

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

INFORME DE RESULTADOS DEL HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO

(Febrero de 2010)

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

INFORME DE RESULTADOS DEL HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO

ÍNDICE.

- 1. Introducción.**
- 2. Descripción del proceso**
 - 2.1. Diseño del cuestionario
 - 2.2. Identificación de los usuarios
 - 2.3. Realización de la encuesta
 - 2.4. Recogida y procesamiento de los datos
 - 2.5. Garantía de privacidad
- 3. Aspectos generales de la encuesta**
 - 3.1. Descripción del cuestionario
 - 3.1.1. Cuestionario dirigido a los alumnos
 - 3.1.2. Cuestionario dirigido a los usuarios
 - 3.2. Escala de valores
 - 3.3. Número de encuestas realizadas
- 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 los 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 DEL HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO

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 del Hospital Clínico Veterinario de la Universidad de Extremadura, realizada durante los meses de abril de 2009 a enero 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 del Hospital Clínico Veterinario (MCV) 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 este Hospital, 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 del Hospital Clínico Veterinario. Teniendo en cuenta sus conocimientos y puntos de vista se han ido modificando y consensuando las diferentes preguntas hasta llegar a las versiones definitivas, que han contado con su aprobación.

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 este Hospital: por una parte está destinado a facilitar tanto la formación práctico-clínica de los alumnos como la actividad docente e investigadora del profesorado de la Licenciatura en Veterinaria; por otra ofrece unos servicios de atención a los animales, tales como el diagnóstico, la intervención, el 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 el Hospital y otro dirigido a los usuarios finales de los servicios ofrecidos, que son los dueños de los animales atendidos en el Hospital.

2.3. *Realización de la encuesta.*

La encuesta a los alumnos se realizó directamente en las aulas de clase de los cursos 4º y 5º de la Licenciatura en Veterinaria, pues son estos alumnos quienes realizan las prácticas en el Hospital. La encuesta abarcó la jornada completa del horario de clases durante los días 28 y 29 de abril de 2009, de manera que la gran mayoría de los alumnos tuvo la oportunidad de realizarla.

El cuestionario dirigido a los usuarios ha estado disponible físicamente en las instalaciones del Hospital durante los meses de abril de 2009 a enero 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 del Hospital. 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 del propio Hospital Clínico Veterinario 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.*

Los cuestionarios han sido recogidos 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.*

Los cuestionarios 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 16 preguntas diferenciadas en dos bloques. Las dos primeras preguntas componen el primer bloque. Son las siguientes:

1. ¿Conoces las funciones que tiene asignadas el Hospital Clínico Veterinario y, de acuerdo con éstas, el trabajo que se realiza en el mismo?
2. Como alumno de la Licenciatura en Veterinaria, ¿Qué esperas del Hospital Clínico Veterinario?

A través de las mismas pretendemos hacer reflexionar a los alumnos, planteándoles qué conocen y qué esperan del Servicio que les ofrece el HCV. 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 14 preguntas. En él se piden las valoraciones sobre una serie de cuestiones relacionadas fundamentalmente con las prácticas que los alumnos realizan en el HCV, incluyendo una Valoración Global, una pregunta abierta sobre los puntos fuertes y puntos débiles del Hospital y otra pregunta abierta para sugerencias o comentarios. La relación de preguntas de este bloque es la siguiente:

3. ¿Cómo valoras la atención el y trato recibido por parte de su personal?
4. ¿Crees que en la página web del HCV (www.uexhcv.es) se aporta suficiente información del mismo?
5. ¿Consideras que esta página web es adecuadamente actualizada?
6. ¿Crees que el HCV cuenta con el material, los medios técnicos y los aparatos necesarios para desarrollar su trabajo, y que éstos funcionan adecuadamente?
7. ¿Cómo valoras las prácticas que realizas en el HCV?, ¿crees que son completas y variadas?
8. ¿Qué opinas de la organización, horarios y número de integrantes de los grupos de prácticas?, ¿crees que son los adecuados?
9. ¿Cómo valoras las explicaciones y tareas de apoyo desempeñadas por los profesores en las prácticas? (sin personalizar en ninguno en concreto)
10. ¿Consideras que el HCV cumple adecuadamente su función de permitir la formación especializada del postgraduado?
11. ¿Crees que se hace una buena labor de difusión del HCV en el entorno geográfico más cercano?
12. ¿En qué medida consideras que las tareas realizadas en el HCV 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 Veterinaria?
14. VALORACIÓN GLOBAL DEL HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO
15. Por favor, enumera aquellos que consideres que son los Puntos Fuertes (PF) y Puntos Débiles (PD) del HCV.
16. Sugerencias o comentarios.

3.1.2. Cuestionario dirigido a los usuarios.

La estructura de este cuestionario (ver anexo) es la misma que la del anterior, pero en este caso sólo se incluyen dos preguntas abiertas (una sobre las expectativas de los usuarios y otra para sugerencias y comentarios) y una de las preguntas de respuesta cerrada no es valorativa sino que nos sirve para saber en qué área del HCV solicita servicios el usuario.

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

1. ¿Conoce usted las funciones que tiene asignadas el Hospital Clínico Veterinario de la UEX, y de acuerdo con éstas, el trabajo desarrollado por el mismo?
2. ¿Qué espera de nuestro Servicio?

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

3. ¿Le parece adecuado el horario de atención al público?
4. ¿Cómo valora la atención y el trato recibido por parte del personal del HCV?
5. ¿Cree que en la página web del HCV (www.uexhcv.es) se aporta suficiente información del mismo?
6. ¿Considera que esta página web es adecuadamente actualizada?
7. ¿En qué área del HCV solicita nuestros servicios? (P.A: Pequeños animales o animales de compañía; CAB: Caballos; LAB: Laboratorios o remisión de muestras)
8. ¿Con qué frecuencia utiliza estos servicios?
9. ¿Cómo valora la cita previa y el tiempo de espera en consulta?
10. ¿Cree que se realiza correctamente el diagnóstico y la intervención de los animales?
11. ¿Considera que la atención y el cuidado del animal son completos?
12. ¿Cómo valora el servicio de hospitalización de 24 horas que se ofrece en caso de necesidad?
13. ¿Considera que el HCV dispone de los medios y el personal suficiente para la realización de los servicios que ofrece?
14. ¿Cuál es su grado de satisfacción sobre los tratamientos y medidas correctoras recibidas?
15. VALORACIÓN GLOBAL DEL HOSPITAL CLINICO VETERINARIO.
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 realizados.

Se han obtenido un total de **209 cuestionarios**, de los cuales **117** corresponden a la muestra de **alumnos** que realizan las prácticas en el Hospital Clínico Veterinario y **92 a los usuarios externos** del mismo.

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 calculadas según la escala de likert de la encuesta (1-5), las modas (valores más consignados en cada pregunta) y las medias aritméticas anteriores pasadas a una escala de 0 a 10, que quizás pueda resultar más intuitiva. Estos primeros gráficos nos dan una visión de conjunto de los resultados de la encuesta.

A continuación, en las preguntas de respuesta cerrada se muestran los resultados en gráficos de distribución porcentual, que se acompañan de unas tablas en las que se muestran las respuestas correspondientes a cada porcentaje representado. Se aportan además los valores de las medias aritméticas y modas para cada pregunta, así como dichas medias pasadas a una escala de 0 a 10. En 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.

En el último sub-apartado se recogen las principales conclusiones que, a nuestro modo de ver, se extraen de los resultados de cara a diseñar un plan de mejora del servicio prestado.

4.1. Gráficos generales.

Gráfico 1.

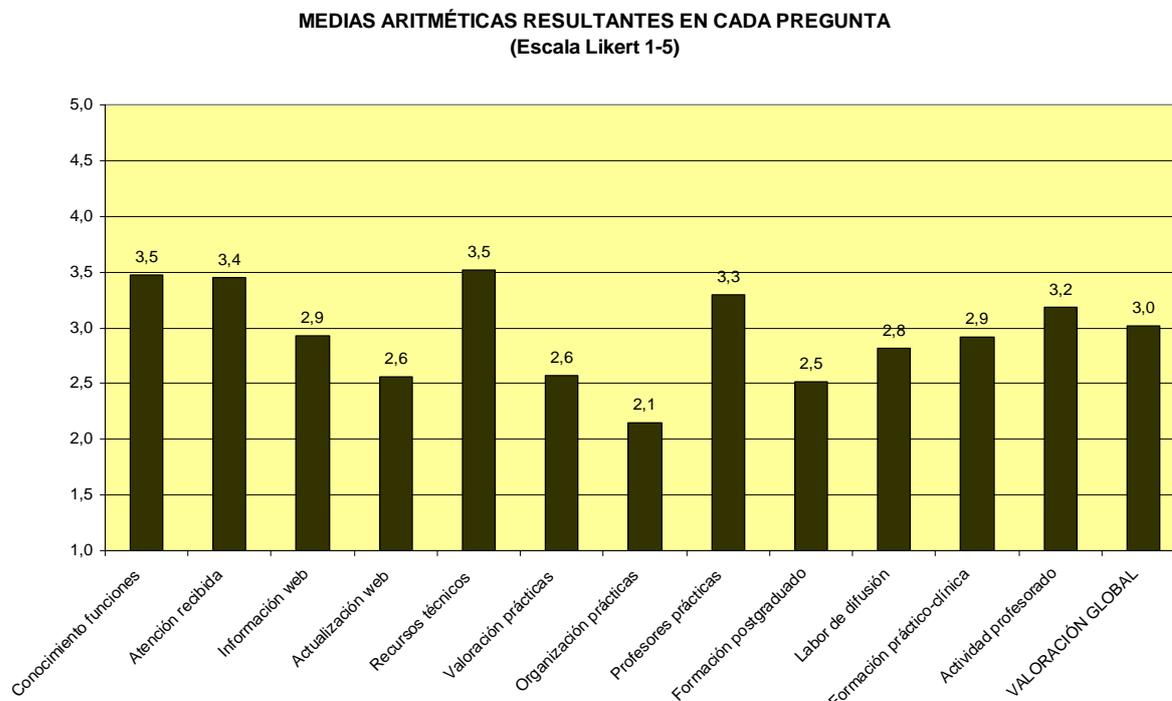


Gráfico 2.

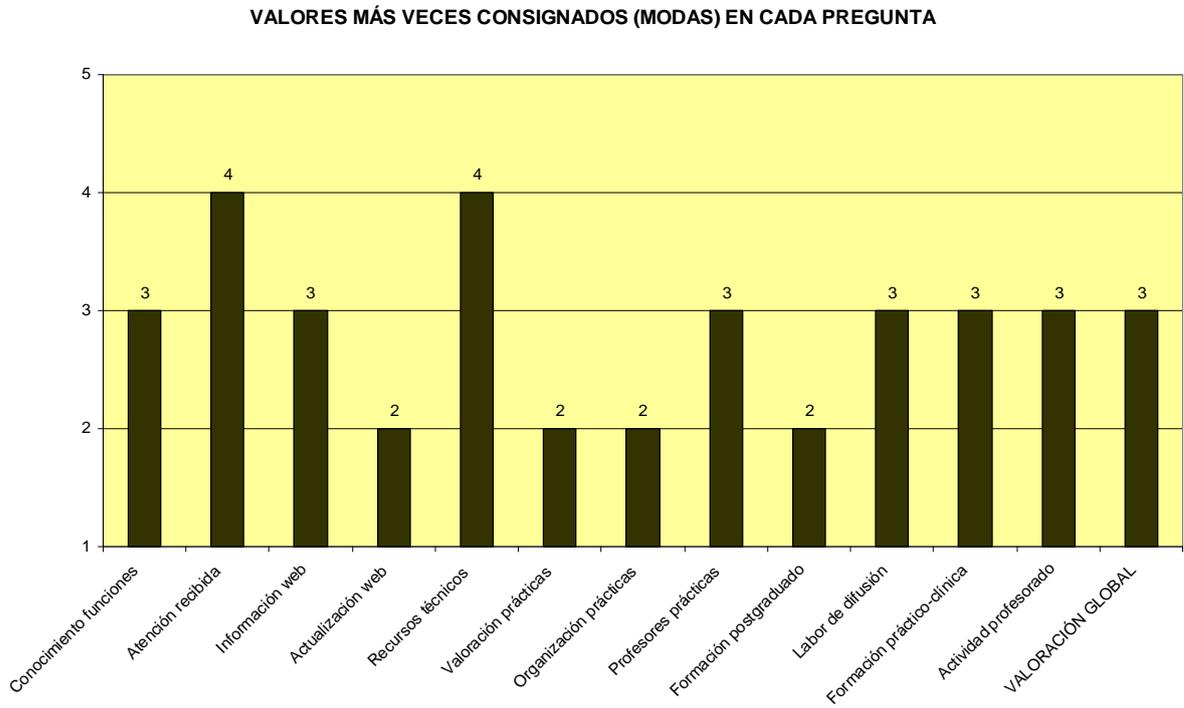
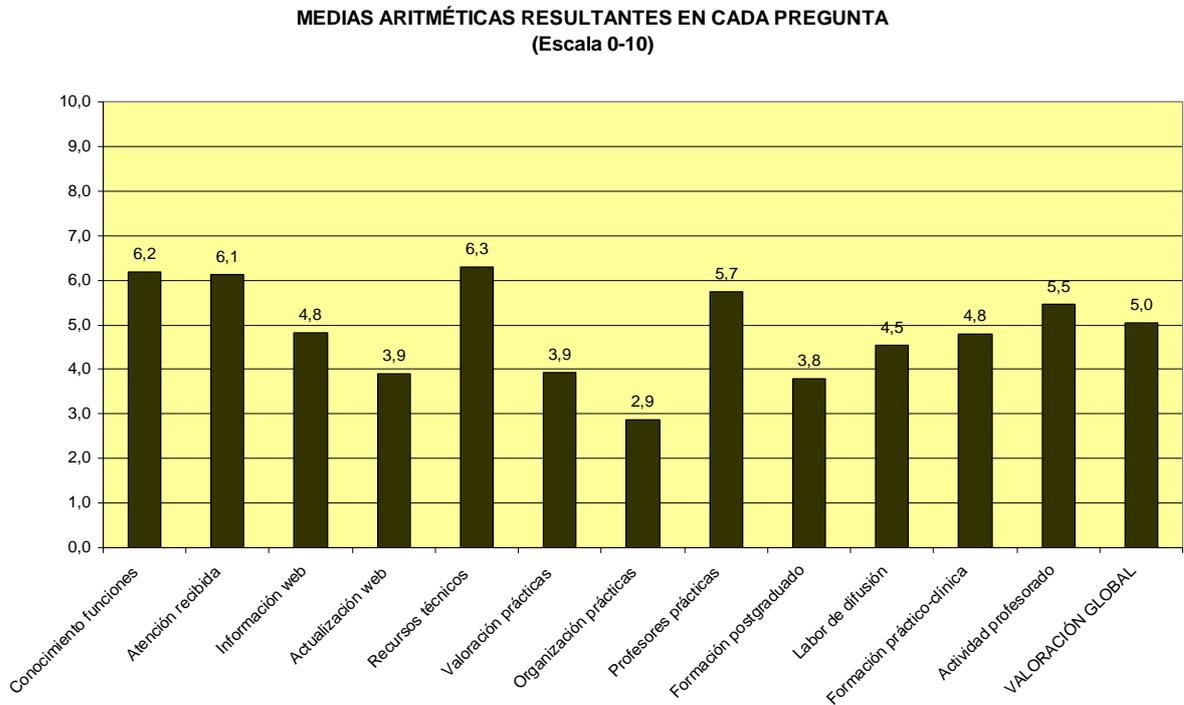
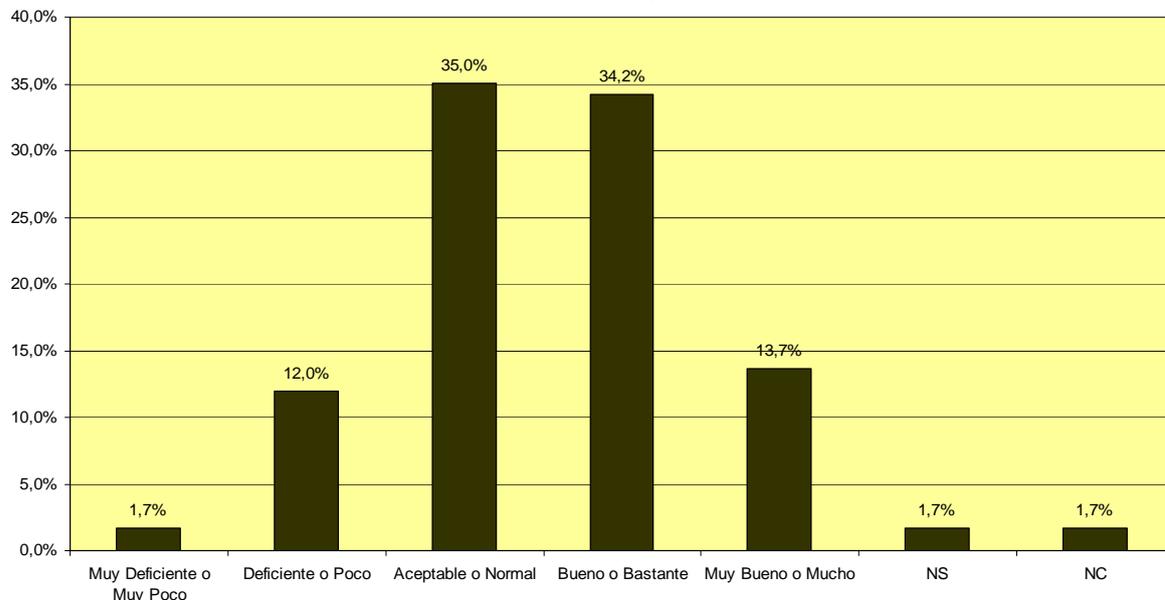


Gráfico 3.



