

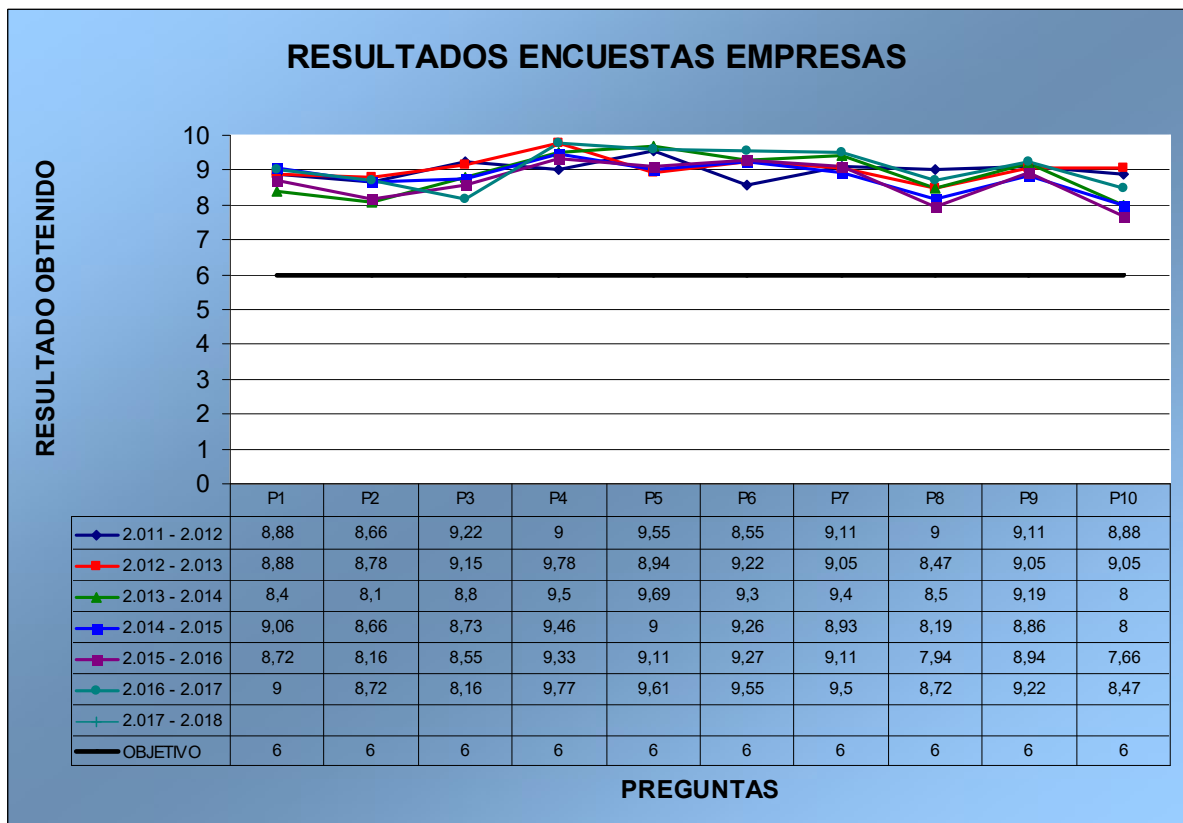
ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Proceso 5: Evaluación de la satisfacción de los clientes.

1. INTRODUCCIÓN:

Este curso, se evaluó la satisfacción de los alumnos y de las familias en enero, con el fin de poder actuar ante reclamaciones o quejas que pudieran surgir de las contestaciones a las encuestas o intentar resolver aquellas cuestiones que no alcanzan el valor objetivo de 6. Falta por evaluar al resto de clientes.

2. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE LAS EMPRESAS:



Todas las cuestiones planteadas en la encuesta de satisfacción de empresas están valoradas por encima del objetivo, que es 6. Los resultados, desde el curso 2.011 – 2.012 son bastante buenos. La valoración que hacen las empresas hacia el centro es muy positiva. Con respecto al curso pasado se mejora en 9 cuestiones y se empeora en una. La cuestión que valora la satisfacción general de la empresa con el centro es la 6 y está valorada con un 9,55 (el curso pasado fue de un 9,27) y es el valor más alto de toda la serie de cursos estudiados.

Sería interesante publicar estos resultados en la página Web del IES con el fin de mostrar el éxito alcanzado con estas valoraciones tan altas.

Desglosando los resultados por familias profesionales, se han obtenido:



Las cuestiones mejor valoradas tienen que ver con:

- La asistencia y puntualidad.
- La comunicación con el tutor del centro.
- La satisfacción general con el centro.

Las cuestiones que alcanzan una menor puntuación son:

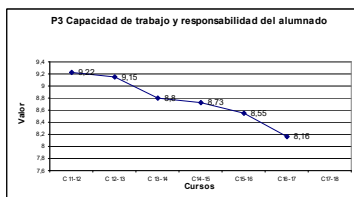
- La capacidad de trabajo y responsabilidad del alumnado.
- El grado en que la empresa contrataría a un alumno en prácticas.
- El grado de adecuación entre la formación de los alumnos y la realidad laboral.

Estas cuestiones, aunque son las peor valoradas, son puntuadas por encima del 8. En concreto: 8,16 – 8,47 – 8,72.

Analizando la tendencia en cada una de las cuestiones planteadas en la encuesta se puede comprobar que la mayoría de las mismas siguen dientes de sierra con muy poca diferencia entre los resultados obtenidos en cursos anteriores.

En cuanto a tendencias negativas algo más significativas se encuentra:

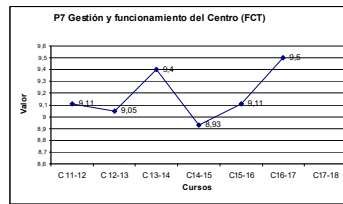
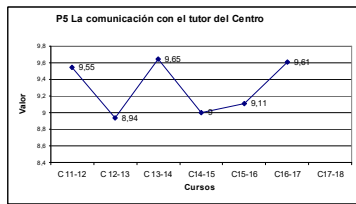
- P3: Capacidad de trabajo y responsabilidad del alumnado.



Habrà que sensibilizar a los alumnos antes del período de prácticas en las empresas para que mejoren en su capacidad de trabajo y en responsabilidades. Sería necesario inculcar que los móviles no se deben usar durante el horario en que el alumno está en la empresa.

En cuanto a tendencias positivas algo más significativas se encuentran:

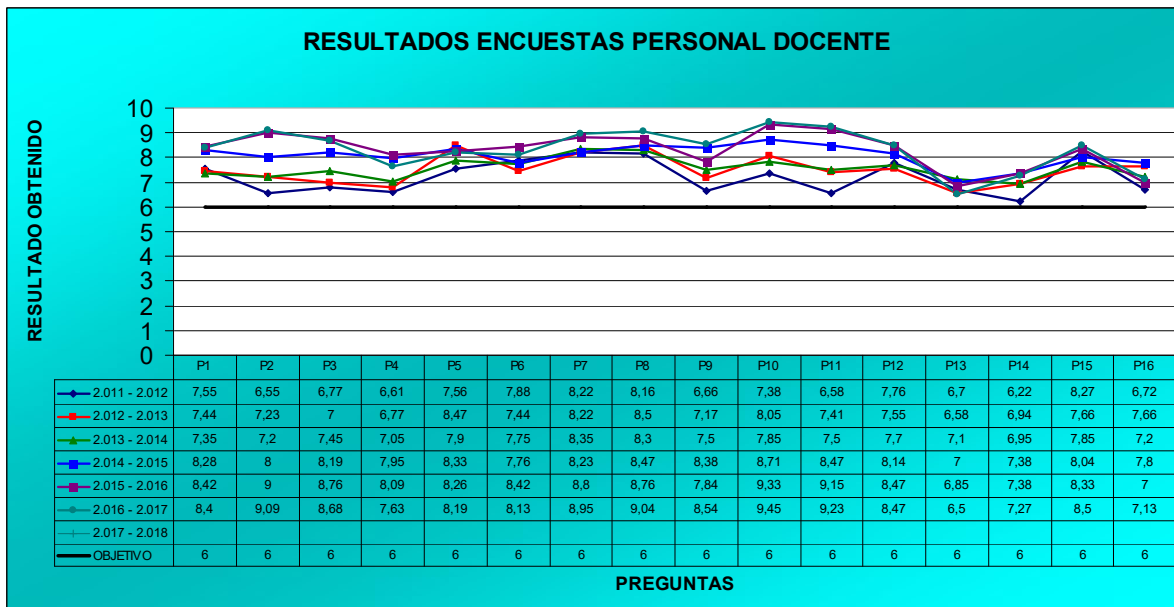
- P5: La comunicación con el tutor del centro.
- P7: La gestión y funcionamiento del centro (respecto a F.C.T.).



