

INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

INFORME DE RESULTADOS DEL NEGOCIADO DE REGISTRO GENERAL (CÁCERES)

(Diciembre de 2009)

INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UEX.

INFORME DE RESULTADOS DEL NEGOCIADO DE REGISTRO GENERAL (CÁCERES)

ÍNDICE.

1. Introducción.
2. Descripción del proceso
 - 2.1. Diseño del cuestionario
 - 2.2. Identificación de los usuarios
 - 2.3. Realización de la encuesta
 - 2.4. Recogida y procesamiento de los datos
 - 2.5. Garantía de privacidad
3. Aspectos generales de la encuesta
 - 3.1. Descripción del cuestionario
 - 3.2. Escala de valores
4. Número de encuestas realizadas
5. Descripción del análisis
6. Representación de los resultados
 - 6.1. Gráficos generales
 - 6.2. Análisis de los datos generales
 - 6.3. Gráficos y tablas de resultados por preguntas
7. Anexo: Modelo de cuestionario

INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UEX.

INFORME DE RESULTADOS DEL NEGOCIADO DE REGISTRO GENERAL (CÁ CERES)

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 acordaran 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 distintos Servicios, los modelos de encuestas que nos mostrarán el grado de satisfacción de los usuarios con los mismos.

Este informe pretende mostrar los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Negociado de Registro General (Cáceres) de la Universidad de Extremadura durante los meses de noviembre y diciembre del año 2008 y enero del año 2009, 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.

2. Descripción del proceso.

El proceso seguido para la realización de las encuestas a los usuarios del Negociado de Registro General (Cáceres) puede resumirse en los siguientes pasos:

2.1. Diseño del cuestionario.

El cuestionario se ha diseñado con la intención de ajustarse lo más posible al trabajo realizado por el Servicio, tratando de incluir aquellas cuestiones más relevantes de entre las funciones que tiene asignadas.

Ha sido elaborado por el personal de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad, teniendo en cuenta la opinión y las sugerencias de los trabajadores del Servicio, y finalmente ha sido consensuado y aprobado por el Jefe del Área al que corresponde este Negociado.

2.2. Identificación de los usuarios.

El objetivo de este proceso de pase de encuestas ha sido obtener una información específica de aquellas personas que utilizan o se relacionan más habitualmente con este Negociado, por lo que la encuesta se ha ofrecido a quienes han acudido a realizar algún trámite en el mismo.

2.3. Realización de la encuesta.

La encuesta ha estado disponible en el propio Servicio durante los meses de noviembre y diciembre de 2008 y durante el mes de enero de 2009.

2.4. Recogida y procesamiento de los datos.

Las encuestas han sido recogidas por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad, que se ha encargado de tabular los datos y elaborar este informe estadístico de resultados.

2.5. Garantía de privacidad.

Las encuestas se han planteado y considerado como anónimas y los datos han sido tabulados y procesados independientemente de su procedencia. La Unidad Técnica de Evaluación y Calidad garantiza la privacidad de los datos personales de aquellos usuarios que hayan optado por identificarse, por ejemplo al responder por correo electrónico.

3. Aspectos generales de la encuesta.

3.1. Descripción del cuestionario.

El cuestionario (ver anexo) consta de 15 preguntas diferenciadas en dos bloques: valoraciones generales y valoraciones específicas. Las 6 primeras preguntas componen el primer bloque y son comunes para todos aquellos Servicios que se han evaluado conforme a este modelo de cuestionario. Son las siguientes:

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

En el segundo bloque, de 9 preguntas, se piden las valoraciones sobre una serie de cuestiones relacionadas con el trabajo desarrollado por el Negociado, incluyendo una Valoración Global y una pregunta abierta para sugerencias o comentarios. La relación de preguntas de este bloque es la siguiente:

7. ¿Cree que los recursos técnicos de la Unidad están adecuadamente actualizados?
8. ¿Le parece suficiente el número de personas que trabajan en esta Unidad?
9. ¿Acude Vd. al trámite del Registro convenientemente informado por parte del Servicio al que va destinada la documentación registrada?
10. Cuando Vd. relaciona en una instancia la documentación que presenta, ¿es oportunamente cotejada dicha documentación?
11. ¿Confía Vd. en que esta documentación se hará llegar eficientemente a sus destinatarios?
12. ¿Cree que debería existir la posibilidad de presentar instancias o escritos mediante el envío de un e-mail acreditado con firma electrónica?
13. Frecuencia en la utilización del Registro (1: nunca; 2: poco; 3: en algunas ocasiones; 4: con frecuencia; 5: constantemente)
14. Valoración Global del Negociado de Registro General
15. Sugerencias.

3.2. Escala de valores.

La Escala utilizada es de tipo Likert de 5 puntos:

Escala	Valoración
1	Muy Deficiente o Muy Poco
2	Deficiente o Poco
3	Aceptable o Normal
4	Bueno o Bastante
5	Muy Bueno o Mucho

4. Número de encuestas realizadas.

Se han obtenido un total de 64 cuestionarios válidos. Se trata de un tamaño muestral pequeño si tenemos en cuenta el número de usuarios potenciales del servicio evaluado. Ello hace pensar que en una futura nueva edición de la encuesta habrá que mejorar e intensificar los medios de acceso a esos usuarios. Aún así, los datos recogidos permiten hacer los análisis estadísticos necesarios para evaluar el nivel de satisfacción con el servicio e identificar puntos fuertes y puntos débiles que deben ser mejorados.

5. Descripción del análisis.

El análisis comienza con seis gráficos en los que se representan las medias aritméticas calculadas según la escala de likert de la encuesta (1-5), las modas (valores más consignados en cada pregunta) y las medias aritméticas anteriores pasadas a una escala de 0 a 10, que quizás pueda resultar más intuitiva. Estos primeros gráficos nos dan una visión de conjunto de los resultados de la encuesta.

A continuación, en las preguntas de respuesta cerrada se muestran los resultados en gráficos de distribución porcentual, que se acompañan de unas tablas en las que se muestran las respuestas correspondientes a cada porcentaje representado. Se aportan además los valores de las medias aritméticas y modas para cada pregunta, así como dichas medias pasadas a una escala de 0 a 10.

En las preguntas de respuesta abierta se muestran de forma literal todas las respuestas de los encuestados.

6. Representación de los resultados.

6.1. Gráficos generales.

Gráfico 1.

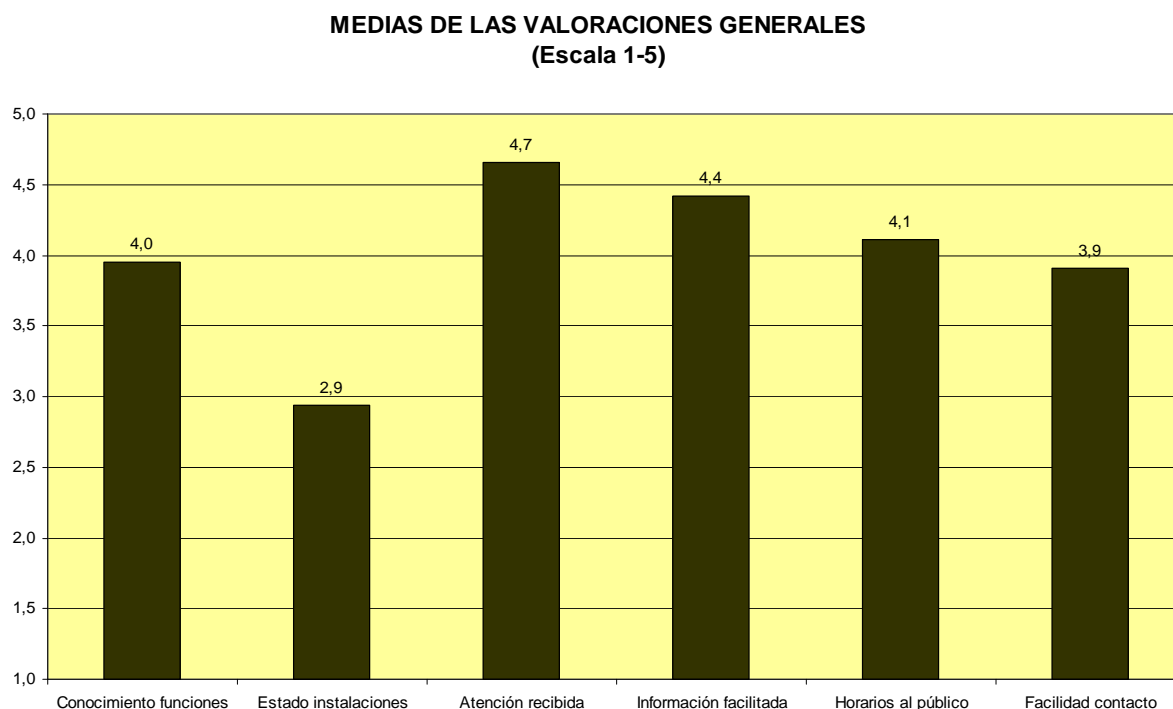


Gráfico 2.

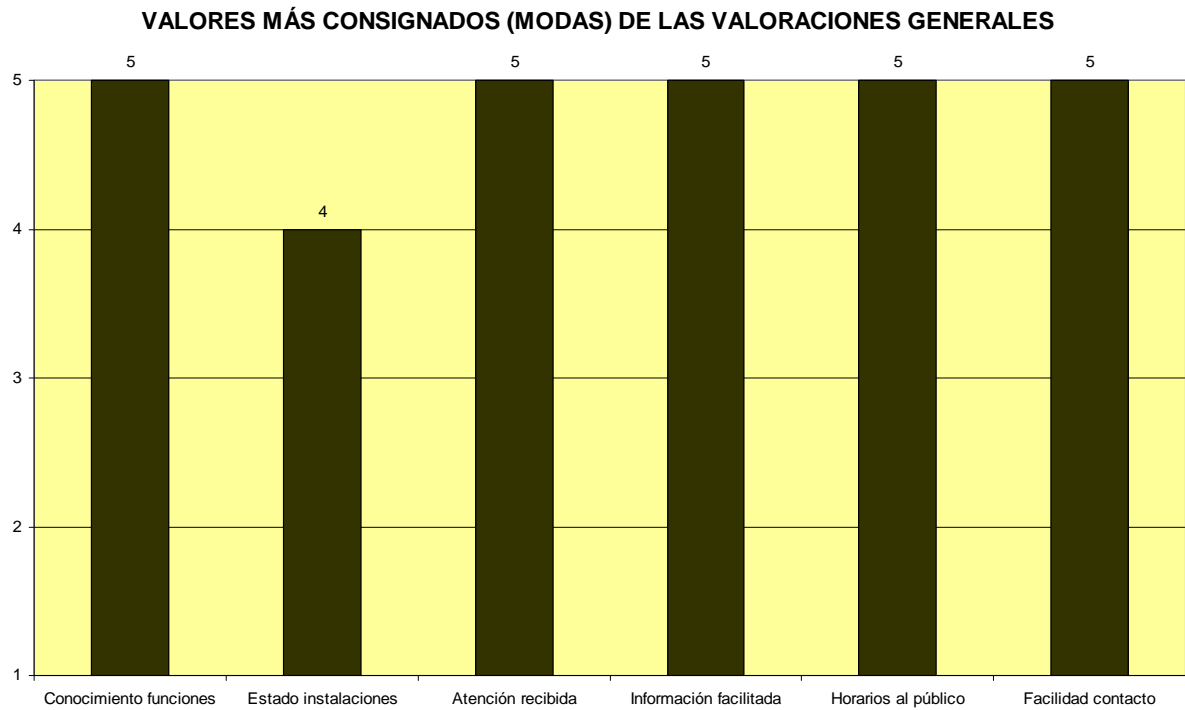


Gráfico 3.

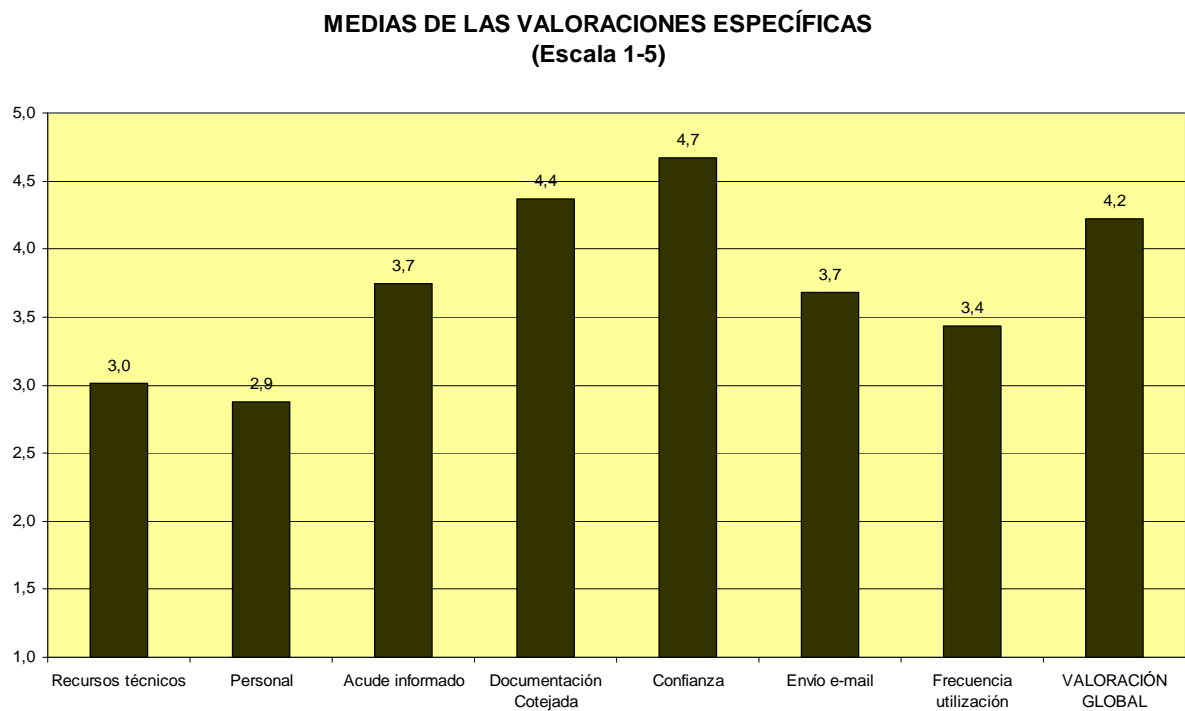


Gráfico 4.

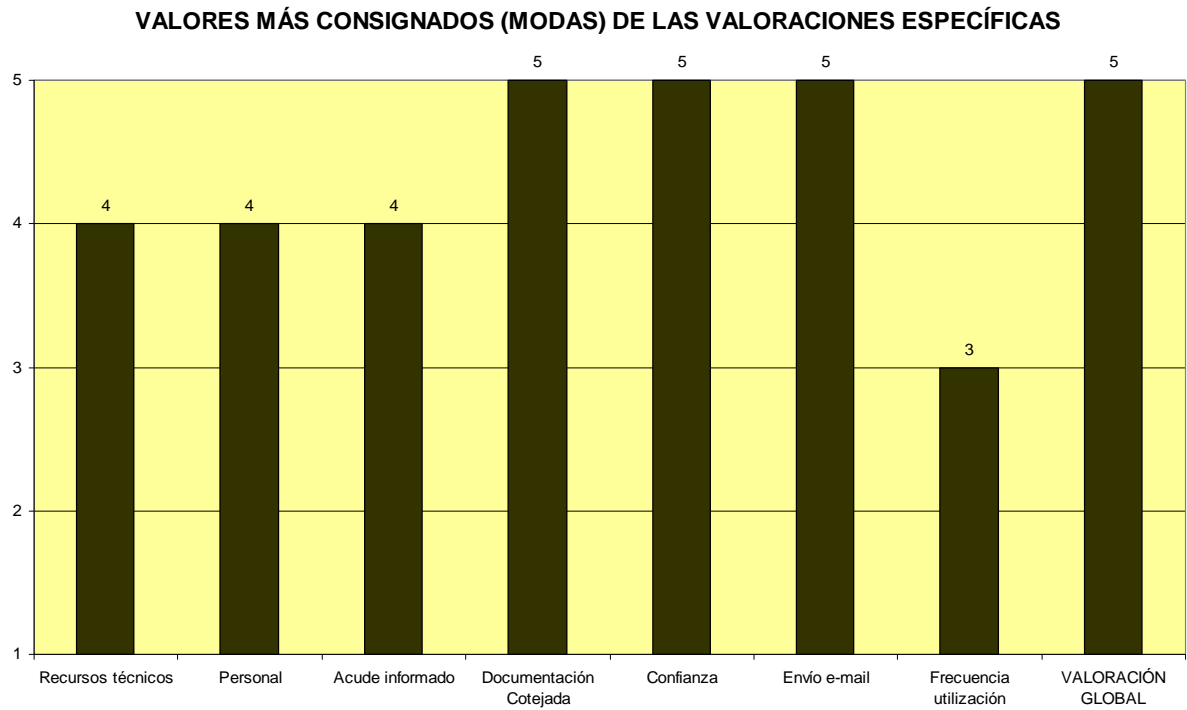


Gráfico 5.