4.2. Gráficos y tablas de resultados por preguntas.

Pregunta 1.
¿Conoces las funciones que tiene asignadas el Hospital Clínico Veterinario y, de acuerdo con éstas, el trabajo que se realiza en el mismo?



P1. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	1,7%	2
Deficiente o Poco	12,0%	14
Aceptable o Normal	35,0%	41
Bueno o Bastante	34,2%	40
Muy Bueno o Mucho	13,7%	16
NS	1,7%	2
NC	1,7%	2
MEDIA (Escala 1-5)	3,5	
MODA	3	
MEDIA (Escala 0-10)	6,2	

Comentario.

Nivel de conocimiento de las funciones del HCV bastante bueno

Pregunta abierta nº 2.

Entre los objetivos de esta encuesta se encuentra identificar las expectativas de los usuarios de los Servicios de la Uex (en este caso serían los alumnos de 4º y 5º de la Licenciatura en Veterinaria) y ponerlas a disposición de los mismos, 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 por los alumnos en este sentido.

EXPECTATIVAS
P2. ¿Cómo alumno de la Licenciatura en Veterinaria, qué esperas del Hospital Clínico Veterinario?
Que comience a funcionar como hospital propiamente dicho
Esperaba poder usarlo más y no tener que ser alumno interno para conocer lo que se hace en cada departamento
Que en las prácticas nos dejen manipular y no sólo observar
Que podamos hacer prácticas que nos ayuden a iniciarnos al campo laboral en el futuro
Que resuelva aquellos casos clínicos desconocido con el que llega el animal
Poder realizar prácticas, no limitarnos a ver cómo lo realizan los profesores, sobre todo en el departamento de Cirugía
Una buena preparación práctica para el alumnado
Aprender y hacer prácticas con casos reales
Que mejoren las relaciones entre los profesionales de éste para que repercutan en un mejor aprendizaje del alumno
Que el HCV dé la oportunidad de hacer más prácticas
Que nos dejen la posibilidad de hacer prácticas y tener experiencias de trabajo
Formación práctica
Que los alumnos sean integrados y puedan asistir a las más operaciones posibles
Integración
Que facilite la formación del alumno
Que haya más prácticas con mayor participación del alumnado, es decir, que los alumnos no sólo "miren"
Que me permitan ampliar mi formación práctica durante la carrera y una vez terminada
Que se preocupen un poco de enseñarnos algo, y en ocasiones la cosa está complicada
Que nos permita adquirir conocimientos de tipo práctico
Que haya mayor integración del alumnado en las prácticas que se desarrollen en el clínico, permitiendo mayor cooperación
Pues que lleguen muchos pacientes para así poder ver casos clínicos y poder practicar con ellos
Que los profesionales Veterinarios del hospital que tengan problemas personales entre ellos, no afecten al alumnado
Que siga aumentando la calidad técnica, y con ello el número de casos anuales, mejorando nuestros conocimientos prácticos

EXPECTATIVAS
P2. ¿Cómo alumno de la Licenciatura en Veterinaria, qué esperas del Hospital Clínico Veterinario?
El objetivo es aprender, por tanto, espero prácticas que me permitan hacerlo, con la adecuada docencia y participación por nuestra parte
Realizar el mayor número de prácticas posibles
Realizar el máximo posible de práctica
Máximo de prácticas posibles y personal que esté dispuesto a ello
Mejor funcionamiento. Compenetración entre departamentos y más prácticas y de mejor calidad
Una mejor formación del alumno permitiendo más prácticas con casos reales
Oportunidad de realizar prácticas
La oportunidad de realizar más prácticas
Mayor posibilidad de participación del alumnado
Todo, prácticas de todo tipo para nuestro mejor aprendizaje
Que exista más cooperación con el mundo real y que se intente integrar un poco más con el alumnado
Poder obtener conocimientos prácticos y ponerlos a prueba
Que me enseñe el funcionamiento de un hospital de estas características y me permita practicar para aprender
Tener más experiencia práctica. Que dejen participar más a los alumnos en consultas, prácticas, intervenciones, etc.
Que sirva para nuestra formación
Que se permita más colaboración del alumnado para así mejorar la formación de éstos
Aprender
Una base para ampliar mi experiencia profesional
Complementar y mejorar la formación
Un número de prácticas alto, con menor número de alumnos por práctica
Que dejen mayor colaboración por parte de los alumnos en prácticas
Mayor colaboración y prácticas
Más prácticas y mejor organizadas
Que sepa hacer bien. Afrontar las urgencias
Formación y adquisición de cualidades
Mayor organización en las prácticas
Una buena complementación práctica a la formación teórica
Que nos ofrezca un puesto de trabajo
Que me aporte los conocimientos en el ámbito clínico y laboratorial
Atención y enseñanza
Un hospital donde podamos aplicar nuestros conocimientos teóricos y donde nos preparen para el mundo laboral
Una salida profesional y enseñanza

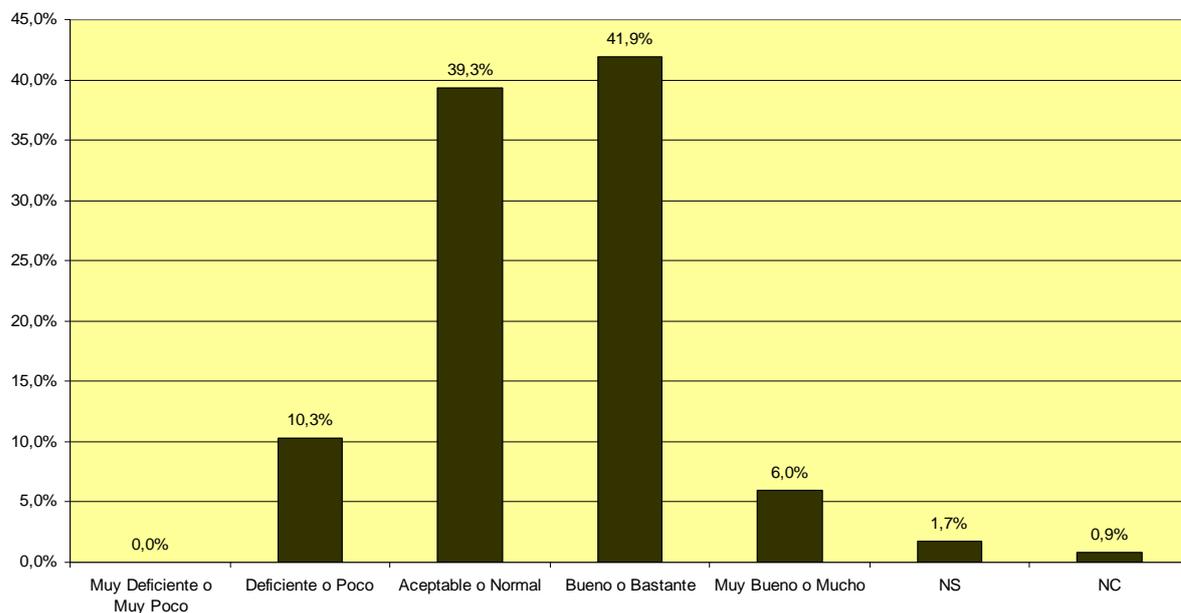
EXPECTATIVAS
P2. ¿Cómo alumno de la Licenciatura en Veterinaria, qué esperas del Hospital Clínico Veterinario?
Mejor atención a sus alumnos y mayor participación del alumnado
Que cumpla como HCV y que tenga Servicio de Urgencias
Consulta a bajo coste, investigación, mayor cantidad de pruebas de análisis
Un poco de experiencia
Que sea una referencia profesional y forme adecuadamente en la parte práctica a los alumnos
Que haya muchos pacientes para así poder ver más casos clínicos
Poder realizar prácticas, participando en el desarrollo de la actividad clínica
Buena formación
Un gran número de casos clínicos para hacer más prácticas
Un gran número de casos clínicos para realizar más prácticas
Que me aporten unas prácticas aplicables a la vida laboral
Que permita el desarrollo práctico de todas las disciplinas
Que sea un espacio donde se puedan poner en práctica los conocimientos que vamos teniendo y nos ayude a imaginarnos cómo estaríamos en una consulta
Salir con la formación suficiente como para poder defenderme cuando salga al mundo laboral desde un punto de vista práctico
Una habituación para la futura vida laboral
Que me ayude en mi formación, y que el día de mañana esté más preparado gracias al mismo
Una mejor formación, prácticas adaptadas al trabajo real como veterinario
Que a la vez que es un servicio al público, nos proporcione una esmerada enseñanza con grupos de prácticas más reducidos
Que me dé una buena formación
Que me ofrezca sus instalaciones y atención de los profesionales que trabajan en él para aprender lo máximo posible, pudiendo compaginarlo con la asistencia a clase
Que nos aporte las mayores posibilidades posibles para salir bien preparados desde el punto de vista práctico
Enseñanza de los últimos avances en todas las áreas que en éste se imparte
Que me dé una formación práctica adecuada para desempeñar mi profesión
Que me permita aprender y practicar todo aquello relacionado con mi futura profesión
Que nos posibilite a los alumnos más horas de prácticas
Oportunidad para hacer prácticas y conocer métodos innovadores
Que sea una parte fundamental en nuestra formación práctica
Que se potencie al máximo y que mejore en el tiempo adaptando nuevas tecnologías que aparezcan
Que aprendamos por lo menos lo básico de la clínica
Que ofrezca un buen servicio y a buen precio para tener una mayor casuística y que tenga una buena investigación científica

EXPECTATIVAS
P2. ¿Cómo alumno de la Licenciatura en Veterinaria, qué esperas del Hospital Clínico Veterinario?
Formación amplia en prácticas, para alumnos internos, becarios y programas de doctorado
Que nos den el reconocimiento europeo
Sacar de él el mejor provecho
Que se comportara como un punto de docencia y no como un negocio
Que el primer año de carrera y para los de traslado de expediente, se les informe de todos los ejercicios que se realizan en el Hospital Clínico Veterinario
Un lugar donde el alumno pueda aprender de profesionales cualificados que tengan un buen trato de cara al público y también con el propio alumnado
Que me proporcione experiencia y conocimiento para poder aplicarlo en el futuro cuando ejerza la profesión
Que fuera un lugar de libre acceso a los alumnos
Centro de referencia para todos nosotros
Que sirva de apoyo en la realización de unas prácticas útiles para la formación profesional
Sacar el mejor provecho de casos clínicos reales y prácticos
Créditos de libre elección cuando pertenezcas a un departamento del hospital
Que cuando estés de interno en un departamento te lo valoren con créditos
Una buena formación para mi vida profesional
Formación profesional especializada
Que sirva como formación profesional
Buen servicio de medicina, aprender
Que pueda dar un mejor servicio

Resumen de las expectativas más mencionadas:

- Que proporcione una buena formación y preparación práctica
- Que permita una mayor participación y colaboración del alumnado en las prácticas.
- Que haya más casos clínicos que permitan ofrecer la posibilidad de realizar más prácticas.
- Que haya una mejor organización de los grupos de prácticas y que éstos sean más reducidos.
- Que prepare para la salida al mundo laboral y que sea un centro de referencia durante el ejercicio profesional.
- Que incorpore y ofrezca formación en los últimos avances, en métodos y tecnologías.

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

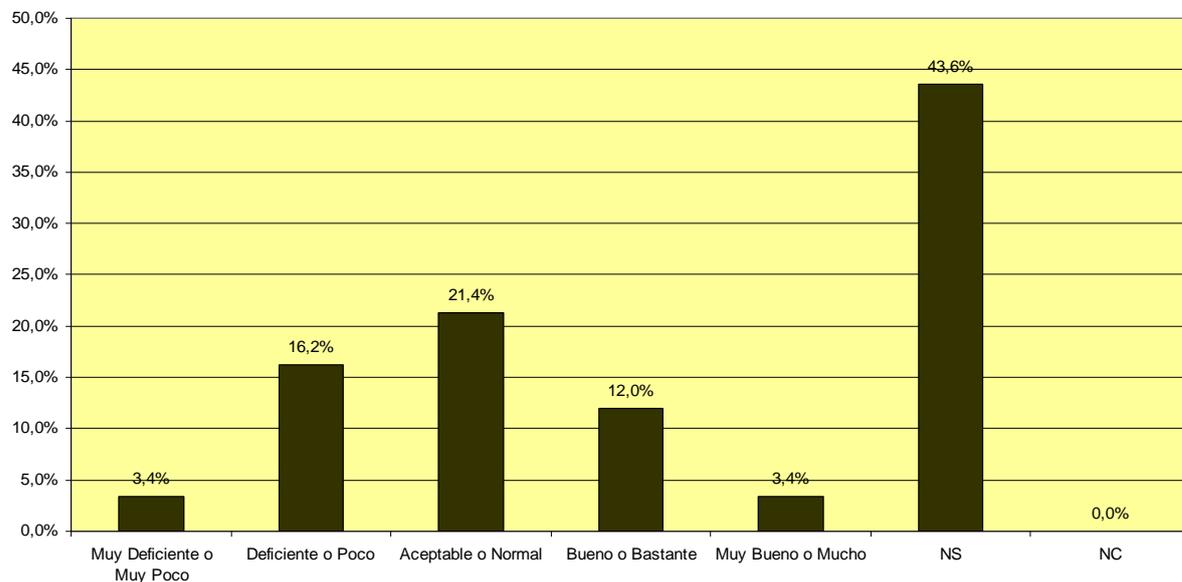


P3. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	0,0%	0
Deficiente o Poco	10,3%	12
Aceptable o Normal	39,3%	46
Bueno o Bastante	41,9%	49
Muy Bueno o Mucho	6,0%	7
NS	1,7%	2
NC	0,9%	1
MEDIDAS RESUMIDAS		
MEDIA (Escala 1-5)	3,4	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	6,1	

Comentario.

La atención y trato recibido supone uno de los puntos más fuertes del HCV

Pregunta 4.
¿Crees que en la página web del HCV (www.uexhcv.es)
se aporta suficiente información del mismo?

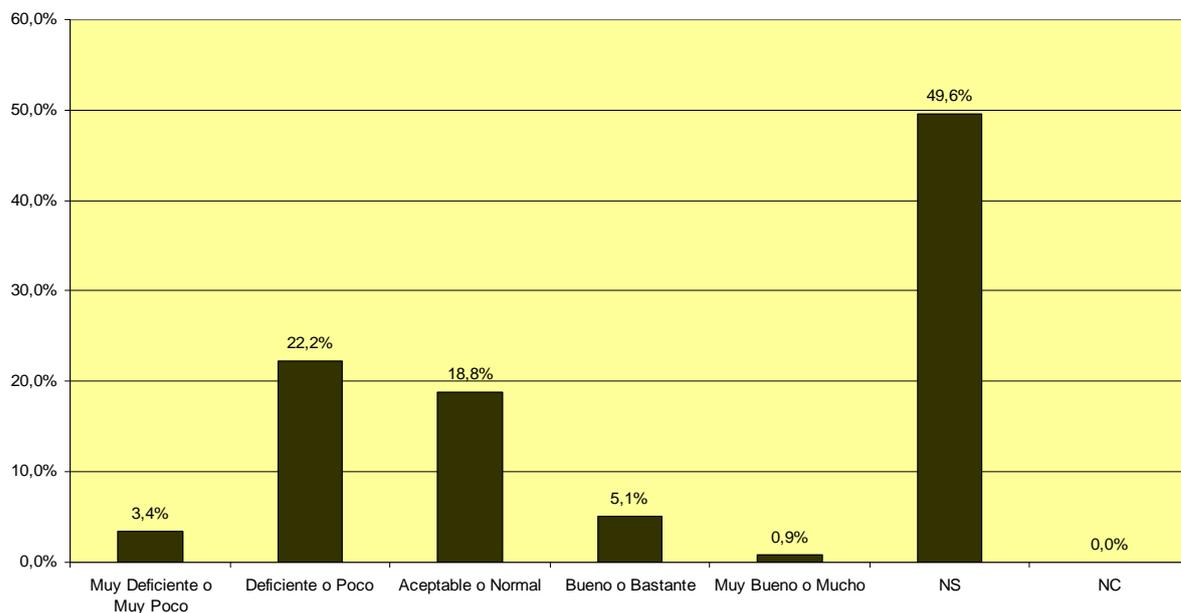


P4. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	3,4%	4
Deficiente o Poco	16,2%	19
Aceptable o Normal	21,4%	25
Bueno o Bastante	12,0%	14
Muy Bueno o Mucho	3,4%	4
NS	43,6%	51
NC	0,0%	0
Resumen de Estadísticas		
MEDIA (Escala 1-5)	2,9	
MODA	3	
MEDIA (Escala 0-10)	4,8	

Comentario.

