

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE		
	Año 2023	PR/SO101_SAFYDE_D002	

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE

Año 2023

Elaborado por: Aurora Rodero Rodríguez Gestora de calidad de la UTEC Fecha: 01/03/2023	Revisado por: Rosa María Villalobos Murillo Directora de la UTEC Fecha: 14/03/2023	Aprobado por: María Mercedes Macías García Vicerrectora de Calidad y Estrategia Fecha: 29/05/2023
Firma 	Firma 	Firma 

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE		
	Año 2023	PR/SO101_SAFYDE_D002	

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	MATERIAL Y MÉTODOS	3
2.1.	Diseño del cuestionario	3
2.2.	Periodo de recogida y procesamiento de datos	4
2.3.	Participación en la encuesta	4
2.4.	Garantía de privacidad	4
2.5.	Ficha de la encuesta	4
3.	RESULTADOS	5
3.1.	Preguntas 1 y 2	6
3.2.	Pregunta 3	6
3.3.	Pregunta 4	7
3.4.	Pregunta 5	30
4.	CONCLUSIONES	30
4.1.	Fortalezas	30
4.2.	Debilidades	30
5.	PLAN DE MEJORAS DEL CURSO ANTERIOR.....	31
6.	PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA.....	32
	ANEXOS	33
	Anexo I. Modelo de cuestionario.....	33

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE		
	Año 2023	PR/SO101_SAFYDE_D002	

1. INTRODUCCIÓN

La calidad de la docencia impartida en las aulas es solo una parte de la calidad del servicio prestado por la Universidad a la sociedad. Cómo se atiende al alumnado en el proceso de matriculación, cómo se gestionan sus solicitudes de beca o cómo se les ofrece la posibilidad de participar en las actividades culturales o deportivas son ejemplos de aspectos que determinan la satisfacción de estudiantes con su universidad. Y no solo hay que tener en cuenta a este colectivo, sino que también hay que prestar atención a las necesidades del profesorado, el personal investigador y el personal de administración y servicios, que terminan de conformar el capital humano de la Universidad.

Por este motivo, dentro del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) de la Universidad de Extremadura (UEX) a través del *Procedimiento de evaluación de satisfacción de usuarios de servicios* (PR/SO101), la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) realiza periódicamente y en coordinación con sus responsables, encuestas de satisfacción de las personas usuarias de los distintos Servicios, Secretariados, Unidades y Órganos administrativos de la UEX. A partir de los resultados de estas encuestas se pueden diseñar y ejecutar planes de mejora que permitan ofrecer un servicio más acorde a las necesidades de cada grupo de interés.

Según el Procedimiento, la evaluación se lleva a cabo mediante cuestionarios consensuados con los Servicios a evaluar. La encuesta tiene por objetivos los siguientes:

- Conocer el nivel de satisfacción de las personas usuarias con el SAFYDE.
- Identificar sus fortalezas y debilidades del Servicio.
- Analizar los datos para corregir las posibles debilidades y reforzar sus fortalezas.
- Establecer, en su caso, una Propuesta de Mejoras que desarrolle las medidas correctivas para paliar o eliminar dichas debilidades.

El análisis de los datos obtenidos ayudará a establecer aquellas acciones de mejora, necesarias para contribuir permanentemente a reforzar la calidad de los servicios que ofrecen y así contribuir a la mejora de la calidad global de la Universidad de Extremadura.

2. MATERIAL Y MÉTODOS

El proceso que se ha seguido desde la UTEC para el pase de las encuestas y el análisis de los datos recogidos se inició con el diseño del cuestionario, el posterior envío del enlace de este para ser rellenado y, finalmente, el tratamiento de los datos. En los apartados siguientes se detallan los pasos seguidos.

2.1. Diseño del cuestionario

El cuestionario es esencial en el objetivo de conocer la satisfacción de las personas usuarias con los Servicios/Secciones/Unidades y este, en concreto, se ha implementado y diseñado por personal de la UTEC consensuado con el Director del SAFYDE.

Tiene tres apartados destacados:

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE		
	Año 2023	PR/SO101_SAFYDE_D002	

- El primero, en la que se recoge la información sobre el colectivo, Campus del que se es usuario o usuaria y frecuencia de realización de actividades o uso de las instalaciones (pregunta 1 a 3).
- La segunda sección que está destinada a conocer la satisfacción de las personas usuarias con la gestión, información y actividades que se realizan y organizan desde el Servicio (pregunta 4).
- Un tercer apartado en el que se ofrece al encuestado un espacio para comunicar las sugerencias y comentarios que considere oportunos (pregunta 5).

2.2. Periodo de recogida y procesamiento de datos

La campaña de realización de encuestas se ha realizado entre el 18 y el 29 de enero de 2023.

El mensaje de difusión fue enviado el día 18 de enero. Fue remitido directamente por el Servicio a sus personas usuarias, unas 3500 personas, por correo electrónico.

El proceso de gestión de la información recogida de las encuestas y análisis de los resultados se ha realizado en la primera quincena del mes de febrero por el personal de la UTEC.

2.3. Participación en la encuesta

El índice de participación en la encuesta de satisfacción cabe destacar que es del 11,78%, que se corresponde con las 412 encuestas que se han recibido y que han sido enviadas por estudiantes, PDI, PAS y personal externo a la Universidad, de los aproximadamente 3500 correos que se enviaron a las personas usuarias del SAFYDE.

2.4. Garantía de privacidad

Los datos recibidos no contenían información personal, por lo que en todo caso ha primado la confidencialidad de las respuestas.

2.5. Ficha de la encuesta

NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta de satisfacción de personas usuarias
SERVICIO RESPONSABLE	Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEQ)
POBLACIÓN	Estudiantes, Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal de Administración y Servicios (PAS), personal Vinculado y personal externo a la Universidad de Extremadura que hayan utilizado alguna vez las instalaciones del SAFYDE o participado en las competiciones y actividades organizadas por dicho Servicio.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE		
	Año 2023	PR/SO101_SAFYDE_D002	

MUESTRA	Se ha utilizado un muestreo por conveniencia.
TÉCNICA DE RECOGIDA DE DATOS	Encuesta online
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer la opinión las personas usuarias del SAFYDE acerca del desempeño profesional de los empleados de la unidad evaluada, estado de las instalaciones del Servicio y de la oferta y gestión de las actividades que ofertan, con el fin de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación de servicios.
NÚMERO DE PREGUNTAS FORMULADAS	5
TIPO DE PREGUNTAS APLICADAS	4 cerradas y 1 abierta
ESCALA DE PREGUNTAS	Escala Likert: - Preguntas 3 (“Nunca”, “Alguna vez, de forma puntual”, “De forma habitual, varias veces cada mes” y “Con frecuencia, todas las semanas”) - Pregunta 4 (“Muy insatisfecho”, “Insatisfecho”, “Conforme”, “Satisfecho”, “Muy satisfecho” y “No lo sé”)

3. RESULTADOS

La Escala Likert descrita en la ficha técnica es la que se ha utilizado a la hora de recoger los datos comunicados por las personas usuarias. Estos datos han sido analizados y se muestran los resultados en los siguientes apartados.

Para poder calcular otros resultados que a priori resultan más entendibles si se ofrecen en valor numérico, se ha procedido a convertir la escala cualitativa a una escala numérica para poder, entre otras cosas, encontrar la media de satisfacción de las personas encuestadas.

A la escala descrita en la ficha técnica se le ha hecho una equivalencia en valores numéricos quedando de la siguiente manera:

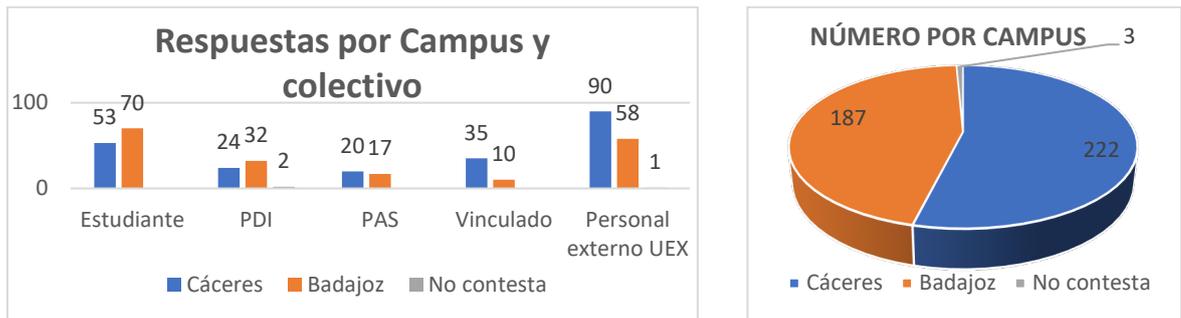
- Muy insatisfecho: 1 punto
- Insatisfecho: 2 puntos
- Conforme: 3 puntos
- Satisfecho: 4 puntos
- Muy satisfecho: 5 puntos

A la respuesta “No lo sé” no se le ha asignado valor por lo que a la hora de calcular los resultados de las medias de satisfacción de la pregunta 4, no se han tenido en cuenta esas respuestas.

De las 412 encuestas recibidas, hay 3 donde no se ha indicado si sus respuestas se refieren al Servicio ubicado en Badajoz o en Cáceres.

En los siguientes apartados se analizarán los resultados obtenidos para cada una de las respuestas del cuestionario.

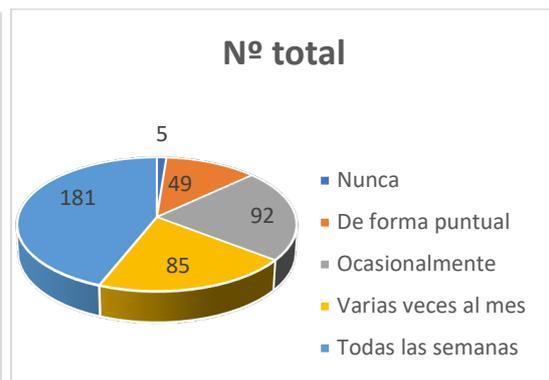
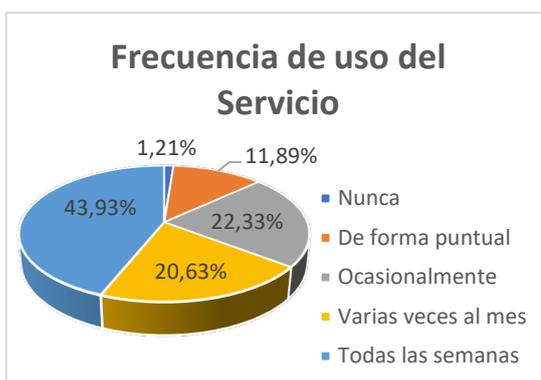
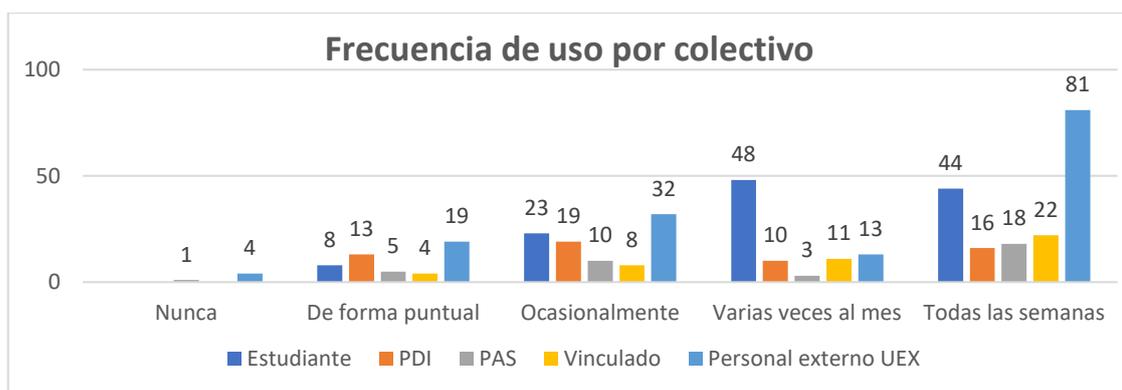
3.1. Preguntas 1 y 2



De las 412 encuestas recibidas, 187 (45,39%) pertenecen a personas del Campus de Badajoz y 222 (53,88%) al Campus de Cáceres. Hay 3 personas que han cumplimentado el cuestionario (0,73%) pero no el apartado reservado para indicar el Campus al que pertenecen.

El alumnado y el personal externo a la Universidad han sido los colectivos que han contestado en mayor número al cuestionario.

3.2. Pregunta 3



Del análisis de los resultados de la pregunta 3, “Indique con qué frecuencia realiza las actividades que ofrecemos o utiliza nuestras instalaciones”, se concluye que un total de 181 personas (43,93%) utilizan frecuentemente (todas las semanas), las instalaciones del SAFYDE o participan en las actividades que desde el Servicio de organizan. También hay un grupo muy elevado que son personas usuarias del SAFYDE varias veces al mes. Este otro colectivo está compuesto por 85 personas que supone el 20,63% del total.

