

INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UEX

SERVICIO DE ACCESO Y COORDINACIÓN DE CENTROS CURSO 2007/2008



**UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD
VICERRECTORADO DE CALIDAD Y
FORMACIÓN CONTINUA**

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	6
2.1.	SERVICIO DE ACCESO Y COORDINACIÓN DE CENTROS: BADAJOZ.....	7
a.	VALORACIONES GENERALES:.....	7
b.	VALORACIONES ESPECÍFICAS:.....	10
c.	SUGERENCIAS.....	15
2.2.	SERVICIO DE ACCESO Y COORDINACIÓN DE CENTROS: CÁCERES.....	16
a.	VALORACIONES GENERALES:.....	16
b.	VALORACIONES ESPECÍFICAS:.....	19
c.	SUGERENCIAS.....	24
3.	CONCLUSIONES.....	25
4.	ANEXO I.....	26

1. INTRODUCCIÓN

Desde que en 1998 primero, con la declaración de la Sorbona, y 1999 después, con la declaración de Bolonia, los Ministros de Educación europeos acordaron la construcción de un Espacio Europeo de Educación Superior 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.

Esta participación se ha manifestado a través de las numerosas evaluaciones realizadas en las titulaciones que se imparten en la UEx, así como en la evaluación de cuatro de sus Servicios más significativos: Contabilidad, Informática, Alumnos y Bibliotecas. Uno de los objetivos fundamentales de estas evaluaciones, tal y como aparece en el **Plan de Desarrollo de la Calidad de la UEx**, es:

“Analizar la gestión de los distintos Centros y Servicios, a fin de mejorar su soporte a la docencia, de adecuar óptimamente su plantilla y de elaborar estrategias de mejoras organizativas de procesos y de infraestructuras que aumenten la eficacia de su gestión administrativa y de su apoyo académico.”

Desde el punto de vista de los procesos de soporte, en todos los informes de evaluación se ha señalado, como una de las deficiencias importantes, la ausencia de sistemas que midan la satisfacción de los usuarios. Así, desde este Vicerrectorado y a través de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad elaboramos, consensuándolas con los Servicios, un modelo de encuesta (**ANEXO I**) que nos mostrara el grado de satisfacción de los usuarios con los mismos.

Actualmente, y siguiendo los principios y criterios de ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education), en la UEx se están desarrollando *Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC)* dentro del programa AUDIT de la ANECA. En la presentación del citado programa la Agencia dice:

“El sistema universitario español en su conjunto y cada una de las instituciones universitarias han de responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad. En el contexto de una sociedad del conocimiento y de creciente internacionalización de la oferta universitaria, asegurar la calidad de la formación en los diferentes estudios es un reto ineludible, máxime cuando la sociedad ha depositado la confianza y ha aportado recursos considerables para que las universidades cumplan con dicha función.

En correspondencia a la confianza que la sociedad deposita en la gestión autónoma de las universidades y a la transparencia exigida en el marco del EEES, las universidades deben garantizar que sus actuaciones están en la dirección apropiada para lograr los objetivos asociados a las enseñanzas que imparten. Para ello, las universidades deben contar con políticas y SGIC´s formalmente establecidos y públicamente disponibles”.

Dentro de los citados SGIC´s se ha previsto que una de las evidencias que permitirá conocer si la implantación de los sistemas produce los efectos deseados, es decir, una mejora continua de la calidad de los servicios que se prestan, son las encuestas de *satisfacción de usuarios*. Encuestas que elaboradas por la UTEC, pasadas y recogidas por los responsables de los distintos servicios, y finalmente tratadas estadísticamente por la citada unidad técnica, nos servirán para recoger datos que nos ayuden a elaborar los *planes de mejora* necesarios.

Teniendo en cuenta todo lo anterior con este informe se pretende mostrar los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios del **Servicio de Acceso y Coordinación de Centros** (Badajoz y Cáceres) realizadas en los meses de junio a octubre de 2007, con el fin fundamental de impulsar la búsqueda de la mejora continua del Servicio y de contribuir a la mejora de la calidad global de la UEx.

Las encuestas se han realizado, con carácter general, facilitando el cuestionario en las ventanillas del Servicio cuando han acudido a éstas para la realización de algún trámite.

El número de encuestados ha sido el siguiente:

Número de usuarios encuestados en cada Centro	
Servicio de Acceso y Coordinación de Centros – Badajoz	170
Servicio de Acceso y Coordinación de Centros – Cáceres	30
<i>Total de encuestas realizadas</i>	<i>200</i>

Como podemos observar la distribución del número de respuestas a las encuestas ha sido bastante heterogéneo.

El cuestionario consta de 2 bloques: *Valoraciones generales* y *Valoraciones específicas del Servicio de Acceso y Coordinación de Centros*, compuestos por un total de 16 cuestiones, 15 cerradas y 1 abierta en la que se recogen las observaciones y recomendaciones de los usuarios, repartidas de la siguiente forma:

Estructura del Cuestionario

Bloque de preguntas	Ítems correspondientes
I. Valoraciones Generales	6
II. Valoraciones específicas de los Servicios de Secretaría de los Centros	10

En el cuestionario se solicita al usuario que responda con sinceridad acerca de la atención recibida por el Servicio evaluado. Las respuestas se valoran según una escala de tipo Likert de cinco puntos en la que "1" indica "muy deficiente" y "5" indica "Muy Bueno":

Escala de Likert. – Significado

Escala	Valoración correspondiente
1	Muy deficiente
2	Deficiente
3	Aceptable
4	Bueno
5	Muy Bueno

Nota: La escala 1-5 se pasará a la escala 0-10 (utilizando la fórmula: $y = (x - 1) * 2,5$) con el fin de que los resultados sean muchos más intuitivos sin que se pierdan las proporciones de los segmentos que forman el intervalo. En la siguiente tabla se muestran las nuevas puntuaciones y los significados correspondientes:

Escala de Likert transformada. – Significado

Escala	Valoración correspondiente
0	Muy deficiente
2,5	Deficiente
5	Aceptable
7,5	Bueno
10	Muy Bueno

A la hora de realizar el análisis de una encuesta de este tipo es importante tener en cuenta la **consistencia interna** del cuestionario empleado, es decir, valorar la homogeneidad de los temas considerados en cada una de las preguntas que componen el cuestionario, de forma que todas las preguntas vayan encaminadas a recoger información sobre la única cuestión de interés. Puesto que el principal objetivo de la encuesta es conocer "la satisfacción de los usuarios con los Servicios" debemos valorar si las cuestiones planteadas no se alejan de éste, midiendo lo que debieran medir.

El coeficiente **Alfa de Cronbach** es una de las herramientas más utilizadas para este fin. Dicho coeficiente determina la consistencia interna de una encuesta, analizando la correlación media de una variable

con todas las demás que la integran. Por lo general, toma valores dentro del intervalo $[0,1]$, donde un valor próximo al límite inferior indica una consistencia escasa, es decir, con una gran variabilidad de los temas tratados, y, por el contrario, un valor próximo a la unidad conllevaría a un alto de grado de consistencia. No obstante, pudiera tomar valores negativos, lo que indicaría que en el cuestionario hay preguntas que recogen temas opuestos al resto.

El coeficiente **Alfa de Cronbach** para nuestro cuestionario ha sido **0,93** para Cáceres y **0,95** para Badajoz, valores que podemos considerar muy altos para un coeficiente de este tipo, así pues calificamos el cuestionario empleado como una herramienta suficientemente consistente para obtener la satisfacción de los usuarios con las Secretarías.

Además, si calculamos este coeficiente para cada uno de los dos bloques que componen la encuesta, obtenemos los siguientes resultados:

Cáceres:

Bloque I: Alfa de Cronbach= 0,79.

Bloque II: Alfa de Cronbach= 0,91.

Badajoz:

Bloque I: Alfa de Cronbach= 0,84.

Bloque II: Alfa de Cronbach= 0,93.

Los dos valores anteriores son bastante altas también, exceptuando el del **Bloque I** de Cáceres que es sensiblemente más bajo, sin duda se debe a la heterogeneidad de los temas tratados en el citado bloque, ya que esta disminución también se produce en el cuestionario de Badajoz.

En base a los resultados anteriores podemos concluir que el Servicio ha sido evaluado con un cuestionario adecuado para los fines que se pretendían obtener (Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios con los Servicios).

2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Con el presente estudio analizaremos los resultados obtenidos al procesar las encuestas de los semidistritos.

Para cada uno de ellos procederemos de la siguiente forma:

- 1 Realizaremos una "Tabla – resumen" de cada una de las cuestiones, en la que se recogerán las proporciones en las distintas respuestas así como un gráfico con las distribuciones porcentuales de las mismas. Además, para cada uno de los bloques se reseñarán los ítems mejor y peor valorados por los usuarios. A su vez se realizará una comparativa de las medias generales de cada bloque.
- 2 Se incluirá también un apartado – resumen específico en el que se recogerán las sugerencias registradas en los cuestionarios.