Se detecta un bajo nivel de uso de la página Web del servicio y una valoración de su contenido mejorable.

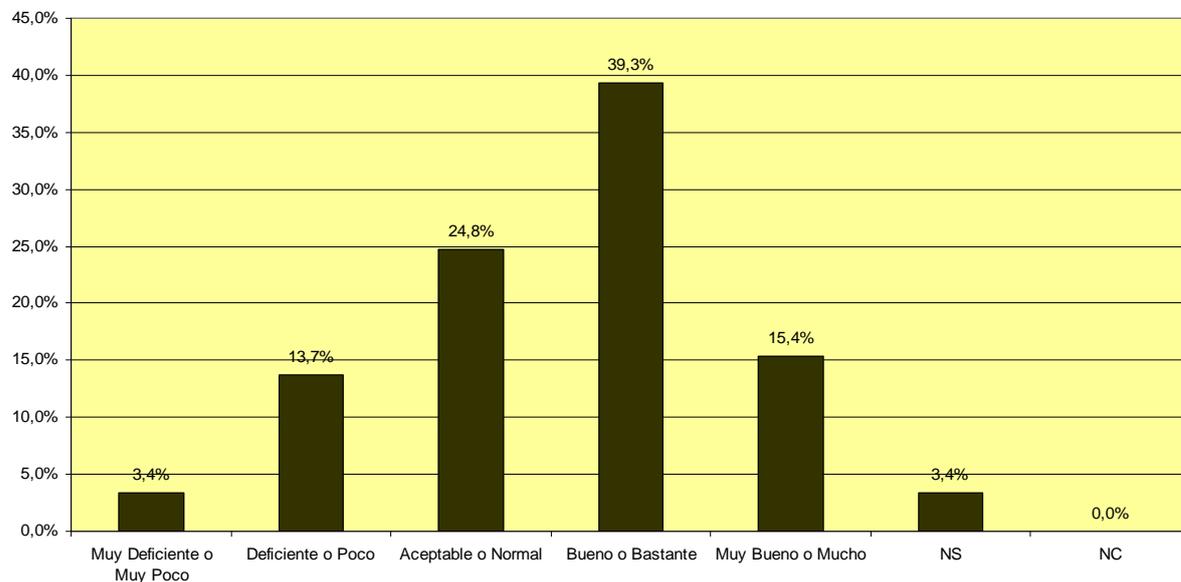
Pregunta 5.
¿Consideras que esta página web es adecuadamente actualizada?



P5. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	3,4%	4
Deficiente o Poco	22,2%	26
Aceptable o Normal	18,8%	22
Bueno o Bastante	5,1%	6
Muy Bueno o Mucho	0,9%	1
NS	49,6%	58
NC	0,0%	0
Resumen de Estadísticas		
MEDIA (Escala 1-5)	2,6	
MODA	2	
MEDIA (Escala 0-10)	3,9	

Comentario.
 Aspecto a mejorar.

Pregunta 6.
¿Crees que el HCV cuenta con el material, los medios técnicos y los aparatos necesarios para desarrollar su trabajo, y que éstos funcionan adecuadamente?

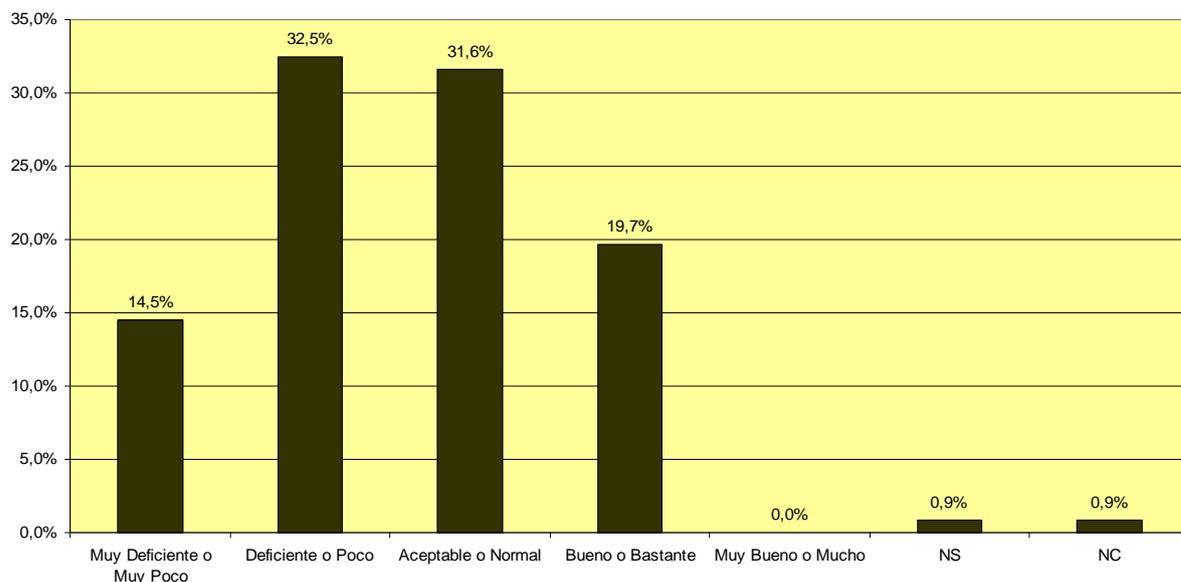


P6. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	3,4%	4
Deficiente o Poco	13,7%	16
Aceptable o Normal	24,8%	29
Bueno o Bastante	39,3%	46
Muy Bueno o Mucho	15,4%	18
NS	3,4%	4
NC	0,0%	0
MEDIA (Escala 1-5)		
		3,5
MODA		
		4
MEDIA (Escala 0-10)		
		6,3

Comentario.

Se trata de uno de los puntos fuertes del HCV.

Pregunta 7.
**¿Cómo valoras las prácticas que realizas en el HCV?,
 ¿crees que son completas y variadas?**

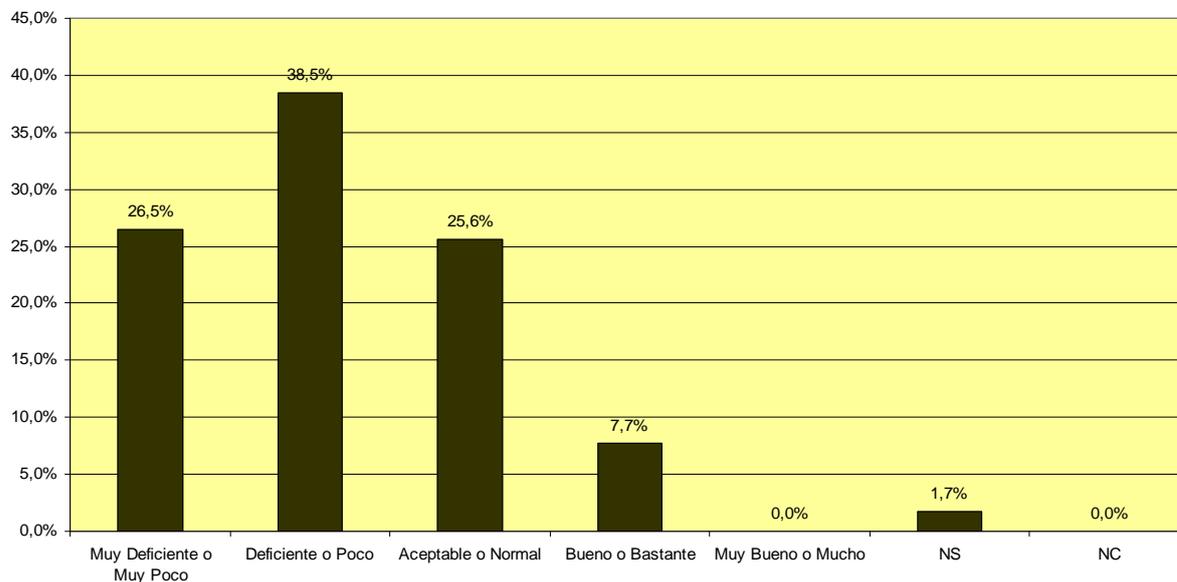


P7. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	14,5%	17
Deficiente o Poco	32,5%	38
Aceptable o Normal	31,6%	37
Bueno o Bastante	19,7%	23
Muy Bueno o Mucho	0,0%	0
NS	0,9%	1
NC	0,9%	1
MEDIA (Escala 1-5)		
		2,6
MODA		
		2
MEDIA (Escala 0-10)		
		3,9

Comentario.

Clara debilidad del servicio prestado que requiere de la adopción de medidas correctoras.

Pregunta 8.
¿Qué opinas de la organización, horarios y número de integrantes de los grupos de prácticas?, ¿crees que son los adecuados?

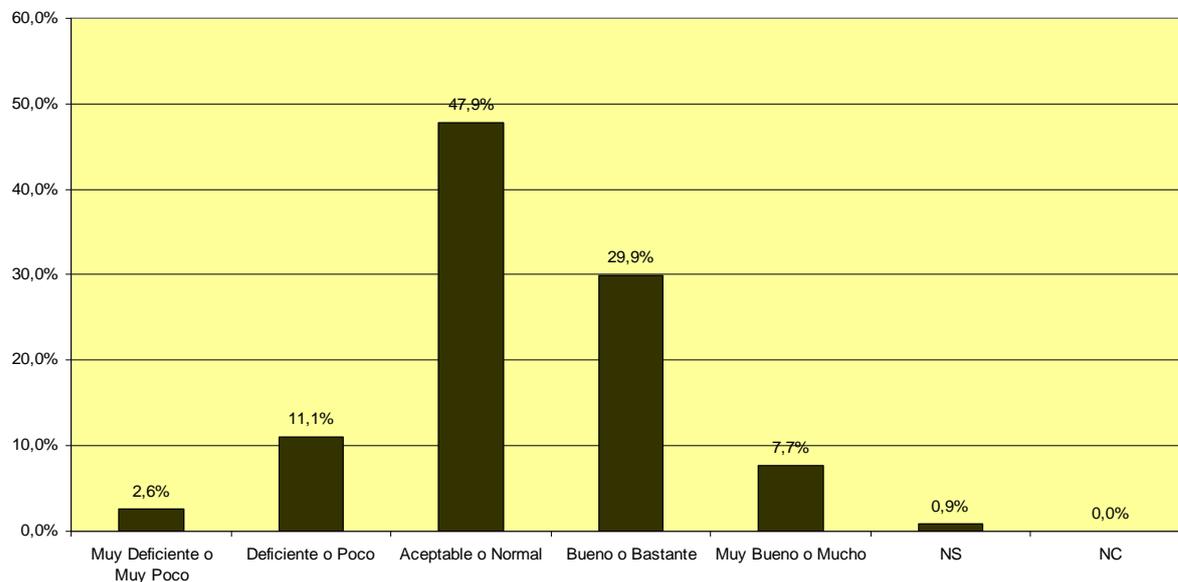


P8. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	26,5%	31
Deficiente o Poco	38,5%	45
Aceptable o Normal	25,6%	30
Bueno o Bastante	7,7%	9
Muy Bueno o Mucho	0,0%	0
NS	1,7%	2
NC	0,0%	0
Resumen de Estadísticas		
MEDIA (Escala 1-5)	2,1	
MODA	2	
MEDIA (Escala 0-10)	2,9	

Comentario.

Clara debilidad del servicio prestado que requiere de la adopción de medidas correctoras.

Pregunta 9.
¿Cómo valoras las explicaciones y tareas de apoyo desempeñadas por los profesores en las prácticas? (sin personalizar en ninguno en concreto)

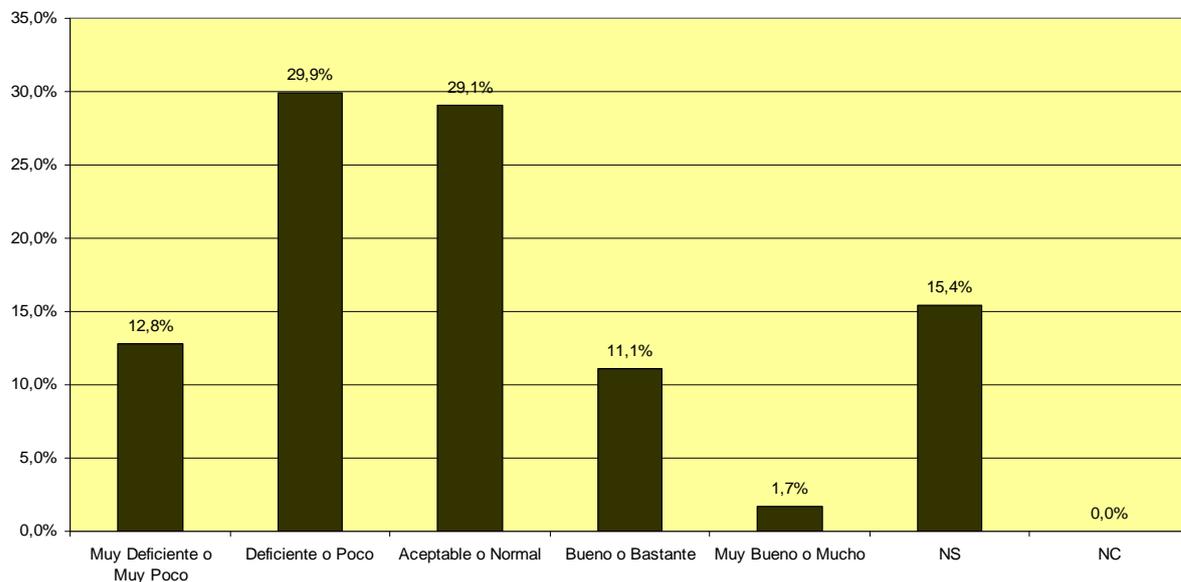


P9. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	2,6%	3
Deficiente o Poco	11,1%	13
Aceptable o Normal	47,9%	56
Bueno o Bastante	29,9%	35
Muy Bueno o Mucho	7,7%	9
NS	0,9%	1
NC	0,0%	0
MEDIA (Escala 1-5)		
		3,3
MODA		
		3
MEDIA (Escala 0-10)		
		5,7

Comentario.

Nivel de calidad percibida aceptable

Pregunta 10.
¿Consideras que el HCV cumple adecuadamente su función de permitir la formación especializada del postgraduado?

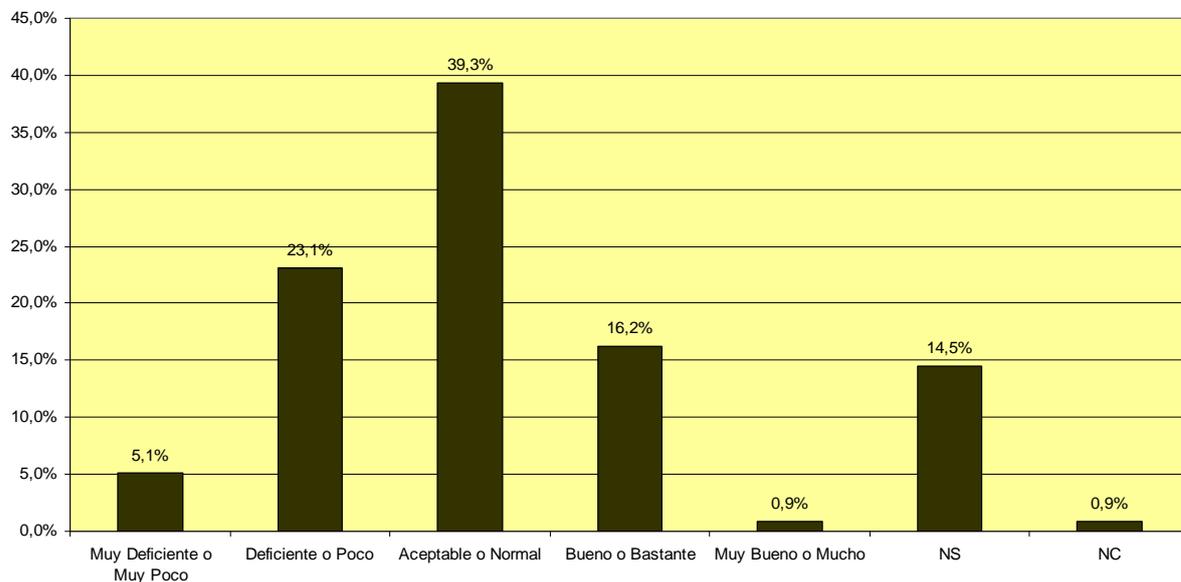


P10. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	12,8%	15
Deficiente o Poco	29,9%	35
Aceptable o Normal	29,1%	34
Bueno o Bastante	11,1%	13
Muy Bueno o Mucho	1,7%	2
NS	15,4%	18
NC	0,0%	0
MEDIDAS RESUMIDAS		
MEDIA (Escala 1-5)	2,5	
MODA	2	
MEDIA (Escala 0-10)	3,8	

Comentario.

