

Informe de satisfacción de los grupos de interés con la  
gestión administrativa y las instalaciones de la  
universidad/centro

Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC)

Año 2022

## 1. Objeto

Este informe surge como necesidad de realizar un análisis de la situación de los servicios universitarios como respuesta al objetivo de mejora continua, donde la Universidad de Extremadura (UEX) centra su gestión académica y administrativa para conseguir unos niveles óptimos de satisfacción de todos sus grupos de interés.

## 2. Alcance

Este documento analiza el grado de satisfacción de los distintos grupos de interés de la UEX, revisando para ello las diferentes encuestas realizadas en el ámbito del SAIC de la UEX y de sus centros universitarios.

## 3. Resultados

La UEX emplea diversos mecanismos para la medición de la satisfacción de los grupos de interés. Por un lado, existen diferentes cuestionarios que se distribuyen entre los recién titulados, los egresados tras tres años de la finalización de sus estudios, el Personal Docente e Investigador (PDI) y el Personal de Administración y Servicios (PAS) que recogen el grado de satisfacción de manera transversal. Del mismo modo, a través del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la UEX<sup>1</sup> se recogen las felicitaciones de los grupos de interés, que fundamentalmente se refieren a personal docente, pero también incluyen a PAS y a servicios universitarios.

Por otro lado, cada Centro dispone de un proceso específico en su SAIC para la gestión de los servicios y recursos materiales del Centro (Anexo 1).

Adicionalmente, los equipos auditores de las auditorías internas realizadas en la última anualidad han manifestado a la UTEC el grado de satisfacción general reflejado por los usuarios con la atención administrativa de las secretarías académicas de los centros.

### 3.1. Seguimiento transversal

El nivel de satisfacción de los **estudiantes recién titulados**<sup>2</sup> con las instalaciones y los recursos durante los años 2018 a 2021 se sitúa entre el 3,4 y el 3,6 (valorados en escala 1-5). En la Tabla 1 se observa que en los dos últimos años se ha producido un ligero aumento del grado de satisfacción con estos dos aspectos e, igualmente, se comprueba que los recién titulados están algo más satisfechos con los recursos a su disposición que con las instalaciones.

	Satisfacción de los recién titulados			
	2018	2019	2020	2021
Nivel de satisfacción general con las instalaciones (aulas, laboratorios, espacios docentes...)	3,4	3,4	3,5	3,5
Nivel de satisfacción general con los recursos (campus virtual, ordenadores, material de prácticas, recursos bibliográficos, ...)	3,5	3,5	3,6	3,6

Tabla 1.- Satisfacción de los recién titulados con su nivel de satisfacción general con las instalaciones y con los recursos

<sup>1</sup> <https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/unidades/utec/funciones/buzon>

<sup>2</sup> <https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/unidades/utec/funciones/encuestas-satisfaccion-general-con-la-titulacion>

En la Tabla 2 se muestra la satisfacción de los **egresados una vez pasados tres cursos académicos desde la finalización de los estudios**<sup>3</sup>. El grado de satisfacción entre los años 2016 y 2021 se ha movido en el rango entre el 6,6 y el 6,8 (valorado en escala 0-10) mientras que la satisfacción con la gestión administrativa ha mejorado considerablemente su media, pasando de 6,6 en 2016 a 7,3 en 2021, manteniéndose una tendencia ascendente a lo largo de toda la serie.

	Satisfacción de los egresados			
	2018	2019	2020	2021
Gestión administrativa	7,0	7,1	7,2	7,3
Instalaciones y equipos disponibles en el aula	6,7	6,6	6,7	6,8

Tabla 2.- Satisfacción de los egresados con la gestión administrativa y las instalaciones y equipos disponibles en el aula

En cuanto al **PDI**<sup>4</sup>, en las dos últimas encuestas realizadas para medir su nivel de satisfacción con la atención prestada por el PAS, con la gestión de los procesos administrativos del título y con la gestión de los procesos comunes de la UEx, en 2019 dieron una valoración de 4,1 y en 2021 de 4,3 (Tabla 3). Este colectivo muestra una mejora en estos tres aspectos, indicando que las acciones emprendidas, tanto por el Centro como por la Universidad, se han adaptado a las necesidades de los docentes.

