

## ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

**Proceso P.5: Evaluación de la satisfacción de los clientes.**

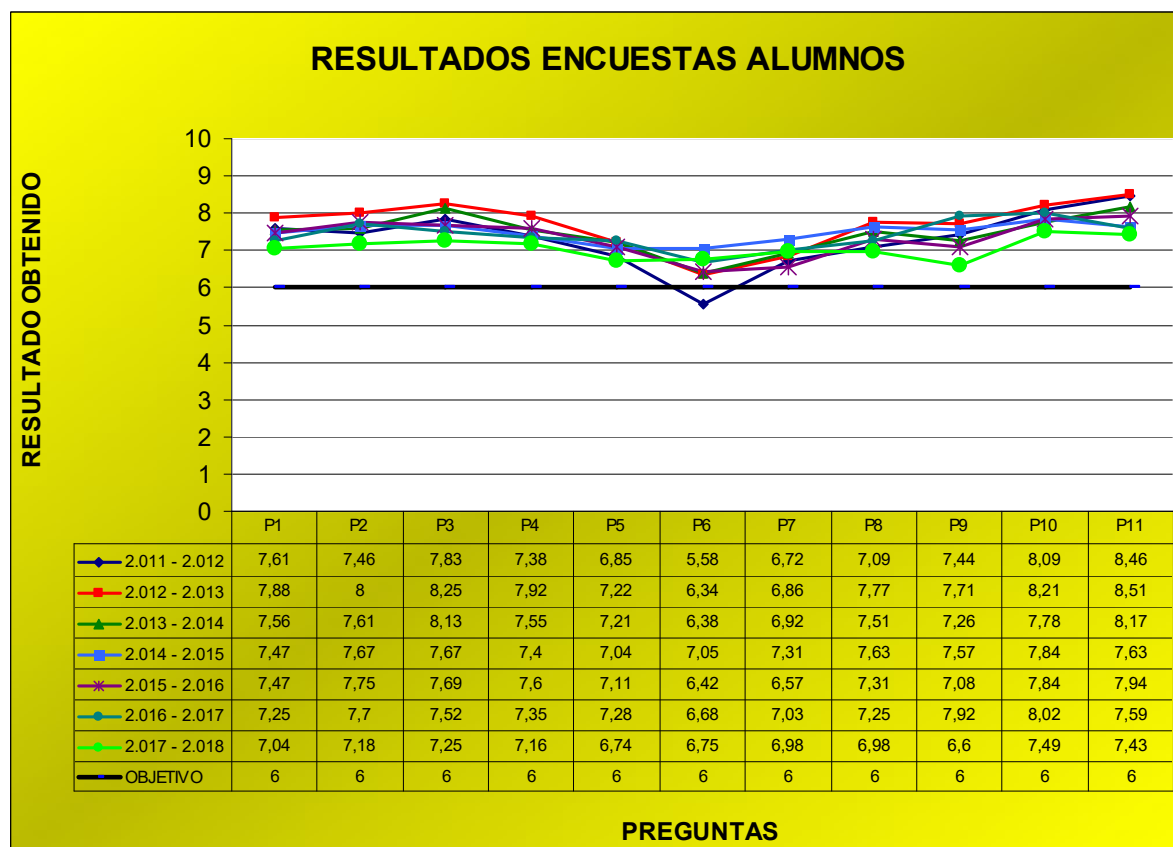
**Proceso P.14: Recursos de seguimiento y medición.**

**Subproceso SP.14.1: Reclamaciones de clientes.**

### 1. INTRODUCCIÓN:

Se utiliza desde hace varios años la herramienta informática para elaborar las encuestas de satisfacción de los clientes. Esta herramienta recoge y muestra los resultados por grupos de alumnos, sexo y edad; además, con ella, se pueden obtener las quejas y sugerencias emitidas por los clientes. No obstante, vamos a analizar las encuestas de satisfacción de cada grupo de clientes de forma más exhaustiva, incluyendo las tendencias de resultados.

### 2. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE ALUMNOS:



Todas las cuestiones planteadas en la encuesta de alumnos están valoradas por encima del objetivo, que es 6. En las cinco primeras cuestiones estamos por debajo de la media de los cursos anteriores. La cuestión 6 está un poco por encima de la media de otros cursos. La cuestión 7 está justo en la media y las cuestiones 8, 9, 10 y 11 se han valorado como las mínimas desde el primer curso que se analizan encuestas, al igual que ocurre con las cinco primeras cuestiones.

