

INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON EL SERVICIO DE BECAS, ESTUDIOS DE POSGRADO Y TÍTULOS PROPIOS

(Año 2017)

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 forma de acceso.....</i>	8
6.3 <i>Representación de los resultados por preguntas.....</i>	9
6.4 <i>Sugerencias y comentarios.....</i>	15
6.5 <i>Conclusiones.....</i>	16
7. Modelo de cuestionario.....	17
UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	17

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 Becas, Estudios de Posgrado y Títulos Propios, 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 Servicio de Becas, Estudios de Posgrado y Títulos Propios es el que se describe a continuación.

2.1 Diseño del cuestionario.

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

2.2 Periodo de recogida y procesamiento de los datos.

El periodo de recogida de encuestas se inició en Octubre y terminó en Diciembre de 2017. Se han recogido cuestionarios en papel mediante urnas instaladas en las puertas del Servicio y también vía Internet accediendo al cuestionario en la página web del mismo.

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 Servicio, que son los Estudiantes, PDI, PAS y usuario externo al servicio.

2.4 Garantía de privacidad.

Las encuestas se han planteado y considerado como anónimas y los datos han sido tabulados y 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 forma en que ha sido atendido.
- Seguidamente vienen las cuestiones a evaluar utilizando una escala del 1 al 5.
- 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

4. Número de encuestas realizadas.

Se han recogido un total de **364** encuestas con la siguiente distribución:

- Presenciales: **202**.
- Vía web: **162**.

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.

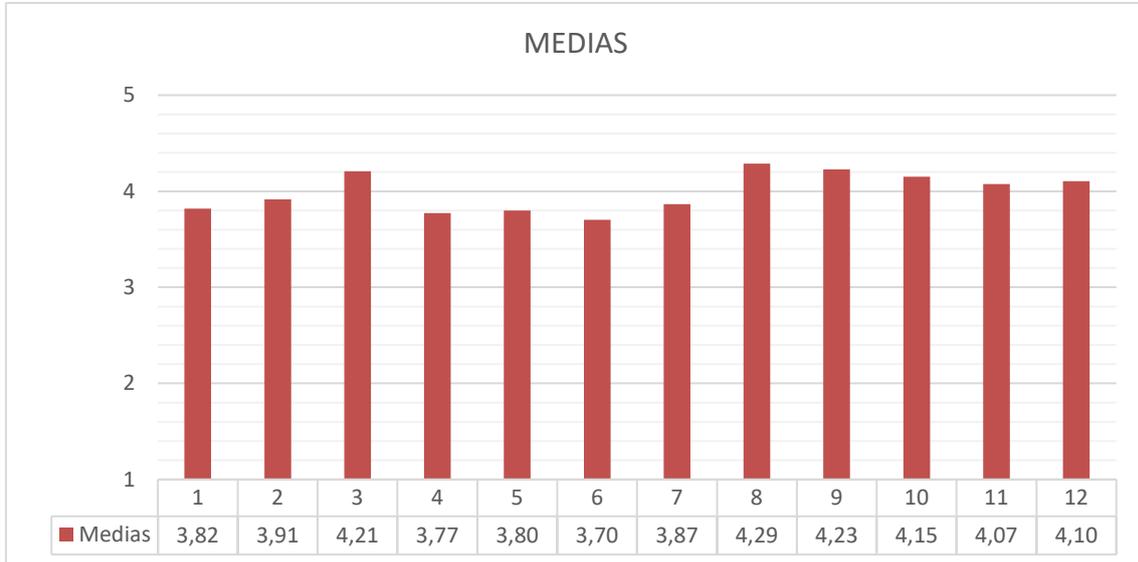
También se recogen las sugerencias y comentarios planteados por los encuestados.