Finalizaremos el informe con el apartado de "Conclusiones" en el que se realizará una comparativa de las medias, por bloques, entre los semidistritos y con una valoración del sistema de recogida de datos utilizado.

2.1. SERVICIO DE ACCESO Y COORDINACIÓN DE CENTROS: BADAJOZ.

En este semidistrito se han recogido un total de 170 encuestas.

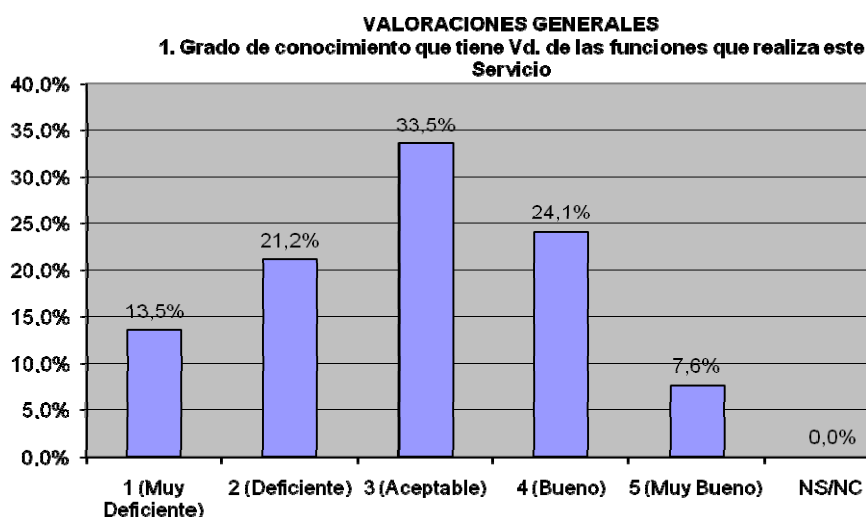
a. VALORACIONES GENERALES:

El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

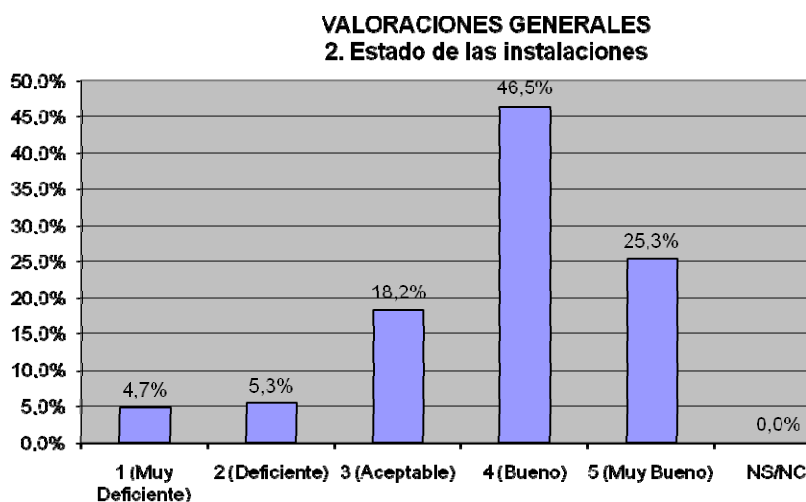
Cuestión 1: Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza este Servicio.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
23	13,5%	36	21,2%	57	33,5%	41	24,1%	13	7,6%	0	0,0%	2,91	4,78



Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.

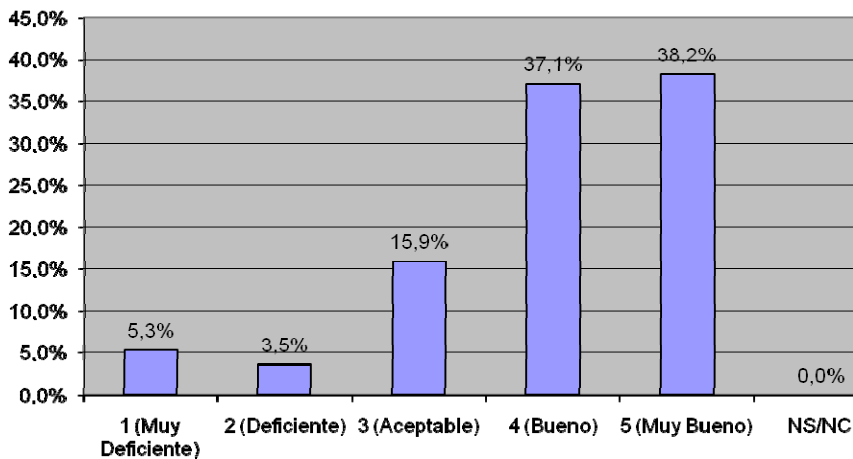
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
8	4,7%	9	5,3%	31	18,2%	79	46,5%	43	25,3%	0	0,0%	3,82	7,06



Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
9	5,3%	6	3,5%	27	15,9%	63	37,1%	65	38,2%	0	0,0%	3,99	7,49

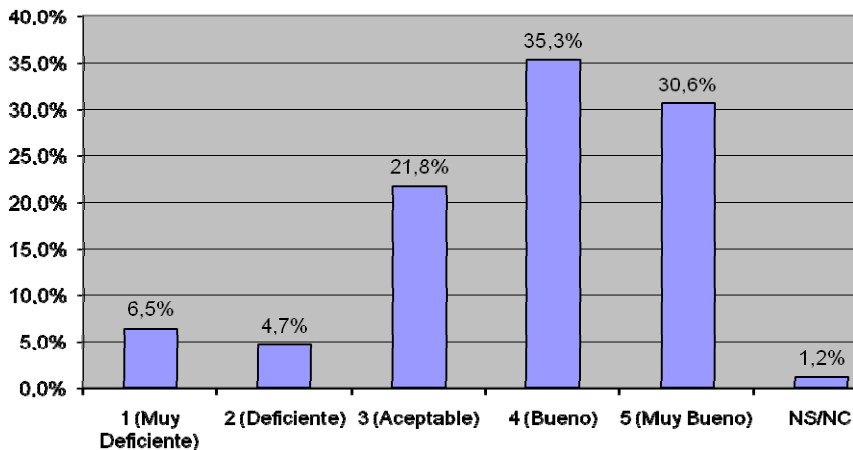
VALORACIONES GENERALES
3. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio



Cuestión 4: Información facilitada en relación con el asunto planteado.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
11	6,5%	8	4,7%	37	21,8%	60	35,3%	52	30,6%	2	1,2%	3,80	6,99

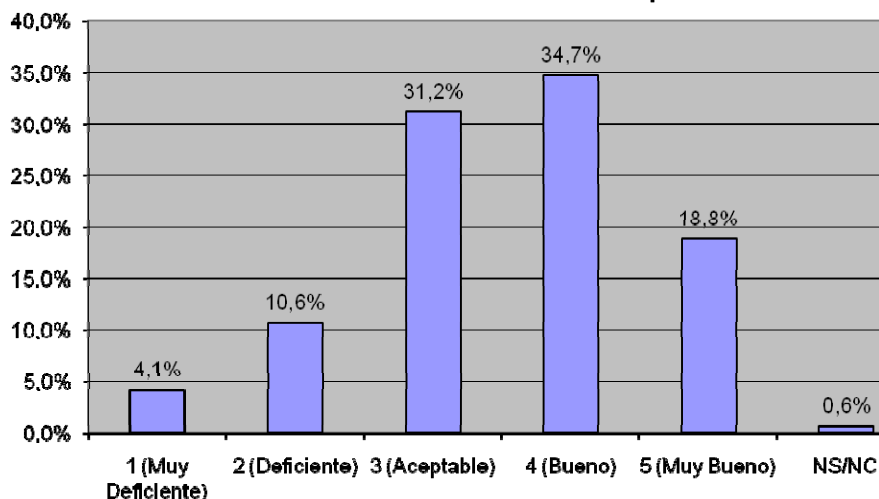
VALORACIONES GENERALES
4. Información facilitada en relación con el asunto planteado



Cuestión 5: Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
7	4,1%	18	10,6%	53	31,2%	59	34,7%	32	18,8%	1	0,6%	3,54	6,35

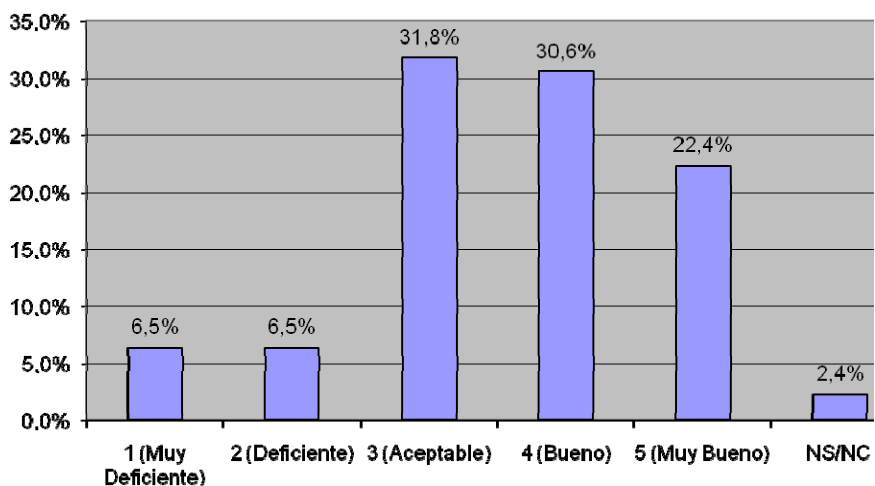
**VALORACIONES GENERALES
5. Horarios de atención al público**



