

# INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UEX



## SERVICIOS GENERALES CURSO 2006/2007



**UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD  
VICERRECTORADO DE CALIDAD Y  
FORMACIÓN CONTINUA**

<b>0.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>1.</b>	<b>RESULTADOS DE LA ENCUESTA</b>	<b>4</b>
1.1.	<b>SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES.</b>	<b>4</b>
a.	VALORACIONES GENERALES:	4
b.	VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES:	8
c.	SUGERENCIAS:	12
1.2	<b>SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL</b>	<b>13</b>
a.	VALORACIONES GENERALES:	13
b.	VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL:	16
c.	SUGERENCIAS:	21
1.3	<b>SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL P.A.S.:</b>	<b>21</b>
a.	VALORACIONES GENERALES:	21
b.	VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL P.A.S.:	24
c.	SUGERENCIAS:	29
1.4	<b>SERVICIO DE INFORMÁTICA</b>	<b>30</b>
a.	VALORACIONES GENERALES:	30
b.	VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA	33
c.	SUGERENCIAS:	38
<b>2.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>39</b>
<b>3.</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>40</b>
	<b>ANEXO I: SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES</b>	<b>41</b>
	<b>ANEXO II: SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL</b>	<b>42</b>
	<b>ANEXO III: SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL P.A.S.</b>	<b>43</b>
	<b>ANEXO IV: SERVICIO DE INFORMÁTICA</b>	<b>44</b>

## 0. INTRODUCCIÓN

Desde que en 1998 primero, con la declaración de la Sorbona, y 1999 después, 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 han sido elaborados, consensuándolas con los Servicios, los modelos de encuesta (**ANEXOS**) que nos mostrarán el grado de satisfacción de los usuarios con los mismos.

Este informe pretende mostrar los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios de cuatro de los Servicios Generales de la Universidad de Extremadura durante los meses de octubre y noviembre del año 2006, 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.

Las encuestas se han realizado en el **Servicio de Informática, la Sección de Formación del PAS y la Sección de Acción Social** facilitando los cuestionarios a los responsables administrativos de los distintos Centros para que ellos los hagan llegar a su personal.

En el caso del **Servicio de Actividad Física y Deportes** los cuestionarios se les han entregado a los usuarios en el momento en que han hecho uso de sus instalaciones del Servicio o han realizado alguna de las actividades que el mismo ofrece.

El número de encuestados, por cada Servicio General, ha sido el siguiente:

Número de usuarios encuestados en cada Centro	
Servicio de Actividad Física y Deportes	84
Sección de Acción Social	121
Sección de Formación del Personal de Administración y Servicios (P.A.S.)	83
Servicio de Informática	130
<b>Total de encuestas realizadas</b>	<b>418</b>

Como podemos observar el número de respuestas a las encuestas, teniendo en cuenta los potenciales usuarios ha sido bastante escaso. Sólo hay dos servicios que superan la cantidad de 100 encuestas, cuando el número potencial de usuarios superaría los 3.000. Y además en el Servicio de Actividad Física y Deportes, servicio que puede utilizar toda la Comunidad Universitaria, solamente se han recogido **84** encuestas.

El cuestionario consta de **2** bloques: **Valoraciones generales** y **Valoraciones específicas de cada uno de los Servicios**, compuestos por un total de **16** cuestiones, **15** cerradas y **1** abierta en la que se recogen las observaciones y recomendaciones de los usuarios, repartidas de la siguiente forma:

#### Estructura del Cuestionario

Bloque de preguntas	ítems correspondientes
I. Valoraciones Generales	6
II. Valoraciones específicas de los Servicios de Secretaría de los Centros	10

En el cuestionario se solicita al usuario que responda con sinceridad acerca de la atención recibida por el Servicio evaluado. Las respuestas se valoran según una escala de tipo Likert de cinco puntos en la que "1" indica "Muy deficiente" y "5" indica "Muy Bueno":

#### Escala de Likert. – Significado

Escala	Valoración correspondiente
1	Muy deficiente
2	Deficiente
3	Aceptable
4	Bueno
5	Muy Bueno

**Nota:** A la hora de realizar cálculos, la escala **1-5** se pasará a la escala **0-10** con el fin de que los resultados sean muchos más intuitivos sin que se pierdan las proporciones de los segmentos que forman el intervalo. En la siguiente tabla se muestran las nuevas puntuaciones y los significados correspondientes:

#### Escala de Likert transformada. – Significado

Escala	Valoración correspondiente
0	Muy deficiente
2,5	Deficiente
5	Aceptable

7,5	Bueno
10	Muy Bueno

A la hora de realizar el análisis de una encuesta de este tipo es importante tener en cuenta la **consistencia interna** del cuestionario empleado, es decir, valorar la homogeneidad de los temas considerados en cada una de las preguntas que componen el cuestionario de forma que todas las preguntas vayan encaminadas a recoger información sobre la única cuestión de interés. Puesto que el principal objetivo de la encuesta es conocer “*la satisfacción de los usuarios con los Servicios*” debemos valorar si las cuestiones planteadas no se alejan de éste, midiendo lo que debieran medir.

El coeficiente **Alfa de Cronbach** es una de las herramientas más utilizadas para este fin. Dicho coeficiente determina la consistencia interna de una encuesta, analizando la correlación media de una variable con todas las demás que la integran. Por lo general, toma valores dentro del intervalo [0,1], donde un valor próximo al límite inferior indica una consistencia escasa, es decir, con una gran variabilidad de los temas tratados, y, por el contrario, un valor próximo a la unidad conllevaría a un alto grado de consistencia. No obstante, pudiera tomar valores negativos, lo que indicaría que en el cuestionario hay preguntas que recogen temas opuestos al resto.

Los resultados obtenidos para cada Servicio evaluado son los siguientes valores:

- **Servicio de Actividad Física y Deportes: 0,902.** Valor que podemos considerar muy alto para un coeficiente de este tipo, así pues calificamos el cuestionario empleado como una herramienta suficientemente consistente para obtener la satisfacción de los usuarios con los Servicios.

Además, si calculamos este coeficiente para cada uno de los dos bloques que componen la encuesta, obtenemos los siguientes resultados:

- o Bloque I: Alfa de Cronbach= **0,785.**
- o Bloque II: Alfa de Cronbach= **0,847.**

Los dos valores anteriores son bastante aceptables, no obstante, la heterogeneidad de los temas tratados en el bloque I pudiera ser la causa de la ligera disminución en el Alfa de Cronbach.

- **Sección de Acción Social: 0,911.** Al igual que en el caso anterior se vuelve a obtener un valor muy alto. Además, si calculamos este coeficiente para cada uno de los dos bloques que componen la encuesta, obtenemos unos coeficientes muy semejantes y bastante elevados:

- o Bloque I: Alfa de Cronbach= **0,900.**
- o Bloque II: Alfa de Cronbach= **0,887.**

- **Sección de Formación del PAS: 0,926.** Nuevamente se obtiene indicador muy alto. De la misma forma si calculamos este coeficiente para cada uno de los dos bloques que componen la encuesta, obtenemos unos valores muy semejantes y bastante elevados:

- o Bloque I: Alfa de Cronbach= **0,887.**
- o Bloque II: Alfa de Cronbach= **0,908.**

- **Servicio de Informática: 0,955.** En este cuestionario se obtiene el coeficiente más alto de todos que es muy alto para un indicador de este tipo, así pues calificamos el cuestionario empleado como una herramienta suficientemente consistente para obtener la satisfacción de los usuarios con este Servicio.

Si volvemos este coeficiente, como en los apartados anteriores, para cada uno de los dos bloques que componen la encuesta obtenemos unos valores muy altos, siendo ligeramente superior el del segundo bloque:

- Bloque I: Alfa de Cronbach= **0,889**.
- Bloque II: Alfa de Cronbach= **0,930**.

En base a los resultados anteriores podemos concluir que todos los Servicios han sido evaluados con un cuestionario adecuado para los fines que se pretendían obtener (Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios con los Servicios). Además, puesto que en cada uno de los Servicios se obtienen coeficientes inferiores si se consideran las preguntas por bloques, concluimos que el cuestionario gana en consistencia cuando se considera como un “todo” y no por bloques independientes.

## **1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA**

Con el presente estudio analizaremos los resultados obtenidos al procesar las encuestas de los diversos Centros.

Para cada uno de los Servicios procederemos de la siguiente forma:

- Realizaremos una tabla resumen de cada una de las cuestiones, en la que se recogerán las proporciones en las distintas respuestas así como un gráfico con las distribuciones porcentuales de las mismas. Finalizaremos cada uno de los bloques reseñando los ítems mejor y peor valorados por los usuarios. Se realizará además una comparativa de las medias generales de cada bloque.
- Se incluirá también un apartado – resumen específico en el que se recogerán las sugerencias registradas en los cuestionarios.

Concluiremos el informe con una comparativa de las medias, por bloques, entre los distintos Servicios y con una valoración del sistema de recogida de datos utilizado.

### **1.1. SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES.**

En el ANEXO I se encuentra el cuestionario empleado para la evaluación de la Satisfacción de los Usuarios con el Servicio de Actividad Física y Deportes, dónde se han recogido un total de **84** encuestas.

#### **a. VALORACIONES GENERALES:**

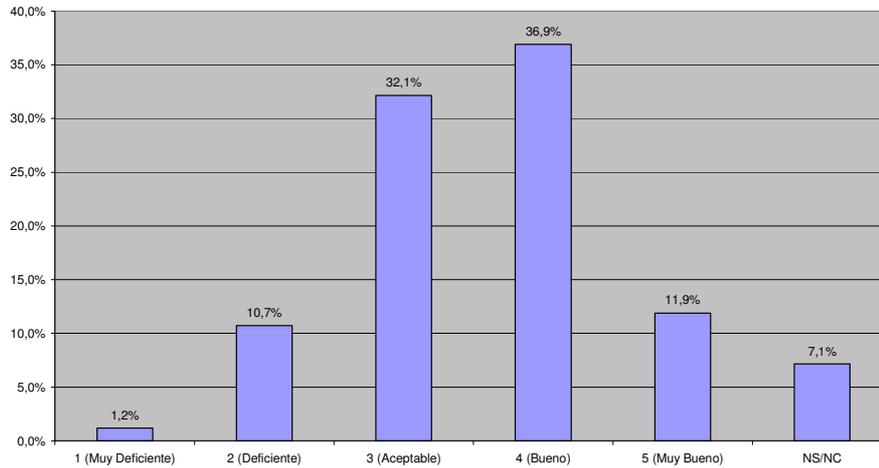
El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

**Cuestión 1:** Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza este Servicio.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,2%	9	10,7%	27	32,1%	31	36,9%	10	11,9%	6	7,1%	<b>3,51</b>	<b>6,28</b>