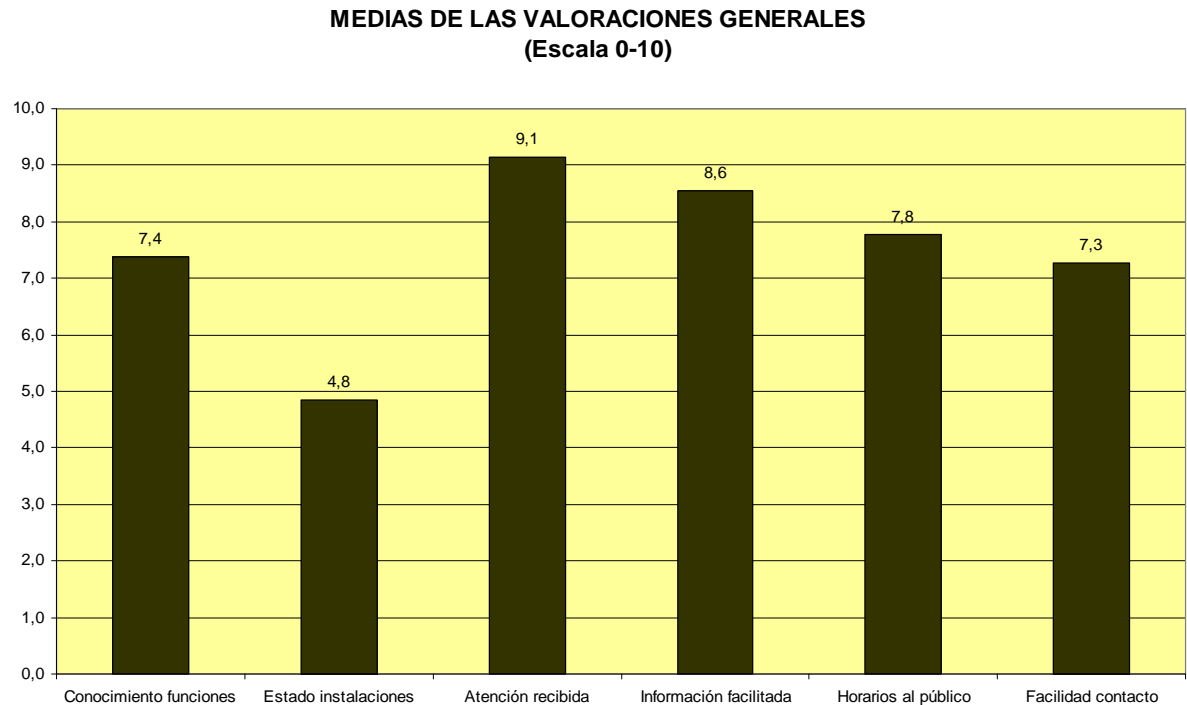
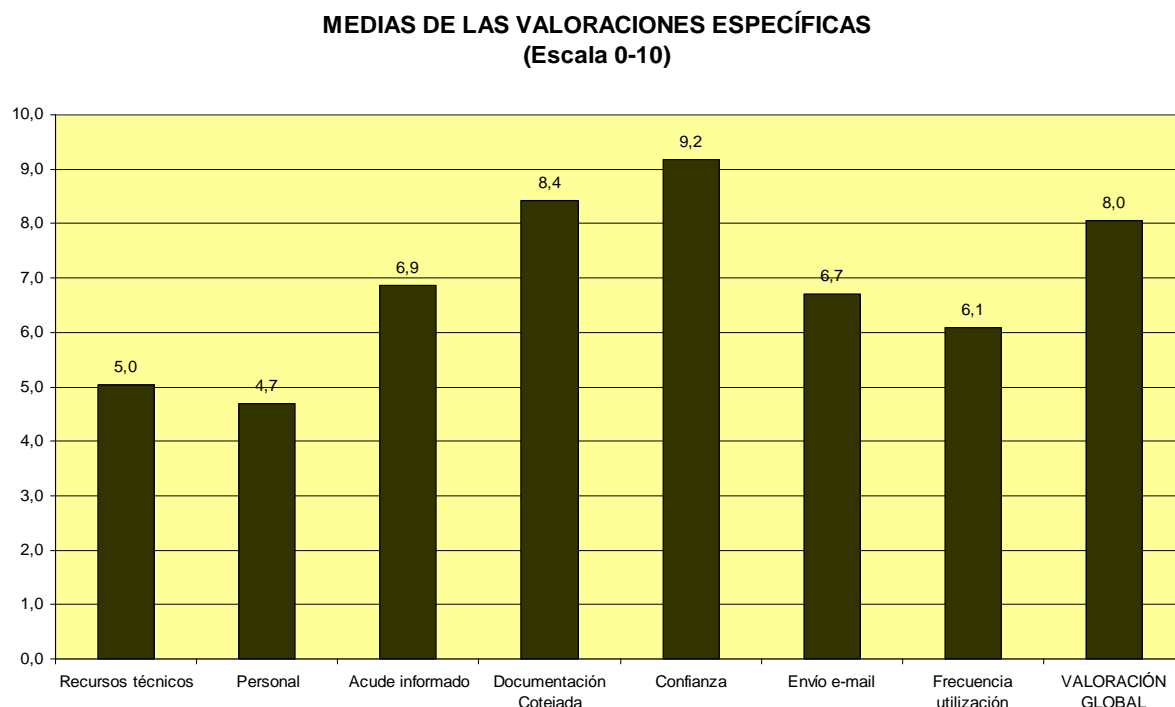


Gráfico 6.



6.2. Análisis de los datos generales.

Como vemos, estos primeros datos nos dan una rápida visión de conjunto de los resultados de la encuesta, que en general podemos calificar como buenos. Todas las preguntas salvo dos alcanzan una valoración que se sitúa por encima del valor considerado como aceptable (un 3 sobre 5), y en seis de ellas se supera el valor considerado como bueno.

Por otra parte, ninguna de las modas es inferior al valor 3. Ni siquiera en el caso de la preguntas 2 y 8, que son las únicas en la que la media no llega al valor aceptable. Esto nos muestra que en todos los casos la mayoría de los encuestados otorgan unas valoraciones por encima del valor aceptable.

En líneas generales, los valores de medias y modas están en valores altos o muy altos, por lo que podemos concluir que los resultados son más que buenos. En algunos apartados, son claramente muy buenos resultados.

Además, un dato clave como es la Valoración Global del Servicio está por encima del valor considerado como bueno, con una moda de valor 5, lo que constituye un resultado excelente.

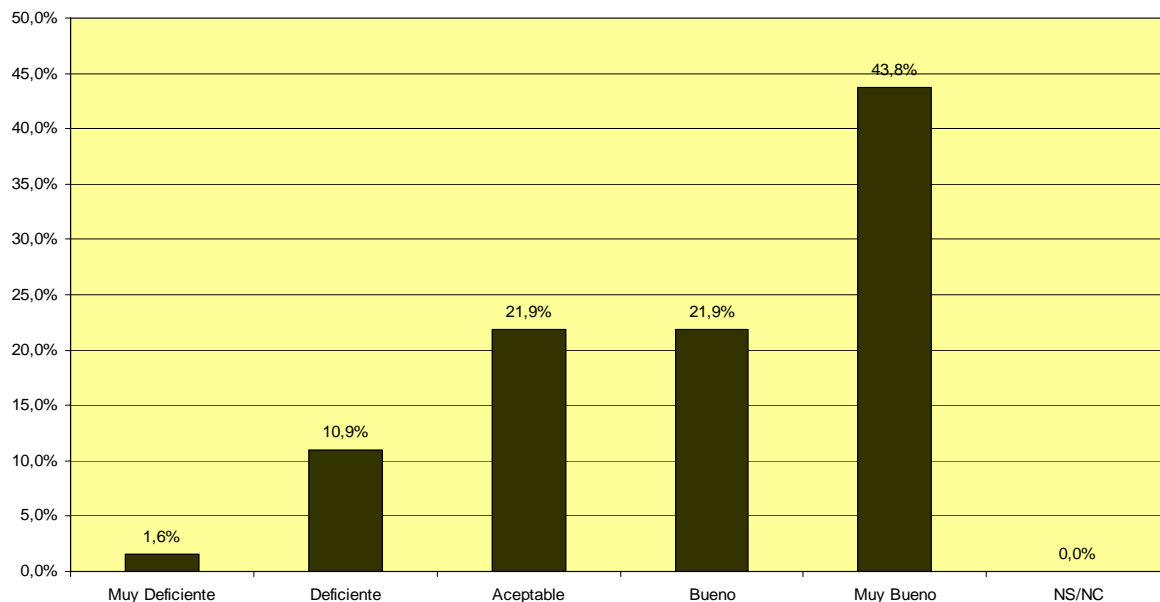
Los **puntos fuertes** del Servicio los encontraríamos en las respuestas a las preguntas 3, 4, 10 y 11, referidas a la atención y trato recibidos por parte de su personal, la información facilitada, la comprobación de la documentación presentada y la confianza en la eficiencia de los envíos a los destinatarios correspondientes.

Los **puntos débiles** o áreas de posibles mejoras, los tendríamos reflejados en las respuestas a las preguntas 2 y 8, referidas al estado de las instalaciones del Servicio y al número de personas que trabajan en el mismo.

6.3. Gráficos y tablas de resultados por preguntas.

VALORACIONES GENERALES

1. Grado de conocimiento de las funciones que realiza este Negociado

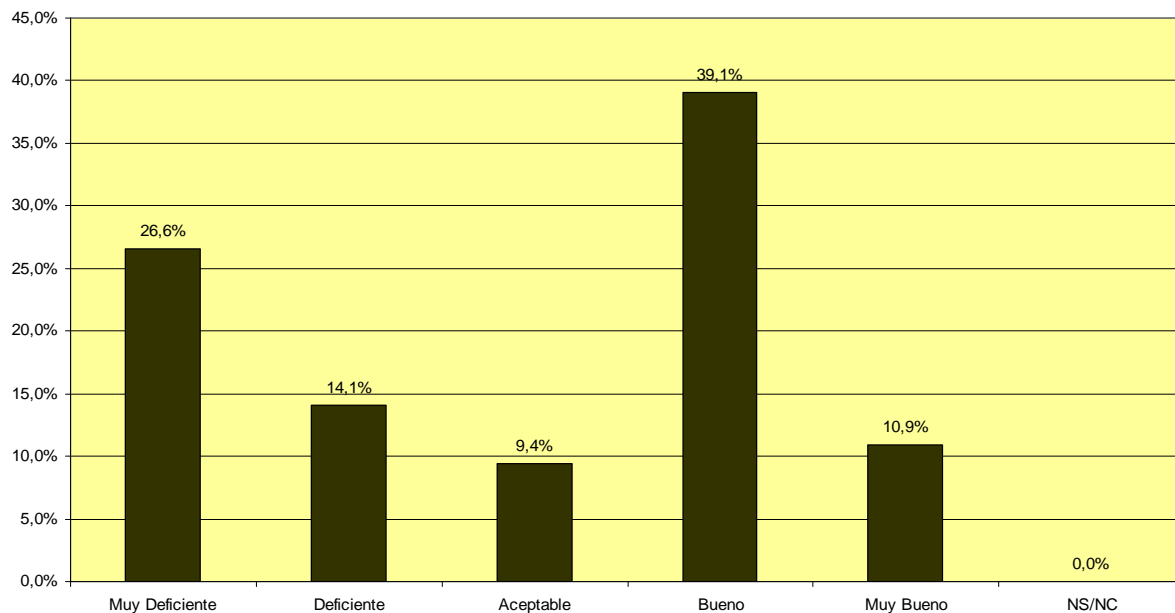


VG1. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	1,6%	1
Deficiente	10,9%	7
Aceptable	21,9%	14
Bueno	21,9%	14
Muy Bueno	43,8%	28
NS/NC	0,0%	0
MEDIA (Escala 1-5)	4,0	
MODA	5	
MEDIA (Escala 0-10)	7,4	

Comentario.

Buenos resultados, completados además con una moda de valor 5.

VALORACIONES GENERALES
2. Estado de las instalaciones del mismo



VG2. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	26,6%	17
Deficiente	14,1%	9
Aceptable	9,4%	6
Bueno	39,1%	25
Muy Bueno	10,9%	7
NS/NC	0,0%	0
MEDIA (Escala 1-5)	2,9	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	4,8	

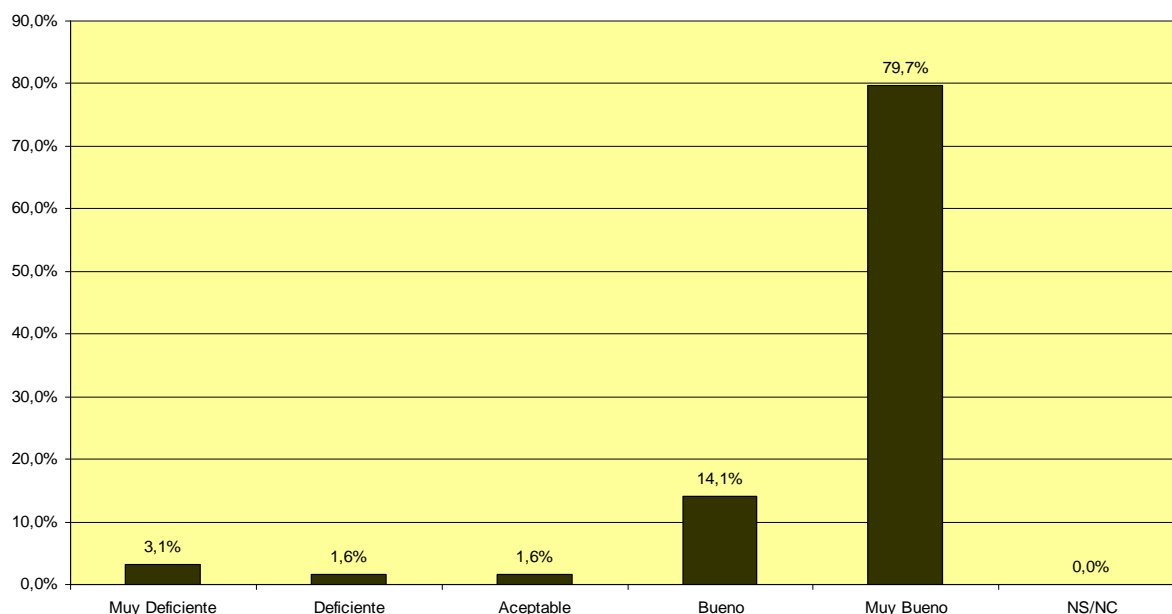
Comentario.

Resultados que podemos considerar como aceptables, pero que claramente se pueden mejorar.

Sería uno de los puntos débiles del Servicio.