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

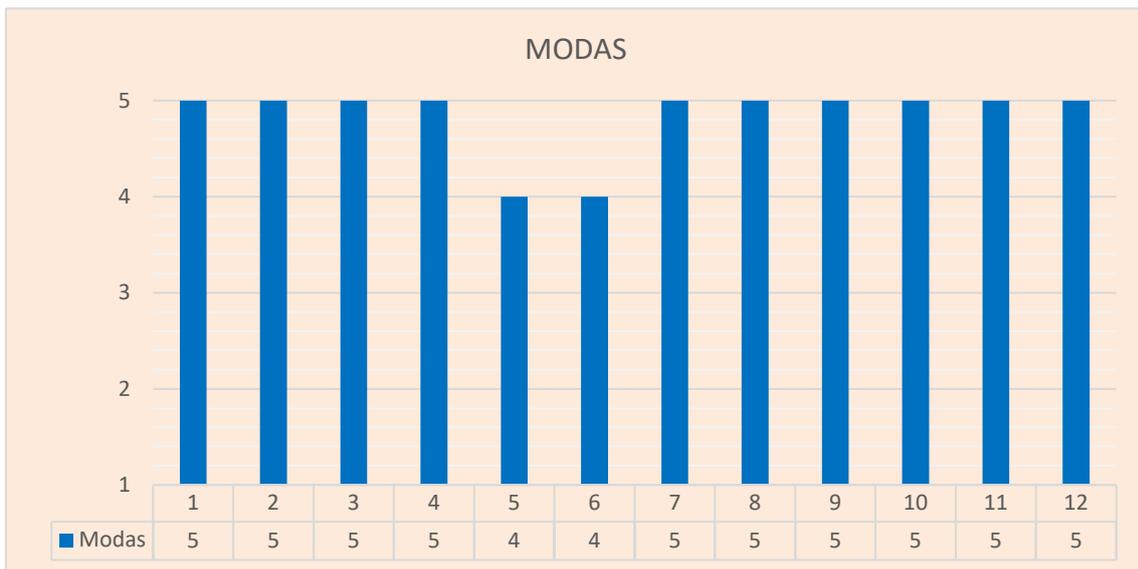
6. Representación de los resultados de las encuestas.

6.1 Gráficos generales.

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



MODAS (VALOR MÁS REPETIDO EN CADA PREGUNTA)



Preguntas que componen el cuestionario:

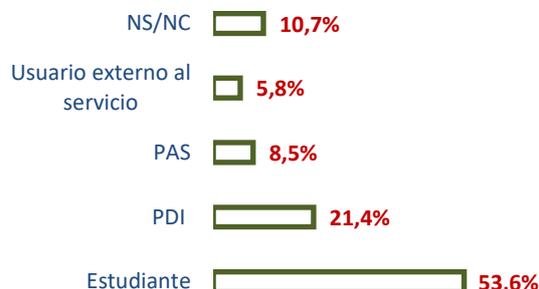
1. Ha tenido facilidad para contactar y obtener información de este Servicio por teléfono .
2. Ha tenido facilidad para contactar y obtener información de este Servicio por correo electrónico.

3. Ha tenido facilidad para contactar y obtener información de este Servicio en ventanilla.
4. Ha tenido facilidad de acceso a la información en la página web general de la Uex.
5. Ha tenido facilidad de acceso a la información en la página web del Servicio.
6. Ha encontrado en la página web del Servicio una información clara y de calidad.
7. Los documentos/modelos del Servicio le han resultado claros y fáciles de cumplimentar
8. Ha recibido un trato educado del personal del Servicio.
9. El personal del Servicio ha mostrado interés en resolver su problema y/o necesidad.
10. Se ha resuelto el problema y/o necesidad en el plazo adecuado, o si es el caso, en el establecido.
11. Ha encontrado claridad y precisión en la información que se le ha dado.
12. Grado de satisfacción general con el servicio que se le ha prestado.

6.2 Colectivo y forma de acceso.

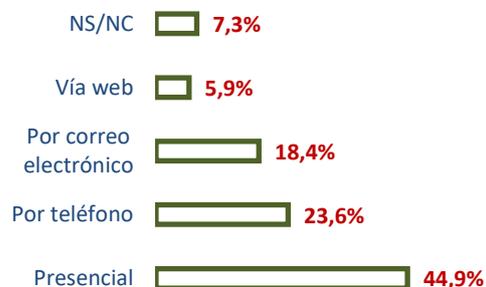
El cuestionario incluye una pregunta referente al colectivo de pertenencia. De los encuestados son los estudiantes el colectivo más numeroso, seguido del PDI.