Cuestión 6: Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

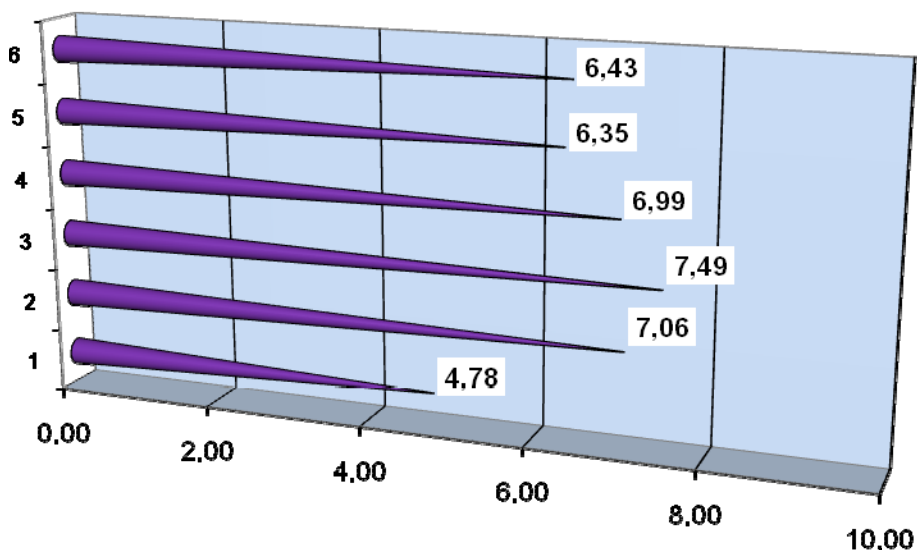
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
11	6,5%	11	6,5%	54	31,8%	52	30,6%	38	22,4%	4	2,4%	3,57	6,43

**VALORACIONES GENERALES
6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios**



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 3**, en la que se recoge la atención y el trato recibido por parte del personal del Servicio, registrándose un indicador medio de **7,49** (3,99 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que la cuestión **número 1**, que hace referencia al grado de conocimiento que tienen los usuarios de las funciones que se realizan en la Secretaría evaluada, es en la que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de **4,78** (2,91 en la escala 1-5), siendo esta la única cuestión que no alcanza un valor medio por encima de 5.

VALORACIONES GENERALES
 (Medias resultantes en cada pregunta)



b. VALORACIONES ESPECÍFICAS:

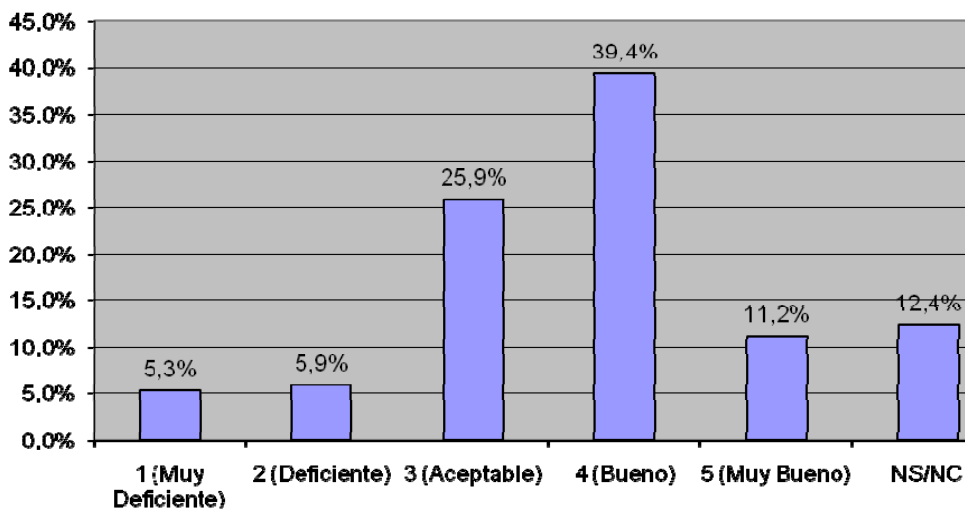
El segundo bloque del cuestionario consiste en 9 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como las pruebas de acceso, documentación facilitada para la preinscripción, solicitudes de títulos, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 7: Respuestas a cuestiones relacionadas con las pruebas de acceso a la Universidad.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
9	5,3%	10	5,9%	44	25,9%	67	39,4%	19	11,2%	21	12,4%	3,52	6,29

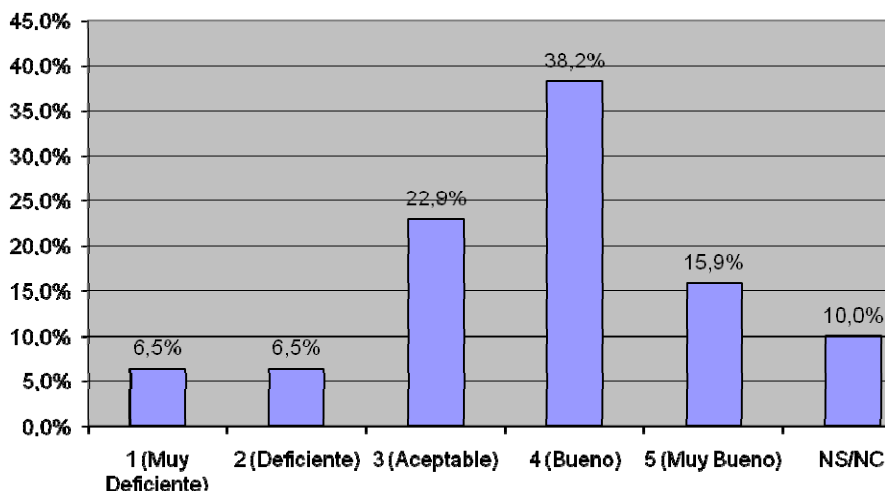
VALORACIONES ESPECÍFICAS
 7. Respuesta a cuestiones relacionadas con las pruebas de acceso a la Universidad



Cuestión 8: Documentación facilitada sobre el proceso de preinscripción.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
11	6,5%	11	6,5%	39	22,9%	65	38,2%	27	15,9%	17	10,0%	3,56	6,41

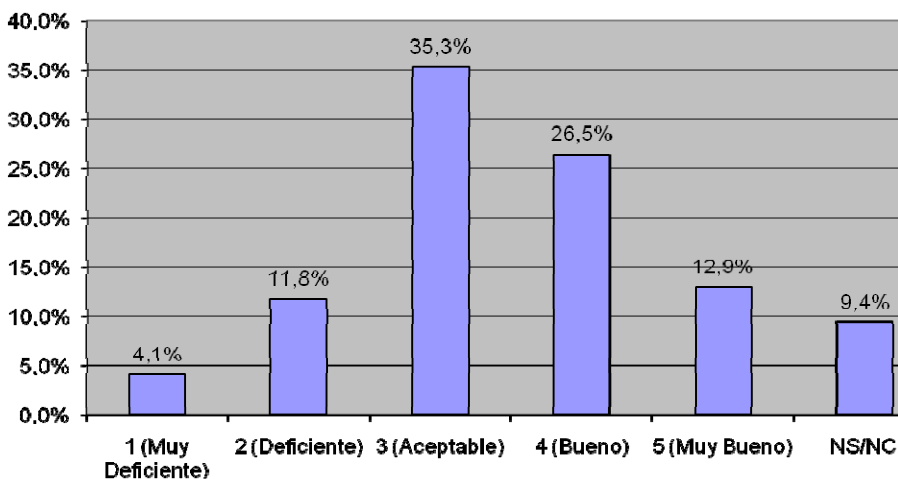
VALORACIONES ESPECÍFICAS
8. Documentación facilitada sobre el proceso de preinscripción



Cuestión 9: Plazos establecidos para realizar la preinscripción.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
7	4,1%	20	11,8%	60	35,3%	45	26,5%	22	12,9%	16	9,4%	3,36	5,89