Aspecto a considerar como una consecuencia de los puntos débiles del servicio prestado y cuya mejora requiere adoptar medidas correctoras dirigidas a esos puntos débiles.

Pregunta 11.
¿Crees que se hace una buena labor de difusión del HCV en el entorno geográfico más cercano?

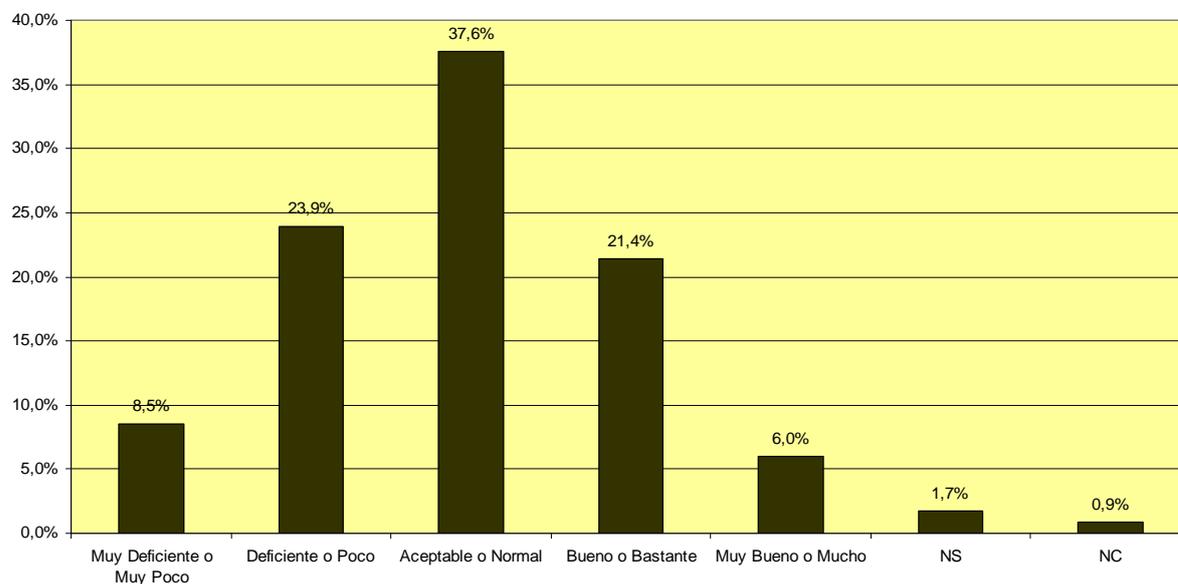


P11. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	5,1%	6
Deficiente o Poco	23,1%	27
Aceptable o Normal	39,3%	46
Bueno o Bastante	16,2%	19
Muy Bueno o Mucho	0,9%	1
NS	14,5%	17
NC	0,9%	1
Resumen de Estadísticas		
MEDIA (Escala 1-5)	2,8	
MODA	3	
MEDIA (Escala 0-10)	4,5	

Comentario.

Aspecto mejorable donde se puede incidir.

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

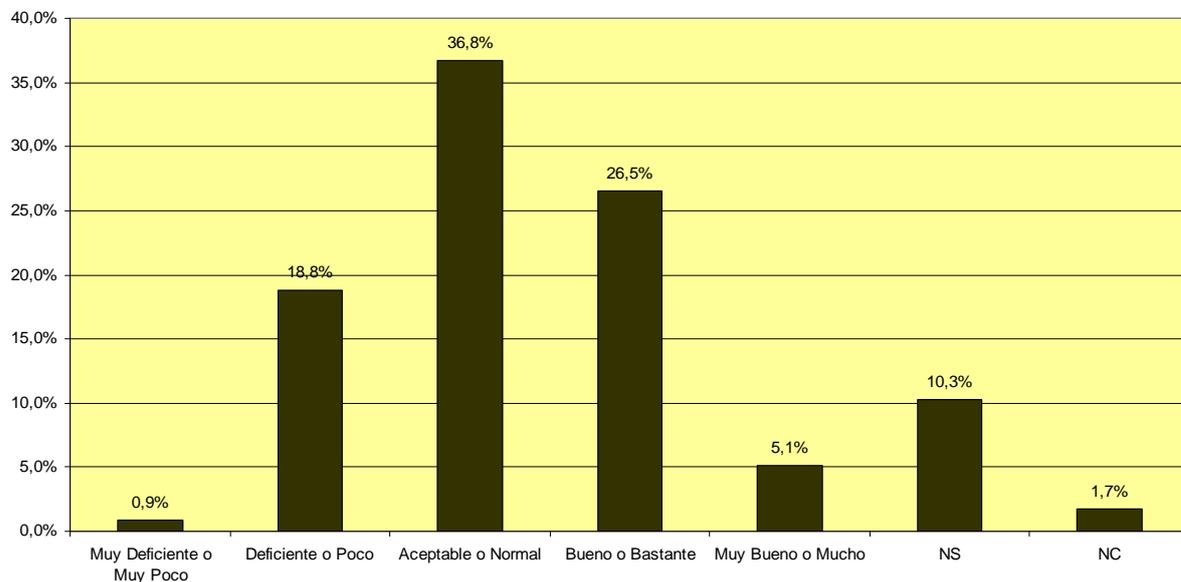


P12. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	8,5%	10
Deficiente o Poco	23,9%	28
Aceptable o Normal	37,6%	44
Bueno o Bastante	21,4%	25
Muy Bueno o Mucho	6,0%	7
NS	1,7%	2
NC	0,9%	1
MEDIA (Escala 1-5)		
		2,9
MODA		
		3
MEDIA (Escala 0-10)		
		4,8

Comentario.

Valoración negativa cuya mejora requerirá diseñar un plan de acciones correctoras de los puntos débiles del HCV.

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

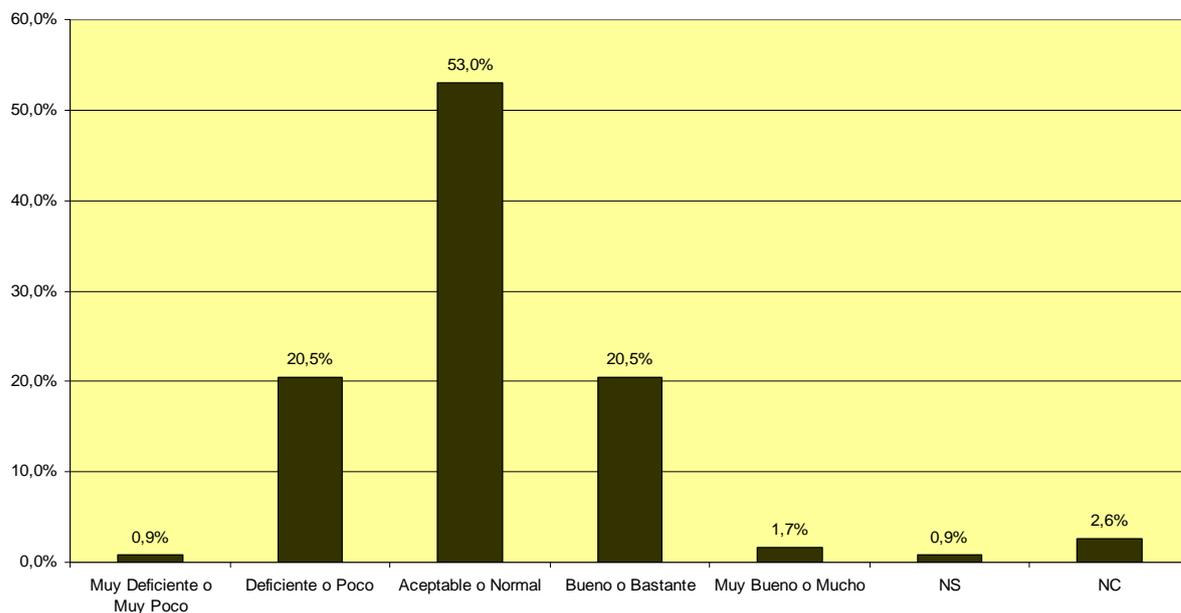


P13. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	0,9%	1
Deficiente o Poco	18,8%	22
Aceptable o Normal	36,8%	43
Bueno o Bastante	26,5%	31
Muy Bueno o Mucho	5,1%	6
NS	10,3%	12
NC	1,7%	2
MEDIDAS RESUMIDAS		
MEDIA (Escala 1-5)	3,2	
MODA	3	
MEDIA (Escala 0-10)	5,5	

Comentario.

Valoración normal o neutra.

Pregunta 14.
VALORACIÓN GLOBAL DEL HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO



P14.VG. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	0,9%	1
Deficiente o Poco	20,5%	24
Aceptable o Normal	53,0%	62
Bueno o Bastante	20,5%	24
Muy Bueno o Mucho	1,7%	2
NS	0,9%	1
NC	2,6%	3
MEDIDAS RESUMIDAS		
MEDIA (Escala 1-5)	3,0	
MODA	3	
MEDIA (Escala 0-10)	5,0	

Comentario.

Mejorable mediante un plan de mejoras dirigido a subsanar o minimizar los puntos débiles detectados y a potenciar las fortalezas del servicio del HCV.

Pregunta abierta nº 15:

Mediante esta pregunta solicitamos a los alumnos que indiquen de forma concreta los que crean que son los Puntos Fuertes y Puntos Débiles del Hospital Clínico Veterinario.

El enunciado de la pregunta es el siguiente: **“Por favor, enumera aquellos que consideres que son los Puntos Fuertes (PF) y Puntos Débiles (PD) del HCV.”**

Reflejamos a continuación las respuestas emitidas.

P15. PUNTOS FUERTES
Los medios técnicos y aparatos
Tiene bastantes aparatos. La zona de caballos está bastante bien
Excelentes profesionales
Dpto. Reproducción; Dpto. Infecciosa; Dpto. Radiología
Dto. Radiología; Dpto. Infecciosas; Dpto. Parasitarias; Dpto. de Reproducción
Aparatos y medios técnicos disponibles en el HCV
Instalaciones
Especialistas
Diferentes campos de actuación
Buenos medios (quirófano, etc) y buen servicio de parasitología e infecciosas
Radiología. Reproducción
Profesionales. Aparatos e instrumental
Recursos para diagnóstico
Dispone de buenos medios para la realización de la actividad
Equipamiento. Personal
Distintos departamentos especializados
La existencia de muchas especialidades
Es un hospital nuevo
Especialidades. Buenos profesionales
Posibilidad de alumnos internos
Posibilidad de alumnos internos
La página web. Lás prácticas. Facilita la actividad docente e investigadora del profesorado
Se intenta mejorar
Buen profesorado con experiencia
Alto número de aparataje

P15. PUNTOS FUERTES
Buen punto de referencia veterinario
Centro de referencia
Buenas instalaciones. Buenos profesionales
Calidad del profesorado
Explicación de los profesores
Buen estado de conservación. Mantenimiento, maquinaria
Grandes instalaciones
Mucha infraestructura e instrumental
Instrumental, aparatos y medios técnicos
Personal con experiencia. Trabajo
Horario. Trabajo
Multitud de opciones de departamentos
Técnicas quirúrgicas realizadas. Tecnología utilizada
Material, medios técnicos, etc. Trato del personal
Personal docente. Medios técnicos y aparatos
Parada sementales
Medios técnicos. Profesionales
Tiene buenos aparatos
Es un hospital nuevo, que puede mejorar bastante
Se intenta mejorar. Con lo que hay se aprovecha al máximo
Buenas explicaciones por parte de los profesores
Investigación y algunas prácticas muy concretas
Ha ampliado la oferta de servicios y su tecnología
Profesorado que les gusta enseñar
El equipamiento y la presencia de profesores que apoyan en las funciones prácticas
Inseminaciones. Profesorado. Opción a dar prácticas
Clínica de équidos. Amplias instalaciones
Parada de sementales. Único hospital veterinario de la región
Profesorado (en ciertas áreas). Localización geográfica
Tiene más profesionales y medios que una clínica
Pruebas diagnósticas muy buenas

P15. PUNTOS FUERTES
Tecnología. Medios
Está muy bien equipado para atender a los animales
Métodos de diagnóstico mejores que en otras clínicas
Gente muy entregada. Espacio para albergar animales
Cirugía. Parte del personal muy entregado al trabajo
Cirugía
Buenas instalaciones y van siempre mejorándose
Material disponible
Profesionales especializados. A todos los alumnos les atrae el HCV. Se puede aprender bastante
Parada de sementales. Medios tecnológicos en Reproducción. Nuevo escaner de resonancia
Gran cantidad de casos clínicos que el alumno puede conocer
Estudio de muchos casos clínicos
Suficientes infraestructuras. Alta actividad
Infraestructuras correctas
Las instalaciones que permiten tener animales. Opción de poder formar parte del clínico como internos
Amplias instalaciones. Profesionales
Amplias instalaciones. Profesorado
Materiales. Departamentos individualizados
Infraestructuras y aparataje correcto
Unidad de Patología Médica. Oferta de alumnos internos. Unidad de Reproducción
Medicina interna. Trato a los pacientes

Resumen de los Puntos Fuertes más mencionados:

- Buenas y amplias instalaciones
- Buen equipamiento en medios técnicos, instrumental y aparatos
- Buenos profesionales, buenas explicaciones en las prácticas
- Opción de poder formar parte del HCV como alumno interno
- Existencia de muchas especialidades y departamentos especializados. Entre ellos se destacan algunos: Reproducción, Radiología, Infecciosas, etc.
- Los métodos de diagnóstico y las técnicas quirúrgicas utilizadas.
- La parada de sementales
- Centro de referencia veterinario

P15. PUNTOS DÉBILES
No se hace una buena difusión del HCV. La organización de los grupos de prácticas no es la más adecuada
No dejan que los alumnos lo aprovechen. Necesita más personal, no tanto interno
No tan buenos profesores
Pocas prácticas. No dejan a los alumnos internos realizar más tareas
Dpto. Cirugía; Dpto. Médica
Falta de personal especializado. Dto. Cirugía; Dto Medicina Interna
Trato al paciente por parte de ciertos trabajadores del hospital
Poco contacto con el alumnado
Pérdida de tiempo
Prácticas sólo visuales
Mejor atención al alumnado y prácticas más productivas ya que algunas prácticas no sirven para nada, sólo para rellenar créditos
La tardanza en la atención a los pacientes
No siempre se hace un uso y gestión correcto de estos medios
No se enseña nada. Despreocupación por el alumno
Grupos de prácticas demasiados amplios. Escasas prácticas que nos permitan realizar tareas a los alumnos
No podemos practicar bien con los animales
Algunos departamentos tienen demasiado material/instalaciones y otros nada. Veterinarios maleducados con el alumnado
No servicio de urgencias. Malas prácticas
Trato inadecuado por parte de alguno de los profesores. Escasa participación del alumnado
Poca participación del alumno
Mal trato de algún personal. Falta de cooperación entre departamentos
Mala relación entre profesorado y departamentos. Falta de entusiasmo en el trabajo
Las explicaciones y tareas desempeñadas por los profesores en las prácticas
Pocas prácticas
Pocas prácticas y poco participativas
Falta de organización. Falta de compañerismo
Organización malísima en las prácticas, muchos alumnos y poca atención a los alumnos
Uso innecesario. ¡Mucho favoritismo!
No destinado a alumnos sino a consulta clínica profesional
Muchos alumnos por práctica. Escasas prácticas en las que el alumno haga algo
Número de alumnos por práctica muy numeroso

P15. PUNTOS DÉBILES
Poca importancia a los alumnos. Muy pocas prácticas
Trato de parte del personal contratado; pocas horas para aprender
Poco contacto con animales
No dejan a los alumnos participar prácticamente en los casos que acuden al hospital
Sistema de calefacción/aire acondicionado. Limpieza zona de cuadras
Pocos animales para las prácticas. Escaso número de prácticas
Poca organización y colaboración entre cátedras
No se nos deja hacer nada, ojeamos
Organización deficiente de prácticas para los alumnos
Organización. Trabajo en grupo
Trato. Organización
Grupos prácticos muy numerosos. Pocas prácticas
Mayor participación y actuación al alumnado. Mayor aprendizaje
Algunas consultas (parasitología) cierran cuando quieren
Grupos de prácticas numerosos
Pocos animales para hacer prácticas. Grupos de prácticas con demasiados alumnos
Trato personal de algunos
Pocas prácticas. Insuficientes
No se dedica a la docencia, sino que parece un hospital no asociado a la Facultad
Está abierto pocas horas. No fomenta la contratación de alumnos
Escasa posibilidad de practicar. Escasa casuística y escasos pacientes
Falta de prácticas y poco aprendizaje en éstas
Falta personal contratado para diversas tareas clínicas
Algún profesor es demasiado "competitivo" y no deja que los alumnos puedan aprender de lo que le llega
Formación postgraduado. Más cursos a menor precio. Prácticas remuneradas
Poco personal. Alto número de miembros en prácticas
Respecto a las prácticas: mucha gente. Renovar material, por ejemplo no se puede tener una mesa de quirófano atada con cuerda
Tecnología en ocasiones deficiente o averiada bien por su uso o por su antigüedad
Exceso de alumnos por grupo de prácticas. Pocas prácticas y poco útiles
Falta de personal especializado
Localización. Publicidad

P15. PUNTOS DÉBILES
Poco material y equipos para prácticas. Elevado número de alumnos por práctica
Necesita darse a conocer en nuestra ciudad, así vendrían más pacientes
Departamentos DIVIDIDOS. Falta de seguimiento voluntario hacia el paciente ingresado
Más ayudas a los estudiantes internos, más programas de becarios, falta de personal
Falta de becarios y personal
Falta de coordinación
Visión docente y de enseñanza práctica
Algunos profesionales "agregados" con demasiada autoridad impertinente. Mala organización. No hay "rumiantes"
Gran falta de educación de los becarios. Mala organización y distribución de las prácticas. Poca participación en casuística real
Demasiados alumnos en prácticas. Poca comunicación entre los departamentos
Número de alumnos por práctica
Hay muchos alumnos. No hacemos nada, sólo miramos
Poca utilidad de la mayoría de infraestructuras. Mayor desarrollo en unas áreas que en otras
Algo de falta de coordinación. Falta de estancias adecuadas para los alumnos internos
Falta de coordinación entre los distintos departamentos
Instalaciones para los alumnos internos
Poco revalorizado estar de internos en un departamentos
Malas condiciones internos. Muchos alumnos por práctica
Falta de instalaciones adecuadas para los alumnos internos en las guardias
Trato al cliente. Trato por parte de Unidad de Cirugía a clientes
Anatomía Patológica. Departamento Genética

Resumen de los Puntos Débiles más mencionados:

- Pocas prácticas; pocos animales para las prácticas
- Grupos de prácticas demasiado amplios
- Poca participación del alumnado en las prácticas
- Mala organización y distribución de los grupos de prácticas
- Falta de coordinación entre los distintos departamentos
- Trato inadecuado por parte de alguno de los profesores hacia el alumnado
- Falta de personal especializado en algunas áreas
- Falta de instalaciones adecuadas para los alumnos internos

P16. SUGERENCIAS O COMENTARIOS
Que se contrate a más personal para que permanezca abierto las 24 horas
Que los alumnos de veterinaria pudiesen utilizar el hospital y hacer prácticas en él como si de uno de medicina humana se tratase
Mejorar las clases prácticas
Más participación del alumnado en la clínica
Falta de personal especializado. Y para los alumnos que las prácticas sean más completas.
Cambio en el sistema educativo, poniendo un último año en prácticas dentro del hospital o al menos seis meses, en los que los alumnos pudiesen realizar la clínica bajo la supervisión de docentes.
Los departamentos no deberían realizar trabajos dedicados a otro departamento (por ejemplo, hacer necropsias en cirugía)
Mayor intervención del alumnado
Que este abierto 24 horas al día y 365 días al año, ya que hay animales que en fechas señaladas no aguantan el viaje enfermos hasta Madrid
Ampliar becas para una vez terminada la licenciatura poder optar a formarte en un departamento
Más becas. Más uso de todas las instalaciones
Que los alumnos no sólo "miren"; mejor trato a los pacientes
Se debería intentar que todos los alumnos aprendieran lo mismo que los alumnos internos
Mejora del funcionamiento en general
Me gustaría poder practicar más con los animales y coger experiencia
Despedir a veterinarios que no tienen respeto con los alumnos y dan malos rollos al hospital
Disminuir número de personas en prácticas
Mejorar el personal, principalmente anestesista de cirugía, que dificulta el aprendizaje
Dar más oportunidades a todo el mundo
Debería mejorarse su funcionamiento para permitir la formación de los alumnos y futuros veterinarios
Tener más en cuenta al alumno
Mejorar horarios
Dejar a los alumnos que realicen más práctica clínica
Organizar mejor las prácticas y dejar hacer más a los alumnos (no sólo mirar)
Insuficiente participación del alumno en las prácticas. No adquisición de práctica
Servicio 24 horas y urgencias
Servicio 24 horas
Más prácticas y con número de alumnos más reducido y no solo que vayamos "a mirar" como los profesores ejercen su trabajo
Permitir más implicación y participación del alumno
Podríamos aumentar las prácticas o mejorarlas

P16. SUGERENCIAS O COMENTARIOS
Aumentar el número de becas de investigación
Necesitamos más y mejores prácticas
El departamento de Anatomía Patológica Sistémica debería tener más facilidades a la hora de poder enseñar al alumno necropsias en condiciones
Más implicación por parte de los alumnos en las labores del HCV; de todos los alumnos, no sólo internos
Más intervención por parte del alumnado durante las prácticas de clínica
Más material, más competencias por parte del HCV, renovar material, reformar el HCV, etc. etc.
Reducir el número de componentes. Prácticas más participativas
Todo aquello encaminado a salir con más formación de los alumnos
Se deberían mejorar los grupos de prácticas para una mayor comprensión y práctica de los alumnos, que el alumno sea más activo
Dar más publicidad
Incentivar la participación conjunta de los distintos departamentos. Formarían un equipo mejor, más fuerte, más competente y todos nos beneficiaríamos aún más.
Contratar más personal
Que el hospital tenga unas horas de atención a los clientes
Clases prácticas mejorables (posibilidad de que todos hiciéramos de todo)
Debería promoverse la colocación de una zona de urgencia y una hospitalización conjunta de Patología Médica y Cirugía
Darlo a conocer al alumnado, y concretar algunas de las actividades que se realizan en él, como especialidades de postgraduado. Además precisa de mayor divulgación en el entorno extremeño
Divulgar un poco más sobre las tareas realizadas en el HCV, ya que hay algunos departamentos que pasan desapercibidos
Mejorar instalaciones para los alumnos internos
Mayor desarrollo internados y postgraduado
Las prácticas de Patología Médica y Cirugía deberían tener menos alumnos. Más colaboración entre departamentos. ¡No se comunican!, y provoca fallos
Debería haber más colaboración y tolerancia entre todos los docentes del clínico. Unir los departamentos. Servicio 24 horas.

Resumen de las sugerencias o comentarios más mencionados:

- Organizar mejor las clases prácticas
- Reducir el número de alumnos de los grupos de prácticas
- Dar una mayor participación al alumnado en las prácticas; que el alumno no vaya sólo a mirar; que todos los alumnos puedan hacer de todo
- Aumentar el número de becas de investigación
- Abrir un Servicio de 24 horas
- Que haya más comunicación y colaboración entre los distintos departamentos
- Dar una mayor divulgación a las tareas realizadas en el HCV

4.3. Conclusiones.

Los resultados recogidos en las páginas anteriores ponen de manifiesto una **valoración baja del Servicio por parte del alumnado de la Facultad de Veterinaria**. Como consecuencia, el nivel de satisfacción global alcanza un simple aprobado, por lo cual debe entenderse que el margen de mejora en la calidad del servicio prestado por el HCV es aún muy alto.

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 del servicio y otro agruparía factores propios de la actividad docente de la Facultad de Veterinaria (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.

A) En el análisis de los **factores propios del HCV** se identifican los aspectos mejor valorados por los estudiantes, aunque hay que reseñar que sólo se obtiene una valoración ligeramente superior a la media y, por tanto, también sería adecuado plantear posibles acciones de mejora dirigidas a estos aspectos:

- Atención y trato recibidos.
- Disponibilidad de recursos técnicos para realizar sus funciones.
- Adecuación para la realización de las actividades docente-investigadores del profesorado de Veterinaria.

Por otro lado, los alumnos, en su conjunto, parecen tener suficiente conocimiento sobre las funciones del HCV, pero demandan una mayor divulgación de la institución en su entorno. Los resultados también deben llevar a reflexionar sobre la utilidad de la **Web del servicio** y su diseño actual, pues los encuestados *no valoran positivamente* dicha Web tanto en lo referente a la información disponible y a su actualización. Pero sobre todo, resalta el poco uso de dicha Web por parte del alumnado (las tasas de la respuesta "NS" son muy altas). Quizás, dentro del plan de mejora de la calidad del servicio del HCV, deban recogerse aspectos para fomentar el acceso a su web y, especialmente, para mejorar su diseño y contenido.

B) Tanto en el análisis cuantitativo (con notas significativamente inferiores a la media) como en el análisis cualitativo de las opiniones de los estudiantes, se pone de manifiesto que son en los **factores relativos a las prácticas docentes** donde se encuentran los **principales puntos débiles del HCV** para los estudiantes:

- No se perciben como suficientemente completas y variadas.
- No se consideran adecuadamente organizadas: horarios, grupos,...

Estas dos cuestiones son, seguramente, la causa de que la valoración sobre si el HCV cumple adecuadamente su función de permitir la formación especializada del postgraduado y sobre si las tareas realizadas en el HCV facilitan tu formación práctico-clínica no sean lo suficientemente buena y no alcance el nivel deseable y exigible para cualquier centro de formación. Del lado positivo hay que mencionar que los alumnos si valoran aceptablemente la labor de los profesores de prácticas.

Los propios alumnos han sugerido las acciones a adoptar por el HCV y la Facultad de Veterinaria para mejorar estas debilidades:

- Diseñar las prácticas de forma que exista una mayor participación "activa" del alumno.
- Organizar las prácticas en grupos menos numerosos.

5. RESULTADOS DE LA ENCUESTA A USUARIOS EXTERNOS

La estructura de presentación de los resultados es similar a la seguida en el caso de los estudiantes. En primer lugar se presentan los resultados de forma general. Posteriormente se recogen los resultados particulares de cada una de las cuestiones incluidas en el estudio. Y finalmente, se presentan las conclusiones que se pueden obtener de los datos.

5.1. Gráficos generales.

Gráfico 1.

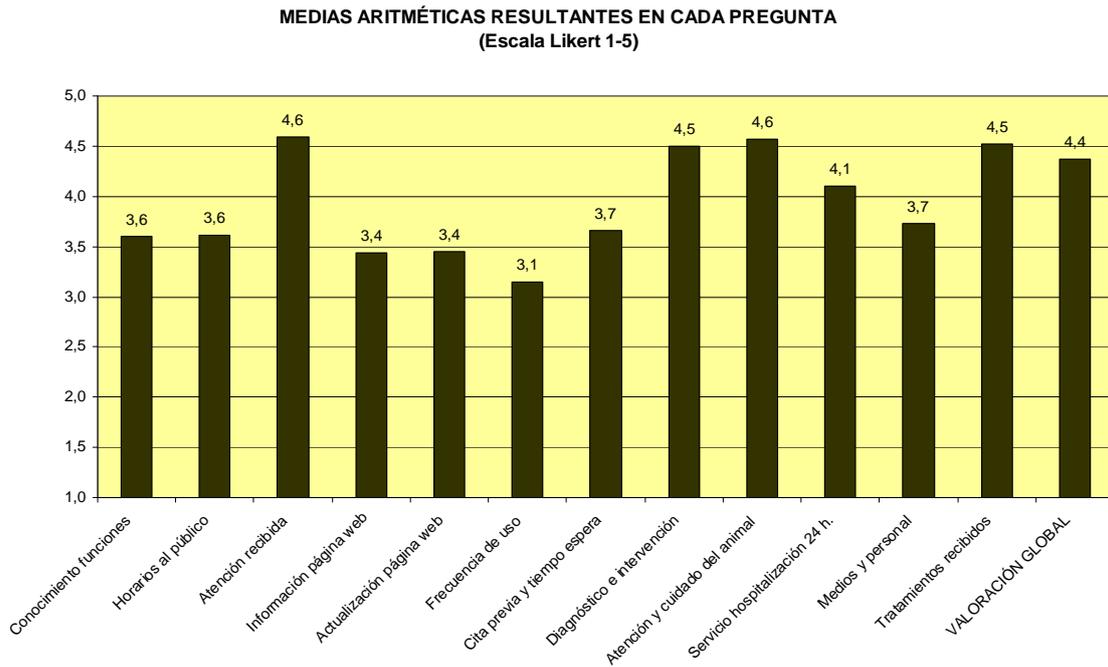


Gráfico 2.

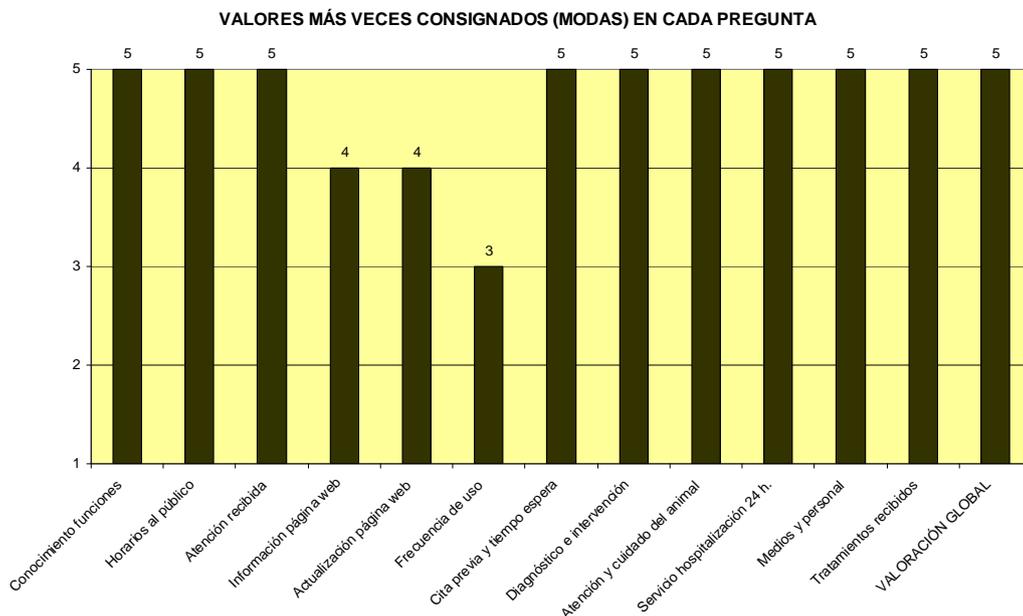
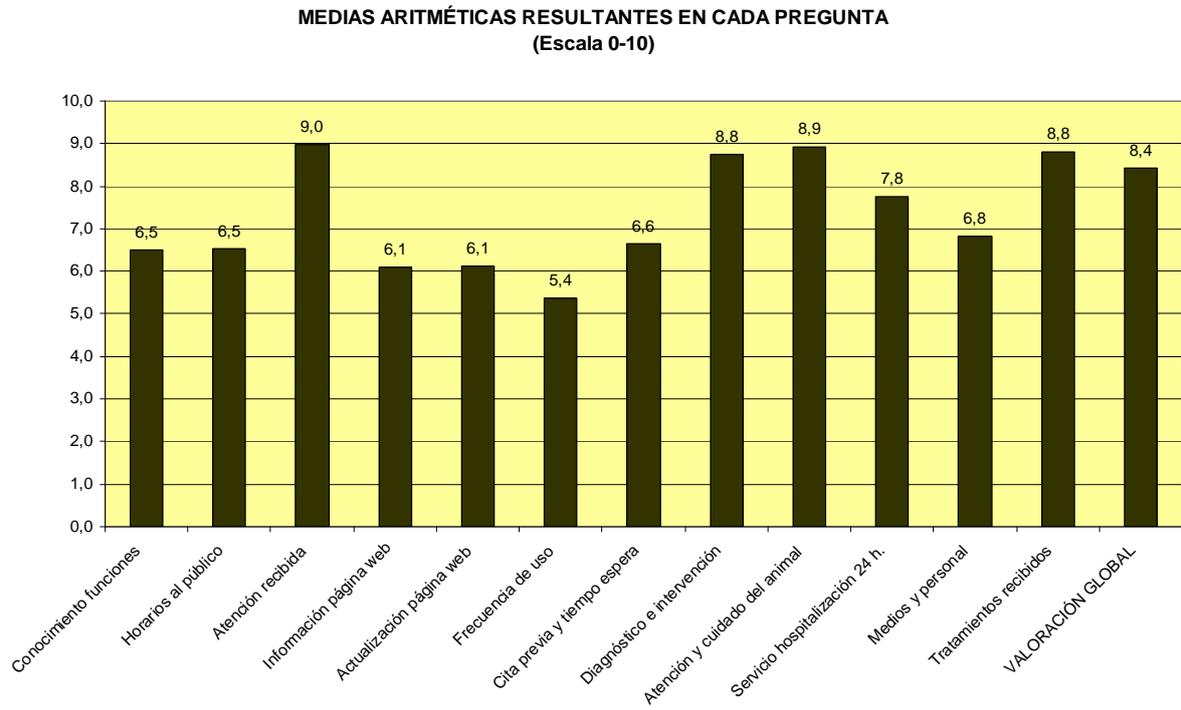
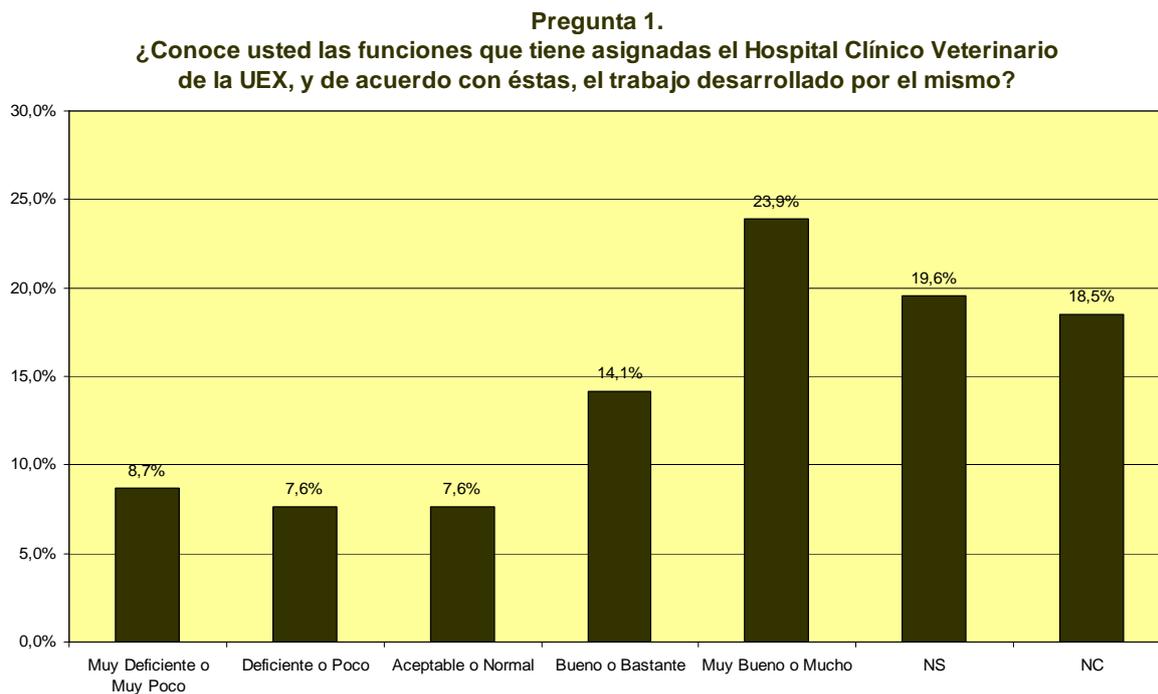


