

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y FORMACIÓN DOCENTE		
	Año 2022	PR/SO101_SOFD_D002	

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y FORMACIÓN DOCENTE

Año 2022

Elaborado por: Aurora Rodero Rodríguez Gestora de calidad de la UTEC Fecha: 17/04/2023	Revisado por: Rosa María Villalobos Murillo Directora de la UTEC Fecha: 25/04/2023	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 ORIENTACIÓN Y FORMACIÓN DOCENTE		
	Año 2022	PR/SO101_SOFD_D002	

Índice

1.-	INTRODUCCIÓN.....	3
2.-	MATERIAL Y MÉTODOS	3
2.1.	Diseño del cuestionario	4
2.2.	Periodo de recogida y procesamiento de datos.....	4
2.3.	Participación en la encuesta.....	5
2.4.	Garantía de privacidad	5
2.5.	Ficha de la encuesta	5
3.-	RESULTADOS	6
4.-	CONCLUSIONES.....	9
	ANEXOS	10
	ANEXO I. MODELO DE CUESTIONARIO	10

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y FORMACIÓN DOCENTE		
	Año 2022	PR/SO101_SOFD_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 del alumnado 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, aunque en esta ocasión se ha optado por utilizar el modelo de encuesta de satisfacción que utiliza el Servicio de Orientación y Formación Docente (SOFD) para evaluar la satisfacción de las personas con el curso recibido. El análisis realizado de los resultados tiene por objetivos los siguientes:

- Conocer el nivel de satisfacción de las personas usuarias con el SOFD.
- Identificar las fortalezas y debilidades del Servicio.
- Analizar los datos para corregir las posibles debilidades y reforzar sus fortalezas.

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.

Además, desde la UTEC y, por extensión, del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia se agradece la colaboración del SOFD al facilitarnos la información necesaria para elaborar el análisis de los datos recogidos por esa Unidad en sus encuestas de satisfacción.

2.- MATERIAL Y MÉTODOS

El propósito de la UTEC para este año ha sido analizar los datos que el SOFD ya tenía recogidos durante 2022 de sus encuestas de satisfacción de cada curso realizado.

El motivo por el cual no se ha realizado la encuesta directamente por la UTEC ha sido el evitar saturar al colectivo del PDI/PAS con más cuestionarios.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y FORMACIÓN DOCENTE		
	Año 2022	PR/SO101_SOFD_D002	

El proceso que se ha seguido desde la UTEC para la realización del análisis de los datos recogidos en las encuestas de satisfacción realizadas por el SOFD se describe en los subapartados siguientes.

2.1. Diseño del cuestionario

El cuestionario es esencial en el objetivo de conocer la satisfacción de las personas usuarias con los servicios/secciones/idades y este en concreto se ha implementado y diseñado, como ya hemos indicado en la ficha técnica, por el SOFD.

El cuestionario consta de cuatro partes diferenciadas:

- Una primera sobre la valoración general del curso en el que el PDI/PAS ha participado. En esta parte hay un total de 2 preguntas.
- La segunda se refiere a las valoraciones sobre el servicio ofrecido por la Sección de Formación del PDI/PAS a las personas que han participado en el curso de formación. La forman 2 preguntas.
- La tercera corresponde a la valoración del docente del curso y está formada por 4 preguntas.
- La cuarta es para que el PDI/PAS participante en la actividad formativa exprese las sugerencias o comentarios que estime oportunos.

Para este análisis, hemos utilizado los datos de las preguntas número 3 y 4 del cuestionario, que son las que se centran en las valoraciones del PDI/PAS sobre los servicios ofrecidos por el SOFD.

Las preguntas se pueden consultar en el ANEXO I. MODELO DE CUESTIONARIO.

Una vez que finaliza cada curso, el PDI/PAS participante debe completar el cuestionario a través del Campus Virtual.

2.2. Periodo de recogida y procesamiento de datos

La campaña de realización de encuestas de satisfacción tiene la misma duración que el plan de formación del PDI y del PAS: anual.