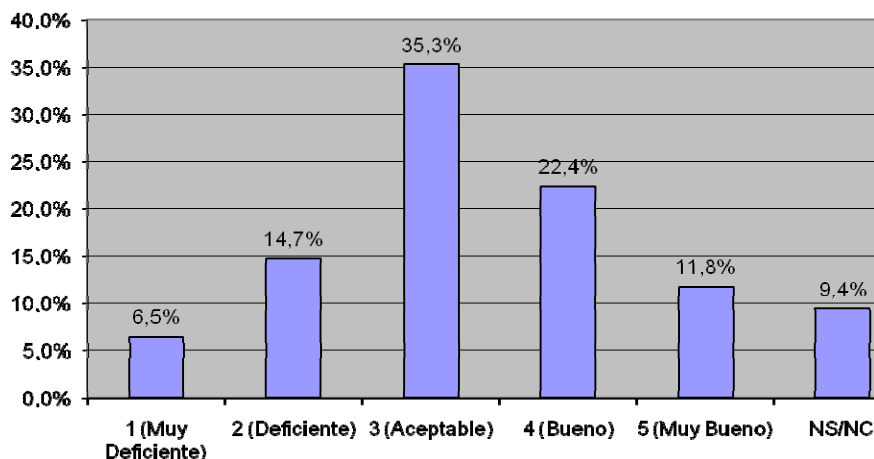
VALORACIONES ESPECÍFICAS
9. Plazos establecidos para realizar la preinscripción



Cuestión 10: Documentación facilitada sobre las convocatorias de becas.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
11	6,5%	25	14,7%	60	35,3%	38	22,4%	20	11,8%	16	9,4%	3,20	5,50

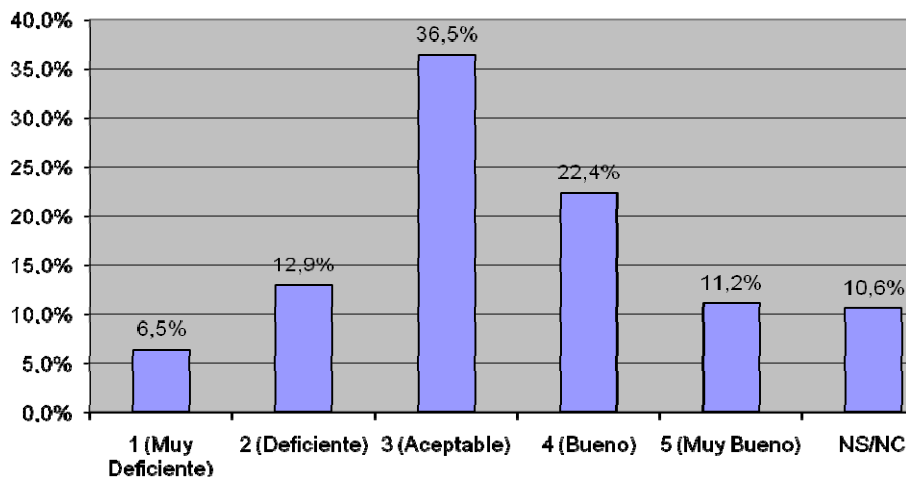
VALORACIONES ESPECÍFICAS
10. Documentación facilitada sobre las convocatorias de becas



Cuestión 11: Plazos establecidos para realizar las solicitudes de becas.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
11	6,5%	22	12,9%	62	36,5%	38	22,4%	19	11,2%	18	10,6%	3,21	5,53

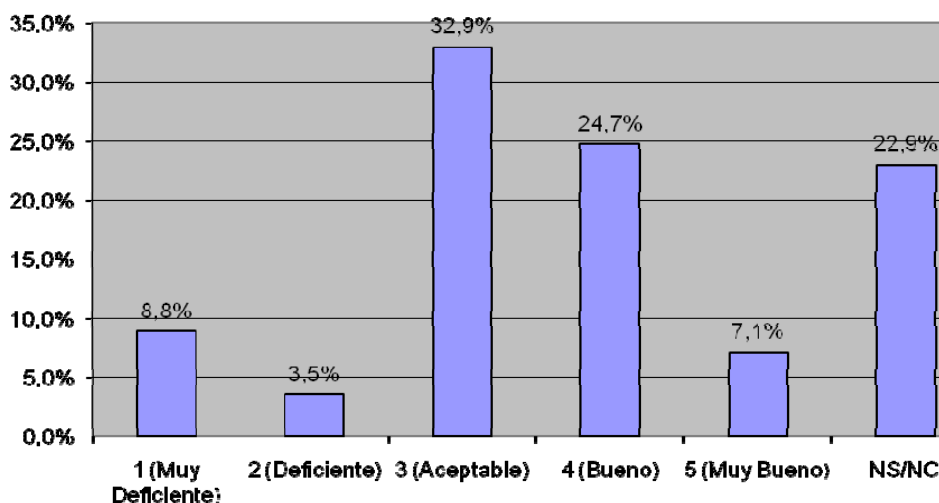
VALORACIONES ESPECÍFICAS
11. Plazos establecidos para realizar las solicitudes de becas



Cuestión 12: Trámites relacionados con la realización de la matrícula de Tercer Ciclo.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
15	8,8%	6	3,5%	56	32,9%	42	24,7%	12	7,1%	39	22,9%	3,23	5,57

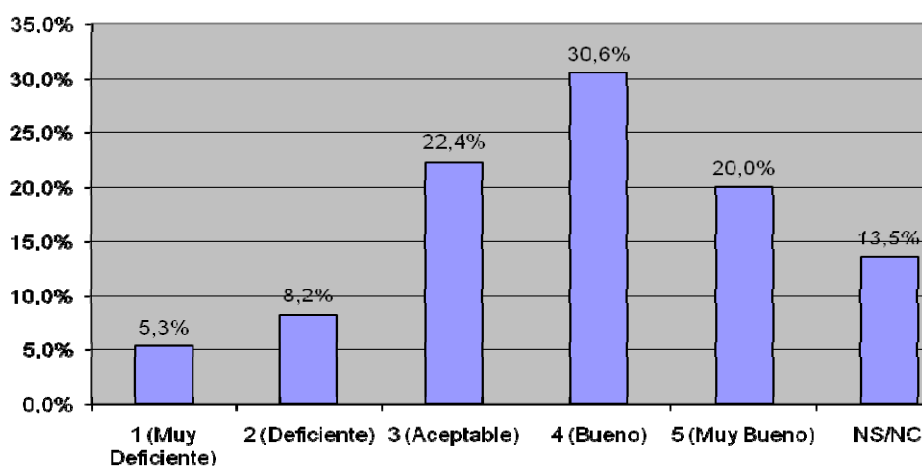
VALORACIONES ESPECÍFICAS
12. Trámites relacionados con la realización de la matrícula de Tercer Ciclo



Cuestión 13: Trámites relacionados con las solicitudes de Títulos de la Universidad.

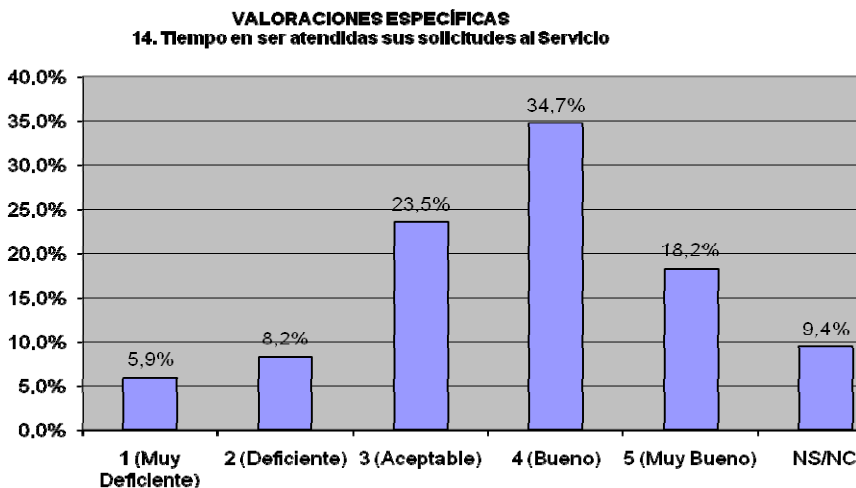
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
9	5,3%	14	8,2%	38	22,4%	52	30,6%	34	20,0%	23	13,5%	3,60	6,50

VALORACIONES ESPECÍFICAS
13. Trámites relacionados con las solicitudes de Títulos de la Universidad



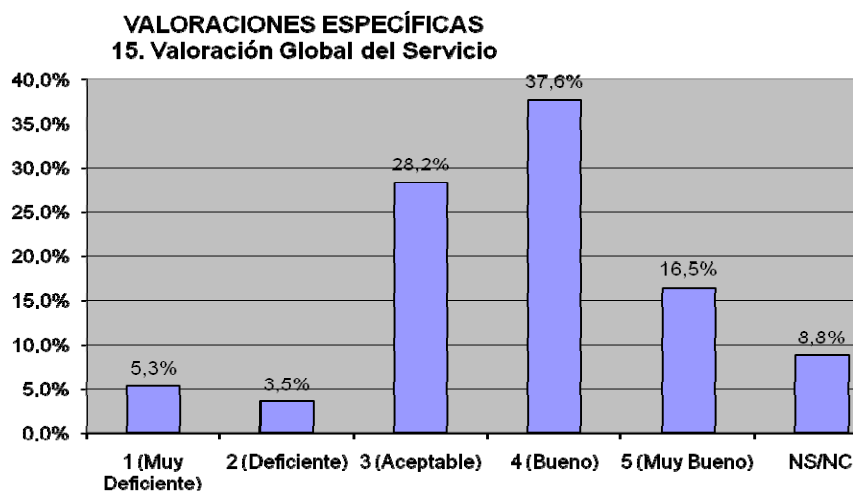
Cuestión 14: Tiempo en ser atendidas sus solicitudes al Servicio.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
10	5,9%	14	8,2%	40	23,5%	59	34,7%	31	18,2%	16	9,4%	3,56	6,41



Cuestión 15: Valoración Global del Servicio.