Gráfico 3.



5.2. Gráficos y tablas de resultados por preguntas.



P1. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	8,7%	8
Deficiente o Poco	7,6%	7
Aceptable o Normal	7,6%	7
Bueno o Bastante	14,1%	13
Muy Bueno o Mucho	23,9%	22
NS	19,6%	18
NC	18,5%	17
MEDIA (Escala 1-5)		
		3,6
MODA		
		5
MEDIA (Escala 0-10)		
		6,5

Comentario.

Nivel de conocimiento de los servicios prestados por el HCV bastante bueno.

Pregunta abierta nº 2.

Como hemos comentado anteriormente, entre los objetivos de esta encuesta se encuentra el identificar las expectativas de los usuarios de los Servicios de la Uex y ponerlas a disposición de los mismos, 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.

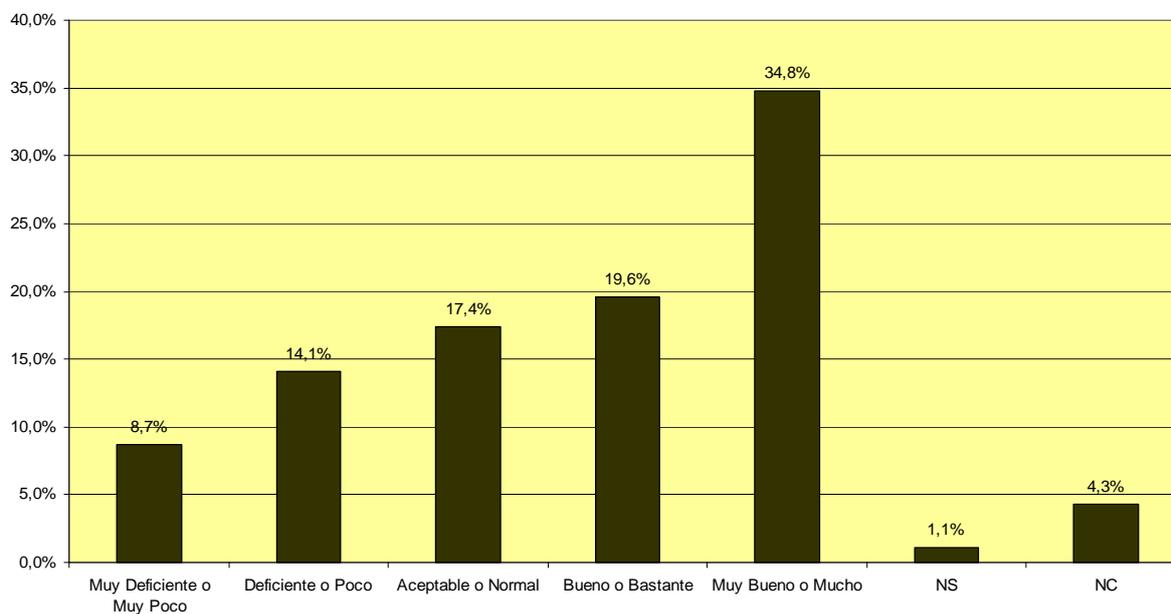
EXPECTATIVAS
P2. ¿Qué espera de nuestro Servicio?
Profesionalidad, ser informado sobre las medidas aplicadas, buen trato de animales y propietarios, transparencia y respeto a mi persona
Lo que me han dado, muy buen trato tanto a mi como a mi perro
Diagnóstico y tratamiento correcto y rápido
Una buena atención
Horarios más amplios
Que cuiden y curen a los animales y les den cariño
Hasta ahora la atención que estoy recibiendo
Eficacia y rapidez, pero sobre todo EFICACIA
Que curen a mi perro
Profesionalidad que la tienen como María, Alfonso, Cristina, etc.
Amabilidad, buena atención y que no se pasen cobrando
Atención, buen trato
Calidad de servicio
Lo que no pueden dar los privados
Atención, cariño a los animales, que no sea muy caro, que sea económico
Una clínica veterinaria más barata
Diagnósticos acertados y buena atención médica
Profesionalidad
Eficacia, rapidez y buen trato al propietario y al paciente
Servicio de calidad, atención y seguimiento
Atención veterinaria completa y de calidad
Atención especializada, interés, cariño (al animal), rapidez en las pruebas
Ser atendido cuando lo necesite y que me informen claramente del diagnóstico de mi paciente

EXPECTATIVAS
P2. ¿Qué espera de nuestro Servicio?
Que curen y protejan nuestras mascotas cuando tienen problemas, así como aportar información necesaria al cliente sobre las necesidades y cuidados de la mascota.
Que se interesen al 100% por mi mascota
Servicio bueno y rápido
Que cure a mi perrita si tiene solución su problema
Buen diagnóstico y tratamiento y buen trato
Buena atención y averiguar qué le sucede a la mascota
Que esté al alcance de todos
La mejora de mi perro y que sea económico
La mejora de mi mascota
Que curen a mi perro
Atención personalizada de acuerdo con la categoría que se supone tiene este hospital
Lo mejor (que se cumple siempre)
Buena atención
Máxima y rápida atención
Buena atención y tratamiento adecuado
Atención rápida y especializada
La asistencia y prestación acorde a la patología
Lo mejor. Sacarme de problemas
Eficacia y puntualidad
Buen servicio, eficacia y buen trato
Una buena atención y buen trato hacia el animal
Que sea eficaz
Eficacia, rapidez
Profesionalidad
Una buena atención
Lo mejor

Resumen de las expectativas más mencionadas:

- Un servicio de calidad; que sea profesional, eficaz y rápido
- Un buen trato al propietario y al paciente; que se trate con cariño a los animales
- Un buen diagnóstico y un tratamiento adecuado; que curen a los pacientes
- Una atención personalizada; una información clara
- Que sea más económico que una clínica privada

Pregunta 3.
¿Le parece adecuado el horario de atención al público?

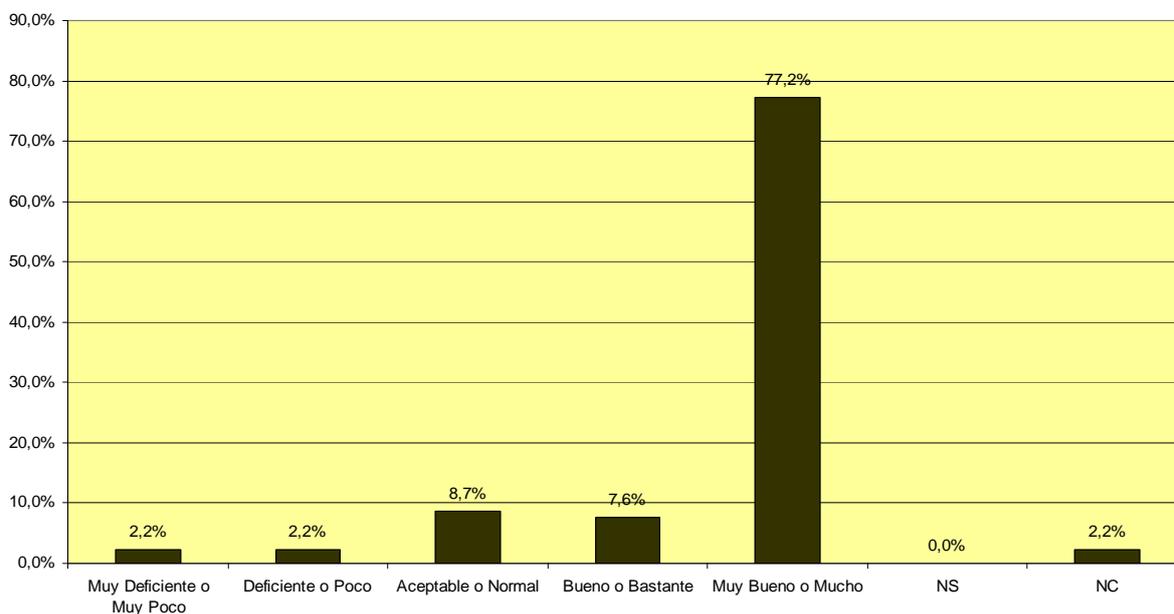


P3. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	8,7%	8
Deficiente o Poco	14,1%	13
Aceptable o Normal	17,4%	16
Bueno o Bastante	19,6%	18
Muy Bueno o Mucho	34,8%	32
NS	1,1%	1
NC	4,3%	4
MEDIA (Escala 1-5)		
		3,6
MODA		
		5
MEDIA (Escala 0-10)		
		6,5

Comentario.

Valoración aceptable, aunque la dispersión de opiniones es alta, por lo que debe plantearse también como un aspecto mejorable.

Pregunta 4.
¿Cómo valora la atención y el trato recibidos por parte del personal del HCV?

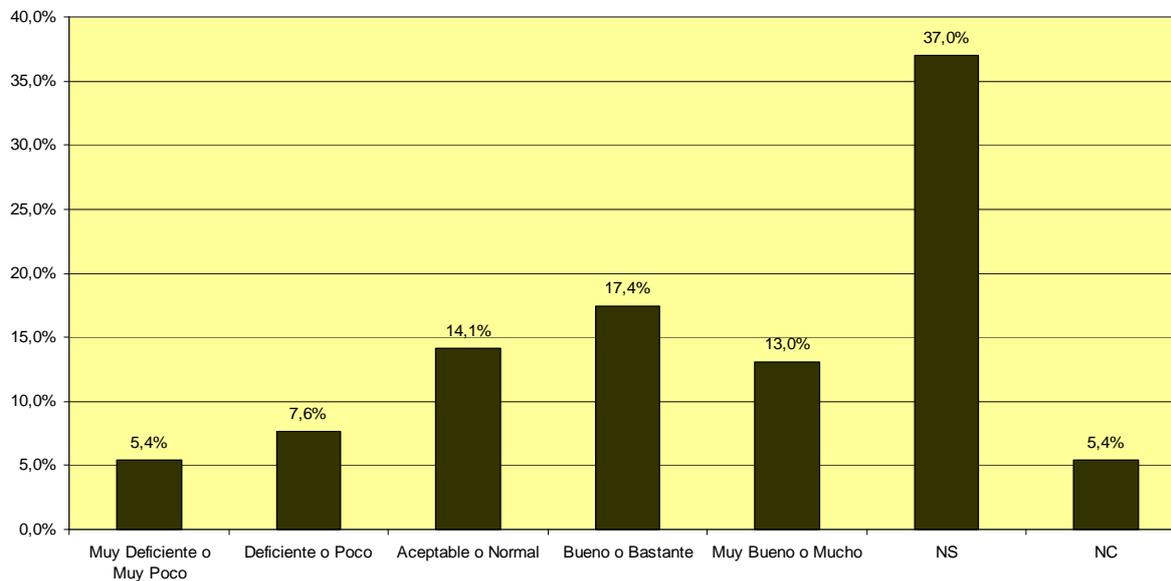


P4. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	2,2%	2
Deficiente o Poco	2,2%	2
Aceptable o Normal	8,7%	8
Bueno o Bastante	7,6%	7
Muy Bueno o Mucho	77,2%	71
NS	0,0%	0
NC	2,2%	2
MEDIA (Escala 1-5)		4,6
MODA		5
MEDIA (Escala 0-10)		9,0

Comentario.

La atención y el trato dispensado constituyen un punto fuerte del servicio prestado por el HCV.

Pregunta 5.
¿Cree que en la página web del HCV (www.uexhcv.es)
se aporta suficiente información del mismo?

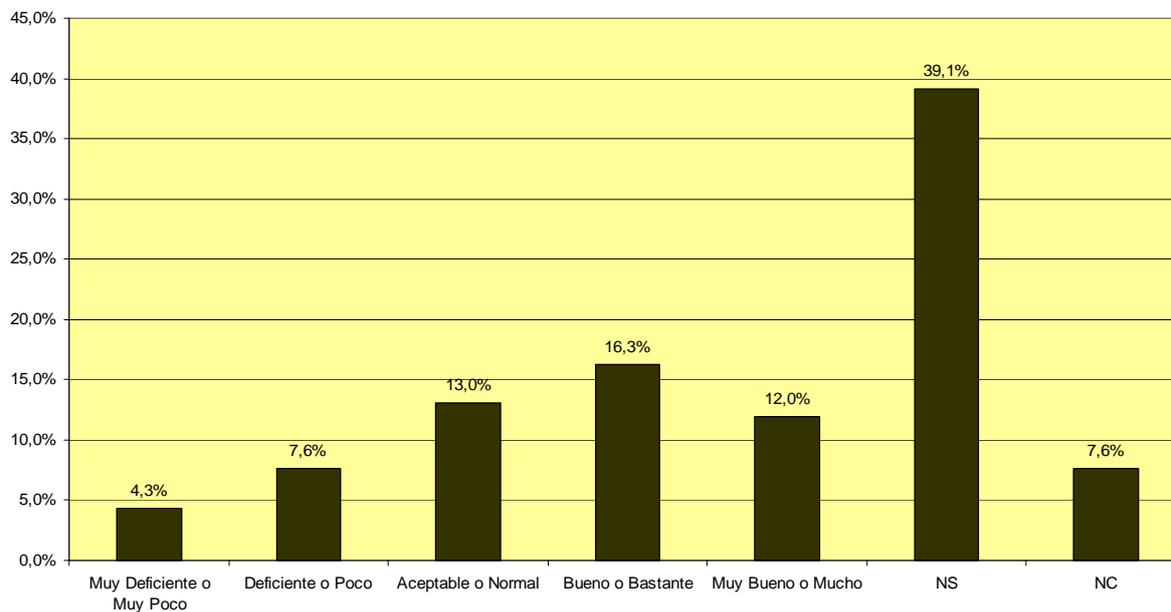


P5. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	5,4%	5
Deficiente o Poco	7,6%	7
Aceptable o Normal	14,1%	13
Bueno o Bastante	17,4%	16
Muy Bueno o Mucho	13,0%	12
NS	37,0%	34
NC	5,4%	5
MEDIA (Escala 1-5)		
		3,4
MODA		
		4
MEDIA (Escala 0-10)		
		6,1

Comentario.

Bajo nivel de uso de la Web por parte de los usuarios externos.