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
Estudiante	195	53,6%
PDI	78	21,4%
PAS	31	8,5%
Usuario externo al servicio	21	5,8%
NS/NC	39	10,7%
TOTAL	364	100%



También se les pregunta por la forma de atención. Es una pregunta que admite respuesta múltiple, por ésta razón el total de respuestas supera el número de encuestados. Destaca la atención presencial como la vía más utilizada, seguida por la atención telefónica y por correo electrónico en este orden.

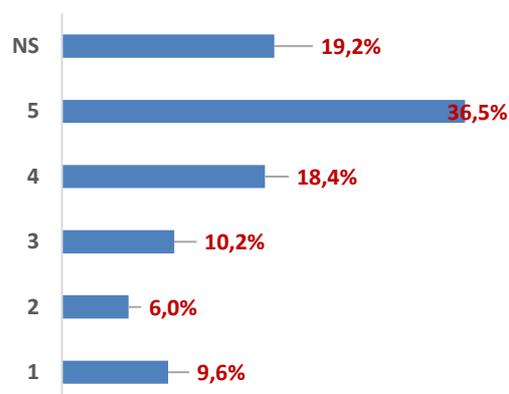
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
Presencial	259	48,4%
Por teléfono	136	25,4%
Por correo electrónico	106	19,8%
Vía web	34	6,4%
NS/NC	42	7,3%
TOTAL	577	100%



6.3 Representación de los resultados por preguntas.

1. Ha tenido facilidad para contactar y obtener información de este Servicio por teléfono.

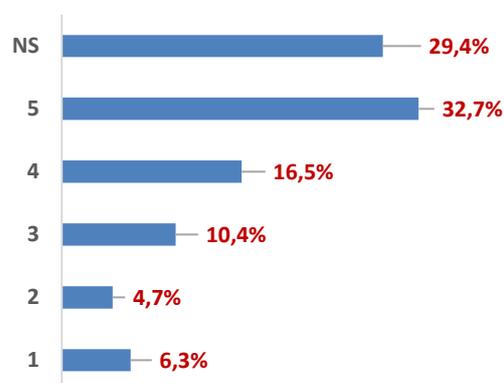
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	35	9,6%
2	22	6,0%
3	37	10,2%
4	67	18,4%
5	133	36,5%
NS	70	19,2%
TOTAL	364	100%
MEDIA	3,82	
MODA	5	



Los encuestados que han utilizado esta vía para comunicarse con el servicio se muestran en general satisfechos (la suma de porcentajes con valoraciones negativas es de un 15,6 %).

2. Ha tenido facilidad para contactar y obtener información de este Servicio por correo electrónico.

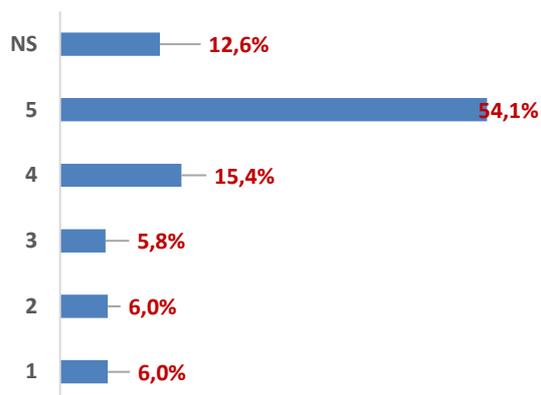
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	23	6,3%
2	17	4,7%
3	38	10,4%
4	60	16,5%
5	119	32,7%
NS	107	29,4%
TOTAL	364	100%
MEDIA	3,91	
MODA	5	



En este punto el porcentaje de encuestados que se muestran insatisfechos es menor (11%), por tanto la satisfacción es un poco mayor que en la atención telefónica.

