

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

---

## **INFORME DE RESULTADOS DE LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA**

**(Febrero de 2010)**

Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua  
Unidad Técnica de Evaluación y Calidad

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

### **INFORME DE RESULTADOS DE LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA**

#### 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 de los cuestionarios
  - 3.1.1. Cuestionario dirigido a los alumnos
  - 3.1.2. Cuestionario dirigido a los usuarios externos
- 3.2. Escala de valoración
- 3.3. Número de cuestionarios recibidos

#### **4. Resultados de la encuesta a los alumnos**

- 4.1. Gráficos generales
- 4.2. Gráficos y tablas de resultados por preguntas
- 4.3. Conclusiones

#### **5. Resultados de la encuesta a usuarios externos**

- 5.1. Gráficos generales
- 5.2. Gráficos y tablas de resultados por preguntas
- 5.3. Conclusiones

#### **6. Anexos: modelos de cuestionarios**

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

### **INFORME DE RESULTADOS DE LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA**

#### **1. INTRODUCCIÓN**

Desde que en 1998 primero, con la declaración de la Sorbona, y después en 1999, 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 de la Clínica Podológica de la Universidad de Extremadura, realizada durante los meses de abril de 2009 a febrero de 2010, 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 la encuesta a los usuarios de la Clínica Podológica Universitaria (CPU) puede resumirse en los siguientes pasos:

### **2.1. Diseño de los cuestionarios.**

Los cuestionarios se han diseñado con la intención de ajustarse lo más posible al trabajo desarrollado en esta Clínica, tratando de incluir aquellas cuestiones más relevantes de entre las funciones que tiene asignadas.

Han sido elaborados por el personal de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad con la colaboración del Director de la Clínica Podológica. Teniendo en cuenta los conocimientos y puntos de vista del personal de la Clínica se han ido modificando y consensuando las diferentes preguntas hasta llegar a las versiones definitivas, que han contado con la aprobación de su Director.

### **2.2. Identificación de los usuarios.**

Desde el inicio del proceso se ha tenido en cuenta la doble finalidad del trabajo que se lleva a cabo en esta Clínica: por una parte está destinada a facilitar tanto la formación práctico-clínica de los alumnos como la actividad docente e investigadora del profesorado de la Diplomatura en Podología; por otra ofrece a usuarios externos unos servicios de diagnóstico, intervención, tratamiento, etc.

Por tanto, la encuesta se ha planteado teniendo en cuenta esta doble función y diseñando dos cuestionarios distintos: uno dirigido a los alumnos, más relacionado con las prácticas que realizan en la Clínica, y otro dirigido a los usuarios externos de la misma.

### **2.3. Realización de la encuesta.**

La encuesta a los alumnos se realizó directamente en las aulas de clase de segundo y tercer curso de la Diplomatura en Podología, pues son éstos quienes realizan las prácticas en la Clínica. La encuesta abarcó la jornada completa del horario de clases, de manera que la gran mayoría de los alumnos tuvo la oportunidad de realizarla.

El cuestionario dirigido a los usuarios externos ha estado disponible físicamente en las instalaciones de la Clínica durante los meses de abril de 2009 a febrero de 2010 y les ha sido ofrecido a los mismos al finalizar sus visitas. Los cuestionarios se han ido depositando en una urna situada en la entrada principal de la Clínica. Además, el proceso se ha publicitado colocando carteles informativos en dichas instalaciones.

Los cuestionarios también han estado disponibles durante todo el proceso en la página web de la propia Clínica Podológica Universitaria y en la página web de la Uex, dentro de la sección de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

### **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 de los cuestionarios.**

##### *3.1.1. Cuestionario dirigido a los alumnos.*

Este cuestionario (ver anexo) consta de 15 preguntas diferenciadas en dos bloques. Las dos primeras preguntas componen el primer bloque. Son las siguientes:

1. ¿Conoces las funciones que tiene asignadas la Clínica Podológica Universitaria y, de acuerdo con éstas, el trabajo que se realiza en la misma?
2. Como alumno de la Diplomatura en Podología, ¿qué esperas de la Clínica Podológica Universitaria?

A través de las mismas pretendemos hacer reflexionar a los alumnos planteándoles qué conocen y qué esperan del Servicio que les ofrece la CPU. Consideramos que esta reflexión previa puede ser oportuna para que las valoraciones que se piden después se emitan de una forma más rigurosa. La segunda pregunta se ha diseñado como respuesta abierta con la intención de obtener de una manera muy concreta las expectativas de los alumnos.

El segundo bloque consta de 13 preguntas. En él se piden las valoraciones sobre una serie de cuestiones relacionadas fundamentalmente con las prácticas que los alumnos realizan en la CPU, incluyendo una Valoración Global y una pregunta abierta para sugerencias o comentarios. La relación de preguntas de este bloque es la siguiente:

3. ¿Cómo valoras la atención y el trato recibido por parte de su personal?
4. ¿Consideras que sus instalaciones se encuentran en buen estado?
5. ¿Crees que la Clínica cuenta con el material, los medios técnicos y los aparatos necesarios para desarrollar su trabajo, y que éstos funcionan adecuadamente?
6. ¿Crees que en la página web de la Clínica ([www.uexcp.es](http://www.uexcp.es)) se aporta una información suficiente y actualizada sobre la misma?
7. ¿Crees que se hace una buena labor de difusión de la Clínica Podológica en el entorno geográfico más cercano?
8. ¿Cómo valoras las prácticas que realizas en la CPU?
9. ¿Consideras que los Servicios que la Clínica ofrece a sus usuarios permiten que estas prácticas sean completas y variadas?
10. ¿Cómo valoras las explicaciones y tareas de apoyo desempeñadas por los profesores en las prácticas? (sin personalizar en ninguno en concreto)
11. ¿Consideras que la CPU cumple adecuadamente su función de permitir la formación especializada del postgraduado?
12. ¿En qué medida consideras que las tareas realizadas en el CPU facilitan tu formación práctico-clínica?
13. Del mismo modo, ¿en qué medida crees que estas prácticas facilitan la actividad docente e investigadora del profesorado de Podología?
14. VALORACIÓN GLOBAL DE LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA
15. Sugerencias o comentarios.

### 3.1.2. Cuestionario dirigido a los usuarios externos.

La estructura de este cuestionario (ver anexo) es la misma que la del anterior. Incluye dos preguntas abiertas: una sobre las expectativas de los usuarios y otra para sugerencias y comentarios.

En total este cuestionario consta de 16 preguntas divididas en dos bloques, del mismo modo que en el cuestionario anterior. Las dos primeras preguntas componen el primer bloque. Son las siguientes:

1. ¿Conoce usted las funciones que tiene asignadas la Clínica Podológica Universitaria y, de acuerdo con éstas, el trabajo que se realiza en la misma?
2. ¿Qué espera del servicio que prestamos?

El segundo bloque consta de 14 preguntas. En él se piden las valoraciones sobre el trabajo desarrollado en la CPU, incluyendo una Valoración Global de la misma. La relación de preguntas de este bloque es la siguiente:

3. ¿Le ha resultado fácil contactar con la Clínica Podológica? (si no lo ha sido, explique por qué en el apartado de Sugerencias)
4. ¿Cómo valora la atención y el trato recibido por parte de su personal?
5. ¿Le parece adecuado el horario de atención al público?
6. ¿Considera que en la página web de la Clínica ([www.uexcp.es](http://www.uexcp.es)) se aporta una información suficiente y actualizada sobre la misma?
7. ¿Considera que sus instalaciones se encuentran en buen estado? (limpieza, mantenimiento...)
8. ¿Cree que la Clínica cuenta con el material, los medios técnicos y los aparatos necesarios para desarrollar su trabajo, y que éstos funcionan adecuadamente?
9. Grado de satisfacción con el tratamiento quirúrgico recibido
10. ¿Siente Ud. que le fue solucionado el problema por el que vino?
11. ¿Siente Ud. que recibió una atención de calidad?
12. ¿Cómo valora la exploración podológica (estudio del pie) que se le ha realizado?
13. ¿Cómo valora los tratamientos ortopodológicos recibidos? (soportes plantares, órtesis de silicona, férulas, etc.)
14. ¿Qué opinión le merecen los tratamientos quiropodológicos recibidos en la Clínica Podológica? (quiropodias, corte de uñas, papilomas...)
15. VALORACIÓN GLOBAL DE LA CLINICA PODOLOGICA UNIVERSITARIA
16. Sugerencias o comentarios:

### 3.2. Escala de valoración.

La Escala utilizada es de tipo Likert de 5 puntos, incluyendo también la opción “no lo sé” (NS). Las respuestas en blanco se han contabilizado dentro de la opción “no contesta” (NC).

| 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         |
| NS     | No lo sé                  |
| NC     | No contesta               |

### 3.3. Número de cuestionarios recibidos.

Se han obtenido un total de **122 cuestionarios**, de las cuales **63** son de **alumnos** que realizan las prácticas en la Clínica Podológica Universitaria y **59** de **los usuarios externos** de la misma.

## 4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS ALUMNOS

El análisis de los resultados correspondientes a cada cuestionario se realiza por separado. En cada uno de los casos el análisis comienza con tres gráficos en los que se representan las medias aritméticas de todas las preguntas, 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, se presentan los resultados independientes de cada pregunta del cuestionario. En las preguntas de respuesta cerrada se muestran los resultados en gráficos de distribución porcentual, que se acompañan de unas tablas en las que se muestran las respuestas correspondientes a cada porcentaje representado. Se aportan además los valores de las medias aritméticas y modas para cada pregunta, así como dichas medias pasadas a una escala de 0 a 10. En las preguntas de respuesta abierta se muestran de forma literal todas las respuestas de los encuestados, así como un resumen de las cuestiones más mencionadas.

Finalmente, en el último sub-apartado se recogen las principales conclusiones que se pueden extraer de los datos, con el objetivo de facilitar a los responsables del Servicio el diseño de un plan de mejora de la calidad del mismo.

### 4.1. Gráficos generales.

Gráfico 1.

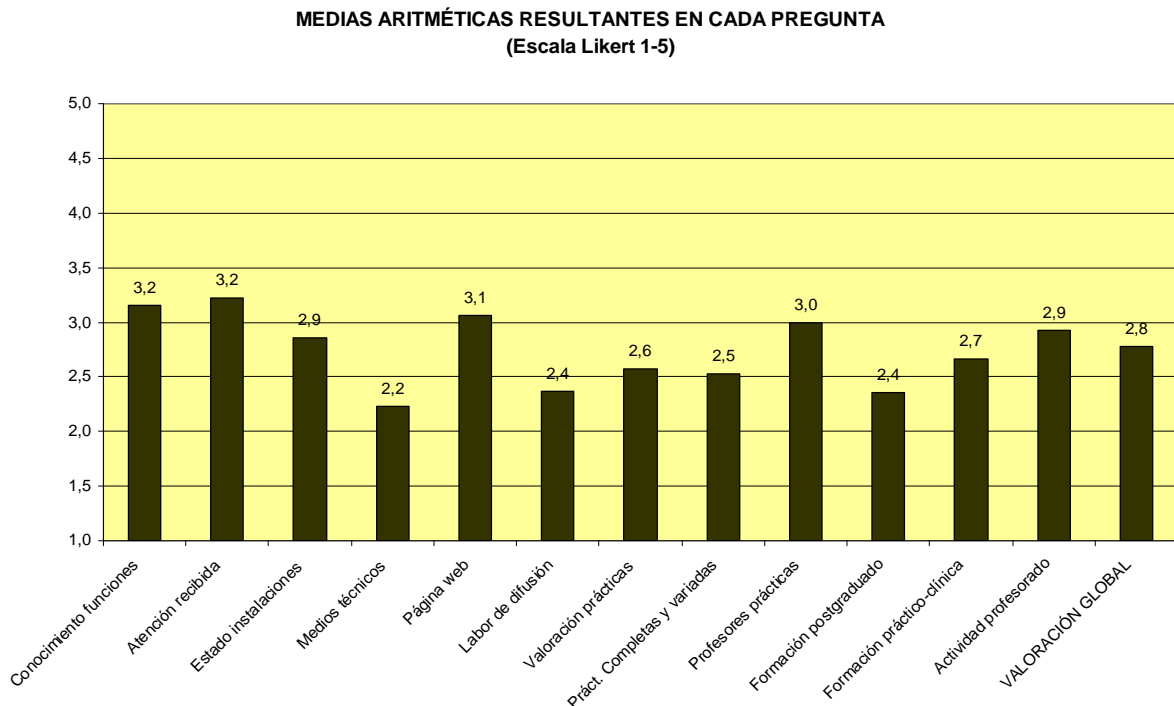


Gráfico 2.

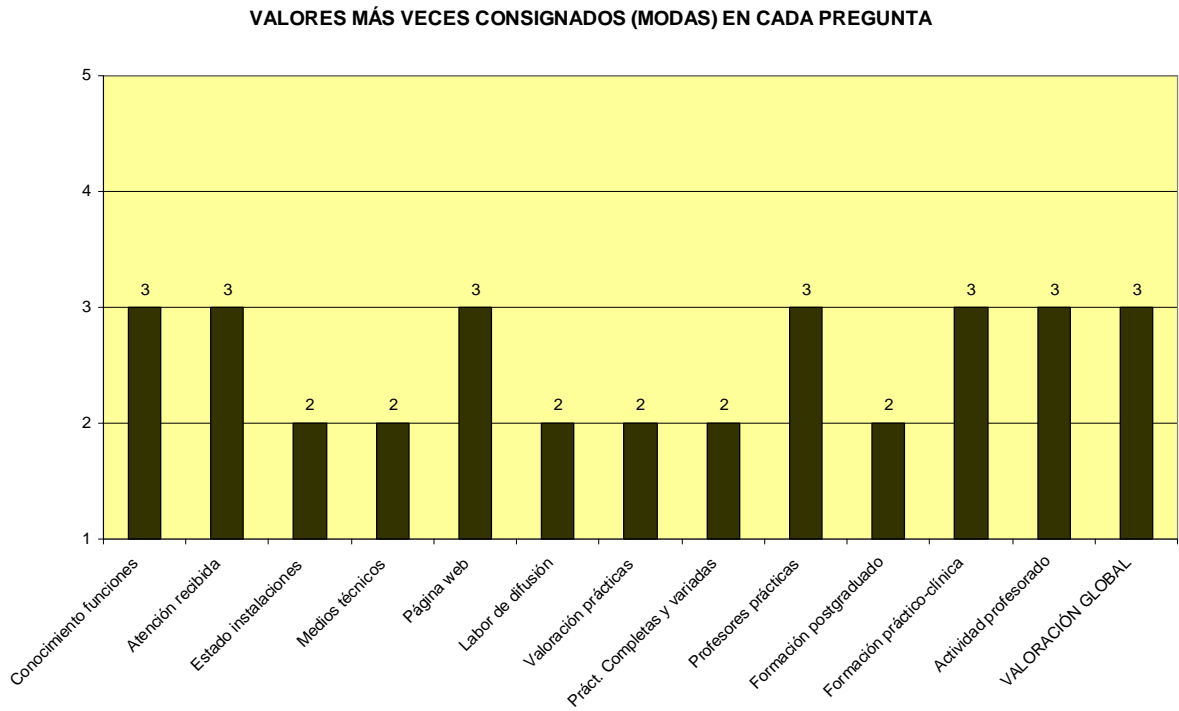
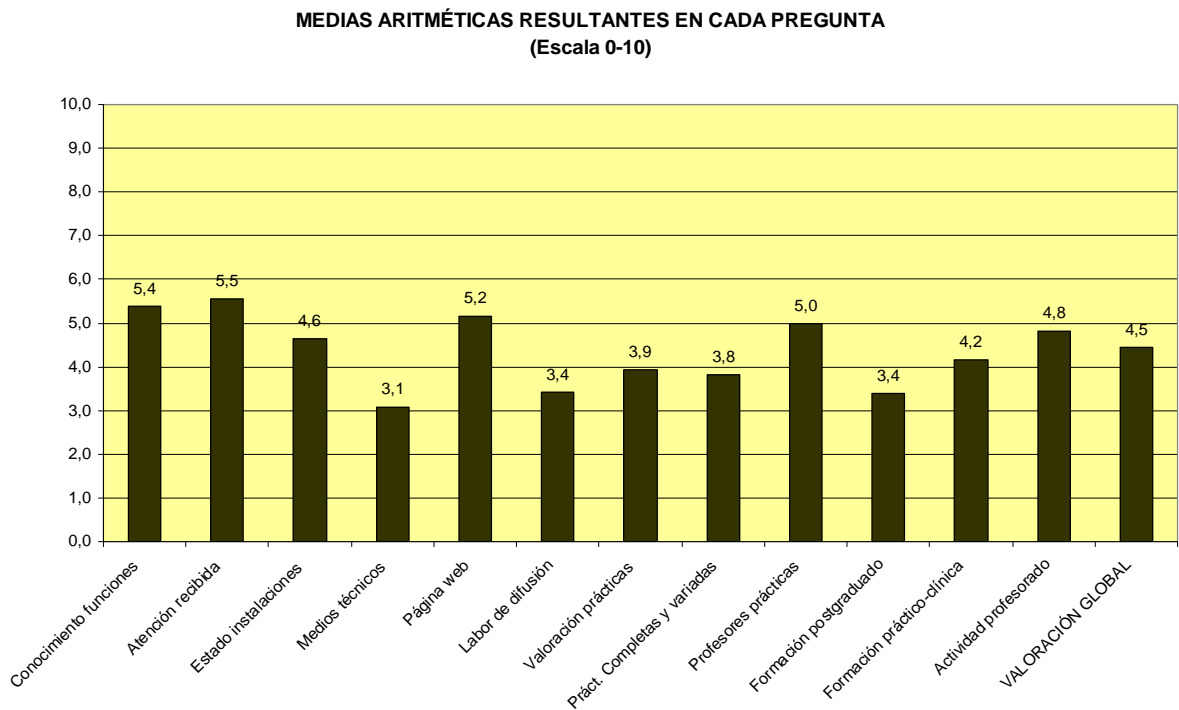