VALORACIONES GENERALES

3. Atención y trato recibido por parte de su personal



VG3. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	3,1%	2
Deficiente	1,6%	1
Aceptable	1,6%	1
Bueno	14,1%	9
Muy Bueno	79,7%	51
NS/NC	0,0%	0
MEDIA (Escala 1-5)	4,7	
MODA	5	
MEDIA (Escala 0-10)	9,1	

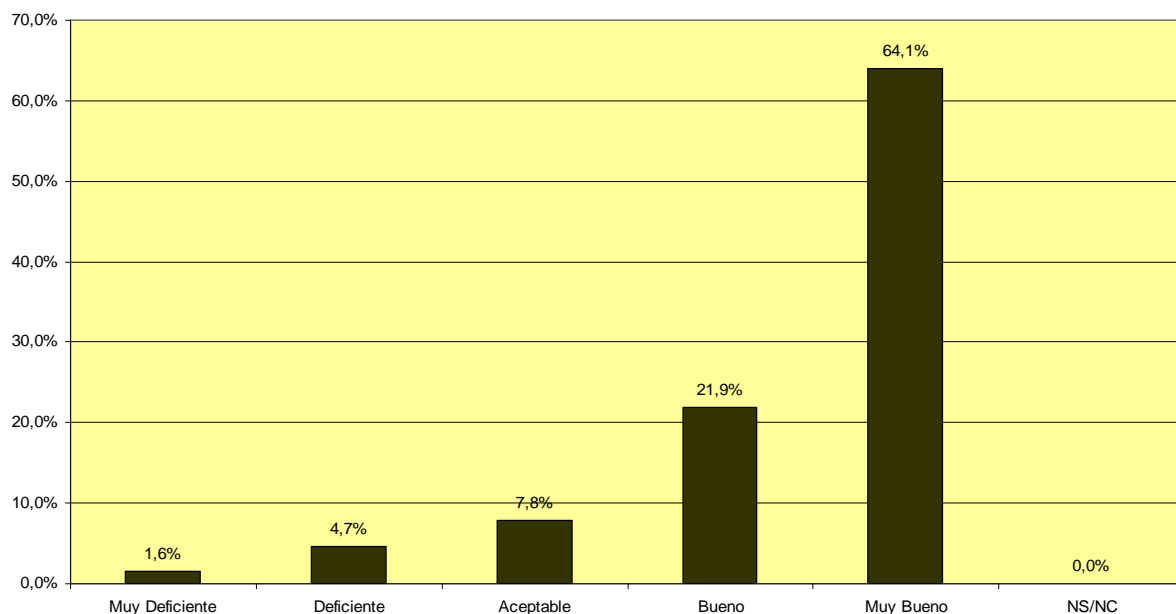
Comentario.

Excelentes resultados, con unos valores muy marcados en el valor 5.

Sin duda alguna es un punto fuerte del Servicio.

VALORACIONES GENERALES

4. Información facilitada en relación con el asunto planteado



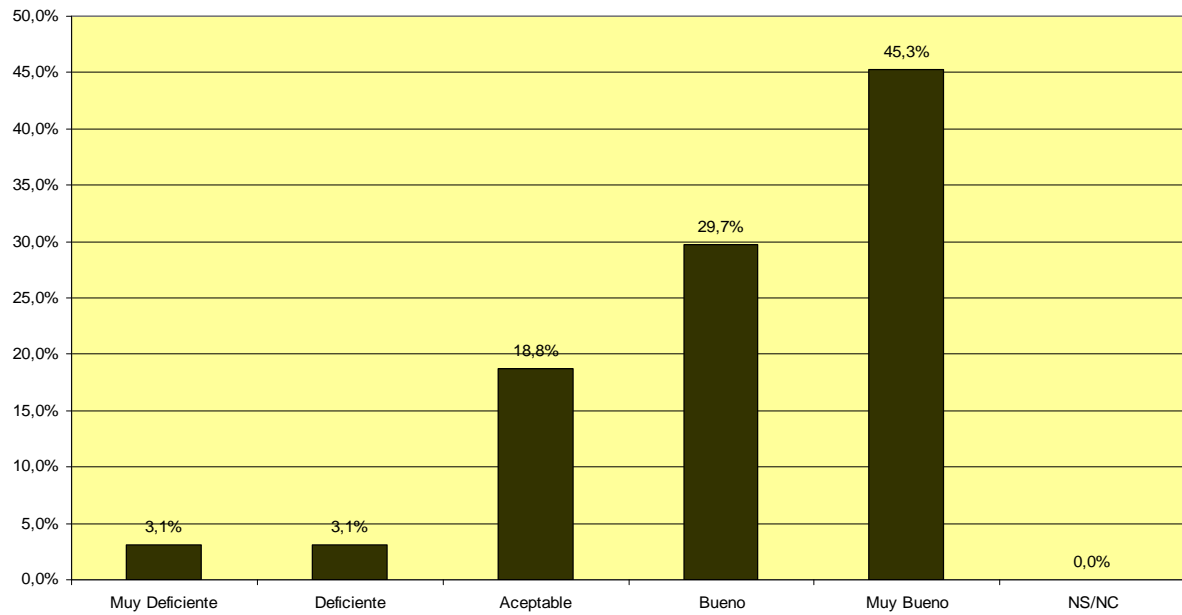
VG4. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	1,6%	1
Deficiente	4,7%	3
Aceptable	7,8%	5
Bueno	21,9%	14
Muy Bueno	64,1%	41
NS/NC	0,0%	0
MEDIA (Escala 1-5)	4,4	
MODA	5	
MEDIA (Escala 0-10)	8,6	

Comentario.

Excelentes resultados.

Claramente es otro de los puntos fuertes del Servicio.

VALORACIONES GENERALES
5. Horarios de Atención al Público.

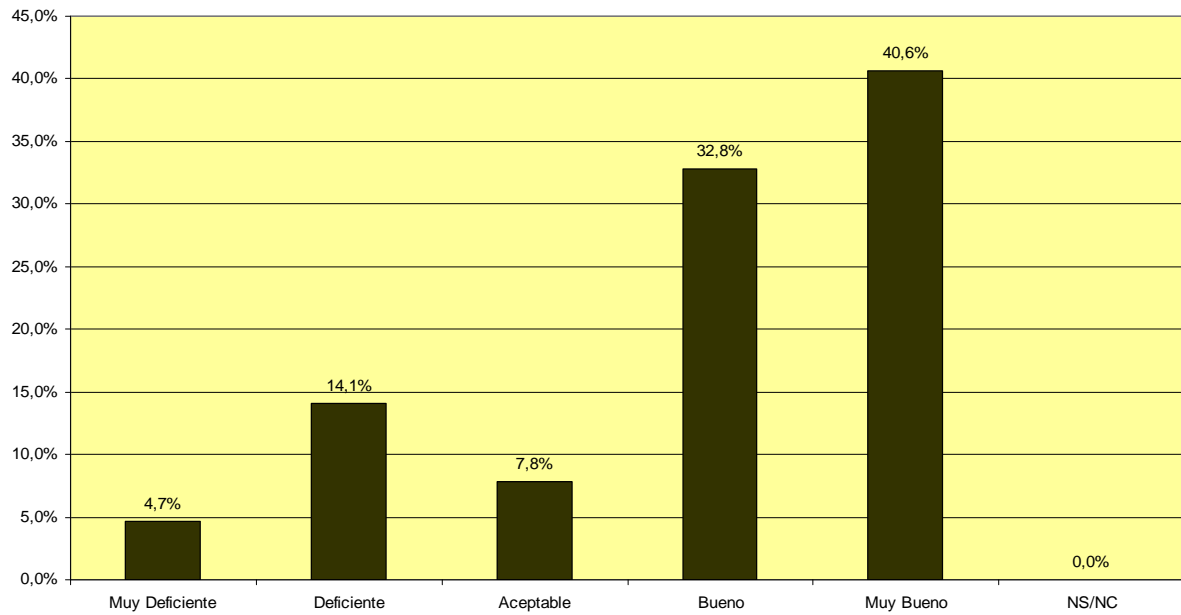


VG5. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	3,1%	2
Deficiente	3,1%	2
Aceptable	18,8%	12
Bueno	29,7%	19
Muy Bueno	45,3%	29
NS/NC	0,0%	0
MEDIA (Escala 1-5)	4,1	
MODA	5	
MEDIA (Escala 0-10)	7,8	

Comentario.

Muy buenos resultados, con una moda muy diferenciada en el valor 5.