La realización por tanto de las encuestas de satisfacción es continua a lo largo de todo el año y se realiza tras finalizar cada uno de los talleres que se realizan.

La UTEC inició el contacto con el SOFD a principios de octubre de 2022 para poner en conocimiento del Servicio que, tras el parón sufrido durante el COVID, serían encuestados.

El Servicio informó que ya tienen sus propias encuestas y con el fin de no saturar a las personas con demasiados formularios, tras revisar las preguntas de este y consensuado con el SOFD, en esta ocasión se decide analizar las preguntas 3 y 4.

El SOFD facilitó a la UTEC la información de un total de 59 talleres celebrados entre enero y octubre de 2022, con la información de 911 personas encuestadas que desde la UTEC se ha

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y FORMACIÓN DOCENTE		
	Año 2022	PR/SO101_SOFD_D002	

analizado de manera conjunta y no por taller formativo, que es como analiza el SOFD sus encuestas.

Las preguntas sobre las que se va a realizar el análisis son las siguientes:

- Pregunta nº3: *“La información y atención recibida desde el SOFD ha sido:”*
- Pregunta nº4: *“Valora el trabajo desarrollado por el SOFD”*

Sólo de estas dos preguntas se podía obtener información del nivel de satisfacción de las personas usuarias con la información y atención recibida los empleados del SOFD y la valoración general del trabajo desarrollado por estos.

El proceso gestión de la información y análisis de los resultados se ha realizado en la segunda mitad del mes de octubre de 2022.

2.3. Participación en la encuesta

En cuanto a la participación al índice de participación en la encuesta de satisfacción cabe destacar que es del 100%, ya que el SOFD exige para la expedición de la certificación de aprovechamiento del taller que se cumplimente la encuesta.

2.4. Garantía de privacidad

Los datos facilitados por el SOFD no contenían información personal, por lo que en todo caso ha primado el anonimato del PDI/PAS que rellenó los cuestionarios.

2.5. Ficha de la encuesta

NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta de satisfacción de personas usuarias
SERVICIO RESPONSABLE	Servicio de Orientación y Formación Docente (SOFD)
POBLACIÓN	Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal de Administración y Servicios (PAS)
MUESTRA	Se ha utilizado un muestreo por conveniencia. Las encuestas se han realizado entre el PDI y el PAS
TÉCNICA DE RECOGIDA DE DATOS	Encuesta online a través del Campus Virtual

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y FORMACIÓN DOCENTE		
	Año 2022	PR/SO101_SOFD_D002	

OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer la opinión del PDI y PAS acerca del desempeño profesional de los trabajadores de la unidad evaluada y de la oferta de actividades que proponen, con el fin de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación de servicios
NÚMERO DE PREGUNTAS FORMULADAS	9, aunque para este informe se analizarán 2 de ellas, pues son las que afectan directamente a la valoración de los servicios ofrecidos por el SOFD
TIPO DE PREGUNTAS APLICADAS	8 cerradas y 1 abierta. Las que se utilizarán en este informe son 2 preguntas cerradas
ESCALA DE PREGUNTAS	<ul style="list-style-type: none"> - Preguntas 1 y 3 a 7: escala Likert de 1 a 5 - Pregunta 2: 4 opciones de respuesta - Pregunta 8: escala de 1 a 10 <p>Las dos preguntas utilizadas en este informe valoran sobre la escala 1 – 5</p>

3.- RESULTADOS

En el cuestionario del SOFD se ha utilizado en sus encuestas la escala Likert y, para proceder al análisis de este apartado, se han hecho las siguientes equivalencias:

- Valor 1: Muy mal
- Valor 2: Mal
- Valor 3: Regular
- Valor 4: Bien
- Valor 4: Muy Bien

De las respuestas dadas por las personas usuarias a las preguntas 3 y 4 del cuestionario, se han obtenido los resultados que se muestran en el Gráfico 1.