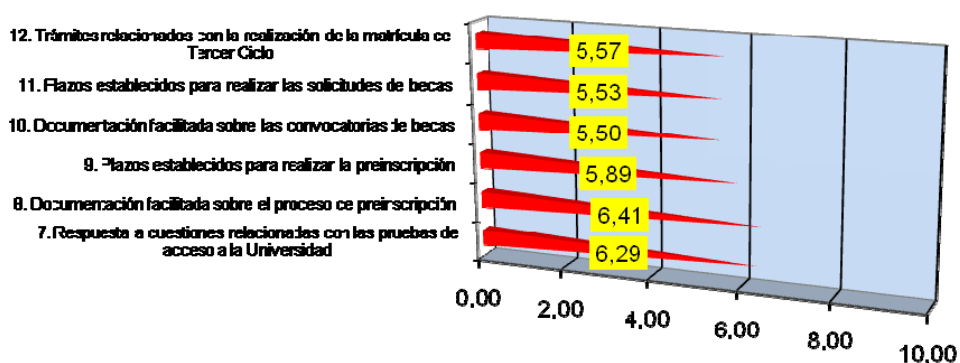
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
9	5,3%	6	3,5%	48	28,2%	64	37,6%	28	16,5%	15	8,8%	3,62	6,55



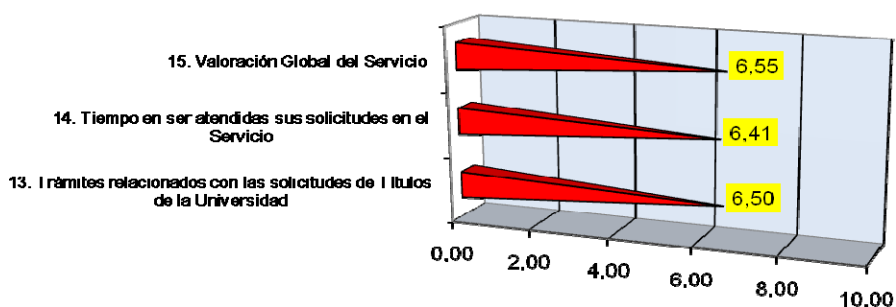
Según se recoge en las tablas anteriores, la cuestión *número 15* obtienen la mayor valoración de los usuarios, la citada cuestión hacer referencia a la valoración global del servicio, alcanzando el indicador medio un valor de **6,55** (3,62 en las escala 1-5). Por el contrario, las valoraciones más bajas se han registrado para la cuestión *número 10*, en la que se solicitaba la valoración sobre la documentación entregada referida a las becas, el valor del indicador medio ha sido **5,50** (3,20 en la escala 1-5).

Debemos destacar que en todas las preguntas se alcanza un valor medio por encima de 5.

**VALORACIONES ESPECÍFICAS
 (Medias resultantes en cada pregunta)**



**VALORACIONES ESPECÍFICAS
 (Medias resultantes en cada pregunta)**



Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General es superior en, aproximadamente, medio punto a la media de las nueve cuestiones del bloque Específico.

Media *Valoraciones generales*: 6,71
 Media *Valoraciones específicas*: 6,29.

c. SUGERENCIAS.

Por último en cuanto a las sugerencias sólo se ha recogida una referente a los problemas ocurridos durante la petición de cita previa, por lo demás se recoge también una felicitación del trato amable recibido por parte del personal del servicio.

2.2. SERVICIO DE ACCESO Y COORDINACIÓN DE CENTROS: CÁCERES.

En este semidistrito se han recogido un total de 30 encuestas.

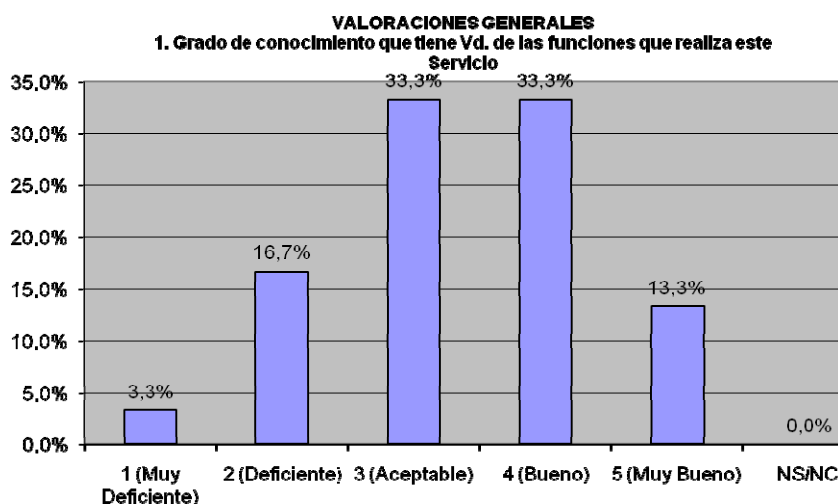
a. VALORACIONES GENERALES:

El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

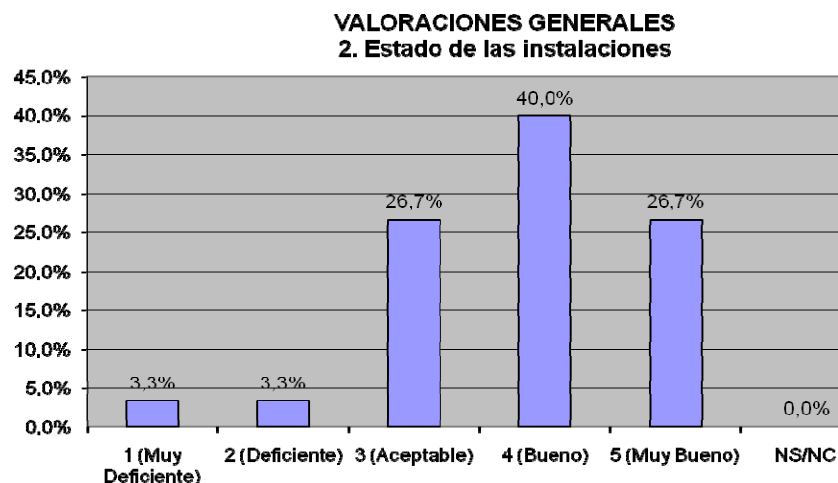
Cuestión 1: Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza este Servicio.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	3,3%	5	16,7%	10	33,3%	10	33,3%	4	13,3%	0	0,0%	3,37	5,92



Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.

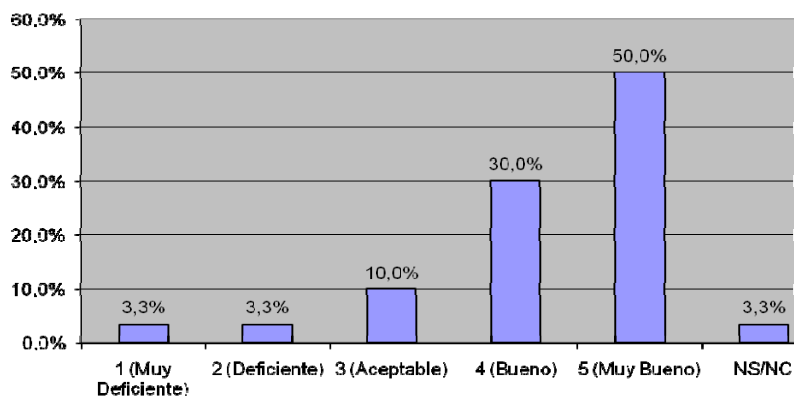
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	3,3%	1	3,3%	8	26,7%	12	40,0%	8	26,7%	0	0,0%	3,83	7,08



Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	3,3%	1	3,3%	3	10,0%	9	30,0%	15	50,0%	1	3,3%	4,24	8,10

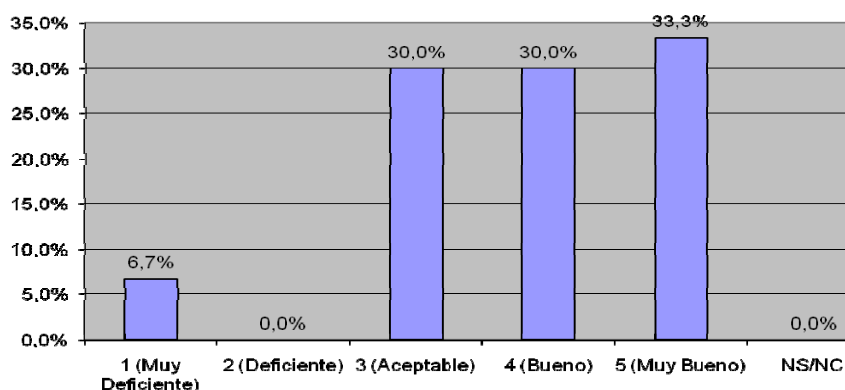
VALORACIONES GENERALES
3. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio



Cuestión 4: Información facilitada en relación con el asunto planteado.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	6,7%	0	0,0%	9	30,0%	9	30,0%	10	33,3%	0	0,0%	3,83	7,08

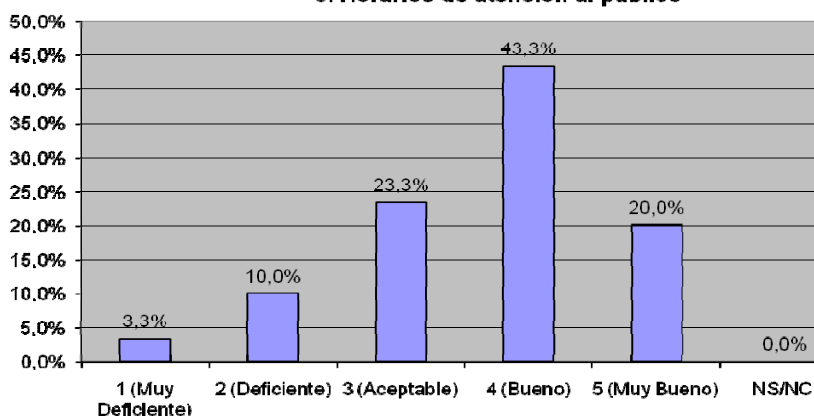
VALORACIONES GENERALES
4. Información facilitada en relación con el asunto planteado



Cuestión 5: Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	3,3%	3	10,0%	7	23,3%	13	43,3%	6	20,0%	0	0,0%	3,67	6,67

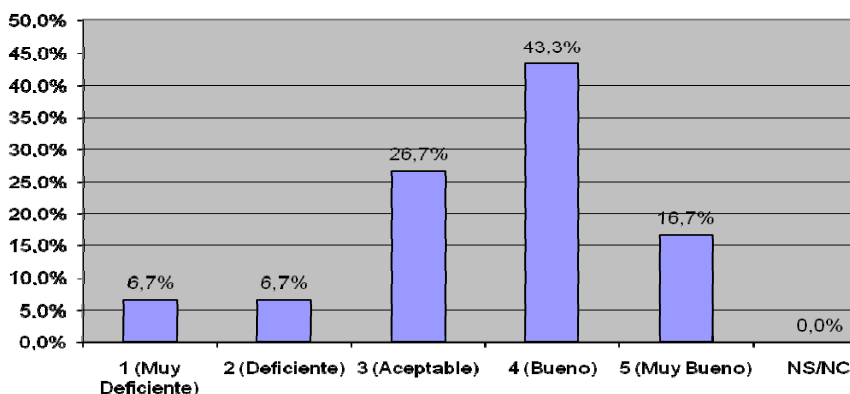
VALORACIONES GENERALES
5. Horarios de atención al público



Cuestión 6: Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

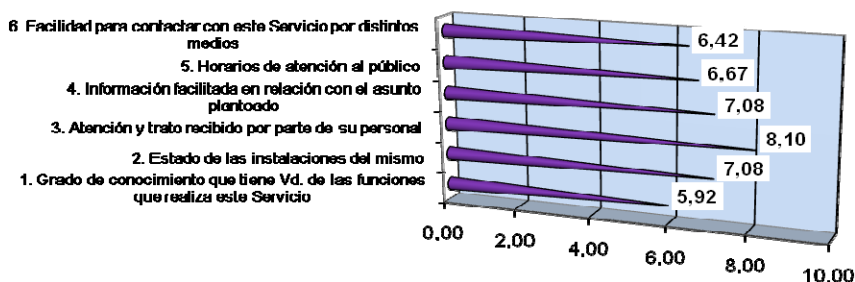
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	6,7%	2	6,7%	8	26,7%	13	43,3%	5	16,7%	0	0,0%	3,57	6,42

VALORACIONES GENERALES
6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 3**, en la que se recoge la atención y el trato recibido por parte del personal del Servicio, registrándose un indicador medio de **8,10** (4,24 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que la cuestión **número 1**, que hace referencia al grado de conocimiento que tienen los usuarios de las funciones que se realizan en la Secretaría evaluada, es en la que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de **5,92** (3,37 en la escala 1-5), estando todas las cuestiones situadas en un valor medio por encima de 5.

VALORACIONES GENERALES
(Medias resultantes en cada pregunta)



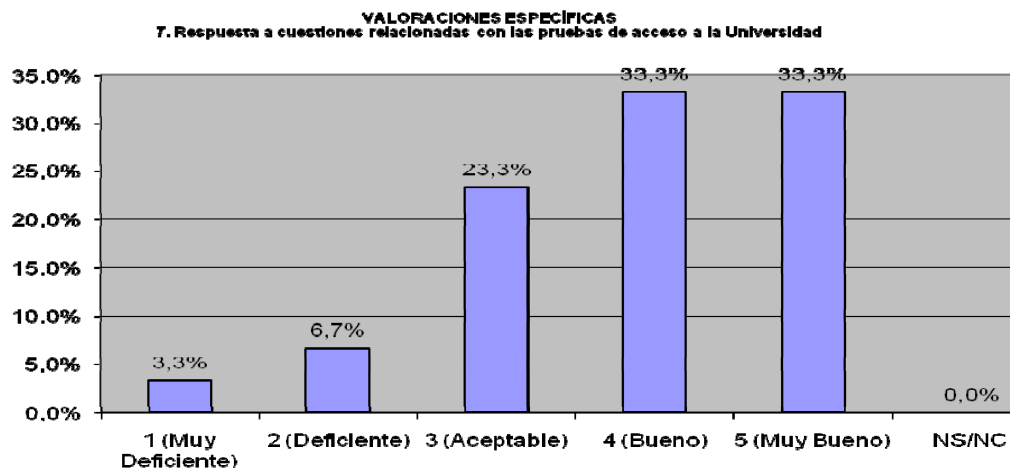
b. VALORACIONES ESPECÍFICAS:

El segundo bloque del cuestionario consiste en 9 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como las pruebas de acceso, documentación facilitada para la preinscripción, solicitudes de títulos, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

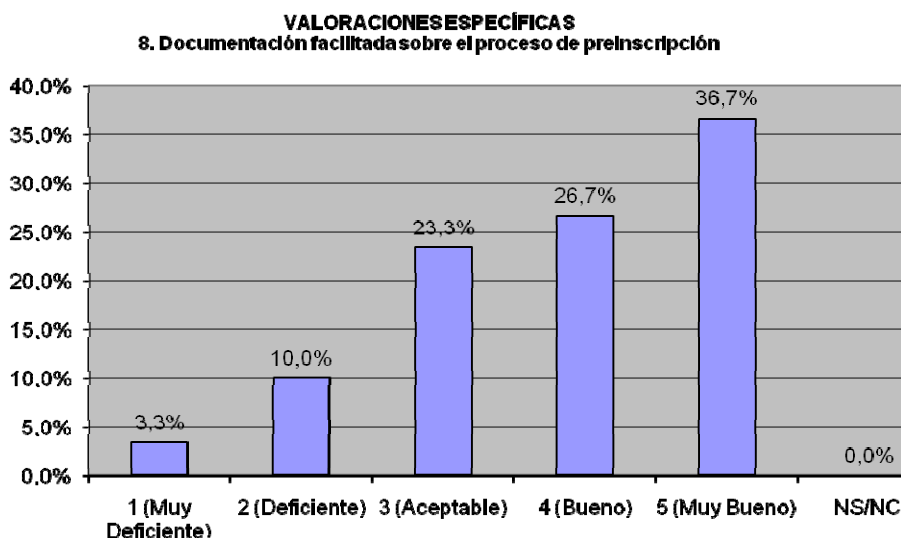
Cuestión 7: Respuestas a cuestiones relacionadas con las pruebas de acceso a la Universidad.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	3,3%	2	6,7%	7	23,3%	10	33,3%	10	33,3%	0	0,0%	3,87	7,17



Cuestión 8: Documentación facilitada sobre el proceso de preinscripción.