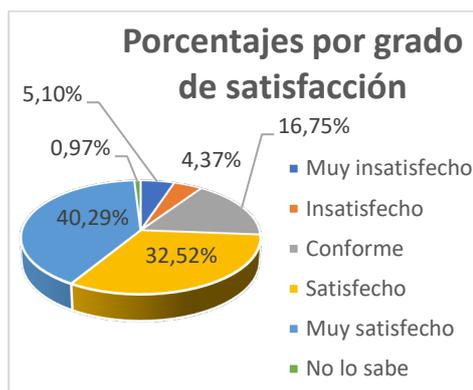
De las personas que han cumplimentado la encuesta, son el alumnado y las personas usuarias externas a la Universidad, los que utilizan con mayor frecuencia las instalaciones del SAFYDE y/o participan en actividades.

3.3. Pregunta 4

En esta pregunta, se abordan varios aspectos, que se desarrollarán y analizarán uno a uno.

- “Indique su satisfacción sobre la facilidad que se ha tenido para contactar con el SAFYDE”, hemos obtenido los siguientes resultados:

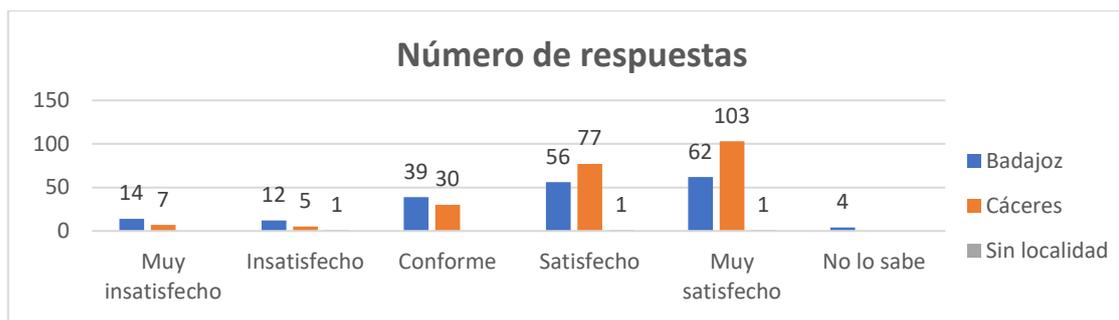
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de Valores	Nº respuestas	Porcentaje
Muy Insatisfecho	21	5,10%
Insatisfecho	18	4,37%
Conforme	69	16,75%
Satisfecho	134	32,52%
Muy Satisfecho	166	40,29%
No lo sé	4	0,97%
TOTAL	412	100%
MEDIA	4,00	



Los resultados que se obtienen en esta pregunta son muy positivos, un 40,29% de las personas encuestadas, es decir 166 personas usuarias, consideran que están muy satisfechos con la facilidad que han tenido para contactar con el servicio.

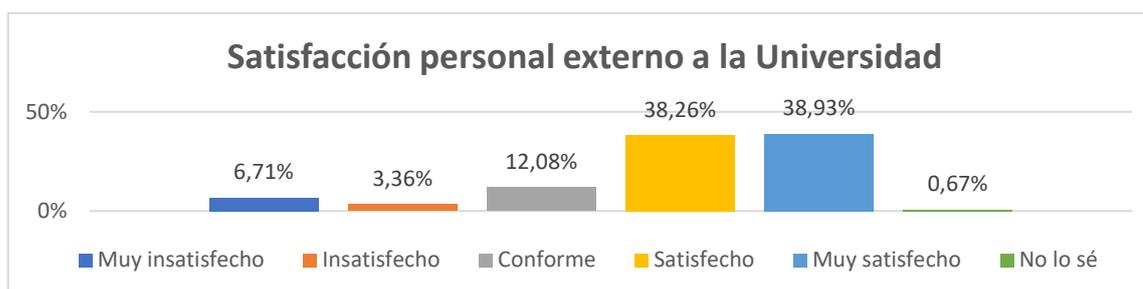
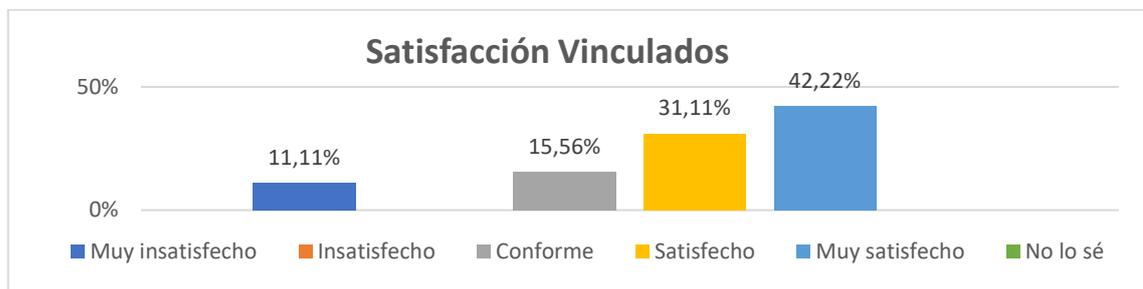
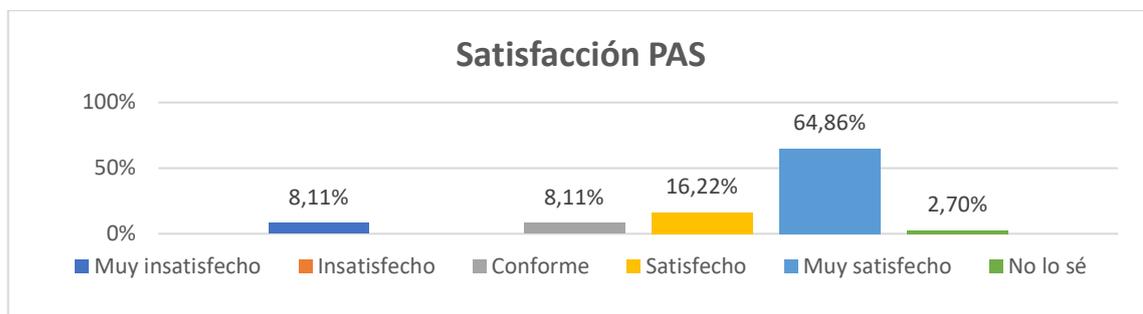
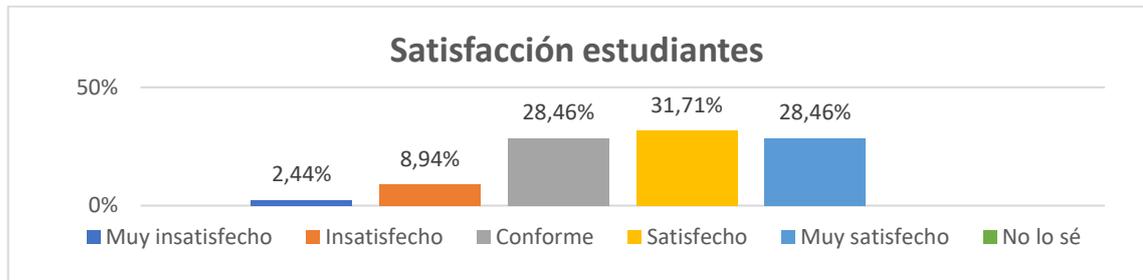
El número de personas encuestadas que han respondido estar “Muy insatisfecho” o “Insatisfecho”, supone un total de 39 personas que representa el 9,47% del total y que es un porcentaje para tener en cuenta.

Resultados de la satisfacción por campus:



De todas las personas que han contestado a la encuesta, parece que son las del Campus de Cáceres las que muestran una mayor satisfacción sobre este aspecto.

El desglose por colectivo obtiene los siguientes resultados:



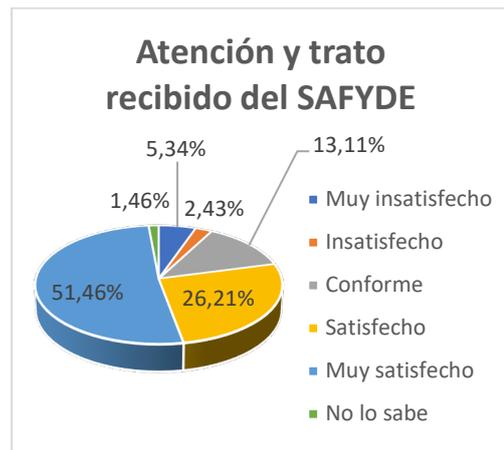
MEDIAS	
Estudiante	3,75
PDI	4,36
PAS	4,33
Vinculado	3,93
Personal externo	4,00

Por colectivo, es el del PAS el que tiene un porcentaje mayor de miembros que están muy satisfechos con la facilidad que encuentran para contactar con el SAFYDE.

De los resultados de media, el colectivo del PDI es el que muestra una media más alta y mayor satisfacción con la facilidad con la que pueden contactar con el SAFYDE.

- “Indique su satisfacción con relación a la atención y trato recibido por parte del personal del Servicios” se han obtenido los siguientes resultados:

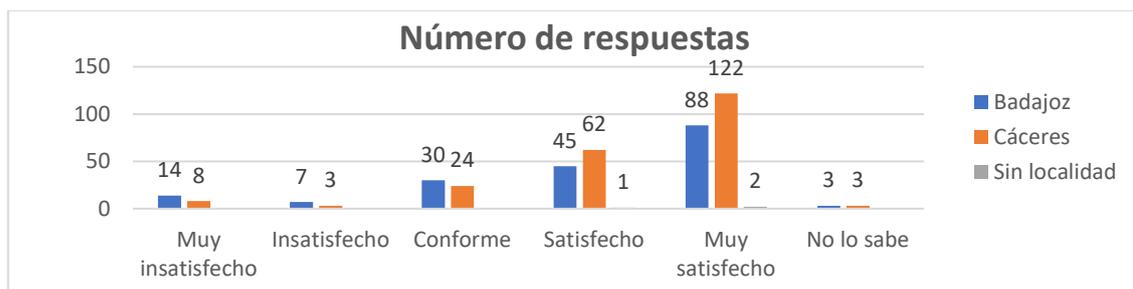
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de Valores	Nº respuestas	Porcentaje
Muy Insatisfecho	22	5,34%
Insatisfecho	10	2,43%
Conforme	54	13,11%
Satisfecho	108	26,21%
Muy satisfecho	212	51,46%
No lo sé	6	1,46%
TOTAL	412	100%
MEDIA	4,18	



Los resultados en general son muy positivos, un 51,46% de las personas muestran su elevada satisfacción con el trato recibido del personal del Servicio.

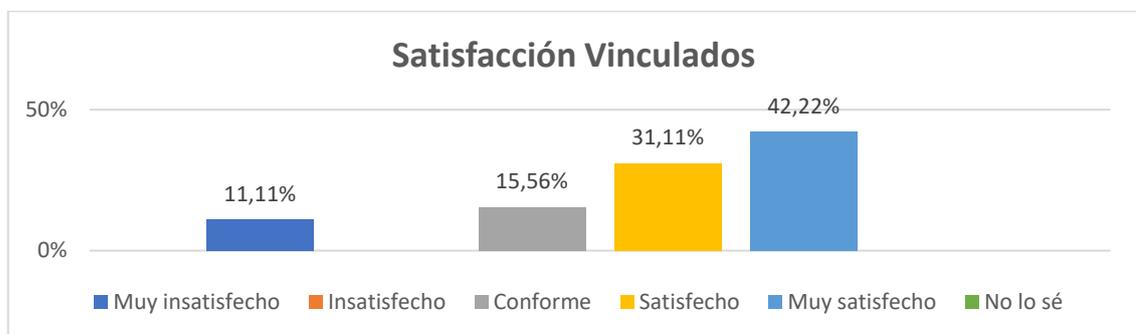
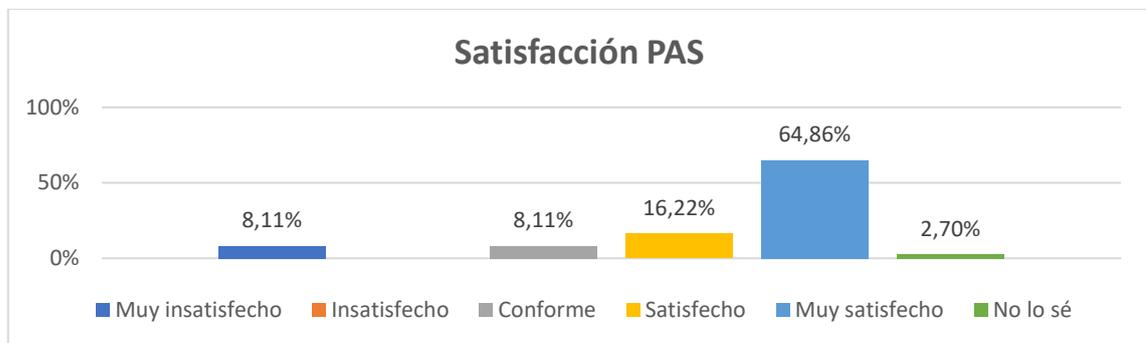
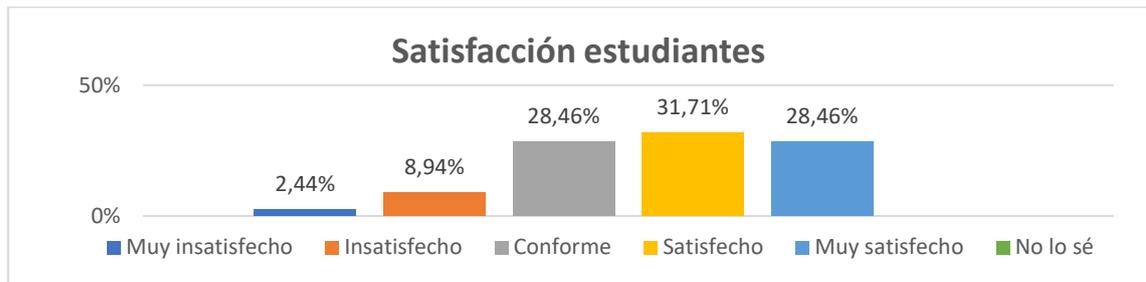
El número de personas menos satisfecha disminuye ligeramente con respecto a la anterior pregunta, siendo un grupo de 32, del que cabe destacar que el que se corresponde con el valor “Muy insatisfecho” supone más del doble que el de los “Insatisfecho”.