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

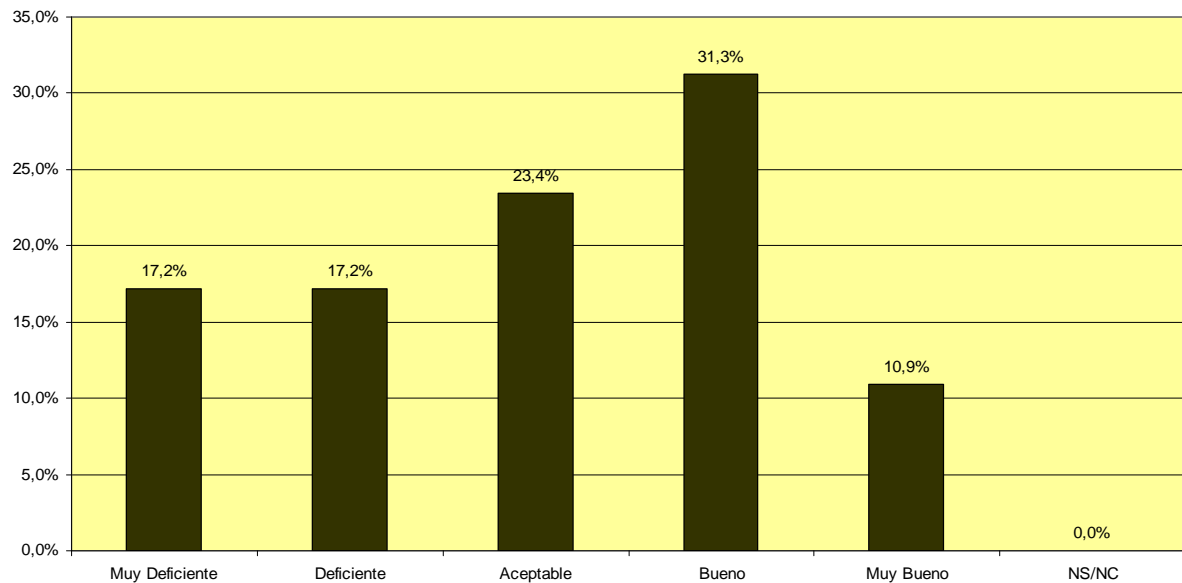


VG6. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	4,7%	3
Deficiente	14,1%	9
Aceptable	7,8%	5
Bueno	32,8%	21
Muy Bueno	40,6%	26
NS/NC	0,0%	0
MEDIA (Escala 1-5)		3,9
MODA		5
MEDIA (Escala 0-10)		7,3

Comentario.

Buenos resultados en líneas generales.

VALORACIONES ESPECIFICAS
7. ¿Cree que los recursos técnicos de la Unidad están adecuadamente actualizados?



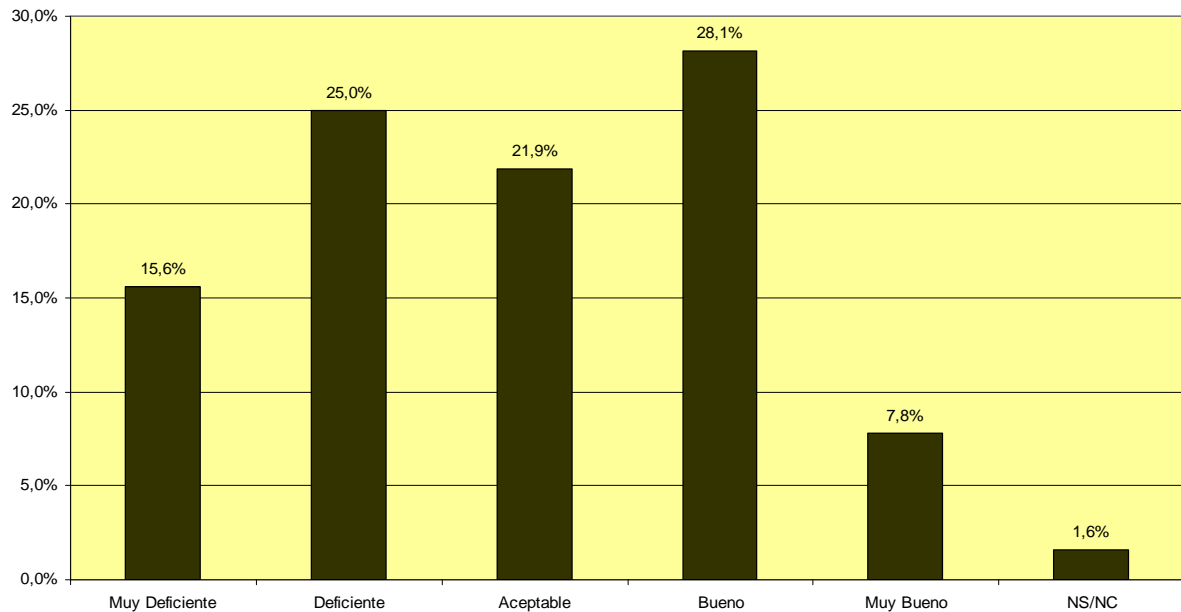
VE7. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	17,2%	11
Deficiente	17,2%	11
Aceptable	23,4%	15
Bueno	31,3%	20
Muy Bueno	10,9%	7
NS/NC	0,0%	0
MEDIA (Escala 1-5)		3,0
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		5,0

Comentario.

Resultados aceptables, aunque incluyen también un significativo número de entrevistados que valoran este aspecto como deficiente o muy deficiente, por lo que podríamos considerar que nos indican un área susceptible de implementar mejoras.

VALORACIONES ESPECIFICAS

8. ¿Le parecen suficientes el número de personas que trabajan en esta Unidad?



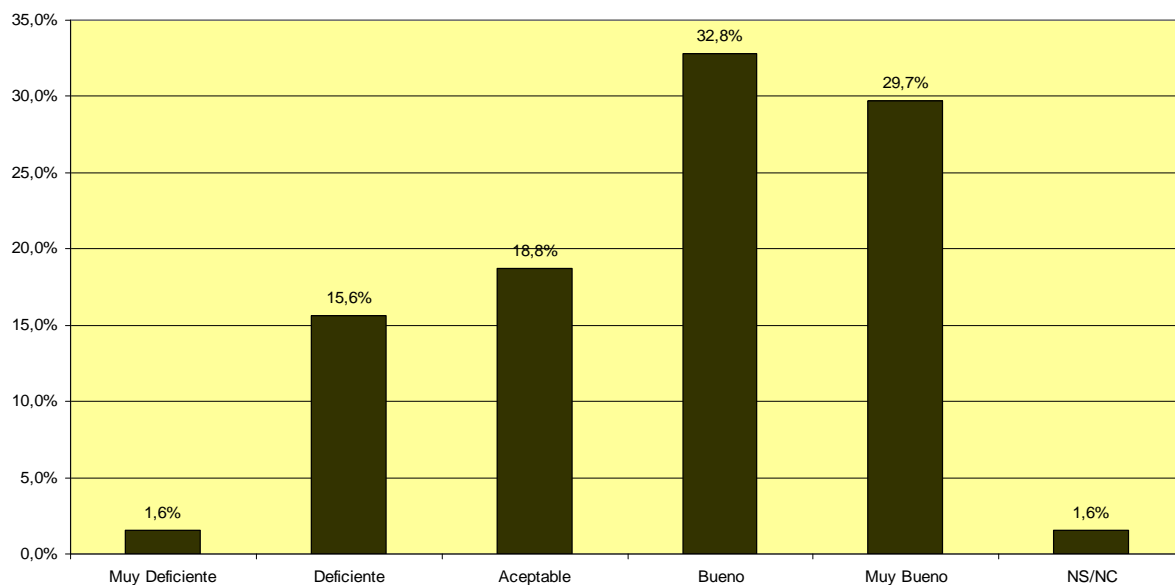
VE8. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	15,6%	10
Deficiente	25,0%	16
Aceptable	21,9%	14
Bueno	28,1%	18
Muy Bueno	7,8%	5
NS/NC	1,6%	1
MEDIA (Escala 1-5)	2,9	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	4,7	

Comentario.

Resultados que ponen de manifiesto un punto débil del Servicio y, por tanto, con un potencial de mejora significativo. Los responsables del Negociado deberían plantearse un plan de mejora de este aspecto.

VALORACIONES ESPECIFICAS

9. ¿Acude Vd. al trámite del Registro convenientemente informado por parte del Servicio al que va destinada la documentación registrada?

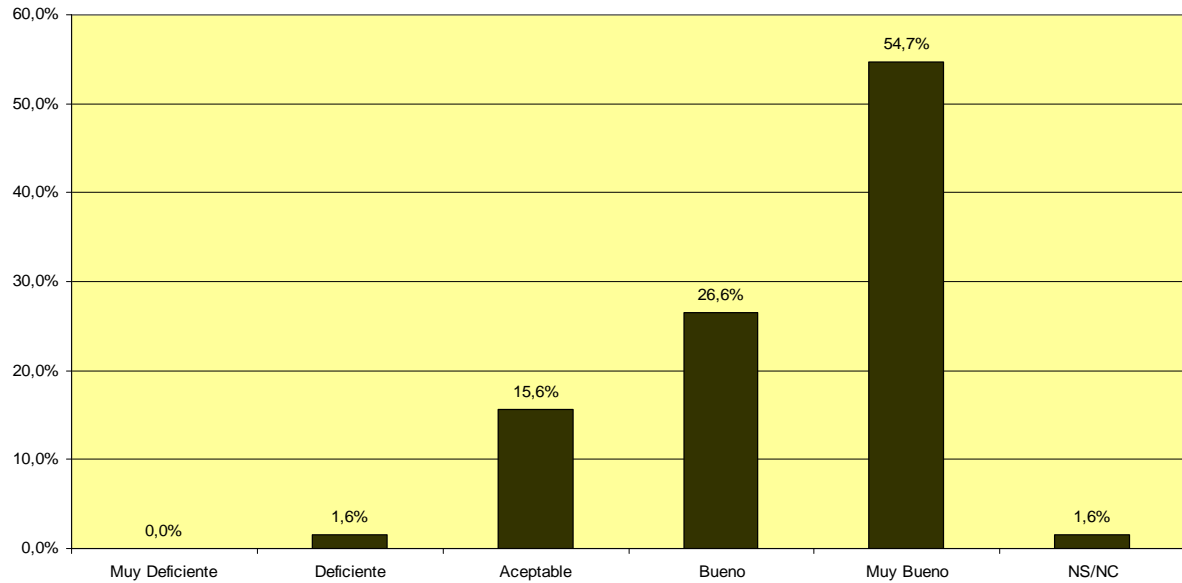


VE9. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	1,6%	1
Deficiente	15,6%	10
Aceptable	18,8%	12
Bueno	32,8%	21
Muy Bueno	29,7%	19
NS/NC	1,6%	1
MEDIA (Escala 1-5)		3,7
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		6,9

Comentario.

Buenos resultados en término medio.

VALORACIONES ESPECIFICAS
10. Cuando Vd. relaciona en una instancia la documentación que presenta, ¿es oportunamente cotejada dicha documentación?

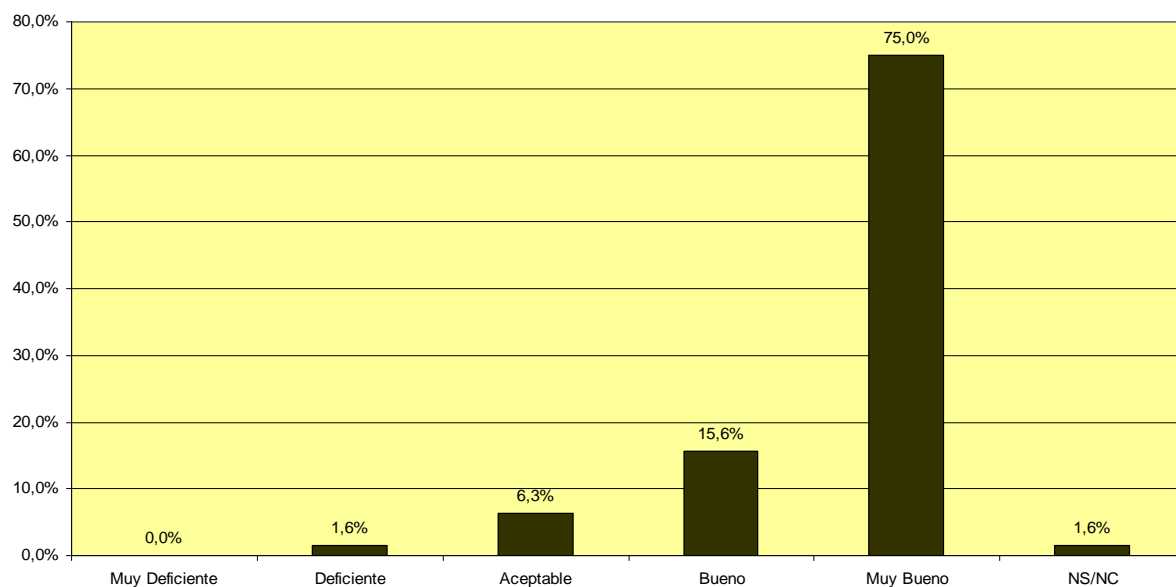


VE 10. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	0,0%	0
Deficiente	1,6%	1
Aceptable	15,6%	10
Bueno	26,6%	17
Muy Bueno	54,7%	35
NS/NC	1,6%	1
MEDIA (Escala 1-5)		4,4
MODA		5
MEDIA (Escala 0-10)		8,4

Comentario.

Excelentes resultados que nos indican otro de los puntos fuertes del Servicio.

VALORACIONES ESPECIFICAS
**11. ¿Confía Vd. en que esta documentación se
 hará llegar eficientemente a sus destinatarios?**



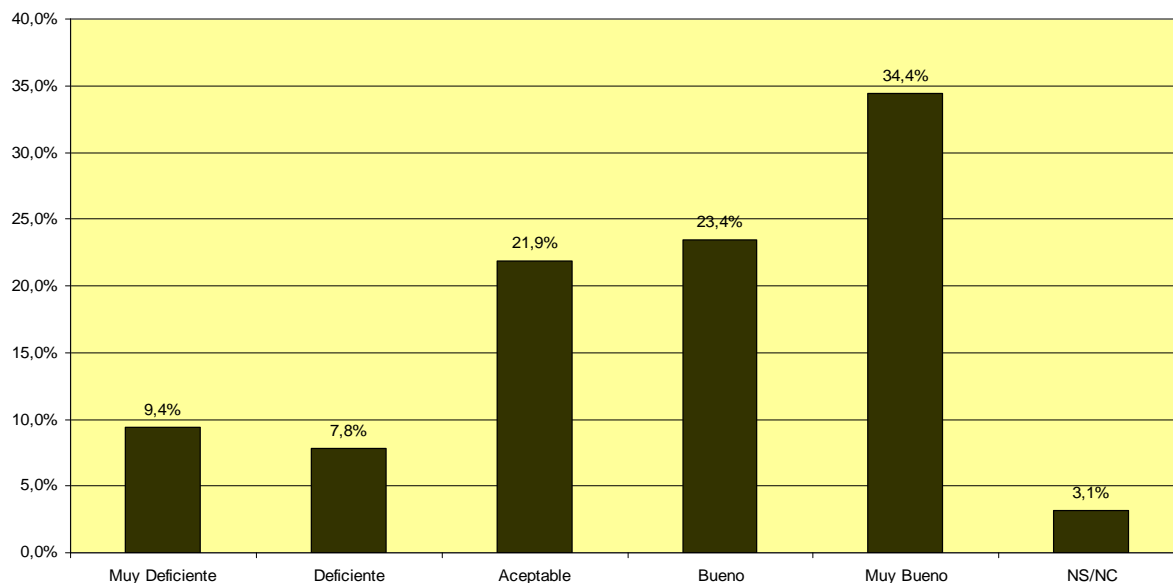
VE11. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	0,0%	0
Deficiente	1,6%	1
Aceptable	6,3%	4
Bueno	15,6%	10
Muy Bueno	75,0%	48
NS/NC	1,6%	1
MEDIA (Escala 1-5)	4,7	
MODA	5	
MEDIA (Escala 0-10)	9,2	

Comentario.

Excelentes resultados que nos indican igualmente otro punto fuerte del Servicio.

VALORACIONES ESPECIFICAS

12. ¿Cree que debería existir la posibilidad de presentar instancias o escritos mediante el envío de un e-mail acreditado con firma electrónica?

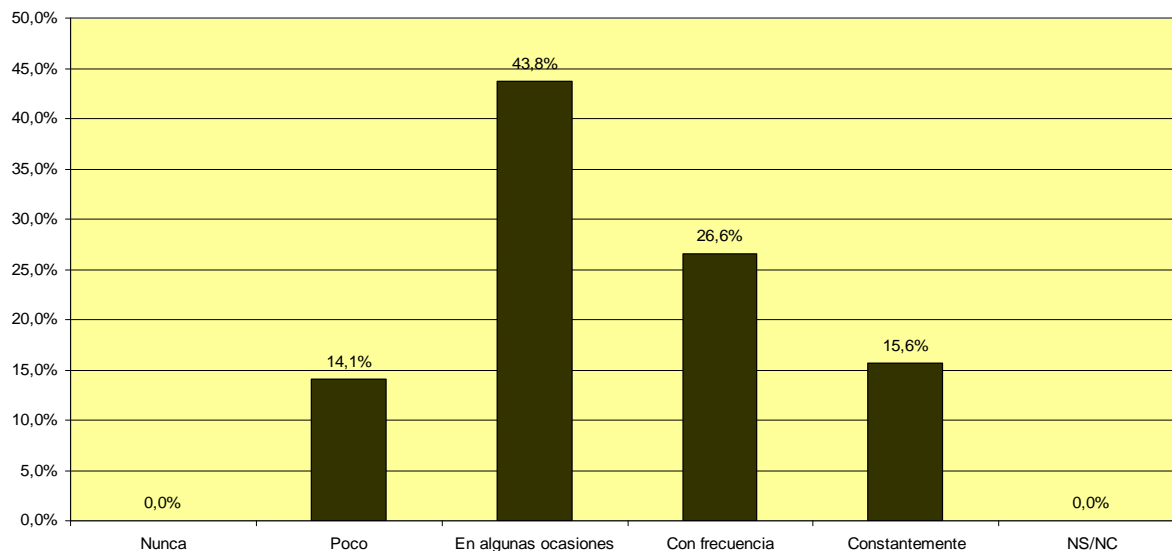


VE12. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	9,4%	6
Deficiente	7,8%	5
Aceptable	21,9%	14
Bueno	23,4%	15
Muy Bueno	34,4%	22
NS/NC	3,1%	2
MEDIA (Escala 1-5)		3,7
MODA		5
MEDIA (Escala 0-10)		6,7

Comentario.

De los resultados se deduce que la mayoría de los encuestados están a favor de la propuesta planteada en el enunciado de la pregunta, por lo que podríamos considerar este punto como un área de posible mejora.

VALORACIONES ESPECIFICAS
13. Frecuencia en la utilización del Registro
(1: nunca; 2: poco; 3: en algunas ocasiones; 4: con frecuencia; 5: constantemente)

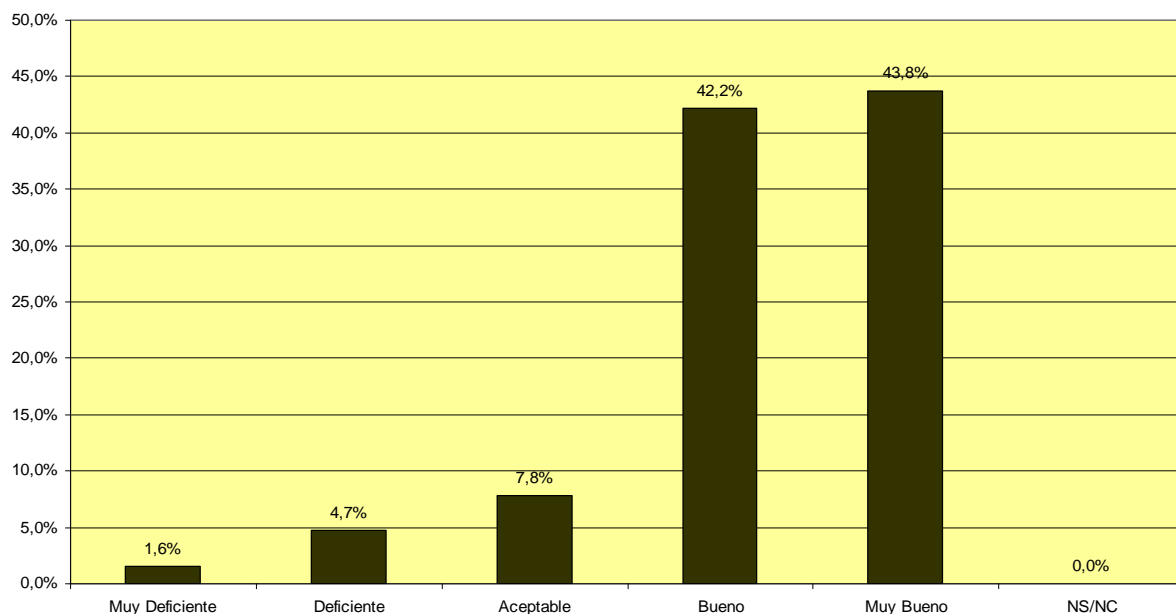


VE13. Tabla de Resultados		
Nunca	0,0%	0
Poco	14,1%	9
En algunas ocasiones	43,8%	28
Con frecuencia	26,6%	17
Constantemente	15,6%	10
NS/NC	0,0%	0
MEDIA (Escala 1-5)		3,4
MODA		3
MEDIA (Escala 0-10)		6,1

Comentario.

Vemos que la mayoría de los usuarios utiliza el Registro de manera esporádica, y que sólo para unos pocos constituye un trámite habitual. Este dato nos puede servir para plantear un reforzamiento de la política de información hacia los usuarios, para que tengan un mejor conocimiento de los trámites del Registro y puedan presentar la documentación de una manera más correcta o completa.

VALORACIONES ESPECIFICAS
14. Valoración Global del Negociado de Registro General (Cáceres)



VE14 (VG). Tabla de Resultados		
Muy Deficiente	1,6%	1
Deficiente	4,7%	3
Aceptable	7,8%	5
Bueno	42,2%	27
Muy Bueno	43,8%	28
NS/NC	0,0%	0
MEDIA (Escala 1-5)		4,2
MODA		5
MEDIA (Escala 0-10)		8,0

Comentario.

Muy buenos resultados en este apartado clave que es la valoración global del Servicio, con casi todas las respuestas en los valores 4 y 5.

Pregunta abierta nº 14.

Reflejamos a continuación las sugerencias o comentarios aportados por los usuarios.

P14. SUGERENCIAS
Mejorar los equipos informáticos
Mejorar instalaciones y medios
Falta internet
No se les encuentra
¡Más personal!
Sobran dos
En ciertos momentos haría falta alguien que apoyara
Más personal

Este informe ha sido elaborado por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad de la Universidad de Extremadura en el mes de diciembre del año 2009.

7. Anexo: Modelo de cuestionario.

Unidad Técnica de Evaluación y Calidad Universidad de Extremadura

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS NEGOCIADO DE REGISTRO GENERAL

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 Negociado | 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 Negociado por distintos medios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Valoraciones específicas del Negociado de Registro General:

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 7. ¿Cree que los recursos técnicos de la Unidad están adecuadamente actualizados? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. ¿Le parece suficiente el número de personas que trabajan en esta Unidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. ¿Acude Vd. al trámite del Registro convenientemente informado por parte del Servicio al que va destinada la documentación registrada? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Cuando Vd. relaciona en una instancia la documentación que presenta, ¿es oportunamente cotejada dicha documentación? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. ¿Confía Vd. en que esta documentación se hará llegar eficientemente a sus destinatarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. ¿Cree que debería existir la posibilidad de presentar instancias o escritos mediante el envío de un e-mail acreditado con firma electrónica? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Frecuencia en la utilización del Registro (1: nunca; 2: poco; 3: en algunas ocasiones; 4: con frecuencia; 5: constantemente) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Valoración Global del Negociado de Registro General | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Sugerencias (si en su valoración global consignó del 1 al 3 podría señalar incorrecciones detectadas y posibles soluciones): | | | | | |