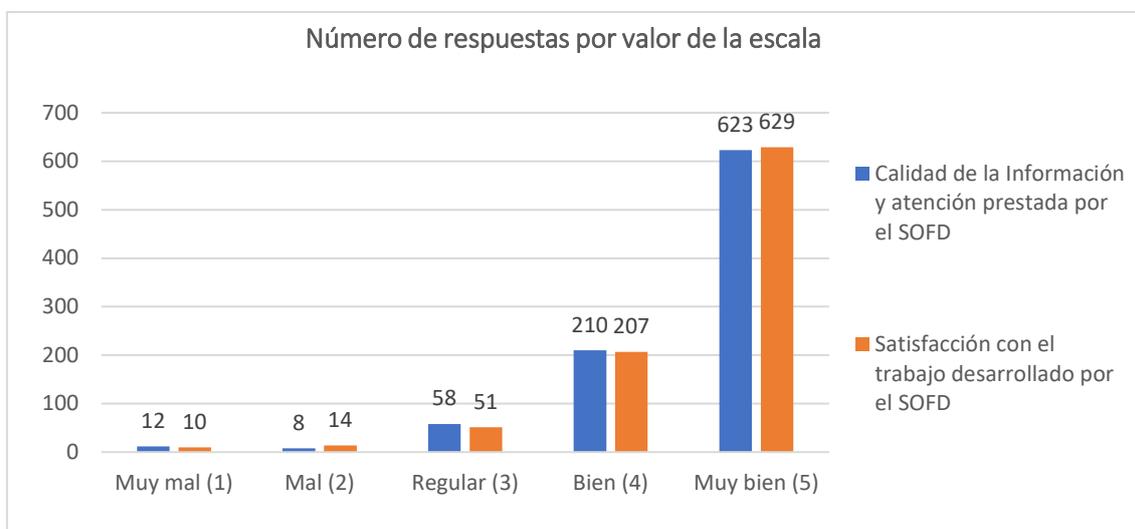


Gráfico 1.- Distribución de respuestas de las preguntas 3 (información y atención recibida del SOFD) y 4 (trabajo desarrollado por el SOFD).

Es evidente por sus respuestas que las personas usuarias del Servicio consideran en su mayoría que la calidad de la información, la atención prestada y del trabajo desarrollado por el SOFD es muy bueno. De los 911 encuestados, 623 y 629 han marcado el valor máximo de la escala para las preguntas 3 y 4, respectivamente.

Tan solo 12 personas encuestadas tienen muy mala opinión sobre la información y atención prestada y 10 encuestas también proporcionan esa misma valoración para el trabajo desarrollado por el SOFD.

En la pregunta 3, sobre la información y atención recibida por parte del SOFD, un 23,05% de las respuestas indica que está bien y la gran mayoría, el 68,39% dice que está muy bien (Gráfico 2).