	Satisfacción del PDI	
	2019	2021
Atención prestada por el personal de administración y servicios del centro	4,1	4,3
Gestión de los procesos administrativos del título (asignación de aulas, de fechas de exámenes, etc.)	4,1	4,3
Gestión de los procesos administrativos comunes de la UEx (disponibilidad de las actas, plazo de matriculación, etc.)	4,1	4,3

Tabla 3.- Satisfacción del PDI con la atención prestada por el personal de administración y servicios del centro, la gestión de los procesos administrativos del título y la gestión de los procesos administrativos comunes de la UEx

Dentro del colectivo del **PAS**<sup>4</sup>, el aspecto mejor valorado es la gestión de los procesos administrativos de los títulos impartidos en los centros, con una media de 4,3 (valorado sobre 5) en 2019 y 4,2 en 2021 (Tabla 4), siendo el segundo aspecto la gestión de los procesos administrativos comunes de la UEx, con valoraciones de 4,0 y 4,1 en 2019 y 2021, respectivamente.

El PAS otorga peores valoraciones en los aspectos relativos a la suficiencia de la plantilla, tanto para la atención de la gestión administrativa del centro como para atender correctamente a estudiantes y PDI. A pesar de ello, los resultados obtenidos en 2021 aumentaron considerablemente respecto a las medias de la encuesta de 2019.

	Satisfacción del PAS	
	2019	2021
Gestión de los procesos administrativos de los títulos impartidos en el centro (asignación de aulas, de fechas de exámenes, etc.)	4,3	4,2

<sup>3</sup> <https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/unidades/utec/funciones/insercion-laboral>

<sup>4</sup> <https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/unidades/utec/funciones/encuestas-satisfaccion-general-con-la-titulacion>

Gestión de los procesos administrativos comunes de la UEx (disponibilidad de las actas, plazo de matriculación, etc.)	4,0	4,1
Plantilla suficiente de personal de administración para atender correctamente la gestión administrativa del centro	3,4	3,9
Plantilla suficiente de personal de servicios para atender correctamente a estudiantes y profesorado	3,3	3,8
Nivel de satisfacción general con la gestión de los aspectos académicos-administrativos del centro	3,8	4,0

Tabla 4.- Satisfacción del PAS con la gestión administrativa de los títulos impartidos en el centro y los comunes de la UEx, con la suficiencia de la plantilla del PAS para atender correctamente la gestión administrativa del centro y a estudiantes y profesorado y su nivel de satisfacción general con la gestión de los aspectos académicos-administrativos del centro

De la actividad registrada en el Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la UEx se pueden extraer las felicitaciones que se han recibido respecto al buen funcionamiento de los servicios universitarios, tanto de Centros como generales de la universidad (Tabla 5).

Curso	Nº felicitaciones	Servicios universitarios
2019-20	5	Secretaría y Conserjería de la Escuela de Ingenierías Agrarias Servicio de mantenimiento de la Facultad de Ciencias Secretaría de la Facultad de Educación Servicio de Becas, Tercer Ciclo y Estudios de Posgrado Sección de Títulos Propios y Formación Continua
2020-21	1	Servicio de Informática
2021-22	1	Unidad Técnica de Evaluación y Calidad

Tabla 5.- Felicitaciones recibidas a través del Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones relacionadas con el buen funcionamiento de los servicios universitarios

### 3.2. Seguimiento en los Centros

A nivel de Centro, cada uno dispone de un proceso para la gestión de los recursos materiales y los servicios (Anexo 1).

En el caso concreto de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales existe adicionalmente otro procedimiento para la medición de la satisfacción de los grupos de interés, que se realiza cada cuatro años como parte integral de la revisión de su Plan estratégico. Los resultados relativos a la satisfacción de los estudiantes, PAS y PDI con los servicios del Centro reflejan la mejora que ha tenido en el último informe realizado en el curso 2020-21<sup>5</sup> respecto a los alcanzados en 2015-16 (Tabla 6). En especial se destaca el significativo aumento del nivel de satisfacción global de los estudiantes y del PAS.

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Satisfacción de los grupos de interés					
	Estudiantes		PAS		PDI	
	2015-16	2020-21	2015-16	2020-21	2015-16	2020-21
Secretaría	5,9	6,7	7,2	8,1	7,2	8,1
Conserjería	7,2	7,5	7,9	8,8	8,1	8,4
Reprografía	6,9	8,7	8,5	9,8	8,1	8,8
Edificios y mobiliario	6,7	7,4	7,5	8,8	8,0	8,3

<sup>5</sup> <https://drive.google.com/file/d/1MLerX-scmWZqq5IQ3ipWxZHLalTxQC8x/view>

Limpieza e higiene de las instalaciones	7,8	7,8	8,2	9,0	8,2	8,4
Nivel de satisfacción global con el funcionamiento del Centro	5,0	6,1	6,9	8,4	7,5	7,6

*Tabla 6.- Satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales con los Servicios de Secretaría, Conserjería y Reprografía, los edificios y el mobiliario, la limpieza e higiene de las instalaciones y el nivel de satisfacción global con el funcionamiento del Centro*

#### **4. Conclusiones**

En general, el análisis de todas las encuestas a lo largo del tiempo indica una mejora de la gestión administrativa en la UEx.

A pesar de ello, el principal objetivo de la Universidad y, en particular, de la UTEC es la mejora continua de todos los procesos llevados a cabo dentro de la UEx para ofrecer cada día un mejor servicio a los distintos grupos de interés, por lo que se seguirá impulsando la realización de los distintos análisis, tanto a través de encuestas como de otro tipo, para medir cada uno de estos servicios ofrecidos por la UEx y desplegar las acciones de mejora que se desprendan.

## **Anexo 1. Enlaces a los procesos de gestión de los recursos materiales y servicios propios del Centro**

### **Escuela de Ingenierías Agrarias**

[https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/eia/sgic/procesos-y-procedimientos/P\\_SO005%20EIA.pdf](https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/eia/sgic/procesos-y-procedimientos/P_SO005%20EIA.pdf)

### **Escuela de Ingenierías Industriales**

<https://drive.google.com/file/d/1wkvCOtwOws3BdAcJ8SjupArGsG34uWL1/view>

### **Escuela Politécnica**

[https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/epcc/archivos/ficheros/sistema\\_garantia\\_interna\\_calidad/procesos\\_y\\_procedimientos/P\\_SO005\\_GESTION%20DE%20LOS%20RECURSOS%20MATERIALES%20v\\_4.0.pdf](https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/epcc/archivos/ficheros/sistema_garantia_interna_calidad/procesos_y_procedimientos/P_SO005_GESTION%20DE%20LOS%20RECURSOS%20MATERIALES%20v_4.0.pdf)

### **Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional**

<https://drive.google.com/file/d/1CnKhN52F9lgQgsR6tEQXXXXp2vEggPQF/view>

### **Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación**

<https://drive.google.com/file/d/170hlKEZ-ws6E5BsrzcdKWycnFpw40a1K/view>

### **Facultad de Ciencias**

[https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/ciencias/archivos/ficheros/sgic/manual-de-calidad-procesos-y-procedimientos/P\\_SO005\\_Ed3\\_2022.pdf](https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/ciencias/archivos/ficheros/sgic/manual-de-calidad-procesos-y-procedimientos/P_SO005_Ed3_2022.pdf)

### **Facultad de Ciencias del Deporte**

[https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/ccdeporte/archivos/ficheros/calidad/procesos/soporte/p\\_so005/P\\_SO005\\_Fcd\\_2021-10-13.pdf](https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/ccdeporte/archivos/ficheros/calidad/procesos/soporte/p_so005/P_SO005_Fcd_2021-10-13.pdf)

### **Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales**

[https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/eco/sgic/procesos-y-procedimientos/procesos-y-procedimientos-de-la-fcceeeyee-1/P\\_SO005\\_ECO\\_v4GESTINRECURSOSMATERIALESYSERVICIOSPROPIOSDELCENTRO.pdf](https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/eco/sgic/procesos-y-procedimientos/procesos-y-procedimientos-de-la-fcceeeyee-1/P_SO005_ECO_v4GESTINRECURSOSMATERIALESYSERVICIOSPROPIOSDELCENTRO.pdf)

### **Facultad de Derecho**

[https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/derecho/archivos/ficheros/calidad/P\\_SO005\\_FDrecursosmateriales.DEFIN.pdf](https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/derecho/archivos/ficheros/calidad/P_SO005_FDrecursosmateriales.DEFIN.pdf)

### **Facultad de Educación y Psicología**

[https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/educacion/sgic/procesos-y-procedimientos/copy\\_of\\_P\\_SO005\\_FED.pdf](https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/educacion/sgic/procesos-y-procedimientos/copy_of_P_SO005_FED.pdf)

### **Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo**

[https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/feet/sgic/procesos-y-procedimientos/procesos-y-procedimientos-del-centro/PSO005\\_FEFyT.pdf](https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/feet/sgic/procesos-y-procedimientos/procesos-y-procedimientos-del-centro/PSO005_FEFyT.pdf)

#### **Facultad de Filosofía y Letras**

<https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/fyl/sgic/procesos-y-procedimientos/p-so005-gestion-de-los-recursos-materiales-fyl.pdf>

#### **Facultad de Formación del Profesorado**

[https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/profesorado/archivos/ficheros/saic/procesos-y-documentos-saic-2022/procesos-soporte/P\\_SO005\\_FFP%20-FIRMADO.pdf](https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/profesorado/archivos/ficheros/saic/procesos-y-documentos-saic-2022/procesos-soporte/P_SO005_FFP%20-FIRMADO.pdf)

#### **Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud**

[https://unexes-my.sharepoint.com/personal/jamegias\\_unex\\_es/\\_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fjamegias%5Funex%5Fes%2FDocuments%2FWEB%20CENTRO%2FSAIC%2FProcesos%20y%20Procedimientos%2FProcesos%20y%20Procedimientos%2FProcesos%20de%20Soporte%2FProceso%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20los%20Recursos%20Materiales%20y%20Servicios%20Propios%20del%20Centro%20%28P%2DSO005%5FFM%29%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fjamegias%5Funex%5Fes%2FDocuments%2FWEB%20CENTRO%2FSAIC%2FProcesos%20y%20Procedimientos%2FProcesos%20y%20Procedimientos%2FProcesos%20de%20Soporte&ga=1](https://unexes-my.sharepoint.com/personal/jamegias_unex_es/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fjamegias%5Funex%5Fes%2FDocuments%2FWEB%20CENTRO%2FSAIC%2FProcesos%20y%20Procedimientos%2FProcesos%20y%20Procedimientos%2FProcesos%20de%20Soporte%2FProceso%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20los%20Recursos%20Materiales%20y%20Servicios%20Propios%20del%20Centro%20%28P%2DSO005%5FFM%29%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fjamegias%5Funex%5Fes%2FDocuments%2FWEB%20CENTRO%2FSAIC%2FProcesos%20y%20Procedimientos%2FProcesos%20y%20Procedimientos%2FProcesos%20de%20Soporte&ga=1)

#### **Facultad de Veterinaria**

[https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/veterinaria/sgic/manual-de-calidad/P\\_SO005\\_VET\\_2020\\_recursos\\_materiales.pdf](https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/veterinaria/sgic/manual-de-calidad/P_SO005_VET_2020_recursos_materiales.pdf)

#### **Centro Universitario de Plasencia**

[https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/plasencia/sgic/procesos-y-procedimientos/P\\_SO005\\_CUPSOPORTE\\_5\\_Economiayrecursos\\_2022.pdf](https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/plasencia/sgic/procesos-y-procedimientos/P_SO005_CUPSOPORTE_5_Economiayrecursos_2022.pdf)

#### **Centro Universitario de Mérida**

[https://drive.google.com/folderview?id=0B\\_L20042a8X5OXZwb0hqVFI2RHc&usp=sharing](https://drive.google.com/folderview?id=0B_L20042a8X5OXZwb0hqVFI2RHc&usp=sharing)

#### **Centro Universitario Santa Ana**

[https://www.universidadsantana.com/images/general/calidad/procesos/Proc\\_Gest.\\_R.Materiales.Serv.P.Centro\\_P-SO00529-02-2020.pdf](https://www.universidadsantana.com/images/general/calidad/procesos/Proc_Gest._R.Materiales.Serv.P.Centro_P-SO00529-02-2020.pdf)

#### **Centro de Cirugía de Mínima Invasión Jesús Usón**

[https://www.ccmijesususon.com/images/stories/content/content-344/P\\_GREC.pdf](https://www.ccmijesususon.com/images/stories/content/content-344/P_GREC.pdf)