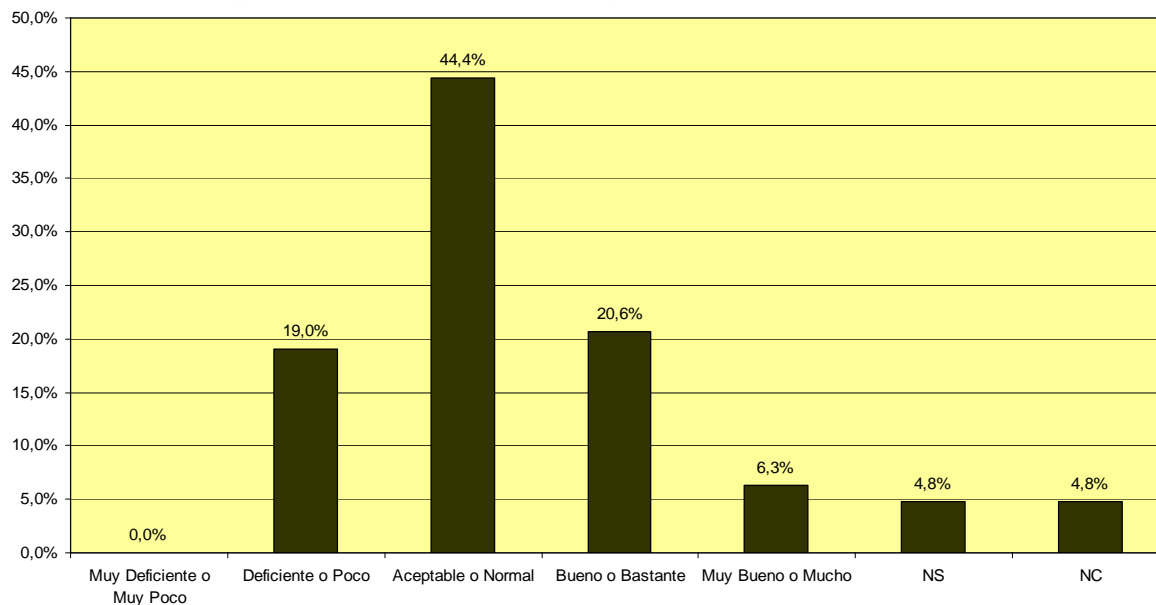
Gráfico 3.





#### 4.2. Gráficos y tablas de resultados por preguntas.

**Pregunta 1.**  
**¿Conoces las funciones que tiene asignadas la Clínica Podológica Universitaria y, de acuerdo con éstas, el trabajo que se realiza en la misma?**



| P1. Tabla de Resultados   |             |                  |
|---------------------------|-------------|------------------|
|                           | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco | 0,0%        | 0                |
| Deficiente o Poco         | 19,0%       | 12               |
| Aceptable o Normal        | 44,4%       | 28               |
| Bueno o Bastante          | 20,6%       | 13               |
| Muy Bueno o Mucho         | 6,3%        | 4                |
| NS                        | 4,8%        | 3                |
| NC                        | 4,8%        | 3                |
|                           |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)        |             | 3,2              |
| MODA                      |             | 3                |
| MEDIA (Escala 0-10)       |             | 5,4              |

Comentario.

Nivel de conocimiento sobre la Clínica aceptable.

### *Pregunta abierta nº 2.*

Entre los objetivos de esta encuesta se encuentra identificar las expectativas de los alumnos de la Diplomatura en Podología en relación con las prácticas que realizan en la Clínica Podológica y ponerlas a disposición de la misma, con el convencimiento de que esta información concreta puede ser de gran ayuda y orientación.

Estos datos pueden servir de reflexión, bien sea de cara a un posible replanteamiento del trabajo realizado o bien sea para comprobar si se necesita una mejor comunicación de las funciones asignadas y la labor desarrollada.

Reflejamos a continuación las respuestas emitidas en este sentido.

#### EXPECTATIVAS

##### **P2. ¿Cómo alumno de la Diplomatura en Podología, qué esperas de la Clínica Podológica Universitaria?**

- Más atención al alumnado, explicación y más personalizada.
- Más atención por parte del profesorado.
- Aburrimento.
- Espero una atención integral de las patologías del pie, así como una adecuada formación para conseguir unos conocimientos prácticos satisfactorios.
- Espero más prácticas con los pacientes para poder prepararnos mejor.
- Espero aprender todas la funciones necesarias para defender como una buena podóloga, una vez que salga de la universidad.
- Salir con un mínimo de experiencia a la hora de trabajar fuera una vez acabada la carrera.
- Atención personalizada, buena formación tanto a nivel profesional, académica y personal.
- Que tenga recursos suficientes como para que el alumno salga preparado.
- Mejorar con respecto a la publicidad para que acudan más pacientes.
- Mejor organización, evitar que cuando se gaste un material no haya más en el almacén para reemplazarlo.
- Que haya mejor organización de las prácticas y que el profesor asignado para la práctica esté presente en todo momento o el mayor tiempo posible para que se puedan resolver dudas en el menor tiempo posible.
- Tener una preparación adecuada a la hora de trabajar.
- Aprender con las prácticas, realizar trabajos prácticos, no hacer prácticas repetidas, que haya el material necesario para realizar las mismas, que los profesores estén en todo momento con los alumnos y no en sus despachos o tomando café.
- Que te aporte conocimientos, destreza y habilidades en el trato con el paciente, Además espero un material disponible para el desarrollo del tratamiento del paciente, y que ese material lo suministre la clínica, para eso el paciente paga y que los pongan a los alumnos.
- Formación de cara a nuestra salida al mercado profesional.
- Aprender, practicando lo máximo posible para saber desenvolverme bien una vez sea un profesional de la podología.
- Que esté bien coordinada. Que los profesores dejen sus diferencias a un lado. Mayor profesionalidad por parte del director de la clínica. Si es posible un cambio de director. Trabajo e implicación por parte de todos. Y sobre todo, espero que mi paso por la clínica me dé seguridad para salir al mundo laboral.
- Mejora en las instalaciones. Falta de nuevas tecnologías para poder realizar nuevas técnicas. Falta de materiales para poder practicar. Prácticas fuera de la Clínica Podológica. Ajustar la misma cantidad de prácticas para todos los grupos (teniendo en cuenta los festivos). Menos días de prácticas y más pacientes en esos días.

- Instalaciones adecuadas y bien equipadas, y que haya facilidades para aprender en condiciones. Ambas cosas creo que se encuentran ausentes hoy en día, tanto por los medios materiales como por el personal docente.
- Que me preparen correctamente para terminar la carrera y sea capaz de abrir una clínica y trabajar correctamente.
- Que cada año avance con nuevas tecnologías.
- Que mejore en cuanto a calidad de prácticas y de número, así como la atención del profesorado sobre el alumnado.
- Que nos enseñe bien y nos prepare adecuadamente para nuestra profesión.
- Más prácticas con pacientes o entre alumnos. Más atención por parte del profesorado con los alumnos que no atienden pacientes y que pueden realizar otras competencias.
- Que se mejoren muchísimas cosas, empezando por la función de gestión del director de la clínica.
- Mayor organización, efectividad...
- Adquirir los conocimientos prácticos necesarios para poder realizar un buen trabajo en el futuro.
- Salir perfectamente formado y cualificado para desarrollar a posterior mi profesión sin tener déficit en mis competencias.
- Espero poder formarme bien para que cuando salga a la calle pueda ejercer como una buena podóloga.
- La oportunidad de poder aprender lo máximo posible, para formarme como podólogo.
- Más prácticas, grupos más reducidos para poder aprovechar al máximo las prácticas ya que son pocas y hay pocos pacientes.
- Recibir más prácticas con pacientes y que los profesores nos aporten la información necesaria sobre un tratamiento para poder efectuarlo, y un mejor trato y más ganas de hacer cosas cuando no hay pacientes.
- Espero recibir trato adecuado, profesional y personal. Aparte del personal y profesorado, tener los materiales adecuados para que las prácticas sean de calidad, y sentirme arropado por el docente en la toma de contacto con el paciente.
- Espero que me enseñen a una primera visión, a un primer contacto con el paciente y que me enseñen a hacer un buen diagnóstico.
- Espero que para las próximas promociones el mismo alumno sea el que explore, diagnostique y haga el tratamiento del mismo paciente.
- Aprender todo lo que pueda.
- Que haya buen material y buen profesorado para impartir mejor las prácticas.
- Que haya más consenso entre los profesores, que se pongan de acuerdo a la hora de enseñar.
- Que las prácticas de la clínica mejoren y se hagan más cosas. Enseñanza de calidad.
- Formación adecuada para el desarrollo profesional en el futuro.
- Que me ayude a ser una podóloga competente.
- Salir bien preparado para la actividad profesional que realizaremos en el futuro.
- Salir bien preparados.
- Que haya más pacientes.
- Más ilusión por parte de todos y lo que más, muchas ganas de trabajar.
- Salir preparada para poder desempeñar la función de podóloga en mi clínica y ser capaz de resolver los problemas de los pacientes.
- Más prácticas.
- Mejor horario de prácticas (sólo de mañana o sólo de tarde). Buen profesorado (no entrar por "enchufe") y material suficiente.
- Implicación y mejoras de las instalaciones, a la vez que se da más publicidad a la clínica.
- Implicación y mejoras de instalaciones y personal (modestia aparte).

- Enseñanza de calidad, y lo más importante que todos los profesores tengan unos criterios uniformes.
- Espero más materiales y más disposición por parte de algunos profesores. PD: Una recepcionista más simpática.
- Espero que dé más material y más variedad de tratamientos.
- Un aprendizaje completo a nivel práctico, una enseñanza con criterios unificados. Una mayor afluencia de pacientes a la misma, para nuestra mejor formación.
- Que me muestre y enseñe todo lo posible. Tener más prácticas en el periodo de prácticas (más pacientes).
- Que funcione correctamente el material del taller.
- Que no haya favoritismo.

Resumen de las expectativas más mencionadas:

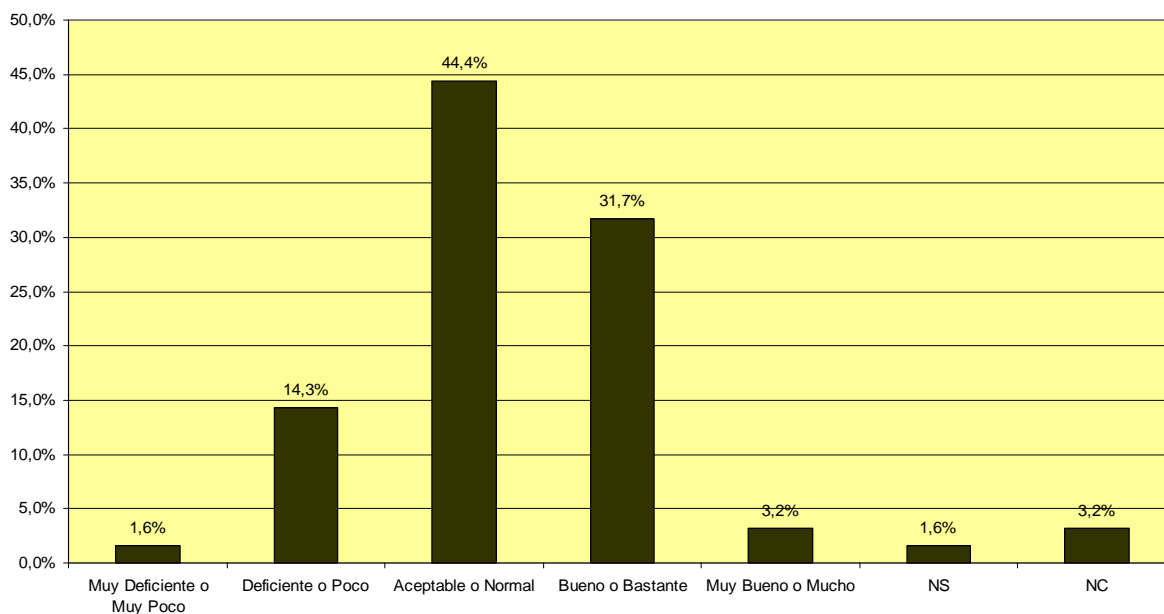
De los comentarios recibidos en esta segunda pregunta se puede extraer una clara expectativa del alumno hacia la CPU, la cual tiene que ver con su preparación como profesional y puede expresarse de la siguiente forma:

- *Adquirir los conocimientos prácticos necesarios para formarse como podólogo/a y desarrollar adecuadamente esta actividad profesional en el futuro.*

Como se puede observar en los comentarios recogidos, gran parte de ellos también ponen de manifiesto cuáles son sus sugerencias y críticas, las cuales se pueden resumir en las siguientes:

- Poder realizar más prácticas; que mejoren las actividades de publicidad y difusión de la Clínica para que acudan más pacientes.
- Que haya una mejor disposición y una mejor atención al alumnado en las prácticas por parte de algunos profesores.
- Que haya una mejor organización de las prácticas; que haya una mayor coordinación y un mayor consenso entre los profesores a la hora de enseñar.
- Que no falte el material necesario para poder realizar las prácticas.
- Que vaya avanzando cada año, incorporando nuevas tecnologías para realizar nuevas técnicas

**Pregunta 3.**  
**¿Cómo valoras la atención y el trato recibido por parte de su personal?**

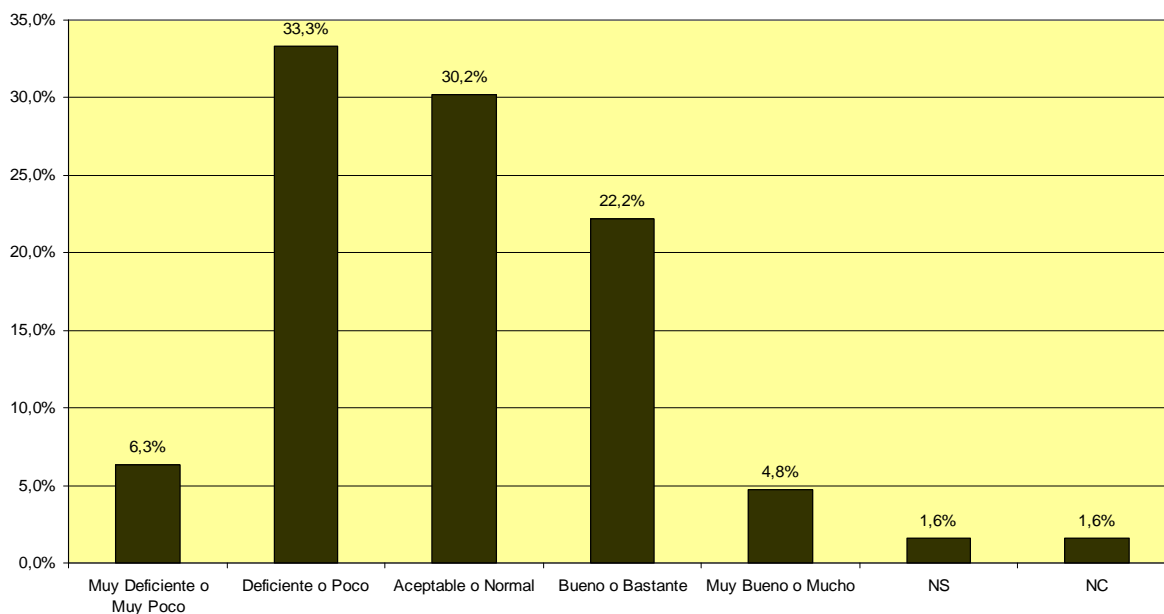


| <b>P3. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|--------------------------------|-------------|------------------|
|                                | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco      | 1,6%        | 1                |
| Deficiente o Poco              | 14,3%       | 9                |
| Aceptable o Normal             | 44,4%       | 28               |
| Bueno o Bastante               | 31,7%       | 20               |
| Muy Bueno o Mucho              | 3,2%        | 2                |
| NS                             | 1,6%        | 1                |
| NC                             | 3,2%        | 2                |
|                                |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)             | 3,2         |                  |
| MODA                           | 3           |                  |
| MEDIA (Escala 0-10)            | 5,5         |                  |

Comentario.

Valoración aceptable, suponiendo el aspecto mejor valorado del servicio prestado por la CPU.

**Pregunta 4.**  
**¿Consideras que sus instalaciones se encuentran en buen estado?**

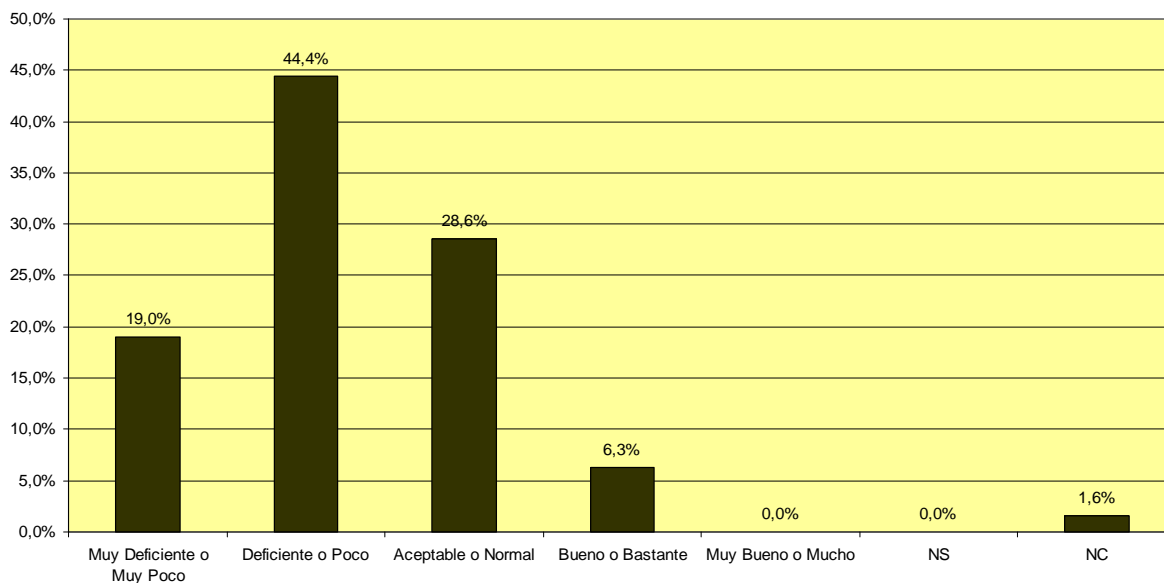


| <b>P4. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|--------------------------------|-------------|------------------|
|                                | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco      | 6,3%        | 4                |
| Deficiente o Poco              | 33,3%       | 21               |
| Aceptable o Normal             | 30,2%       | 19               |
| Bueno o Bastante               | 22,2%       | 14               |
| Muy Bueno o Mucho              | 4,8%        | 3                |
| NS                             | 1,6%        | 1                |
| NC                             | 1,6%        | 1                |
|                                |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)             |             | 2,9              |
| MODA                           |             | 2                |
| MEDIA (Escala 0-10)            |             | 4,6              |

Comentario.

Aspecto con amplio margen de mejora

**Pregunta 5.**  
**¿Crees que la Clínica cuenta con el material, los medios técnicos y los aparatos necesarios para desarrollar su trabajo, y que éstos funcionan adecuadamente?**

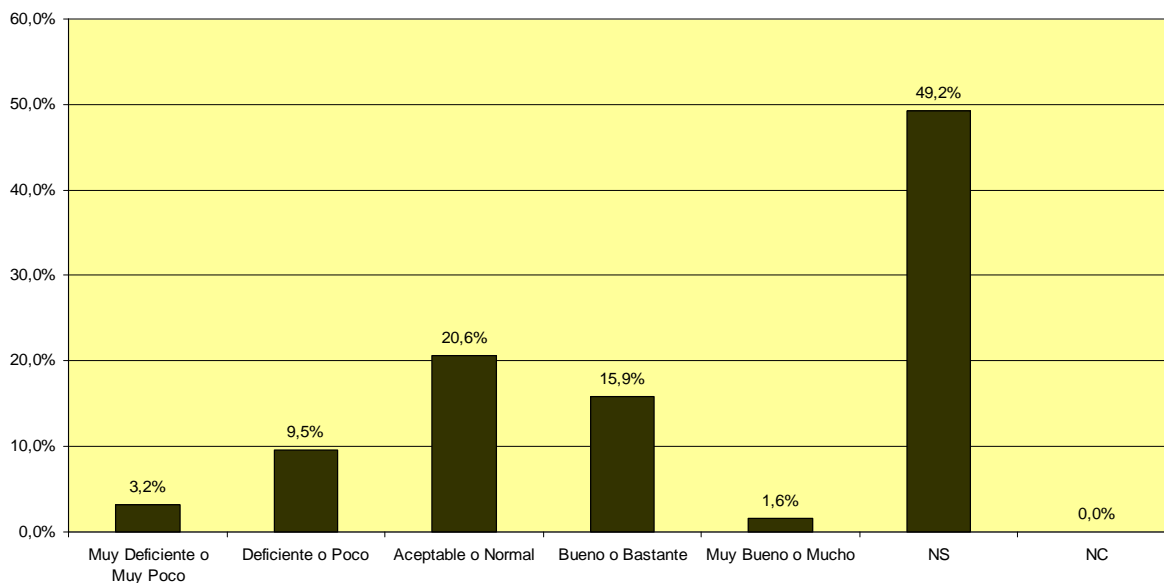


| <b>P5. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|--------------------------------|-------------|------------------|
|                                | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco      | 19,0%       | 12               |
| Deficiente o Poco              | 44,4%       | 28               |
| Aceptable o Normal             | 28,6%       | 18               |
| Bueno o Bastante               | 6,3%        | 4                |
| Muy Bueno o Mucho              | 0,0%        | 0                |
| NS                             | 0,0%        | 0                |
| NC                             | 1,6%        | 1                |
|                                |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)             | 2,2         |                  |
| MODA                           | 2           |                  |
| MEDIA (Escala 0-10)            | 3,1         |                  |

Comentario.

Clara debilidad del servicio de la CUP, según la percepción del alumnado.

**Pregunta 6.**  
**¿Crees que en la página web de la Clínica (www.uexcp.es) se aporta una información suficiente y actualizada sobre la misma?**



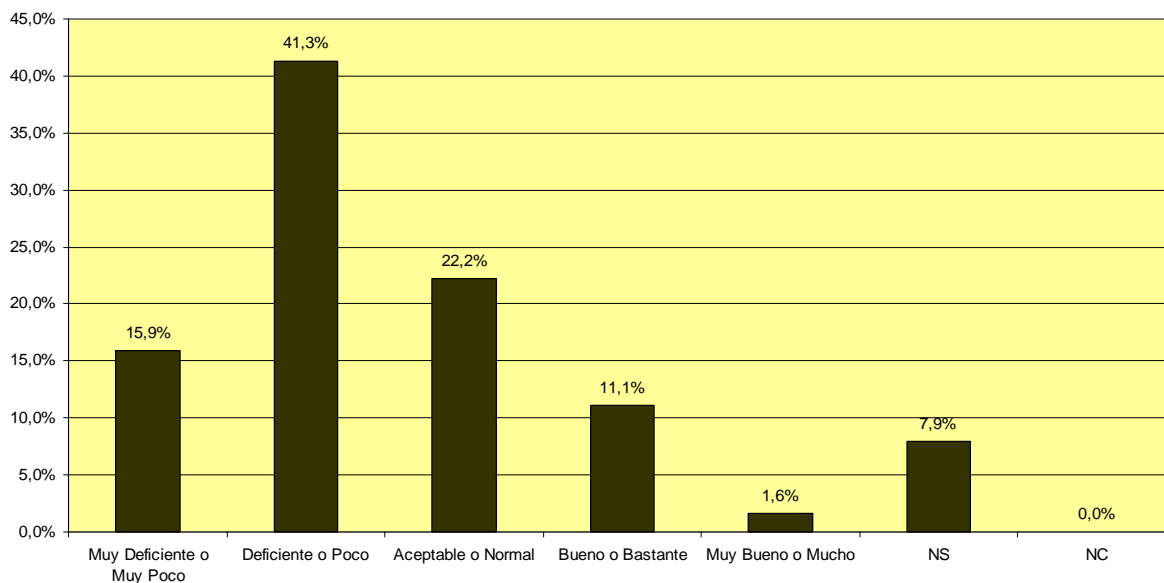
| <b>P6. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|--------------------------------|-------------|------------------|
|                                | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco      | 3,2%        | 2                |
| Deficiente o Poco              | 9,5%        | 6                |
| Aceptable o Normal             | 20,6%       | 13               |
| Bueno o Bastante               | 15,9%       | 10               |
| Muy Bueno o Mucho              | 1,6%        | 1                |
| NS                             | 49,2%       | 31               |
| NC                             | 0,0%        | 0                |
| <b>MEDIDAS RESUMIDAS</b>       |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)             | 3,1         |                  |
| MODA                           | 3           |                  |
| MEDIA (Escala 0-10)            | 5,2         |                  |

**Comentario.**

Aunque la valoración media es aceptable, hay que destacar el alto número de entrevistados que no valoran la web, lo que hace pensar que su uso por parte del alumnado es muy limitado.



**Pregunta 7.**  
**¿Crees que se hace una buena labor de difusión de la  
 Clínica Podológica en el entorno geográfico más cercano?**

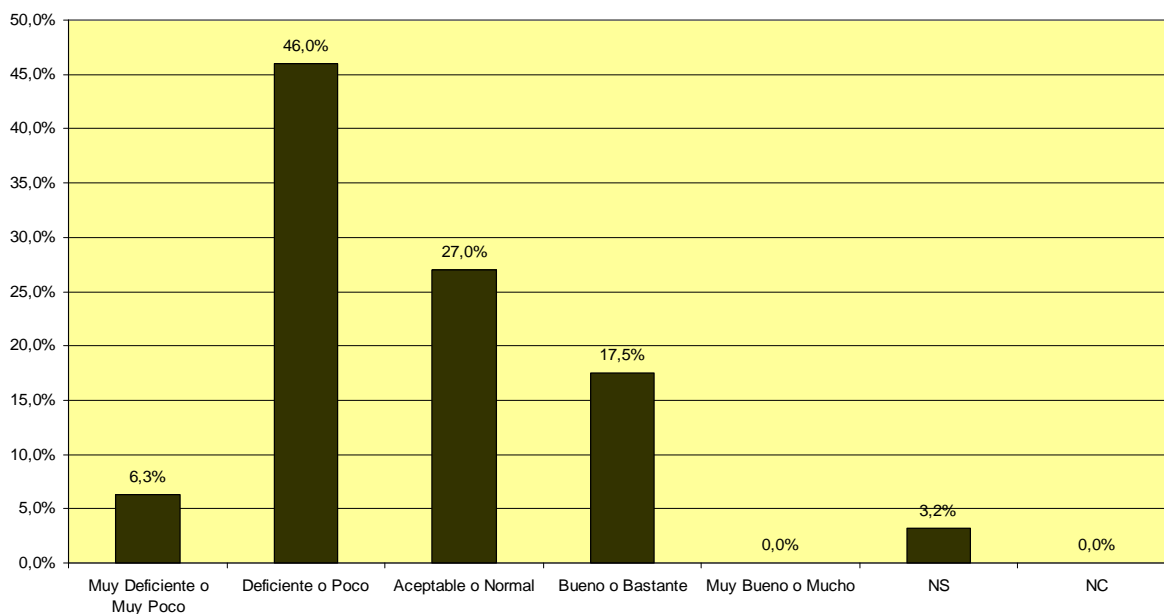


| <b>P7. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|--------------------------------|-------------|------------------|
|                                | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco      | 15,9%       | 10               |
| Deficiente o Poco              | 41,3%       | 26               |
| Aceptable o Normal             | 22,2%       | 14               |
| Bueno o Bastante               | 11,1%       | 7                |
| Muy Bueno o Mucho              | 1,6%        | 1                |
| NS                             | 7,9%        | 5                |
| NC                             | 0,0%        | 0                |
|                                |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)             |             | 2,4              |
| MODA                           |             | 2                |
| MEDIA (Escala 0-10)            |             | 3,4              |

**Comentario.**

La valoración a esta cuestión pone de manifiesto las posibilidades de obtener un mayor número de clientes y, por tanto, de posibilidades de prácticas para los alumnos si se aumenta el esfuerzo en divulgar la CUP.

**Pregunta 8.**  
**¿Cómo valoras las prácticas que realizas en la CPU?**

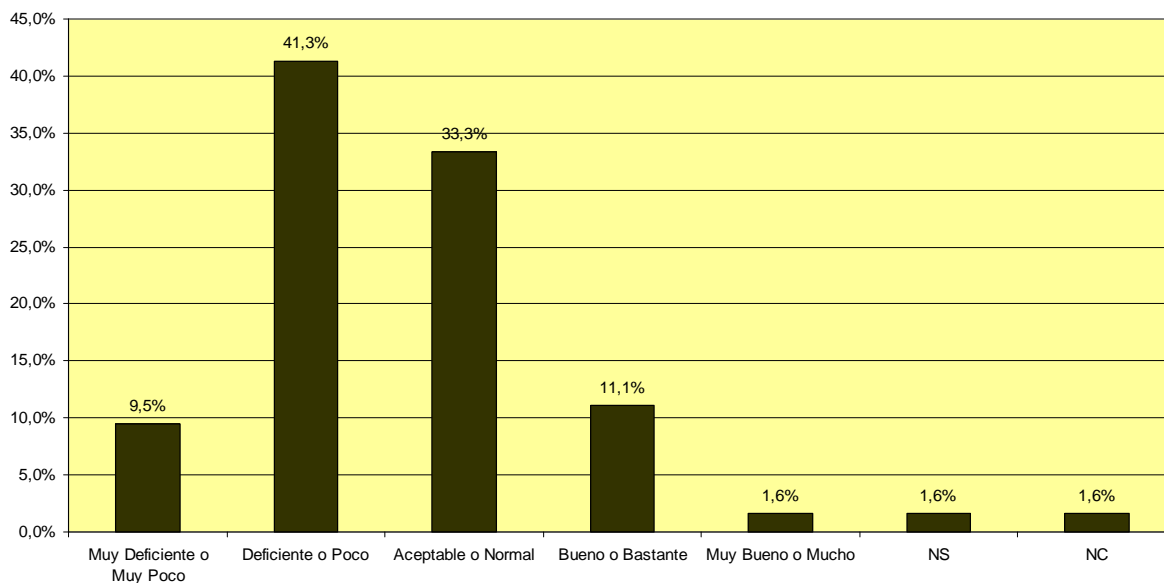


| <b>P8. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|--------------------------------|-------------|------------------|
|                                | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco      | 6,3%        | 4                |
| Deficiente o Poco              | 46,0%       | 29               |
| Aceptable o Normal             | 27,0%       | 17               |
| Bueno o Bastante               | 17,5%       | 11               |
| Muy Bueno o Mucho              | 0,0%        | 0                |
| NS                             | 3,2%        | 2                |
| NC                             | 0,0%        | 0                |
|                                |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)             | 2,6         |                  |
| MODA                           | 2           |                  |
| MEDIA (Escala 0-10)            | 3,9         |                  |

Comentario.

Valoración negativa y, por tanto, aspecto donde se detecta la necesidad de actuar.

**Pregunta 9.**  
**¿Consideras que los Servicios que la Clínica ofrece a sus usuarios permiten que estas prácticas sean completas y variadas?**

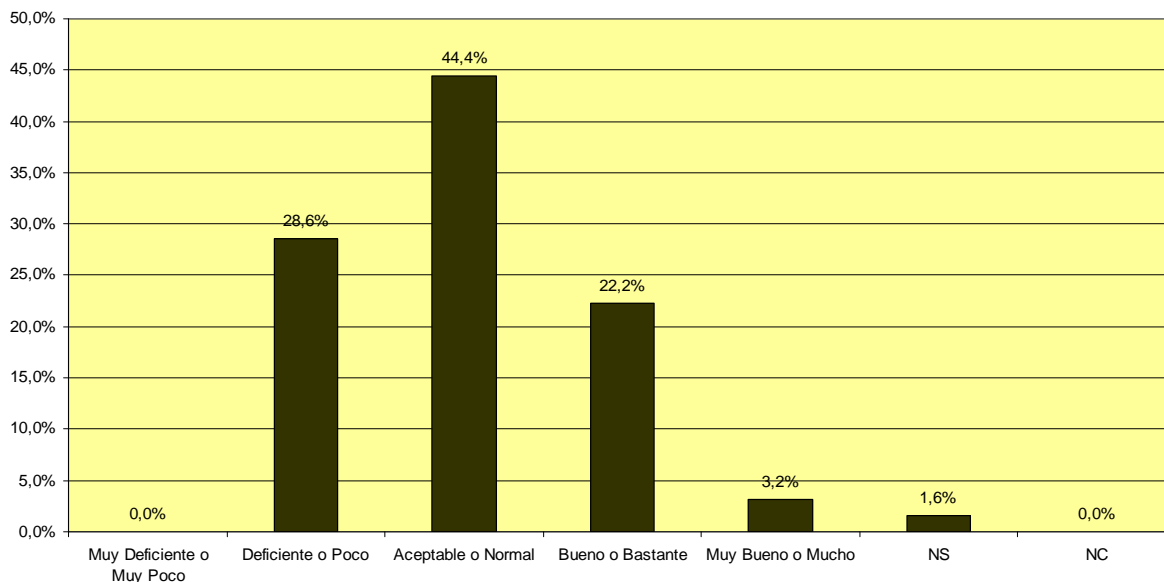


| <b>P9. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|--------------------------------|-------------|------------------|
|                                | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco      | 9,5%        | 6                |
| Deficiente o Poco              | 41,3%       | 26               |
| Aceptable o Normal             | 33,3%       | 21               |
| Bueno o Bastante               | 11,1%       | 7                |
| Muy Bueno o Mucho              | 1,6%        | 1                |
| NS                             | 1,6%        | 1                |
| NC                             | 1,6%        | 1                |
|                                |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)             |             | 2,5              |
| MODA                           |             | 2                |
| MEDIA (Escala 0-10)            |             | 3,8              |

**Comentario.**

Valoración negativa, que es causante de que la valoración general sobre las prácticas (pregunta anterior) sea negativa.

**Pregunta 10.**  
**¿Cómo valoras las explicaciones y tareas de apoyo desempeñadas por los profesores en las prácticas? (sin personalizar en ninguno en concreto)**

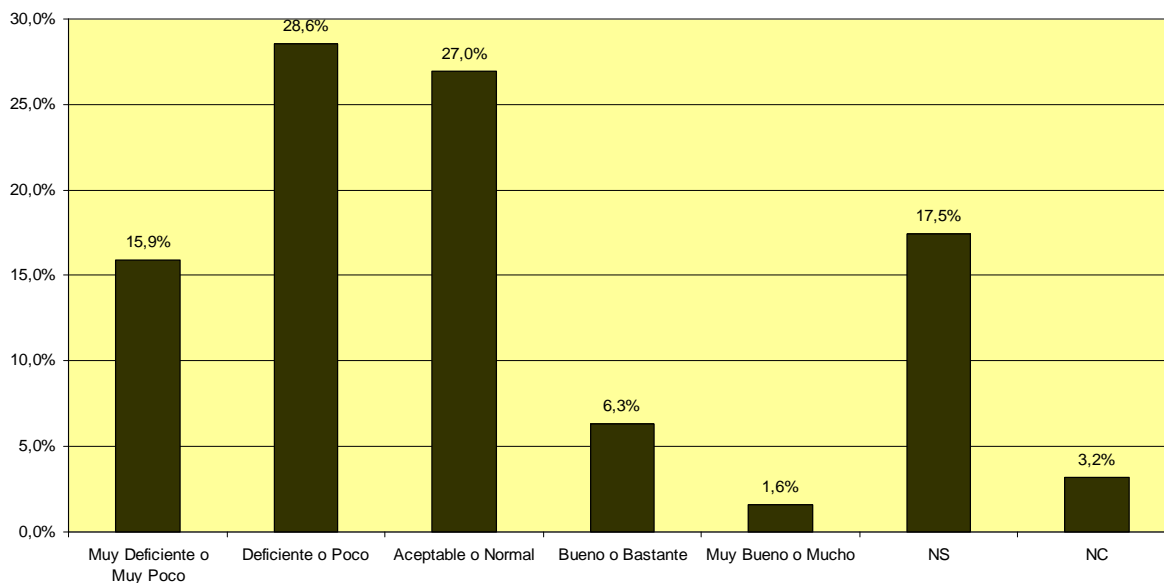


| <b>P10. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|---------------------------------|-------------|------------------|
|                                 | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco       | 0,0%        | 0                |
| Deficiente o Poco               | 28,6%       | 18               |
| Aceptable o Normal              | 44,4%       | 28               |
| Bueno o Bastante                | 22,2%       | 14               |
| Muy Bueno o Mucho               | 3,2%        | 2                |
| NS                              | 1,6%        | 1                |
| NC                              | 0,0%        | 0                |
| <b>Resumen de Estadísticas</b>  |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)              |             | 3,0              |
| MODA                            |             | 3                |
| MEDIA (Escala 0-10)             |             | 5,0              |

Comentario.

Valoración aceptable, pero con alto margen de mejora.

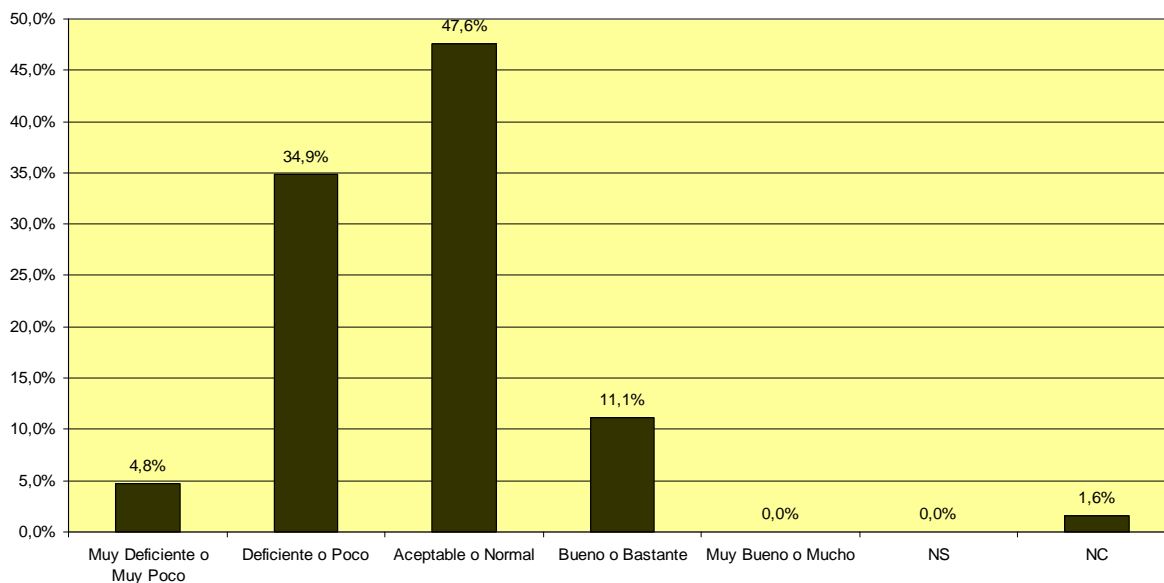
**Pregunta 11.**  
**¿Crees que la CPU cumple adecuadamente su función de permitir la formación especializada del postgraduado?**



| <b>P11. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|---------------------------------|-------------|------------------|
|                                 | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco       | 15,9%       | 10               |
| Deficiente o Poco               | 28,6%       | 18               |
| Aceptable o Normal              | 27,0%       | 17               |
| Bueno o Bastante                | 6,3%        | 4                |
| Muy Bueno o Mucho               | 1,6%        | 1                |
| NS                              | 17,5%       | 11               |
| NC                              | 3,2%        | 2                |
|                                 |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)              |             | 2,4              |
| MODA                            |             | 2                |
| MEDIA (Escala 0-10)             |             | 3,4              |

Comentario.  
 Valoración negativa.

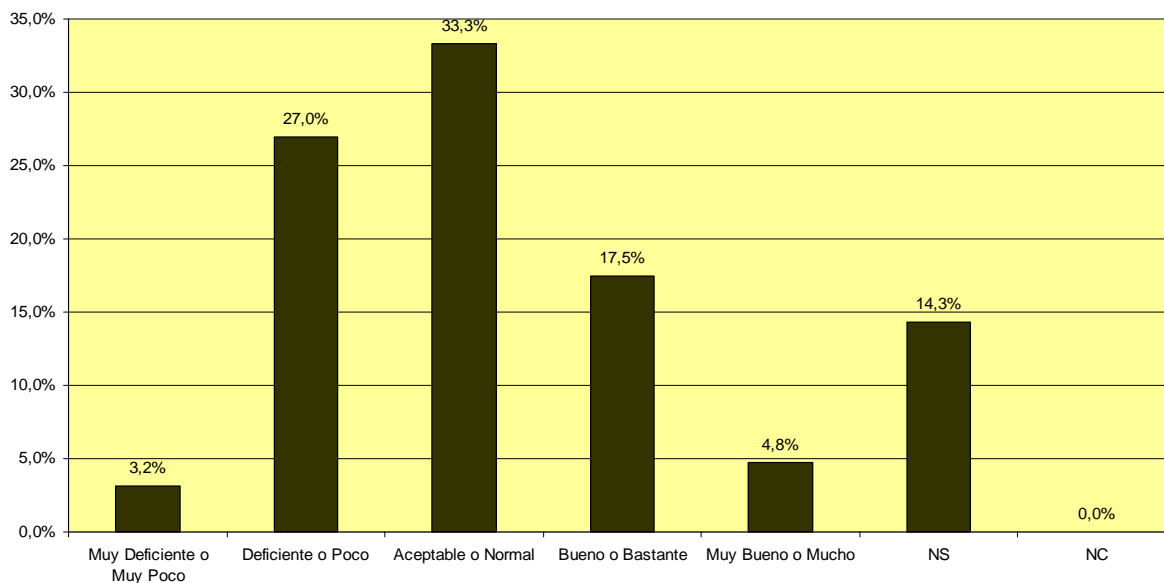
**Pregunta 12.**  
**¿En qué medida consideras que las tareas realizadas en la CPU facilitan tu formación práctico-clínica?**



| <b>P12. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|---------------------------------|-------------|------------------|
|                                 | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco       | 4,8%        | 3                |
| Deficiente o Poco               | 34,9%       | 22               |
| Aceptable o Normal              | 47,6%       | 30               |
| Bueno o Bastante                | 11,1%       | 7                |
| Muy Bueno o Mucho               | 0,0%        | 0                |
| NS                              | 0,0%        | 0                |
| NC                              | 1,6%        | 1                |
|                                 |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)              | 2,7         |                  |
| MODA                            | 3           |                  |
| MEDIA (Escala 0-10)             | 4,2         |                  |

Comentario.  
 Valoración negativa.

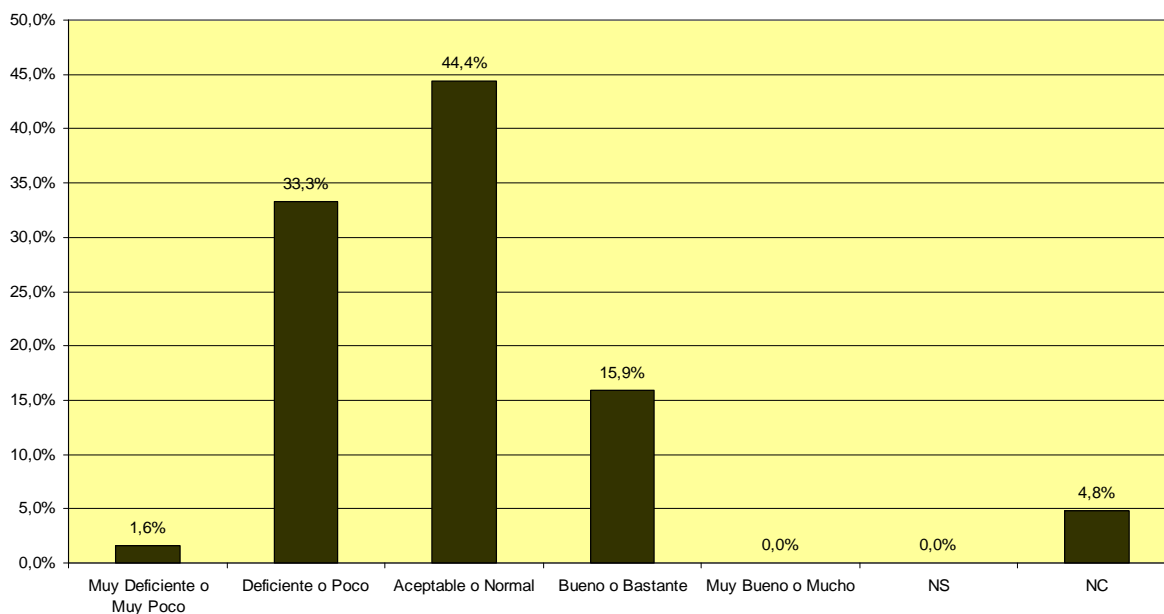
**Pregunta 13.**  
**Del mismo modo, ¿en qué medida crees que estas prácticas facilitan la actividad docente e investigadora del profesorado de Podología?**



| <b>P13. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|---------------------------------|-------------|------------------|
|                                 | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco       | 3,2%        | 2                |
| Deficiente o Poco               | 27,0%       | 17               |
| Aceptable o Normal              | 33,3%       | 21               |
| Bueno o Bastante                | 17,5%       | 11               |
| Muy Bueno o Mucho               | 4,8%        | 3                |
| NS                              | 14,3%       | 9                |
| NC                              | 0,0%        | 0                |
|                                 |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)              |             | 2,9              |
| MODA                            |             | 3                |
| MEDIA (Escala 0-10)             |             | 4,8              |

Comentario.  
 Valoración negativa.

**Pregunta 14.**  
**VALORACIÓN GLOBAL DE LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA**



| <b>P14.VG. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|------------------------------------|-------------|------------------|
|                                    | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco          | 1,6%        | 1                |
| Deficiente o Poco                  | 33,3%       | 21               |
| Aceptable o Normal                 | 44,4%       | 28               |
| Bueno o Bastante                   | 15,9%       | 10               |
| Muy Bueno o Mucho                  | 0,0%        | 0                |
| NS                                 | 0,0%        | 0                |
| NC                                 | 4,8%        | 3                |
| <b>MEDIA (Escala 1-5)</b>          |             |                  |
|                                    |             | 2,8              |
| <b>MODA</b>                        |             |                  |
|                                    |             | 3                |
| <b>MEDIA (Escala 0-10)</b>         |             |                  |
|                                    |             | 4,5              |

**Comentario.**

Las valoraciones dadas a los distintos aspectos preguntados anteriormente tienen su reflejo en la valoración global de la CUP: nivel de satisfacción bajo.



## P16. SUGERENCIAS O COMENTARIOS

Reflejamos aquí de forma literal las sugerencias y comentarios realizados por los alumnos:

Mejor formación y más personalizada.

Primero creo que debería cambiarse la dinámica de la clínica, y terminar un tratamiento completo de un paciente, desde la exploración hasta una quiropodia. Así creo que aprenderíamos más, y no llegar al taller de orto y ponerte hacer unas plantillas a ciegas. Las normas de seguridad del taller de orto se cumplen debidamente. Algunos profesores desaparecen en las prácticas.

Aumentar el número de prácticas en la CPU.

Se tienen que aumentar las horas prácticas en la clínica podológica universitaria.

Somos muchos alumnos para una clínica tan pequeña, podían enviar a parte del alumnado a clínicas privadas pidiendo una ayuda.

Mayor atención del profesor hacia los alumnos.

No hay suficientes pacientes como para que los alumnos podamos realizar prácticas suficientes. También cambiaría la actitud de algunos profesores de cara a las prácticas. Deberían involucrarse más y no perder demasiado el tiempo.

Más prácticas en condiciones, que aprovechemos el tiempo correctamente, que el trato con los alumnos sea igualitario. Que los alumnos de cursos inferiores, se sientan atendidos por los profesores. Que les expliquen las cosas y no sean los de tercero los que les enseñen aunque aporten conocimientos.

La clínica dispone de buenas instalaciones pero son la minoría las que funcionan correctamente y el material disponible es precario. Además el acceso al poco material que hay es difícil ya que lo tienes que pedir y pierdes tiempo y lo haces perder.

Falta organización por parte de la dirección y profesorado con respecto a la clínica. Hay demasiados problemas internos de los que estamos al tanto los alumnos, siendo innecesario vernos inmiscuidos.

Cambio de director. Más material. Que arreglen y se utilice el material estropeado. Que se tome el quirófano como una zona estéril.

Creo que se deberían concertar prácticas con centros ajenos a la clínica podológica. Tener 3 días de prácticas en lugar de 4 y ver a más pacientes en esos días. En el día que sobra hacer preclínicas en la clínica podológica. Reajustar los horarios y separar las clases teóricas de las prácticas.

No creo que la actitud adecuada por parte de algunos profesores sea la de "cumplir las horas" y "cuanto antes para casa", una plantilla a realizar para cuatro alumnos de tercer curso y cuatro de segundo. Perdemos mucho el tiempo. Falta de organización tanto en la realización de competencias como a la hora de tratar a pacientes. Reajustar horarios y separar prácticas de clases teóricas.

Hay instalaciones, como por ejemplo las lámparas para iluminar, que siempre estaban estropeadas.

Hacer más publicidad para que haya más pacientes en la clínica, además de mejorar nuestra formación.

Las prácticas son buenas o malas dependiendo del profesor que las imparta.

Las Clínicas son buenas o malas en relación al profesor que las imparte.

Me gustaría que las prácticas fueran más diversas y algunos profesores deberían volver a examinarse porque no desempeñan, a veces, bien su trabajo.

Que las prácticas sean más diversas y se hagan más cosas de las que se hacen, como por ejemplo realizar competencias.

A la hora de establecer los días que toca a cada grupo tener en cuenta que todos puedan hacer prácticas el mismo número de horas. Mejor trato por parte del profesorado. Aporte del material necesario para el desarrollo de la práctica.

Este año el cuaderno del alumno pienso que no ha servido para mucho porque era liso, con que el profesor firme en las carpetas creo que es suficiente. Lo que deberíamos tener sería un cuaderno para apuntar tratamientos y técnicas aplicadas para confeccionar un cuaderno que nos sirva para consulta.

Mejor organización de la estructura docente de la clínica. Que nos den los materiales que previamente hemos pagado. Tratar al paciente en todo su proceso. Que todos los alumnos rotemos por todos los profesores.

Me gustaría que se hiciese más publicidad, para que acudiese más gente, y que habiliten más gabinetes. Las prácticas deberían empezar en 1º y no en 2º.

Prácticas de mañana de 8:00 a 15:00. Facilidades para que haya más pacientes en la clínica y no estar sin hacer "nada"

Mejor aprovechamiento de las horas prácticas si no hay pacientes.

Es necesaria una mejora en la organización de las prácticas para que todos aprendamos lo mismo.

Que haya más prácticas con las personas en la calle, como el día del diabético en la plaza. Dar más charlas en colegios...

Ganas de trabajar.

Los horarios deberían variar, deberían ser las clases por la mañana y las prácticas por la tarde (o al revés).

Prácticas por la tarde y clases por la mañana.

Material propio de la clínica, mejor organización en las prácticas, con más pacientes, haciendo propaganda, actividades fuera de la clínica, poder usar más los aparatos como ultrasonidos, Rx.

Facilidades para que haya más pacientes y no estar todo el día haciendo "nada".

Creo que la población está poco informada de la existencia de la clínica.

Quiero o me gustaría que me dieran 20-50 euros por el pijama blanco que compré a principio de curso y por el azul que está cogiendo polvo en el armario.

Hacer horario de clases por la mañana y prácticas por la tarde.

Los horarios de la clínica los pondría o todo seguido por la mañana, o todo seguido por la tarde, para no partir el horario de clases.

Facilitación de material por parte de la clínica. Mejor preparación de los profesores de prácticas. Facilitar a los pacientes/clientes acudir con mayor frecuencia. Prácticas y clínica abierta sólo de mañana, de 8:00 a 14:00, lo que facilitaría a los alumnos dar clases por las tardes.

Que funcione correctamente todo, y que sea mayor la difusión en el entorno geográfico más cercano.

Maite es la mejor.

Se necesita más difusión de la clínica para que acudan más pacientes a ella.

#### Resumen de las sugerencias o comentarios más mencionados:

- Aumentar el número de prácticas realizadas en la Clínica; hacer más publicidad y difusión de la CPU para que acudan más pacientes a la misma.

- Modificar los horarios de las clases teóricas y las prácticas, de manera que fueran todas las clases teóricas por la mañana y todas las prácticas por la tarde (o al revés).
- Mejorar la organización de las clases prácticas; que todos los alumnos aprendan lo mismo, rotando las prácticas con todos los profesores; que las prácticas sean más diversas; mayor aprovechamiento de las clases prácticas, planificando los casos de ausencia de pacientes.
- Aportar más material por parte de la Clínica para el desarrollo de las prácticas y realizar un correcto mantenimiento de material y medios técnicos.
- Conseguir una mayor implicación y una mejor atención por parte de algunos profesores hacia los alumnos.
- Concertar prácticas en centros ajenos a la Clínica Podológica.

#### 4.3. Conclusiones.

El nivel de satisfacción de los alumnos con la CUP es bajo y, por tanto, hay que concluir que **la calidad de servicio prestada a los alumnos es bastante deficiente**. La valoración dada a los distintos atributos determinantes de la calidad percibida que se incluyeron en el estudio no alcanza, en la mayoría de los casos, el valor medio de la escala de medida. Sólo obtienen valores ligeramente superiores a la media en los dos atributos relacionados con la dimensión personal del servicio (atención y trato recibido y actuación de los profesores de prácticas) y la valoración de la página Web.

Esta apreciación subjetiva del alumnado (calidad percibida) debe servir a los responsables de la CUP para **reflexionar sobre las causas de estos resultados** (propias y externas) y a partir de dichas reflexiones **elaborar un plan de mejora de la calidad del servicio**. Sólo si se consigue diseñar y ejecutar ese plan de mejora habrá tenido sentido la encuesta realizada.

Aunque los resultados son similares en ambos casos, los distintos aspectos determinantes de la satisfacción y de la calidad percibida con el servicio prestado al alumnado se pueden agrupar en dos grupos. Uno agruparía factores propios de la Clínica (personal, medios materiales, instalaciones, divulgación) y otro agruparía factores propios de la actividad docente de la Diplomatura en Podología (derivados de la organización y ejecución de las prácticas docentes del alumnado). Esta distinción puede ser relevante si se entiende que los responsables de adoptar medidas de mejora pueden ser distintos. Para ambos grupos sería recomendable seleccionar un conjunto de acciones de mejora.

Respecto a los factores relativos a las prácticas docentes, los propios alumnos han sugerido las acciones a adoptar por la CUP y por los responsables de la Diplomatura en Podología: **reorganizar** los horarios y **divulgar más la clínica** para atraer más usuarios externos y conseguir así mayor número de prácticas y más variadas.

## 5. RESULTADOS DE LA ENCUESTA A USUARIOS EXTERNOS

### 5.1. Gráficos generales.

Gráfico 1.

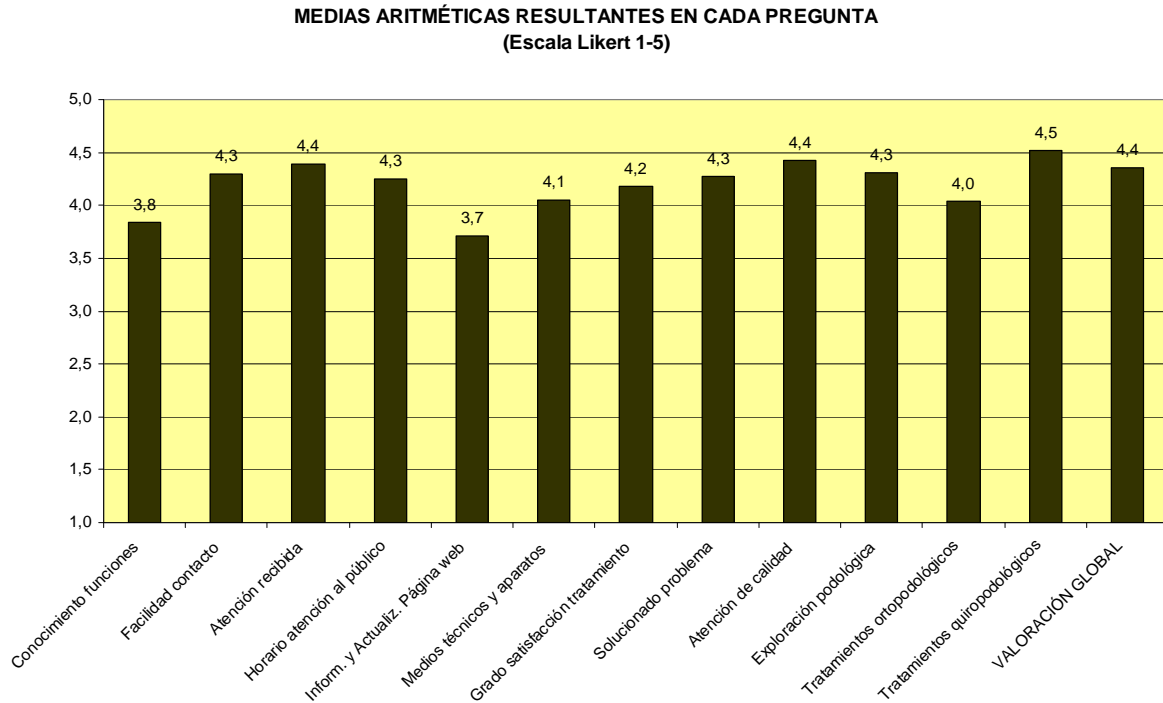


Gráfico 2.

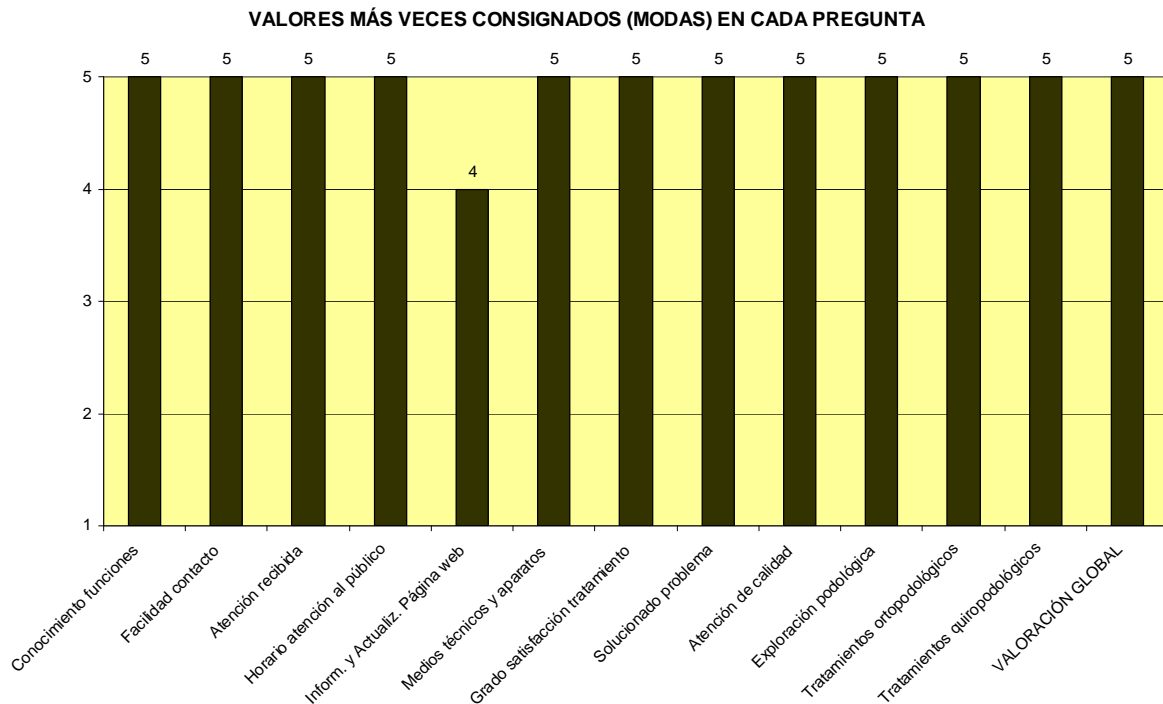
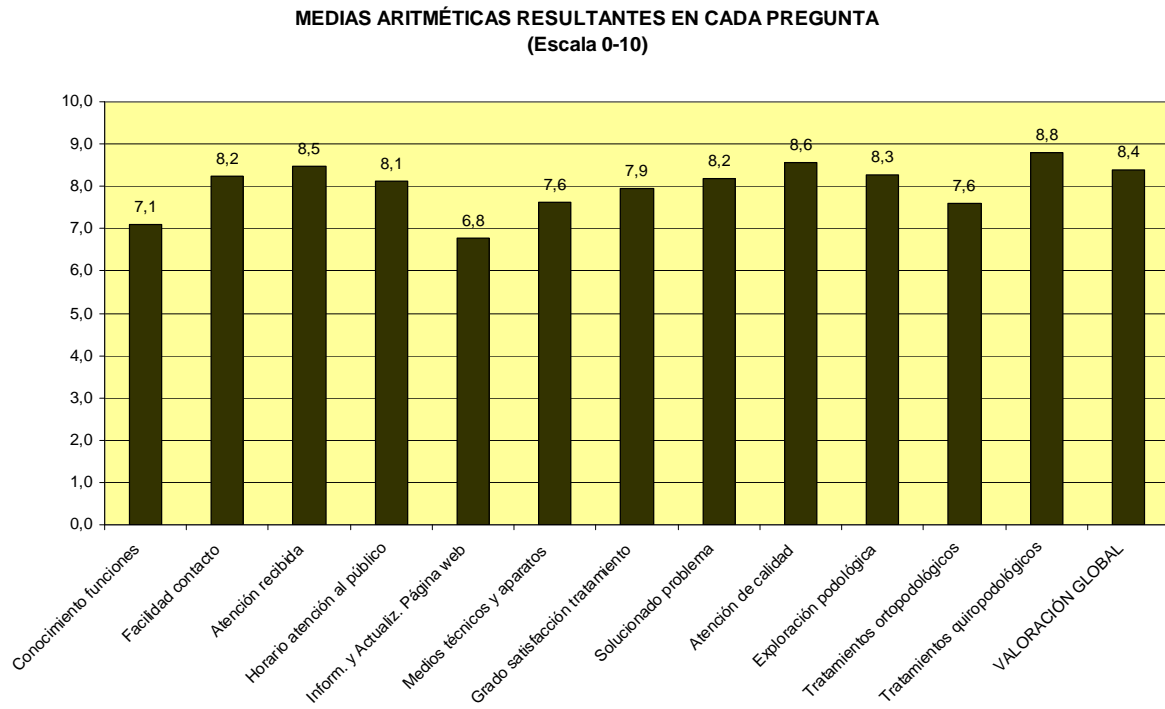


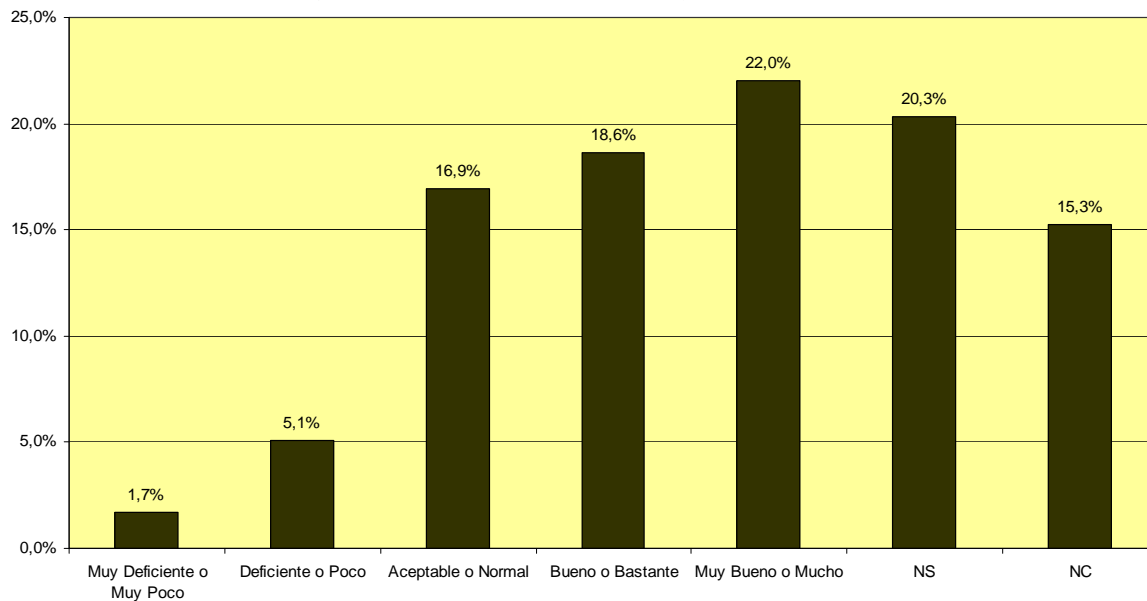
Gráfico 3.



## 5.2. Gráficos y tablas de resultados por preguntas.

### Pregunta 1.

¿Conoce usted las funciones que tiene asignadas la Clínica Podológica Universitaria, y de acuerdo con éstas, el trabajo que se realiza en la misma?



| P1. Tabla de Resultados   |             |                  |
|---------------------------|-------------|------------------|
|                           | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco | 1,7%        | 1                |
| Deficiente o Poco         | 5,1%        | 3                |
| Aceptable o Normal        | 16,9%       | 10               |
| Bueno o Bastante          | 18,6%       | 11               |
| Muy Bueno o Mucho         | 22,0%       | 13               |
| NS                        | 20,3%       | 12               |
| NC                        | 15,3%       | 9                |
|                           |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)        |             | 3,8              |
| MODA                      |             | 5                |
| MEDIA (Escala 0-10)       |             | 7,1              |

### Comentario.

Nivel bueno de conocimiento de la Clínica entre los usuarios actuales.

*Pregunta abierta nº 2.*

Entre los objetivos de esta encuesta se encuentra identificar las expectativas de los usuarios de la Clínica Podológica y ponerlas a disposición de la misma, con el convencimiento de que esta información concreta puede ser de gran ayuda y orientación.

Estos datos pueden servir de reflexión, bien sea de cara a un posible replanteamiento del trabajo realizado o bien sea para comprobar si se necesita una mejor comunicación de las funciones asignadas y la labor desarrollada a los usuarios.

Reflejamos a continuación las respuestas emitidas en este sentido.

**EXPECTATIVAS**

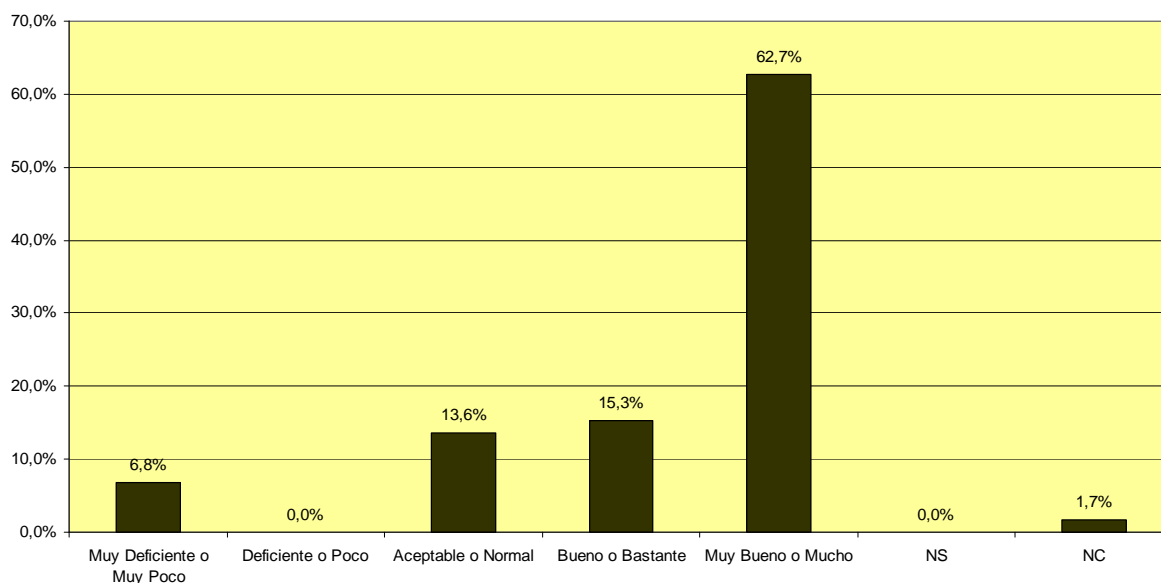
**P2. ¿Qué espera de nuestro Servicio?**

- Que siga siendo bueno.
- Profesionalidad y servir de ayuda a los futuros/as podólogos/as en sus prácticas.
- Que sea gratis como en el Centro de Salud.
- Que me atiendan correctamente.
- Solucionar problemas de los pies.
- Un servicio de urgencias veinticuatro horas.
- Que solucionen mi problema.
- Una buena atención y buen diagnóstico.
- Sobre todo asesoramiento.
- Solucionar mis problemas.
- El máximo.
- Solucionar mi problema.
- Que haya una mejor atención por parte de los doctores.
- Que me atiendan bien dentro de las posibilidades de la clínica y que el trato sea agradable.
- Solucionar un problema de mis pies.
- Que se porten bien.
- Lo he utilizado en varias ocasiones y siempre ha cumplido mis expectativas.
- Que se solucione mi dolencia.
- Eficacia, seguimiento, continuidad.
- Calidad del servicio.
- Se podrían hacer las cosas un poco mejor, que los profesores sean más agradables.
- Que me solucionen los problemas.

*Resumen de las expectativas más mencionadas:*

Los comentarios recogidos transmiten una clara expectativa que se podría resumir en “solucionar los problemas de los pies mediante un trato agradable y una buena atención”

**Pregunta 3.**  
**¿Le ha resultado fácil contactar con la Clínica Podológica?**  
*(si no lo ha sido, explique por qué en el apartado de Sugerencias)*



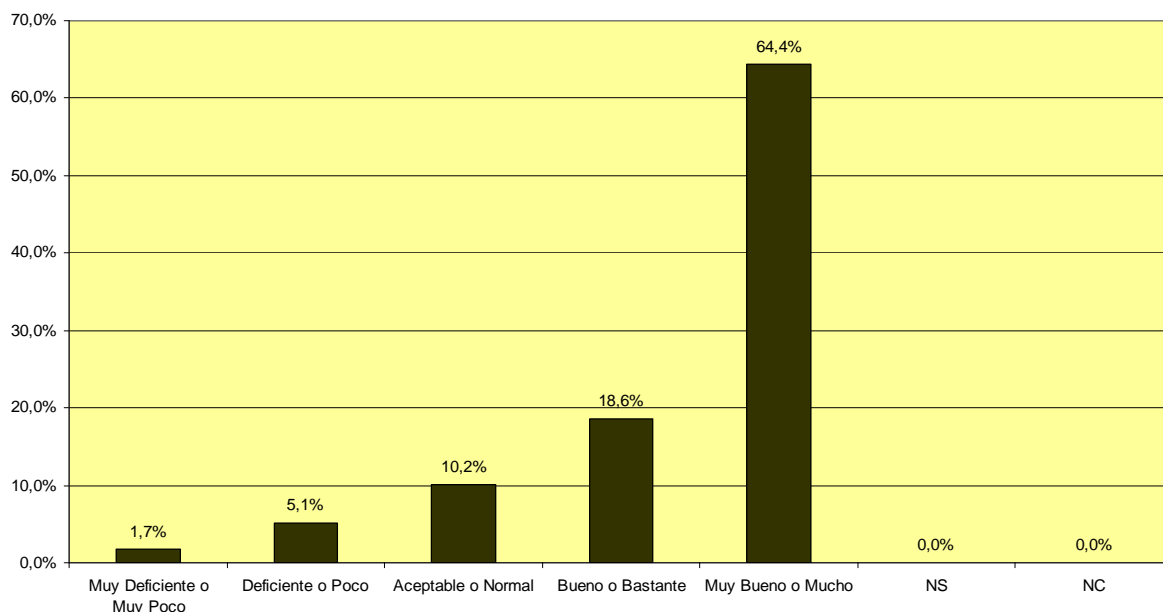
| <b>P3. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|--------------------------------|-------------|------------------|
|                                | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco      | 6,8%        | 4                |
| Deficiente o Poco              | 0,0%        | 0                |
| Aceptable o Normal             | 13,6%       | 8                |
| Bueno o Bastante               | 15,3%       | 9                |
| Muy Bueno o Mucho              | 62,7%       | 37               |
| NS                             | 0,0%        | 0                |
| NC                             | 1,7%        | 1                |
| <b>MEDIA (Escala 1-5)</b>      |             |                  |
|                                |             | 4,3              |
| <b>MODA</b>                    |             |                  |
|                                |             | 5                |
| <b>MEDIA (Escala 0-10)</b>     |             |                  |
|                                |             | 8,2              |

Comentario.

Valoración muy buena sobre la accesibilidad al servicio.



**Pregunta 4.**  
**¿Cómo valora la atención y el trato recibidos por parte de su personal?**

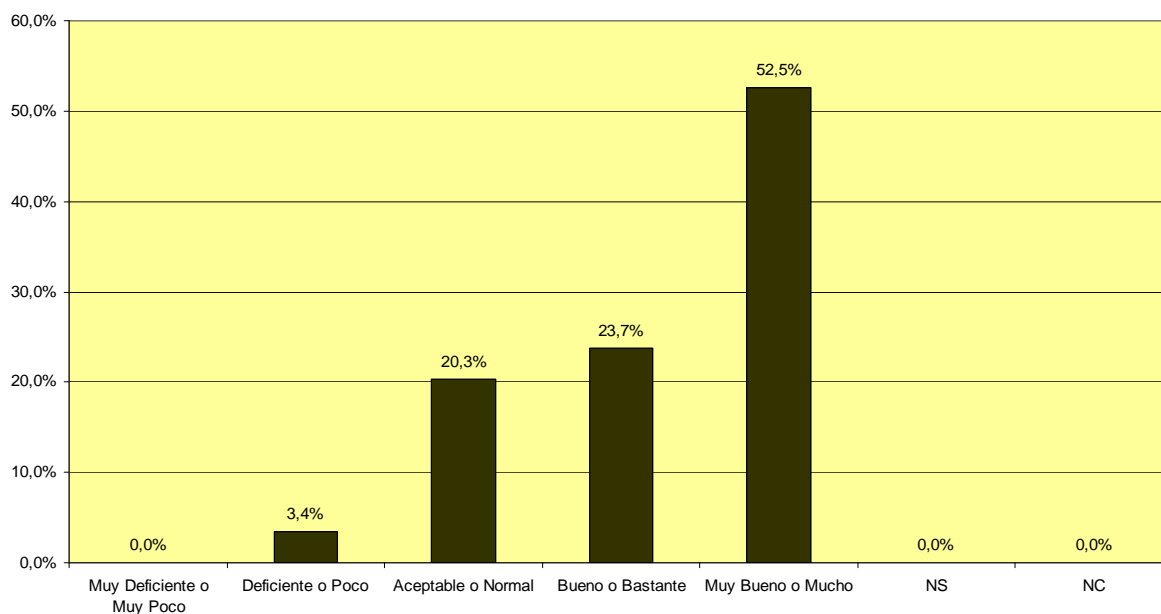


| <b>P4. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|--------------------------------|-------------|------------------|
|                                | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco      | 1,7%        | 1                |
| Deficiente o Poco              | 5,1%        | 3                |
| Aceptable o Normal             | 10,2%       | 6                |
| Bueno o Bastante               | 18,6%       | 11               |
| Muy Bueno o Mucho              | 64,4%       | 38               |
| NS                             | 0,0%        | 0                |
| NC                             | 0,0%        | 0                |
|                                |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)             |             | 4,4              |
| MODA                           |             | 5                |
| MEDIA (Escala 0-10)            |             | 8,5              |

Comentario.

Valoración muy buena sobre la dimensión personal del servicio.

**Pregunta 5.**  
**¿Le parece adecuado el horario de atención al público?**

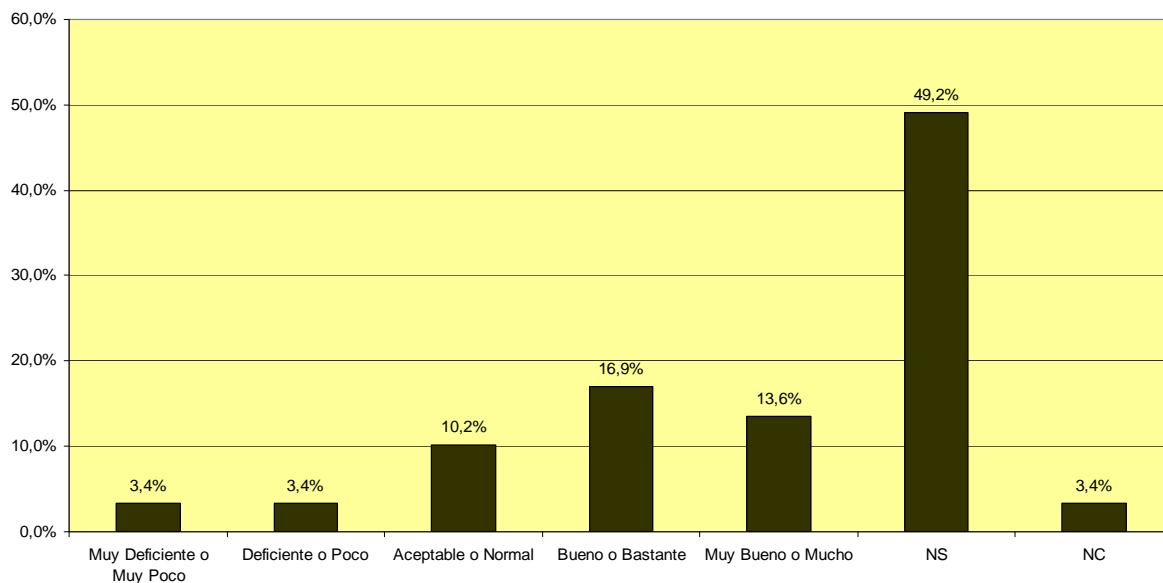


| <b>P5. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|--------------------------------|-------------|------------------|
|                                | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco      | 0,0%        | 0                |
| Deficiente o Poco              | 3,4%        | 2                |
| Aceptable o Normal             | 20,3%       | 12               |
| Bueno o Bastante               | 23,7%       | 14               |
| Muy Bueno o Mucho              | 52,5%       | 31               |
| NS                             | 0,0%        | 0                |
| NC                             | 0,0%        | 0                |
| <b>Resumen de Estadísticas</b> |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)             |             | 4,3              |
| MODA                           |             | 5                |
| MEDIA (Escala 0-10)            |             | 8,1              |

Comentario.

Valoración muy buena de este aspecto relativo a la accesibilidad al servicio.

**Pregunta 6.**  
**¿Considera que en la página web de la Clínica (www.uexcp.es) se aporta una información suficiente y actualizada sobre la misma?**

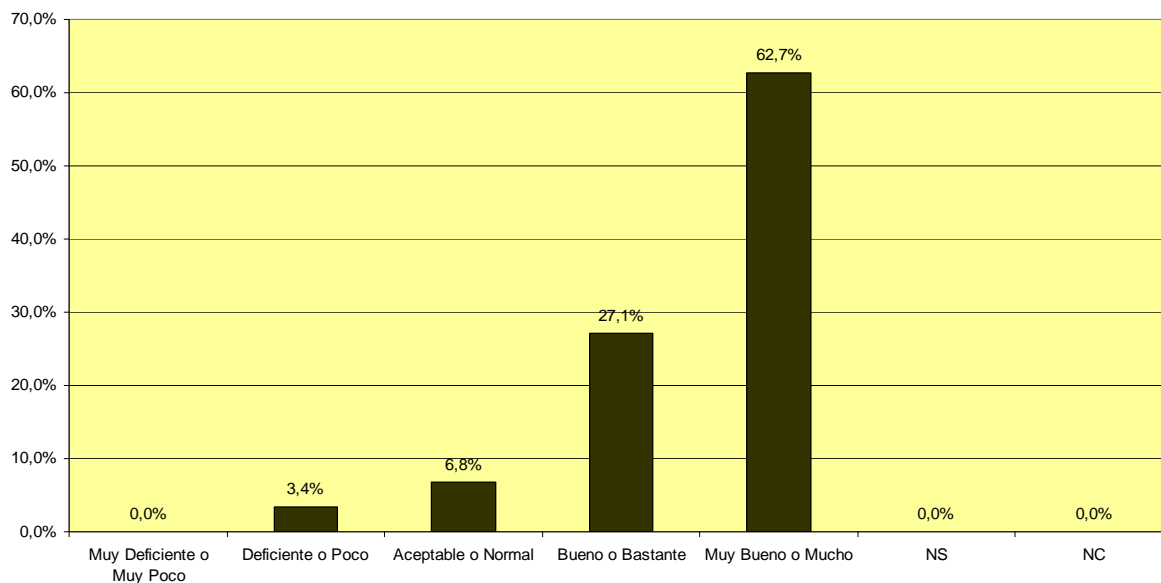


| <b>P6. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|--------------------------------|-------------|------------------|
|                                | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco      | 3,4%        | 2                |
| Deficiente o Poco              | 3,4%        | 2                |
| Aceptable o Normal             | 10,2%       | 6                |
| Bueno o Bastante               | 16,9%       | 10               |
| Muy Bueno o Mucho              | 13,6%       | 8                |
| NS                             | 49,2%       | 29               |
| NC                             | 3,4%        | 2                |
| <b>Resumen de Estadísticas</b> |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)             | 3,7         |                  |
| MODA                           | 4           |                  |
| MEDIA (Escala 0-10)            | 6,8         |                  |

Comentario.

El dato a destacar es el alto porcentaje de entrevistados que no la valoran, indicativo del bajo uso y conocimiento que se tiene de la Web.

**Pregunta 7.**  
**¿Considera que sus instalaciones se encuentran en buen estado?**  
**(limpieza, mantenimiento...)**

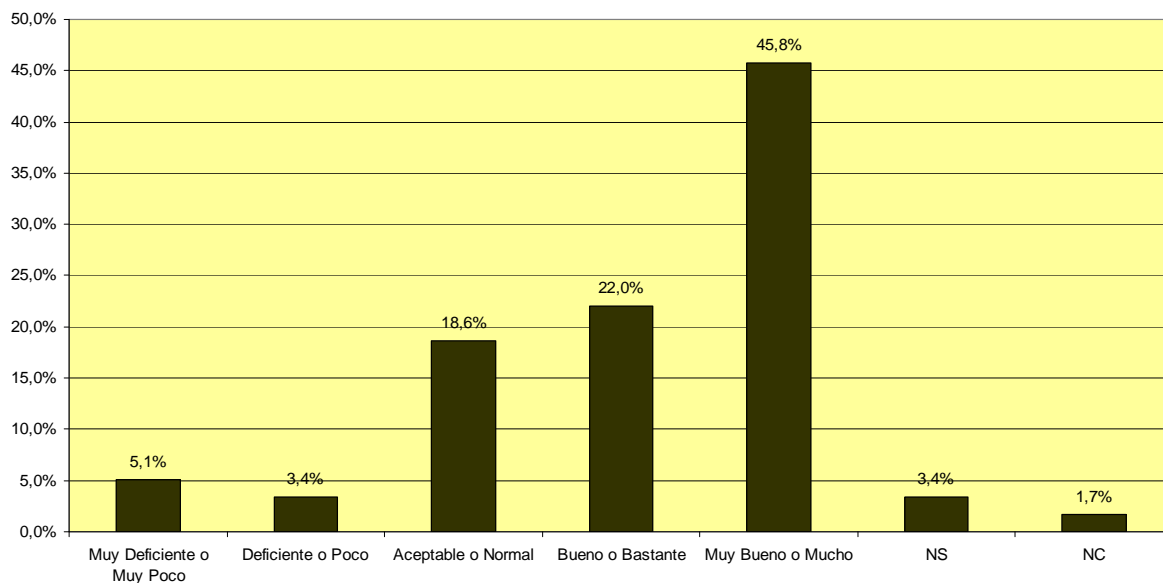


| <b>P7. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|--------------------------------|-------------|------------------|
|                                | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco      | 0,0%        | 0                |
| Deficiente o Poco              | 3,4%        | 2                |
| Aceptable o Normal             | 6,8%        | 4                |
| Bueno o Bastante               | 27,1%       | 16               |
| Muy Bueno o Mucho              | 62,7%       | 37               |
| NS                             | 0,0%        | 0                |
| NC                             | 0,0%        | 0                |
| <b>MEDIA (Escala 1-5)</b>      |             |                  |
|                                |             | 4,5              |
| <b>MODA</b>                    |             |                  |
|                                |             | 5                |
| <b>MEDIA (Escala 0-10)</b>     |             |                  |
|                                |             | 8,7              |

Comentario.

Muy buena valoración.

**Pregunta 8.**  
**¿Cree que la Clínica cuenta con el material, los medios técnicos y los aparatos necesarios para desarrollar su trabajo, y que éstos funcionan adecuadamente?**

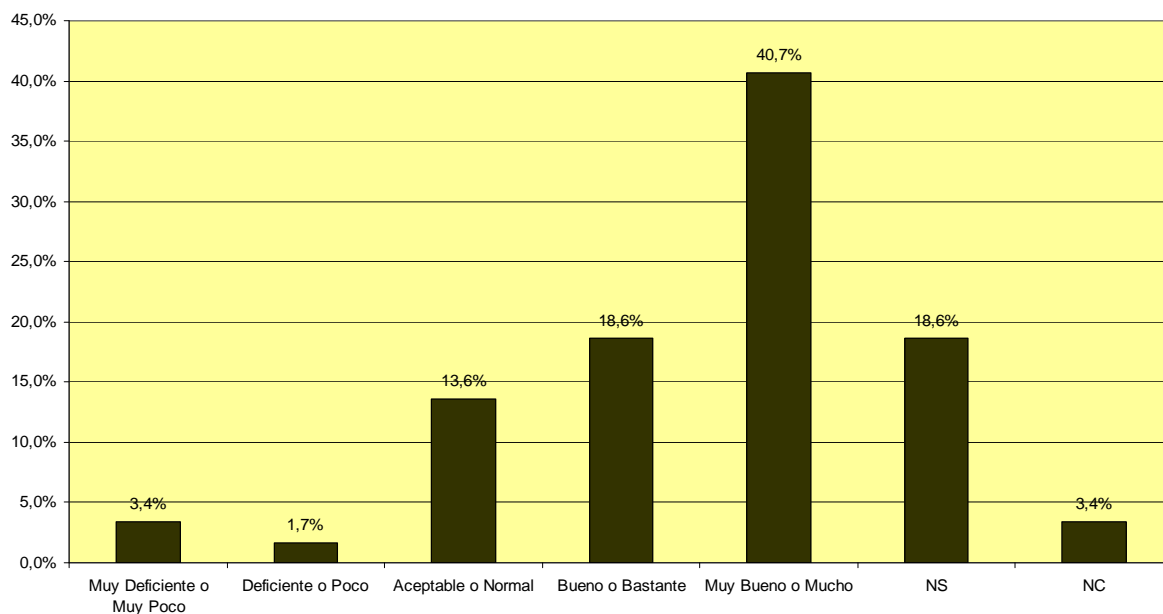


| <b>P8. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|--------------------------------|-------------|------------------|
|                                | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco      | 5,1%        | 3                |
| Deficiente o Poco              | 3,4%        | 2                |
| Aceptable o Normal             | 18,6%       | 11               |
| Bueno o Bastante               | 22,0%       | 13               |
| Muy Bueno o Mucho              | 45,8%       | 27               |
| NS                             | 3,4%        | 2                |
| NC                             | 1,7%        | 1                |
|                                |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)             |             | 4,1              |
| MODA                           |             | 5                |
| MEDIA (Escala 0-10)            |             | 7,6              |

Comentario.

Valoración bastante buena.

**Pregunta 9.**  
**Grado de satisfacción del tratamiento quirúrgico recibido**

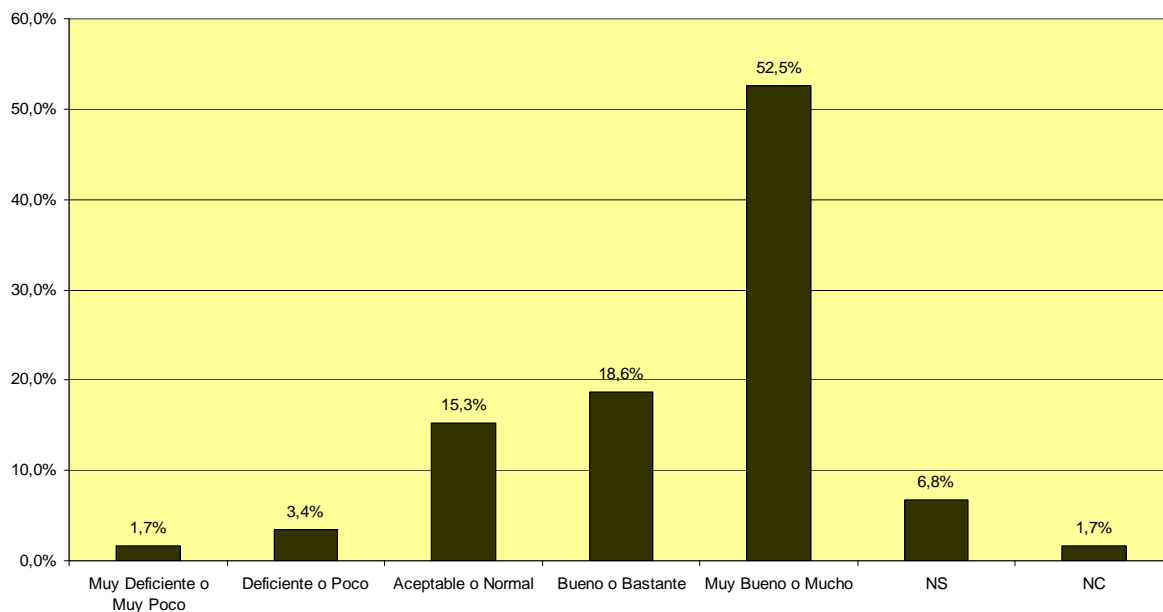


| <b>P9. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|--------------------------------|-------------|------------------|
|                                | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco      | 3,4%        | 2                |
| Deficiente o Poco              | 1,7%        | 1                |
| Aceptable o Normal             | 13,6%       | 8                |
| Bueno o Bastante               | 18,6%       | 11               |
| Muy Bueno o Mucho              | 40,7%       | 24               |
| NS                             | 18,6%       | 11               |
| NC                             | 3,4%        | 2                |
|                                |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)             | 4,2         |                  |
| MODA                           | 5           |                  |
| MEDIA (Escala 0-10)            | 7,9         |                  |

Comentario.

Valoración bastante buena.

**Pregunta 10.**  
**¿Siente Ud. que le fue solucionado el problema por el que vino?**

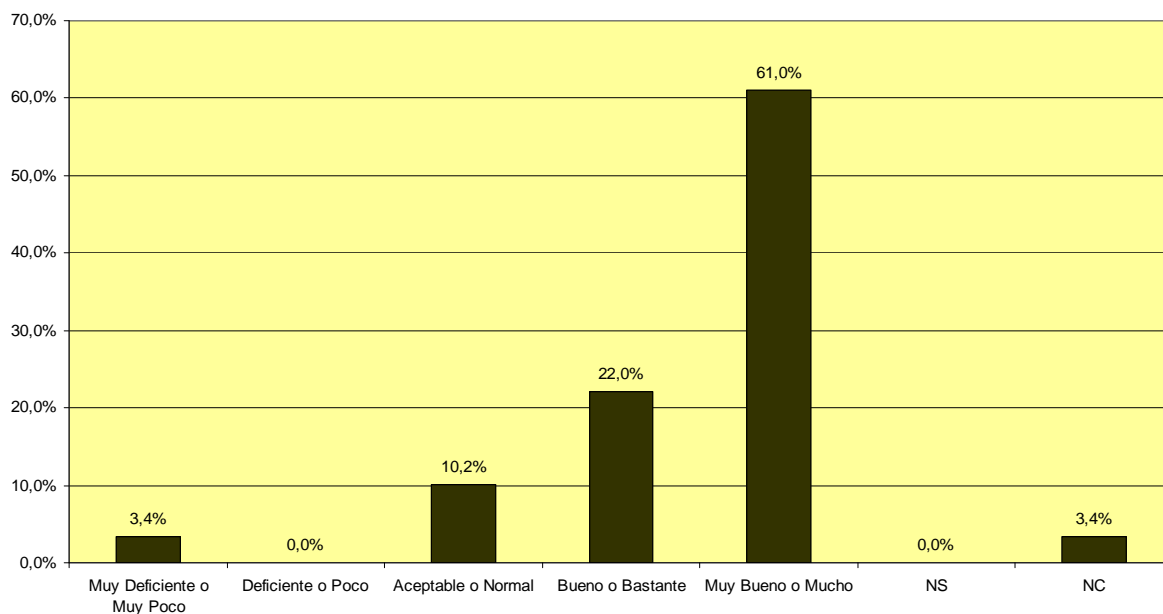


| <b>P10. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|---------------------------------|-------------|------------------|
|                                 | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco       | 1,7%        | 1                |
| Deficiente o Poco               | 3,4%        | 2                |
| Aceptable o Normal              | 15,3%       | 9                |
| Bueno o Bastante                | 18,6%       | 11               |
| Muy Bueno o Mucho               | 52,5%       | 31               |
| NS                              | 6,8%        | 4                |
| NC                              | 1,7%        | 1                |
| <b>Resumen de Estadísticas</b>  |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)              |             | 4,3              |
| MODA                            |             | 5                |
| MEDIA (Escala 0-10)             |             | 8,2              |

Comentario.

Valoración muy buena.

**Pregunta 11.**  
**¿Siente Ud. que recibió una atención de calidad?**



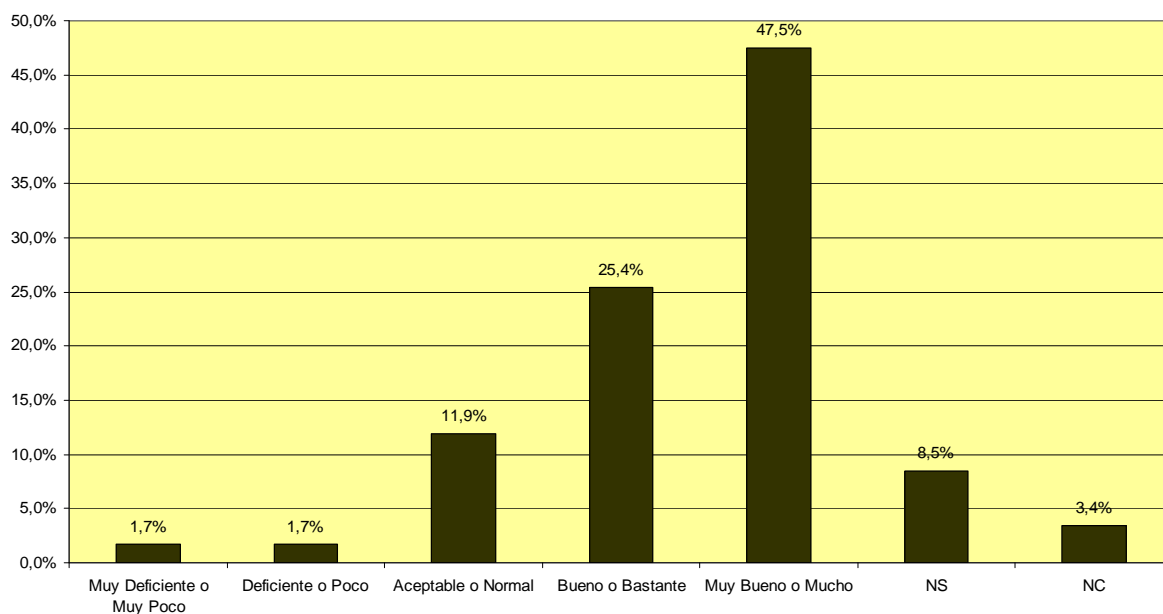
| <b>P11. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|---------------------------------|-------------|------------------|
|                                 | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco       | 3,4%        | 2                |
| Deficiente o Poco               | 0,0%        | 0                |
| Aceptable o Normal              | 10,2%       | 6                |
| Bueno o Bastante                | 22,0%       | 13               |
| Muy Bueno o Mucho               | 61,0%       | 36               |
| NS                              | 0,0%        | 0                |
| NC                              | 3,4%        | 2                |
|                                 |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)              |             | 4,4              |
| MODA                            |             | 5                |
| MEDIA (Escala 0-10)             |             | 8,6              |

Comentario.

Valoración muy buena.



**Pregunta 12.**  
**¿Cómo valora la exploración podológica (estudio del pie) que se le ha realizado?**

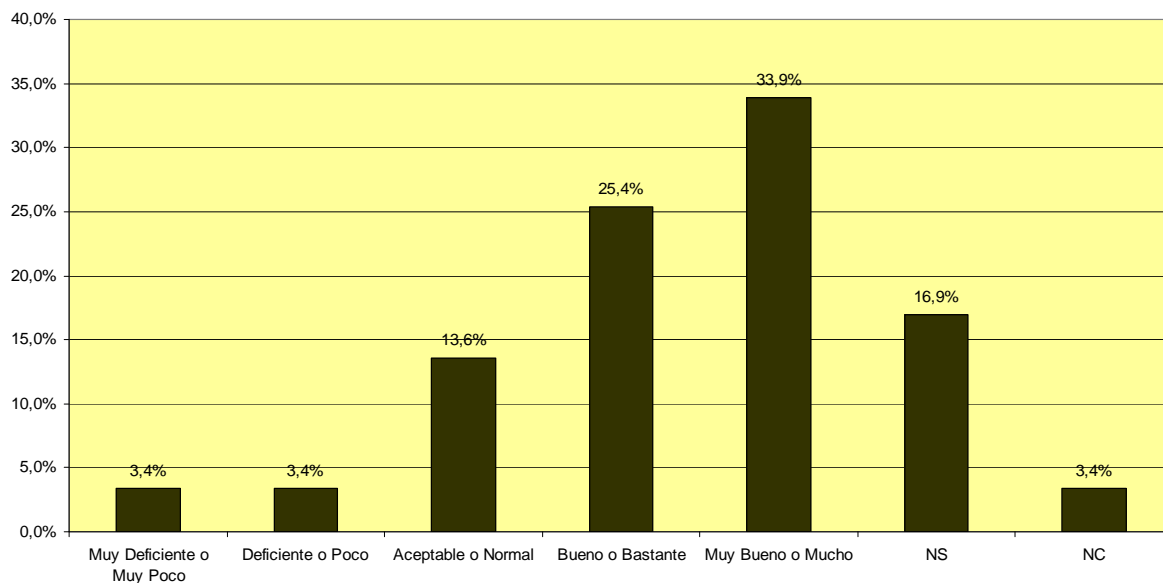


| <b>P12. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|---------------------------------|-------------|------------------|
|                                 | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco       | 1,7%        | 1                |
| Deficiente o Poco               | 1,7%        | 1                |
| Aceptable o Normal              | 11,9%       | 7                |
| Bueno o Bastante                | 25,4%       | 15               |
| Muy Bueno o Mucho               | 47,5%       | 28               |
| NS                              | 8,5%        | 5                |
| NC                              | 3,4%        | 2                |
|                                 |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)              |             | 4,3              |
| MODA                            |             | 5                |
| MEDIA (Escala 0-10)             |             | 8,3              |

Comentario.

Valoración muy buena.

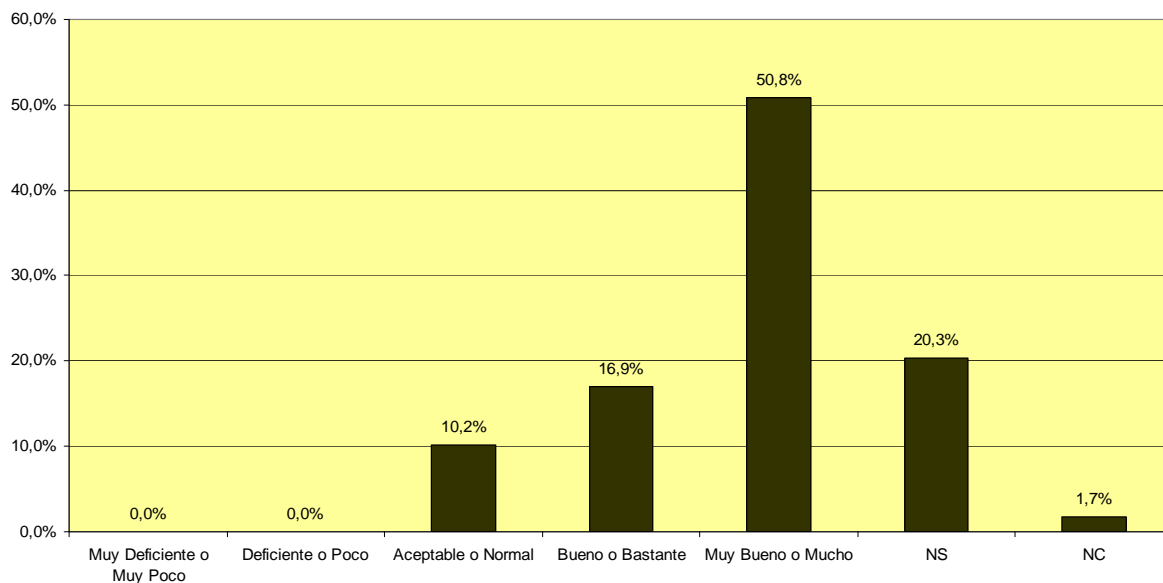
**Pregunta 13.**  
**¿Cómo valora los tratamientos ortopodológicos recibidos?**  
**(soportes plantares, ortesis de silicona, férulas, etc.)**



| <b>P13. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|---------------------------------|-------------|------------------|
|                                 | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco       | 3,4%        | 2                |
| Deficiente o Poco               | 3,4%        | 2                |
| Aceptable o Normal              | 13,6%       | 8                |
| Bueno o Bastante                | 25,4%       | 15               |
| Muy Bueno o Mucho               | 33,9%       | 20               |
| NS                              | 16,9%       | 10               |
| NC                              | 3,4%        | 2                |
|                                 |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)              | 4,0         |                  |
| MODA                            | 5           |                  |
| MEDIA (Escala 0-10)             | 7,6         |                  |

Comentario.  
 Valoración buena.

**Pregunta 14.**  
**¿Qué opinión le merecen los tratamientos quiropodológicos recibidos en la Clínica Podológica? (quiropodias, corte de uñas, papilomas...)**

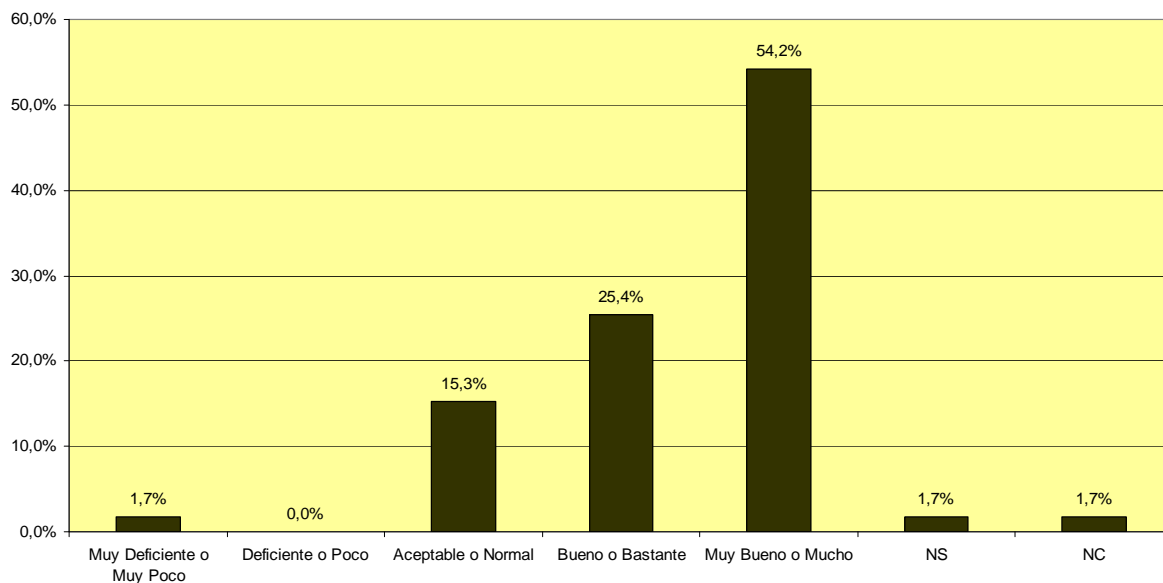


| <b>P14. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|---------------------------------|-------------|------------------|
|                                 | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco       | 0,0%        | 0                |
| Deficiente o Poco               | 0,0%        | 0                |
| Aceptable o Normal              | 10,2%       | 6                |
| Bueno o Bastante                | 16,9%       | 10               |
| Muy Bueno o Mucho               | 50,8%       | 30               |
| NS                              | 20,3%       | 12               |
| NC                              | 1,7%        | 1                |
| <b>Resumen de Estadísticas</b>  |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)              |             | 4,5              |
| MODA                            |             | 5                |
| MEDIA (Escala 0-10)             |             | 8,8              |

Comentario.

Valoración muy buena.

**Pregunta 15.**  
**VALORACIÓN GLOBAL DE LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA**



| <b>P15. VG. Tabla de Resultados</b> |             |                  |
|-------------------------------------|-------------|------------------|
|                                     | Porcentajes | Nº de respuestas |
| Muy Deficiente o Muy Poco           | 1,7%        | 1                |
| Deficiente o Poco                   | 0,0%        | 0                |
| Aceptable o Normal                  | 15,3%       | 9                |
| Bueno o Bastante                    | 25,4%       | 15               |
| Muy Bueno o Mucho                   | 54,2%       | 32               |
| NS                                  | 1,7%        | 1                |
| NC                                  | 1,7%        | 1                |
|                                     |             |                  |
| MEDIA (Escala 1-5)                  | 4,4         |                  |
| MODA                                | 5           |                  |
| MEDIA (Escala 0-10)                 | 8,4         |                  |

Comentario.

El nivel de satisfacción global es muy positivo.

## P16. SUGERENCIAS O COMENTARIOS

Reflejamos aquí de forma literal las sugerencias y comentarios realizados por los usuarios:

- El servicio podría ampliarse a personas que viven en casas de acogida.
- Que los fines de semana también tengan este servicio de urgencias.
- Las citas por teléfono no funcionan en condiciones. He tardado dos semanas en conseguir una cita y al final he tenido que venir personalmente a pedirla.
- El trato recibido ha sido muy satisfactorio.
- Hacer mejores seguimientos.
- Horario más amplio, también los sábados por la mañana y precios más baratos.
- Han sido todos muy amables, trabajan con mucha profesionalidad.
- Ampliación de horario.
- Para coger cita es un cachondeo. No lo cogen y mucho contestador. Muy mal para contactar con la clínica.

### Resumen de las sugerencias o comentarios más mencionados:

- Buen trato recibido.
- Mal funcionamiento de la cita previa telefónica.
- Ampliación de horario.

### 5.3. Conclusiones.

No cabe duda que **el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Clínica es muy bueno**. Todos los aspectos que en el diseño del cuestionario se consideraron relevantes para medir la calidad percibida y el nivel de satisfacción han obtenido valoraciones más que aceptables:

- Dimensión accesibilidad al servicio: facilidad de contacto, horarios y Web.
- Dimensión humana: atención y trato recibido.
- Dimensión material: instalaciones y material disponibles.
- Dimensión técnica: tratamientos ofrecidos a los clientes.

A tenor de los resultados no se pueden identificar claras debilidades del servicio prestado y el objetivo estratégico de los responsables de la CPU debe ser **mantener el buen nivel** ofrecido hasta ahora y trabajar para solucionar las debilidades que sí se han detectado en la encuesta a los estudiantes.

Si analizamos en conjunto las encuestas dirigidas a los dos tipos de usuarios (alumnos y usuarios externos) detectamos unas **claras discrepancias** (estadísticamente significativas) en las valoraciones dadas a las dos dimensiones comunes a los dos estudios: la dimensión humana y la dimensión material del servicio. Es necesario que los responsables de la CPU reflexionen sobre las posibles causas de esta discrepancia en las valoraciones y cuál es la opinión más cercana a la realidad. Analizando metodológicamente el estudio, desde la UTEC podemos pensar que puede ser debido a:

- Una muestra de usuarios externos pequeña y, quizás, no representativa de la población a estudiar (en las encuestas no personales suele pasar que los usuarios con un determinado perfil no participan en ella). En futuras ediciones del estudio, la UTEC y la CPU deben esforzarse en obtener una muestra más grande y quizás completar el estudio con entrevistas personales. De todas formas, esta reflexión no debe afectar a la interpretación positiva de los resultados obtenidos con los usuarios externos.
- La mala percepción que los alumnos tienen de las prácticas haya generado una infravaloración de su valoración de las dimensiones humana y material del servicio. Este “efecto aureola” se suele producir en las apreciaciones subjetivas de los individuos, en algunos casos en sentido positivo (si un producto o servicio es bueno en algo, se estima que también es bueno en otros aspectos) y en otros casos en sentido negativo (si se valora negativamente un aspecto, se tiende a valorar negativamente otros).

De cara al futuro, también será conveniente que en la encuesta a usuarios externos se incluya la pregunta relativa a la **difusión del servicio**, pues quizás sea en estos usuarios donde mayor relevancia tenga. Hubiese sido adecuado conocer su opinión sobre la necesidad de que se divulgase más la existencia y los servicios prestados por la CPU. Es posible que exista un número significativo de clientes potenciales de la CPU que no son clientes reales por el desconocimiento de la misma. Diseñar acciones para dar a conocer la Clínica y atraer a más usuarios externos solucionaría una de las debilidades alegadas por el alumnado relativa a las pocas prácticas reales que llevan a cabo.

*Este informe ha sido elaborado por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad de la Universidad de Extremadura en el mes de febrero del año 2010.*

## 8. ANEXOS: Modelos de cuestionarios.



### ENCUESTA A LOS ALUMNOS **CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA**



Ayúdanos a mejorar el funcionamiento de esta Clínica. Por favor, rellena este breve cuestionario anónimo y dinos qué esperas de nosotros y cómo valoras nuestro trabajo.

#### CONTESTA DE ACUERDO CON ESTA ESCALA DE VALORES:

1-Muy Deficiente ó Muy Poco      2-Deficiente ó Poco      3-Aceptable o Normal  
4-Buena ó Bastante      5-Muy Buena ó Mucho      NS-No lo sé

|    |  |       |   |   |   |   |    |
|----|--|-------|---|---|---|---|----|
| 1. | ¿Conoces las funciones que tiene asignadas la Clínica Podológica Universitaria y, de acuerdo con éstas, el trabajo que se realiza en la misma? | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 2. | ¿Cómo alumno de la Diplomatura en Podología, qué esperas de la Clínica Podológica Universitaria?   | <hr/> |   |   |   |   |    |

|     |   |       |   |   |   |   |    |
|-----|---|-------|---|---|---|---|----|
| 3.  | ¿Cómo valoras la atención y el trato recibido por parte de su personal?   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 4.  | ¿Consideras que sus instalaciones se encuentran en buen estado?   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 5.  | ¿Crees que la Clínica cuenta con el material, los medios técnicos y los aparatos necesarios para desarrollar su trabajo, y que éstos funcionan adecuadamente?   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 6.  | ¿Crees que en la página web de la Clínica ( <a href="http://www.uexcp.es">www.uexcp.es</a> ) se aporta una información suficiente y actualizada sobre la misma? | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 7.  | ¿Crees que se hace una buena labor de difusión de la Clínica Podológica en el entorno geográfico más cercano?   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 8.  | ¿Cómo valoras las prácticas que realizas en la CPU?   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 9.  | ¿Consideras que los Servicios que la Clínica ofrece a sus usuarios permiten que estas prácticas sean completas y variadas?                                      | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 10. | ¿Cómo valoras las explicaciones y tareas de apoyo desempeñadas por los profesores en las prácticas? (sin personalizar en ninguno en concreto)                   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 11. | ¿Crees que la CPU cumple adecuadamente su función de permitir la formación especializada del postgraduado?  | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 12. | ¿En qué medida consideras que las tareas realizadas en la CPU facilitan tu formación práctico-clínica?  | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 13. | Del mismo modo, ¿en qué medida crees que estas prácticas facilitan la actividad docente e investigadora del profesorado de Podología?                           | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 14. | VALORACIÓN GLOBAL DE LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA  | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 15. | Sugerencias o comentarios:  | <hr/> |   |   |   |   |    |

## GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

LA UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD GARANTIZA LA PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

UTECE. Plaza de Caldereros, 2. 10071 CÁCERES. Tel: 927/257042 o Ext: 57042. E-mail: [evalua@unex.es](mailto:evalua@unex.es) v.03.09



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA



Ayúdenos a mejorar el funcionamiento de este Servicio. Por favor, rellene este breve cuestionario anónimo y díganos qué espera de nosotros y cómo valora nuestro trabajo.

**CONTESTE DE ACUERDO CON ESTA ESCALA DE VALORES:**

1-Muy Deficiente ó Muy Poco    2-Deficiente ó Poco    3-Aceptable o Normal  
4-Buena ó Bastante    5-Muy Buena ó Mucho    NS-No lo sé

|    |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 1. | ¿Conoce usted las funciones que tiene asignadas la Clínica Podológica Universitaria y, de acuerdo con éstas, el trabajo que se realiza en la misma? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 2. | ¿Qué espera del servicio que prestamos?<br><br>_____  |   |   |   |   |   |    |

|     |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|----|
| 3.  | ¿Le ha resultado fácil contactar con la Clínica Podológica? (si no lo ha sido, explique por qué en el apartado de Sugerencias)                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 4.  | ¿Cómo valora la atención y el trato recibidos por parte de su personal?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 5.  | ¿Le parece adecuado el horario de atención al público?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 6.  | ¿Considera que en la página web de la Clínica ( <a href="http://www.uexcp.es">www.uexcp.es</a> ) se aporta una información suficiente y actualizada sobre la misma? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 7.  | ¿Considera que sus instalaciones se encuentran en buen estado? (limpieza, mantenimiento...)   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 8.  | ¿Cree que la Clínica cuenta con el material, los medios técnicos y los aparatos necesarios para desarrollar su trabajo, y que éstos funcionan adecuadamente?        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 9.  | Grado de satisfacción del tratamiento quirúrgico recibido.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 10. | Siente Ud. que le fue solucionado el problema por el que vino.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 11. | Siente Ud. que recibió una atención de calidad.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 12. | ¿Como valora la exploración podológica (estudio del pie) que se le ha realizado?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 13. | ¿Cómo valora los tratamientos ortopodológicos recibidos? (soportes plantares, ortesis de silicona, férulas, etc.)   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 14. | ¿Qué opinión le merecen los tratamientos quiropodológicos recibidos en la clínica podológica? (quiropodias, corte de uñas, papilomas...)                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 15. | <b>VALORACIÓN GLOBAL DE LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA</b>   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 16. | Sugerencias o comentarios:<br><br>_____   |   |   |   |   |   |    |

### GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

LA UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD GARANTIZA LA PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

UTEC. Plaza de Caldereros, 2. 10071 CÁCERES. Tel: 927/257042 o Ext: 57042. E-mail: [evalua@unex.es](mailto:evalua@unex.es) v.03.09