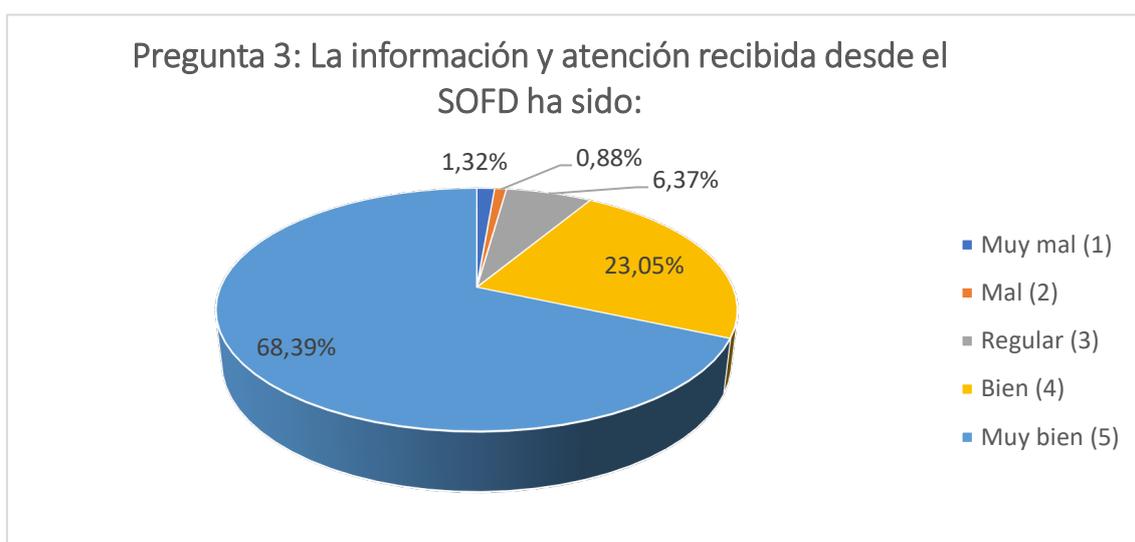


Gráfico 2.- Porcentaje de respuesta a la pregunta 3: "La información y atención recibida desde el SOFD ha sido:".

Similares resultados para la pregunta número 4, sobre la valoración del trabajo desarrollado por el SOFD, que revela que el 69,05% de las personas está muy satisfecho con la gestión del SOFD y ha valorado con un 5 su trabajo (Gráfico 3).

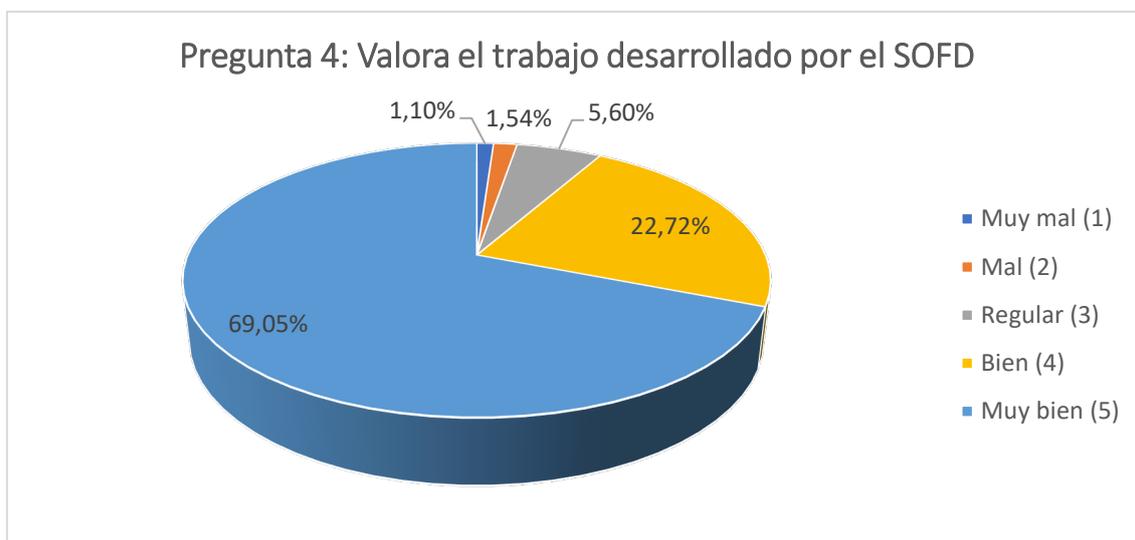


Gráfico 3.- Porcentaje de respuesta a la pregunta 4: “Valora el trabajo desarrollado por el SOFD”.

Sin duda estos son unos resultados muy positivos tanto para el SOFD como para la UEx.

Al igual que con los gráficos anteriores, el promedio obtenido en las preguntas analizadas es muy elevado. Los resultados nos dan una valoración 4,56 y 4,57 puntos para las preguntas 3 y 4 respectivamente en una escala 1-5 (Gráfico 4).

La satisfacción global de las personas usuarias del SOFD alcanza un valor de **4,57 puntos** (en escala 1-5).

