as y poder actuar en consecuencia.
- La baja participación da pie a pensar que la forma o momento de puesta a disposición de la encuesta en mejorable. Podría ser interesante valorar si es posible realizar la evaluación como paso previo a la recepción de trabajos finales a entregar en los últimos meses de curso, por ejemplo, de las prácticas, TFG y en los primeros cursos en el periodo de exámenes.
- Definir espacios periódicos en el tiempo (no puntuales) para celebrar Jornadas que orienten al alumnado laboralmente, académicamente, etc. (tipo las Jornadas de Coordinación Docente de la FCS). En estos espacios podrían participar las entidades a modo de “Feria”, con mesas redondas, visitas institucionales, etc. Esto permitiría cubrir el déficit de la orientación académica y de prácticas. Señalar que este año (curso 2020-2021), por el Día Mundial del TS, se ha celebrado una mesa redonda sobre ámbitos de intervención del TS. Este podría ser otro ejemplo de consolidación de esta actividad en el tiempo.



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

- Se podrían también editar “folletos/guías” de orientación al alumnado.
- También para mejorar la solicitud de apoyo e información para su orientación académica y profesional. Se puede plantear una reunión para la organización de acciones de orientación profesional, no asociada a ningún curso. Contactar con exalumnos/as de los grados que estén trabajando y cuente su experiencia profesional, aunque no esté estrictamente asociada al Trabajo Social. Ya que la formación recibida a algunos/as les sigue ayudando a reorientar la titulación de trabajo social a profesiones antes inexistentes o asociadas a la intervención social sin ser puesto estrictamente de trabajadores/as sociales. Básicamente lo que se propone es aportar más valor, preparando al alumnado para lo que se va encontrar en el actual mercado laboral, ya que supone un entorno VUCA que destruye, cambia y genera profesionales. Los/as futuros/as profesionales tienen que estar preparados/as para la incertidumbre, el cambio y la adaptación.

Para el profesorado:

- En la Comisión del curso pasado se propuso reconocer a aquellos/as profesores/as que obtienen una mayor satisfacción docente, con el fin de reconocer su labor y puedan compartir sus experiencias con el resto de compañeros/as. Sería interesante retomar esta idea por parte de la FCS.
- Incrementar propuestas formativas para el profesorado además del manejo de las nuevas tecnologías para la docencia virtual, formaciones que trabajen las habilidades blandas (el optimismo, el sentido común, el sentido del humor, la empatía y la capacidad de colaborar y negociar) cuyo dominio es muy importante para el desarrollo de la labor docente



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

en un título de Relación de Ayuda y más con el nuevo escenario que se ha creado con el COVID-19.

Para los empleadores:

- Mejorar la comunicación con el centro, ya que esta es clave no solo para su satisfacción sino para el desarrollo de relaciones de confianza y colaboración estables en el tiempo.
- Incentivar para crear interés en la participación de esta encuesta y compartir con los centros noticias destacables de las actividades que se realizan en la Facultad como por ejemplo compartir los boletines, jornadas, mesas redondas, etc.

Para el PAS de la Facultad:

- Crear nexos de intercomunicación con todas las Áreas que compone la Facultad, para conocer todos los recursos disponibles y se pueda incrementar la satisfacción de todos los sectores implicados para la mejora de la Calidad del título

Hora de finalización 11 am de 27 de abril de 2021

Firma de la Responsable de Calidad del Título,