Pregunta 6.
¿Considera que esta página web es adecuadamente actualizada?

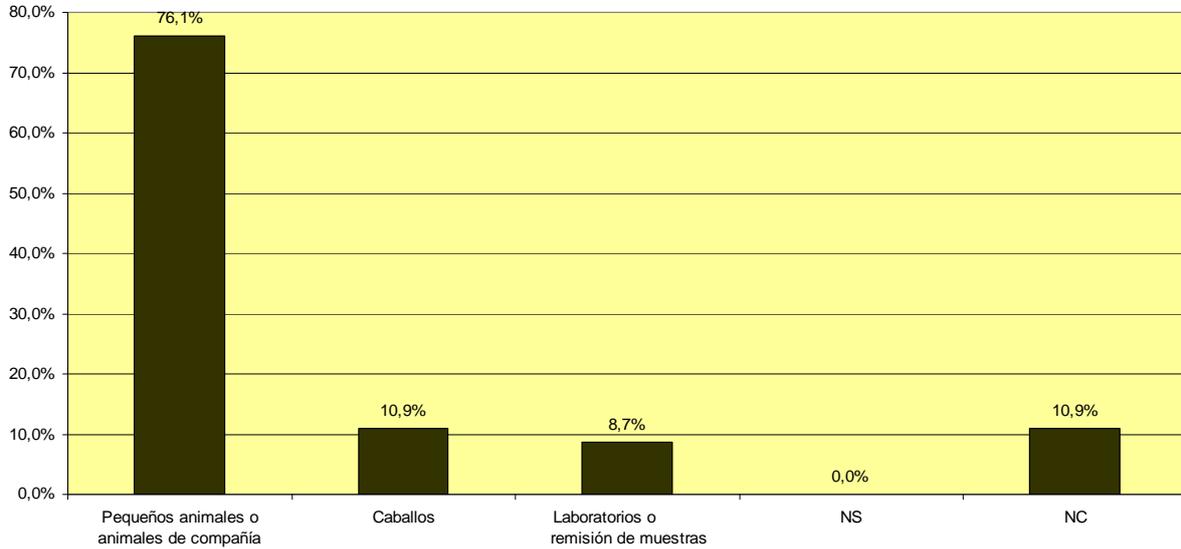


P6. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	4,3%	4
Deficiente o Poco	7,6%	7
Aceptable o Normal	13,0%	12
Bueno o Bastante	16,3%	15
Muy Bueno o Mucho	12,0%	11
NS	39,1%	36
NC	7,6%	7
MEDIA (Escala 1-5)	3,4	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	6,1	

Comentario.

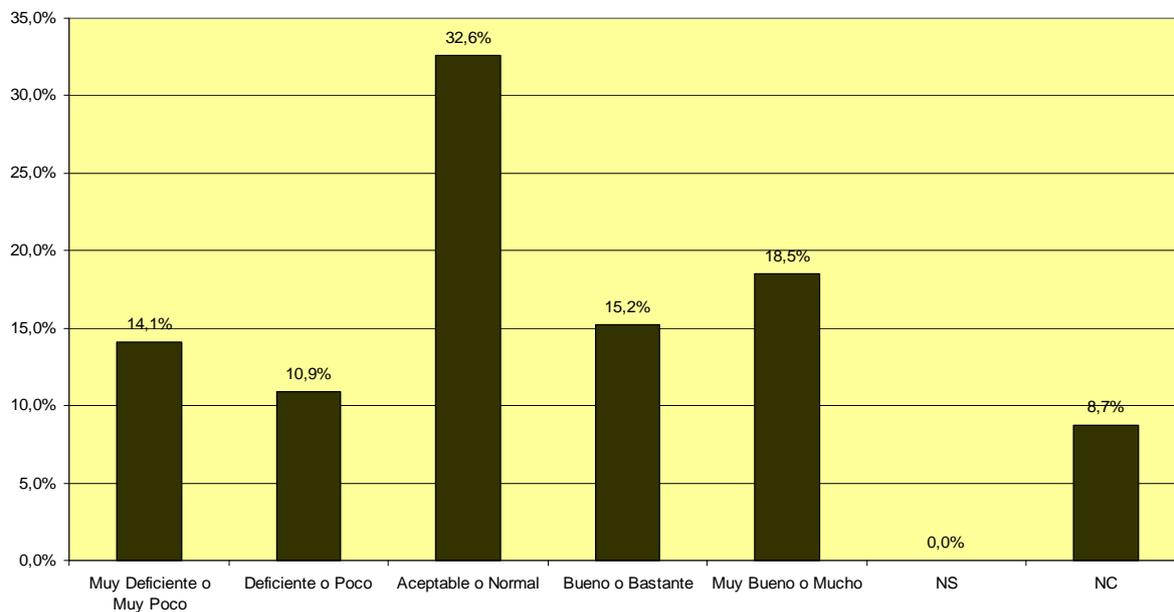
Valoración aceptable, aunque matizada por un bajo nivel de uso de la Web.

Pregunta 7.
¿En qué área del HCV solicita nuestros servicios?
(P.A: Pequeños animales o animales de compañía; CAB: Caballos;
LAB: Laboratorios o remisión de muestras)



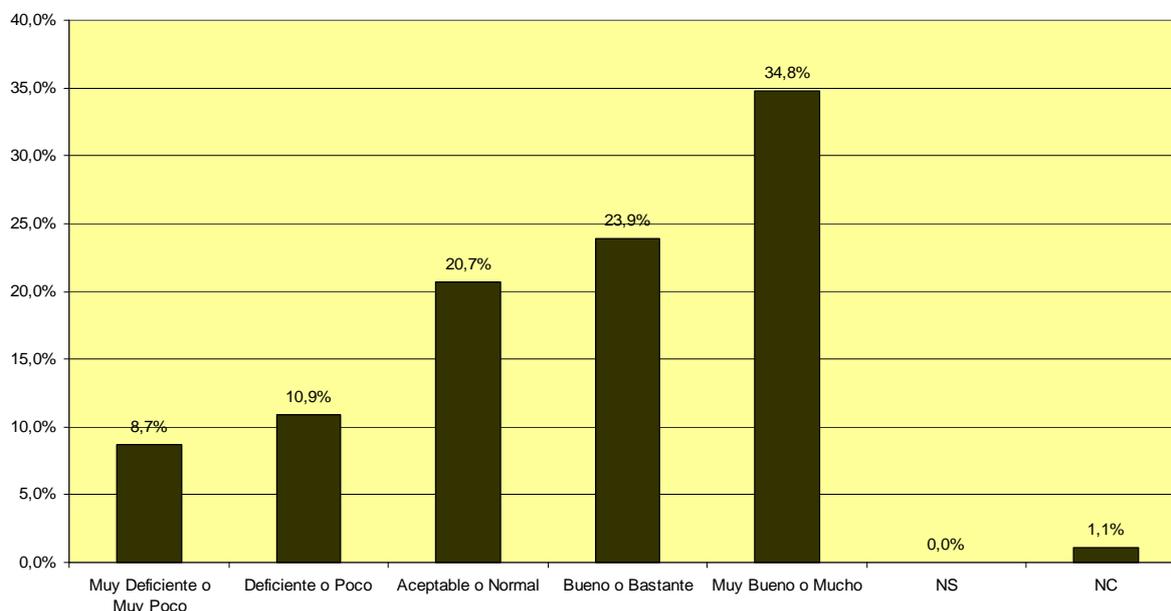
P7. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Pequeños animales o animales de compañía	76,1%	70
Caballos	10,9%	10
Laboratorios o remisión de muestras	8,7%	8
NS	0,0%	0
NC	10,9%	10

Pregunta 8.
¿Con qué frecuencia utiliza estos servicios?



P8. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	14,1%	13
Deficiente o Poco	10,9%	10
Aceptable o Normal	32,6%	30
Bueno o Bastante	15,2%	14
Muy Bueno o Mucho	18,5%	17
NS	0,0%	0
NC	8,7%	8
MEDIA (Escala 1-5)		
		3,1
MODA		
		3
MEDIA (Escala 0-10)		
		5,4

Pregunta 9.
¿Cómo valora la cita previa y el tiempo de espera en consulta?

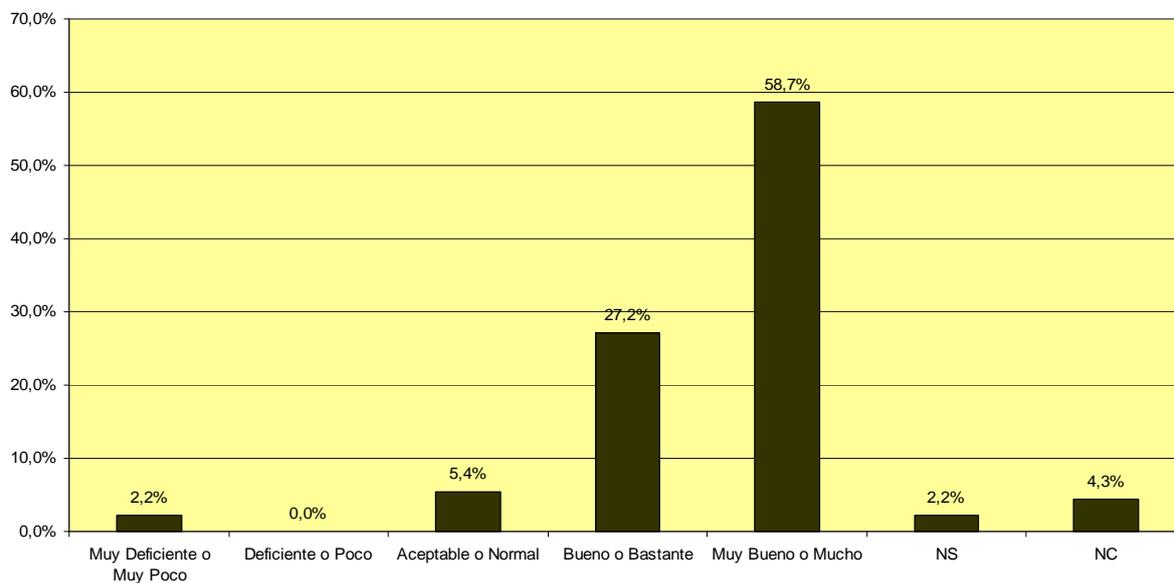


P9. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	8,7%	8
Deficiente o Poco	10,9%	10
Aceptable o Normal	20,7%	19
Bueno o Bastante	23,9%	22
Muy Bueno o Mucho	34,8%	32
NS	0,0%	0
NC	1,1%	1
MEDIA (Escala 1-5)		
		3,7
MODA		
		5
MEDIA (Escala 0-10)		
		6,6

Comentario.

Valoración aceptable, aunque la dispersión de opiniones es alta, por lo que debe plantearse también como un aspecto mejorable.

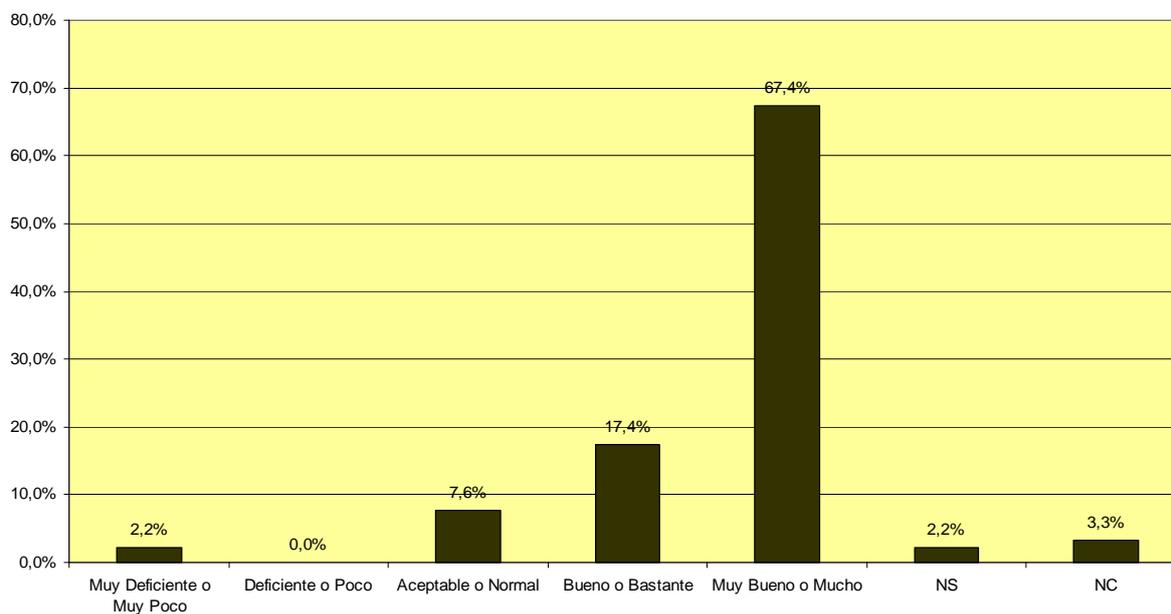
Pregunta 10.
¿Cree que se realiza correctamente el diagnóstico y la intervención de los animales?



P10. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	2,2%	2
Deficiente o Poco	0,0%	0
Aceptable o Normal	5,4%	5
Bueno o Bastante	27,2%	25
Muy Bueno o Mucho	58,7%	54
NS	2,2%	2
NC	4,3%	4
MEDIA (Escala 1-5)		4,5
MODA		5
MEDIA (Escala 0-10)		8,8

Comentario.
 Valoración muy positiva.

Pregunta 11.
¿Considera que la atención y el cuidado del animal son completos?

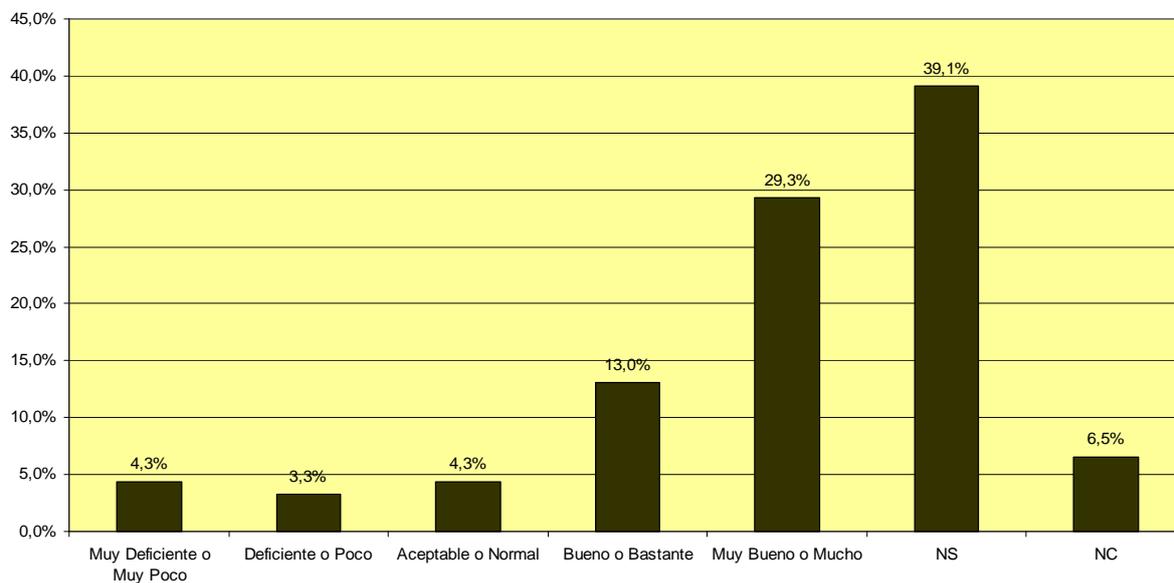


P11. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	2,2%	2
Deficiente o Poco	0,0%	0
Aceptable o Normal	7,6%	7
Bueno o Bastante	17,4%	16
Muy Bueno o Mucho	67,4%	62
NS	2,2%	2
NC	3,3%	3
MEDIA (Escala 1-5)	4,6	
MODA	5	
MEDIA (Escala 0-10)	8,9	

Comentario.

Valoración muy positiva.

Pregunta 12.
¿Cómo valora el servicio de hospitalización de 24 horas que se ofrece en caso de necesidad?

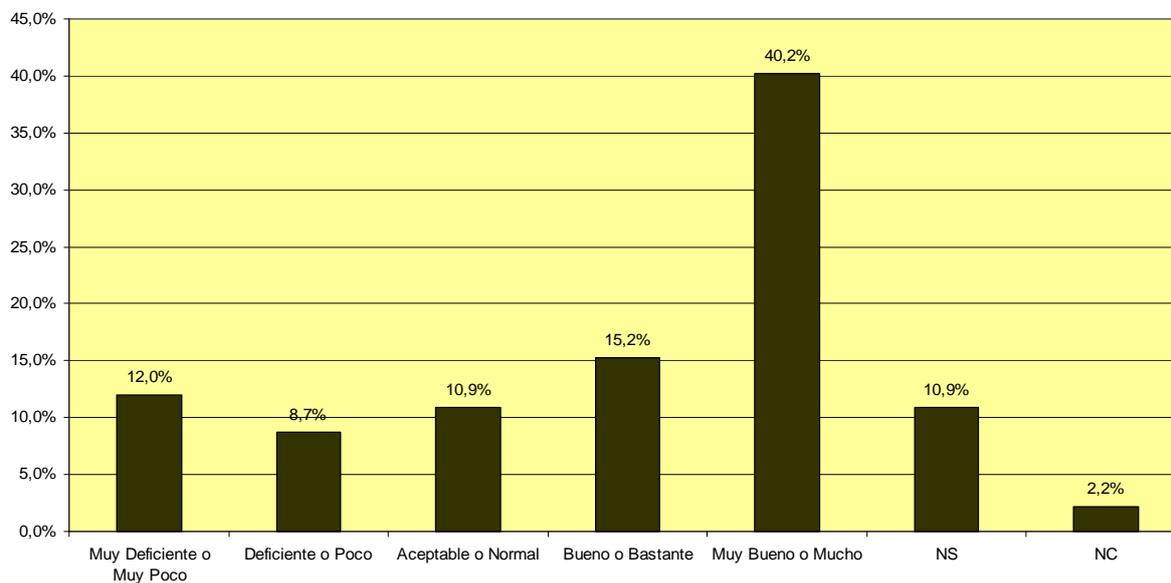


P12. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	4,3%	4
Deficiente o Poco	3,3%	3
Aceptable o Normal	4,3%	4
Bueno o Bastante	13,0%	12
Muy Bueno o Mucho	29,3%	27
NS	39,1%	36
NC	6,5%	6
MEDIA (Escala 1-5)	4,1	
MODA	5	
MEDIA (Escala 0-10)	7,8	

Comentario.

Valoración bastante buena, pero hay que resaltar el alto número de usuarios que parecen no conocer este aspecto, lo que puede requerir una mayor o mejor divulgación del servicio.

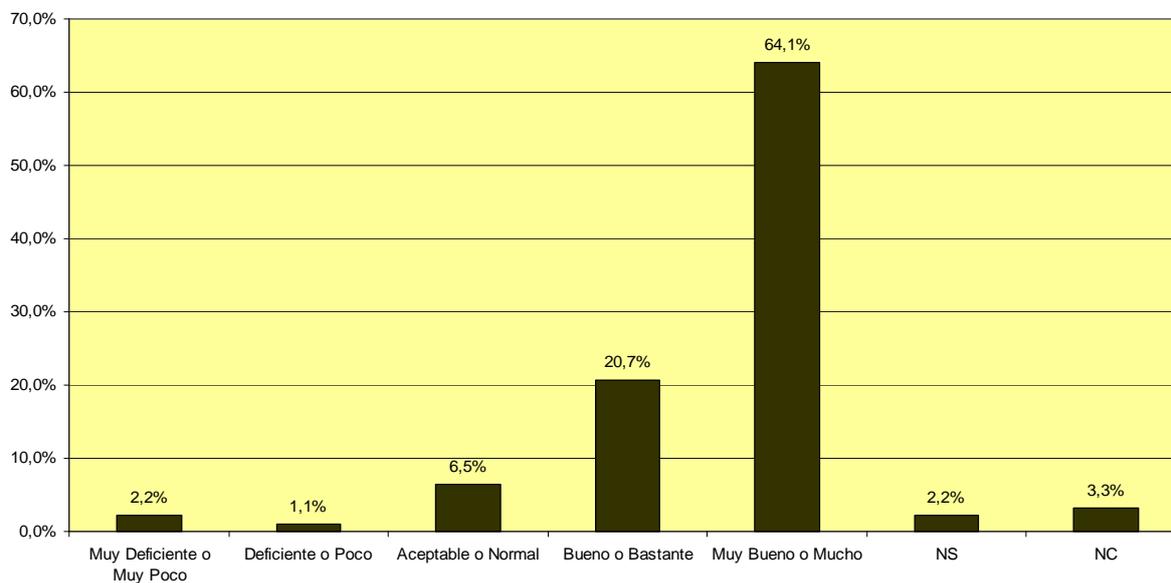
Pregunta 13.
¿Considera que el HCV dispone de los medios y el personal suficiente para la realización de los servicios que ofrece?



P13. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	12,0%	11
Deficiente o Poco	8,7%	8
Aceptable o Normal	10,9%	10
Bueno o Bastante	15,2%	14
Muy Bueno o Mucho	40,2%	37
NS	10,9%	10
NC	2,2%	2
MEDIA (Escala 1-5)		
		3,7
MODA		
		5
MEDIA (Escala 0-10)		
		6,8

Comentario.
 Valoración buena.

Pregunta 14.
¿Cuál es su grado de satisfacción sobre los tratamientos y medidas correctoras recibidas?

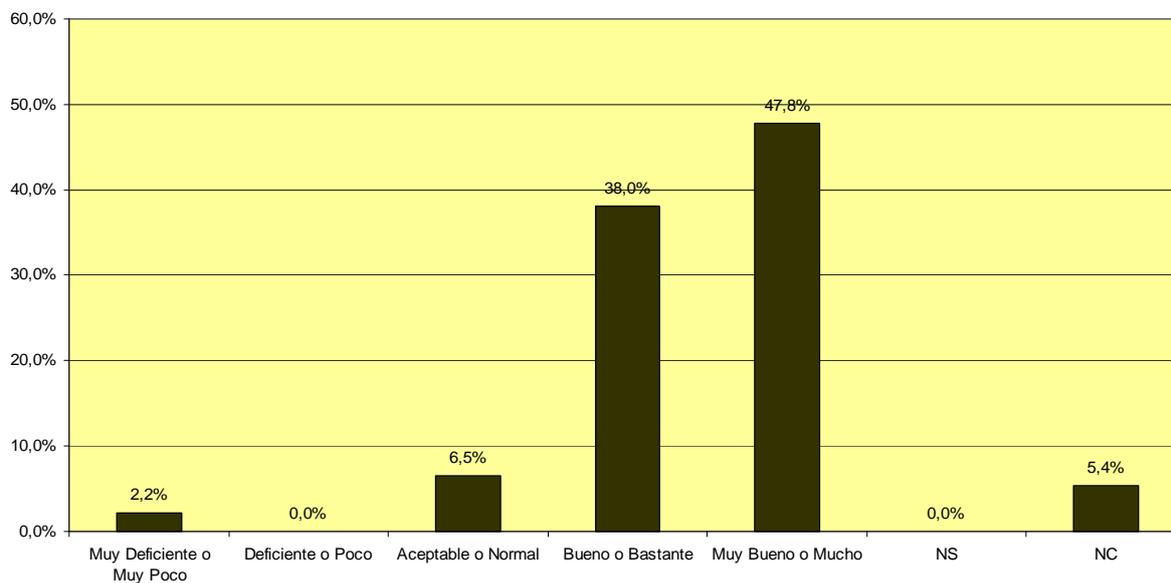


P14. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	2,2%	2
Deficiente o Poco	1,1%	1
Aceptable o Normal	6,5%	6
Bueno o Bastante	20,7%	19
Muy Bueno o Mucho	64,1%	59
NS	2,2%	2
NC	3,3%	3
MEDIA (Escala 1-5)	4,5	
MODA	5	
MEDIA (Escala 0-10)	8,8	

Comentario.

Valoración muy buena.

Pregunta 15.
VALORACIÓN GLOBAL DEL HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO



P15. VG. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	2,2%	2
Deficiente o Poco	0,0%	0
Aceptable o Normal	6,5%	6
Bueno o Bastante	38,0%	35
Muy Bueno o Mucho	47,8%	44
NS	0,0%	0
NC	5,4%	5
MEDIA (Escala 1-5)	4,4	
MODA	5	
MEDIA (Escala 0-10)	8,4	

Comentario.

Valoración muy buena.

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

P16. SUGERENCIAS O COMENTARIOS
El trato no siempre es adecuado, sobre todo de los médicos principiantes en especial si son mujeres (¡ojo! Yo misma soy mujer). Sus actitudes delatan cierta inseguridad lo que es comprensible en un principiante. Lamentablemente se traduce en un tono de diálogo bastante brusco y mandón que considera poco la opinión y consentimiento de los propietarios. Si esta actitud va emparejada con poca amabilidad lleva muy pronto a la sensación de no estar bien atendida y resulta que produce pocas ganas de repetir. Por otro lado tengo que destacar que la mayoría de los médicos (sobre todo si no están tan jóvenes) hace un trabajo excelente en todos los ámbitos. Me parecen bien educados, de buenos modales y saben tratar al animal con mano segura y sensibilidad. ¡Buena idea el cuestionario!. Solamente conociendo el punto de vista del "otro lado" se puede mejorar.
No hay Servicio de Urgencias. Poco aprovechamiento de los medios. Poco personal
El horario de atención debería ser más amplio, y más personal veterinario.
Es la primera vez y estoy muy satisfecha
Deberían tener un horario con más personal por la tarde, para las personas que trabajan por la mañana
En particular María-Alfonso-Cristina
Está muy bien todo
Sobre todo la cita previa, no se respetan las horas.
Debería ser más barato pues dispone de medios públicos
Estoy super contenta con todo lo que le han hecho a mi perrita Coca. Gracias. Un saludo.
Otro en Badajoz
Llevamos más de una hora en espera teniendo consulta reservada
Si se cita a una persona para ser atendida, se debería ser lo suficientemente responsable como para presentarse y atenderla. Después de esperar casi una hora, me he ido y no he sido atendida. Deplorable.
Propietario de "Bimba", con rotura de cúbito y radio. Atención personal y trato recibido exquisito en las dos visitas realizadas hasta el momento.
Que existiesen teléfono y visitas de urgencias. Que funcionase también en vacaciones, aunque fuese en horario reducido.
Que no cierre en vacaciones
Más atención en su hora. En algunos departamentos más amabilidad.
Hace tiempo (unos dos años) estaba preocupada porque no se atendía bien, pero creo que el personal actual es competente
Ampliar el horario de consultas por la tarde y crear un servicio de urgencias
Calefacción en la sala de espera. Dueños y mascotas se resfrían
Lo único es que son un poco caras las consultas, las pruebas y las intervenciones para ser una Facultad. Hay muchas personas a las que nos gustaría curar a nuestros animales y no podemos.
La organización no es lo suficientemente satisfactoria puesto que pedimos cita telefónicamente y cuando llegamos no nos la habían asignado.
Que el personal que trabaja aquí, si no sabe dar un diagnóstico, lo diga honradamente antes de dar vueltas sin llegar a ningún sitio
Nada, todo perfecto.

P16. SUGERENCIAS O COMENTARIOS
No tener que esperar tanto para consulta
Más personal
¡Gracias!
Horario difícil de compaginar con otro trabajo. Horario de visita por las tardes.
Servicio 24 horas en grandes y pequeños animales
Se deberían agilizar las consultas dado que el tiempo de espera del paciente a menudo es bastante prolongado. Estaría muy bien un servicio de urgencias de atención al público las 24 horas.
Creo que he recibido una atención deficiente
Seguid mejorando día a día en servicios e instalaciones para llegar a ser los mejores en vuestra categoría
Hay que esperar mucho para la consulta
Atención y análisis de la situación correctos
Esperando se pasa mucho frío

Resumen de las sugerencias o comentarios más mencionados:

- La atención es buena y el personal es competente, pero en algunos casos el trato recibido no es el adecuado
- No se respeta la cita previa y el tiempo de espera para consulta es prolongado
- Que existiese un horario de consulta por las tardes
- Que hubiese un servicio de urgencias de atención al público las 24 horas
- Contratar más personal
- Instalar calefacción en la sala de espera para consulta

5.3. Conclusiones.

Los usuarios externos del HCV tienen un nivel de satisfacción bastante alto con el servicio recibido. Ello se transforma en una valoración bastante buena de casi todos los factores que en el momento del diseño del cuestionario se consideraron adecuados para medir la calidad percibida por parte de dichos usuarios.

Atendiendo a los resultados existen factores que consituyen claramente fortalezas del HCV, especialmente son aquellos referidos a la dimensión humana (atención y trato recibidos) y a la dimensión técnica del servicio prestado (diagnósticos realizados, atención y cuidado del animal, hospitalización 24 horas y tratamientos recibidos).

Aunque los niveles de valoración no son negativos, los resultados también reflejan cuáles deben ser las áreas en las que se centre el plan de mejoras a diseñar. En tal sentido, las opiniones expresadas por los encuestados en las sugerencias hacen referencia principalmente a aquellos factores que en el análisis cuantitativo han obtenido una puntuación más baja:

- Horarios al público.
- Cita previa y tiempo de espera.

Respecto al primer factor, los responsables del HCV deberían analizar con mayor exactitud si los horarios no son adecuados o si, por el contrario, no están divulgados correctamente. También llama la atención la existencia de una demanda de un servicio de urgencias. Y por lo que se refiere al segundo factor, las quejas no van tanto enfocadas al proceso de obtención de cita como al correcto cumplimiento de esas citas: retrasos e incomodidades.

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 **HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO**



Ayúdanos a mejorar el funcionamiento de este Servicio. 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 el Hospital Clínico Veterinario y, de acuerdo con éstas, el trabajo que se realiza en el mismo?	1	2	3	4	5	NS
2.	¿Cómo alumno de la Licenciatura en Veterinaria, qué esperas del Hospital Clínico Veterinario? _____						
3.	¿Cómo valoras la atención y el trato recibido por parte de su personal?	1	2	3	4	5	NS
4.	¿Crees que en la página web del HCV (www.uexhcv.es) se aporta suficiente información del mismo?	1	2	3	4	5	NS
5.	¿Consideras que esta página web es adecuadamente actualizada?	1	2	3	4	5	NS
6.	¿Crees que el HCV 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
7.	¿Cómo valoras las prácticas que realizas en el HCV?, ¿crees que son completas y variadas?	1	2	3	4	5	NS
8.	¿Qué opinas de la organización, horarios y número de integrantes de los grupos de prácticas?, ¿crees que son los adecuados?	1	2	3	4	5	NS
9.	¿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
10.	¿Consideras que el HCV cumple adecuadamente su función de permitir la formación especializada del postgraduado?	1	2	3	4	5	NS
11.	¿Crees que se hace una buena labor de difusión del HCV en el entorno geográfico más cercano?	1	2	3	4	5	NS
12.	¿En qué medida consideras que las tareas realizadas en el HCV 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 Veterinaria?	1	2	3	4	5	NS
14.	VALORACIÓN GLOBAL DEL HOSPITAL CLINICO VETERINARIO.	1	2	3	4	5	NS
15.	Por favor, enumera aquellos que consideres que son los Puntos Fuertes (PF) y Puntos Débiles (PD) del HCV: PF: _____ PD: _____						
16.	Sugerencias o comentarios: _____						

GRACIAS POR TU 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 v.03.09



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO



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-Bueno ó Bastante 5-Muy Bueno ó Mucho NS-No lo sé*

1.	¿Conoce usted las funciones que tiene asignadas el Hospital Clínico Veterinario de la UEX, y de acuerdo con éstas, el trabajo desarrollado por el mismo?	1	2	3	4	5	NS
2.	¿Qué espera de nuestro Servicio? _____						
3.	¿Le parece adecuado el horario de atención al público?	1	2	3	4	5	NS
4.	¿Cómo valora la atención y el trato recibidos por parte del personal del HCV?	1	2	3	4	5	NS
5.	¿Cree que en la página web del HCV (www.uexhcv.es) se aporta suficiente información del mismo?	1	2	3	4	5	NS
6.	¿Considera que esta página web es adecuadamente actualizada?	1	2	3	4	5	NS
7.	¿En qué área del HCV solicita nuestros servicios? (P.A: Pequeños animales o animales de compañía; CAB: Caballos; LAB: Laboratorios o remisión de muestras)	P.A.		CAB.		LAB.	
8.	¿Con qué frecuencia utiliza estos servicios?	1	2	3	4	5	NS
9.	¿Cómo valora la cita previa y el tiempo de espera en consulta?	1	2	3	4	5	NS
10.	¿Cree que se realiza correctamente el diagnóstico y la intervención de los animales?	1	2	3	4	5	NS
11.	¿Considera que la atención y el cuidado del animal son completos?	1	2	3	4	5	NS
12.	¿Cómo valora el servicio de hospitalización de 24 horas que se ofrece en caso de necesidad?	1	2	3	4	5	NS
13.	¿Considera que el HCV dispone de los medios y el personal suficiente para la realización de los servicios que ofrece?	1	2	3	4	5	NS
14.	¿Cuál es su grado de satisfacción sobre los tratamientos y medidas correctoras recibidas?	1	2	3	4	5	NS
15.	VALORACIÓN GLOBAL DEL HOSPITAL CLINICO VETERINARIO.	1	2	3	4	5	NS
16.	Sugerencias o comentarios: _____ _____						

GRACIAS POR SU 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 v.03.09