Estos resultados se estudiarán por parte de los responsables del centro, y se intentarán mejorar; si bien la actual situación que vive la educación pública, no ayuda a la mejora continua en recursos personales y materiales en los Centros.

Las cuestiones mejor valoradas tienen que ver con:

- El nivel de formación recibida.
- Las preguntas de los exámenes se han correspondido con los contenidos mínimos.
- El clima de convivencia en el Centro.

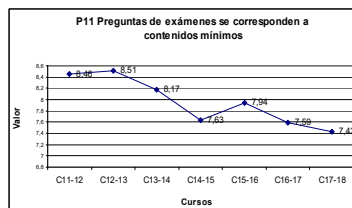
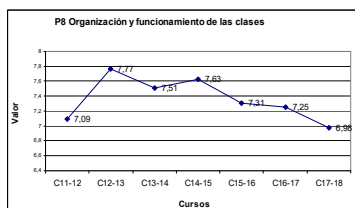
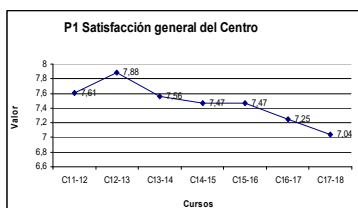
Las cuestiones que alcanzan una menor puntuación son:

- El servicio de limpieza.
- Las instalaciones y el equipamiento del Centro.
- El servicio de conserjería: cortesía, disponibilidad y eficiencia.

Analizando la tendencia en cada una de las cuestiones planteadas en la encuesta se puede comprobar que la mayoría de las mismas siguen resultados similares de cursos anteriores, siguiendo las gráficas unas imágenes muy parecidas, aunque se ha bajado en la mayoría de las cuestiones.

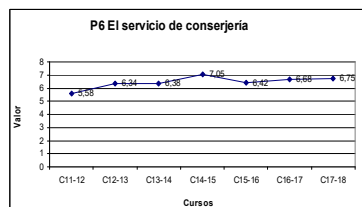
En cuanto a tendencias negativas algo más significativas se encuentran:

- P1: Satisfacción general del Centro.
- P8: Organización y funcionamiento de las clases.
- P11: Preguntas de exámenes se corresponden a los contenidos mínimos.



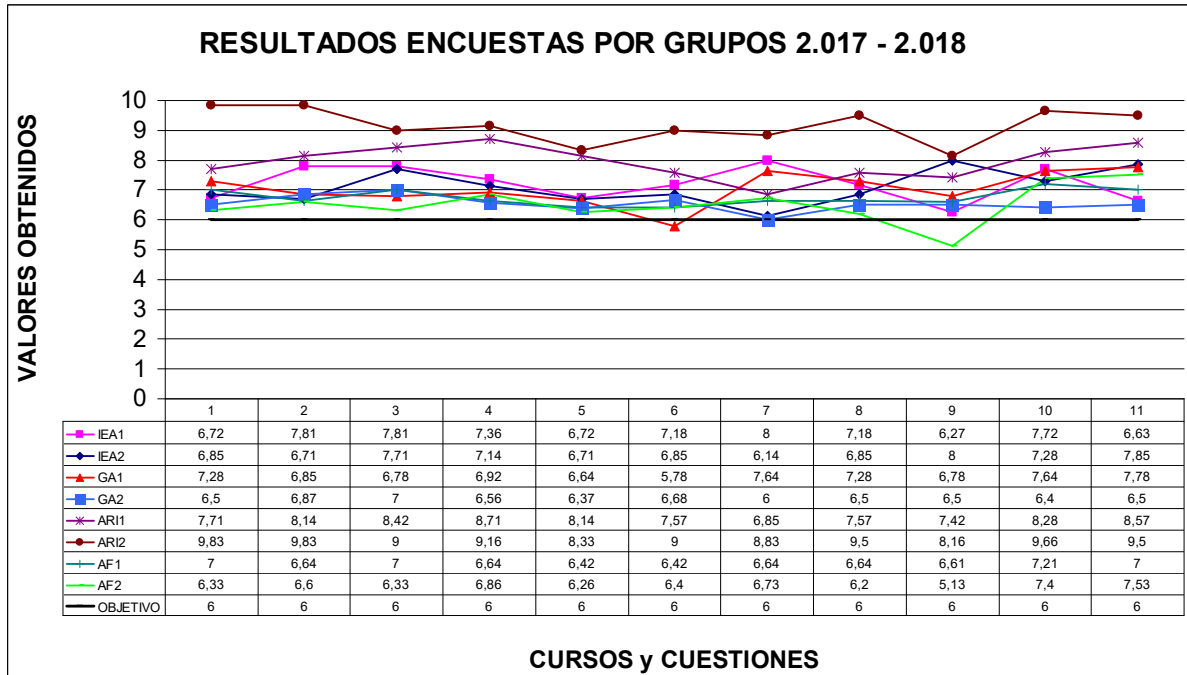
En cuanto a tendencias positivas algo más significativas se encuentran:

- P6: El servicio de conserjería: cortesía, amabilidad, eficiencia (aunque mantiene resultados similares a cursos pasados, es lo único que mejora un poco).



En resumen, casi todas las tendencias son negativas, aunque se han destacado las más claras. Tampoco en la cuestión número 6 se ve una tendencia positiva clara, pero es la única que mejora algo los resultados de cursos anteriores.

Con el fin de obtener un mejor análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de los alumnos y como se nos recomendó por parte de AENOR en la Auditoría Externa de hace tres cursos, se analizan también los resultados por grupos de alumnos.



Como puede apreciarse, el grupo de AR12 es el que mejor valora las cuestiones, con resultados bastante altos.

AR11 también valora bastante bien todas las cuestiones, excepto la cuestión nº 7 (Servicio de Secretaría: matrículas, becas, certificados, trámites), que es calificada con un 6,85.

En el resto de grupos se aprecia valores similares, aunque un poco más bajos en Administrativo; sobre todo en GA1 en el que, además, la cuestión nº 6 (El servicio de conserjería: cortesía, disponibilidad, eficiencia) se encuentra por debajo del objetivo, obteniendo un resultado de 5,78; y en AF2 en el que, además, la cuestión nº 9 (El servicio de limpieza) se encuentra también por debajo del objetivo, obteniendo un resultado de 5,13.

Las cuestiones peor valoradas se analizarán para determinar las causas que producen tales resultados negativos.

Las cuestiones 5, 6, 7, 8 y 9, como media, son las que peor resultado obtienen, por tanto, deberemos concretar acciones para que se puedan mejorar los resultados, aunque es bastante complicado fijarlas para el personal no docente. Se informará al Secretario para que traslade el malestar de los alumnos a este personal y que puedan reflexionar sobre el mismo para que los resultados mejoren en cursos sucesivos.

Analizando las quejas, encontramos lo siguiente:

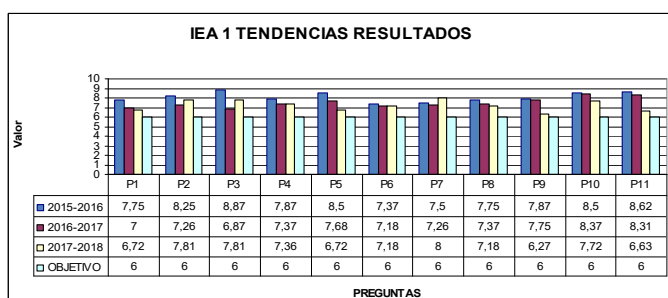
- Malos olores en el Centro educativo (pasillos y baños).
- Poca amabilidad de las conserjes y deberían ser más activas.

- Mal funcionamiento de los proyectores.
- Funcionamiento deficiente de la calefacción.
- Falta de limpieza en aulas y baños.
- Algún profesor imparte las clases de forma poco clara.
- Falta de materiales y equipos para las clases.
- Cierre de puertas durante los cinco minutos entre clase y clase.
- Falta de jabón y papel en los baños de los alumnos.
- El sistema de faltas de asistencia no diferencia entre justificadas y no justificadas.
- Se imparten muchos temas en poco tiempo.

En cuanto a las sugerencias y aportaciones por parte de los alumnos, se destaca lo siguiente:

- El módulo de Sistemas Secuenciales Programables se podría impartir en AR11, como iniciación, ya que en segundo sólo se disponen de 6 meses y cambiar Documentación Técnica de AR11 a AR12.
- Organizar excursiones en Electricidad.
- Convalidaciones de idiomas.
- Mejorar el control de entradas y salidas para mayores de 18 años.
- Los alumnos podrían faltar lo que quisieran mientras vayan aprobando los exámenes.

Se analizan también las tendencias en los resultados por cada grupo de alumnos:



En la mayoría de las cuestiones se empeora. Los resultados son un poco más bajos que en cursos anteriores. Los mayores descensos se aprecian en las cuestiones 5, 9, 10 y 11.

Instalaciones y equipamiento del centro.

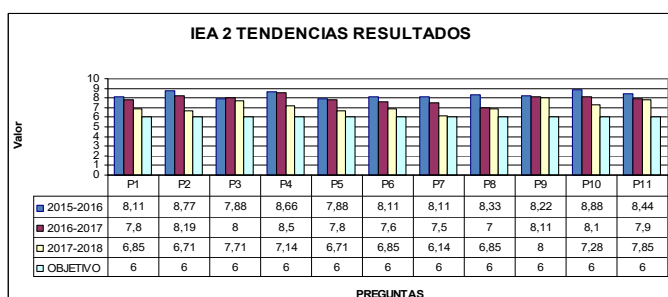
El servicio de limpieza.

El nivel de formación que recibes.

Las preguntas de los exámenes se han correspondido con contenidos mínimos.

Habrá que mejorar en estos aspectos.

Todas las cuestiones están valoradas por encima del objetivo.



En general, se empeora, pero los resultados son muy similares al curso pasado. Los mayores descensos se aprecian en las cuestiones 1, 4, 5, 6, 7 y 10.

Tu satisfacción general con el Centro.

La atención recibida por el personal del Centro.

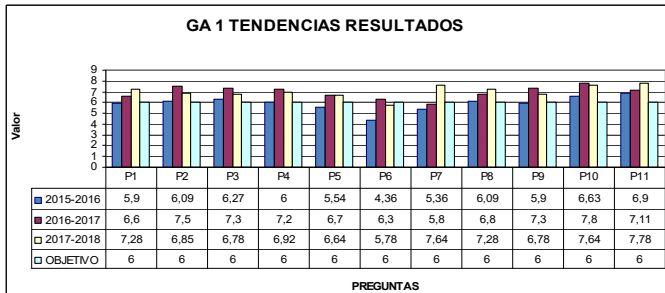
Las instalaciones y equipamiento del

Centro.

El servicio de conserjería: cortesía, disponibilidad, eficiencia.

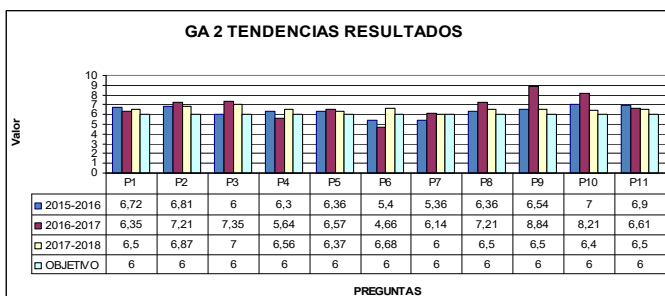
El servicio de Secretaría: matrículas, becas, certificados, trámites.

El nivel de formación que recibes.  
 Habrá que mejorar en estos aspectos.  
 Todas las cuestiones están valoradas por encima del objetivo.



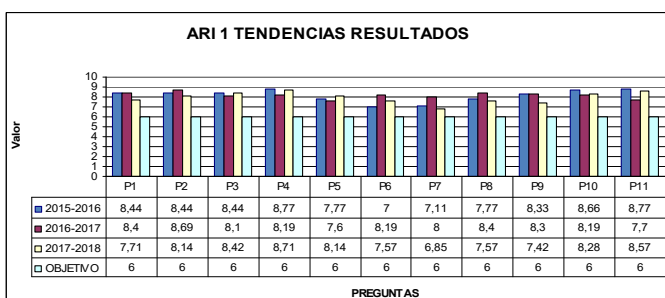
En algunas cuestiones se mejora, como en la 1, 7 y 11.  
 Tu satisfacción general con el Centro.  
 El servicio de Secretaría (el curso pasado estaba por debajo del objetivo).  
 Las preguntas de los exámenes se han correspondido con contenidos mínimos.  
 La mayoría de las cuestiones empeoran respecto al curso pasado, como la 2, 3, 6 y 9, como más significativas.

La labor docente del profesorado.  
 El clima de convivencia en el Centro.  
 El servicio de conserjería.  
 El servicio de limpieza.  
 Estas cuestiones serán analizadas en este grupo con el fin de mejorar los futuros resultados.  
 La cuestión nº 6 no alcanza el objetivo y se obtiene un resultado de 5,78.



En algunas cuestiones se mejora, como las cuestiones 4 y 6, que el curso pasado no llegaban al objetivo.  
 La atención recibida por el personal del Centro.  
 El servicio de conserjería.  
 En cuanto a lo que empeora y resulta más significativo son las cuestiones 9 y 10.

El servicio de limpieza.  
 El nivel de formación que recibes.  
 Estas cuestiones serán analizadas en este grupo con el fin de mejorar los futuros resultados.  
 Todas las cuestiones están valoradas por encima del objetivo.

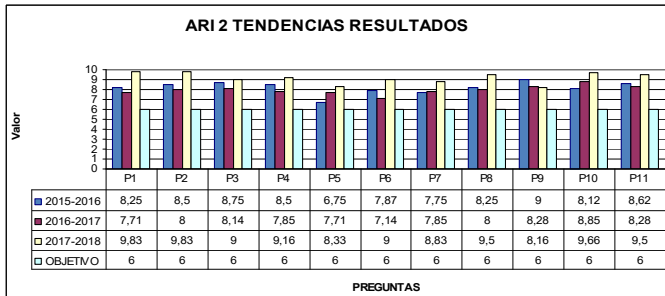


Casi todas las cuestiones obtienen valores bastante altos y todas alcanzan el objetivo.  
 En cuanto a tendencias positivas más significativas están las cuestiones 4 y 11.  
 La atención recibida por el personal del Centro.  
 Las preguntas de los exámenes se han correspondido con contenidos mínimos.  
 En cuanto a tendencias negativas más

significativas están las cuestiones 1, 7 y 9.  
 Tu satisfacción general con el Centro.  
 El servicio de Secretaría.

El servicio de limpieza.

Son bajadas mínimas, pero se tendrán en cuenta en este grupo por si empeoran más de cara a los cursos sucesivos.



Es el grupo que mejor valora las cuestiones de la encuesta. Casi todas tienen tendencia positiva. Como más significativas son las cuestiones 1, 2, 6 y 8.

Tu satisfacción general con el Centro.

La labor docente del profesorado.

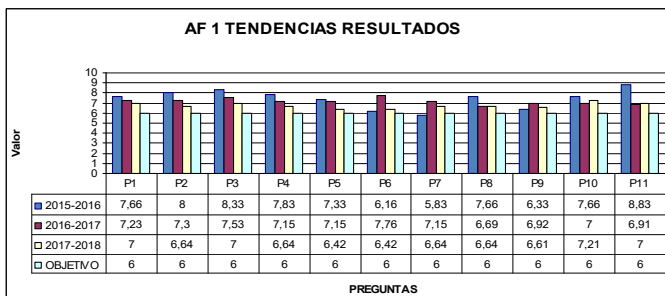
El servicio de conserjería.

La organización y funcionamiento de las clases: aulas, horarios, sustituciones.

Solamente la cuestión nº 9 empeora, aunque muy poco, los resultados de años anteriores. Se puede considerar una tendencia negativa poco significativa.

El servicio de limpieza.

En este grupo hay poco que mejorar. Los resultados son muy buenos.



Todas las cuestiones empeoran respecto al curso pasado, excepto la 10 y la 11.

El nivel de formación que recibes.

Las preguntas de los exámenes se han correspondido con contenidos mínimos.

La tendencia a la baja más clara son las cuestiones 1, 2, 3, 4 y 5.

Tu satisfacción general con el Centro.

La labor docente del profesorado.

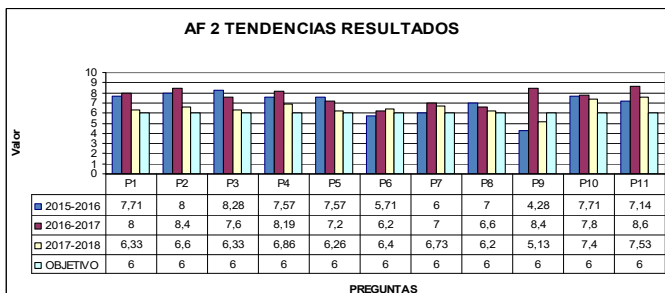
El clima de convivencia en el Centro.

La atención recibida por el personal del Centro.

Las instalaciones y el equipamiento del Centro.

Parece ser que la medida tomada sobre cerrar las puertas durante los cinco minutos entre clase y clase produce un malestar en este grupo.

Normalmente, es junto al grupo de AF2 los más exigentes y los que puntúan más bajo las cuestiones. No obstante, todas las cuestiones obtienen resultados por encima del objetivo.



En este curso, lo más significativo es que se mejora en la cuestión 6, aunque la mejora no es muy significativa respecto a los resultados de cursos anteriores.

El servicio de conserjería.

El resto de cuestiones empeora y se aprecia una tendencia negativa más clara en las cuestiones 3, 5 y 8.

El clima de convivencia en el Centro.

Las instalaciones y el equipamiento del

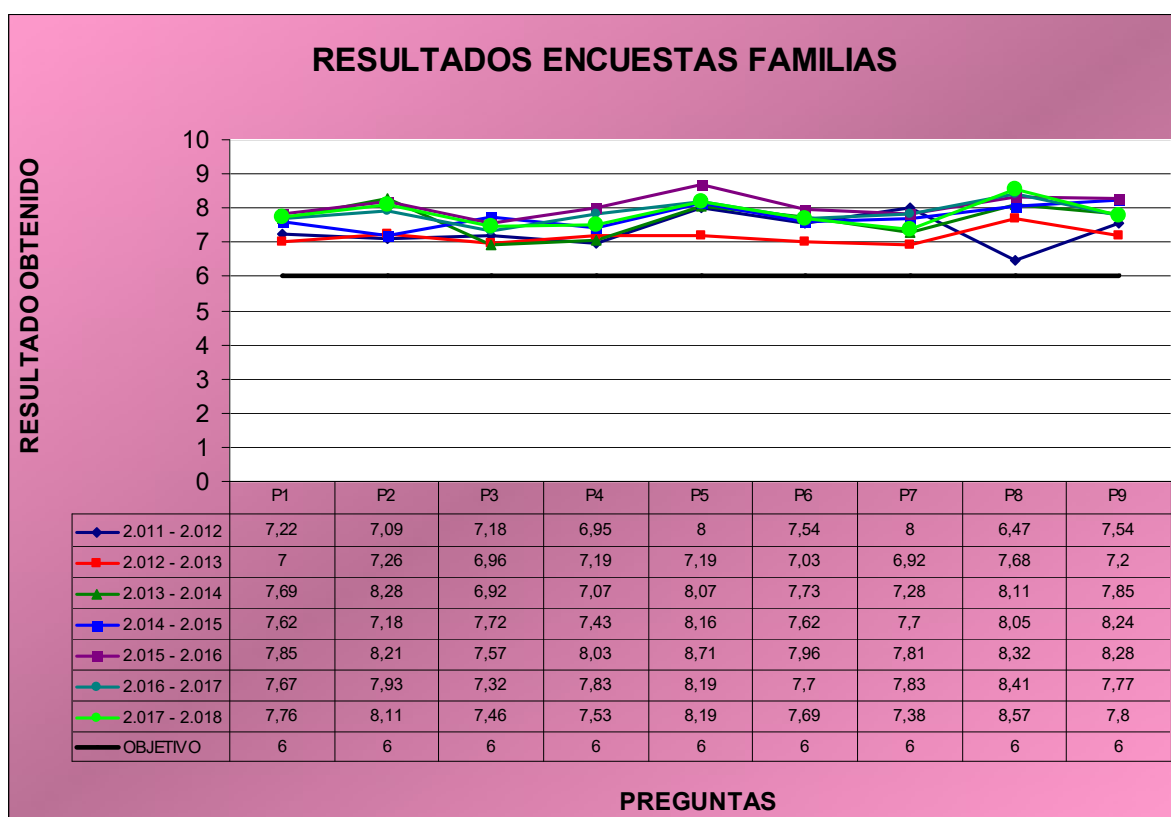
Centro.

La organización y el funcionamiento de las clases.

El resto de cuestiones muestra dientes de sierra; aunque la cuestión 9 no alcanza el objetivo, obteniendo un resultado de 5,13.

Se estudiarán las causas de estas tendencias y, sobre todo, a qué ha sido debido no alcanzar el objetivo en dicha cuestión: El servicio de limpieza.

### 3. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE PADRES Y REPRESENTANTES:



Observando el gráfico de resultados se comprueba que los resultados de este curso están en la media de los de cursos anteriores. Las cuestiones 2 (La atención el profesorado del Instituto) y 8 (La relación con el tutor de su hijo) están por encima de esa media. El indicador autonómico de La satisfacción con el Centro (cuestión nº 1) mejora en algunas décimas respecto al curso pasado.

Todas las cuestiones están valoradas por encima del objetivo; no obstante, se analizarán todas las cuestiones para ver en qué podemos mejorar.

Las cuestiones mejor valoradas tienen que ver con:

- La relación con el tutor de su hijo.
- La formación que recibe su hijo.
- La atención del profesorado del Instituto.

Las cuestiones que alcanzan una peor puntuación son:

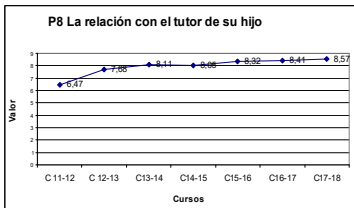
- Equipamiento e instalaciones del Centro.

- La atención del personal no docente del instituto.

Aunque, en ambos casos, las puntuaciones son altas (7,38 y 7,46).

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. Si se tiene que concretar alguna tendencia positiva, sería:

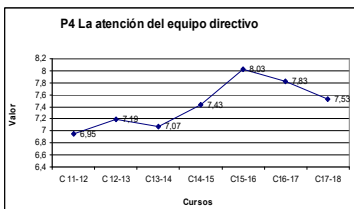
- P8: La relación con el tutor de su hijo.



Aunque casi no se puede hablar de tendencia, ya que los resultados son muy similares, es el más destacado en cuanto a subida de los resultados.

En cuanto a tendencias negativas algo más significativas se encuentran:

- P4: La atención del equipo directivo.



Se observa un descenso durante dos cursos, aunque se mantiene en niveles altos de puntuación.

Analizando las quejas, encontramos lo siguiente:

- Falta de horas de calefacción, pasan frío.
- Falta de limpieza en las aulas de taller.
- Falta material para prácticas.
- Mal olor en los pasillos y en los baños.

En cuanto a las sugerencias:

- No hay ninguna sugerencia, pero sí muestran agradecimiento por el interés en consultarles.



## 8. CONCLUSIONES

Llevamos ya siete cursos utilizando la herramienta proporcionada por la D.G.A. para la recogida de las encuestas de todos los clientes. Esta herramienta facilita datos para registrar resultados y valorarlos por clientes y por grupos. Además, al utilizar las hojas excel elaboradas por el departamento de Calidad, también se facilita la observación de tendencias, positivas y negativas, con el fin de analizar en qué fallamos y cómo podemos corregir y mejorar los resultados.

Los resultados han sido similares a los registrados en cursos anteriores, tanto para alumnos como para las familias. Y, en todos los casos, los resultados han alcanzado el objetivo 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.

En cuanto al análisis más detallado por grupos de alumnos, cabe mencionar que en dos de ellos (del ciclo de Administrativo), una de las cuestiones se ha valorado por debajo del objetivo, aunque en la media de todos los grupos sí se alcanza el mismo. Parece que el malestar ha sido debido a los malos olores en los pasillos y a no permitirles salir durante los cinco minutos entre clase y clase y ello ha inclinado a los alumnos de estos grupos a puntuar más bajo las cuestiones.

También se va mejorando en la valoración del personal no docente, que en otros cursos anteriores obtenían valores muy bajos en lo referente a su labor. Si se tiene en cuenta la media de resultados obtenidos, se mantiene en valores similares con alguna mejora poco significativa. Nuestra misión consistirá en proponer una serie de medidas, después de estudiar este informe para mejorar nuestro servicio.

Analizando tendencias, las negativas no han sido excesivas y se pueden dar los resultados como buenos, sin lanzar las campanas al vuelo puesto que todavía hay mucho margen para mejorar.

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

P1, P8, P11 de los alumnos.  
P4 en las familias.

Andorra, 3 de Enero de 2.018

EL RESPONSABLE DE CALIDAD

Miguel Neva Grau