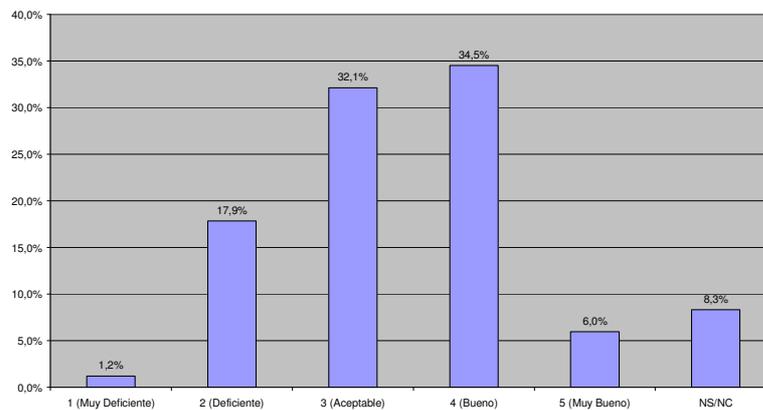
**VALORACIONES GENERALES**  
1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza este Servicio



**Cuestión 2:** Estado de las instalaciones del mismo.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,2%	15	17,9%	27	32,1%	29	34,5%	5	6,0%	7	8,3%	<b>3,29</b>	<b>5,71</b>

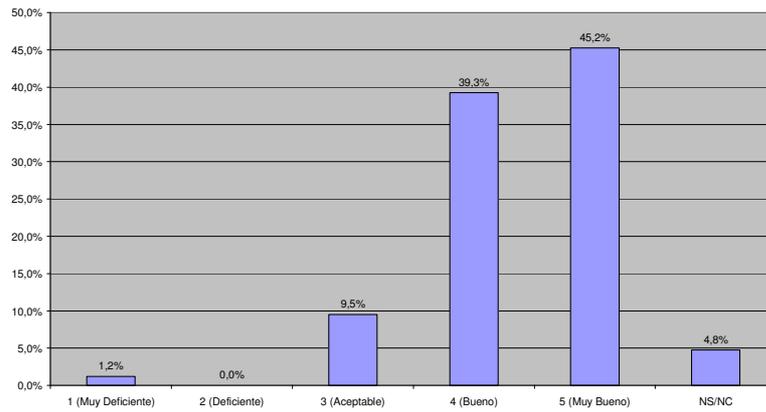
**VALORACIONES GENERALES**  
2. Estado de las instalaciones del mismo



**Cuestión 3:** Atención y trato recibido por parte de su personal.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,2%	0	0,0%	8	9,5%	33	39,3%	38	45,2%	4	4,8%	<b>4,34</b>	<b>8,34</b>

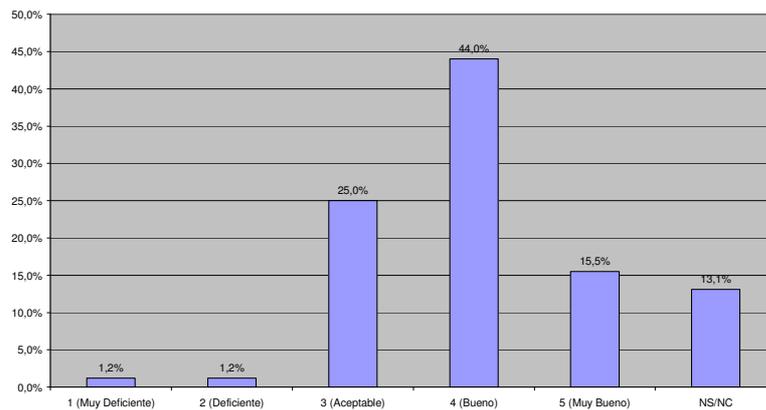
**VALORACIONES GENERALES**  
**3. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio**



**Cuestión 4: Información facilitada en relación con el asunto planteado.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,2%	1	1,2%	21	25,0%	37	44,0%	13	15,5%	11	13,1%	<b>3,82</b>	<b>7,05</b>

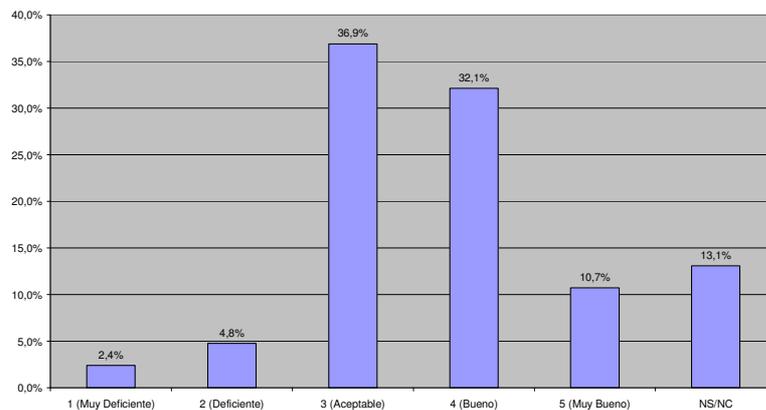
**VALORACIONES GENERALES**  
**4. Información facilitada en relación con el asunto planteado**



**Cuestión 5: Horarios de atención al público.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	2,4%	4	4,8%	31	36,9%	27	32,1%	9	10,7%	11	13,1%	<b>3,51</b>	<b>6,27</b>

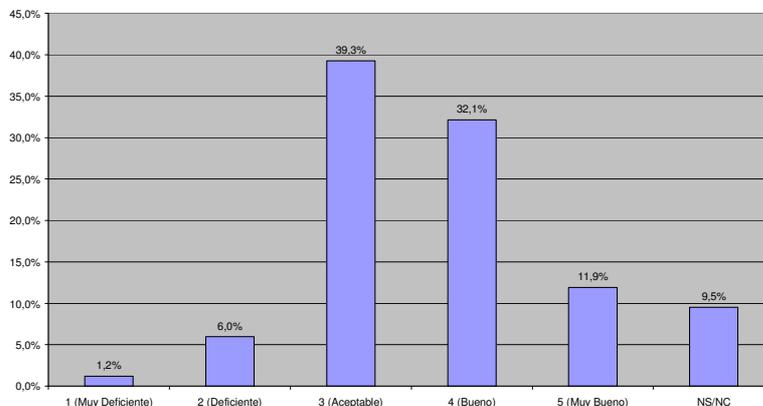
**VALORACIONES GENERALES**  
**5. Horarios de atención al público**



**Cuestión 6:** Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,2%	5	6,0%	33	39,3%	27	32,1%	10	11,9%	8	9,5%	<b>3,53</b>	<b>6,32</b>

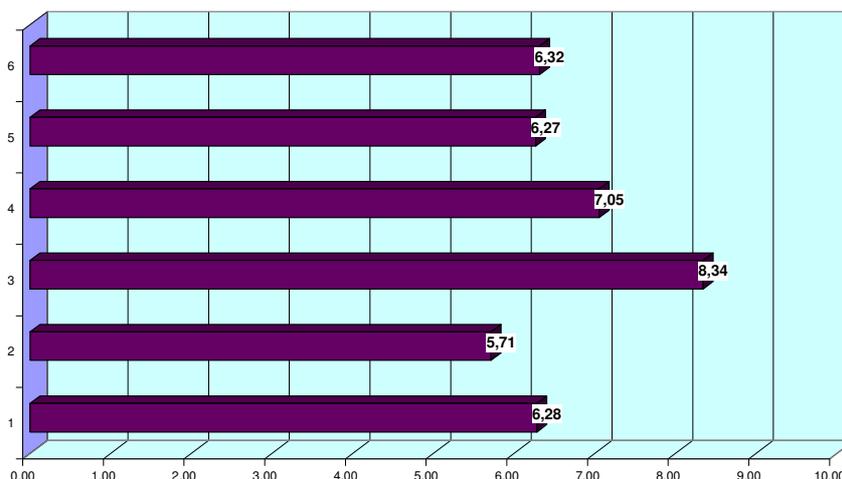
VALORACIONES GENERALES  
6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 3**, en la que se recoge la atención y el trato recibido por parte del personal del Servicio, registrándose un indicador medio de **8,34** (4,34 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que la cuestión **número 2**, que hace referencia al grado del estado de las instalaciones del Servicio, es en la que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de **5,71** (3,29 en la escala 1-5).

Aunque se debe destacar que en todas las cuestiones se alcanza un valor medio por encima de **5**.

VALORACIONES GENERALES  
(Medias resultantes en cada pregunta)



**b. VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES:**

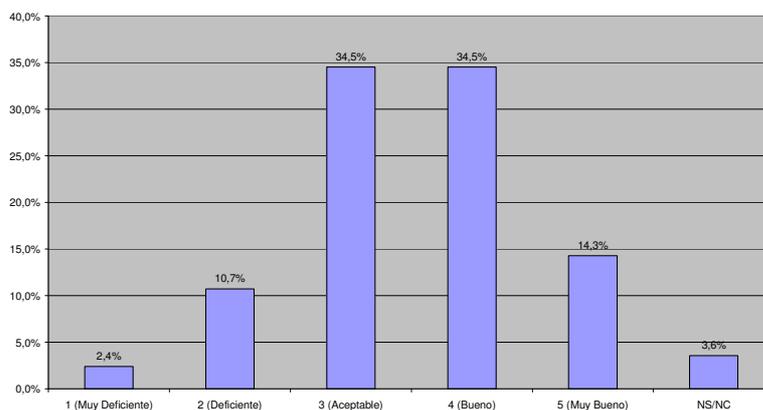
El segundo bloque del cuestionario consiste en 9 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como las instalaciones, trabajo desarrollado por el personal, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

**Cuestión 7: Idoneidad de la instalación utilizada para la actividad concreta realizada.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	2,4%	9	10,7%	29	34,5%	29	34,5%	12	14,3%	3	3,6%	<b>3,49</b>	<b>6,23</b>

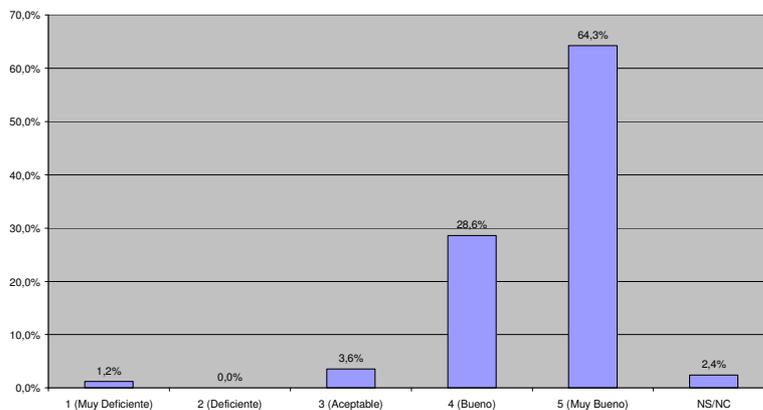
VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES  
7. Idoneidad de la instalación utilizada para la actividad concreta realizada



**Cuestión 8: Opinión sobre el trabajo desarrollado por el monitor (si lo hay)**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,2%	0	0,0%	3	3,6%	24	28,6%	54	64,3%	2	2,4%	<b>4,59</b>	<b>8,96</b>

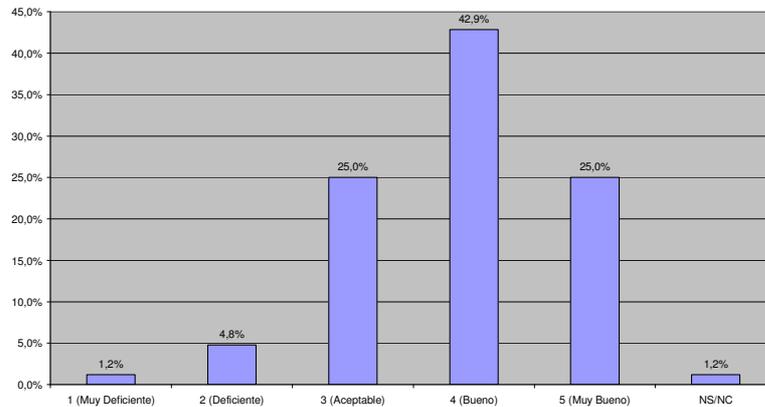
VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES  
8. Opinión sobre el trabajo desarrollado por el monitor (si lo hay)



**Cuestión 9: Horarios habilitados para la práctica de la actividad elegida**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,2%	4	4,8%	21	25,0%	36	42,9%	21	25,0%	1	1,2%	<b>3,87</b>	<b>7,17</b>

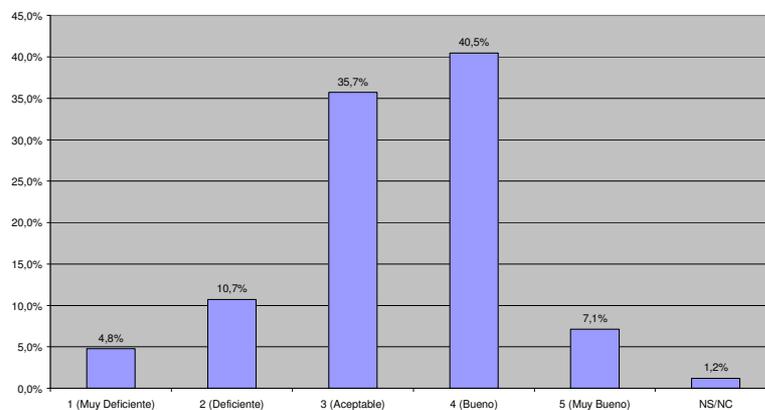
VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES  
9. Horarios habilitados para la práctica de la actividad elegida



**Cuestión 10: Capacidad de las instalaciones en relación al número de usuarios**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
4	4,8%	9	10,7%	30	35,7%	34	40,5%	6	7,1%	1	1,2%	<b>3,35</b>	<b>5,87</b>

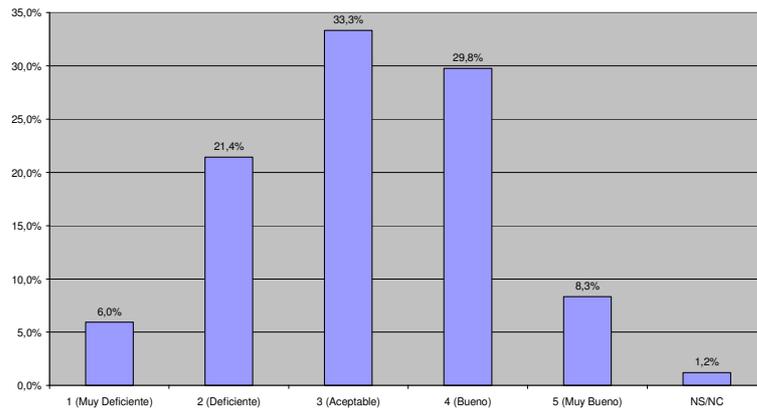
VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES  
10. Capacidad de las instalaciones en relación al número de usuarios



**Cuestión 11: Mantenimiento de las instalaciones y medios materiales auxiliares**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
5	6,0%	18	21,4%	28	33,3%	25	29,8%	7	8,3%	1	1,2%	<b>3,13</b>	<b>5,33</b>

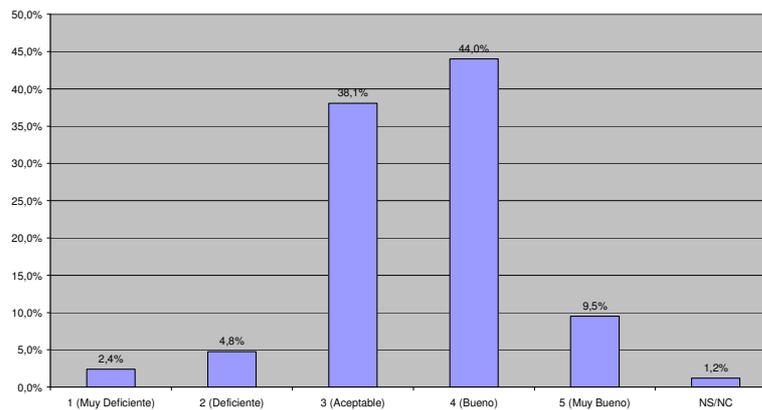
**VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES**  
**11. Mantenimiento de las instalaciones y medios materiales auxiliares**



**Cuestión 12: Relación calidad / precio de los servicios utilizados**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	2,4%	4	4,8%	32	38,1%	37	44,0%	8	9,5%	1	1,2%	3,54	6,36

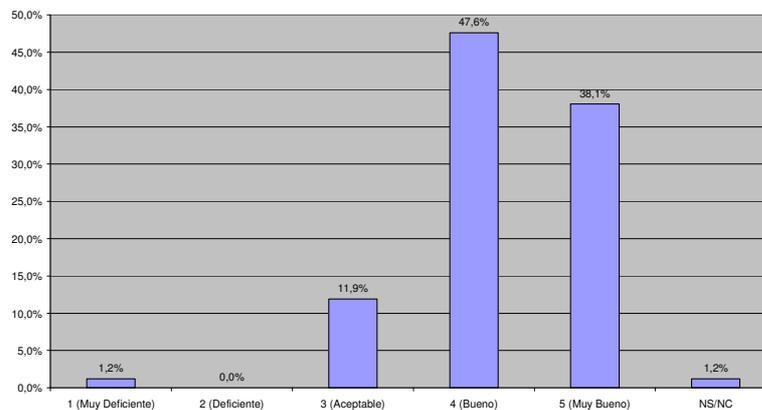
**VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES**  
**12. Relación calidad / precio de los servicios utilizados**



**Cuestión 13: Grado de satisfacción general con la actividad desarrollada**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,2%	0	0,0%	10	11,9%	40	47,6%	32	38,1%	1	1,2%	4,23	8,07

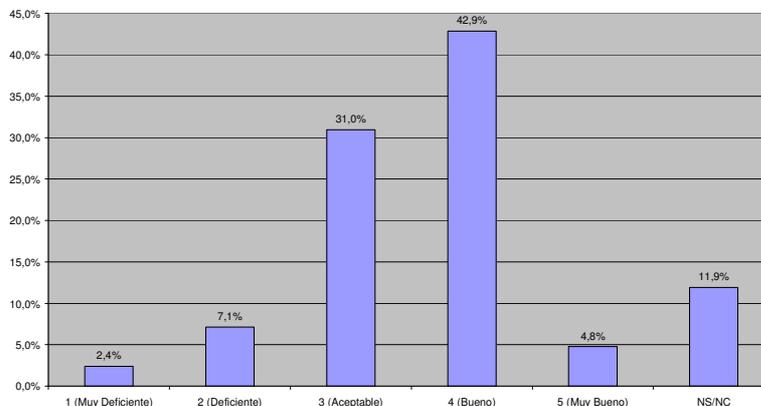
**VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES**  
**13. Grado de satisfacción general con la actividad desarrollada**



**Cuestión 14: Amplitud de la oferta de actividades realizada por este Servicio**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	2,4%	6	7,1%	26	31,0%	36	42,9%	4	4,8%	10	11,9%	<b>3,46</b>	<b>6,15</b>

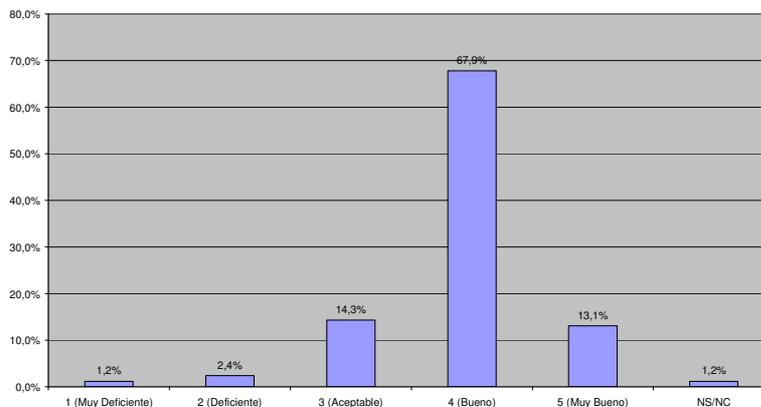
VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES  
14. Amplitud de la oferta de actividades realizada por este Servicio



**Cuestión 15: Valoración Global del Servicio de Actividad Física y Deportes**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,2%	2	2,4%	12	14,3%	57	67,9%	11	13,1%	1	1,2%	<b>3,90</b>	<b>7,26</b>

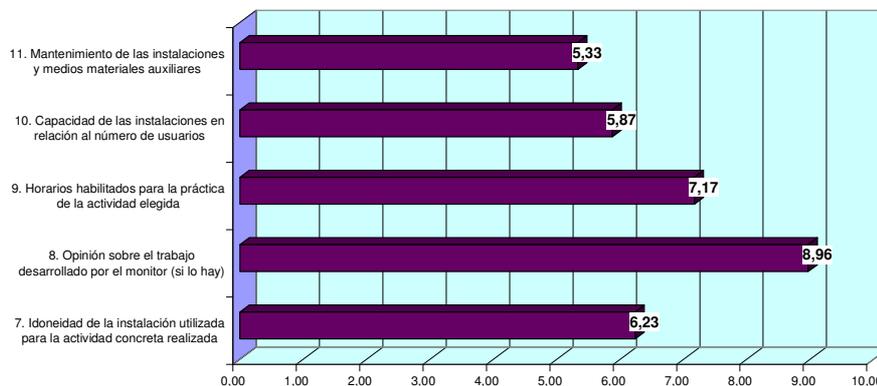
VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES  
15. Valoración Global del Servicio de Actividad Física y Deportes



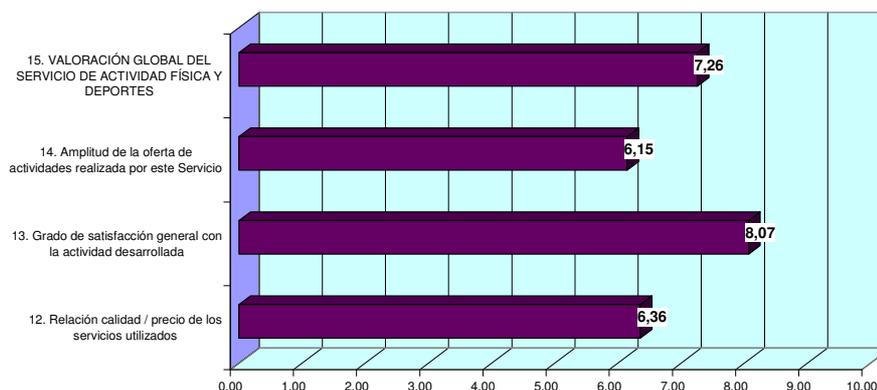
Según se recoge en las tablas anteriores, la cuestión **número 8** obtiene la mayor valoración de los usuarios, la citada cuestión hace referencia al trabajo desarrollado por los monitores de las actividades, alcanzando el indicador medio un valor de **8,96** (4,59 en la escala 1-5). Por el contrario, las valoraciones más bajas se han registrado para la cuestión **número 11**, en la que se solicitaba la valoración del material e instalaciones, el valor del indicador medio ha sido **5,33** (3,13 en la escala 1-5).

No obstante se debe destacar que en todas las cuestiones se alcanza un valor medio por encima de **5**.

**VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES**  
(Medias resultantes en cada pregunta)



**VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES**  
(Medias resultantes en cada pregunta)



Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General es ligeramente inferior a la media de las nueve cuestiones del bloque Específico.

- Media Valoraciones generales: **6,66**
- Media Valoraciones específicas: **6,82**

**c. SUGERENCIAS.**

Por último pasaremos a enumerar las observaciones recogidas en la pregunta abierta, *cuestión nº 16*, del Cuestionario.

- Mejorar aspectos de la actividad Acuatergic: Un día más a la semana. El cupo es muy elevado para la capacidad de la piscina, vestuarios insuficientes y en mal estado, el suelo anegado, algunas duchas no funcionan bien. Ampliar oferta, posibilidad de recuperar horas perdidas.
- Mejorar la oferta de actividades en Badajoz, hay sólo Tenis.
- Entrega de números por orden de llegada para matrícula. Y que no se permitan 4 matrículas por persona sin tener en cuenta si son miembros de la unidad familiar
- Gimnasia de Mantenimiento: Poca limpieza en instalación. Poca oferta de días de realización deberían ser 3 días semanales

- Mejora de los vestuarios: duchas, limpieza, taquillas...
- Más actividades no competitivas
- Más carteles en las facultades acerca del Trofeo Rector
- Mejorar mantenimiento. Petición pistas por Internet
- Natación 3 años: Ampliar la oferta, un mayor número de actividades físicas para niños
- Pista cubierta para tenis.
- Que la duración de los Cursos de Natación sean anuales, como la apertura piscina. En dos veces los niños pierden lo aprendido el curso anterior
- Que se equiparen los precios a las Escuelas Deportivas Municipales (La diferencia a cargo de Extensión Universitaria)
- Mejorar las instalaciones (cubiertas pabellones, etc.)

### 1.2 SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL.

En el ANEXO II se encuentra el cuestionario empleado para la evaluación de la Satisfacción de los Usuarios con la Sección de Acción Social, dónde se han recogido un total de **121** encuestas.

#### a. VALORACIONES GENERALES:

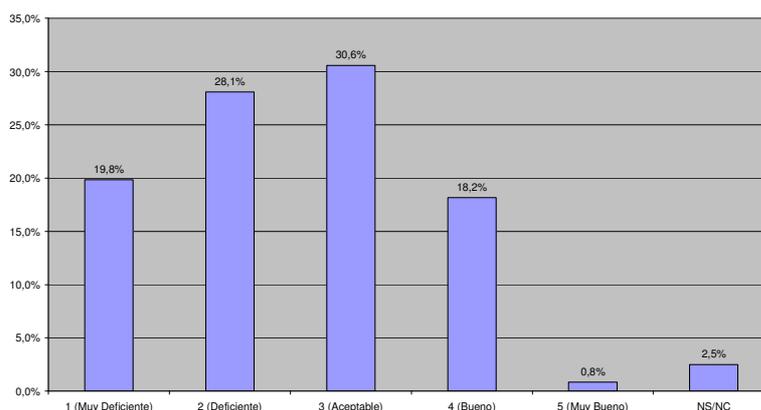
El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

#### Cuestión 1: Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Sección.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
24	19,8%	34	28,1%	37	30,6%	22	18,2%	1	0,8%	3	2,5%	<b>2,51</b>	<b>3,77</b>

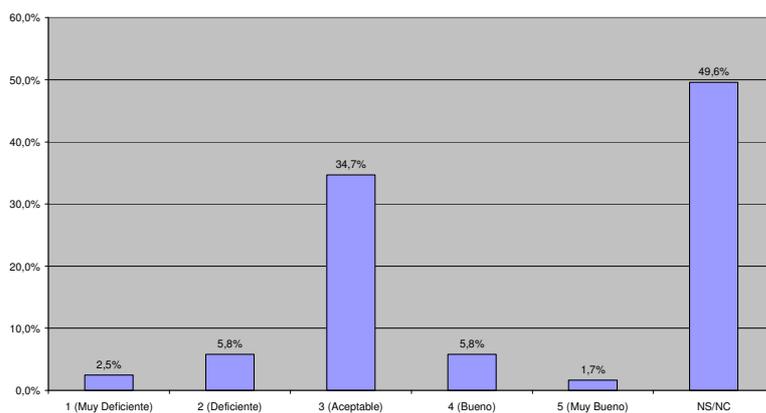
VALORACIONES GENERALES  
1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Sección



#### Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	2,5%	7	5,8%	42	34,7%	7	5,8%	2	1,7%	60	49,6%	<b>2,97</b>	<b>4,92</b>

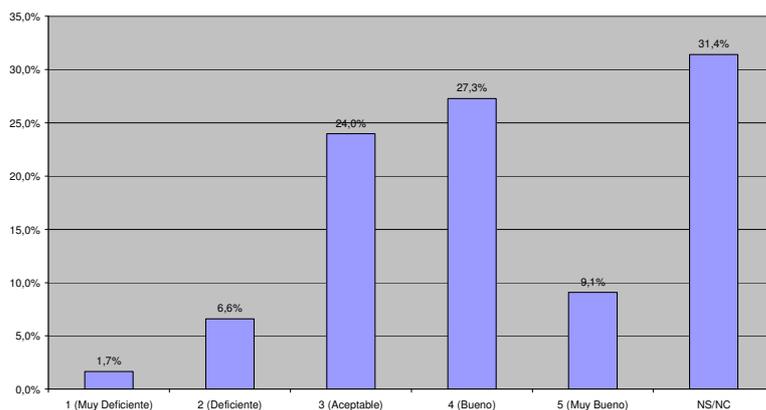
**VALORACIONES GENERALES**  
**2. Estado de las instalaciones**



**Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	1,7%	8	6,6%	29	24,0%	33	27,3%	11	9,1%	38	31,4%	<b>3,52</b>	<b>6,30</b>

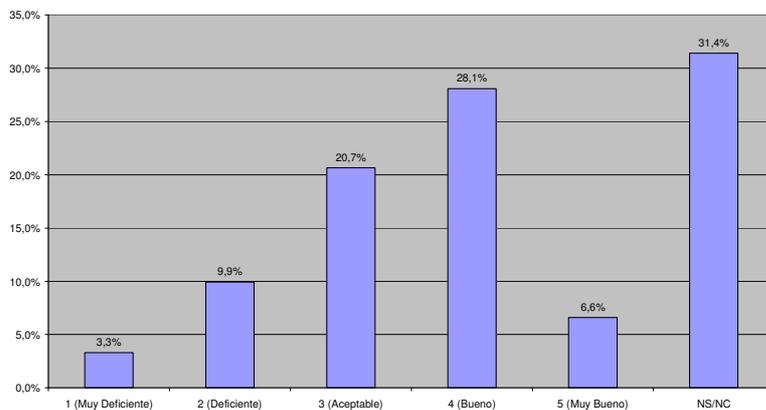
**VALORACIONES GENERALES**  
**3. Atención y trato recibido por parte de su personal**



**Cuestión 4: Información facilitada en relación con el asunto planteado.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
4	3,3%	12	9,9%	25	20,7%	34	28,1%	8	6,6%	38	31,4%	<b>3,36</b>	<b>5,90</b>

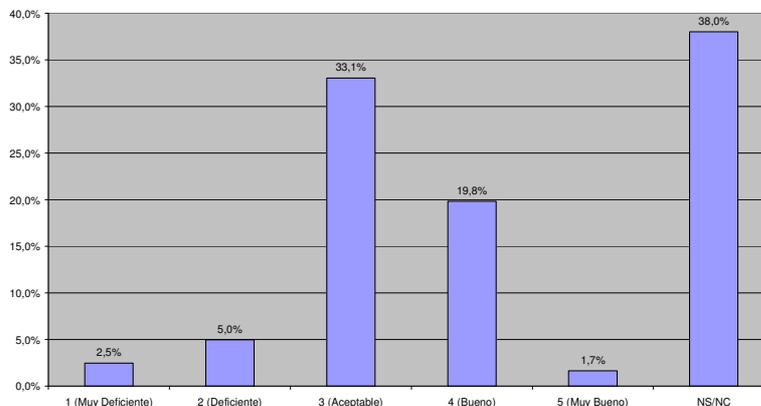
**VALORACIONES GENERALES**  
**4. Información facilitada en relación con el asunto planteado**



**Cuestión 5:** Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	2,5%	6	5,0%	40	33,1%	24	19,8%	2	1,7%	46	38,0%	<b>3,21</b>	<b>5,53</b>

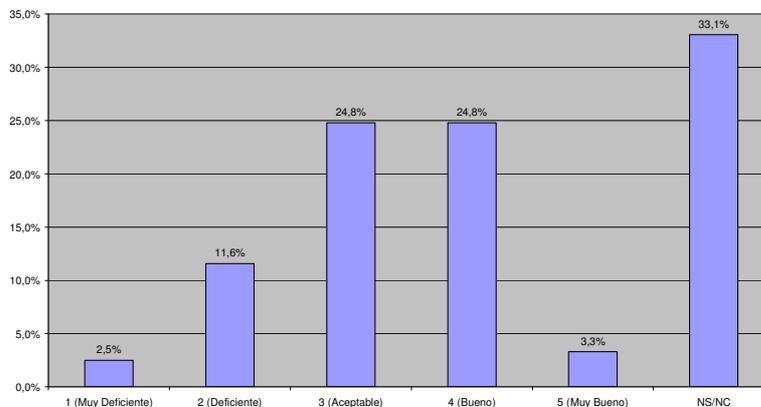
VALORACIONES GENERALES  
5. Horarios de atención al público



**Cuestión 6:** Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	2,5%	14	11,6%	30	24,8%	30	24,8%	4	3,3%	40	33,1%	<b>3,22</b>	<b>5,56</b>

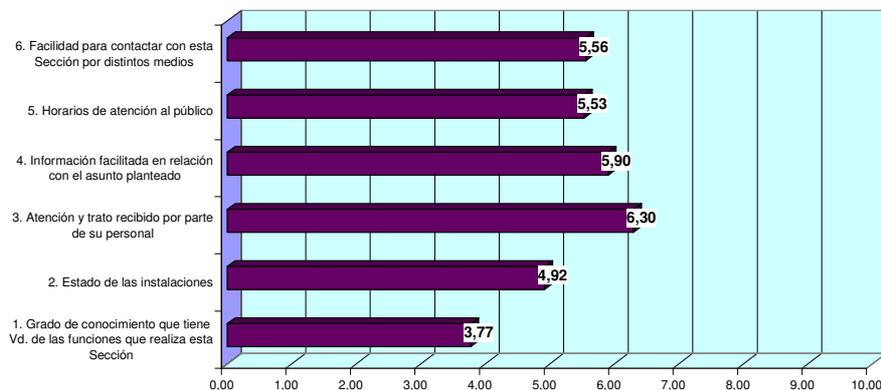
VALORACIONES GENERALES  
6. Facilidad para contactar con esta Sección por distintos medios



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 3**, en la que se recoge la atención y trato recibido por parte del personal, registrándose un indicador medio de **6,30** (3,52 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que la cuestión **número 1**, que hace referencia al conocimiento de las funciones del servicio, es en la que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de **3,77** (2,51 en la escala 1-5).

Aunque se debe destacar que en dos de las seis cuestiones no se alcanza un valor medio por encima de **5**.

**VALORACIONES GENERALES**  
(Medias resultantes en cada pregunta)



**b. VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL:**

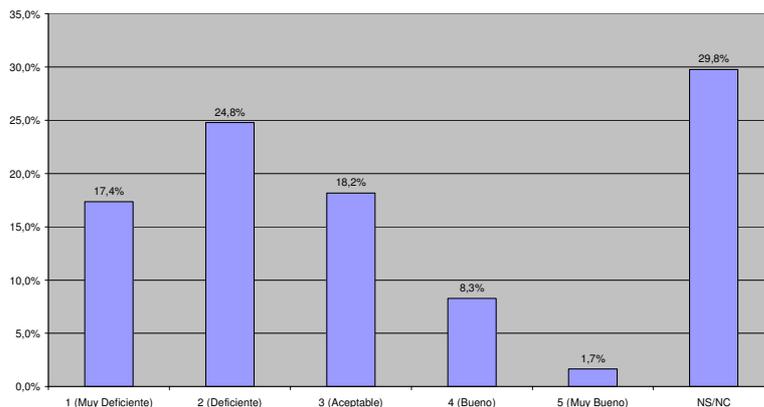
El segundo bloque del cuestionario consiste en 9 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas de la Sección de Acción Social. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el importe dedicado al Fondo de Pensiones, las ayudas concedidas, información sobre los distintos programas, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

**Cuestión 7: Importe anual destinado al Fondo de Pensiones para los trabajadores de la UEX.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
21	17,4%	30	24,8%	22	18,2%	10	8,3%	2	1,7%	36	29,8%	<b>2,32</b>	<b>3,29</b>

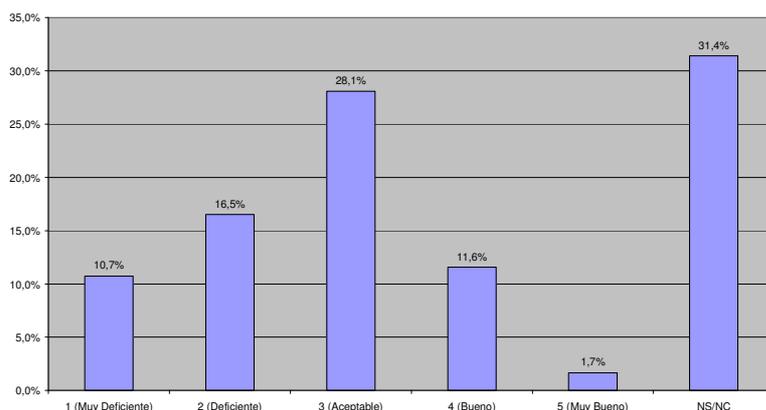
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL  
7. Importe anual destinado al Fondo de Pensiones para los trabajadores de la UEX



**Cuestión 8: Relación importe/cuota de la póliza del Seguro Colectivo de Vida.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
13	10,7%	20	16,5%	34	28,1%	14	11,6%	2	1,7%	38	31,4%	<b>2,66</b>	<b>4,16</b>

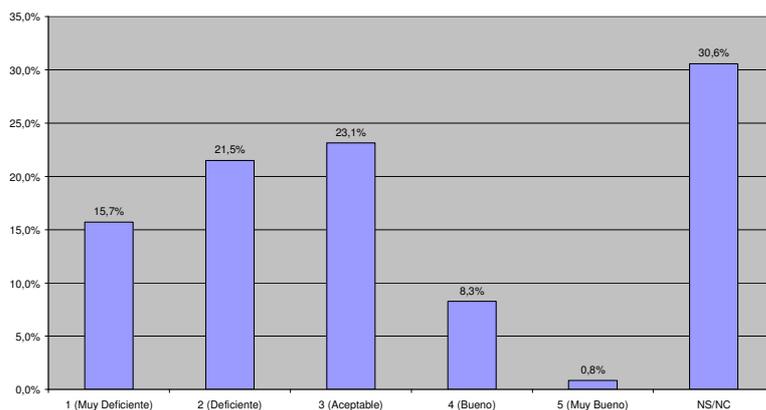
**VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL**  
**8. Relación importe/cuota de la póliza del Seguro Colectivo de Vida**



**Cuestión 9: Ayudas familiares para el fomento del estudio**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
19	15,7%	26	21,5%	28	23,1%	10	8,3%	1	0,8%	37	30,6%	<b>2,38</b>	<b>3,45</b>

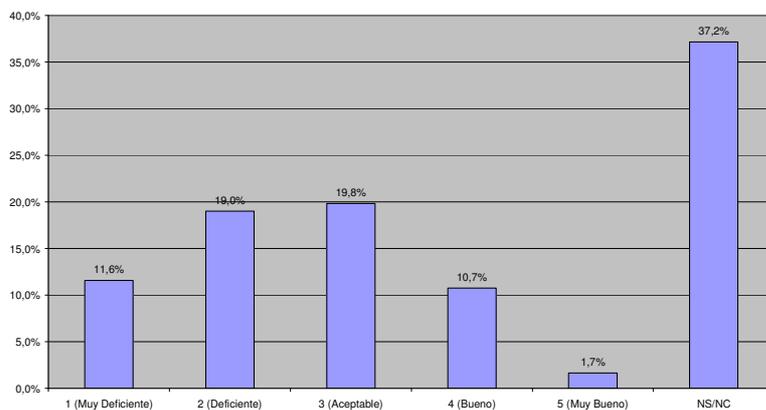
**VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL**  
**9. Ayudas familiares para el fomento del estudio**



**Cuestión 10: Cantidades periódicas asignadas para anticipos reintegrables**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
14	11,6%	23	19,0%	24	19,8%	13	10,7%	2	1,7%	45	37,2%	<b>2,55</b>	<b>3,88</b>

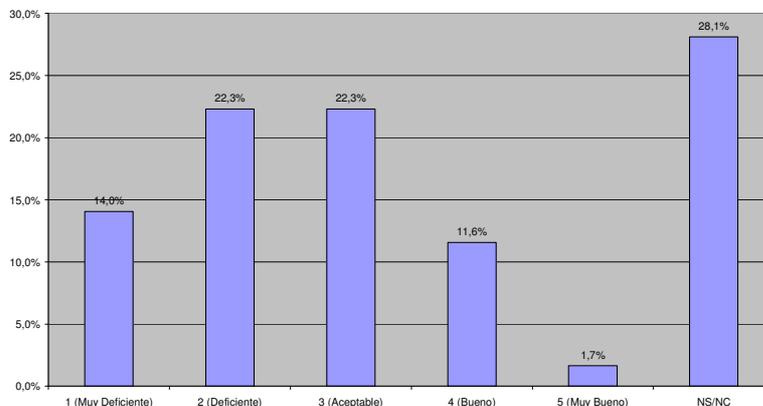
**VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL**  
**10. Cantidades periódicas asignadas para anticipos reintegrables**



**Cuestión 11:** Valoración del resto de ayudas sociales (guarderías, médico-farmacéuticas, etc.).

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
17	14,0%	27	22,3%	27	22,3%	14	11,6%	2	1,7%	34	28,1%	<b>2,51</b>	<b>3,76</b>

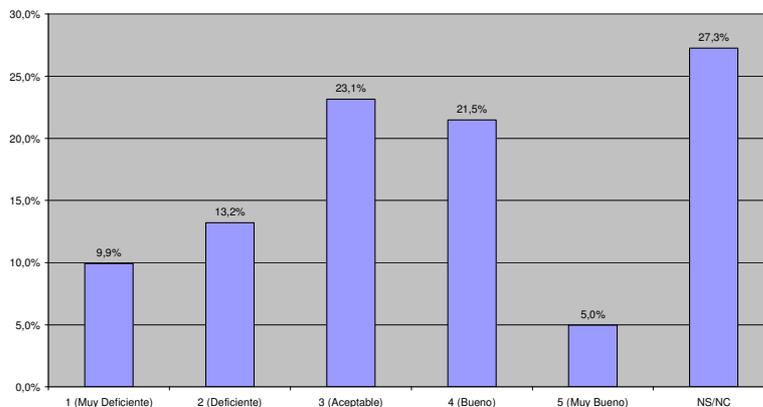
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL  
11. Valoración del resto de ayudas sociales (guarderías, médico-farmacéuticas, etc)



**Cuestión 12:** Información facilitada relativa al Programa de Intercambio de Vacaciones.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
12	9,9%	16	13,2%	28	23,1%	26	21,5%	6	5,0%	33	27,3%	<b>2,98</b>	<b>4,94</b>

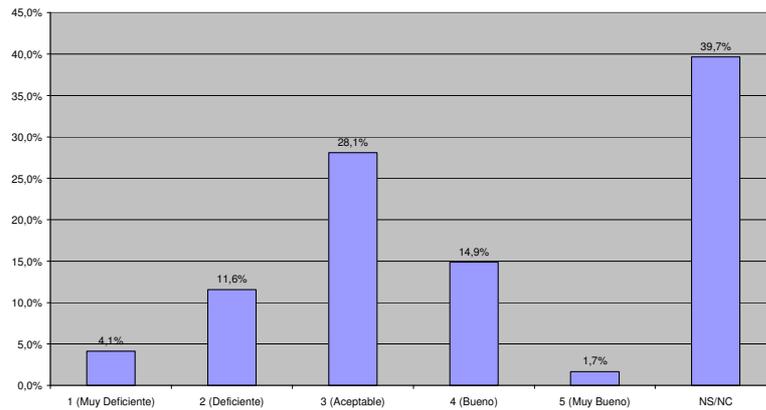
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL  
12. Información facilitada relativa al Programa de Intercambio de Vacaciones



**Cuestión 13:** Estado de las instalaciones de la Residencias y Colegios Mayores asignados.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
5	4,1%	14	11,6%	34	28,1%	18	14,9%	2	1,7%	48	39,7%	<b>2,97</b>	<b>4,93</b>

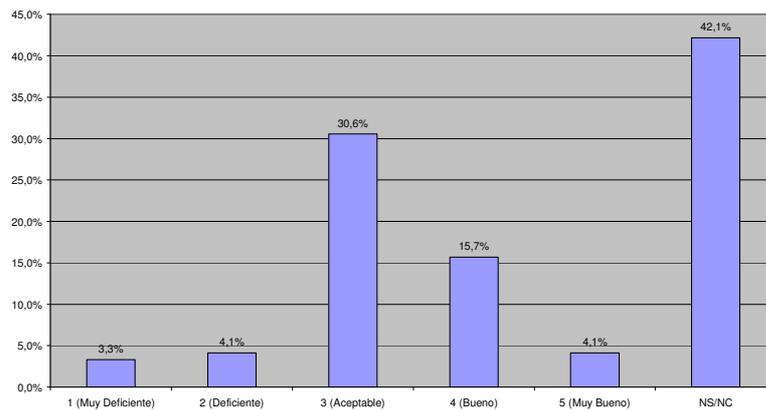
**VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL**  
**13. Estado de las instalaciones de las Residencias y Colegios Mayores asignados**



**Cuestión 14: Limpieza de estas instalaciones y atención recibida de su personal.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
4	3,3%	5	4,1%	37	30,6%	19	15,7%	5	4,1%	51	42,1%	<b>3,23</b>	<b>5,57</b>

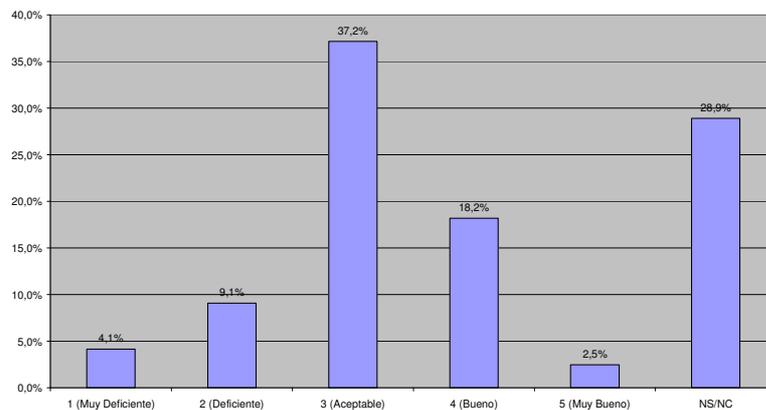
**VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL**  
**14. Limpieza de estas instalaciones y atención recibida de su personal**



**Cuestión 15: Valoración Global de la Sección de Acción Social**

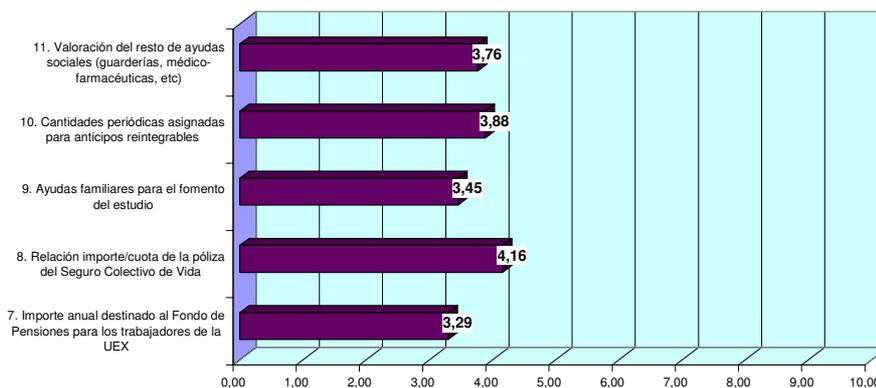
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
5	4,1%	11	9,1%	45	37,2%	22	18,2%	3	2,5%	35	28,9%	<b>3,08</b>	<b>5,20</b>

**VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL**  
**15. Valoración Global de la Sección de Acción Social**

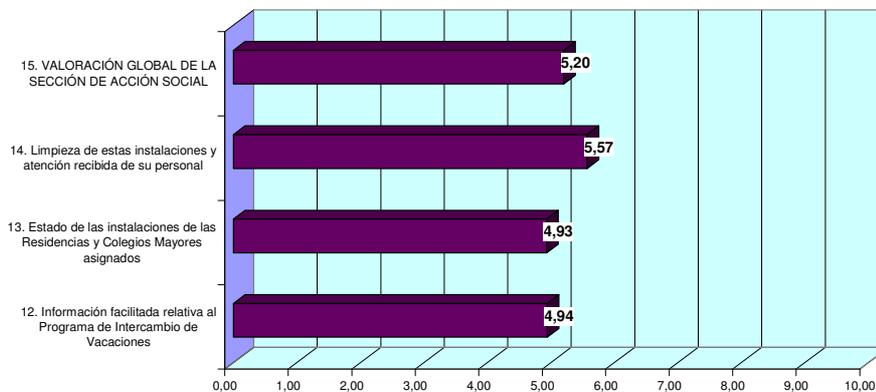


Según se recoge en las tablas anteriores, la cuestión **número 14** obtiene la mayor valoración de los usuarios, la citada cuestión hace referencia la limpieza de las instalaciones y atención recibida del personal, alcanzando el indicador medio un valor de **5,57** (3,23 en la escala 1-5). Por el contrario, las valoraciones más bajas se han registrado para la cuestión **número 7**, en la que se preguntaba sobre importe destinado al Fondo de Pensiones, el valor del indicador medio ha sido **3,29** (2,32 en la escala 1-5).

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL  
(Medias resultantes en cada pregunta)



VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL  
(Medias resultantes en cada pregunta)



Debemos destacar que tan sólo en dos cuestiones, de las nueve planteadas, se alcanza un valor medio por encima de **5**.

Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General es superior en un punto a la media de las nueve cuestiones del bloque Específico, en la que no se supera el 5.

- Media Valoraciones generales: **5,33**
- Media Valoraciones específicas: **4,36**

**c. SUGERENCIAS.**

Por último pasaremos a enumerar las observaciones recogidas en la pregunta abierta, *cuestión nº 16*, del Cuestionario.

- Difundir la Sección y sus prestaciones. Realizar una campaña informativa sobre lo que se hace en la Sección, cometidos, fines, etc. (Esta petición se ha reiterado en muchas de las encuestas, es la explicación de que el porcentaje de **NC** sea tan alto en casi todas las cuestiones)
- Dar plazos más amplios para la entrega de documentación. Reducir al mínimo los documentos exigibles
- Deberían dar a conocer esta Sección antes de enviar una encuesta sobre el grado de conocimiento y satisfacción del mismo. Si no, es imposible realizar la encuesta
- Las vacantes, del intercambio de vacaciones, deben ser ofertadas con más diligencia
- Llevo 10 años en la Uex y no conozco el Servicio
- Aumentar las dotaciones económicas de la Acción Social para que llegue a más miembros de la Comunidad Universitaria
- Mejorar las ayudas sociales para unidades familiares -separadas- y documentación a presentar
- Plan de pensiones gratuito
- Reparto proporcional del presupuesto entre todo el personal (PAS) que lo solicite sin tener en cuenta los ingresos del trabajador ni la unidad familiar
- Se deberían actualizar los baremos aplicables a la concesión/denegación de las ayudas

**1.3 SECCIÓN DE FORMACIÓN DE P.A.S.:**

En el ANEXO III se encuentra el cuestionario empleado para la evaluación de la Satisfacción de los Usuarios con la Sección de Formación del P.A.S., dónde se han recogido un total de **83** encuestas.

**a. VALORACIONES GENERALES:**

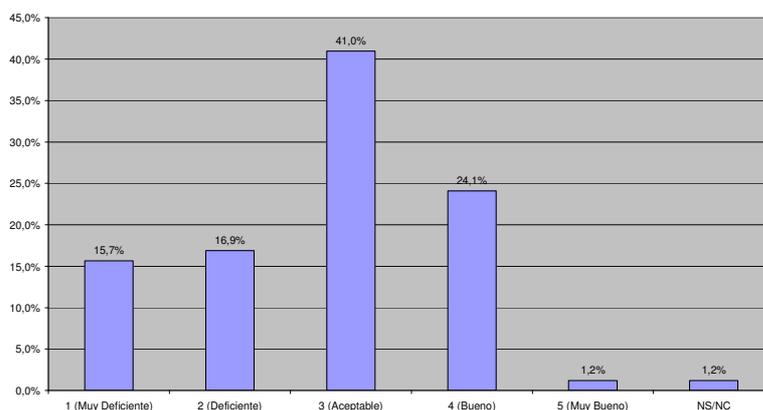
El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

**Cuestión 1:** Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Sección.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
13	15,7%	14	16,9%	34	41,0%	20	24,1%	1	1,2%	1	1,2%	<b>2,78</b>	<b>4,45</b>

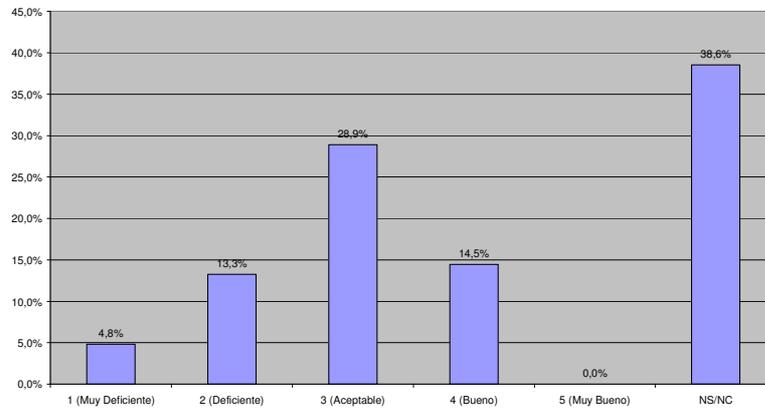
VALORACIONES GENERALES  
1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Sección



**Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
4	4,8%	11	13,3%	24	28,9%	12	14,5%	0	0,0%	32	38,6%	<b>2,86</b>	<b>4,66</b>

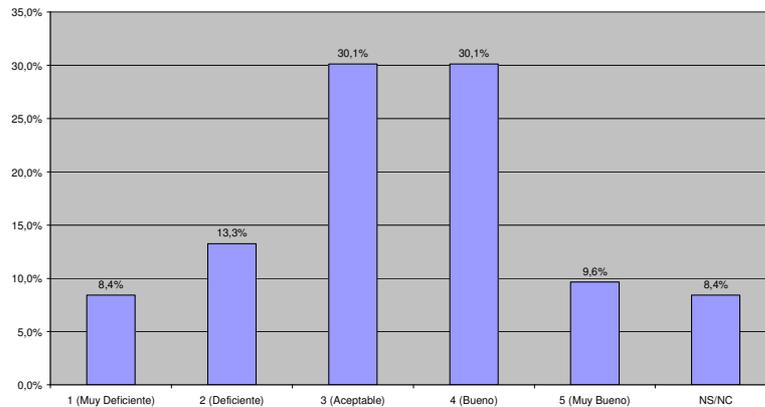
VALORACIONES GENERALES  
2. Estado de las instalaciones



**Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
7	8,4%	11	13,3%	25	30,1%	25	30,1%	8	9,6%	7	8,4%	<b>3,21</b>	<b>5,53</b>

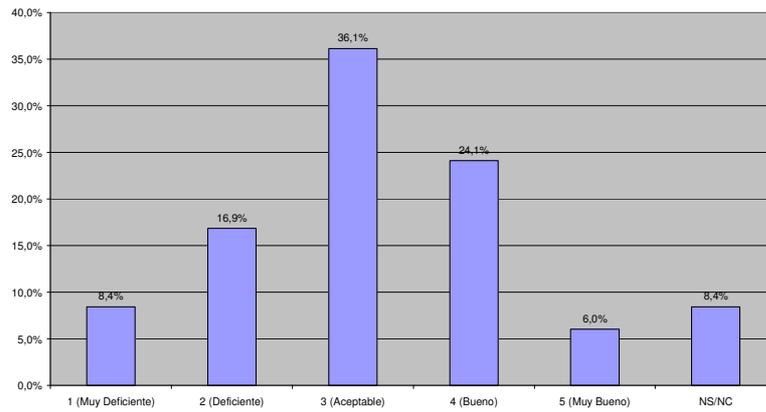
VALORACIONES GENERALES  
3. Atención y trato recibido por parte de su personal



**Cuestión 4: Información facilitada en relación con el asunto planteado.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
7	8,4%	14	16,9%	30	36,1%	20	24,1%	5	6,0%	7	8,4%	<b>3,03</b>	<b>5,07</b>

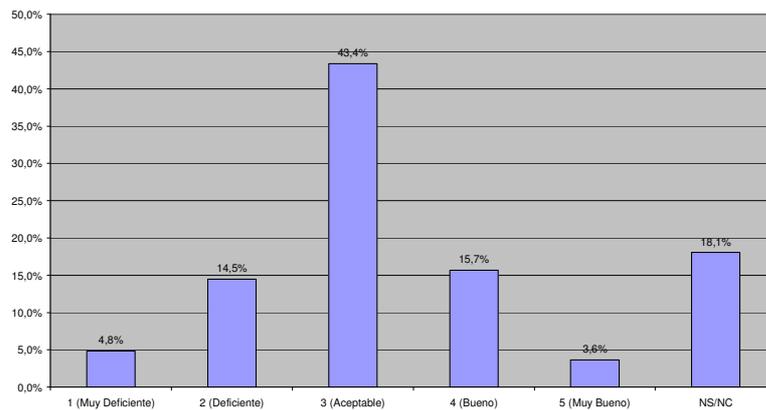
**VALORACIONES GENERALES**  
**4. Información facilitada en relación con el asunto planteado**



**Cuestión 5: Horarios de atención al público.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
4	4,8%	12	14,5%	36	43,4%	13	15,7%	3	3,6%	15	18,1%	<b>2,99</b>	<b>4,96</b>

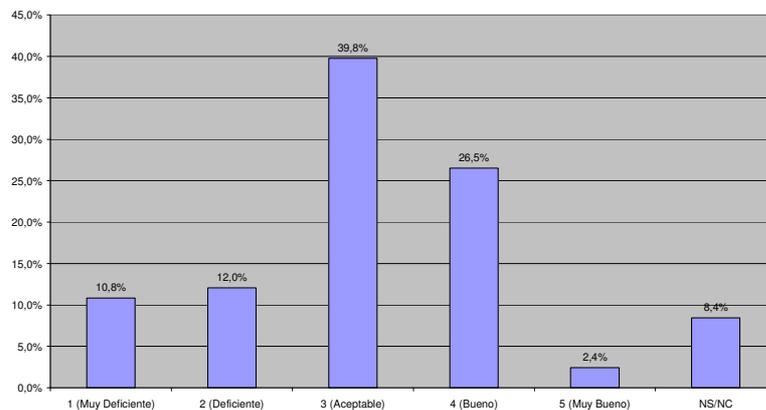
**VALORACIONES GENERALES**  
**5. Horarios de atención al público**



**Cuestión 6: Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.**

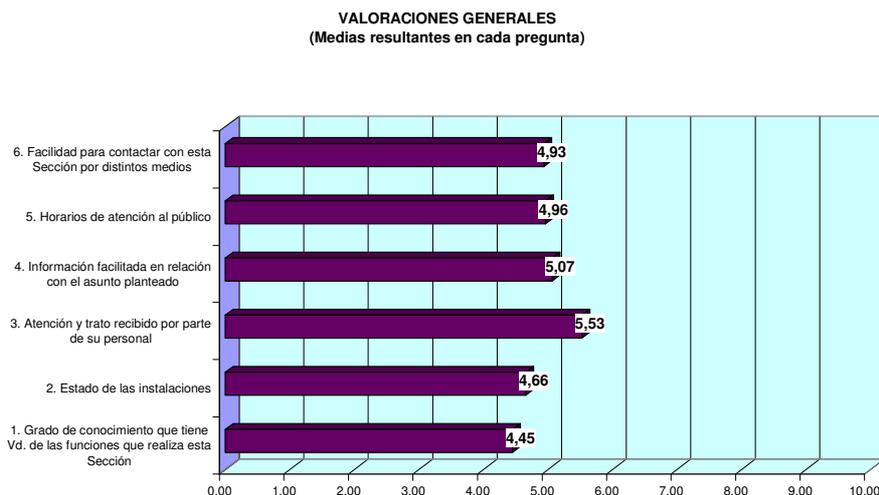
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
9	10,8%	10	12,0%	33	39,8%	22	26,5%	2	2,4%	7	8,4%	<b>2,97</b>	<b>4,93</b>

**VALORACIONES GENERALES**  
**6. Facilidad para contactar con esta Sección por distintos medios**



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 1**, en la que se recoge el grado de conocimiento de las funciones de la Sección, registrándose un indicador medio de **4,45** (2,78 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que la cuestión **número 3**, que hace referencia a la información dada con relación a la atención y trato recibido, es en la que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de **5,53** (3,21 en la escala 1-5).

Aunque se debe destacar que tan sólo en dos de las seis cuestiones se alcanza un valor medio igual o superior a 5.



**b. VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DE P.A.S.:**

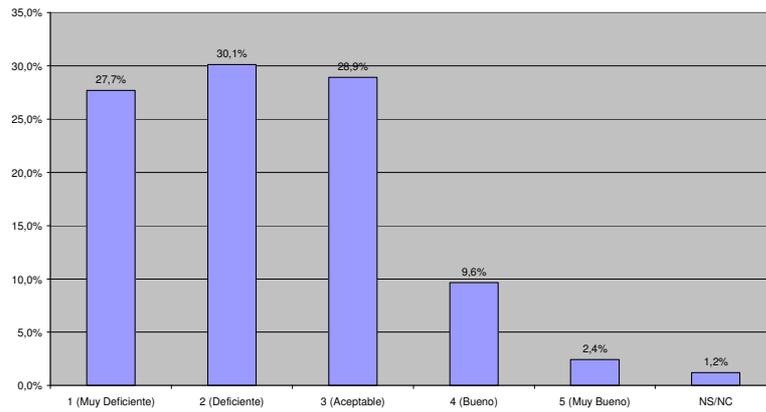
El segundo bloque del cuestionario consiste en 9 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio de esta Sección. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como la idoneidad de los cursos, números de plazas ofertadas, selección de participantes...

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

**Cuestión 7: Idoneidad de los cursos ofertados en los planes de formación.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
23	27,7%	25	30,1%	24	28,9%	8	9,6%	2	2,4%	1	1,2%	<b>2,28</b>	<b>3,20</b>

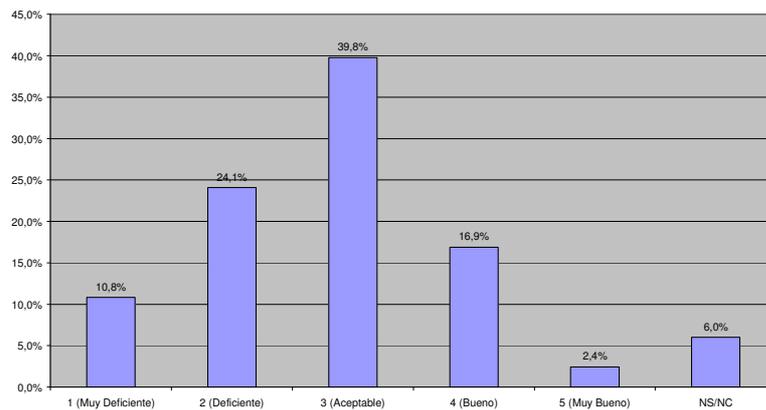
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL PAS  
7. Idoneidad de los cursos ofertados en los planes de formación



**Cuestión 8: Número de plazas disponibles por curso.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
9	10,8%	20	24,1%	33	39,8%	14	16,9%	2	2,4%	5	6,0%	2,74	4,36

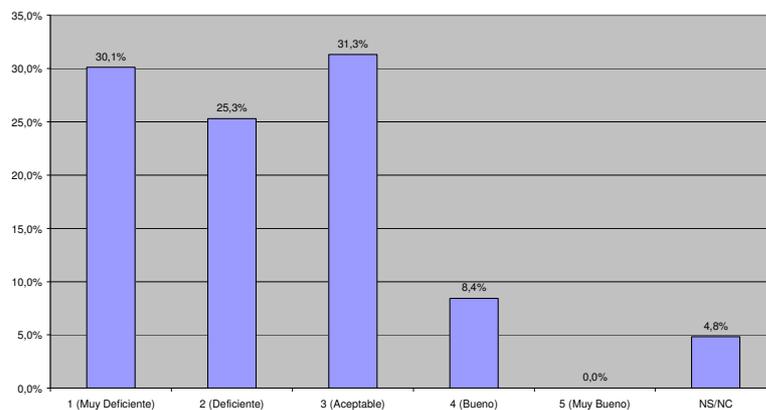
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL PAS  
8. Número de plazas disponibles por curso



**Cuestión 9: Criterio de selección de los participantes.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
25	30,1%	21	25,3%	26	31,3%	7	8,4%	0	0,0%	4	4,8%	2,19	2,97

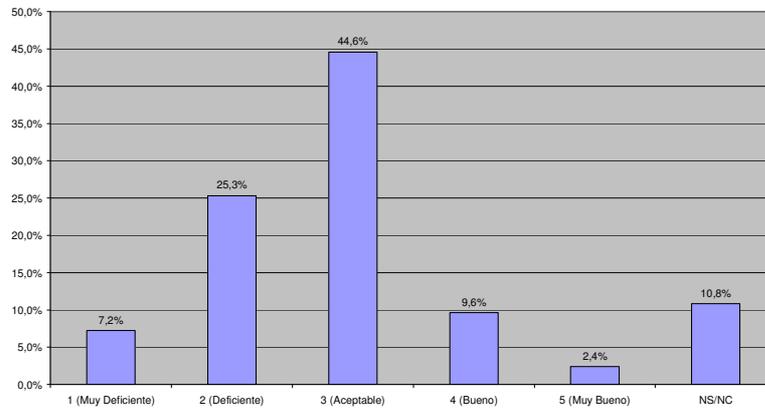
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL PAS  
9. Criterio de selección de los participantes