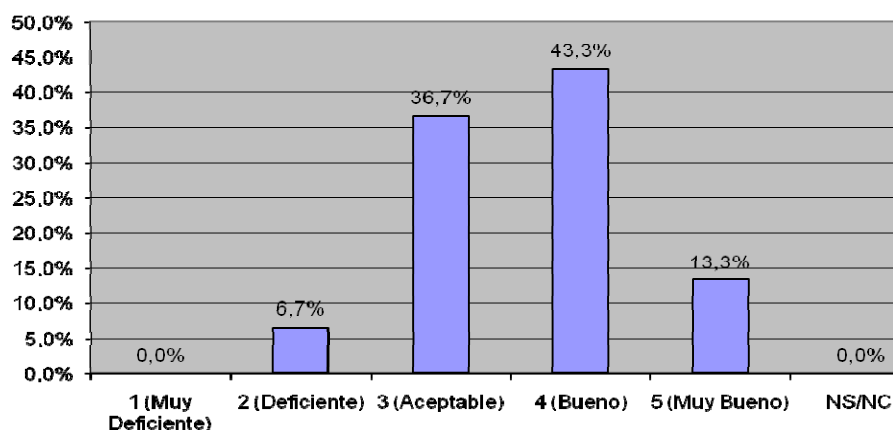
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	3,3%	3	10,0%	7	23,3%	8	26,7%	11	36,7%	0	0,0%	3,83	7,08



Cuestión 9: Plazos establecidos para realizar la preinscripción.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	2	6,7%	11	36,7%	13	43,3%	4	13,3%	0	0,0%	3,63	6,58

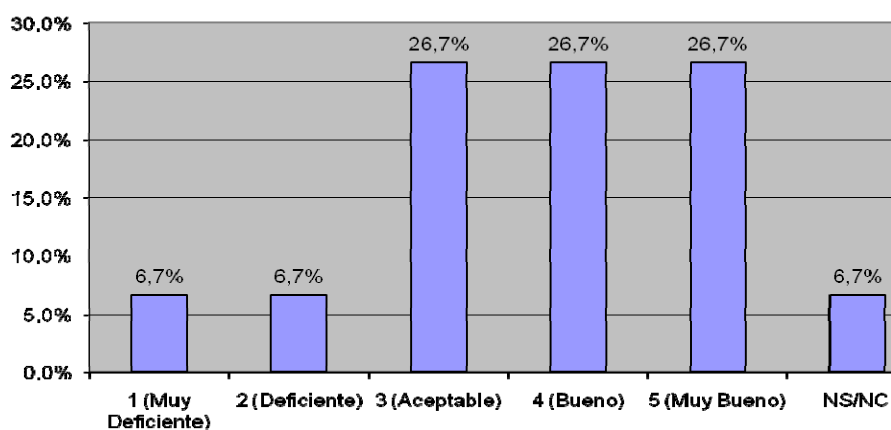
VALORACIONES ESPECÍFICAS
9. Plazos establecidos para realizar la preinscripción



Cuestión 10: Documentación facilitada sobre las convocatorias de becas.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	6,7%	2	6,7%	8	26,7%	8	26,7%	8	26,7%	2	6,7%	3,64	6,61

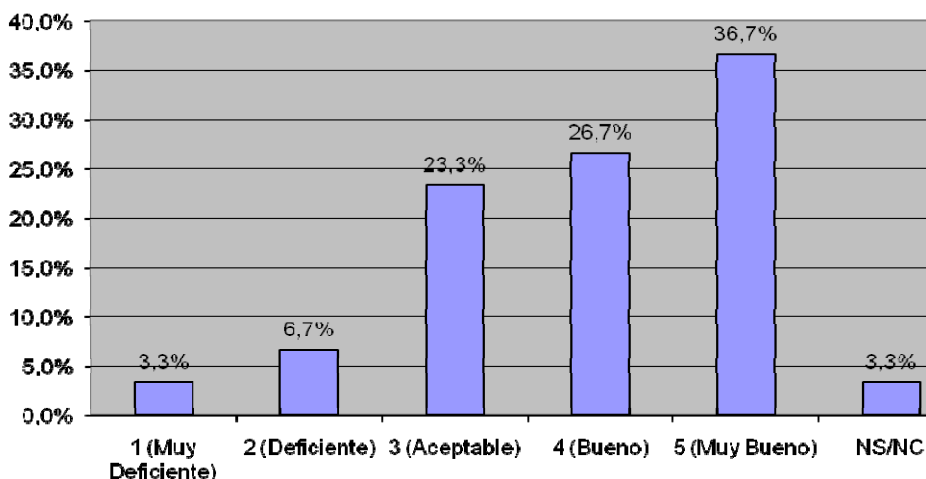
VALORACIONES ESPECÍFICAS
10. Documentación facilitada sobre las convocatorias de becas



Cuestión 11: Plazos establecidos para realizar las solicitudes de becas.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	3,3%	2	6,7%	7	23,3%	8	26,7%	11	36,7%	1	3,3%	3,90	7,24

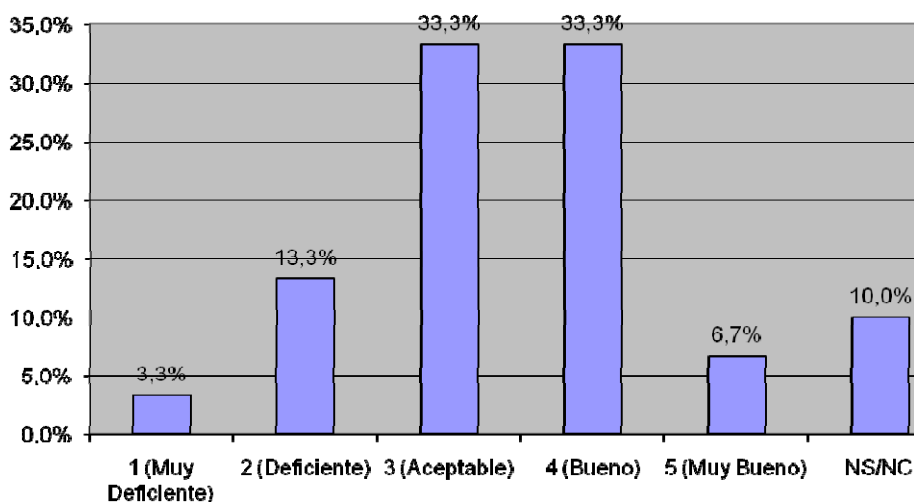
VALORACIONES ESPECÍFICAS
11. Plazos establecidos para realizar las solicitudes de becas



Cuestión 12: Trámites relacionados con la realización de la matrícula de Tercer Ciclo.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	3,3%	4	13,3%	10	33,3%	10	33,3%	2	6,7%	3	10,0%	3,30	5,74

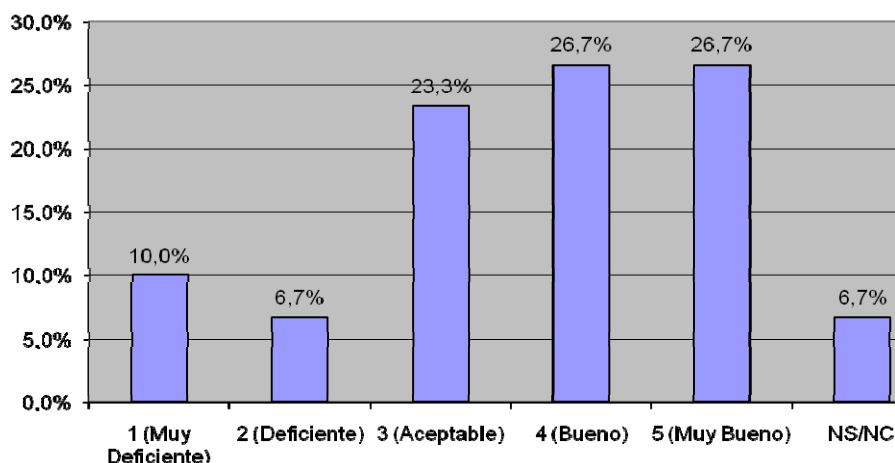
VALORACIONES ESPECÍFICAS
12. Trámites relacionados con la realización de la matrícula de Tercer Ciclo



Cuestión 13: Trámites relacionados con las solicitudes de Títulos de la Universidad.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	10,0%	2	6,7%	7	23,3%	8	26,7%	8	26,7%	2	6,7%	3,57	6,43

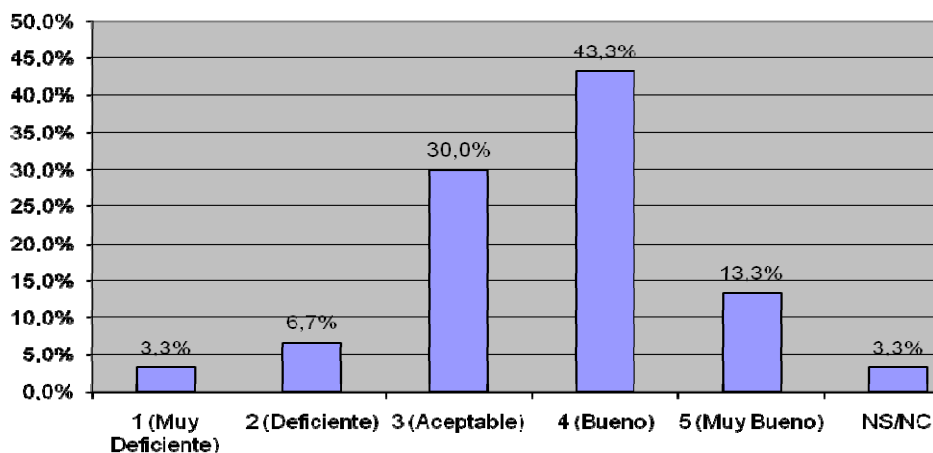
VALORACIONES ESPECÍFICAS
13. Trámites relacionados con las solicitudes de Títulos de la Universidad



Cuestión 14: Tiempo en ser atendidas sus solicitudes al Servicio.

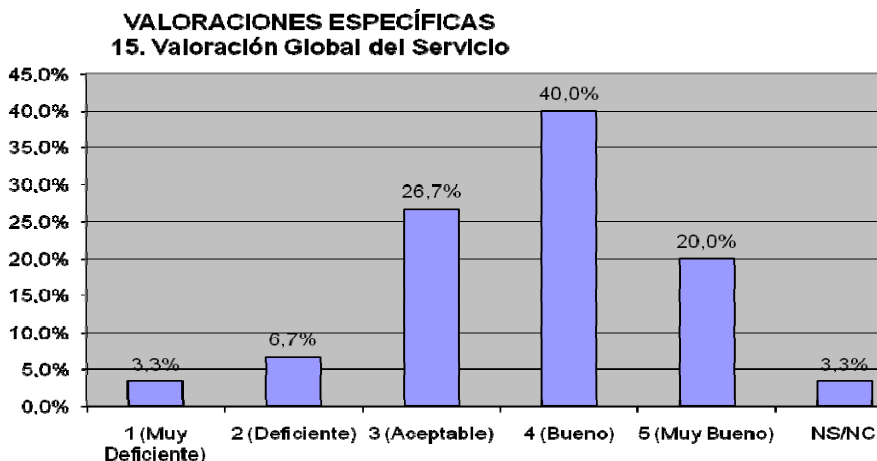
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	3,3%	2	6,7%	9	30,0%	13	43,3%	4	13,3%	1	3,3%	3,59	6,47

VALORACIONES ESPECÍFICAS
14. Tiempo en ser atendidas sus solicitudes al Servicio



Cuestión 15: Valoración Global del Servicio.

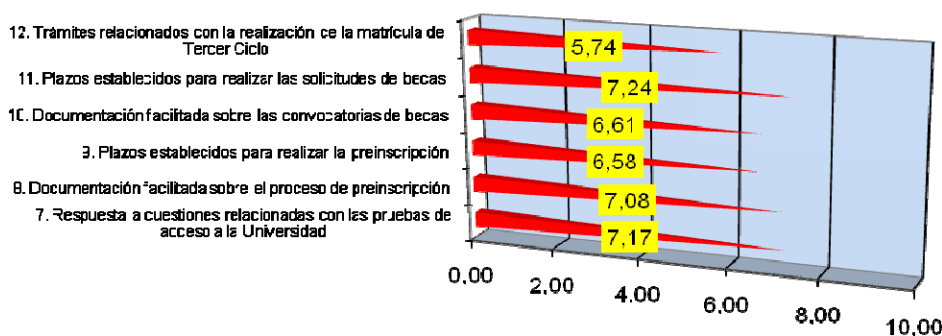
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	3,3%	2	6,7%	8	26,7%	12	40,0%	6	20,0%	1	3,3%	3,69	6,72



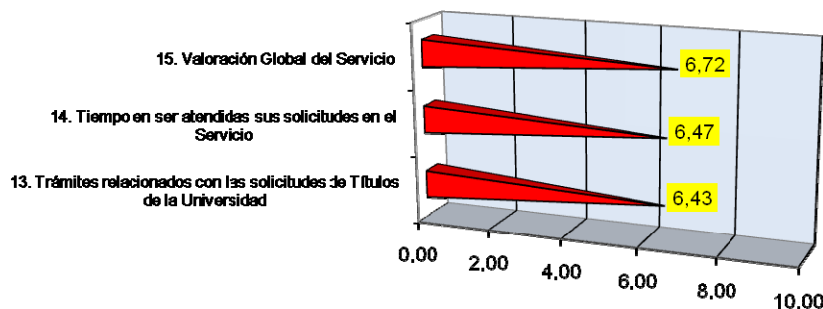
Según se recoge en las tablas anteriores, la cuestión *número 11* obtienen la mayor valoración de los usuarios, la citada cuestión hacer referencia a los plazos para realizar solicitudes de becas, alcanzando el indicador medio un valor de **7,24** (3,90 en las escala 1-5). Por el contrario, las valoraciones más bajas se han registrado para la cuestión *número 12*, en la que se solicitaba la valoración sobre los trámites relacionados con Tercer Ciclo, el valor del indicador medio ha sido **5,74** (3,30 en la escala 1-5).

Debemos destacar que en todas las preguntas se alcanza un valor medio por encima de 5.

VALORACIONES ESPECÍFICAS
(Medias resultantes en cada pregunta)



VALORACIONES ESPECÍFICAS
(Medias resultantes en cada pregunta)



Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General es prácticamente igual a la media de las nueve cuestiones del bloque Específico.

Media *Valoraciones generales*: **6,88**

Media *Valoraciones específicas*: **6,61**.

c. SUGERENCIAS.

Por último en cuanto a las sugerencias recibidas han sido las siguientes:

- Agilización en la recepción del títulos universitario.
- Mejora en el trato del alumno (1 queja al respecto).

3. CONCLUSIONES

El número de usuarios que han participado en el proceso de evaluación de Satisfacción en los Servicios: Servicio de Acceso y Coordinación de Centros, ha sido bastante desigual en Badajoz y en Cáceres (**130 y 30 encuestas respectivamente**), este dato nos debe hacer reflexionar sobre la forma, el modo y la época elegida para la recogida de datos, y de esta forma asegurar que el resultado cuantitativo obtenido sea mayor. También sería conveniente una campaña de publicidad para transmitir a los usuarios las ventajas de conocer sus opiniones y sugerencias respecto al servicio utilizado.

Todo ello en aras a la mejora de la calidad que la Universidad de Extremadura se ha marcado como uno de sus objetivos principales.

A continuación destacamos en una tabla las valoraciones medias, por Bloques, obtenidas para cada uno de los semidistritos:

SERVICIO	MEDIA BLOQUE I	MEDIA BLOQUE II
Servicio de Acceso y Coordinación de Centros: Badajoz	6,77	6,29
Servicio de Acceso y Coordinación de Centros: Cáceres	6,88	6,61

A la luz de estos resultados podemos observar que existen muy pocas diferencias entre las valoraciones que se obtienen tanto en Cáceres como en Badajoz, a pesar de que el número de opiniones recogidas en Badajoz sea superior al cuádruple de las opiniones recogidas en Cáceres. Destacamos también que en sólo en una de las cuestiones de las planteadas en las encuestas no se alcance un grado de satisfacción superior a 5 en el semidistrito de Badajoz.

Se debe valorar positivamente que las medias de los Bloques evaluados, tanto en Badajoz como en Cáceres, se sitúe en números cercanos al 7.

Con estos resultados y teniendo en cuenta las sugerencias manifestadas por los usuarios, es conveniente que el Servicio de Acceso y Coordinación de Centros elabora y ponga en marcha un *Plan de Mejoras*, para poder mejorar los puntos débiles que se hayan puesto de manifiesto tras esta primera aproximación al conocimiento de la satisfacción de sus usuarios.

Dicho Plan sería evaluado periódicamente a través de otras encuestas.

4. ANEXO I

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS SERVICIO DE ACCESO Y COORDINACIÓN DE CENTROS

La Universidad de Extremadura desea mejorar cada día el funcionamiento de los Servicios que presta a los miembros de su comunidad y a la sociedad en general. Para lograrlo es de suma importancia conocer cuáles son las opiniones y valoraciones de los usuarios de estos Servicios. Por ello, le pedimos que cumplimente este breve cuestionario anónimo.

POR FAVOR, CONTESTE DE ACUERDO CON ESTA ESCALA DE VALORES:

1-Muy Deficiente 2-Deficiente 3-Aceptable 4-Bueno 5-Muy Bueno
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Valoraciones generales:

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza este Servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Estado de las instalaciones del mismo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Atención y trato recibido por parte de su personal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Información facilitada en relación con el asunto planteado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Horarios de atención al público | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Valoraciones específicas del Servicio de Acceso y Coordinación de Centros:

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 7. Respuesta a cuestiones relacionadas con las pruebas de acceso a la Universidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Documentación facilitada sobre el proceso de preinscripción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Plazos establecidos para realizar la preinscripción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Documentación facilitada sobre las convocatorias de becas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Plazos establecidos para realizar las solicitudes de becas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Trámites relacionados con la realización de la matrícula de Tercer Ciclo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Trámites relacionados con las solicitudes de Títulos de la Universidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Tiempo en ser atendidas sus solicitudes en el Servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Valoración Global del Servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Sugerencias: | | | | | |



VICERRECTORADO DE CALIDAD
Y FORMACIÓN CONTINUA