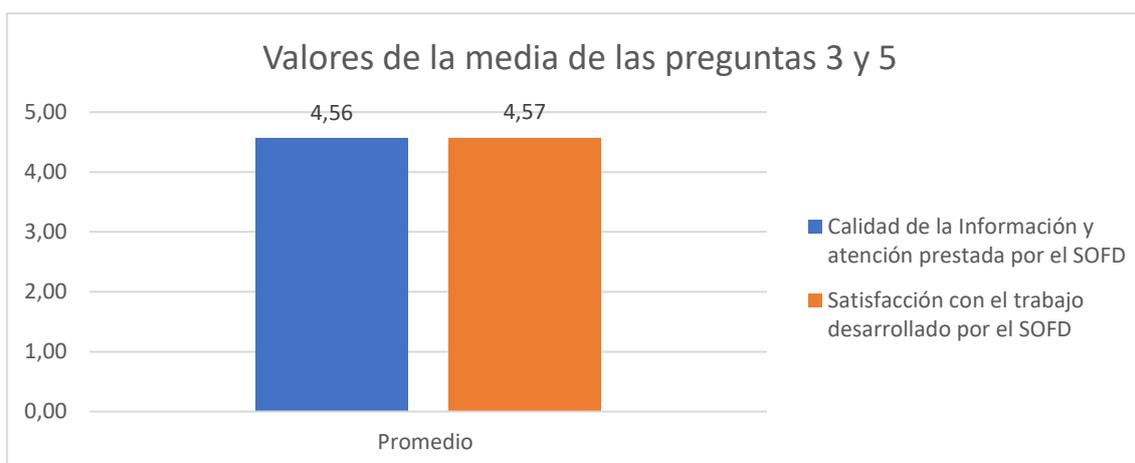


Gráfico 4.- Media de las preguntas 3 (información y atención recibida) y 4 (trabajo desarrollado).

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y FORMACIÓN DOCENTE		
	Año 2022	PR/SO101_SOFD_D002	

4.- CONCLUSIONES

A la vista de los resultados obtenidos, únicamente podemos concluir que el nivel de satisfacción de las personas usuarias del SOFD es muy bueno y han obtenido unos resultados muy positivos.

Debido al cuestionario empleado, donde únicamente había dos preguntas relacionadas con las actividades del SOFD, este informe tiene importantes limitaciones. Para la próxima evaluación de la satisfacción de las personas usuarias se debería consensuar con el Servicio un cuestionario algo más amplio que abarque más aspectos del funcionamiento de la Unidad evaluada, para poder realizar una reflexión más profunda del verdadero sentir con el funcionamiento del SOFD.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y FORMACIÓN DOCENTE		
	Año 2022	PR/SO101_SOFD_D002	

ANEXOS

ANEXO I. MODELO DE CUESTIONARIO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Calificación general del curso

Valora de 1 a 5 (1 menor valor y 5 mayor valor), o a través de la escala prefijada en cada caso, los siguientes indicadores:

1. El curso ha cubierto las expectativas formativas que te han motivado a realizarlo

- 1
 2
 3
 4
 5

2. En tu opinión este curso ... 1 -No debería ofertarse el próximo curso académico 2 - Ofrecerse el próximo curso académico cambiando el profesor/es 3 - Ofrecerse el próximo curso académico cambiando la metodología 4 - Ofrecerse en las mismas condiciones

- 1
 2
 3
 4

Calificación del Servicio de Orientación y Formación Docente (SOFD)

Valora de 1 a 5 (1 menor valor y 5 mayor valor), o a través de la escala prefijada en cada caso, los siguientes indicadores:

3. La información y atención recibida desde el SOFD ha sido:

- 1
 2

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y FORMACIÓN DOCENTE		
	Año 2022	PR/SO101_SOFD_D002	

- 3
- 4
- 5

4. Valora el trabajo desarrollado por el SOFD

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Valoración individual del profesor/a

Ponente:

5. Dominio de los conocimientos

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

6. Distribución del tiempo y organización del trabajo durante la sesión

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y FORMACIÓN DOCENTE		
	Año 2022	PR/SO101_SOFD_D002	

7. Orientación y el seguimiento del trabajo de los alumnos (ayuda, colaboración, comprobación de la adquisición de aprendizajes)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

8. Valoración global (en una escala de 1 a 10) del profesor/a

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

9.- Observaciones, sugerencias, propuestas de mejora...: