



Universidad de
Jaén

**PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE
LOS GRUPOS DE INTERÉS (PA03)**

Facultad de
Ciencias Sociales
y Jurídicas

INDICE

- 1. OBJETO**
- 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**
- 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. RESPONSABILIDADES**
- 6. DESARROLLO**
 - 6.1. Generalidades**
 - 6.2. Decisión de la muestra a encuestar**
 - 6.3. Encuestas e informes**
- 7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA**
- 8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS**
- 9. EVIDENCIAS**
- 10. RENDICIÓN DE CUENTAS**
- 11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO**

Anexo 1. Fichas de los indicadores IN01-PA03 e IN02-PA03

Anexo 2. Formato F01-PA03 para el registro de los indicadores IN01-PA03 e IN02-PA03

Anexo 3. Encuestas de satisfacción a estudiantes.

Anexo 4. Encuestas de satisfacción a titulados.

Anexo 5. Encuestas de satisfacción del profesorado.

Anexo 6. Encuestas de satisfacción del PAS.

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	22/03/2008	Edición Inicial
01	28/04/2008	Adaptación a la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

<p>Elaboración y Revisión:</p> <p>Fdo. Sonia Sánchez Andújar Coordinadora de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas Fecha: 28/04/2008</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Fdo. Jorge Lozano Miralles Decano de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas Fecha: 28/04/2008</p>
---	--



Universidad de
Jaén

PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (PA03)

Facultad de
Ciencias Sociales
y Jurídicas

1. OBJETO

Definir cómo la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas garantiza que se miden y analizan los resultados de satisfacción de los grupos de interés, así como que se obtiene información sobre sus necesidades y expectativas, los cuales se utilizan para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a todos los grupos de interés de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Real Decreto Ordenación Enseñanzas
Estatutos Universidad de Jaén
MSGIC-04. Política y objetivos de calidad.
MSGIC-09- Resultados de la formación.

4. DEFINICIONES

Grupo de interés: Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos.

5. RESPONSABILIDADES

Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad / Servicio de Planificación y Evaluación: Unidad para la Calidad (UC): Es responsable de elaborar y pasar encuestas a los diferentes grupos de interés, analizarlas, emitir informes de las mismas y hacerlos llegar al Coordinador de Calidad de la Facultad.

Coordinador de Calidad de la Facultad (CC): Revisa la información que le envía la UC referente a satisfacción y expectativas y necesidades de cada uno de los grupos de interés de su Centro e informa a la Comisión de Garantía de Calidad.



Universidad de
Jaén

PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (PA03)

Facultad de
Ciencias Sociales
y Jurídicas

Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC): Analiza el informe que le facilita el Coordinador de Calidad y lo utiliza para la propuesta de acciones de mejora (PM01).

6. DESARROLLO

6.1. Generalidades

Como indica el MSGIC en su apartado 9.4, la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas analiza y tiene en cuenta los resultados de la formación. Para ello, se dota de procedimientos como el presente que garantiza que se miden, analizan y utilizan los resultados de la satisfacción de los distintos grupos de interés. Este procedimiento es igualmente válido para conocer sus necesidades y expectativas sin más que cambiar el tipo de encuesta utilizado.

Los resultados de los análisis obtenidos con este procedimiento, constituyen, junto a los resultados del aprendizaje (PC11) y los de inserción laboral (PC13), entre otros, la entrada para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas por la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas (PM01).

6. 2. Decisión de la muestra a encuestar

La Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad, atendiendo a la periodicidad prevista, y a partir de la experiencia de los resultados obtenidos tras pasar las encuestas anteriores, decide la muestra a encuestar, con el fin de poder obtener resultados que sean más significativos en siguientes ocasiones, informando a la UC de estas decisiones. También le indica posibles cuestiones a contemplar y que no fueron incluidas en la anterior encuesta.

6.3. Encuestas e informe

Una vez que la UC es informada de la muestra a la que el Centro quiere encuestar, es ella la que se responsabiliza de revisar el cuestionario (de satisfacción o de necesidades y expectativas) y pasarlo a los diferentes grupos de interés.



Universidad de
Jaén

PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (PA03)

Facultad de
Ciencias Sociales
y Jurídicas

Dependiendo de cual sea el grupo de interés a encuestar, la UC establece los medios más acordes de los que disponga para recoger la información de cada uno de ellos (papel, correo ordinario, correo electrónico, encuesta telefónica...).

Los datos que resultan de cumplimentar las encuestas son analizados por la UC, que elabora un informe con los resultados obtenidos, en el que se recoge, asimismo, el valor de los indicadores del proceso (IN01-PA03 e IN02-PA03). Este informe es enviado al Coordinador de Calidad de cada uno de los Centros para que lo revise y haga los comentarios que considere oportunos a la UC, si fuera necesario.

El Coordinador de Calidad informa a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro sobre los resultados obtenidos con el fin de que esta información se tenga en cuenta para futuras acciones de mejora (PM01: Medición, análisis y mejora: análisis de resultados).

La Comisión de Garantía de Calidad, en su reunión de análisis de los resultados, propone asimismo acciones de mejora acerca de cuándo y a qué grupos de interés volver a pasar encuestas.


7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Para la medición y análisis de la eficacia del proceso de encuesta y de la medida de la satisfacción de los grupos de interés, en su caso, los indicadores a utilizar y cuyas fichas de cálculo se exponen en el Anexo 1, son:

- ✓ IN01-PA03 Porcentaje de encuestas cumplimentadas.
- ✓ IN02-PA03 Nivel de satisfacción de los distintos grupos de interés.

8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

Formato F01-PA03 para el registro de los indicadores IN01-PA03 e IN02-PA03.

 Universidad de Jaén	PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (PA03)	Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas
--	--	---

9. EVIDENCIAS

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe de satisfacción o de expectativas de cada grupo de interés de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas.	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Acta de la CGC	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Centro	6 años

10. RENDICIÓN DE CUENTAS.

La Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad, una vez realizado su análisis, informará a la Junta de Centro, sobre el desarrollo del proceso y los resultados de la satisfacción, expectativas y necesidades de los distintos grupos de interés. Asimismo, se procederá a informar a la sociedad en general atendiendo a lo indicado en el proceso PC12 *Información pública*.

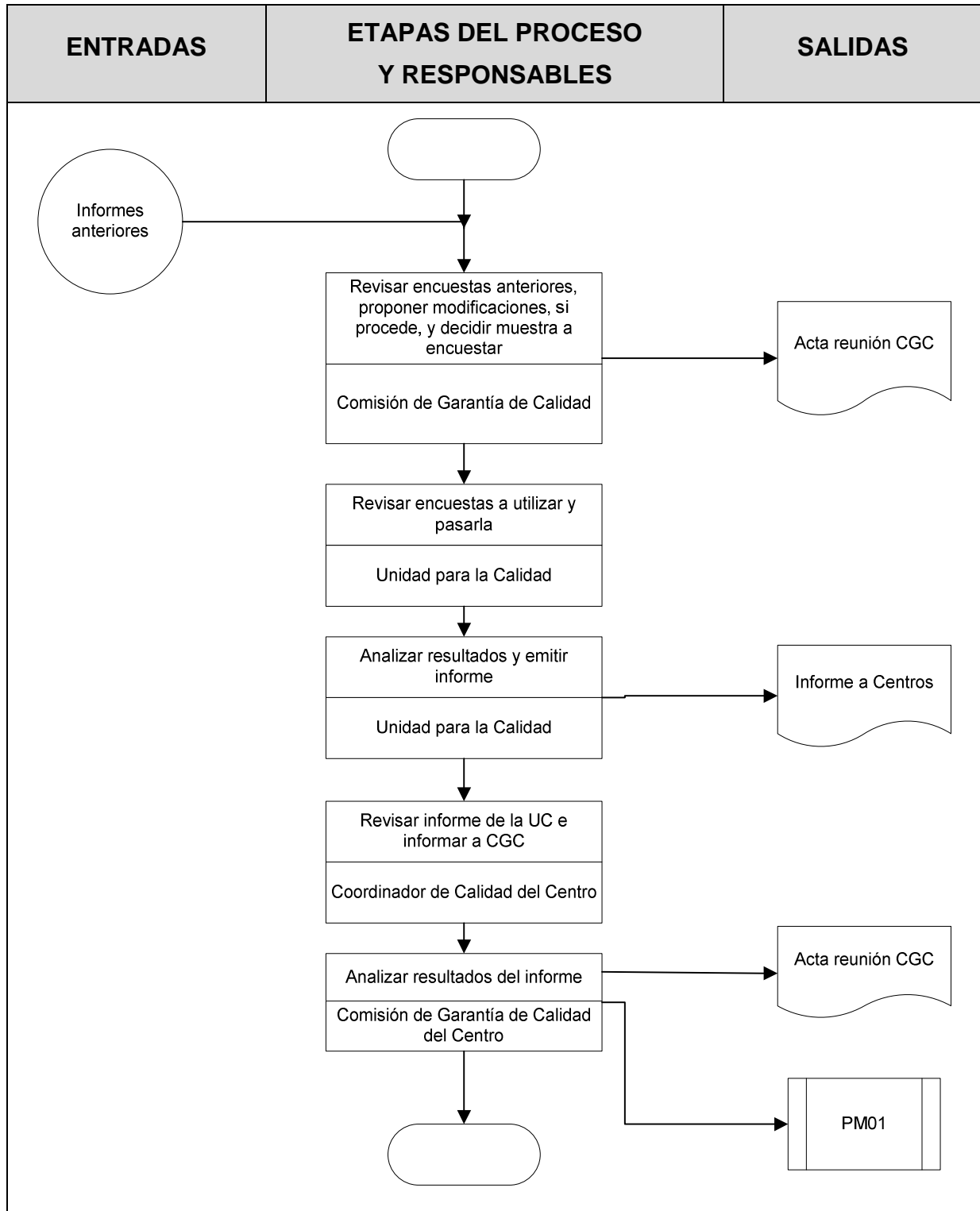



Universidad de
Jaén

**PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE
LOS GRUPOS DE INTERÉS (PA03)**

Facultad de
Ciencias Sociales
y Jurídicas

11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO.



 Universidad de Jaén	PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (PA03)	Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas
--	--	---

Anexo 1: Ficha de los indicadores IN01-PA03 e IN02-PA03

**FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN01-PA03, PORCENTAJE DE
ENCUESTAS CUMPLIMENTADAS, REGISTRADO EN F01-PA03**

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
% de encuestas cumplimentadas sobre el total de encuestas entregadas	Conocer la eficacia del método del plan de recogida de encuestas	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Al elaborar el informe de la UC	Encuestas contestadas x 100/nº total de encuestas entregadas	Se diferenciará entre los distintos modelos de encuesta. Y en el caso de que se haya diseñado algún modelo de encuesta adicional se incluirá éste en el registro del indicador.

**FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN02-PA03 NIVEL DE
SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, REGISTRADO EN F01-PA03**

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Nivel de satisfacción de los grupos de interés	Conocer la satisfacción de los distintos grupos de interés del Centro y las posibles áreas en las que debe mejorar.	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Al elaborar el informe de la UC	Calcular el promedio de la pregunta en que se valora la satisfacción general con el título	Se diferenciará entre los distintos modelos de encuesta. Y en el caso de que se haya diseñado algún modelo de encuesta adicional se incluirá éste en el registro del indicador.



Universidad de
Jaén

**PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE
LOS GRUPOS DE INTERÉS (PA03)**

Facultad de
Ciencias Sociales
y Jurídicas



Universidad de
Jaén

**PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE
LOS GRUPOS DE INTERÉS (PA03)**

Facultad de
Ciencias Sociales
y Jurídicas

Anexo 2: F01-PA03 Formato para el registro de los indicadores IN01-PA03 e IN02-PA03

Curso	IN01PA03 (% encuestas cumplimentadas)						IN02PA03 (Nivel satisfacción)					
	Grupos de interés						Grupos de interés					
	Alumnos	Profesores	Egresados	PAS	Empleadores	Total	Alumnos	Profesores	Egresados	PAS	Empleadores	Total



Universidad de
Jaén

**PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE
LOS GRUPOS DE INTERÉS (PA03)**

Facultad de
Ciencias Sociales
y Jurídicas



Universidad de
Jaén

**PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE
LOS GRUPOS DE INTERÉS (PA03)**

Facultad de
Ciencias Sociales
y Jurídicas

Anexo 3

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A ESTUDIANTES

Planificación y desarrollo de la enseñanza

Valora de acuerdo a la siguiente escala:

(NS/NC) no sabe/no contesta

(1) totalmente en desacuerdo

(4) muy de acuerdo

OBJETIVOS DEL PLAN DE ESTUDIOS	NS/NC	1	2	3	4
1. Conozco los objetivos generales del plan de estudios					
2. Los objetivos se detallan con claridad					
3 A la hora de elegir los estudios sabía cuales eran los conocimientos, aptitudes y destrezas a adquirir					
4. Estoy satisfecho con los objetivos del plan de estudios					
PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA	NS/NC	1	2	3	4
5.El desarrollo del plan de estudios en materias, estructura temporal y recursos humanos y materiales es acertado					
6. Las guías docentes de las materias son accesibles y están disponibles.					
7. Las guías de las materias son coherentes con los objetivos del plan de estudios.					
8. Las guías de las materias recogen los contenidos, la metodología, la bibliografía, la evaluación...de forma amplia y detallada.					
9. Todas las guías de las materias están disponibles con tiempo suficiente para organizar las actividades y configurar el currículo académico antes de matricularse.					
10. Los créditos asignados a las materias guardan proporción con el volumen de trabajo necesario para superarlas.					
11. Se respeta la planificación de las actividades programadas al inicio.					
12. La proporción entre clases teóricas y prácticas es adecuada.					
13. Los mecanismos que facilitan la movilidad de los estudiantes son acertados.					
14. La planificación de las prácticas, en caso de que formen parte de los objetivos de las enseñanzas, en empresas o instituciones es adecuada.					
15. La coordinación entre el profesorado es adecuada (no hay solapamientos entre los contenidos de las diferentes materias)					
16. Estoy satisfecho con la planificación de la enseñanza					



Universidad de
Jaén

**PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE
LOS GRUPOS DE INTERÉS (PA03)**

Facultad de
Ciencias Sociales
y Jurídicas

DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE APRENDIZAJES	NS/NC	1	2	3	4
17. El desarrollo de la enseñanza es coherente con las actividades programadas.					
18. Los conocimientos, las habilidades y las aptitudes propuestas en las guías docentes se desarrollan adecuadamente.					
19. El profesor, para desarrollar la materia, tiene en cuenta los intereses de los estudiantes y los conocimientos previos.					
20. La metodología empleada en la clase se adecua a los contenidos de la guía docente.					
21. La metodología de evaluación se ajusta a los contenidos desarrollados en la guía.					
22. La evaluación se realiza conforme a los criterios y procedimientos establecidos en la guía.					
23. Las tutorías se desarrollan como una actividad más de la guía y no como una actividad de orientación.					
24. Los problemas surgidos durante el desarrollo de la enseñanza se resuelven con eficacia.					
25. El tiempo dedicado al estudio (estudio personal, elaboración de trabajos, búsqueda bibliográfica, prácticas etc.) es coherente con el número de horas total del plan de estudios.					
26. Estoy satisfecho con el desarrollo de la enseñanza.					
27. Estoy satisfecho con la evaluación del aprendizaje.					

OBSERVACIONES

--



Universidad de
Jaén

**PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE
LOS GRUPOS DE INTERÉS (PA03)**

Facultad de
Ciencias Sociales
y Jurídicas

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A ESTUDIANTES

Servicios de apoyo al estudiante

Valora de acuerdo a la siguiente escala:

(NS/NC) no sabe/no contesta

(1) totalmente en desacuerdo

(4) muy de acuerdo

ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	NS/NC	1	2	3	4
1. La información previa (preinscripción, proceso de matriculación...) recibida sobre el título es adecuada.					
2. Conozco los criterios y los procedimientos de admisión de estudiantes.					
3. El perfil de ingreso (conocimientos que permiten tratar adecuadamente los nuevos estudios) es accesible al público.					
4. El perfil de ingreso se detalla con claridad.					
5. Estoy satisfecho con el procedimiento de admisión de estudiantes.					
ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE	NS/NC	1	2	3	4
6. Las actuaciones que orientan a los estudiantes de nuevo ingreso son adecuadas.					
7. Las acciones de orientación sobre las distintas alternativas de contenido curricular, movilidad, prácticas externas...son adecuadas					
8. Los programas de apoyo (métodos y técnicas que favorecen la adquisición de conocimientos y competencias) son adecuados.					
9. Las actuaciones de atención a la diversidad, en caso de que las necesite, son adecuadas.					
10. Las actuaciones encaminadas a preparar al estudiante, para la inserción al mundo laboral o la continuación de nuevos estudios, son adecuadas.					
11. Las actividades culturales, deportivas, cooperación, salud (que favorecen la formación integral) son adecuadas.					
12. Estoy satisfecho con las acciones que orientan al estudiante.					

OBSERVACIONES



Universidad de
Jaén

**PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE
LOS GRUPOS DE INTERÉS (PA03)**

Facultad de
Ciencias Sociales
y Jurídicas

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A ESTUDIANTES

Recursos de apoyo a la enseñanza

Valora de acuerdo a la siguiente escala:

(NS/NC) no sabe/no contesta

(1) totalmente en desacuerdo

(4) muy de acuerdo

PERSONAL ACADÉMICO	NS/NC	1	2	3	4
1. El personal académico es suficiente.					
2. Estoy satisfecho, en general, con el personal académico.					
RECURSOS Y SERVICIOS	NS/NC	1	2	3	4
3. Las aulas (acondicionamiento, equipamiento, iluminación, mobiliario etc.) son adecuadas para el desarrollo de la enseñanza					
4. Los espacios destinados al trabajo se adecuan a las necesidades del estudiante.					
5. Los laboratorios, espacios experimentales y su equipamiento son adecuados.					
6. Las instalaciones de la biblioteca (equipamiento, material...) son adecuadas.					
7. Los fondos bibliográficos de la biblioteca son suficientes.					
8. Se garantiza el acceso a las distintas fuentes de información, bases de datos, fondos bibliográficos... para cubrir las necesidades de la enseñanza.					
9. Las instalaciones ajenas al Centro, donde se hacen las prácticas, son adecuadas para garantizar la consecución de los objetivos de la enseñanza.					
10. Los espacios destinados al profesorado para el desarrollo de sus funciones (tutorías...) son adecuados					
11. Los espacios destinados al desarrollo de las funciones del PAS (conserjerías, administración...) son adecuados					
12. Estoy satisfecho con los recursos y servicios destinados a la enseñanza.					

OBSERVACIONES



Universidad de
Jaén

**PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE
GRUPOS DE INTERÉS (PA03)**

Facultad de
Ciencias Sociales
y Jurídicas

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A ESTUDIANTES

Actividad docente del profesorado

Valora de acuerdo a la siguiente escala:

(NS/NC) no sabe/no contesta

(1) totalmente en desacuerdo

(4) muy de acuerdo

	NS/NC	1	2	3	4
1. La información que proporciona el profesor sobre la actividad docente (objetivos, actividades, bibliografía, criterios y sistema de evaluación etc.) me resultó de fácil acceso y utilidad.					
2. Las tareas previstas (teóricas, prácticas, de trabajo individual, en grupo etc.) guardan relación con lo que el profesor pretende que aprenda en la actividad docente					
3. En el desarrollo de esta actividad docente no hay solapamientos con los contenidos de otras actividades ni repeticiones innecesarias.					
4. Se coordinan adecuadamente las clases teóricas y las prácticas previstas en el programa.					
5. Los créditos asignados a la actividad docente guardan proporción con el volumen de contenidos y tareas que comprende.					
6. La dedicación que exige esta actividad docente se corresponde con la prevista en el programa.					
7. El profesor reduce o amplía el programa en función del nivel de los conocimientos previos de los estudiantes.					
8. El profesor, prepara, organiza y estructura bien las actividades o tareas que se realizan en clase (o laboratorio, trabajo de campo, seminario...)					
9. El profesor explica con claridad y resalta los contenidos importantes de la actividad docente.					
10. El profesor resuelve las dudas y orienta al alumnado en el desarrollo de las tareas.					
11. Resulta fácil acceder al profesorado en su horario de tutorías.					
12. La ayuda recibida en tutorías resulta eficaz para aprender.					
13. El profesor utiliza adecuadamente los recursos didácticos (audiovisuales, de laboratorio, de campo etc.) para facilitar el aprendizaje.					
14. La bibliografía recomendada por el profesor es útil para desarrollar las tareas individuales o de grupo.					
15. El profesor favorece la participación de los estudiantes en el desarrollo de la actividad docente (facilita que exprese sus opiniones, incluye tareas individuales o de grupo etc.)					
16. El profesor consigue despertar intereses por los diferentes temas que se tratan en el desarrollo de la actividad docente.					
17. El modo en que evalúa (exámenes, trabajos individuales o de grupo etc.) guarda relación con el tipo de tareas (teóricas, prácticas, individuales, de grupo etc.)					



Universidad de
Jaén

**PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE
GRUPOS DE INTERÉS (PA03)**

Facultad de
Ciencias Sociales
y Jurídicas

18. El profesor aplica de un modo adecuado los criterios de evaluación recogidos en el programa					
19. Mejoré con relación a las competencias previstas en el programa					
20. En general, estoy satisfecho con la labor docente de este profesor					

OBSERVACIONES

--



Universidad de
Jaén

**PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE
GRUPOS DE INTERÉS (PA03)**

Facultad de
Ciencias Sociales
y Jurídicas

Anexo 4

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A TITULADOS

Valora de acuerdo a la siguiente escala:

- (NS/NC) no sabe/no contesta
- (1) totalmente en desacuerdo
- (4) muy de acuerdo

VALORACIÓN DEL PROCESO DE FORMACIÓN	NS/NC	1	2	3	4
1. Consideras que conseguiste los objetivos que se formularon al inicio del título					
2. La organización global de enseñanza fue la acertada					
3. Las infraestructuras y materiales disponibles fueron adecuados					
4. Los métodos de enseñanza-aprendizaje que se utilizaron fueron adecuados					
5. Los procedimientos y criterios de evaluación que se desarrollaron fueron adecuados					
6. Si realizaste prácticas, consideras que ayudaron a tu formación					
7. Si participaste en algún programa de movilidad, consideras que ayudó en tu formación					
8. El título fue interesante y estaba actualizado					
9. En general, el título ha satisfecho tus expectativas iniciales.					
ACTUACIÓN DOCENTE	NS/NC	1	2	3	4
10. La relación profesor-estudiante fue correcta					
11. El profesorado demostró tener conocimientos sobre los temas que fueron tratados.					
12. En general, estoy satisfecho con la actuación del profesorado.					
SITUACIÓN LABORAL	NS/NC	1	2	3	4
13. El trabajo que desempeño actualmente está relacionado con la formación recibida.					
14. El título ha contribuido a mejorar mi nivel sociolaboral					
15. El título ha contribuido a mejorar mi formación (profesional, académica o investigadora)					
16. Considero que la formación que recibí en el título es adecuada para desempeñar tareas en el ámbito profesional					

OBSERVACIONES



Universidad de
Jaén

**PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE
GRUPOS DE INTERÉS (PA03)**

Facultad de
Ciencias Sociales
y Jurídicas

Anexo 5

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

Planificación y desarrollo de la enseñanza

Valora de acuerdo a la siguiente escala:

(NS/NC) no sabe/no contesta

(1) totalmente en desacuerdo

(4) muy de acuerdo

OBJETIVOS DEL PLAN DE ESTUDIOS	NS/NC	1	2	3	4
1. Los mecanismos de ayuda para la elaboración y diseño de los objetivos son adecuados.					
2. Mi grado de participación en la elaboración de los objetivos es adecuado					
3. Los objetivos reflejan con claridad el perfil del titulado.					
4. Los objetivos se adecuan a los descritos en Dublín.					
5. Se llevan a cabo mecanismos de revisión anual de los objetivos					
6. Estoy satisfecho con los objetivos del plan de estudios					
PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA	NS/NC	1	2	3	4
7. Mi grado de participación en la planificación de la enseñanza es adecuado.					
8. Los mecanismos de ayuda para la elaboración y diseño de las guías de las materias son adecuados.					
9. Se llevan a cabo mecanismos de revisión anual de las guías de las materias.					
10. La guía de cada una de las materias que configuran el plan de estudios son aprobadas por el órgano competente dentro de la universidad.					
11. En la planificación de la enseñanza se consideran los intereses y los conocimientos previos de los estudiantes.					
12. Los créditos asignados a las materias guardan proporción con el volumen de trabajo que supone para el estudiante la superación de las mismas.					
13. Se respeta la planificación inicial de las actividades programadas.					
14. Los mecanismos que facilitan la movilidad de los profesores son adecuados.					
15. La planificación de las prácticas, en caso de que formen parte de los objetivos de la enseñanza, en empresas y/o instituciones es adecuada.					
16. El proceso de coordinación y reuniones entre el profesorado, para debates docentes es adecuado.					
17. El proceso de coordinación entre los diferentes departamentos implicados en el título es adecuado					
18. Estoy satisfecho con la planificación de la enseñanza					



Universidad de
Jaén

**PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE
GRUPOS DE INTERÉS (PA03)**

Facultad de
Ciencias Sociales
y Jurídicas

DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE APRENDIZAJES	NS/NC	1	2	3	4
19. El desarrollo de la enseñanza es coherente con las actividades programadas.					
20. Los conocimientos, las habilidades y las aptitudes propuestas en las guías docentes se desarrollan adecuadamente.					
21. Tengo en cuenta el tiempo de aprendizaje del estudiante en función de los créditos ECTS (horas lectivas más trabajo personal para adquirir los conocimientos y superar con éxito el programa)					
22. Los procedimientos de evaluación valoran adecuadamente el nivel de competencias adquiridas por los estudiantes					
23. Los problemas surgidos durante el desarrollo de la enseñanza se resuelven con eficacia.					
24. Estoy satisfecho con el desarrollo de la enseñanza.					

OBSERVACIONES



Universidad de
Jaén

**PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE
GRUPOS DE INTERÉS (PA03)**

Facultad de
Ciencias Sociales
y Jurídicas

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

Servicios de apoyo al estudiante

Valora de acuerdo a la siguiente escala:

(NS/NC) no sabe/no contesta

(1) totalmente en desacuerdo

(4) muy de acuerdo

ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE	NS/NC	1	2	3	4
1. Los mecanismos utilizados para informar y difundir las actuaciones de orientación a los estudiantes son adecuadas.					
2. Las actuaciones que orientan a los estudiantes de nuevo ingreso son adecuadas.					
3. Las acciones de orientación sobre las distintas alternativas de contenido curricular, movilidad, prácticas externas...son adecuadas					
4. Las actuaciones de atención a la diversidad, en caso de ser necesarias, son adecuadas.					
5. Los programas de apoyo (métodos y técnicas orientadas de cara al aprendizaje) ayudan a favorecer la adquisición de conocimientos y competencias recogidas en la guía.					
6. Las actuaciones encaminadas a preparar al estudiante para la toma de decisiones al finalizar los estudios son adecuadas					
7. Estoy satisfecho con las acciones que orientan al estudiante.					

OBSERVACIONES



Universidad de
Jaén

**PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE
GRUPOS DE INTERÉS (PA03)**

Facultad de
Ciencias Sociales
y Jurídicas

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

Recursos de apoyo a la enseñanza

Valora de acuerdo a la siguiente escala:

(NS/NC) no sabe/no contesta

(1) totalmente en desacuerdo

(4) muy de acuerdo

PERSONAL ACADÉMICO	NS/NC	1	2	3	4
1. El personal académico es suficiente.					
2. Se aplica la normativa vigente (interna o externa) en cuanto a procedimientos de selección del profesorado					
3. Los criterios de asignación de la docencia son coherentes con la capacitación del personal.					
4. En caso de disciplinas de marcado carácter profesional, la participación del personal con experiencia y prácticas es suficiente para garantizar los objetivos previstos.					
5. El mecanismo de selección en caso de participación de profesionales o investigadores en el plano docente es adecuado.					
6. Estoy satisfecho con la dotación del personal académico					
RECURSOS Y SERVICIOS	NS/NC	1	2	3	4
7. Las aulas (acondicionamiento, equipamiento, iluminación, mobiliario etc.) son adecuadas para el desarrollo de la enseñanza					
8. Los espacios destinados al trabajo se adecuan a las necesidades del estudiante.					
9. Los laboratorios, espacios experimentales y su equipamiento son adecuados.					
10. Las instalaciones de la biblioteca (equipamiento, material...) son adecuadas.					
11. Los fondos bibliográficos de la biblioteca son suficientes.					
12. Se garantiza el acceso a las distintas fuentes de información, bases de datos, fondos bibliográficos... para cubrir las necesidades de la enseñanza.					
13. Las instalaciones ajenas al Centro, donde se hacen las prácticas, son adecuadas para garantizar la consecución de los objetivos establecidos.					
14. La tecnología necesaria para la obtención, tratamiento, almacenamiento, transferencia y presentación de datos e información es adecuada.					
15. Los espacios destinados a tutorías son adecuados					
16. Los espacios destinados al desarrollo de las funciones del personal académico son adecuados					
17. Los espacios destinados al desarrollo de las funciones del PAS son adecuados					
18. Estoy satisfecho con los recursos y servicios destinados a la enseñanza.					



Universidad de
Jaén

**PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE
GRUPOS DE INTERÉS (PA03)**

Facultad de
Ciencias Sociales
y Jurídicas

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

Grupo de estudiantes

Valora de acuerdo a la siguiente escala:

(NS/NC) no sabe/no contesta

(1) totalmente en desacuerdo

(4) muy de acuerdo

LOS ESTUDIANTES:	NS/NC	1	2	3	4
1. Asisten regularmente al aula.					
2. Tienen los conocimientos previos suficientes para seguir los contenidos de la materia.					
3. Dedican tiempo suficiente a la preparación de la materia.					
4. Colaboran entre ellos para sacar adelante las materias.					
5. Muestran interés por los diferentes temas que se tratan en el desarrollo de la actividad docente.					
6. Participan activamente en debates y actividades desarrolladas en el aula.					
7. Resuelven problemas e interpretan resultados.					
8. Utilizan la bibliografía recomendada.					
9. Realizan actividades complementarias (lecturas, trabajos, exposiciones...)					
10. Utilizan habitualmente las horas de tutoría.					
11. Se muestran satisfechos con la metodología de enseñanza-aprendizaje.					
12. Se muestran satisfechos con la metodología de evaluación.					
13. Se muestran satisfechos con los resultados de la evaluación.					
14. Se preocupan de comentar con el profesor los resultados de las evaluaciones.					
15. Amplian notablemente las competencias (conocimientos, destrezas y habilidades) durante el desarrollo de la materia.					
16. Creo que la materia satisface sus expectativas.					
17. Estoy satisfecho, en general, con el grupo de estudiantes.					

OBSERVACIONES

--



Universidad de
Jaén

**PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE
GRUPOS DE INTERÉS (PA03)**

Facultad de
Ciencias Sociales
y Jurídicas

Anexo 6

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PAS

Valora de acuerdo a la siguiente escala:

(NS/NC) no sabe/no contesta

(1) totalmente en desacuerdo

(4) muy de acuerdo

PUESTO DE TRABAJO	NS/NC	1	2	3	4
1. El trabajo en la unidad/servicio... está bien organizado.					
2. El organigrama es claro y está bien definido.					
3. Mis funciones y responsabilidades están claramente definidas.					
4. En el puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.					
5. El sistema de reparto de cargas de trabajo es adecuado.					
6. La relación laboral con los compañeros de trabajo es buena.					
7. Es habitual la colaboración de los compañeros para sacar adelante las tareas.					
8. Me siento parte de un equipo de trabajo.					
9. Me resulta fácil expresar mis opiniones en el lugar de trabajo.					
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD	NS/NC	1	2	3	4
10. El responsable demuestra tener conocimiento de las funciones de la unidad.					
11. El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.					
12. El responsable toma las decisiones con la participación de todo el personal de la unidad.					
13. El responsable realiza un buen seguimiento de mi trabajo.					
COMUNICACIÓN	NS/NC	1	2	3	4
14. La información y comunicación interna dentro de la unidad es adecuada.					
15. La información necesaria para el desarrollo de mi trabajo es adecuada.					
16. El conocimiento de los servicios que prestan otras unidades de la universidad es suficiente.					
17. La coordinación entre las diferentes unidades de la universidad es adecuada.					
18. La comunicación entre el personal de la unidad y los usuarios es adecuada					
ESPACIOS Y RECURSOS	NS/NC	1	2	3	4
19. Los espacios destinados al desarrollo de la coordinación de las funciones del PAS son adecuados.					
20. Los recursos necesarios para el desarrollo de las funciones son adecuados					
FORMACIÓN	NS/NC	1	2	3	4
21. La formación recibida para desempeñar mi trabajo es adecuada.					
22. La formación recibida para implantar nuevas aplicaciones, procedimientos etc... es adecuada					
23. Al elaborar el plan de formación se tuvieron en cuenta las necesidades del PAS					



Universidad de
Jaén

**PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE
GRUPOS DE INTERÉS (PA03)**

Facultad de
Ciencias Sociales
y Jurídicas



Universidad de
Jaén

**PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DE
GRUPOS DE INTERÉS (PA03)**

Facultad de
Ciencias Sociales
y Jurídicas

IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	NS/NC	1	2	3	4
24. Entre los objetivos de la unidad es prioritaria la mejora de la calidad.					
25. El responsable de la unidad pone en marcha iniciativas de mejora.					
26. Identifico, en la actividad diaria, aspectos susceptibles de mejora.					
SATISFACCIÓN	NS/NC	1	2	3	4
27. Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.					
28. La universidad me proporciona oportunidades para desempeñar mi carrera profesional.					
29. En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones...) son adecuadas					
30. En general, me siento satisfecho con mi trabajo.					

OBSERVACIONES