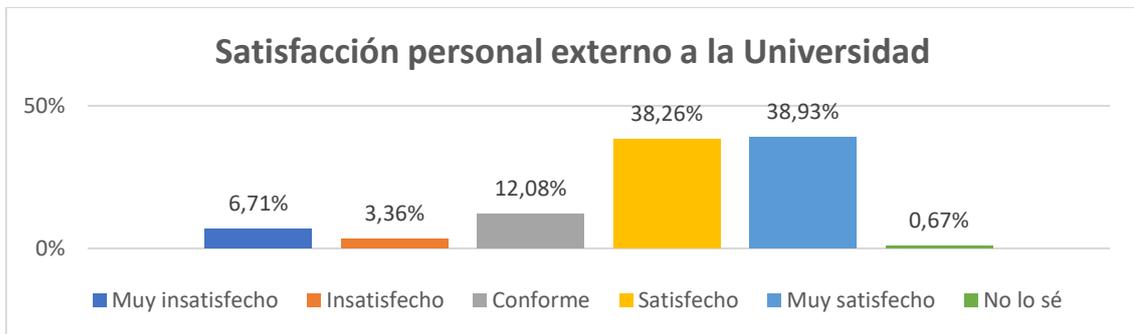
Resultados de la satisfacción por campus:



Si observamos los datos desglosados por las localidades, observamos que las personas usuarias de Cáceres muestran una mayor satisfacción que los de Badajoz con respecto al trato que reciben del personal del SAFYDE.

El desglose por colectivo obtiene los siguientes resultados:





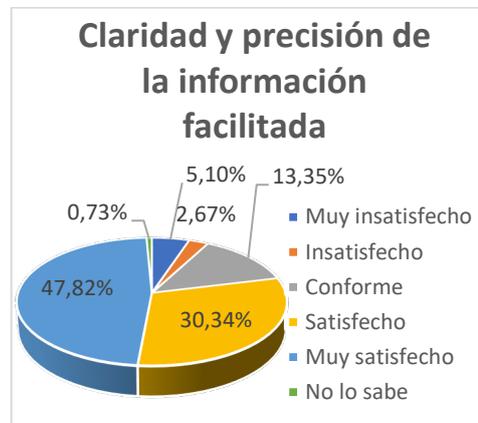
MEDIAS	
Estudiante	3,98
PDI	4,36
PAS	4,58
Vinculado	4,02
Personal externo	4,22

El PAS, seguido del PDI, son los colectivos que parecen encontrarse más satisfechos con la atención y el trato que han recibido del personal del SAFYDE.

Igualmente, el resultado de la media por colectivo también es mucho mayor en el PAS, seguido por el PDI y el personal externo a la Universidad.

- “Indique su satisfacción con la claridad y precisión con la que se le ha informado”, los datos son:

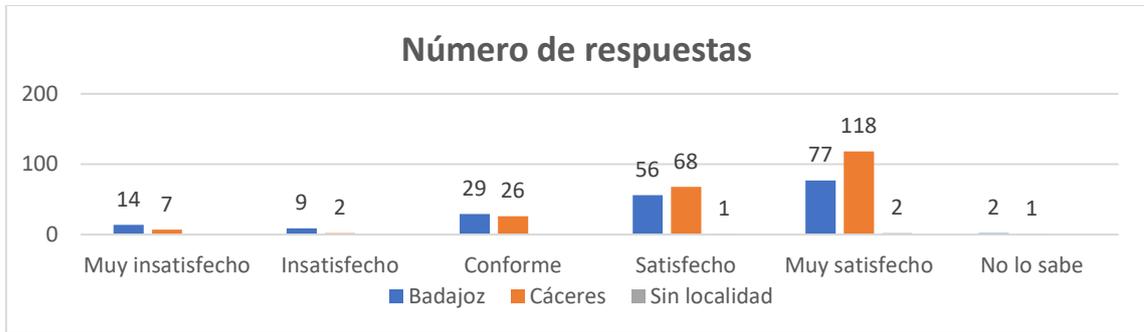
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de Valores	Nº respuestas	Porcentaje
Muy Insatisfecho	21	5,10%
Insatisfecho	11	2,67%
Conforme	55	13,35%
Satisfecho	125	30,34%
Muy Satisfecho	197	47,82%
No lo sé	3	0,73%
TOTAL	412	100%
MEDIA	4,14	



El resultado de las encuestas indica que un porcentaje muy alto de personas encuestadas, el 47,82%, está muy satisfecho con este aspecto.

El número de personas insatisfechas o muy insatisfechas se mantiene prácticamente igual que en la pregunta anterior: el porcentaje de “Muy insatisfechos” dobla al de “Insatisfechos”.

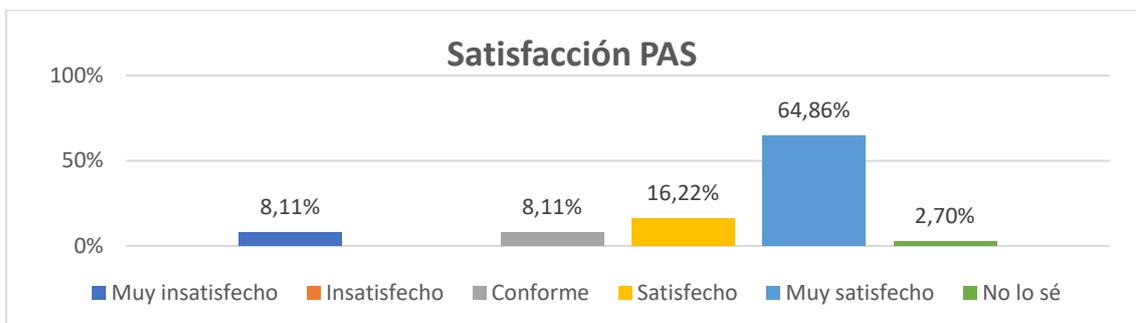
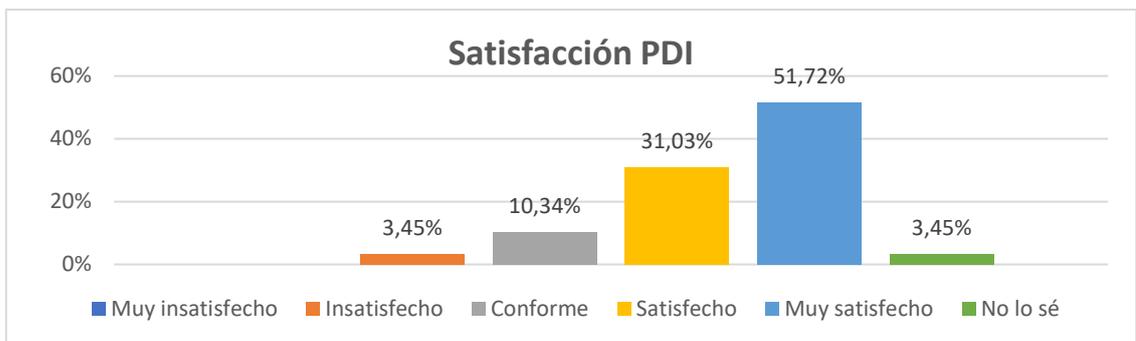
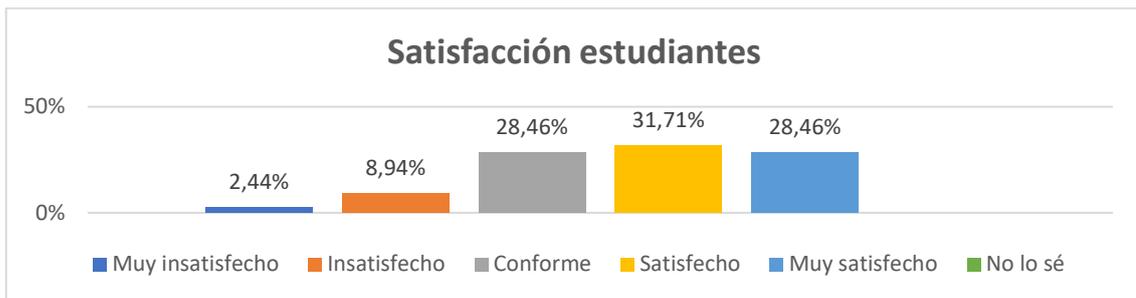
Resultados de la satisfacción por campus:

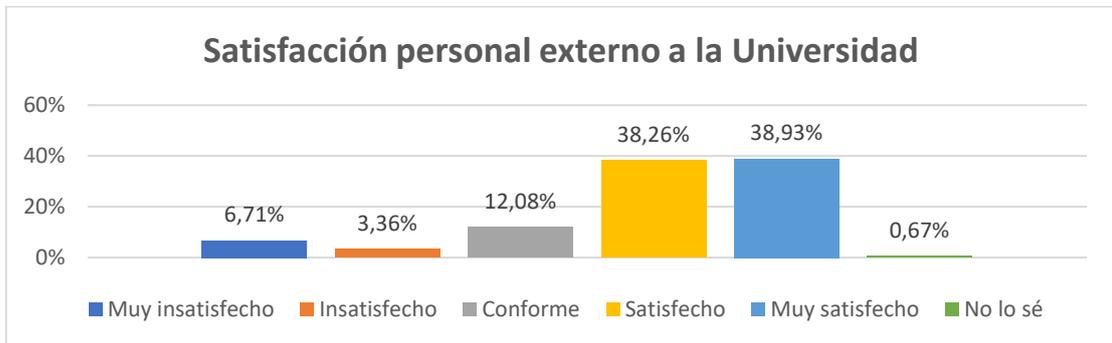
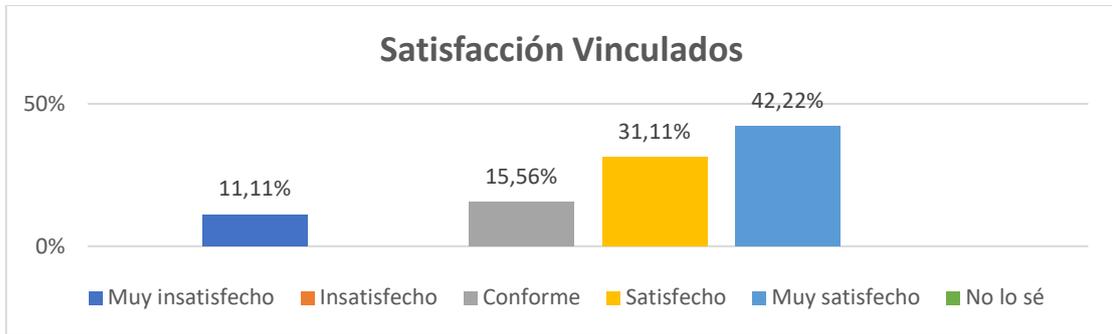


Las personas usuarias de Cáceres en esta ocasión también tienen una opinión más favorable que los de Badajoz en cuanto a la claridad de la información que reciben del personal del Servicio.

El número de personas usuarias que están muy descontentas es el doble en Badajoz que en Cáceres.

El desglose por colectivo obtiene los siguientes resultados:





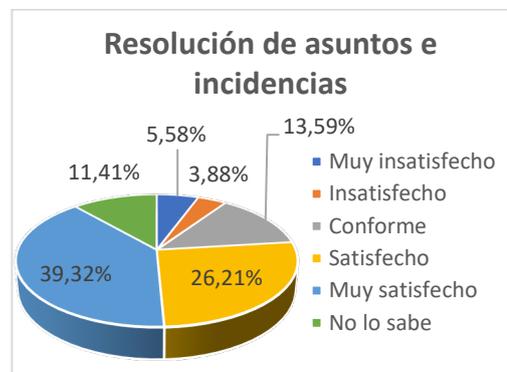
MEDIAS	
Estudiante	3,99
PDI	4,33
PAS	4,57
Vinculado	4,13
Personal externo	4,08

El PAS, seguido del PDI y del personal Vinculado, son los colectivos que parecen encontrarse más satisfechos con la claridad y precisión con las que han sido informados por el SAFYDE.

El resultado de la media por colectivo también es mucho mayor en el PAS, seguido por el PDI y el personal vinculado.

- “Indique su satisfacción con la resolución del asunto o incidencia que ha planteado” los resultados son los siguientes:

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de Valores	Nº respuestas	Porcentaje
Muy Insatisfecho	23	5,58%
Insatisfecho	16	3,88%
Conforme	56	13,59%
Satisfecho	108	26,21%
Muy Satisfecho	162	39,32%
No lo sé	47	11,41%
TOTAL	412	100%
MEDIA	4,01	



Como en las anteriores cuestiones, el resultado es positivo. Las personas usuarias responden mayoritariamente que están “Muy satisfechos” (39,32%) o “Satisfechos” (26,21%).

Cabe destacar el elevado número de personas, 47, que han respondido a la encuesta “No lo sé”. No es posible conocer con exactitud el porqué de tan alto porcentaje de respuestas con esta opción. Puede ser razonable pensar que este resultado se deba a que no todas las personas tengan la necesidad de plantear una incidencia o cuestión que resolver o quizás que no exista o que las personas encuestadas no conozcan ningún procedimiento para comunicar las incidencias.

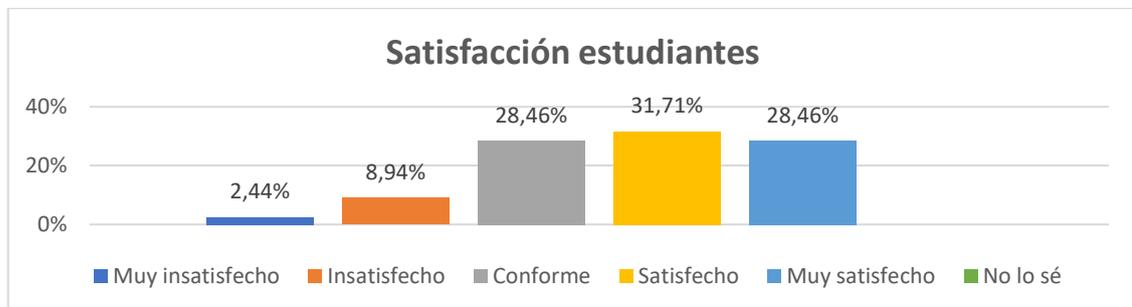
Resultados de la satisfacción por campus:

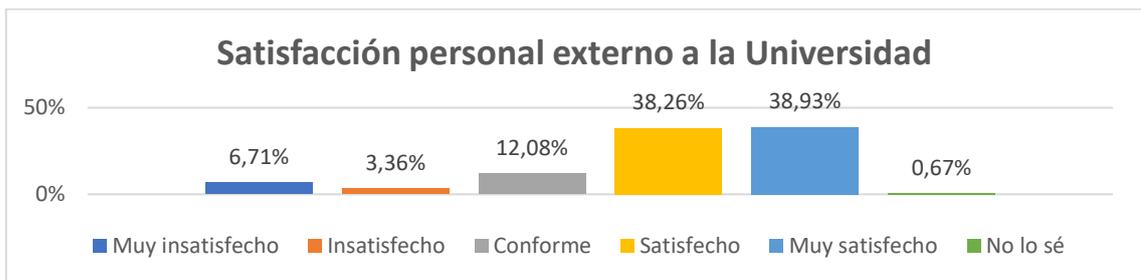
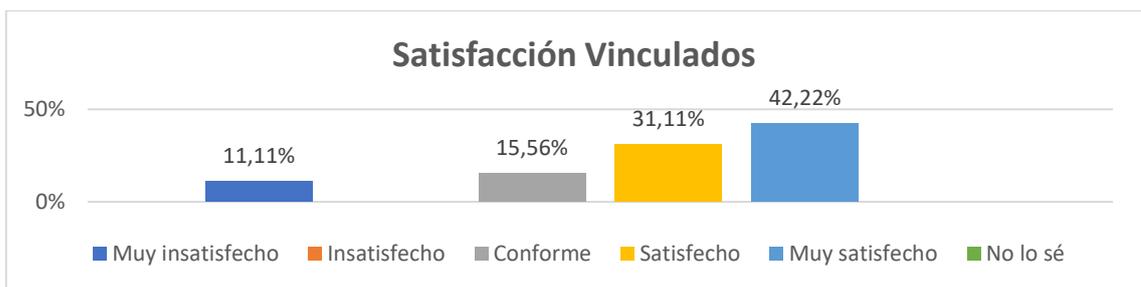


Las personas encuestadas de Cáceres son los que muestran mayor satisfacción en relación la resolución de asuntos o incidencias planteadas al SAFYDE.

En cuanto al número de personas que responde “No lo sé” en esta pregunta está equilibrado en los dos campus.

El desglose por colectivo obtiene los siguientes resultados:





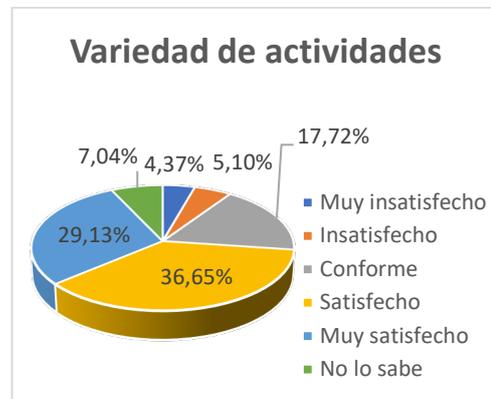
MEDIAS	
Estudiante	3,81
PDI	4,12
PAS	4,38
Vinculado	4,00
Personal externo	4,05

El colectivo que muestra mayor satisfacción con la resolución de cuestiones o incidencias vuelve a ser el del PAS, seguido del PDI y del personal vinculado.

En relación con la media, vuelve a ser el PAS la que otorga mayor media de satisfacción al SAFYDE, aunque seguido del PDI y del personal externo.

- “Indique su satisfacción con respecto a la variedad de la oferta de actividades deportivas”, las respuestas han sido las siguientes:

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de Valores	Nº respuestas	Porcentaje
Muy Insatisfecho	18	4,37%
Insatisfecho	21	5,10%
Conforme	73	17,72%
Satisfecho	151	36,65%
Muy Satisfecho	120	29,13%
No lo sé	29	7,04%
TOTAL	412	100%
MEDIA	3,87	

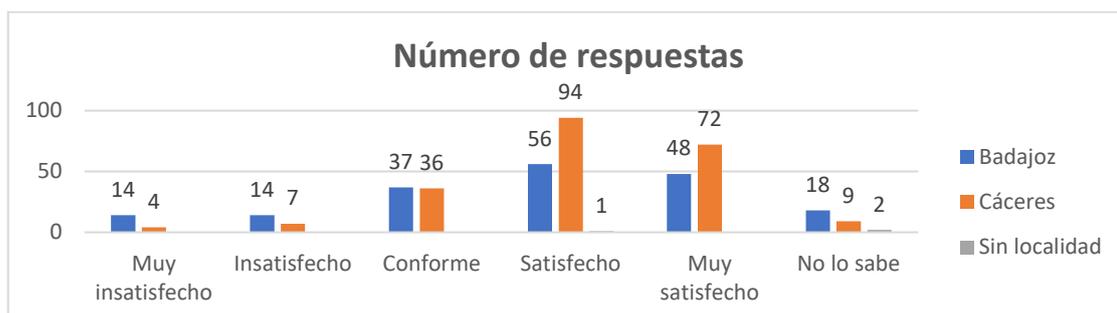


Las personas usuarias que han respondido a la encuesta muestran un alto grado de satisfacción con la oferta de actividades programadas y ofertadas por el Servicio, un 36,65% -151 personas- han marcado la opción de “Satisfecho”. En este caso no es la opción de “Muy satisfecho” la más respondida, pero sí tiene un porcentaje de respuesta muy amplio, un 29,13%.

El porcentaje de los que responden “Conforme”, ha sufrido un leve incremento con respecto a los anteriores aspectos preguntados, obteniendo un porcentaje de 17,72% del total.

Las personas que han contestado “No lo sé”, 29 en total, pudieran ser personas usuarias de las instalaciones, pero no de las actividades guiadas, no obstante, el porcentaje se mantiene en la misma línea de las otras preguntas.

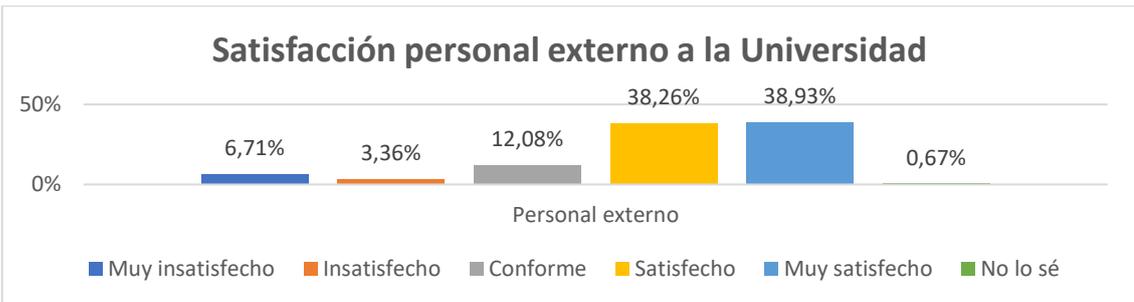
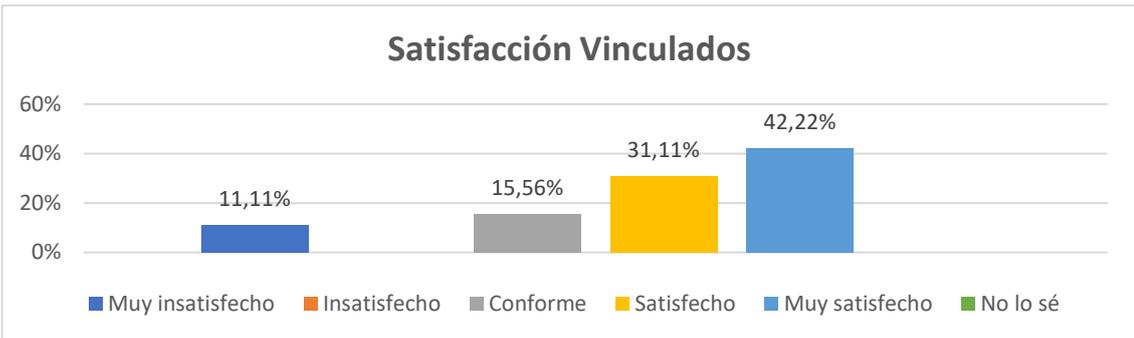
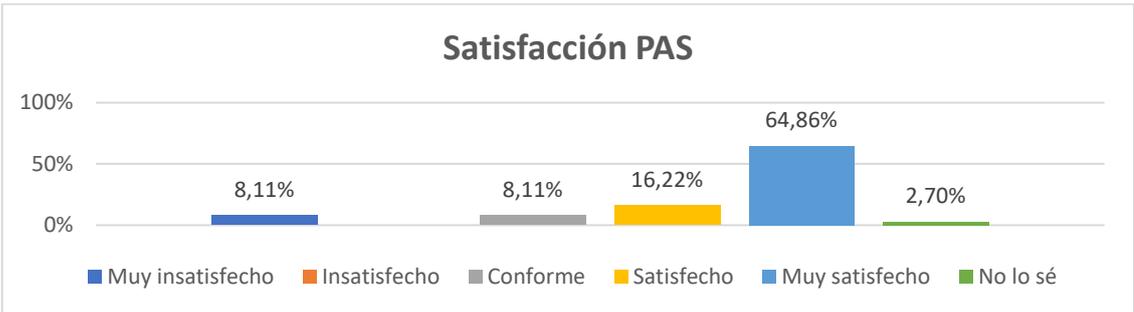
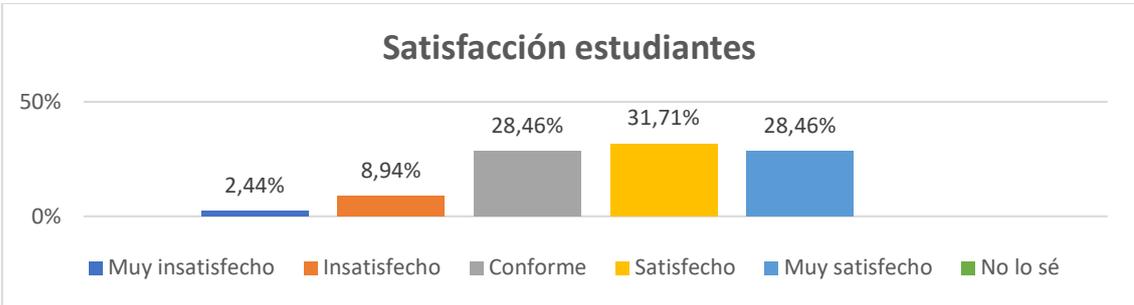
Resultados de la satisfacción por campus:



Las personas encuestadas de Cáceres responden, como en las anteriores preguntas, de forma más positiva que los de Badajoz.

En cuanto a los valores más negativos, la insatisfacción, es mayor la respuesta en este sentido por las personas usuarias de Badajoz que de los de Cáceres.

El desglose por colectivo obtiene los siguientes resultados:



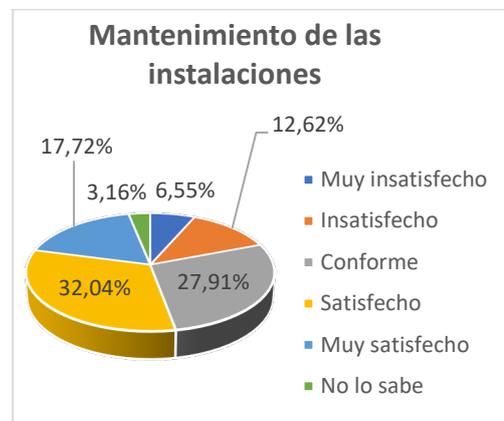
MEDIAS	
Estudiante	3,92
PDI	3,71
PAS	3,69
Vinculado	3,63
Personal externo	4,01

El PAS es quien muestra los mejores resultados con respecto a su satisfacción con la programación y variedad de actividades organizadas por el SAFYDE.

Se aprecia una bajada en las medias de satisfacción con respecto a las anteriores preguntas, siendo la del personal externo a la Universidad el que obtiene mejor valoración.

- “Indique su satisfacción con respecto al mantenimiento de las instalaciones”, se producen los siguientes resultados:

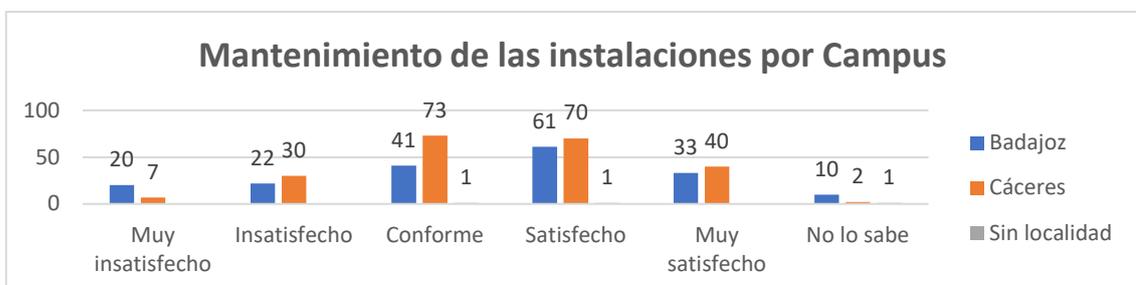
TABLA DE RESULTADO		
Escala de Valores	Nº respuestas	Porcentaje
Muy Insatisfecho	27	6,55%
Insatisfecho	52	12,62%
Conforme	115	27,91%
Satisfecho	132	32,04%
Muy Satisfecho	73	17,72%
No lo sé	13	3,16%
TOTAL	412	100%
MEDIA	3,43	



El número de personas que han marcado “Muy satisfecho” o “Satisfecho” se ha reducido bastante. Por el contrario, se produce un gran aumento del número de los que responden “Conforme”, “Insatisfecho” y “Muy insatisfecho” con respecto a las anteriores preguntas. La tasa de esas respuestas alcanza el 47,08%.

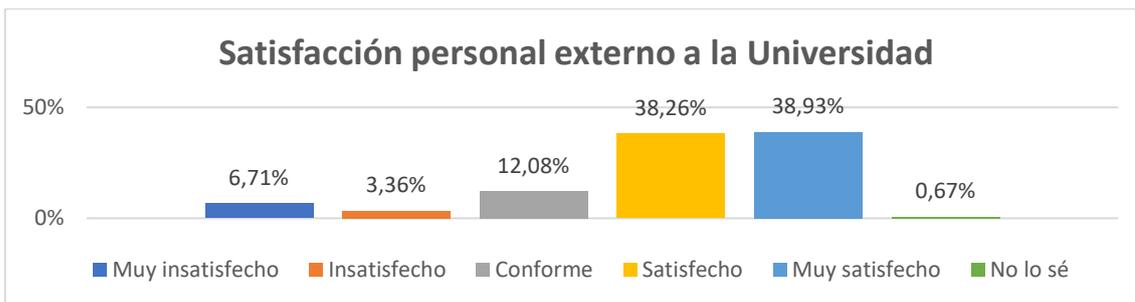
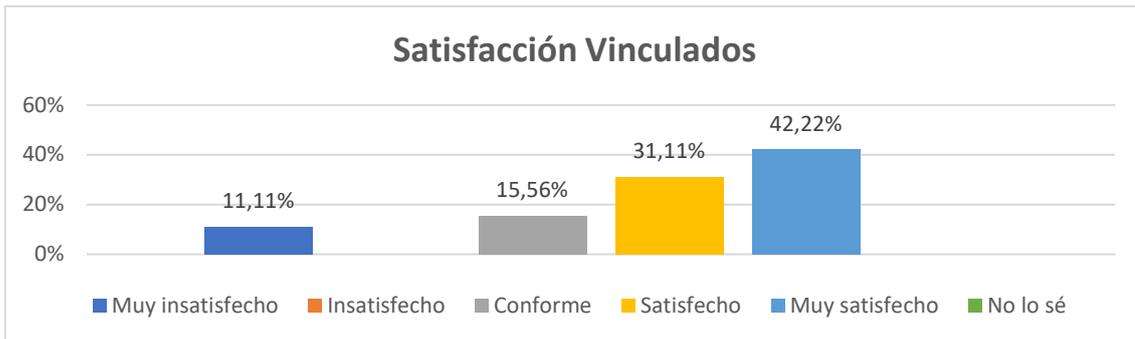
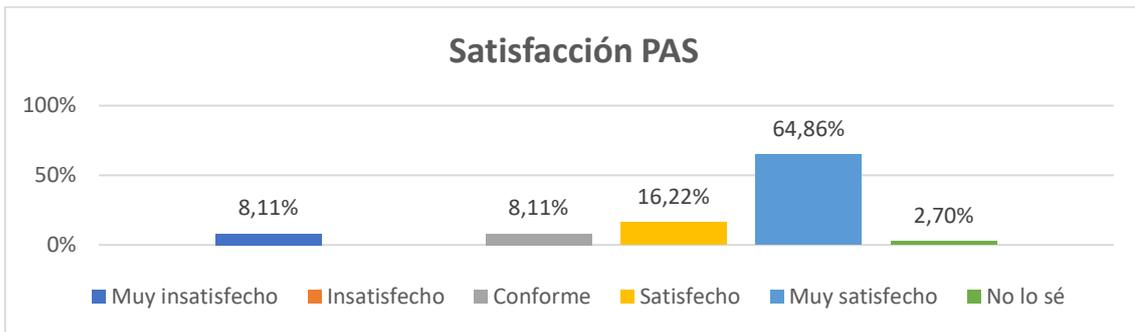
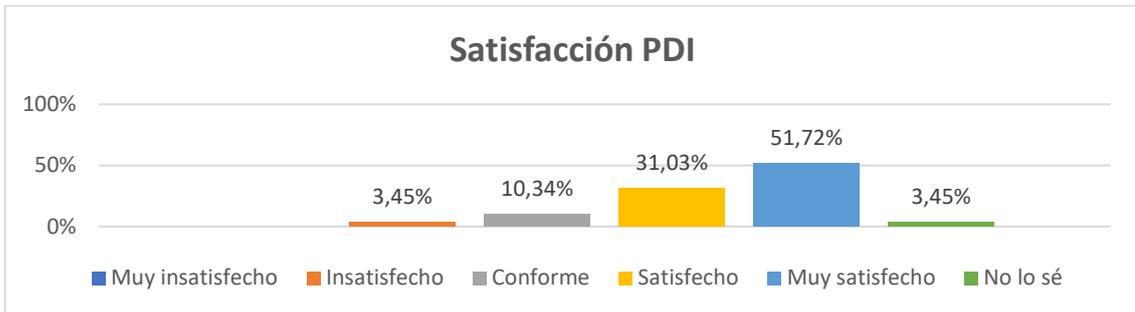
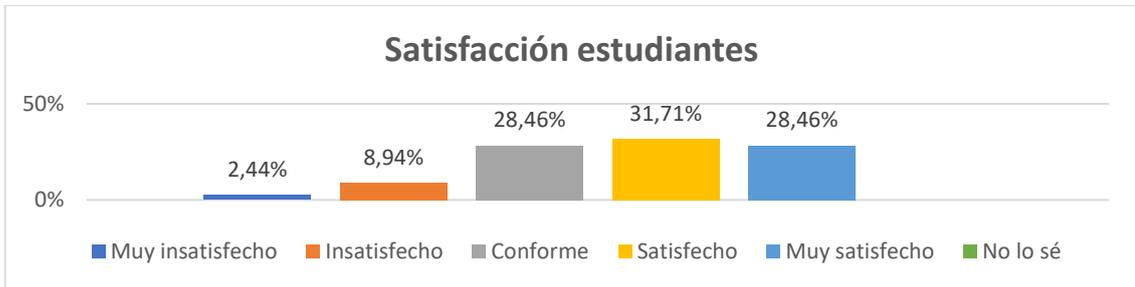
Sin duda, parece ser que los resultados de esta pregunta son los que han obtenido peores resultados, con un aumento considerable de personas muy descontentas o descontentas con el mantenimiento que realiza el SAFYDE de sus instalaciones.

Resultados de la satisfacción por campus:



Las respuestas de las personas encuestadas se mantienen en la línea de las consultas anteriores, y son, por tanto, los de Cáceres los que otorgan calificaciones más positivas y los de Badajoz los que dan valores más bajos a esta cuestión.

El desglose por colectivo obtiene los siguientes resultados:



MEDIAS	
Estudiante	3,36
PDI	3,48
PAS	3,51
Vinculado	3,13
Personal externo	3,55

En los resultados de satisfacción por colectivo, el PAS y el PDI muestra su valoración más positiva. El personal Vinculado y el externo a la Universidad son los que valoran más negativamente el mantenimiento de las instalaciones del SAFYDE. Los estudiantes es el colectivo más conforme con este aspecto.

En cuanto al valor de la media obtenida por colectivo encuestado, es la del personal Vinculado la que presenta el valor más bajo en relación al mantenimiento y el personal externo a la Universidad el que muestra una media más alta.

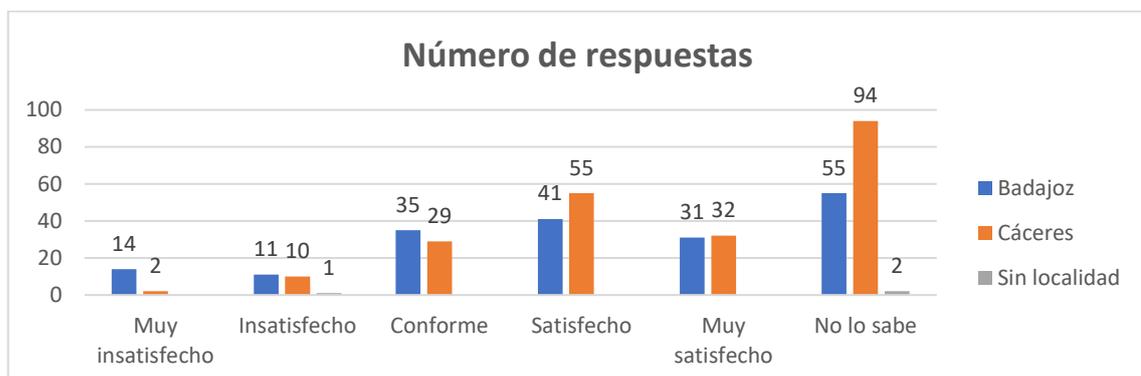
- “Indique su satisfacción con la organización y gestión de competiciones deportivas”, revelan los siguientes resultados:

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de Valores	Nº respuestas	Porcentaje
Muy Insatisfecho	16	3,88%
Insatisfecho	22	5,34%
Conforme	64	15,53%
Satisfecho	96	23,30%
Muy Satisfecho	63	15,29%
No lo sé	151	36,65%
TOTAL	412	100%
MEDIA	3,64	



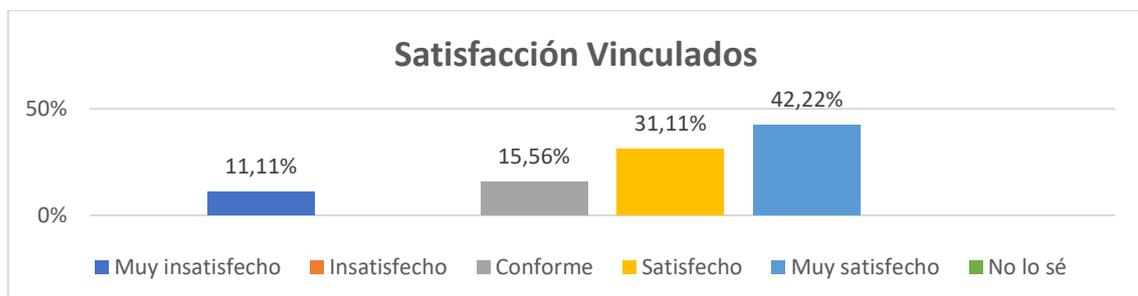
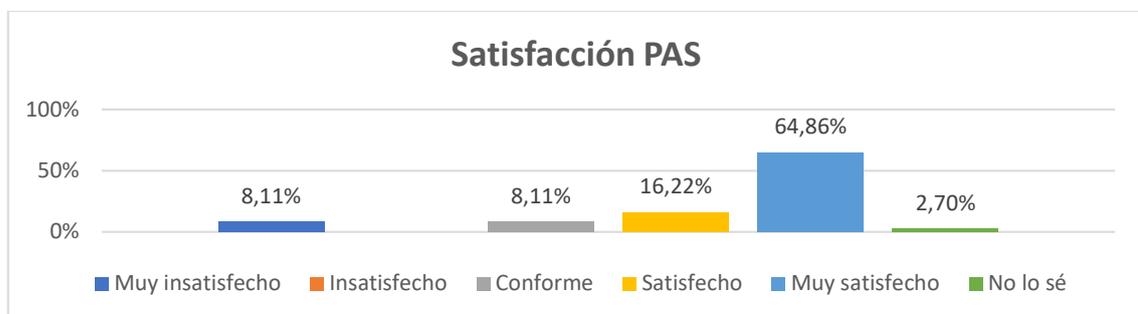
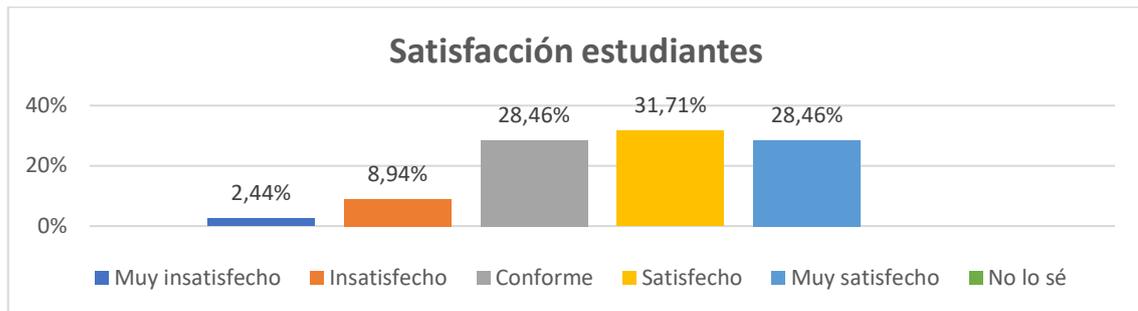
En este aspecto consultado, lo más llamativo es el aumento de personas encuestadas que no tiene opinión sobre esta cuestión y que suponen un 36,65% del total, 151 personas. Es lógico pensar que pueda deberse a que estas personas lo sean exclusivamente de actividades libres y dirigidas y no participen en competiciones deportivas.

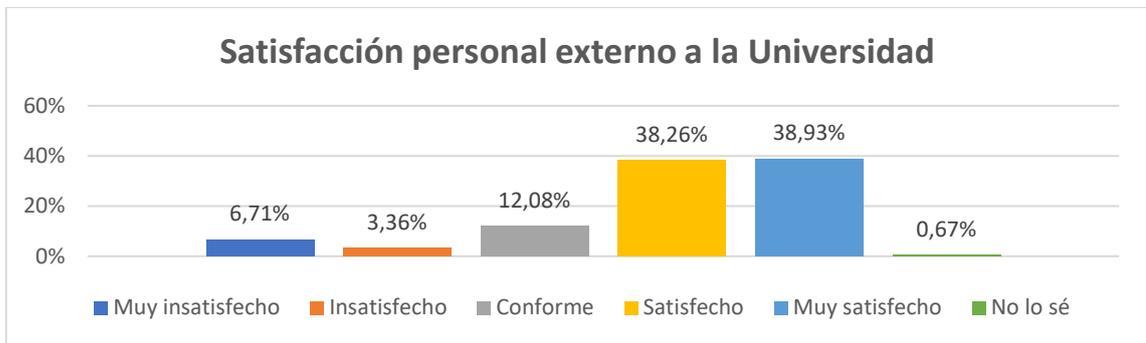
Resultados de la satisfacción por campus:



Son las personas usuarias de Cáceres las que muestran mayor desconocimiento sobre la organización y gestión de las competiciones deportivas y las de Badajoz las que se muestran más críticas.

El desglose por colectivo obtiene los siguientes resultados:





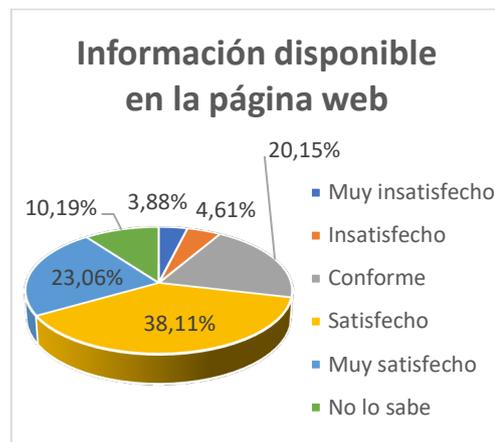
MEDIAS	
Estudiante	3,55
PDI	3,48
PAS	3,85
Vinculado	3,56
Personal externo	3,75

En este caso que el colectivo más conforme es el de estudiantes, con un porcentaje de 28,46%. El más insatisfecho es el personal Vinculado, con un 11,11%, y, como en anteriores cuestiones, el PAS es el colectivo más satisfecho, con un 64,86%.

Como con la cuestión del mantenimiento de instalaciones, las medias de las valoraciones con respecto a la organización y gestión de competiciones deportivas han bajado. No obstante, siguen obteniendo buenos resultados.

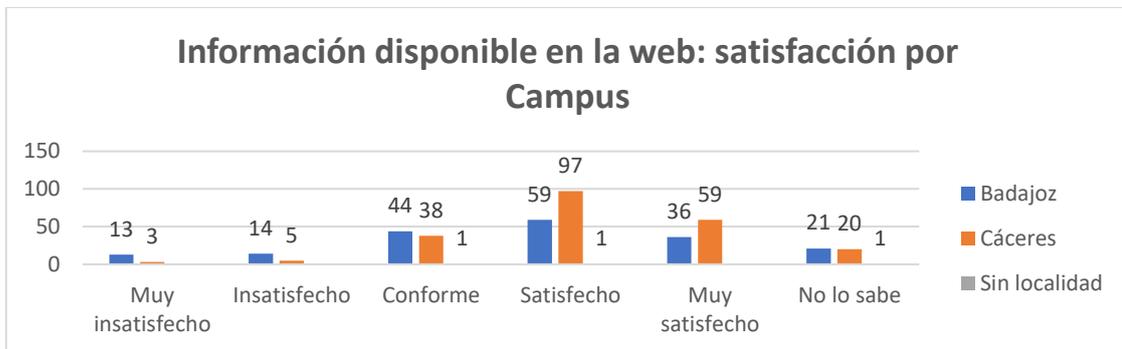
- “Indique su satisfacción con la información disponible en la página web del Servicio (www.unex.es/safyde)” nos dan los siguientes resultados:

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de Valores	Nº respuestas	Porcentaje
Muy Insatisfecho	16	3,88%
Insatisfecho	19	4,61%
Conforme	83	20,15%
Satisfecho	157	38,11%
Muy Satisfecho	95	23,06%
No lo sé	42	10,19%
TOTAL	412	100%
MEDIA	3,80	



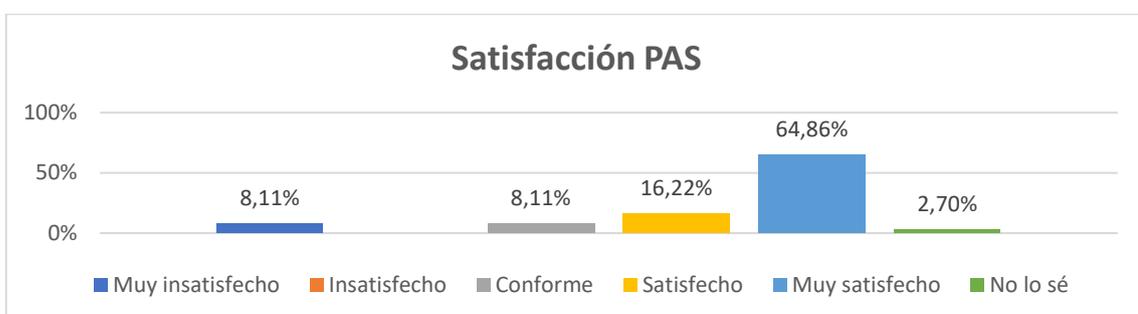
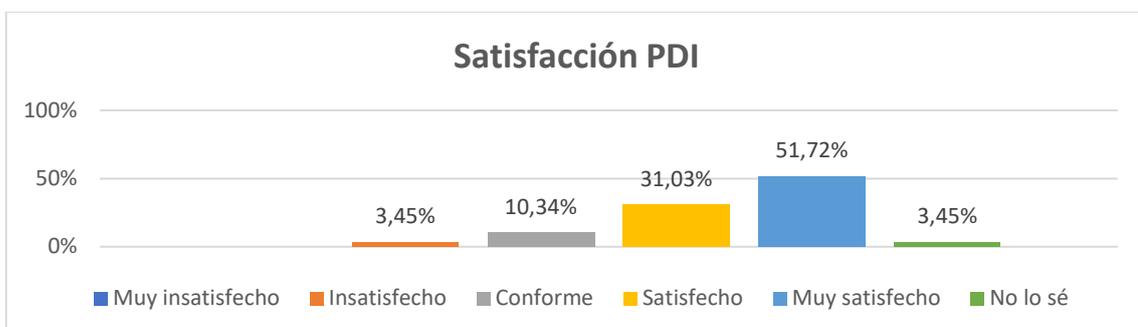
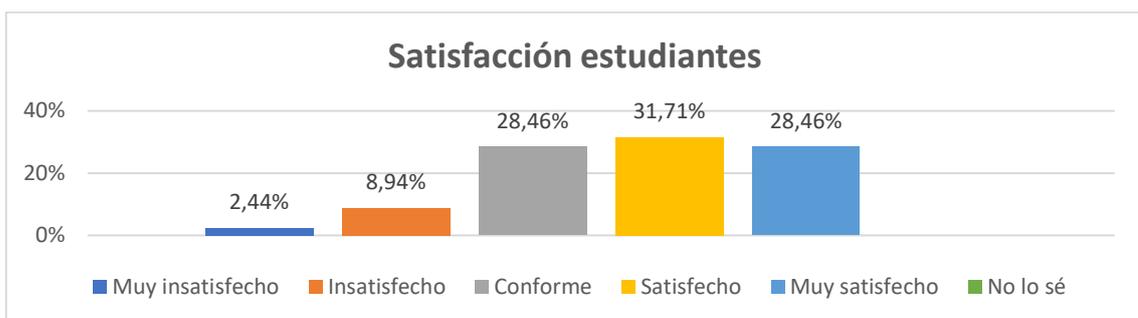
Los resultados a esta pregunta son positivos: la mayoría de las personas encuestadas muestra que está satisfecha con la información que encuentra la página web del Servicios, aunque también nos encontramos con 10,19% de personas que no tienen opinión sobre este tema, que seguramente sea consecuencia de que no han tenido la necesidad de consultar la web.

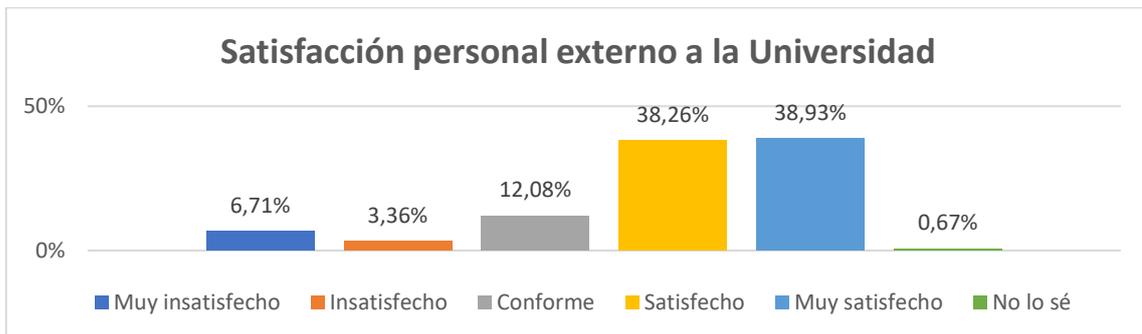
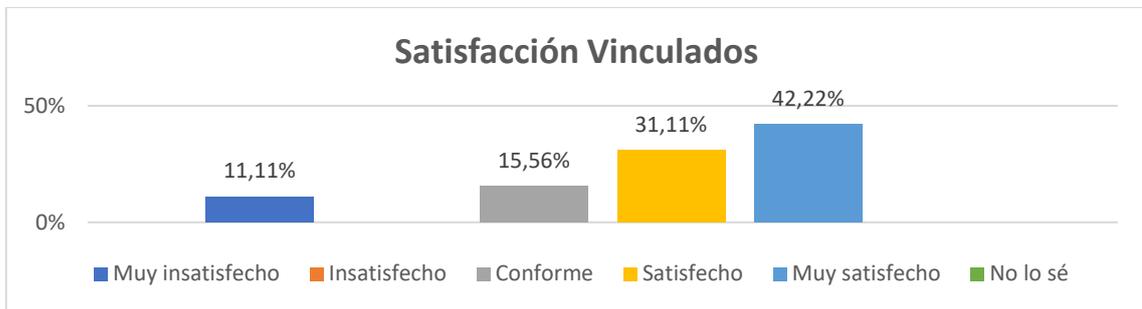
Resultados de la satisfacción por campus:



Parece que en esta cuestión los resultados se equilibran entre los dos campus, aunque sigue siendo la opinión de las personas encuestadas de Cáceres más positiva pues responden en mayor número la opción de Satisfecho y Muy satisfecho.

