

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

INFORME DE RESULTADOS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES

(Diciembre de 2009)

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

INFORME DE RESULTADOS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES

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 SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES

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 Secretariado de Relaciones Internacionales 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 Secretariado de Relaciones Internacionales 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 este Secretariado, 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 de este Secretariado, y finalmente ha sido consensuado y aprobado por el Director del Secretariado de Relaciones Internacionales.

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 Secretariado, 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 Secretariado 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 16 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 Servicio
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 Servicio por distintos medios

En el segundo bloque, de 10 preguntas, se piden las valoraciones sobre una serie de cuestiones relacionadas con el trabajo desarrollado por el Secretariado, incluyendo una Valoración Global y una pregunta abierta para sugerencias o comentarios. La relación de preguntas de este bloque es la siguiente:

7. Asesoramiento recibido sobre los Programas de Becas Internacionales
8. Valoración de las resoluciones de estas Convocatorias
9. Información disponible en la página web de este Secretariado
10. ¿Le parece correcta la gestión económica de las becas concedidas?
11. ¿Considera que el número de Programas que se oferta es adecuado para las necesidades de la Comunidad Universitaria?
12. ¿Cómo valora el impacto de los programas de movilidad en la UEX?
13. ¿Cree que es suficiente el número de personas que trabajan en este Secretariado?
14. ¿Qué le parece la cualificación profesional de este personal?
15. Valoración Global del Secretariado de Relaciones Internacionales
16. 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 48 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 la pregunta 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.

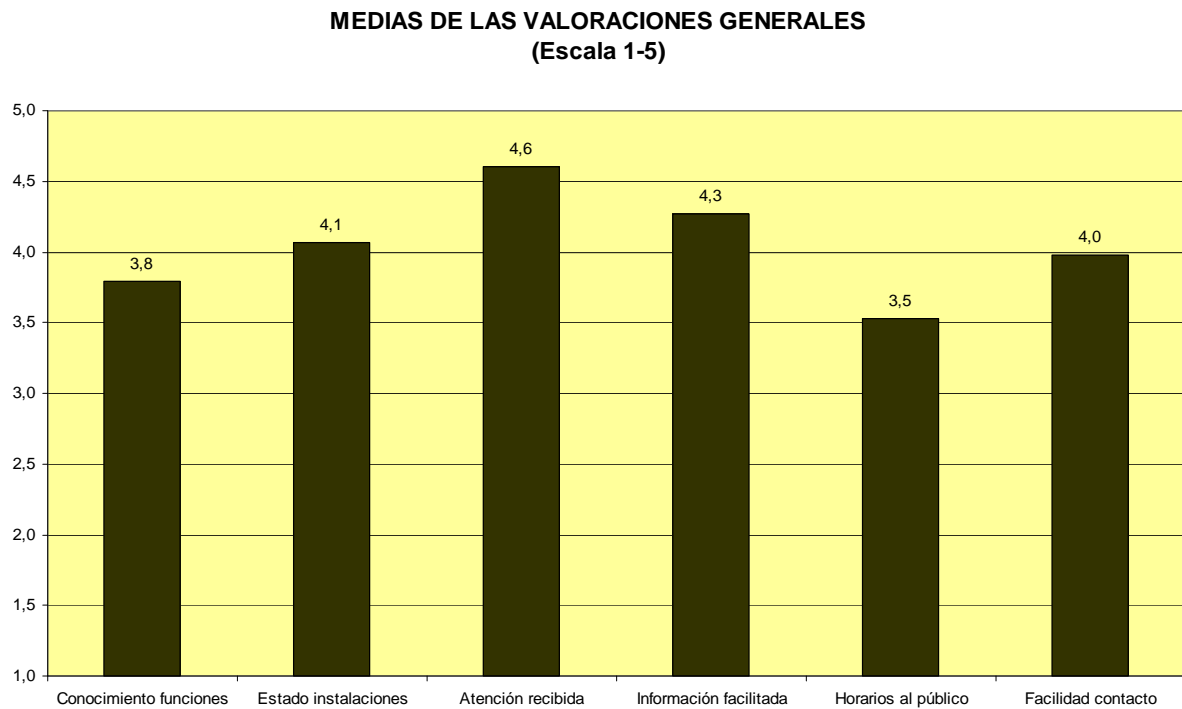


Gráfico 2.

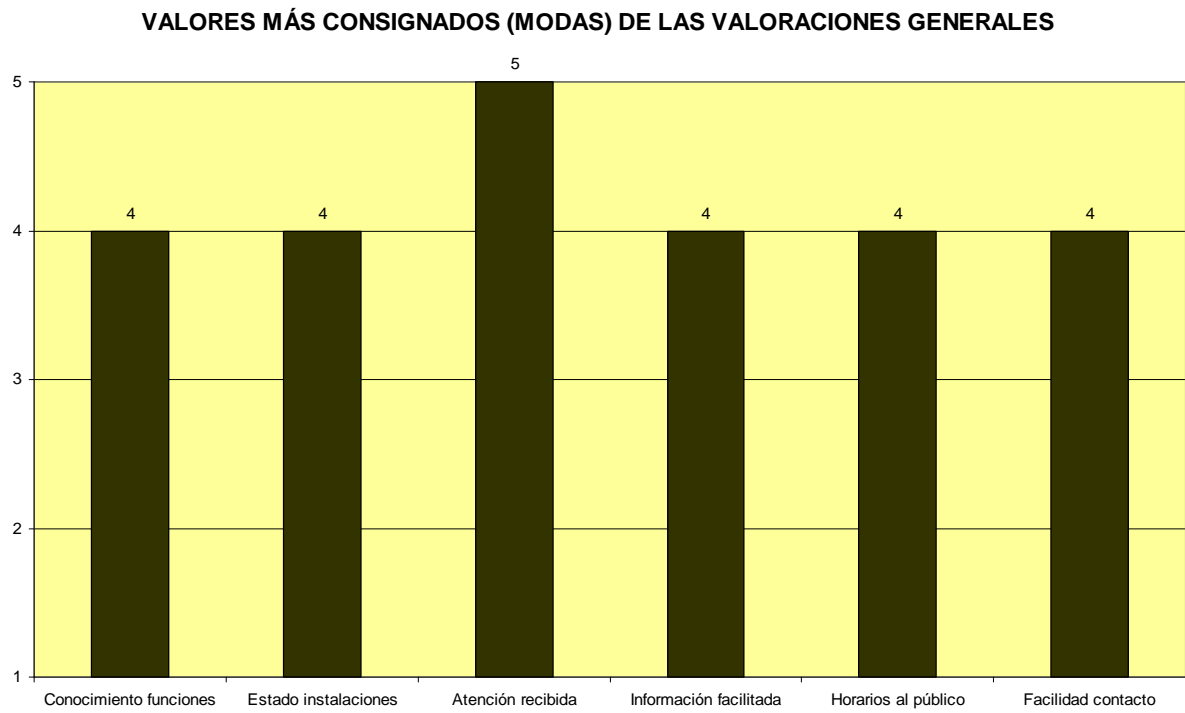


Gráfico 3.

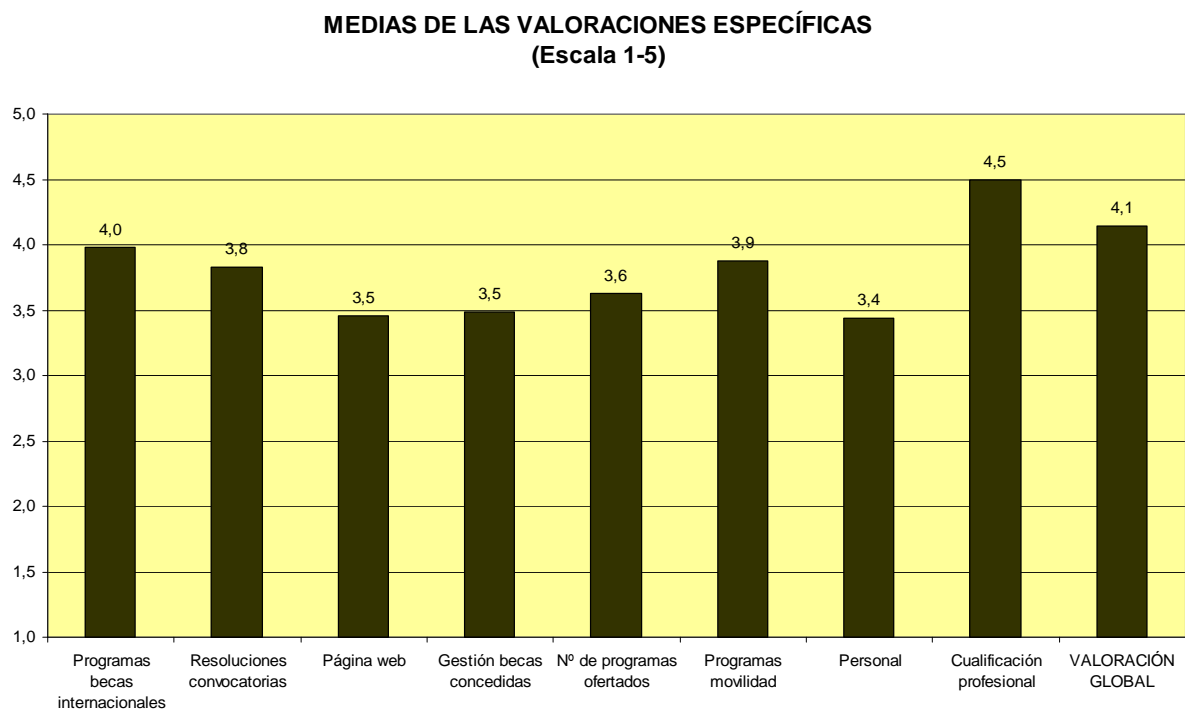


Gráfico 4.

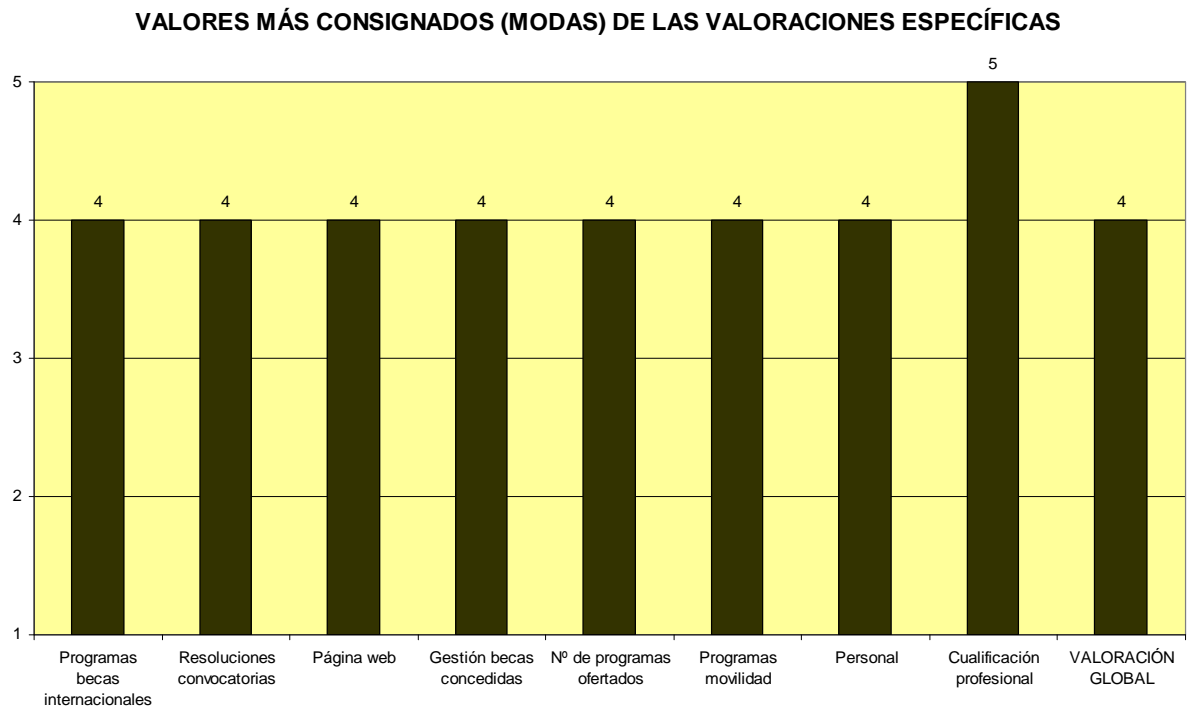


Gráfico 5.

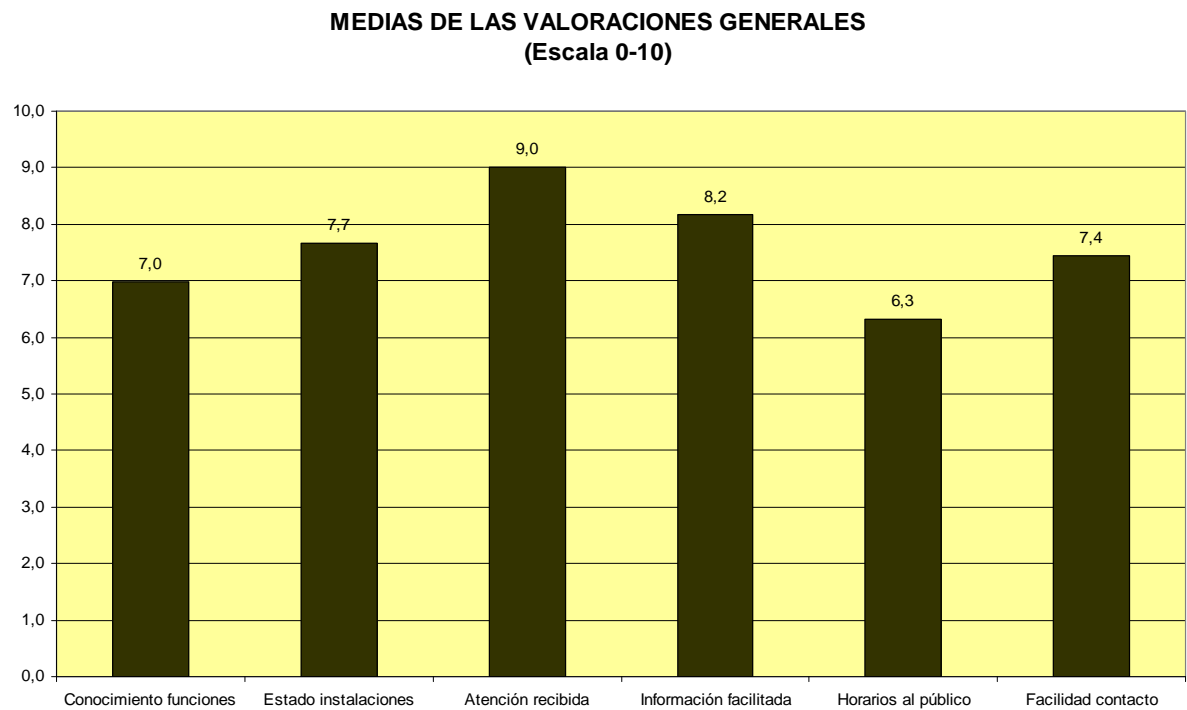
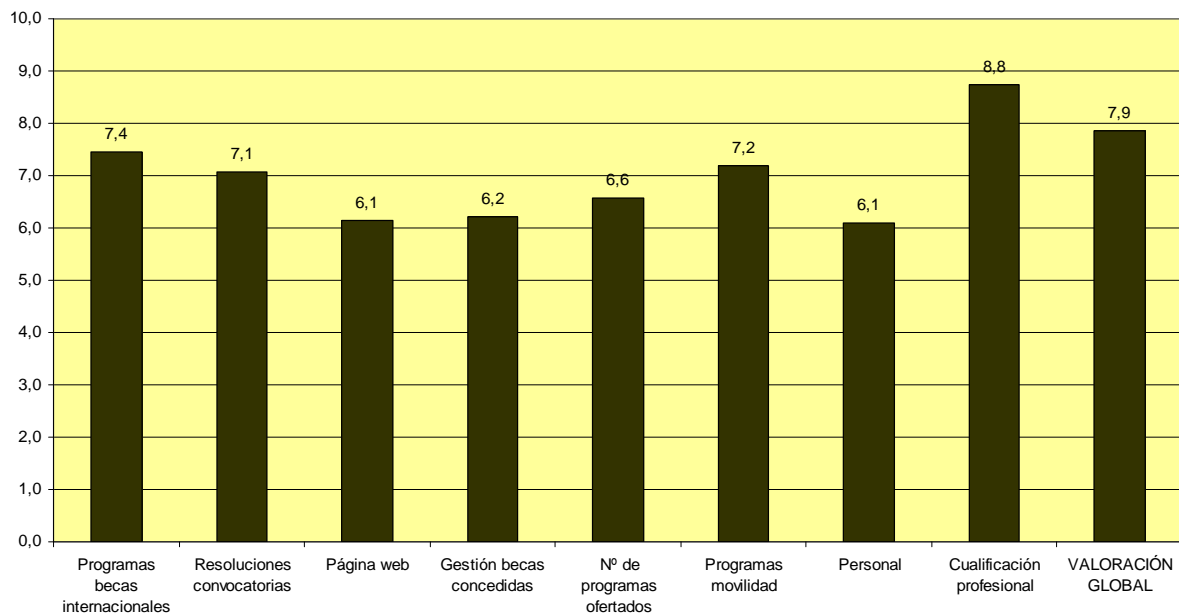


Gráfico 6.

MEDIAS DE LAS VALORACIONES ESPECÍFICAS (Escala 0-10)



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 alcanzan una valoración media que se sitúa por encima del valor considerado como aceptable (un 3 sobre 5), y en varias se supera el valor considerado como bueno.

Por otra parte, ninguna de las modas es inferior al valor 4. Esto nos muestra que en todos los casos la mayoría de los encuestados otorgan unas valoraciones por encima del valor considerado como bueno.

Además, un dato clave como es la Valoración Global del Servicio está de media por encima del valor considerado como bueno y tiene una moda de valor 4.

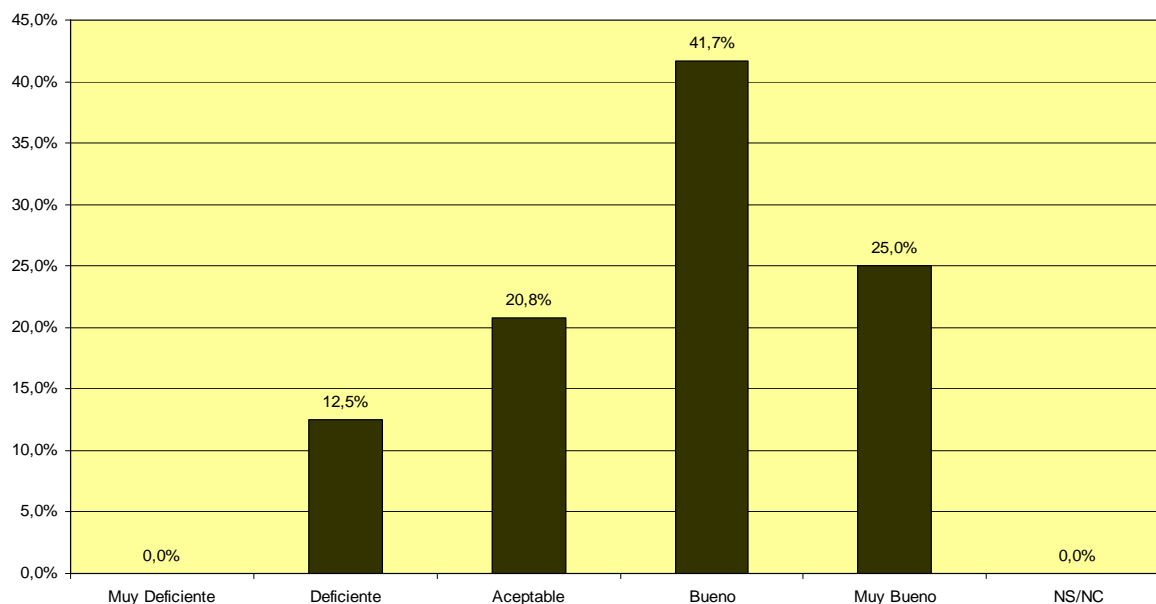
Los **puntos fuertes** del Servicio los tendríamos reflejados en las respuestas a las preguntas 3, 4 y 14, referidas a la atención recibida por parte de su personal, a la información facilitada en relación con el asunto planteado y a la cualificación profesional del personal de este Secretariado.

A tenor de los resultados podemos considerar que apenas existen **puntos débiles** o áreas de posibles mejoras, pero siendo exigentes podríamos mencionar la pregunta de menor valoración, la nº 13, sobre el número de personas que trabajan en este Secretariado.

6.3. Gráficos y tablas de resultados por preguntas.

VALORACIONES GENERALES

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

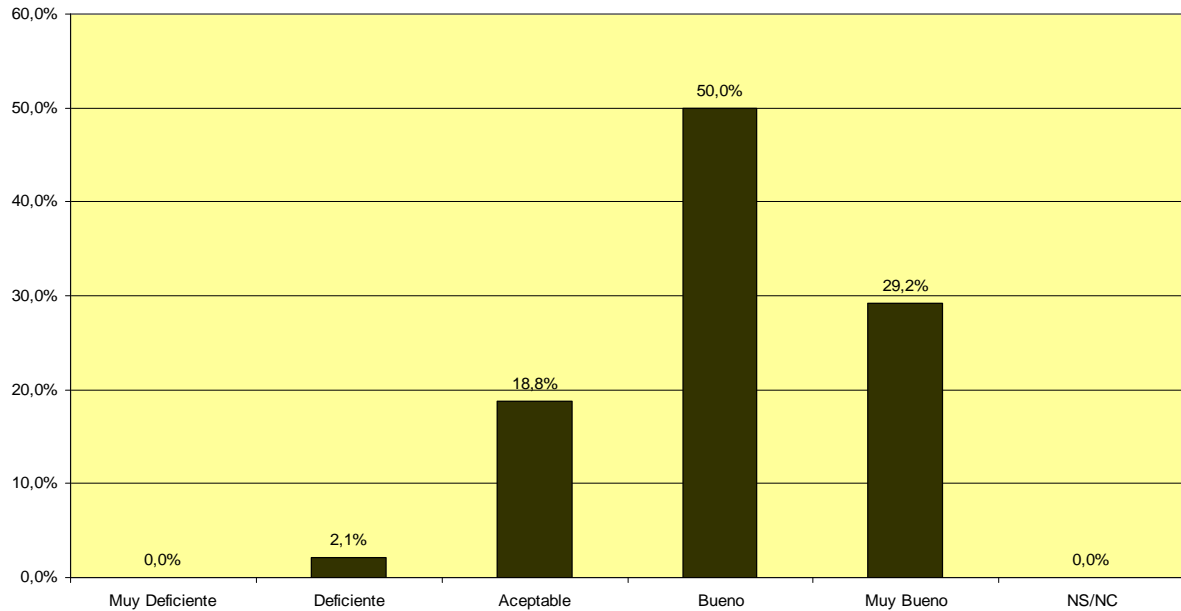


VG1. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	0,0%	0
Deficiente	12,5%	6
Aceptable	20,8%	10
Bueno	41,7%	20
Muy Bueno	25,0%	12
NS/NC	0,0%	0
MEDIA (Escala 1-5)	3,8	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	7,0	

Comentario.

Buenos resultados.

VALORACIONES GENERALES
2. Estado de las instalaciones del mismo



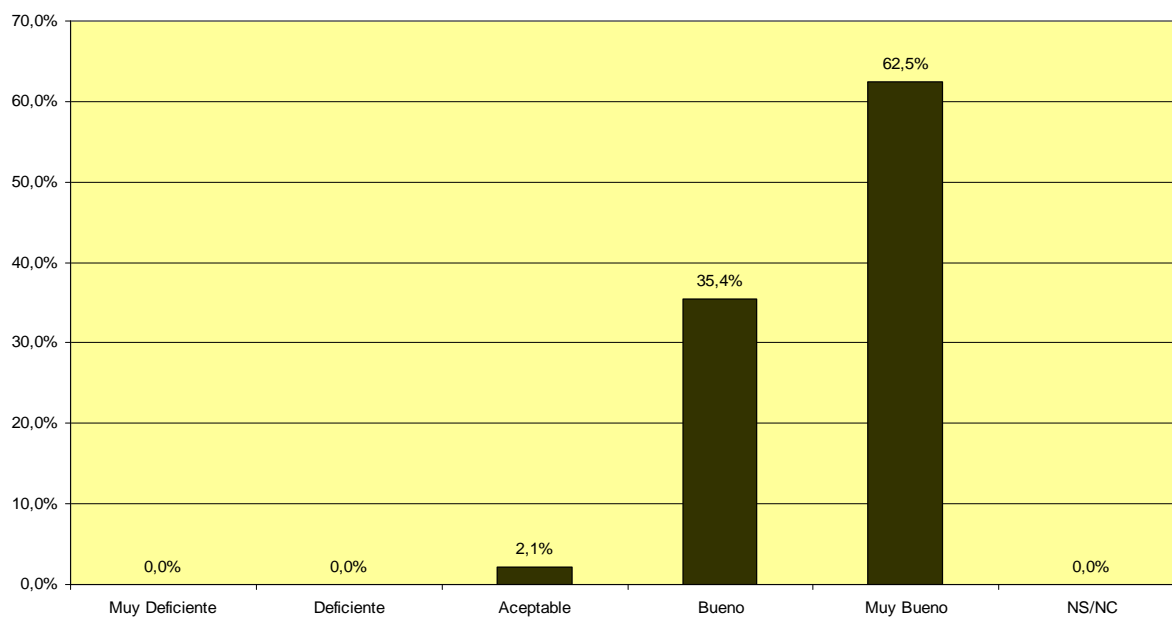
VG2. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	0,0%	0
Deficiente	2,1%	1
Aceptable	18,8%	9
Bueno	50,0%	24
Muy Bueno	29,2%	14
NS/NC	0,0%	0
MEDIA (Escala 1-5)	4,1	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	7,7	

Comentario.

Buenos resultados.

VALORACIONES GENERALES

3. Atención y trato recibido por parte de su personal



VG3. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	0,0%	0
Deficiente	0,0%	0
Aceptable	2,1%	1
Bueno	35,4%	17
Muy Bueno	62,5%	30
NS/NC	0,0%	0
MEDIA (Escala 1-5)	4,6	
MODA	5	
MEDIA (Escala 0-10)	9,0	

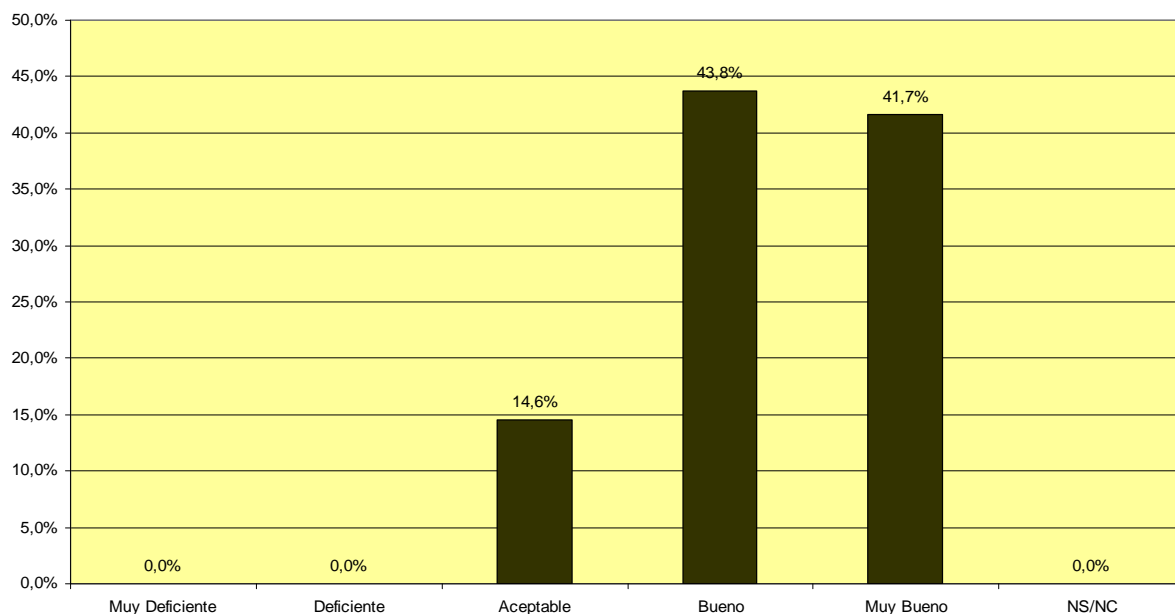
Comentario.

Muy buenos resultados.

Puede considerarse como un punto fuerte del Servicio.

VALORACIONES GENERALES

4. Información facilitada en relación con el asunto planteado



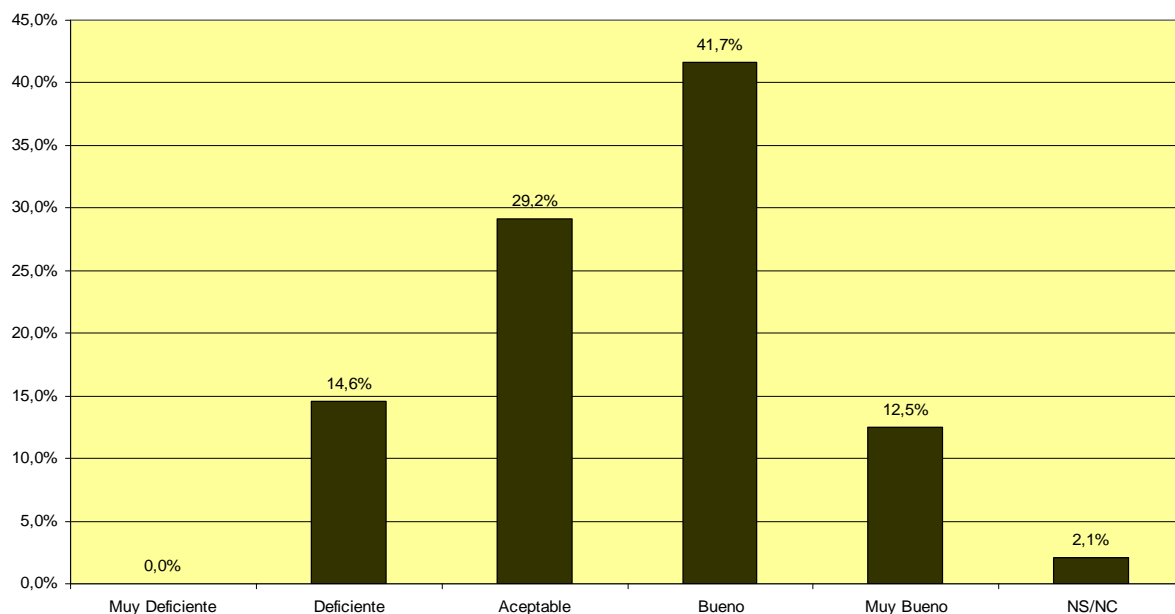
VG4. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	0,0%	0
Deficiente	0,0%	0
Aceptable	14,6%	7
Bueno	43,8%	21
Muy Bueno	41,7%	20
NS/NC	0,0%	0
MEDIA (Escala 1-5)	4,3	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	8,2	

Comentario.

Muy buenos resultados.

Puede considerarse como un punto fuerte del Servicio.

VALORACIONES GENERALES
5. Horarios de Atención al Público.



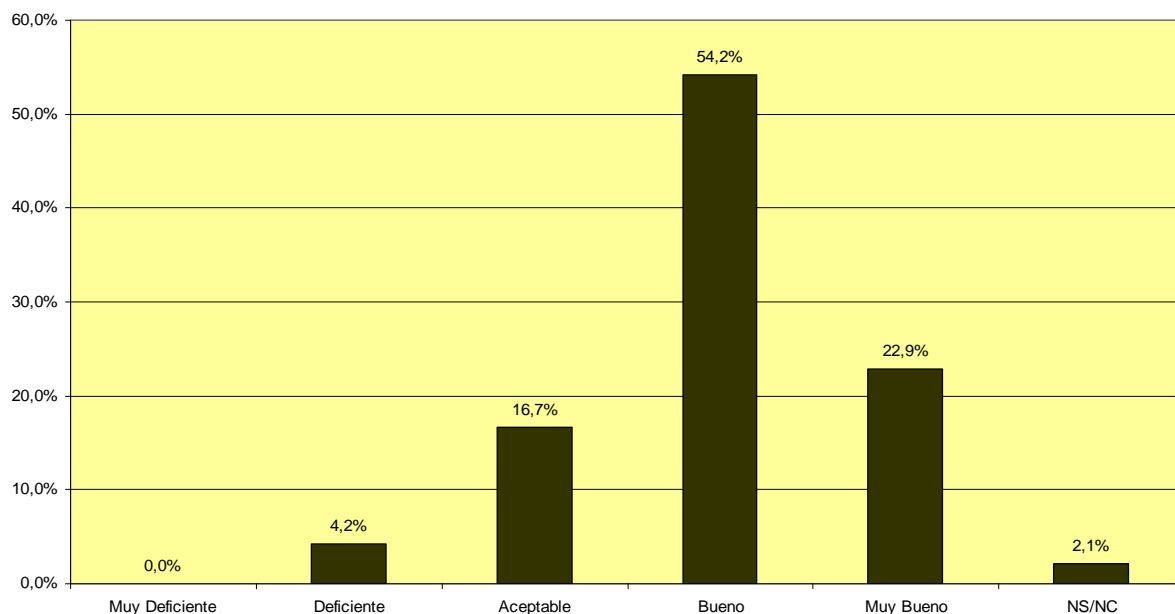
VG5. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	0,0%	0
Deficiente	14,6%	7
Aceptable	29,2%	14
Bueno	41,7%	20
Muy Bueno	12,5%	6
NS/NC	2,1%	1
MEDIA (Escala 1-5)		3,5
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		6,3

Comentario.

Buenos resultados, aunque por debajo de la media alcanzada en las demás preguntas.

VALORACIONES GENERALES

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

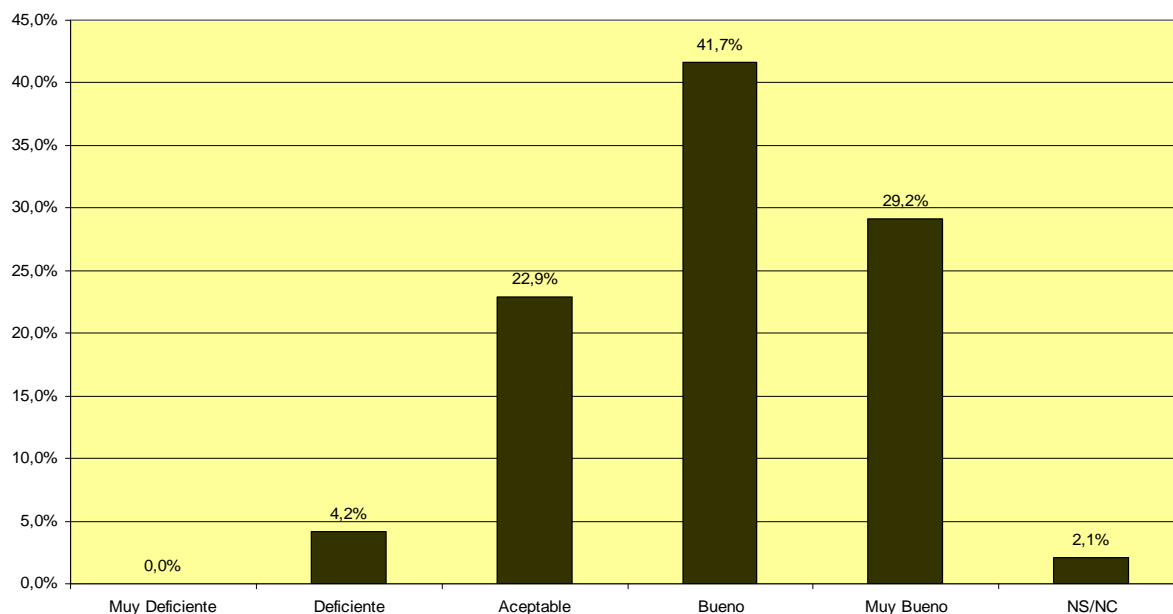


VG6. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	0,0%	0
Deficiente	4,2%	2
Aceptable	16,7%	8
Bueno	54,2%	26
Muy Bueno	22,9%	11
NS/NC	2,1%	1
MEDIA (Escala 1-5)		4,0
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		7,4

Comentario.

Buenos resultados, con una moda muy marcada en el valor 4.

VALORACIONES ESPECIFICAS
7. Asesoramiento recibido sobre los Programas de Becas Internacionales

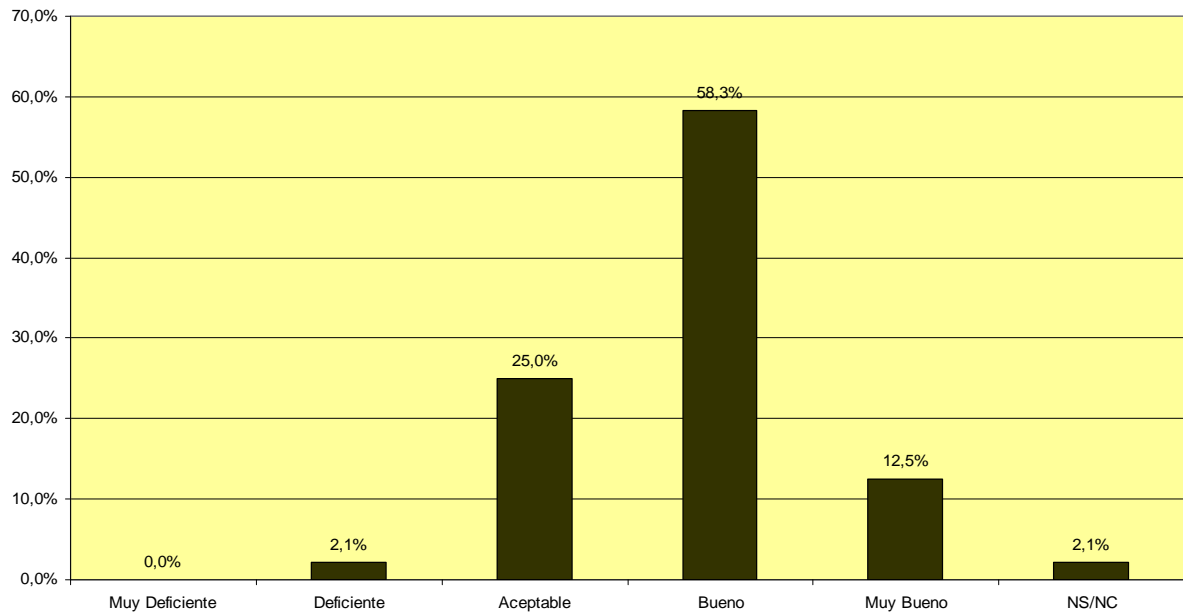


VE7. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	0,0%	0
Deficiente	4,2%	2
Aceptable	22,9%	11
Bueno	41,7%	20
Muy Bueno	29,2%	14
NS/NC	2,1%	1
MEDIA (Escala 1-5)	4,0	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	7,4	

Comentario.

Buenos resultados.

VALORACIONES ESPECIFICAS
8. Valoración de las resoluciones de estas Convocatorias

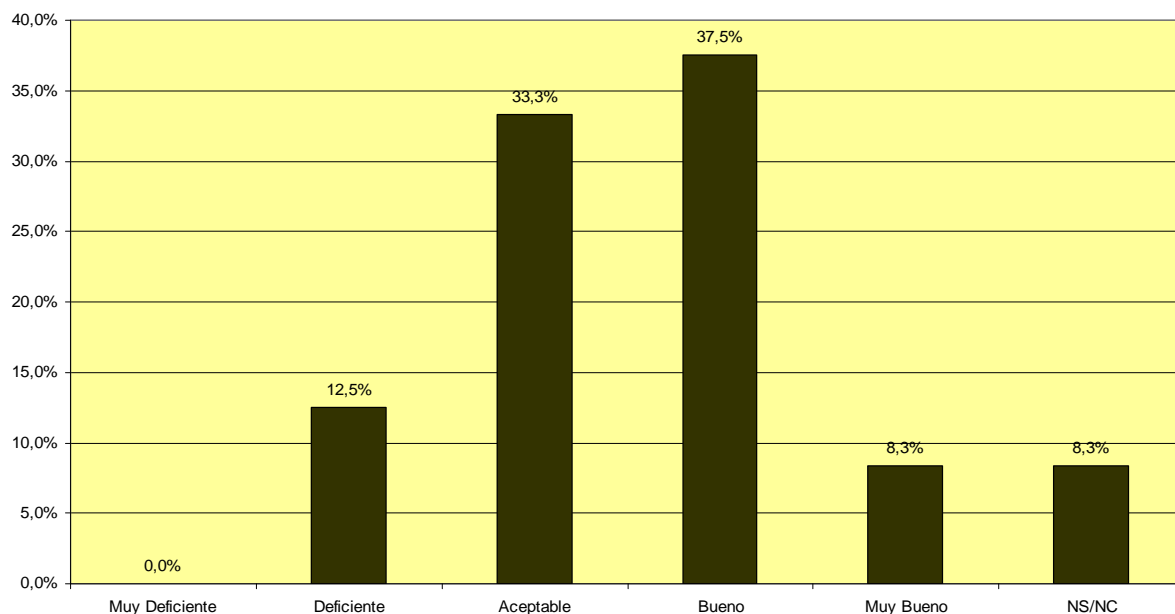


VE8. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	0,0%	0
Deficiente	2,1%	1
Aceptable	25,0%	12
Bueno	58,3%	28
Muy Bueno	12,5%	6
NS/NC	2,1%	1
MEDIA (Escala 1-5)	3,8	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	7,1	

Comentario.

Buenos resultados.

VALORACIONES ESPECIFICAS
9. Información disponible en la página web de este Secretariado

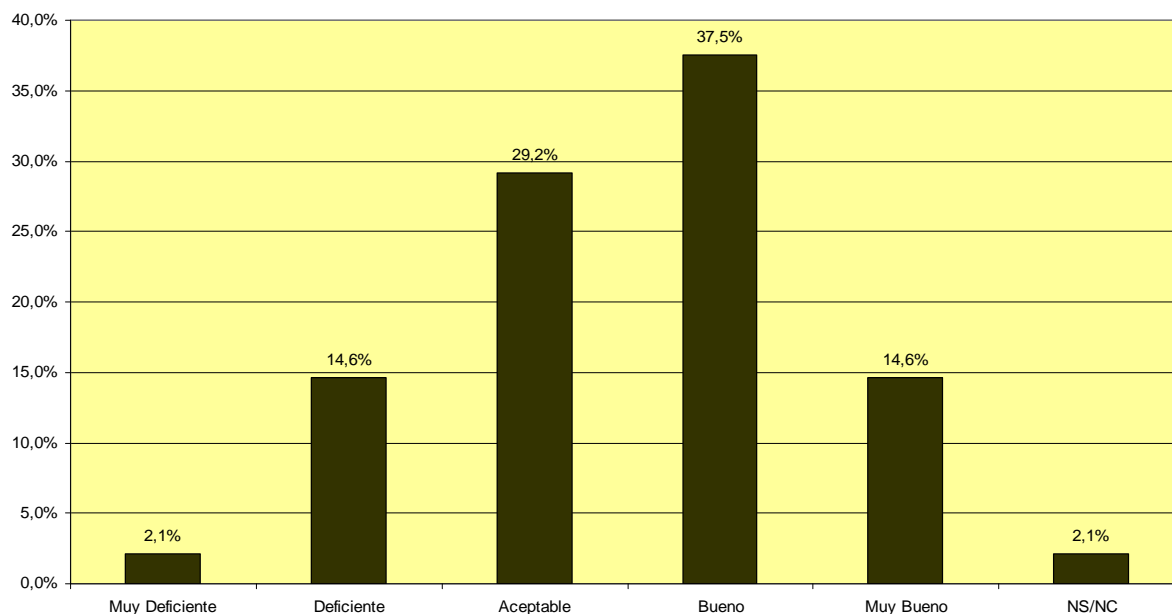


VE9. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	0,0%	0
Deficiente	12,5%	6
Aceptable	33,3%	16
Bueno	37,5%	18
Muy Bueno	8,3%	4
NS/NC	8,3%	4
MEDIA (Escala 1-5)	3,5	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	6,1	

Comentario.

Buenos resultados, aunque es un apartado en el que se puede mejorar.

VALORACIONES ESPECIFICAS
10. ¿Le parece correcta la gestión económica de las becas concedidas?



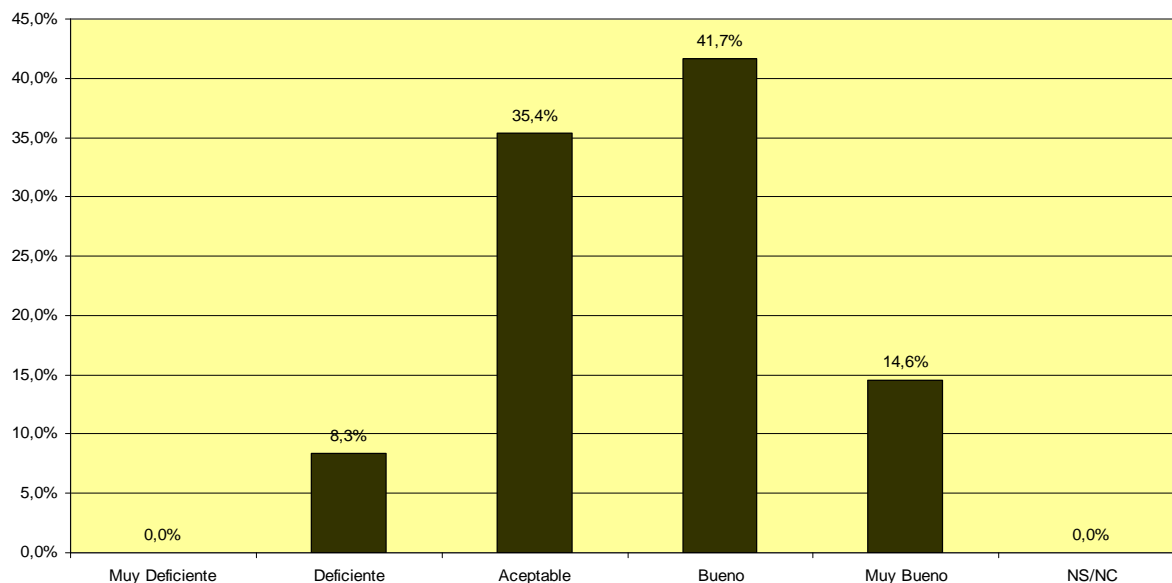
VE10. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	2,1%	1
Deficiente	14,6%	7
Aceptable	29,2%	14
Bueno	37,5%	18
Muy Bueno	14,6%	7
NS/NC	2,1%	1
MEDIA (Escala 1-5)	3,5	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	6,2	

Comentario.

Buenos resultados, aunque por debajo de la media del resto de preguntas de la encuesta.

VALORACIONES ESPECIFICAS

11. ¿Considera que el número de Programas que se oferta es adecuado para las necesidades de la comunidad Universitaria?

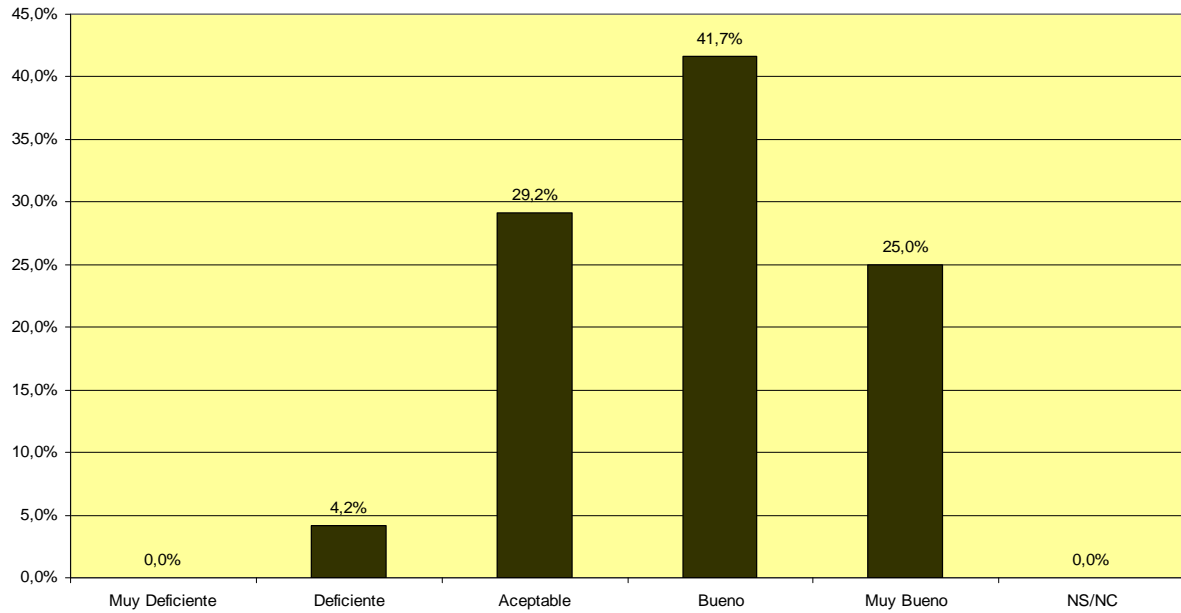


VE11. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	0,0%	0
Deficiente	8,3%	4
Aceptable	35,4%	17
Bueno	41,7%	20
Muy Bueno	14,6%	7
NS/NC	0,0%	0
MEDIA (Escala 1-5)		3,6
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		6,6

Comentario.

Buenos resultados.

VALORACIONES ESPECIFICAS
12. ¿Como valora el impacto de los programas de movilidad de la UEX?

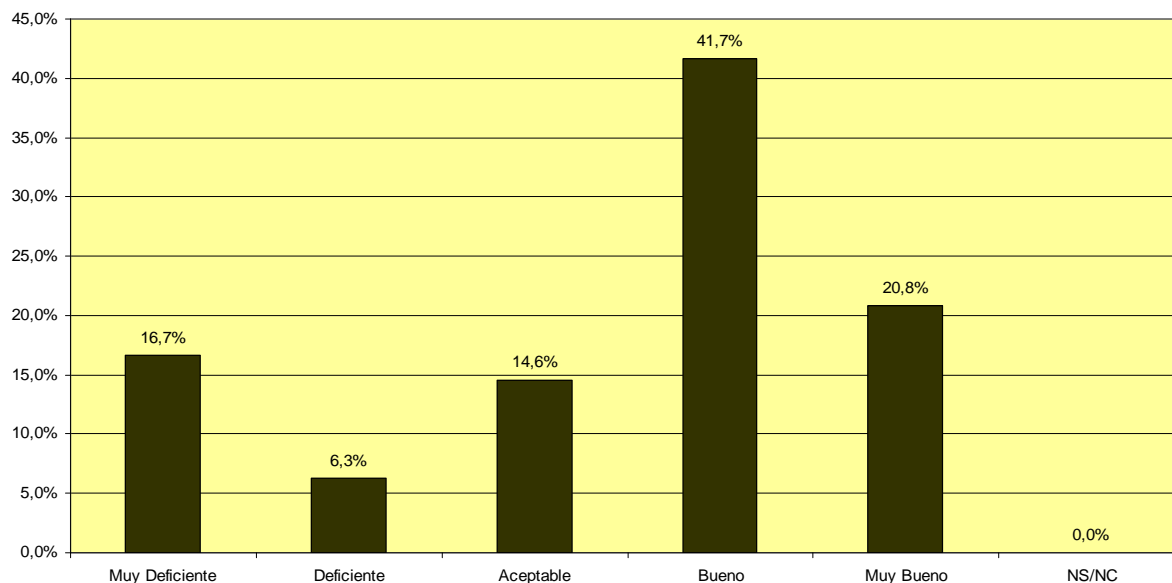


VE12. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	0,0%	0
Deficiente	4,2%	2
Aceptable	29,2%	14
Bueno	41,7%	20
Muy Bueno	25,0%	12
NS/NC	0,0%	0
MEDIA (Escala 1-5)	3,9	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	7,2	

Comentario.

Buenos resultados.

VALORACIONES ESPECIFICAS
13. ¿Cree que es suficiente el número de personas que trabajan en este Secretariado?



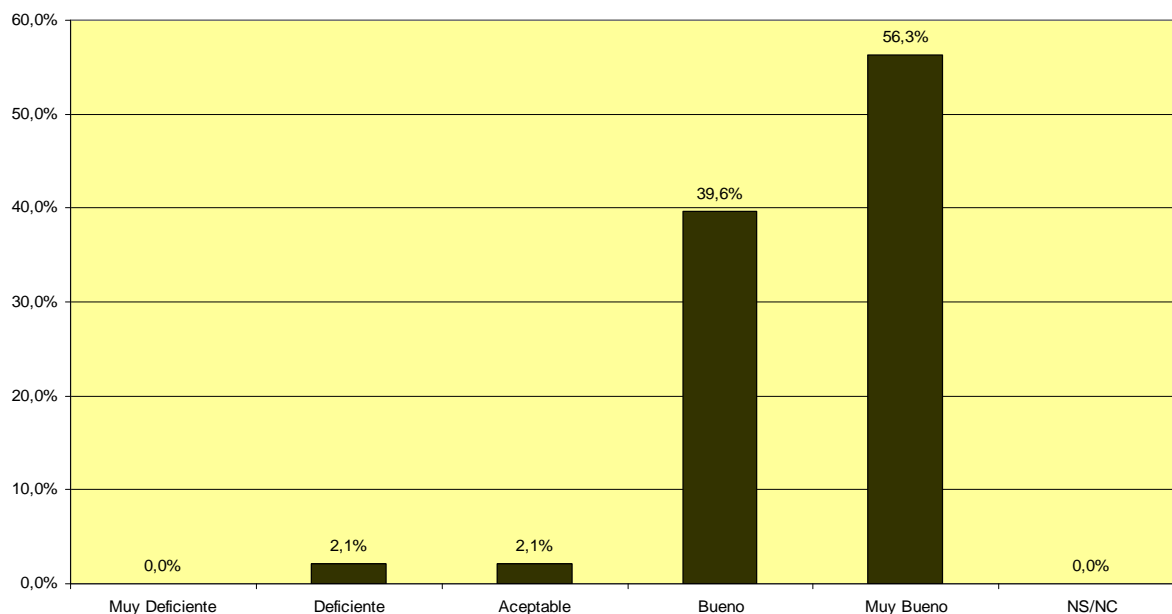
VE13. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente	16,7%	8
Deficiente	6,3%	3
Aceptable	14,6%	7
Bueno	41,7%	20
Muy Bueno	20,8%	10
NS/NC	0,0%	0
MEDIA (Escala 1-5)	3,4	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	6,1	

Comentario.

Buenos resultados en general, pero con bastantes respuestas 1 y 2.

Podría considerarse como un punto débil o área susceptible de mejora.

VALORACIONES ESPECIFICAS
14. ¿Qué le parece la cualificación profesional de este personal?

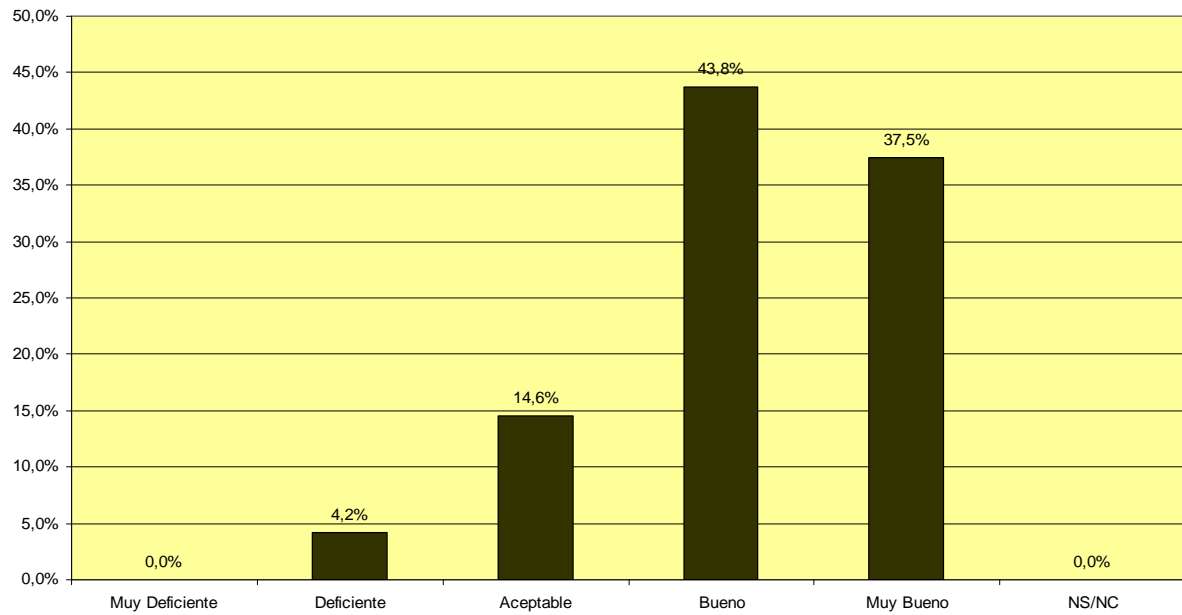


VE14. Tabla de Resultados		
Muy Deficiente	0,0%	0
Deficiente	2,1%	1
Aceptable	2,1%	1
Bueno	39,6%	19
Muy Bueno	56,3%	27
NS/NC	0,0%	0
MEDIA (Escala 1-5)	4,5	
MODA	5	
MEDIA (Escala 0-10)	8,8	

Comentario.

Muy buenos resultados.

VALORACIONES ESPECIFICAS
15. Valoración Global del Secretariado de Relaciones Internacionales



VE15 (VG). Tabla de Resultados		
Muy Deficiente	0,0%	0
Deficiente	4,2%	2
Aceptable	14,6%	7
Bueno	43,8%	21
Muy Bueno	37,5%	18
NS/NC	0,0%	0
MEDIA (Escala 1-5)		4,1
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		7,9

Comentario.

Buenos resultados en una pregunta clave como es la Valoración Global del Servicio, con una media por encima del valor 4.

Pregunta abierta nº 16.

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

P16. SUGERENCIAS
Más personal
Mayor número de personal para una mejor gestión. Mayor información sobre la convalidación de créditos
Más personal y mejorar aún más la información
Ninguna. Todo está bien
Aumentarles el sueldo, de forma justa a su trabajo. Están infra-valorados la mayoría

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 SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES

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 Secretariado de Relaciones Internacionales:

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 7. Asesoramiento recibido sobre los Programas de Becas Internacionales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Valoración de las resoluciones de estas Convocatorias | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Información disponible en la página web de este Secretariado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. ¿Le parece correcta la gestión económica de las becas concedidas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. ¿Considera que el número de Programas que se oferta es adecuado para las necesidades de la Comunidad Universitaria? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. ¿Cómo valora el impacto de los programas de movilidad en la UEX? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. ¿Cree que es suficiente el número de personas que trabajan en este Secretariado? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. ¿Qué le parece la cualificación profesional de este personal? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Valoración Global del Secretariado de Relaciones Internacionales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Sugerencias: | | | | | |