En las respuestas abiertas que consideran a bien facilitarnos las empresas destaca lo siguiente:

- Aprendes a trabajar cuando estás en el trabajo y te explican cómo es la vida laboral.
- Felicitar a todo el profesorado por su excelente labor. Los alumnos salen muy bien preparados para acceder al mercado laboral.
- Agradezco al centro y sus docentes la formación que dan a los alumnos, puesto que está muy cercana a las demandas de la empresa. Agradezco a la alumna y su tutor su flexibilidad y buena disposición para hacernos más sencillos todos los trámites.
- Adecuar al alumno con ropa de trabajo y herramienta adecuada.

3. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DEL PERSONAL DOCENTE:



Observando el gráfico de resultados se comprueba que los resultados de este curso, se mantienen en valores similares al curso pasado. Hay pocas variaciones, ya que los resultados son bastante altos. Siguen las mismas tendencias como puede observarse en el gráfico. Tan solo hay unas ligeras dispersiones en las cuatro primeras preguntas y en las preguntas del 9 al 11. El resto sigue en valores muy similares durante los seis cursos analizados.

Las cuestiones mejor valoradas tienen que ver con:

- Los miembros del equipo directivo han resuelto con eficacia situaciones, conflictos (de cualquier ámbito) que me han afectado.
- Los miembros del equipo directivo velan por el cumplimiento de las normas y reglamentos que rigen la actividad del centro.
- La labor del equipo directivo.

Es decir, el equipo directivo está muy bien valorado por los docentes. El clima de convivencia en el centro es muy bueno debido a la labor que desempeñan todos los miembros de dicho equipo.

Las cuestiones que alcanzan una peor puntuación son:

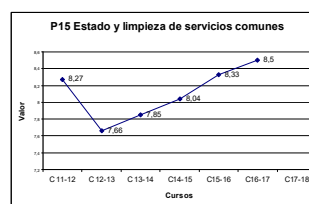
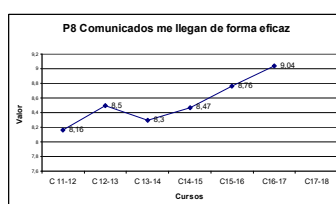
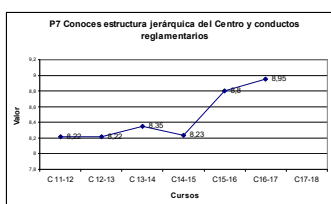
- La actitud de los alumnos es la adecuada para el desarrollo de las actividades dentro del aula o taller.
- La instalación y servicio de red y sistemas informáticos es adecuado.
- El estado y equipamiento de aulas y talleres es adecuado.

Es decir, se valora peor las instalaciones, equipamientos y actitud de determinados alumnos; sobre todo, los alumnos repetidores que casi siempre son fuentes de problemas. Las instalaciones y equipamientos, de momento, en la actual situación económica no se puede solucionar. Esperemos que en próximos cursos se puedan modernizar y ampliar.

Analizando la tendencia en cada una de las cuestiones planteadas en la encuesta se puede comprobar que las tendencias se mantienen como en cursos anteriores, con valores muy parecidos y con dientes de sierra no muy pronunciados.

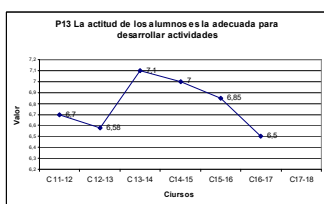
Como tendencias positivas, cabe destacar:

- P7: Conocimiento de la estructura jerárquica del centro y conductos reglamentarios.
- P8: Los comunicados me llegan de forma eficaz.
- P15: Estado y limpieza de servicios comunes.



En cuanto a tendencias negativas algo más significativas se encuentran:

- P13: La actitud de los alumnos es la adecuada para desarrollar actividades.



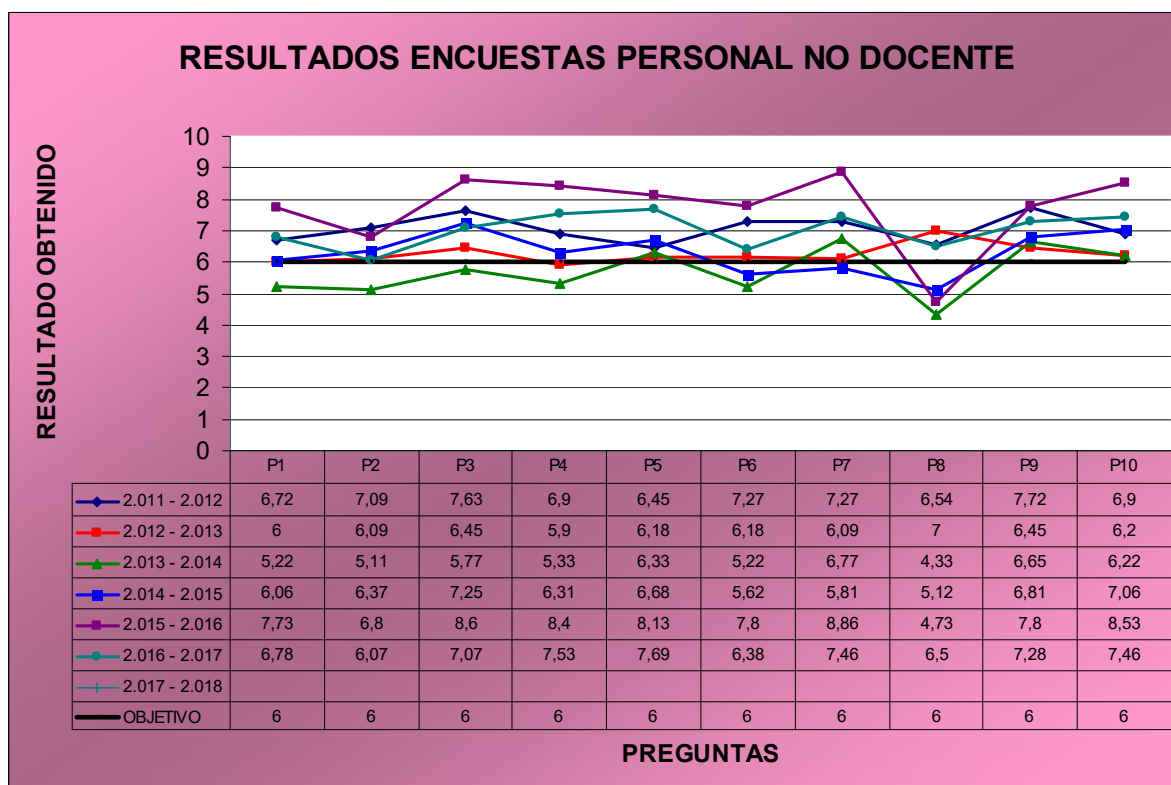
Habrá que intentar mejorar en este aspecto durante los próximos cursos. No obstante, los alumnos cambian de año en año y sus actitudes y comportamientos también. Nuestra labor deben consistir en desarrollar conocimientos y mejorar actitudes.

En cuanto a las sugerencias aportadas por el profesorado, cabe destacar:

- Creo que deberían ponerse equipos informáticos en todas las aulas del Ciclo de Administración.

Se procederá a informar al Secretario y al responsable de medios informáticos para ver cómo se puede solucionar.

4. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DEL PERSONAL NO DOCENTE:



Normalmente, estos resultados siempre son más dispersos que en los demás grupos. Hay variaciones de unos años a otros. Aunque, en este curso, se aprecia que ninguna de las cuestiones está valorada por debajo del 6, cosa que no ocurría en cursos anteriores.

La satisfacción general con el centro empeora en algo más de un punto. Se empeora en casi todas las cuestiones, excepto en la 8 "El equipo directivo favorece la formación profesional del personal", que, en otros años, era fuente de no conformidades puesto se que valoraba muy bajo. Este curso estamos en un 6,5.

Las cuestiones mejor valoradas tienen que ver con:

- Recomendaría el centro a otras personas para que vinieran a trabajar.
- La comunicación con el equipo directivo es eficaz.
- El equipo directivo se interesa por los problemas que tiene el personal no docente.
- La satisfacción general con el centro.

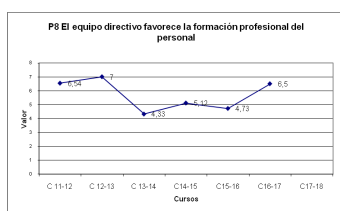
Las cuestiones peor valoradas tienen que ver con:

- Mis funciones y responsabilidades están bien definidas.
- Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.
- El equipo directivo favorece la formación profesional del personal.

Analizando la tendencia en cada una de las cuestiones planteadas en la encuesta se puede comprobar que las tendencias se mantienen como en cursos anteriores, con valores muy parecidos y con dientes de sierra no muy pronunciados.

Como tendencia positiva, cabe destacar:

- P8: El equipo directivo favorece la formación profesional del personal.



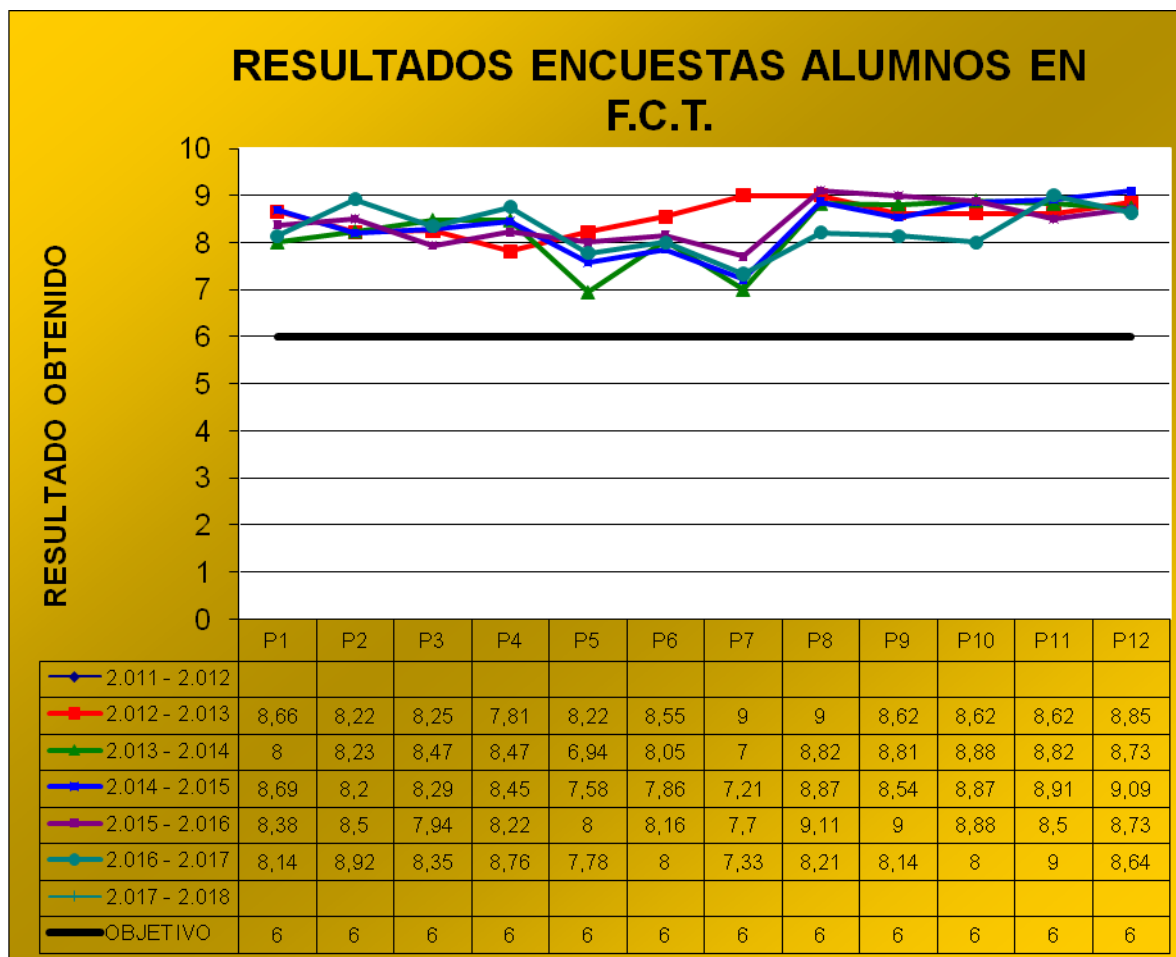
En realidad tampoco es una tendencia, pero si cabe destacar algo en lo que se aprecia más la mejora es esta cuestión.

Como tendencia negativa, no se puede destacar ninguna cuestión.

En cuanto a las sugerencias aportadas por el personal no docente, cabe destacar:

- Agradecería que hubiera más cursos de formación.

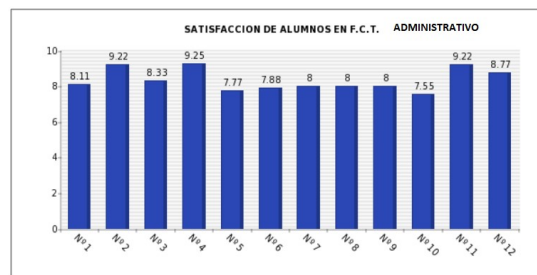
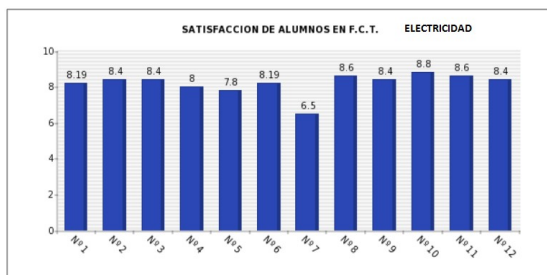
El equipo directivo puede informar sobre los cursos que se ofrecen para el personal no docente, pero no puede ofertar dichos cursos. No es función suya, sino de la Administración.

5. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE ALUMNOS EN F.C.T.:


Normalmente, los valores que se obtienen en este grupo son bastante buenos; los alumnos están contentos con el trato recibido por parte de la empresa como por parte del tutor del centro. Las prácticas en las empresas son fundamentales para ampliar y desarrollar los conocimientos adquiridos en el centro a lo largo de los dos cursos académicos, ya que es en segundo curso cuando se llevan a cabo.

En las siete primeras cuestiones se mejora con respecto a la media, pero en las siguientes, los valores son un poco más bajos que la media de los otros cursos. No obstante, los resultados son bastante altos.

Desglosando los resultados por especialidad, se obtienen los siguientes gráficos:



Las cuestiones mejor valoradas tienen que ver con:

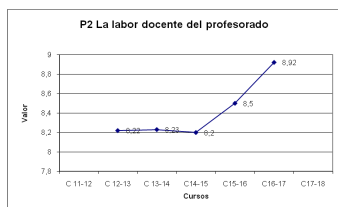
- Las condiciones ambientales de trabajo en la empresa.
- La labor docente del profesorado.
- La atención recibida por el personal del centro.

Las cuestiones peor valoradas tienen que ver con:

- Las actividades extraescolares del centro.
- Las instalaciones y el equipamiento del centro.
- La orientación recibida sobre las posibilidades de formación.

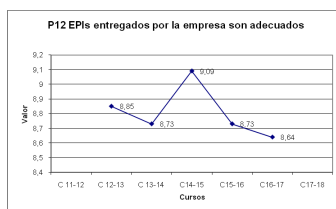
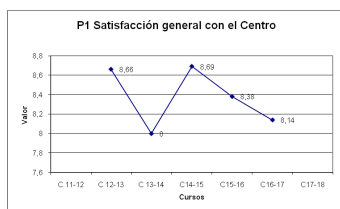
Analizando las tendencias en cada una de las cuestiones planteadas, se puede comprobar que las tendencias sufren altibajos. No se pueden destacar tendencias en ninguna de las cuestiones. Se aprecian dientes de sierra y no existen muchos puntos que puedan constituir una tendencia, positiva o negativa. No obstante, consideraremos como tendencia positiva:

- P2: La labor docente del profesorado.



Y, como tendencias negativas:

- P1: Satisfacción general con el centro.
- P12: EPis entregados por la empresa son adecuados.



No ha habido ninguna sugerencia que hayan aportado los alumnos de F.C.T, ni en Electricidad ni en Administrativo.

8. CONCLUSIONES

Este es el sexto curso en el que aplicamos la herramienta informática lo que ha permitido mostrar los resultados de los cursos anteriores y establecer unas tendencias algo más significativas puesto que las preguntas se han repetido durante los seis cursos.

Los resultados han sido positivos superando la media de los resultados de cursos anteriores. y, en todos los casos, el límite marcado en los indicadores de calidad, no obstante y olvidándonos del objetivo cuantitativo, no perdemos de vista las cuestiones que más preocupan a los diferentes miembros de la comunidad educativa, sin embargo en un porcentaje muy elevado tienen que ver con partidas presupuestarias que en la actualidad están siendo reducidas de forma drástica y que dificultan la atención que desde el centro se trata de conseguir en los diferentes procesos que desarrolla. También se valora negativamente las instalaciones y el equipamiento del centro.

El aspecto algo menos positivo es el resultado obtenido en las encuestas del personal no docente. Todavía, las valoraciones son algo bajas. No obstante, este curso, han mejorado algo los resultados y todas las cuestiones han sido valoradas por encima del objetivo.

Analizando tendencias, las negativas no han sido excesivas y se pueden dar los resultados como buenos. Es de esperar que durante los próximos cursos se mejore, en todos los aspectos y en todos los grupos, en aquellas cuestiones con resultados más pobres.

Las soluciones que se planteen irán encaminadas a confirmar más tendencias positivas o asumir el relevo y la inexperiencia de los nuevos integrantes del personal no docente.

Se controlarán los riesgos para aquellas tendencias negativas que se acerquen más al objetivo mínimo o sobre las que podemos actuar de forma eficaz.

Andorra, 23 de Junio de 2.017

EL RESPONSABLE DE CALIDAD

Miguel Neva Grau