3. Ha tenido facilidad para contactar y obtener información de este Servicio en ventanilla.

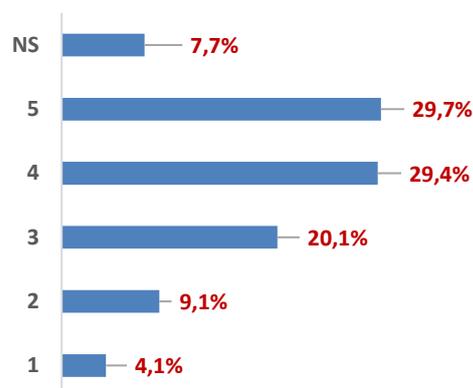
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	22	6,0%
2	22	6,0%
3	21	5,8%
4	56	15,4%
5	197	54,1%
NS	46	12,6%
TOTAL	364	100%
MEDIA	4,21	
MODA	5	



La atención en ventanilla es la que obtiene una mejor valoración por parte de los encuestados.

4. Ha tenido facilidad de acceso a la información en la página web general de la UEx.

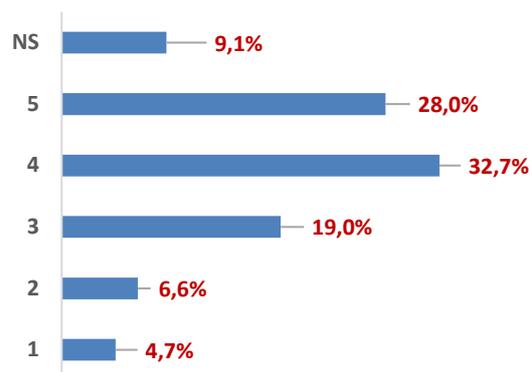
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	15	4,1%
2	33	9,1%
3	73	20,1%
4	107	29,4%
5	108	29,7%
NS	28	7,7%
TOTAL	364	100%
MEDIA	3,77	
MODA	5	



El acceso a la web de la UEx en general está bien valorado, aunque con margen de mejora.

5. Ha tenido facilidad de acceso a la información en la página web del Servicio.

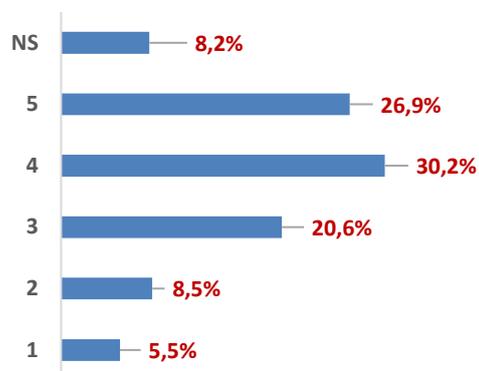
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	17	4,7%
2	24	6,6%
3	69	19,0%
4	119	32,7%
5	102	28,0%
NS	33	9,1%
TOTAL	364	100%
MEDIA	3,80	
MODA	4	



Prácticamente sigue el mismo patrón de respuestas que el punto anterior. Buena valoración general aunque con margen de mejora.

6. Ha encontrado en la página web del Servicio una información clara y de calidad.

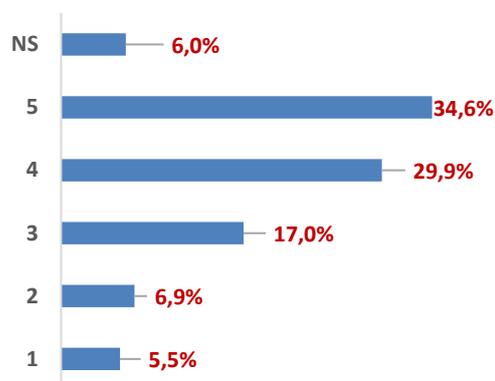
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	20	5,5%
2	31	8,5%
3	75	20,6%
4	110	30,2%
5	98	26,9%
NS	30	8,2%
TOTAL	364	100%
MEDIA	3,70	
MODA	4	



La mayoría de los encuestados valora positivamente la información que contiene la web del Servicio.

7. Los documentos/modelos del Servicio le han resultado claros y fáciles de cumplimentar.

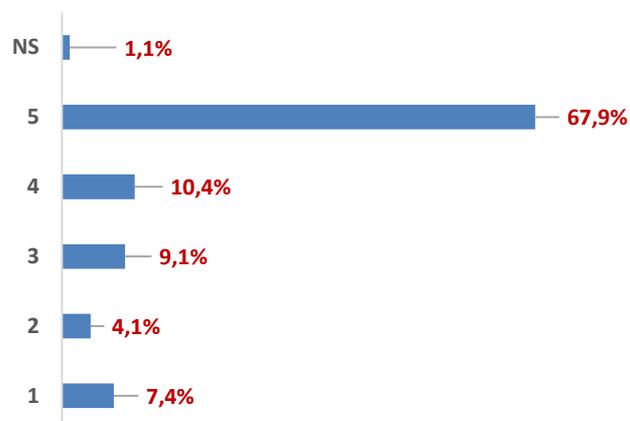
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	20	5,5%
2	25	6,9%
3	62	17,0%
4	109	29,9%
5	126	34,6%
NS	22	6,0%
TOTAL	364	100%
MEDIA	3,87	
MODA	5	



Se observa un mayor porcentaje de encuestados que se encuentran satisfechos o muy satisfechos que en las preguntas relacionadas con las webs.

8. Ha recibido un trato educado del personal del Servicio.

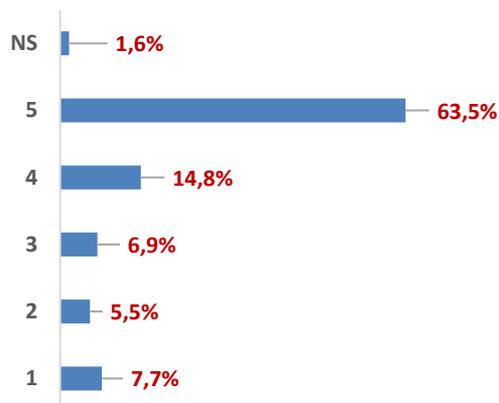
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	27	7,4%
2	15	4,1%
3	33	9,1%
4	38	10,4%
5	247	67,9%
NS	4	1,1%
TOTAL	364	100%
MEDIA	4,29	
MODA	5	



Sin duda el aspecto mejor valorado del cuestionario, como indica el hecho de que casi el 70% de los encuestados se encuentran muy satisfechos con la cuestión planteada.

9. El personal del Servicio ha mostrado interés en resolver su problema y/o necesidad.

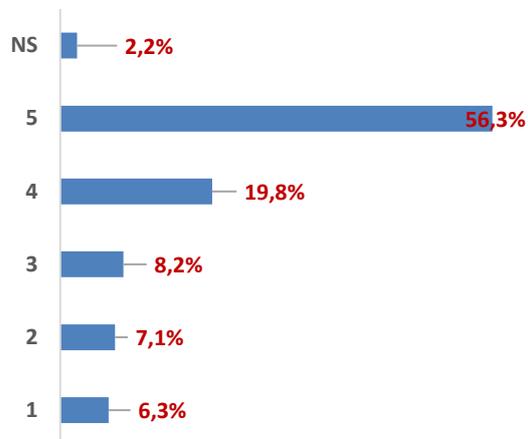
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	28	7,7%
2	20	5,5%
3	25	6,9%
4	54	14,8%
5	231	63,5%
NS	6	1,6%
TOTAL	364	100%
MEDIA	4,23	
MODA	5	



El interés que muestra el personal en resolver los problemas de los usuarios es valorado muy positivamente por la gran mayoría de encuestados.

10. Se ha resuelto el problema y/o necesidad en el plazo adecuado, o si es el caso, en el establecido.

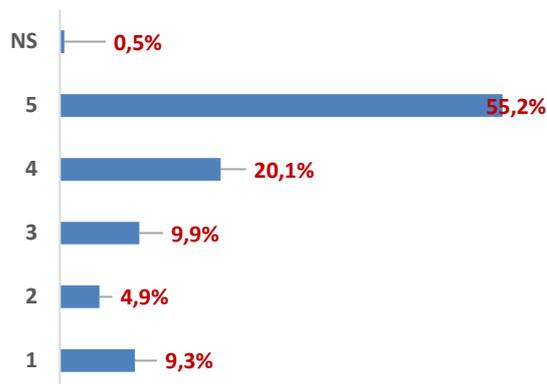
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	23	6,3%
2	26	7,1%
3	30	8,2%
4	72	19,8%
5	205	56,3%
NS	8	2,2%
TOTAL	364	100%
MEDIA	4,15	
MODA	5	



La suma de porcentajes de satisfechos y muy satisfechos es del 76,1% y si añadimos los conformes es del 84,3%. Por tanto la gran mayoría de los encuestados consideran que se le ha resuelto el problema en plazo adecuado o establecido.

11. Ha encontrado claridad y precisión en la información que se le ha dado.

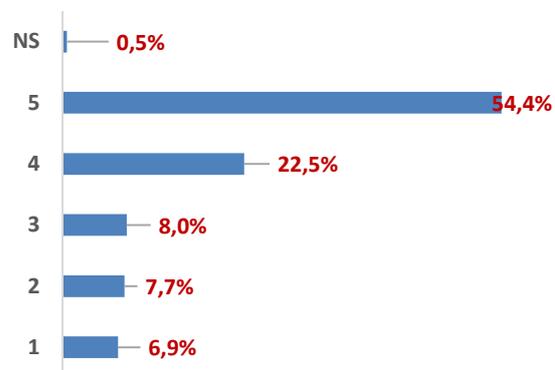
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	34	9,3%
2	18	4,9%
3	36	9,9%
4	73	20,1%
5	201	55,2%
NS	2	0,5%
TOTAL	364	100%
MEDIA	4,07	
MODA	5	



La distribución de las respuestas tiene un patrón casi idéntico a la pregunta anterior y por tanto sus conclusiones son extrapolables.

12. Grado de satisfacción general con el servicio que se le ha prestado.

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	25	6,9%
2	28	7,7%
3	29	8,0%
4	82	22,5%
5	198	54,4%
NS	2	0,5%
TOTAL	364	100%
MEDIA	4,10	
MODA	5	



El grado de satisfacción general con el servicio prestado se puede calificar de muy notable.

6.4 Sugerencias y comentarios.

Se han recogido un total de 86 sugerencias o comentarios. Aunque destacan por su heterogeneidad, entre ellos hay algunos que se repiten y que permiten detectar aspectos a mejorar en el servicio prestado, entre éstos destacan:

- Disparidad de criterio en los comentarios en cuanto a la atención prestada. Algunos usuarios están muy satisfechos mientras que otros todo lo contrario.
- Mejorar la web para aumentar los trámites que se puedan realizar online.
- Mejora la atención telefónica y utilizar más el correo electrónico como medio de comunicación con el usuario.
- En algunos aspectos la web del servicio contiene información desactualizada (programas de Doctorado) o duplicada.
- Algunos encuestados no se muestran satisfechos con el Negociado de Posgrado de Badajoz, aunque excluyen de sus críticas a una de las trabajadoras. No obstante, entienden que parte de esta deficiente atención se debe al excesivo volumen de trabajo y reclaman aumentar el personal.
- Felicitan a una trabajadora y al Negociado de Posgrado de Cáceres.
- Reducir "burocracia", agilizar trámites y eximir la presentación de documentos a los que pueda acceder de oficio la UEX.

6.5 Conclusiones.

Partiendo de la base de que el número de encuestas recogidas (364) se puede considerar aceptable, podemos dar cierta fiabilidad a las medias que se obtienen tras el tratamiento de los resultados de los cuestionarios y pasar a analizarlos.

Las medias obtenidas tras el tratamiento de los cuestionarios, se mueven en una horquilla que va desde 3,7 hasta 4,29, es decir $\pm 0,3$ sobre 4, que es el valor que se otorga a **Satisfecho**. Por tanto valores bastante homogéneos aunque diferencias algo significativas entre los más valorados y los menos valorados. En la siguiente tabla aparecen ordenados de mayor a menor, la media de los aspectos recogidos en el cuestionario, teniendo en cuenta que la escala utilizada va desde el 1 (*Muy Insatisfecho*) hasta el 5 (*Muy Satisfecho*) y que los valores se acercan bastante más al 5, nos da una idea de que el nivel de satisfacción con el servicio es bastante aceptable.

Aspectos recogidos en el cuestionario	Medias	Modas
8. Ha recibido un trato educado del personal del Servicio	4,29	5
9. El personal del Servicio ha mostrado interés en resolver su problema y/o necesidad	4,23	5
3. Ha tenido facilidad para contactar y obtener información de este Servicio en ventanilla	4,21	5
10. Se ha resuelto el problema y/o necesidad en el plazo adecuado, o si es el caso, en el establecido	4,15	5
12. Grado de satisfacción general con el servicio que se le ha prestado	4,10	5
11. Ha encontrado claridad y precisión en la información que se le ha dado	4,07	5
2. Ha tenido facilidad para contactar y obtener información de este Servicio por correo electrónico	3,91	5
7. Los documentos/modelos del Servicio le han resultado claros y fáciles de cumplimentar	3,87	5
1. Ha tenido facilidad para contactar y obtener información de este Servicio por teléfono	3,82	5
5. Ha tenido facilidad de acceso a la información en la página web del Servicio	3,80	4
4. Ha tenido facilidad de acceso a la información en la página web general de la Uex	3,77	5
6. Ha encontrado en la página web del Servicio una información clara y de calidad	3,70	4

Como se puede observar las mejores valoraciones están relacionadas con el trato dispensado por el personal, el interés mostrado para resolver su problema y la atención en ventanilla. Por el contrario, las valoraciones más bajas son las relacionadas con las webs, en aspectos como la facilidad de acceso o la claridad de la información que contienen. También la atención telefónica es un aspecto de los menos valorados, algo que está en consonancia con algunos de los comentarios recogidos en los cuestionarios.

7. Modelo de cuestionario.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SERVICIO DE BECAS, ESTUDIOS DE POSGRADO Y TÍTULOS PROPIOS

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 de qué forma ha sido atendido (puede marcar más de una):	
Estudiante	<input type="checkbox"/>	Presencial	<input type="checkbox"/>
PDI	<input type="checkbox"/>	Por teléfono	<input type="checkbox"/>
PAS	<input type="checkbox"/>	Por correo electrónico	<input type="checkbox"/>
Usuario externo del Servicio.	<input type="checkbox"/>	Vía web	<input type="checkbox"/>

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	Ha tenido facilidad para contactar y obtener información de este Servicio por teléfono	1	2	3	4	5	NS
2	Ha tenido facilidad para contactar y obtener información de este Servicio por correo electrónico	1	2	3	4	5	NS
3	Ha tenido facilidad para contactar y obtener información de este Servicio en ventanilla	1	2	3	4	5	NS
4	Ha tenido facilidad de acceso a la información en la página web general de la UEx	1	2	3	4	5	NS
5	Ha tenido facilidad de acceso a la información en la página web del Servicio	1	2	3	4	5	NS
6	Ha encontrado en la página web del Servicio una información clara y de calidad	1	2	3	4	5	NS
7	Los documentos/modelos del Servicio le han resultado claros y fáciles de cumplimentar	1	2	3	4	5	NS
8	Ha recibido un trato educado del personal del Servicio	1	2	3	4	5	NS
9	El personal del Servicio ha mostrado interés en resolver su problema y/o necesidad	1	2	3	4	5	NS
10	Se ha resuelto el problema y/o necesidad en el plazo adecuado, o si es el caso, en el establecido	1	2	3	4	5	NS
11	Ha encontrado claridad y precisión en la información que se le ha dado	1	2	3	4	5	NS
12	Grado de satisfacción general con el servicio que se le ha prestado.	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 sernos de gran ayuda para mejorar nuestro trabajo y el servicio que prestamos. Por favor, indique aquí sus sugerencias y comentarios:

--

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN