



INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON EL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES (SAFYDE)

(Año 2018)

Vicerrectorado de Calidad
Unidad Técnica de Evaluación y Calidad

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| 1. Introducción..... | 3 |
| 2. Descripción del proceso. | 4 |
| 2.1 <i>Diseño del cuestionario.....</i> | 4 |
| 2.2 <i>Periodo de recogida y procesamiento de los datos.....</i> | 4 |
| 2.3 <i>Identificación de los usuarios.....</i> | 4 |
| 2.4 <i>Garantía de privacidad.....</i> | 4 |
| 3. Aspectos generales de la encuesta..... | 4 |
| 3.1 <i>Descripción de los cuestionarios.....</i> | 4 |
| 3.2 <i>Escala de valores.....</i> | 4 |
| 4. Número de encuestas realizadas..... | 5 |
| 5. Descripción del análisis..... | 5 |
| 6. Representación de los resultados de las encuestas..... | 6 |
| 6.1 <i>Gráficos generales.....</i> | 6 |
| 6.2 <i>Colectivo y frecuencia de uso de las instalaciones o actividades.....</i> | 8 |
| 6.3 <i>Representación de los resultados por preguntas.....</i> | 9 |
| 6.4 <i>Sugerencias y comentarios.....</i> | 19 |
| 6.5 <i>Conclusiones.....</i> | 19 |
| 7. Modelo de cuestionario..... | 21 |
| UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA | 21 |

1. Introducción.

Desde que en 1998, 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 (EEES) 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.

Desde su creación en 1996 la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) tiene como Misión la de promover y apoyar la ejecución de la política de calidad de la UEx que se materializa, entre otros servicios, en el de:

- *Apoyar e impulsar la evaluación, acreditación y mejora de los Servicios de la UEx.*
- *Impulsar y realizar otros estudios de satisfacción de grupos de interés.*

El Plan Estratégico de la UEx 2014-2018 aborda la necesidad de la evaluación del servicio prestado a los usuarios de la misma a través de varios aspectos:

- Incluyendo como uno de sus principios fundamentales dentro de su Misión el de la Calidad: *alcanzar en los ámbitos de trabajo de la UEx los objetivos establecidos y metas planteadas, optimizando el tiempo y los recursos técnicos, humanos y económicos requeridos para ello.*
- Incluyendo dentro de sus cinco ejes de acción el nº 3: Gestión y servicios a la comunidad universitaria y a la sociedad, concretado en el Objetivo 1: Mejora de la eficiencia en la gestión y desplegado a través de varias estrategias de acción (estrategia nº 2: Implantación de herramientas para la mejora de la gestión).

Además la reciente aprobada Política de Calidad de la UEx plantea como uno de sus ejes estratégicos el:

- EJE 6. Conseguir un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta, así como proponer y llevar a cabo las acciones preventivas y correctivas que pudieran ser necesarias.

Todo lo anterior pone de manifiesto la apuesta clara de la UEx por un modelo de gestión encaminado hacia la mejora continua, modelo implantado ya en otros aspectos universitarios: seguimiento y verificación de titulaciones, evaluación de la actividad docente e investigadora, sistema de garantía interno de calidad, etc.

Dentro de todo este contexto el presente informe pretende mostrar los resultados de las Encuestas de Satisfacción de Usuarios con el Servicio de Actividad Física y Deportes (SAFYDE), realizadas con el fin fundamental de impulsar la búsqueda de la mejora continua de la Sección y de contribuir a la mejora de la calidad global de la UEx.

2. Descripción del proceso.

El proceso seguido para la realización de las encuestas a los usuarios del SAFYDE se describe a continuación.

2.1 Diseño del cuestionario.

Los cuestionarios han sido diseñados por el personal de la UTEC, en colaboración con el SAFYDE. Se han ido consensuando las diferentes preguntas hasta llegar al modelo definitivo.

2.2 Periodo de recogida y procesamiento de los datos.

La forma de obtención de los cuestionarios ha sido **exclusivamente vía web**, en el periodo comprendido entre el 15/11/2017 al 16/02/2018, aunque casi la totalidad de encuestas se han obtenido en enero del presente año.

Una vez cumplimentados los cuestionarios se ha dado traslado a la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad para la elaboración de este informe estadístico de resultados.

2.3 Identificación de los usuarios.

La primera pregunta del cuestionario permite identificar el tipo de usuario que se relaciona con el SAFYDE, que son los Estudiantes, PDI, PAS, Vinculado o Ninguno de los anteriores.

2.4 Garantía de privacidad.

Las encuestas se han planteado y considerado como anónimas y los datos han sido procesados respetando este carácter.

3. Aspectos generales de la encuesta.

3.1 Descripción de los cuestionarios.

El [cuestionario](#) se divide en tres apartados claramente diferenciados:

- En el primero se identifica el tipo de usuario y la frecuencia con que realiza las actividades o utiliza las instalaciones del servicio.
- Seguidamente vienen las cuestiones a evaluar utilizando una escala del 1 al 5 y añadiendo un apartado NS (No lo sé).
- Por último existe un apartado para aportar Sugerencias y Comentarios.

3.2 Escala de valores.

La Escala utilizada es de tipo Likert, con los siguientes valores:

- 1-Muy Insatisfecho
- 2- Insatisfecho
- 3- Conforme
- 4- Satisfecho
- 5- Muy Satisfecho

Las respuestas en blanco se han contabilizado dentro de la opción NS (No lo sé)

4. Número de encuestas realizadas.

Se han recogido un total de **168 encuestas**, casi la totalidad de ellas en el mes de Enero, una vez se realizó la difusión de la encuesta a través de un mensaje de correo electrónico a la listas de usuarios de la UEx.

5. Descripción del análisis.

La representación de los resultados de las encuestas comienza con dos gráficos en los que se muestran las medias aritméticas de cada cuestión planteada calculadas en la escala Likert (1-5) y las modas (valores más repetidos en cada pregunta). Estos primeros gráficos nos dan una visión de conjunto de los resultados de la encuesta.

A continuación, se muestran los resultados para cada una de las preguntas de los diferentes cuestionarios. Se muestran los resultados en gráficos de distribución porcentual, correspondiendo el eje vertical a la escala de valores (de 1 a 5) y el eje horizontal al porcentaje correspondiente al número de respuestas de cada valor. Los gráficos se acompañan de unas tablas en las que se muestran numéricamente los mismos datos, junto con las medias aritméticas y modas de cada pregunta.

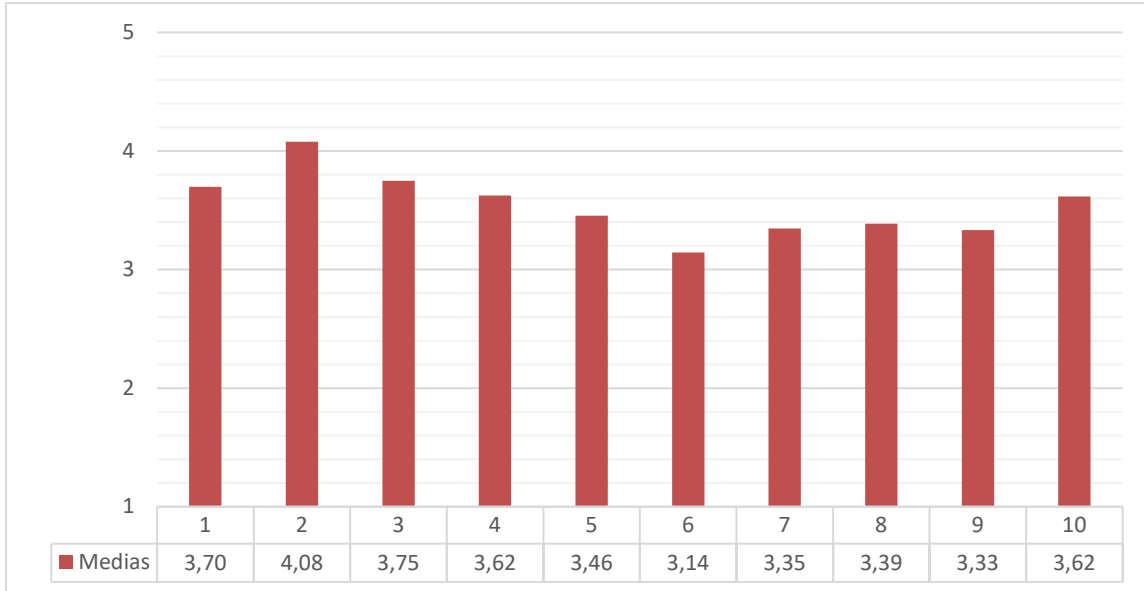
También se recogen las sugerencias y comentarios planteados por los encuestados.

Por último se realiza un análisis global en el apartado de conclusiones.

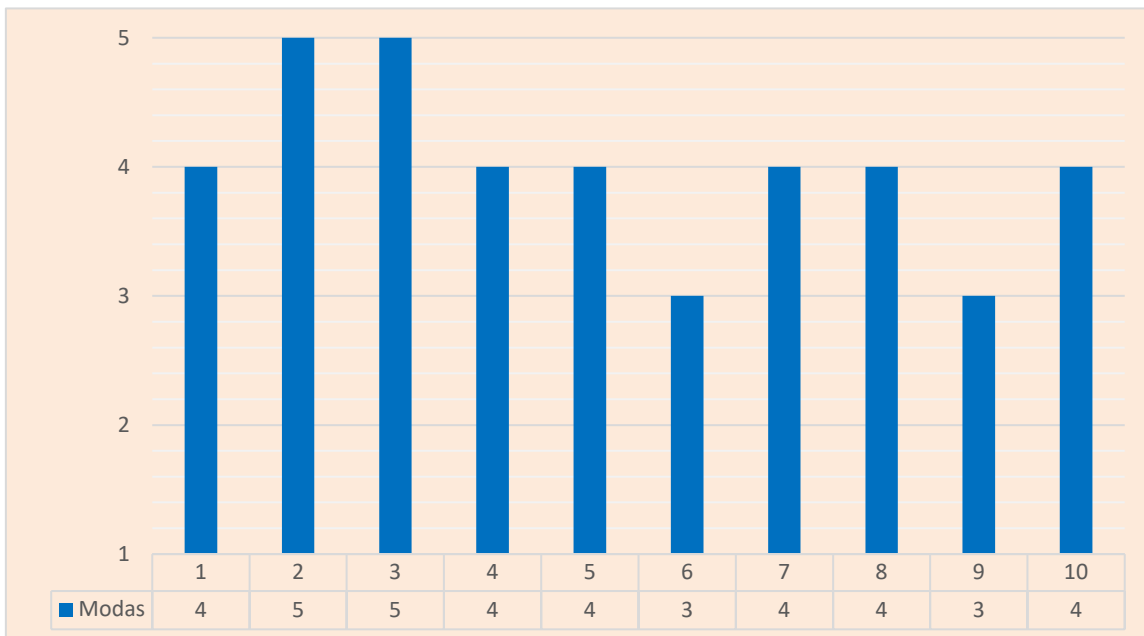
6. Representación de los resultados de las encuestas.

6.1 Gráficos generales.

MEDIAS ARITMÉTICAS RESULTANTES EN CADA PREGUNTA (Escala Likert 1-5)



MODAS (VALOR MÁS REPETIDO EN CADA PREGUNTA)



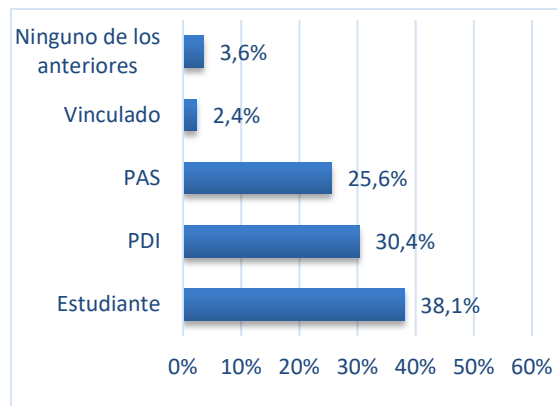
Preguntas de las que se compone el cuestionario:

1. Facilidad que he tenido para contactar con el SAFYDE.
2. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio.
3. Claridad y precisión con la que se le ha informado.
4. Resolución del asunto o incidencia que ha planteado.
5. Variedad de la oferta de actividades deportivas.
6. Mantenimiento de las instalaciones.
7. Organización y gestión de competiciones deportivas.
8. Información disponible en la página web del servicio (www.unex.es/safyde).
9. Herramienta web para la reserva de instalaciones por internet.
10. Grado de satisfacción general con el servicio que presta el SAFYDE.

6.2 Colectivo y frecuencia de uso de las instalaciones o actividades.

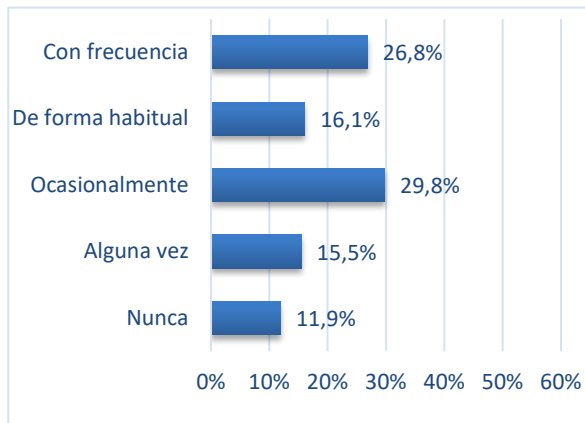
El cuestionario incluye una pregunta referente al colectivo de pertenencia. De los encuestados son los estudiantes el colectivo más numeroso, seguido del PDI.

| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------------|------------------|-------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| Estudiante | 64 | 38,1% |
| PDI | 51 | 30,4% |
| PAS | 43 | 25,6% |
| Vinculado | 4 | 2,4% |
| Ninguna de las anteriores | 6 | 3,6% |
| TOTAL | 168 | 100% |



A continuación se les pregunta con qué frecuencia realiza las actividades que ofrece el servicio o utiliza sus instalaciones. Los mayores porcentajes corresponden a usuarios que las utilizan ocasionalmente, aunque en lado opuesto, los que los utilizan habitualmente también constituyen un porcentaje significativo.

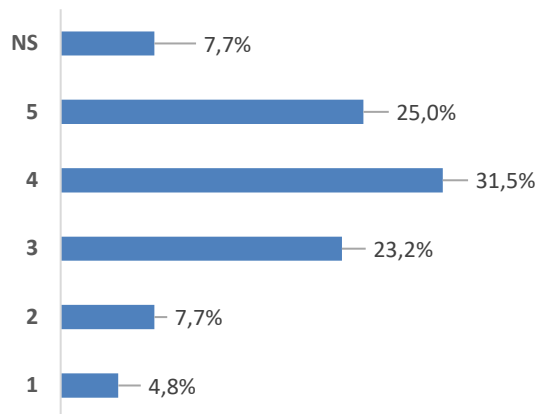
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|-------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| Nunca | 20 | 11,9% |
| Alguna vez | 26 | 15,5% |
| Ocasionalmente | 50 | 29,8% |
| De forma habitual | 27 | 16,1% |
| Con frecuencia | 45 | 26,8% |
| TOTAL | 168 | 100% |



6.3 Representación de los resultados por preguntas.

1. Facilidad que he tenido para contactar con el SAFYDE.

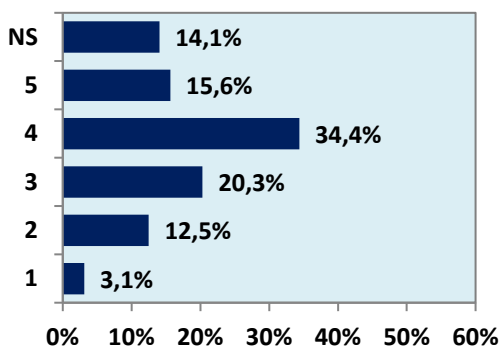
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|-------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 8 | 4,8% |
| 2 | 13 | 7,7% |
| 3 | 39 | 23,2% |
| 4 | 53 | 31,5% |
| 5 | 42 | 25,0% |
| NS/NC | 13 | 7,7% |
| TOTAL | 168 | 100% |
| MEDIA | 3,70 | |
| MODA | 4 | |



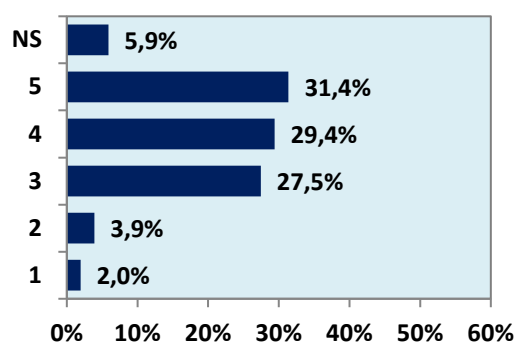
La mayoría de encuestados están satisfechos respecto a la facilidad para contactar con el servicio.

Desglose por colectivo

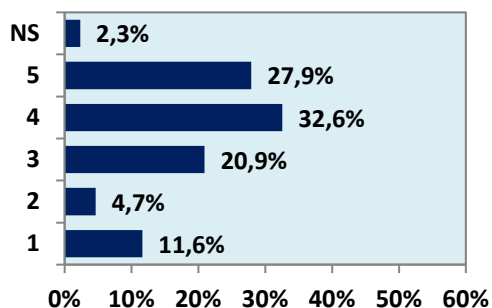
Estudiantes



PDI



PAS

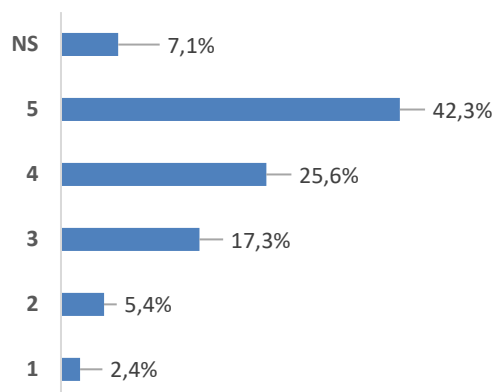


| MEDIAS | |
|-------------|------|
| Estudiantes | 3,55 |
| PDI | 3,90 |
| PAS | 3,62 |

Es el PDI el colectivo que otorga mejores valoraciones a la facilidad para contactar con el servicio.

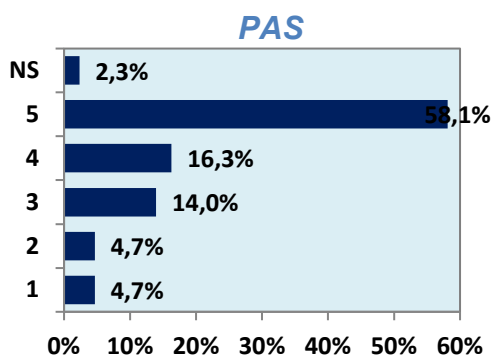
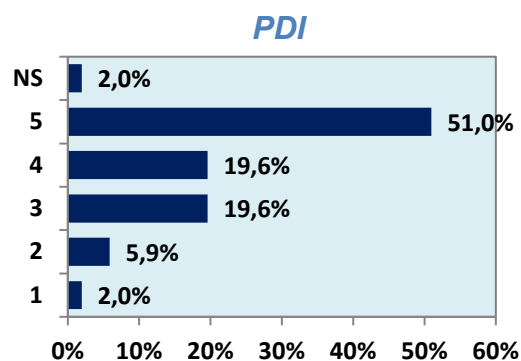
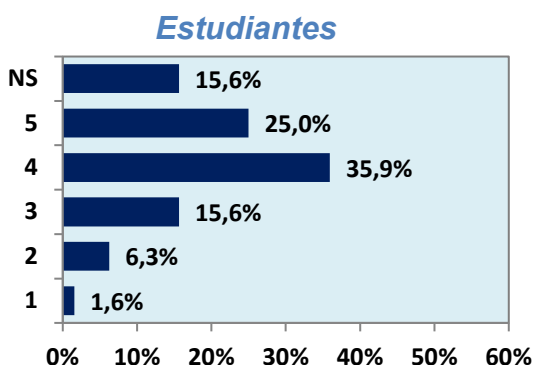
2. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio.

| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|-------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 4 | 2,4% |
| 2 | 9 | 5,4% |
| 3 | 29 | 17,3% |
| 4 | 43 | 25,6% |
| 5 | 71 | 42,3% |
| NS/NC | 12 | 7,1% |
| TOTAL | 168 | 100% |
| MEDIA | 4,08 | |
| MODA | 5 | |



Un alto porcentaje de encuestados se encuentran muy satisfechos respecto a la atención y trato recibido por parte del personal del servicio.

Desglose por colectivo

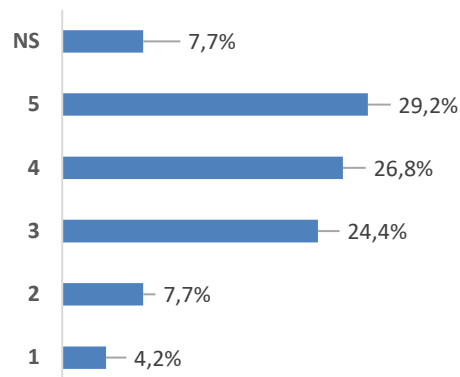


| MEDIAS | |
|-------------|-------------|
| Estudiantes | 3,91 |
| PDI | 4,14 |
| PAS | 4,21 |

No hay diferencias muy significativas entre colectivos. Todos valoran notablemente la atención recibida por el personal.

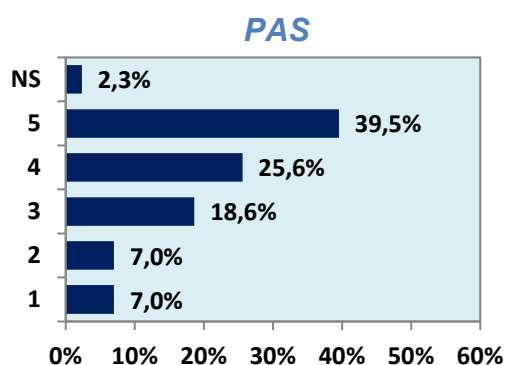
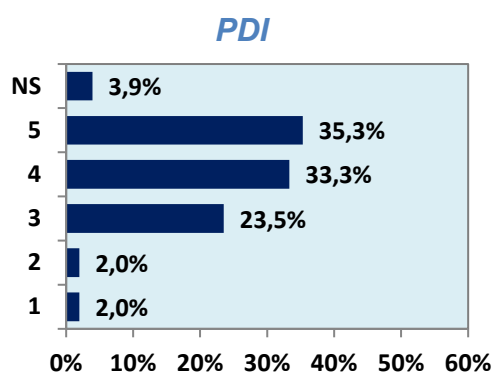
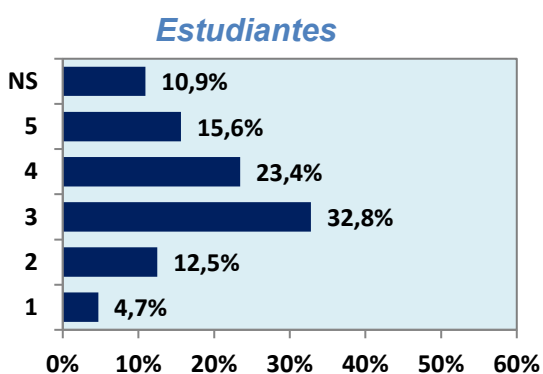
3. Claridad y precisión con la que se le ha informado.

| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|-------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 7 | 4,2% |
| 2 | 13 | 7,7% |
| 3 | 41 | 24,4% |
| 4 | 45 | 26,8% |
| 5 | 49 | 29,2% |
| NS/NC | 13 | 7,7% |
| TOTAL | 168 | 100% |
| MEDIA | 3,75 | |
| MODA | 5 | |



Mayoría de encuestados se muestran satisfechos con la claridad de la información proporcionada.

Desglose por colectivo

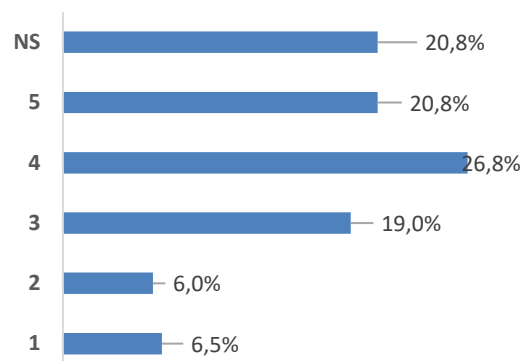


| MEDIAS | |
|-------------|-------------|
| Estudiantes | 3,37 |
| PDI | 4,02 |
| PAS | 3,86 |

En esta cuestión las diferencias son más significativas sobre todo con los estudiantes, que son los que otorgan las valoraciones más bajas.

4. Resolución del asunto o incidencia que ha planteado.

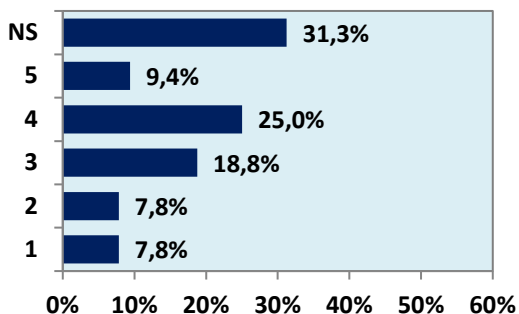
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|-------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 11 | 6,5% |
| 2 | 10 | 6,0% |
| 3 | 32 | 19,0% |
| 4 | 45 | 26,8% |
| 5 | 35 | 20,8% |
| NS/NC | 35 | 20,8% |
| TOTAL | 168 | 100% |
| MEDIA | 3,62 | |
| MODA | 4 | |



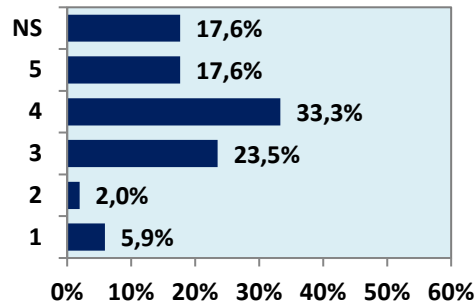
Un porcentaje significativo (20,8%) no responde a esta cuestión. Es lógico pensar que no a todos los usuarios se les plantea una incidencia o asunto que resolver. En general a los que se les ha planteado han quedado satisfecho con su resolución.

Desglose por colectivo

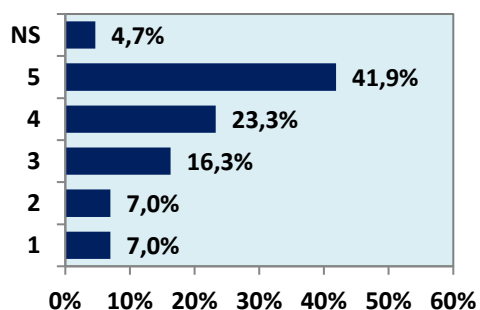
Estudiantes



PDI



PAS

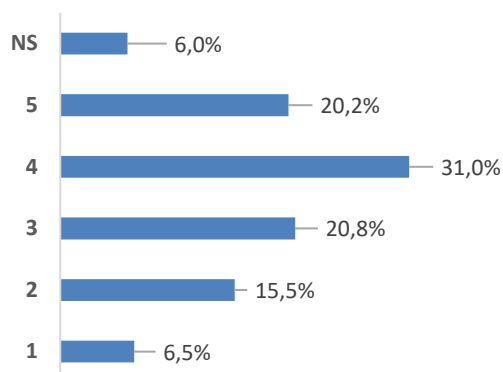


| MEDIAS | |
|-------------|------|
| Estudiantes | 3,30 |
| PDI | 3,67 |
| PAS | 3,90 |

Es el PAS el colectivo más satisfecho respecto a la resolución de asuntos o incidencias, seguido del PDI.

5. Variedad de la oferta de actividades deportivas.

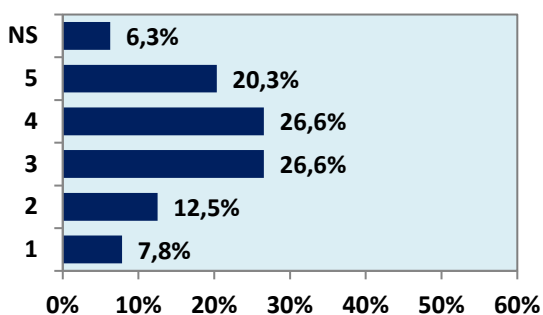
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|-------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 11 | 6,5% |
| 2 | 26 | 15,5% |
| 3 | 35 | 20,8% |
| 4 | 52 | 31,0% |
| 5 | 34 | 20,2% |
| NS/NC | 10 | 6,0% |
| TOTAL | 168 | 100% |
| MEDIA | 3,46 | |
| MODA | 4 | |



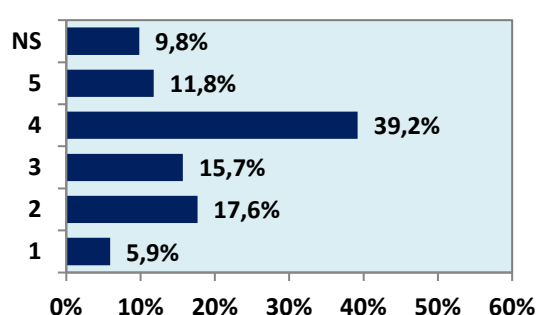
La mitad de encuestados se muestran satisfechos o muy satisfechos. El resto se dividen entre conformes (20%), insatisfechos (15%) o muy insatisfechos (6,5%). Por tanto disparidad de opiniones respecto a la oferta de actividades deportivas.

Desglose por colectivo

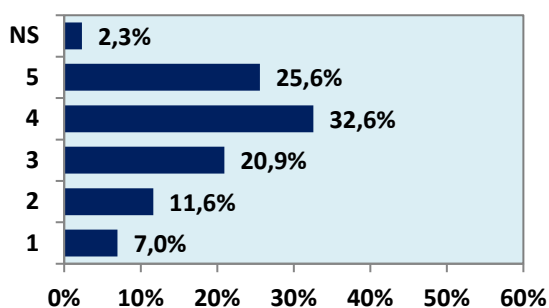
Estudiantes



PDI



PAS

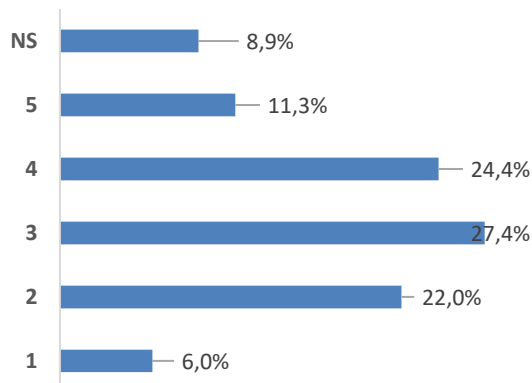


| MEDIAS | |
|-------------|------|
| Estudiantes | 3,42 |
| PDI | 3,37 |
| PAS | 3,60 |

No existen grandes diferencias entre los tres colectivos.

6. Mantenimiento de las instalaciones.

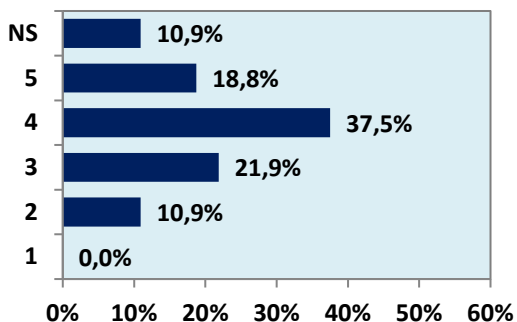
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|-------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 10 | 6,0% |
| 2 | 37 | 22,0% |
| 3 | 46 | 27,4% |
| 4 | 41 | 24,4% |
| 5 | 19 | 11,3% |
| NS/NC | 15 | 8,9% |
| TOTAL | 168 | 100% |
| MEDIA | 3,14 | |
| MODA | 3 | |



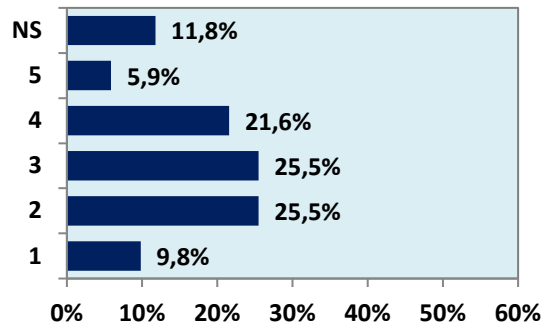
Es el aspecto peor valorado por los encuestados. La suma de porcentajes de conformes, insatisfecho y muy insatisfecho supera el 50% de los encuestados.

Desglose por colectivo

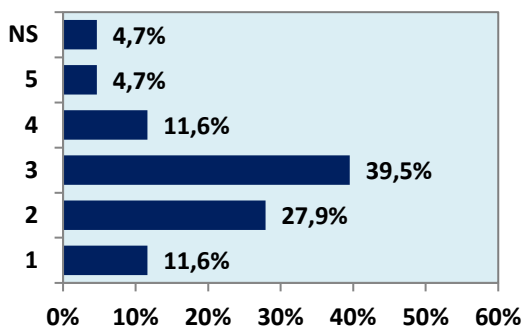
Estudiantes



PDI



PAS

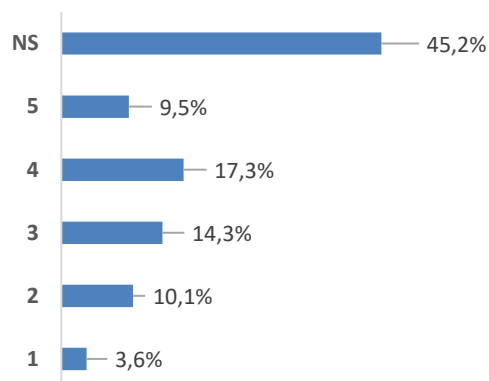


| MEDIAS | |
|-------------|------|
| Estudiantes | 3,72 |
| PDI | 2,87 |
| PAS | 2,68 |

El mantenimiento de las instalaciones es peor valorado por el PAS, seguido del PDI. En este caso son los estudiantes los que mejor lo valoran.

7. Organización y gestión de competencias deportivas.

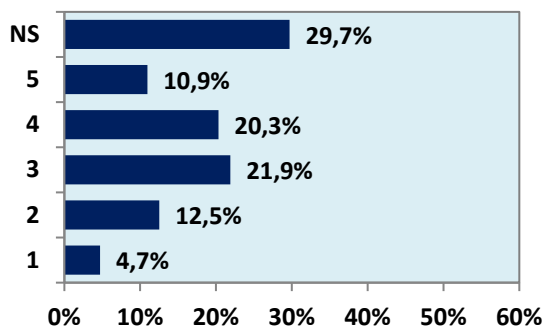
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|-------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 6 | 3,6% |
| 2 | 17 | 10,1% |
| 3 | 24 | 14,3% |
| 4 | 29 | 17,3% |
| 5 | 16 | 9,5% |
| NS/NC | 76 | 45,2% |
| TOTAL | 168 | 100% |
| MEDIA | 3,35 | |
| MODA | 4 | |



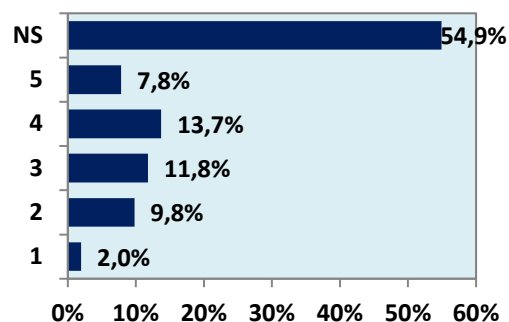
Casi la mitad de encuestados no opina sobre esta cuestión. De los que si lo hacen entre conformes e insatisfechos suman un porcentaje considerable.

Desglose por colectivo

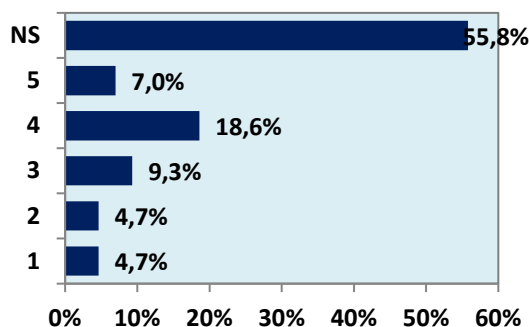
Estudiantes



PDI



PAS



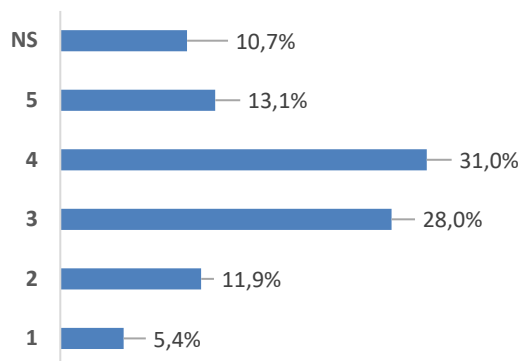
MEDIAS

| | |
|-------------|------|
| Estudiantes | 3,29 |
| PDI | 3,35 |
| PAS | 3,42 |

Destacan los altos índices de "abstención" en los tres colectivos, especialmente en el PAS y el PDI ya que el número de competencias deportivas para ellos es menor que para los Estudiantes. En lo referente al grado de satisfacción tienen valores similares.

8. Información disponible en la página web del servicio (www.unex.es/safyde).

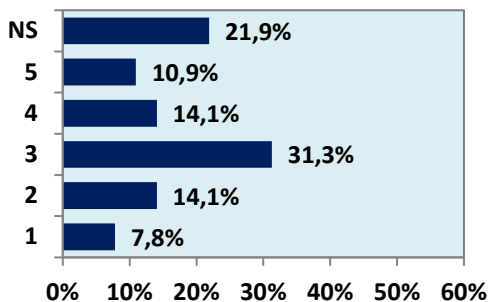
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|-------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 9 | 5,4% |
| 2 | 20 | 11,9% |
| 3 | 47 | 28,0% |
| 4 | 52 | 31,0% |
| 5 | 22 | 13,1% |
| NS/NC | 18 | 10,7% |
| TOTAL | 168 | 100% |
| MEDIA | 3,39 | |
| MODA | 4 | |



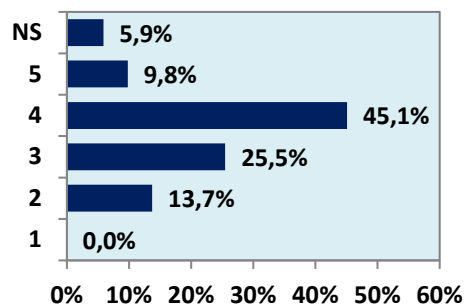
Los mayores porcentajes de respuesta se mueven entre satisfechos y conformes.

Desglose por colectivo

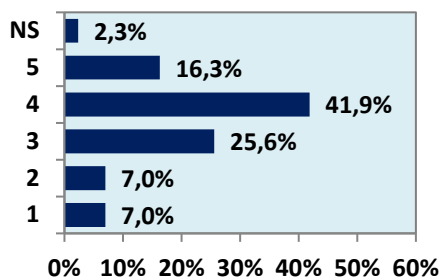
Estudiantes



PDI



PAS

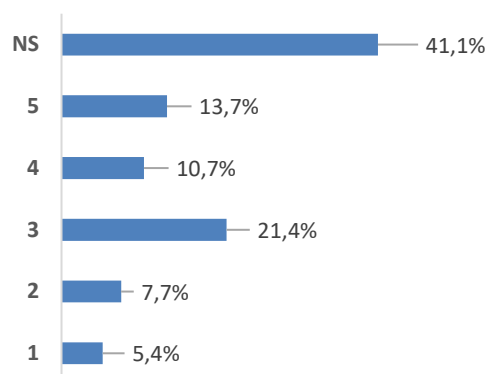


| MEDIAS | |
|-------------|-------------|
| Estudiantes | 3,08 |
| PDI | 3,54 |
| PAS | 3,55 |

Son los estudiantes los que mayores porcentajes de insatisfechos muestran.

9. Herramienta web para la reserva de instalaciones por internet.

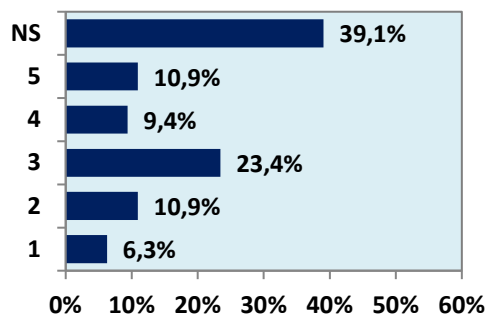
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|-------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 9 | 5,4% |
| 2 | 13 | 7,7% |
| 3 | 36 | 21,4% |
| 4 | 18 | 10,7% |
| 5 | 23 | 13,7% |
| NS/NC | 69 | 41,1% |
| TOTAL | 168 | 100% |
| MEDIA | 3,33 | |
| MODA | 3 | |



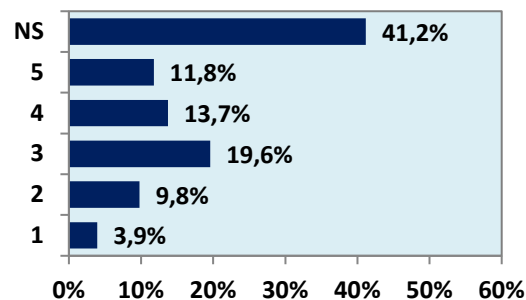
Aquellos encuestados que valoran la herramienta web para la reserva de instalaciones (el 41,1% de los encuestados no lo hace) se encuentran la mayoría entre conformes y satisfechos.

Desglose por colectivo

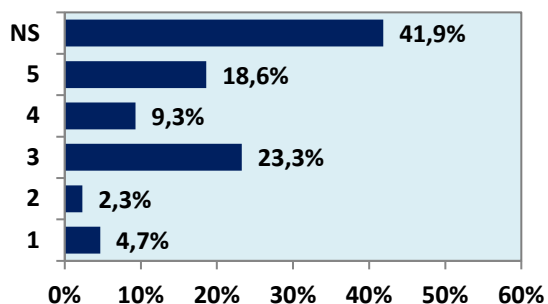
Estudiantes



PDI



PAS

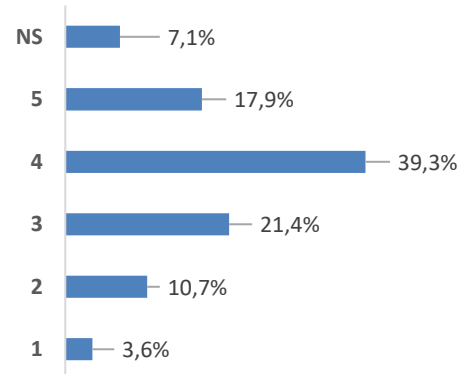


| MEDIAS | |
|-------------|------|
| Estudiantes | 3,13 |
| PDI | 3,33 |
| PAS | 3,60 |

Los porcentajes de satisfechos entre los estudiantes y PDI son bastantes bajos.

10. Grado de satisfacción general con el servicio que presta el SAFYDE.

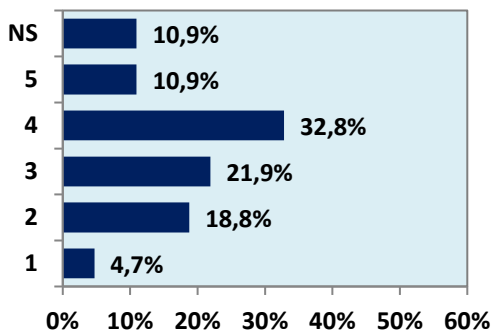
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|-------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 6 | 3,6% |
| 2 | 18 | 10,7% |
| 3 | 36 | 21,4% |
| 4 | 66 | 39,3% |
| 5 | 30 | 17,9% |
| NS/NC | 12 | 7,1% |
| TOTAL | 168 | 100% |
| MEDIA | 3,62 | |
| MODA | 4 | |



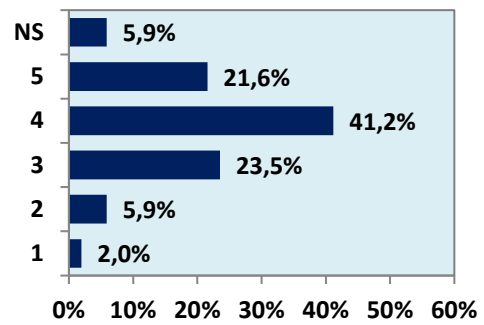
En general los encuestados se muestran satisfechos con el servicio que presta el SAFYDE.

Desglose por colectivo

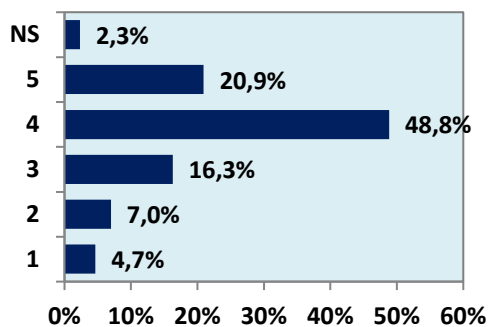
Estudiantes



PDI



PAS



| MEDIAS | |
|-------------|------|
| Estudiantes | 3,30 |
| PDI | 3,79 |
| PAS | 3,76 |

Entre PDI y PAS no existen diferencias. Sin embargo los estudiantes se muestran menos satisfechos con el servicio.

6.4 Sugerencias y comentarios.

En 73 de los 168 cuestionarios se ha recogido algún tipo de comentario, lo que arroja una tasa del 43% de respuestas en este apartado. La mayoría de estos comentarios sugiere mejoras en las infraestructuras del tipo de realizar algún arreglo de avería en vestuarios o duchas. También hay felicitaciones al personal del servicio por su amabilidad y también a monitores de actividades deportivas.

6.5 Conclusiones.

Recogemos en la siguiente tabla las **medias** de las cuestiones planteadas en el cuestionario, ordenadas de mayor a menor. Hemos añadido la **interpretación** que hacíamos a cada gráfico en los apartados anteriores para aportar valor al dato numérico.

| Aspectos recogidos en el cuestionario | Medias |
|--|--------|
| 2. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio <i>Un alto porcentaje de encuestados se encuentran muy satisfechos respecto a la atención y trato recibido por parte del personal del servicio.</i> | 4,08 |
| 3. Claridad y precisión con la que se le ha informado <i>La mayoría de encuestados se muestran satisfechos con la claridad de la información proporcionada.</i> | 3,75 |
| 1. Facilidad que he tenido para contactar con el SAFYDE <i>La mayoría de encuestados están satisfechos respecto a la facilidad para contactar con el servicio.</i> | 3,70 |
| 4. Resolución del asunto o incidencia que ha planteado <i>Un porcentaje significativo (20,8%) no responde a esta cuestión. Es lógico pensar que no a todos los usuarios se les plantea una incidencia o asunto que resolver. En general a los que se les ha planteado han quedado satisfecho con su resolución.</i> | 3,62 |
| 10. Grado de satisfacción general con el servicio que presta el SAFYDE. <i>En general los encuestados se muestran satisfechos con el servicio que presta el SAFYDE.</i> | 3,62 |
| 5. Variedad de la oferta de actividades deportivas <i>La mitad de encuestados se muestran satisfechos o muy satisfechos. El resto se dividen entre conformes (20%), insatisfechos (15%) o muy insatisfechos (6,5%). Por tanto disparidad de opiniones respecto a la oferta de actividades deportivas</i> | 3,46 |
| 8. Información disponible en la página web del servicio (www.unex.es/safyde) <i>Los mayores porcentajes de respuesta se mueven entre satisfechos y conformes.</i> | 3,39 |
| 7. Organización y gestión de competiciones deportivas <i>Casi la mitad de encuestados no opina sobre esta cuestión. De los que si lo hacen entre conformes e insatisfechos suman un porcentaje considerable.</i> | 3,35 |
| 9. Herramienta web para la reserva de instalaciones por internet <i>Aquellos encuestados que valoran la herramienta web para la reserva de instalaciones (el 41,1% de los encuestados no lo hace) se</i> | 3,33 |

| | |
|--|-------------|
| <i>encuentran la mayoría entre conformes y satisfechos.</i> | |
| <p>6. Mantenimiento de las instalaciones <i>Es el aspecto peor valorado por los encuestados. La suma de porcentajes de conformes, insatisfechos y muy insatisfechos supera el 50% de los encuestados</i></p> | 3,14 |

Como vemos los comentarios van en consonancia con los valores de las medias. En los aspectos mejor valorados los porcentajes de respuesta mayores se mueven entre los valores 4 (**Satisfecho**) y 5 (**Muy Satisfecho**). Conforme disminuyen las medias tienen su reflejo en porcentajes de satisfacción más bajos, los valores 3 (**Conforme**) y 2 (**Insatisfecho**) adquieren más protagonismo.

Se observa como las cuestiones referentes **al trato al usuario, a la información proporcionada a los mismos, a la facilidad de acceso y a la resolución de los asuntos o incidencias** están bien valorados por los encuestados. Sin embargo **la información disponible en la web y sus herramientas para la reserva de las instalaciones, la organización y gestión de competiciones deportivas y el mantenimiento de las instalaciones** obtienen unas valoraciones discretas.

Entendemos que el mantenimiento y mejora de las instalaciones están sujetos directamente a las disponibilidades presupuestarias, pero el resto de cuestiones ofrece al servicio una buena oportunidad para la realización de planes de mejora encaminados a corregir deficiencias y elevar la eficacia en la prestación de estos servicios. También sería conveniente estudiar si las sugerencias de mejora que plantean los encuestados son susceptibles de incluirse en dichos planes.

Al tratarse de un servicio con gran afluencia de usuarios el mejorar los mecanismos que permitan el control de las actividades que se realizan y el estado de las instalaciones y recursos (las quejas en su mayoría se refieren a las instalaciones), mediante la realización de encuestas periódicas, promoción del buzón de quejas u otros que el servicio considere podrían ser adecuados.

Por último, en lo referente a las actividades realizadas fuera de sus instalaciones deberían realizarse esfuerzos para mejorar la coordinación con los centros para corregir deficiencias o valorar si se puede realizar en otros con mejores instalaciones.

7. Modelo de cuestionario.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEL DEPORTE



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.

Marque en las casillas correspondientes:

| Por favor, indique si es: | Indique con qué frecuencia realiza las actividades que ofrecemos o utiliza nuestras instalaciones: |
|---------------------------|--|
| Estudiante | Nunca |
| PDI | Alguna vez, de forma puntual |
| PAS | Ocasionalmente, algunas veces durante el año |
| Vinculado | De forma habitual, varias veces cada mes |
| Ninguno de los anteriores | Con frecuencia, todas las semanas |

Indique su satisfacción con los siguientes aspectos relativos a...

CONTESTE DE ACUERDO CON ESTA ESCALA DE VALORES:

1-Muy Insatisfecho 2-Insatisfecho 3-Conforme 4-Satisfecho 5-Muy Satisfecho NS-No lo sé

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|----|
| 1. | Facilidad que ha tenido para contactar con el SAFYDE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 2. | Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 3. | Claridad y precisión con la que se le ha informado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 4. | Resolución del asunto o incidencia que ha planteado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 5. | Variedad de la oferta de actividades deportivas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 6. | Mantenimiento de las instalaciones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 7. | Organización y gestión de competiciones deportivas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 8. | Información disponible en la página web del servicio (www.unex.es/safyde) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 9. | Herramienta web para la reserva de instalaciones por internet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 10. | Grado de satisfacción general con el servicio que presta el SAFYDE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |

Para terminar, le pedimos que nos haga llegar sus aportaciones y puntos de vista sobre cuestiones concretas. Esta información específica es muy valiosa, y puede ser de gran ayuda para mejorar nuestro trabajo y el servicio que prestamos.

Por favor, indique aquí sus sugerencias y comentarios:

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. 10003 CÁCERES. Tel: 927/257042 o Ext: 57042. E-mail: evalua@unex.es v.06.17