El desglose por colectivo obtiene los siguientes resultados:





MEDIAS	
Estudiante	3,67
PDI	3,84
PAS	4,00
Vinculado	3,88
Personal externo	3,80

Es el PAS, seguido por el PDI, el que muestra mayor número de respuestas en las opciones de Muy Satisfecho y Satisfecho. El personal Vinculado es el que responde en mayor proporción a la opción de Muy insatisfecho.

En cuanto a los valores de las medias, siguen por debajo de los 4 puntos a excepción de las del PAS, que alcanza justo ese valor.

- “Indique su satisfacción con la herramienta web para la reserva de instalaciones por internet”, las personas que han envidado la encuesta han respondido de la siguiente forma:

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de Valores	Nº respuestas	Porcentaje
Muy Insatisfecho	16	3,88%
Insatisfecho	16	3,88%
Conforme	53	12,86%
Satisfecho	107	25,97%
Muy Satisfecho	102	24,76%
No lo sé	118	28,64%
TOTAL	412	100%
MEDIA	3,89	

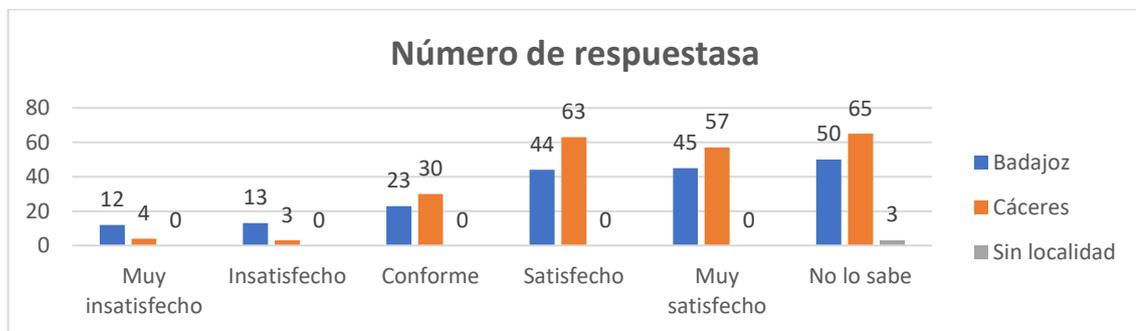


Nos encontramos nuevamente con un gran porcentaje de personas, un 28,64%, que no tiene opinión sobre la herramienta web que dispone el SAFYDE para la reserva de instalaciones, por lo que es lógico pensar que se debe a que éstos sólo lo serían de actividades guiadas o de competiciones.

A pesar de lo indicado anteriormente, algo más de la mitad de las personas encuestadas (un 50,73%) muestran su satisfacción por la herramienta.

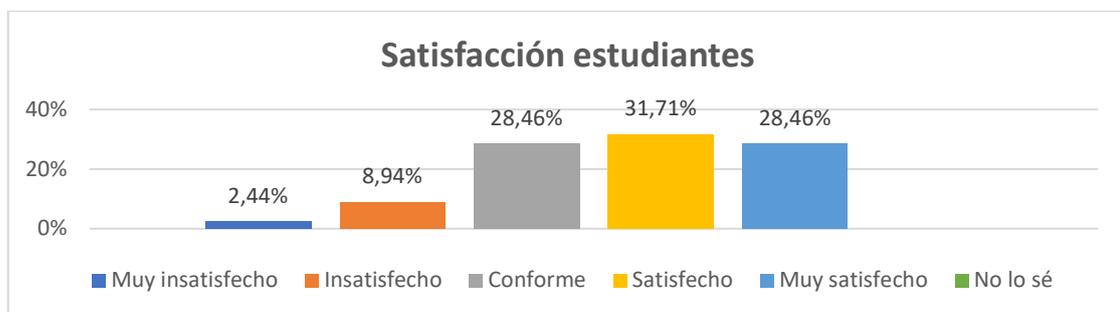
El porcentaje de respuestas que muestran su descontento mantiene la línea de las anteriores preguntas.

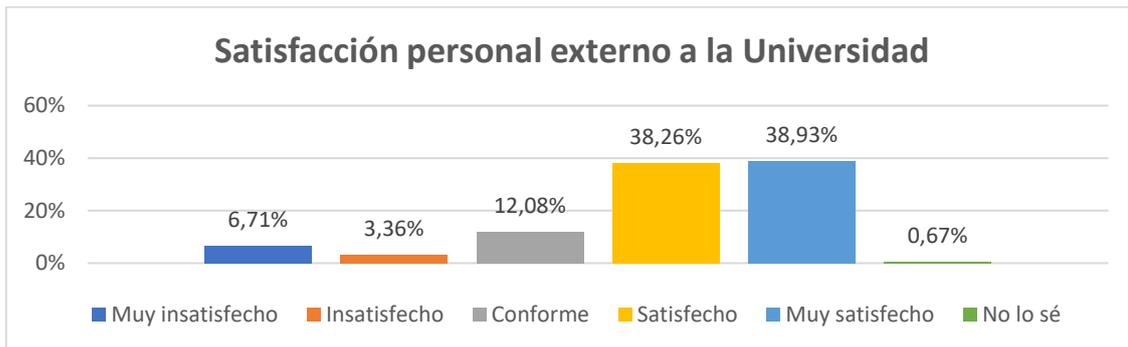
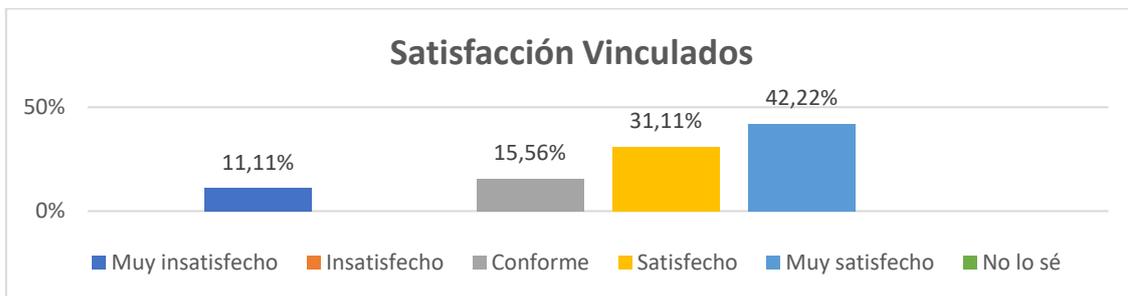
Resultados de la satisfacción por campus:



La satisfacción de las personas por Campus mantiene la línea de las otras preguntas, con Cáceres alcanzando mejores valoraciones que Badajoz.

El desglose por colectivo obtiene los siguientes resultados:





MEDIAS	
Estudiante	3,87
PDI	4,07
PAS	4,42
Vinculado	3,92
Personal externo	3,73

De todos los colectivos, vuelve a ser el PAS -seguido del PDI y del personal Vinculado- el que muestra un porcentaje de “Muy satisfechos” más alto con un 64,86%.

Las medias han subido un poco con respecto a las tres anteriores cuestiones, destacando la media obtenida por el PAS.

- “Indique su grado de satisfacción general con el servicio que presta el SAFYDE”, y los resultados son los siguientes:

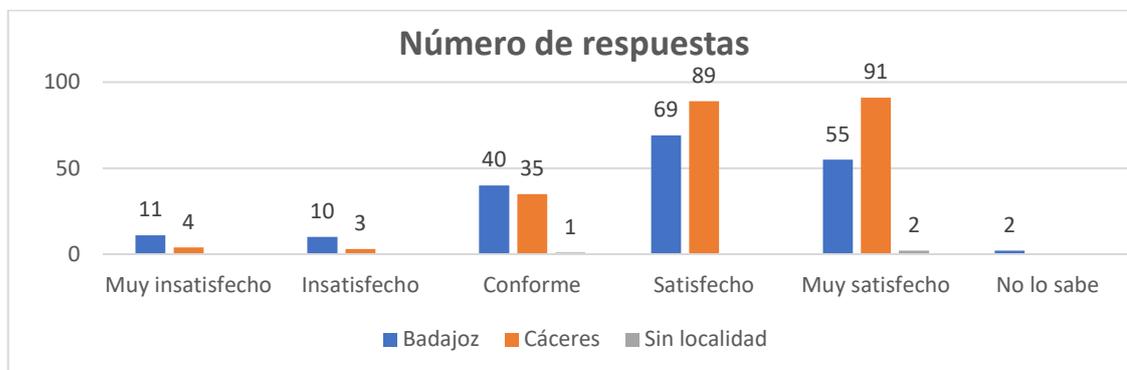
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de Valores	Nº respuestas	Porcentaje
Muy Insatisfecho	15	3,64%
Insatisfecho	13	3,16%
Conforme	76	18,45%
Satisfecho	158	38,35%
Muy Satisfecho	148	35,92%
No lo sé	2	0,49%
TOTAL	412	100%
MEDIA	4,00	



Las personas encuestadas muestran una muy positiva opinión en cuanto a la satisfacción general con el servicio que presta el SAFYDE.

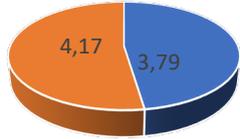
Hay que destacar que la mayoría de ellas opinan estar satisfechos (38,35%) y las que dicen estar muy satisfechas constituyen un grupo casi tan numeroso como el anterior (35,92%). Sin duda, este es uno de los datos más positivos de todo el cuestionario.

Resultados de la satisfacción por campus:



Sigue pareciendo, según las respuestas de las personas encuestadas, que son las de Cáceres las que otorgan mejores valores a la labor del SAFYDE, sin dejar de ser muy positivos los resultados de Badajoz.

Satisfacción general por campus

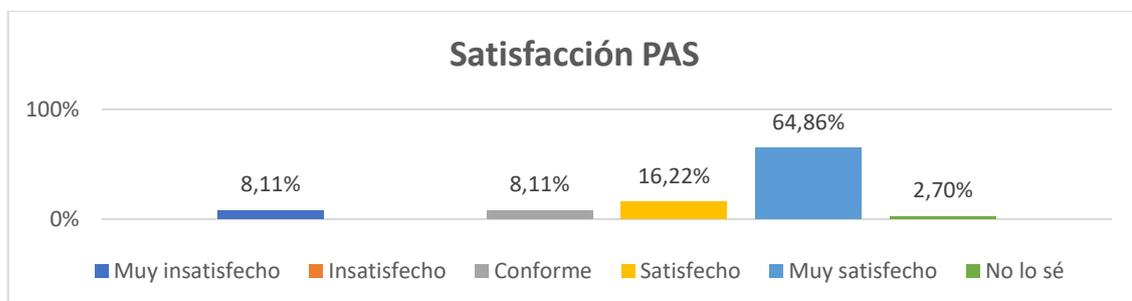
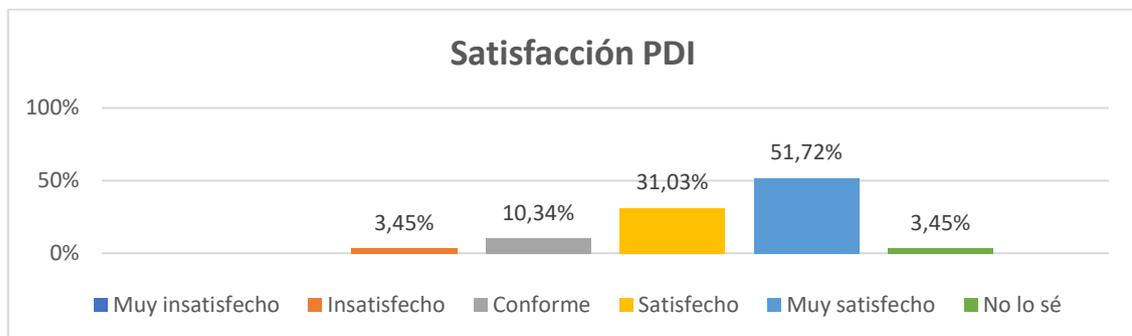
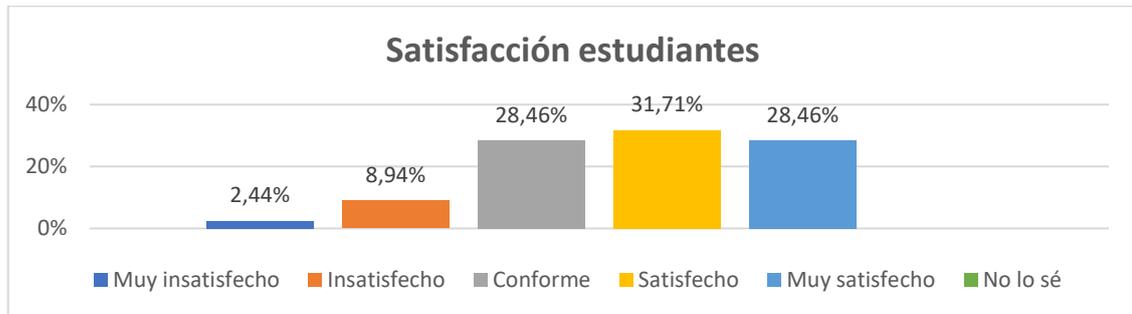


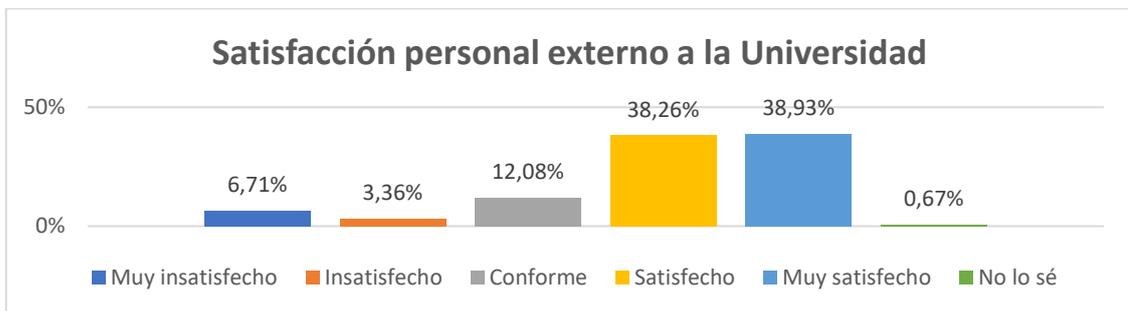
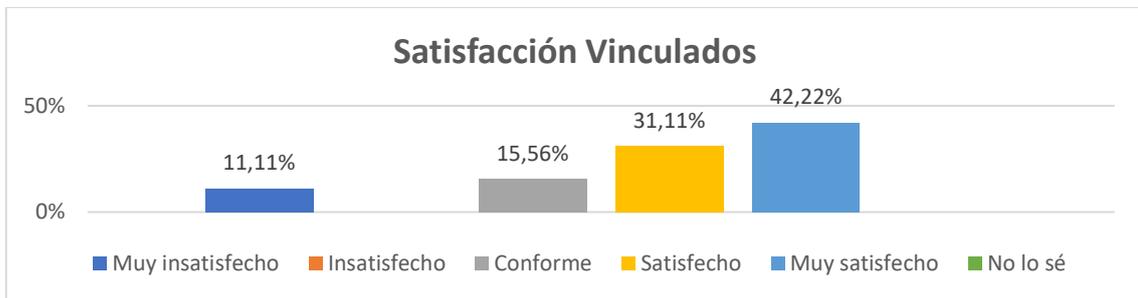
■ Badajoz ■ Cáceres

En esta pregunta, además, hemos calculado la media de la satisfacción general diferenciada según los campus, excluyendo a las personas que no han indicado su localidad.

Las personas usuarias de Cáceres declaran con sus respuestas estar más satisfechos de manera general con el SAFYDE que los de Badajoz.

El desglose por colectivo obtiene los siguientes resultados:





MEDIAS	
Estudiante	3,83
PDI	4,07
PAS	4,24
Vinculado	3,93
Personal externo	4,08

Aunque la satisfacción de todos los colectivos es bastante positiva, siguiendo la línea de las anteriores cuestiones, es el PAS el colectivo que mayor satisfacción general muestra hacia el SAFYDE.

Las medias han recuperado sus valores más altos. Tan sólo las del alumnado y del personal Vinculado no alcanzan la valoración de 4 puntos.

Los resultados de la pregunta 4 en global, arrojan una media en su puntuación de **3,94 puntos**.

Pregunta	Media
Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio	4,18
Claridad y precisión con la que se le ha informado	4,14
Resolución del asunto o incidencia que ha planteado	4,01
Facilidad que ha tenido para contactar con el SAFYDE	4,00
Grado de satisfacción general con el servicio que presta el SAFYDE	4,00
Herramienta web para la reserva de instalaciones por internet	3,89
Variedad de la oferta de actividades deportivas	3,87
Información disponible en la página web del servicio	3,80
Organización y gestión de competiciones deportivas	3,64
Mantenimiento de las instalaciones	3,43
Promedio de la pregunta 4	3,94

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE		
	Año 2023	PR/SO101_SAFYDE_D002	

3.4. Pregunta 5

De las personas usuarias que han cumplimentado el cuestionario, un total de 169 han incluido algún tipo de comentario, queja o sugerencia en sus respuestas. La tasa por tanto que ha realizado alguna aportación o ha indicado su punto de vista es del 79%.

Los comentarios provienen de 74 las personas encuestadas de Badajoz y 83 de Cáceres. De las 3 que no indicaron localidad, 2 también han realizado alguna aportación con sus comentarios.

4. CONCLUSIONES

A la vista de los resultados obtenidos, únicamente podemos concluir que el nivel de satisfacción general con del SAFYDE ha obtenido unos resultados muy positivos. Hay que destacar que los aspectos mejor valorados tienen que ver con los recursos humanos y los que no han obtenido tan buenos resultados, que no malos, son los relacionados con las instalaciones deportivas y su mantenimiento, la organización y gestión de las competiciones deportivas, la variedad de la oferta de actividades deportivas, la información de la página web y la herramienta de reserva de instalaciones.

Entre los distintos colectivos se destaca al PAS como el que muestra un grado de satisfacción mayor, mientras que los estudiantes se posicionan como el colectivo más crítico con los servicios prestados por el SAFYDE.

A la vista de los comentarios que han realizado las personas que han contestado a la encuesta, cabe destacar que el SAFYDE tiene una serie de fortalezas y debilidades que mostramos a continuación.

4.1. Fortalezas

Entre las fortalezas del Servicio encontramos que las personas usuarias han valorado más positivamente los siguientes aspectos:

- **Facilidad para contactar con el Servicio.** Las personas encuestadas han valorado positivamente este aspecto.
- **Atención y trato recibido por parte del personal del SAFYDE.** Aunque en casos concretos haya habido alguna queja, la mayoría de las personas que han rellenado la encuesta consideran que están satisfechas con el trato que reciben.
- **Claridad y precisión con la que se informa.** Las personas encuestadas declaran encontrarse muy satisfechas con la información ofrecida por el personal del Servicio.

4.2. Debilidades

Entre las debilidades, tras analizar los datos comunicados por las personas encuestadas en sus respuestas, encontramos las siguientes:

- **Resolución de asuntos o incidencias planteadas.** Aunque este aspecto ha sido valorado positivamente por las personas que han contestado a la encuesta, es llamativo el número de personas, prácticamente el 10%, que ha dado como respuesta “No lo sé”. Esto puede deberse a que las personas usuarias no necesiten plantear preguntas o incidencias o porque no exista una herramienta para comunicarlas.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE		
	Año 2023	PR/SO101_SAFYDE_D002	

- **Mantenimiento de las instalaciones.** Son algunas las quejas planteadas por las personas encuestadas sobre la satisfacción con el SAFYDE sobre el estado en que se encuentran las instalaciones del Servicio: pistas en mal estado, aparatos de los gimnasio o salas en mal estado, oxidados, averiados o anticuados, goteras en los pabellones o baños en mal estado.
- **Información disponible en la página web.** Hay personas que indican que la página contiene información que no ha sido actualizada. La página web es poco intuitiva y falta información. Alguna persona comenta que ni siquiera hay fotos de las instalaciones.
- **Herramienta web para la reserva de instalaciones por internet.** Varias personas comunican que la página no es demasiado operativa. Para la reserva de las pistas de tenis/pádel comentan que tienen que llamar previamente para confirmar que las pistas están libres y entonces reservar por la web y utilizar el sistema de pago por monedero.

Parece, según la información aportada por algunas personas, que la herramienta no permite anular una reserva realizada y esto supone que haya que realizar el trámite telefónicamente

5. PLAN DE MEJORAS DEL CURSO ANTERIOR

En el informe sobre la encuesta de satisfacción de las personas usuarias con el SAFYDE que la UTEC realizó en el 2018 se hacía, en el apartado de conclusiones, una reflexión sobre unas posibles acciones de mejora:

“... Sin embargo la información disponible en la web y sus herramientas para la reserva de las instalaciones, la organización y gestión de competiciones deportivas y el mantenimiento de las instalaciones obtienen unas valoraciones discretas. Entendemos que el mantenimiento y mejora de las instalaciones están sujetos directamente a las disponibilidades presupuestarias, pero el resto de cuestiones ofrece al servicio una buena oportunidad para la realización de planes de mejora encaminados a corregir deficiencias y elevar la eficacia en la prestación de estos servicios. También sería conveniente estudiar si las sugerencias de mejora que plantean los encuestados son susceptibles de incluirse en dichos planes. Al tratarse de un servicio con gran afluencia de usuarios el mejorar los mecanismos que permitan el control de las actividades que se realizan y el estado de las instalaciones y recursos (las quejas en su mayoría se refieren a las instalaciones), mediante la realización de encuestas periódicas, promoción del buzón de quejas u otros que el servicio considere podrían ser adecuados...”

El SAFYDE no elaboró un Plan de Mejoras al Informe presentado por la UTEC en 2018 y vistos los resultados de la encuesta de satisfacción de este año se puede observar que las fortalezas y debilidades siguen siendo prácticamente las mismas que las de la anterior encuesta.

Es importante incidir en la necesidad de elaborar, por parte del SAFYDE, un Plan de Mejoras que en el que se establezcan líneas de actuación para tratar de corregir o eliminar las debilidades que ahora mismo tiene el Servicio.

Desde la UTEC somos conscientes de que una de las debilidades más importante es el estado y el mantenimiento de sus instalaciones. Entendemos que la realización de cualquier actuación para realizar cualquier acción de mejora está sujeta a la disponibilidad presupuestaria del SAFYDE, pero

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE		
	Año 2023	PR/SO101_SAFYDE_D002	

sí queremos incidir en que es importante establecer un estudio y calendario para realizar intervenciones necesarias para mejorar este aspecto.

6. PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA

Es difícil establecer propuestas de mejoras para la Unidad evaluada a la vista de los resultados, no obstante, tras las aportaciones de las personas usuarias con sus comentarios y sus valoraciones, y tras la revisión de esta misma encuesta de satisfacción en su edición de 2018, desde la UTEC se sugieren las siguientes líneas de actuación para poder establecer acciones concretas de mejora:

- **Implementación de un programa de renovación, reparación y mantenimiento de las instalaciones.** Estudio y elaboración de un informe que permita conocer el estado en el que se encuentran las instalaciones, máquinas y herramientas del Servicio y establecer, dentro de sus posibilidades presupuestarias, un plan de mejoras con un calendario que permita sustituir o reparar las instalaciones, maquinaria o elementos dañados.
- **Creación de una herramienta web,** disponible en la página del Servicio, que facilite la **comunicación de incidencias** a las personas usuarias. Crear una herramienta online o sistema para comunicar incidencias relativas al estado de las instalaciones o funcionamiento del Servicio.
- **Mejora de la herramienta web para la reserva de instalaciones.** Mejorar la herramienta de reserva de instalaciones para que desde la misma se puedan realizar acciones de consulta de ocupación, reserva, pago y anulación.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE		
	Año 2023	PR/SO101_SAFYDE_D002	

ANEXOS

Anexo I. Modelo de cuestionario

Cuestionario de satisfacción de los usuarios del SAFYDE

Ayúdenos a mejorar el funcionamiento del Servicio de Actividad Física y del Deporte (SAFYDE). Por favor, rellene este breve cuestionario anónimo y díganos qué espera de nosotros y cómo valora nuestro trabajo

* Obligatorio

1. Por favor, indique si es*

- Estudiante
- PDI
- PAS
- Vinculado
- Personal externo a la Universidad

2. Indique el Campus donde se localizan las instalaciones que ha usado o las actividades del SAFYDE donde ha participado

- Badajoz
- Cáceres

3. Indique con qué frecuencia realiza las actividades que ofrecemos o utiliza nuestras instalaciones*

- Nunca
- Alguna vez, de forma puntual
- Ocasionalmente, algunas veces durante el año
- De forma habitual, varias veces cada mes
- Con frecuencia, todas las semanas

4. Indique su satisfacción con los siguientes aspectos relativos a

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy satisfecho	No lo sé
Facilidad que ha tenido para contactar con el SAFYDE	<input type="radio"/>					
Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio	<input type="radio"/>					

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE				
	Año 2023	PR/SO101_SAFYDE_D002			

Claridad y precisión con la que se le ha informado	<input type="radio"/>					
Resolución del asunto o incidencia que ha planteado	<input type="radio"/>					
Variedad de la oferta de actividades deportivas	<input type="radio"/>					
Mantenimiento de las instalaciones	<input type="radio"/>					
Organización y gestión de competiciones deportivas	<input type="radio"/>					
Información disponible en la página web del servicio (www.unex.es/safyde)	<input type="radio"/>					
Herramienta web para la reserva de instalaciones por internet	<input type="radio"/>					
Grado de satisfacción general con el servicio que presta el SAFYDE	<input type="radio"/>					

5. Para terminar, le pedimos que nos haga llegar sus aportaciones y puntos de vista sobre cuestiones concretas. Esta información específica es muy valiosa y puede sernos de gran ayuda para mejorar nuestro trabajo y el servicio que prestamos.

Por favor, indique aquí sus sugerencias y comentarios: