




 <p>Facultad de Educación, Psicología y Ciencias del Deporte uhu.es</p>	<p>FACULTAD DE EDUCACIÓN, PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DEL DEPORTE</p> <p>DIRECTRIZ 6: CÓMO EL CENTRO ANALIZA Y TIENE EN CUENTA LOS RESULTADOS</p> <p><b>P12. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés</b></p>	 <p>Universidad de Huelva</p>
--	---	---

## E03-P12 Evaluación del procedimiento P12 y propuestas de mejora

Evaluación del procedimiento P12 y propuestas de mejora		
<b>1.- Evidencias recogidas en este procedimiento:</b>		
E01-P12 Informe sobre la satisfacción de los grupos de interés		
E02-P12 Informe de resultados de los indicadores propuestos		
2.- Indicadores analizados en este procedimiento (los que se han analizado en la evidencia E02-P12)		Puntuación
<b>IN46</b>	Tasa de respuesta en el análisis de la satisfacción de los grupos de interés	20.20%
	a. Estudiantes	
	b. Profesorado	80%
	c. PAS	90%
	d. Agentes Externos	95%
<b>IN47</b>	Grado de satisfacción global del estudiante con el Título	2.7
<b>IN48</b>	Grado de satisfacción global del profesorado con el Título	3.5
<b>IN49</b>	Grado de satisfacción global del Personal de Administración y Servicios con el Título	3.8
<b>IN50</b>	Grado de satisfacción global de los agentes externos con el Título	4.8-
3.- Resultados de las encuestas de satisfacción de los colectivos implicados en el proceso (E01-P12)		
Evaluación de la satisfacción global sobre el título: Opinión del alumnado (EN19)		2.7
Evaluación de la satisfacción global sobre el título: Opinión del profesorado (EN22)		3.5
Evaluación de la satisfacción global sobre el título: Opinión del PAS (EN25)		3.8
Evaluación de la satisfacción global sobre el título: Agentes Externos (EN03)		4.8

	<p align="center"><b>FACULTAD DE EDUCACIÓN, PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DEL DEPORTE</b></p> <p align="center"><b>DIRECTRIZ 6: CÓMO EL CENTRO ANALIZA Y TIENE EN CUENTA LOS RESULTADOS P12. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés</b></p>	
---	---	--

<p><b>ANÁLISIS:</b></p>
<p><b>4.- Información derivada del Procedimiento de gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones (consultar al secretario del centro si se han recogido alguna información relativa a este proceso).</b></p>
<p>Esta información se encuentra recogida en el procedimiento P09 sobre gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, que se encuentra publicado en la web del título.</p>
<p><b>5.- Aspectos a valorar (a modo de ejemplo) (analiza si estos criterios para analizar el proceso son adecuados y suficientes, modifica lo que necesites).</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia y adecuación del proceso de satisfacción de los grupos de interés</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de mejora que se han llevado a cabo a partir de los resultados de las encuestas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la satisfacción global de los grupos de interés</li> </ul>
<p><b>6.- COMENTARIOS (realiza una valoración de este proceso según los aspectos señalados arriba):</b></p> <p>El proceso de encuestación sigue sin ser totalmente efectivo, ya que no se han recogido muestras representativas de los diferentes grupos de interés.  Se están llevando a cabo medidas para mejorar la satisfacción con las prácticas externas y con los procesos de movilidad.  En general se pone de manifiesto que la satisfacción con el grado es buena.</p>

 <p>Facultad de Educación, Psicología y Ciencias del Deporte uhues</p>	<p align="center"><b>FACULTAD DE EDUCACIÓN, PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DEL DEPORTE</b></p> <p align="center"><b>DIRECTRIZ 6: CÓMO EL CENTRO ANALIZA Y TIENE EN CUENTA LOS RESULTADOS P12. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés</b></p>	 <p align="center">Universidad de Huelva</p>
---	---	---

<b>7.- Puntos fuertes: (indica lo que consideres más positivo de este proceso).</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buen grado de satisfacción general de los diferentes grupos de interés.</li> </ul>		
<b>8.- Puntos débiles: (indica lo que consideres más negativo de este proceso).</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baja tasa de respuesta</li> <li>- No existe un protocolo de encuesta propio del centro, sino que es uno general en el aparecen expresiones poco adecuadas como “empresa” para referirse a los colegios de educación infantil y primaria.</li> <li>- Faltan datos que no ha obtenido o proporcionados por la Unidad de Calidad.</li> </ul>		
<b>9.- Propuestas de mejora: (para cada punto débil hay que establecer una acción de mejora, con su correspondiente temporalización y responsable).</b>	<b>Temporalización</b>	<b>Responsable</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar al equipo docente de los resultados de satisfacción</li> <li>- Aplicar las encuestas directamente a los grupos de interés en dos fases: una primera on-line y si la tasa de respuestas es baja, en persona.</li> <li>- Adaptar el texto de los cuestionarios al Grado.</li> <li>- Proporcionar todos los datos con tiempo para realizar el informe.</li> </ul>	<p align="center">Curso 2018/2019</p> <p align="center">Curso 2018/2019</p> <p align="center">Curso 2018/2019</p> <p align="center">Curso 2018/2019</p>	<p align="center">Coordinadora del Grado</p> <p align="center">Unidad para la Calidad</p> <p align="center">Unidad para la Calidad</p> <p align="center">Unidad para la Calidad</p>