

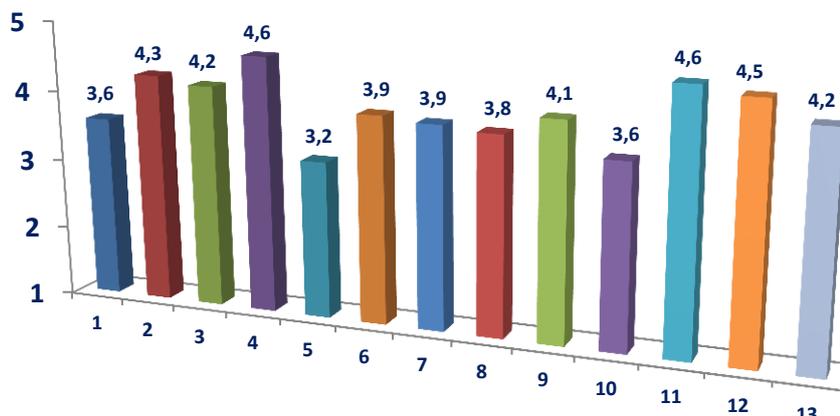
INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS (ESTUDIANTES) CON LAS SECRETARÍAS DE LOS CENTROS DE LA UEx

(Curso 2016-17)

Unidad Técnica de Evaluación y Calidad
VICERRECTORADO DE CALIDAD

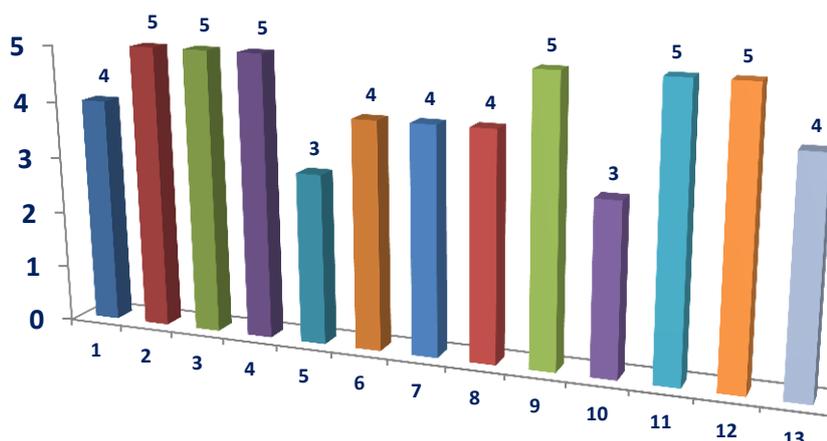
6.1.2 ESCUELA DE INGENIERÍAS AGRARIAS

MEDIAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Medias	3,58	4,26	4,16	4,63	3,22	3,93	3,87	3,81	4,06	3,59	4,63	4,51	4,22

MODAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Modas	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	5	5	4

Número de encuestas realizadas: 260

Sugerencias y comentarios recibidos en los cuestionarios

Del total de 260 encuestas se han recogido 23 comentarios los cuales pueden consultarse en las tablas Excel. Destacamos los siguientes:

- Reciclaje del personal en becas, traslados, etc.
- **Aurelio destaca por su trabajo eficaz y cordialidad(12)**
- Poner un sistema de números para hacer cola
- Mejorar el trato de determinadas personas a estudiantes
- Mayor información sobre asignaturas, créditos
- Clase para guiar a los alumnos en el Campus Virtual

Conclusiones

A continuación destacamos los aspectos **mejor** valorados en el cuestionario:

- La facilidad de acceso a la Secretaría a través de ventanilla y el trato del personal son los aspectos mejor valorados por los estudiantes con un valor de 4,63 a la información de la UEx desde su página web, la resolución satisfactoria de las dudas o consultas y la atención correcta del personal de la Secretaría.
- La percepción de los estudiantes del trato que reciben en Secretaría es un gran valor a seguir incentivando y desarrollando, y que influye claramente en la satisfacción en el resto de preguntas como se puede comprobar, por ejemplo, en los resultados de la pregunta 12 que mide la satisfacción de los estudiantes con la resolución de sus dudas o consultas (4,51).

Por el contrario la pregunta **menos** valorada ha sido la que mide la satisfacción del tiempo de espera a las consultas realizadas por correo electrónico, que se sitúa en un 3,59.

El conocimiento de los servicios prestados por la Secretaría y el uso de la información disponible en los tabloneros del Centro también presentan valores sensiblemente más bajos que el resto, lo que hace suponer que puede ser necesario dar una mayor difusión a la *Carta de Servicios* de la Secretaría.

Valoración global

La valoración global de la Secretaría (pregunta 13) es **de 4,22, siendo ésta la más alta de las Secretarías de la UEx** y la única que supera el valor "4" de media de las 17 Secretarías.

Si observamos el gráfico de las *modas* comprobamos que los valores más repetidos, en todas las preguntas excepto dos están por encima del valor **3**, lo que se traduce en que los estudiantes que han contestado las encuestas valoran todas las cuestiones como *bueno o muy bueno* y provoca el resultado visto en el párrafo anterior de una media de valoración tan alta. Debemos resaltar que en 6 preguntas de las 13 que componen el cuestionario, los estudiantes encuestados eligen el 5 (Muy bueno) como valor más repetido. Como ejemplo a lo anterior podemos fijarnos en la tabla siguiente en la que se muestran los valores de la pregunta 11 (atención del personal de la Secretaría):

P11

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	2	0,8%
2	4	1,5%
3	15	5,8%
4	47	18,1%
5	192	73,8%
NS/NC	0	0,0%
TOTAL	260	100%
MEDIA	4,63	
MODA	5	

Más del 70% de las respuestas marcan el valor 5 (muy bueno), pero si además tenemos en cuenta los estudiantes que eligen el valor 4 (bueno) comprobamos que éste es el punto más fuerte del Centro.

1. Introducción.

Desde que en 1998, con la declaración de la Sorbona, y después, en 1999, con la declaración de Bolonia, los Ministros de Educación europeos acordaran la construcción de un Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) para el año 2010, tres grandes retos se plantearon para las universidades: **la garantía de calidad**; la enseñanza basada en el aprendizaje de los estudiantes y la formación de los ciudadanos.

En la Universidad de Extremadura se lleva trabajando en la mejora de la calidad desde 1995, participando intensa y activamente en los diferentes planes de Evaluación y Calidad de las Universidades que el Consejo de Universidades, primero, y la ANECA, después, han estado impulsando, demostrando con ello el compromiso con la mejora del servicio que presta a la Sociedad y a los miembros de su propia comunidad.

Desde su creación en 1996 la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) tiene como **Misión** la de promover y apoyar la ejecución de la política de calidad de la UEx que se materializa, entre otros servicios, en el de:

- *Apoyar e impulsar la evaluación, acreditación y mejora de los Servicios de la UEx.*
- *Impulsar y realizar otros estudios de satisfacción de grupos de interés.*

El **Plan Estratégico de la UEx 2014-2018** aborda la necesidad de la evaluación del servicio prestado a los usuarios de la misma a través de varios aspectos:

- Incluyendo como uno de sus principios fundamentales dentro de su Misión el de la **Calidad**: *alcanzar en los ámbitos de trabajo de la UEx los objetivos establecidos y metas planteadas, optimizando el tiempo y los recursos técnicos, humanos y económicos requeridos para ello.*
- Incluyendo dentro de sus cinco ejes de acción el nº 3: **Gestión y servicios a la comunidad universitaria y a la sociedad**, concretado en el **Objetivo 1: Mejora de la eficiencia en la gestión**, y desplegado a través de varias estrategias de acción (**estrategia nº 2: Implantación de herramientas para la mejora de la gestión**).

Además, la reciente aprobada **Política de Calidad de la UEx¹** plantea como uno de sus ejes estratégicos el:

- **EJE 6.** Conseguir un compromiso permanente de **mejora continua** como norma de conducta, así como proponer y llevar a cabo las acciones preventivas y correctivas que pudieran ser necesarias.

Todo lo anterior pone de manifiesto la apuesta clara de la UEx por un modelo de gestión encaminado hacia la mejora continua, modelo implantado ya en otros aspectos universitarios: seguimiento y verificación de titulaciones, evaluación de la actividad docente e investigadora, sistema de garantía interna de calidad, etc.

Dentro de todo este contexto el presente informe pretende mostrar los resultados de las **Encuestas de Satisfacción de Usuarios con las Secretarías de los Centros de la Universidad de Extremadura**, realizadas con el fin fundamental de impulsar la búsqueda de la mejora continua de las mismas y de contribuir a la mejora de la calidad global de la UEx.

¹ <http://www.unex.es/organizacion/gobierno/vicerrectorados/vicecal/gestion-de-calidad/politica-de-calidad>