**Cuestión 10: Método seguido para cubrir las bajas de los participantes admitidos.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
6	7,2%	21	25,3%	37	44,6%	8	9,6%	2	2,4%	9	10,8%	<b>2,72</b>	<b>4,29</b>

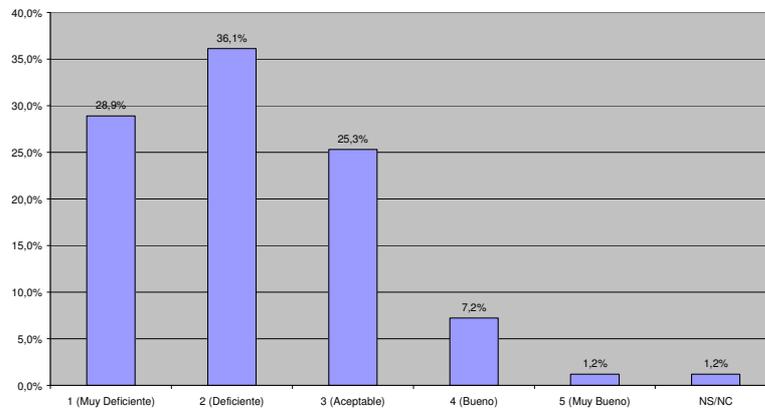
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL PAS  
11. Método seguido para cubrir las bajas de los participantes admitidos



**Cuestión 11: Duración media de los cursos en relación con los objetivos de los mismos.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
24	28,9%	30	36,1%	21	25,3%	6	7,2%	1	1,2%	1	1,2%	<b>2,15</b>	<b>2,87</b>

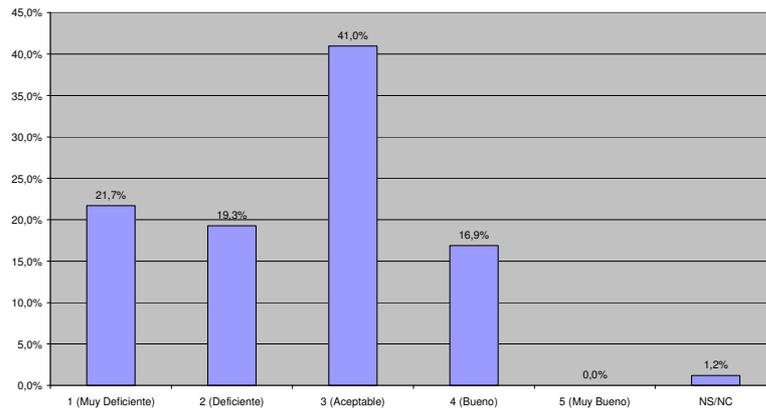
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL PAS  
11. Duración media de los cursos en relación con los objetivos de los mismos



**Cuestión 12: Nivel de los contenidos expuestos en los cursos.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
18	21,7%	16	19,3%	34	41,0%	14	16,9%	0	0,0%	1	1,2%	<b>2,54</b>	<b>3,84</b>

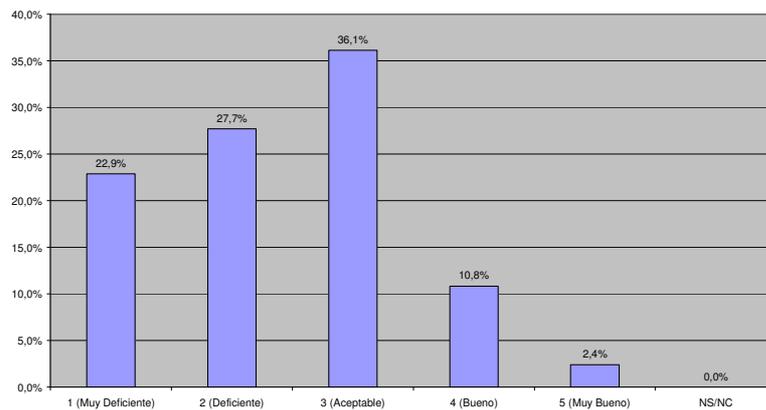
**VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL PAS**  
**12. Nivel de los contenidos expuestos en los cursos**



**Cuestión 13:** Aplicación de lo aprendido al trabajo concreto realizado habitualmente.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
19	22,9%	23	27,7%	30	36,1%	9	10,8%	2	2,4%	0	0,0%	2,42	3,55

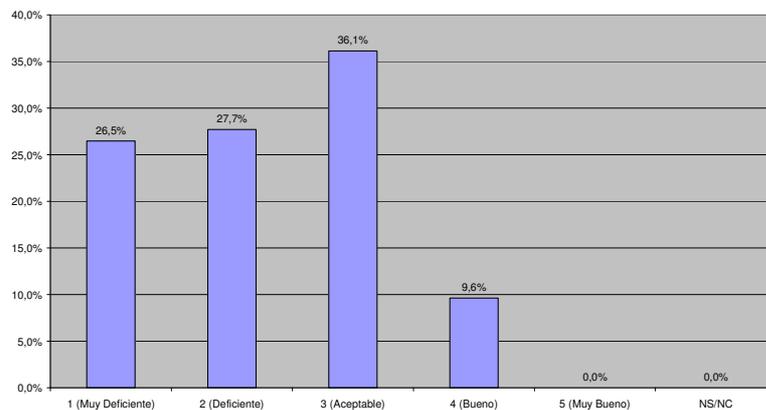
**VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL PAS**  
**13. Aplicación de lo aprendido al trabajo concreto realizado habitualmente**



**Cuestión 14:** ¿Cree que se alcanzan, en general, los objetivos pretendidos con los cursos?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
22	26,5%	23	27,7%	30	36,1%	8	9,6%	0	0,0%	0	0,0%	2,29	3,22

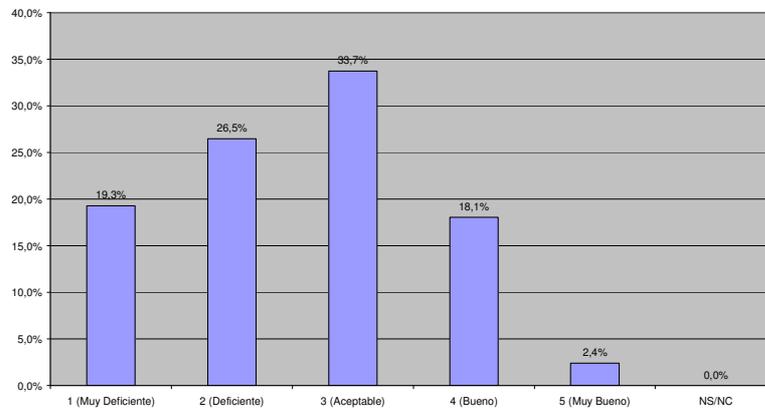
**VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL PAS**  
**14. ¿Cree que se alcanzan, en general, los objetivos pretendidos con los cursos?**



**Cuestión 15: Valoración Global de la Sección de Formación del P.A.S.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
16	19,3%	22	26,5%	28	33,7%	15	18,1%	2	2,4%	0	0,0%	<b>2,58</b>	<b>3,95</b>

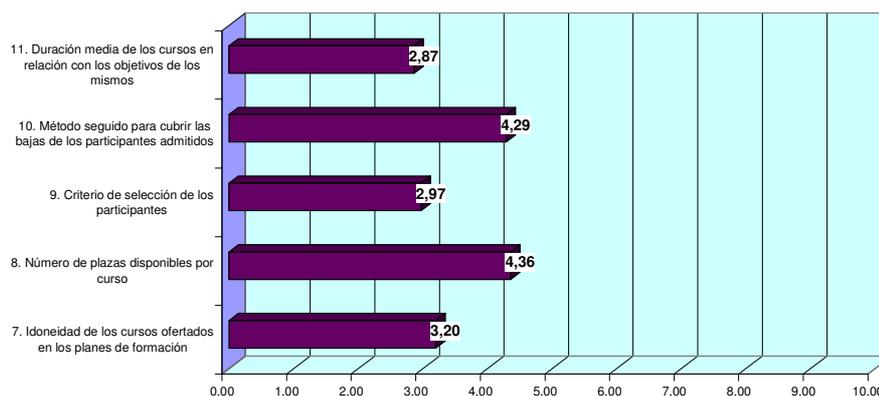
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL PAS  
15. Valoración Global de la Sección de Formación del PAS



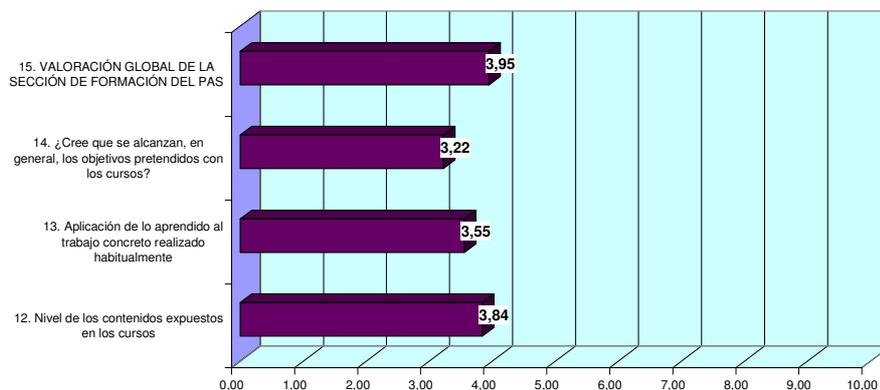
Según se recoge en las tablas anteriores, la cuestión **número 8** obtiene la mayor valoración de los usuarios, la citada cuestión hace referencia al número de plazas ofertadas, alcanzando el indicador medio un valor de **4,36** (2,74 en la escala 1-5). Por el contrario, las valoraciones más bajas se han registrado para la cuestión **número 11**, en la que se preguntaba sobre las duración de los cursos, el valor del indicador medio ha sido **2,87** (2,15 en la escala 1-5).

Debemos destacar que en ninguna de las cuestiones se alcanza un valor medio igual o superior a 5.

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL PAS  
(Medias resultantes en cada pregunta)



**VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL PAS**  
(Medias resultantes en cada pregunta)



Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General es superior a la media de las nueve cuestiones del bloque Específico, aunque tampoco se llega al 5.

- Media Valoraciones generales: **4,93**
- Media Valoraciones específicas: **3,58**.

**c. SUGERENCIAS.**

Por último pasaremos a enumerar las observaciones recogidas en la pregunta abierta, *cuestión nº 16*, del Cuestionario.

- Adaptación a horarios. Durar menos horas al día y más continuados en el tiempo. Elección más correcta de las fechas de impartición de los cursos evitando: épocas de matrícula, cierres ejercicios económicos...
- Eliminación obligatoriedad de los cursos.
- Realización de cursos adaptados a la preparación de los candidatos a obtener distintas plazas en promoción interna.
- Enfoque más práctico de los cursos. Enfoque más concreto a las tareas desarrolladas por los trabajadores.
- Evitar acumulaciones de cursos en la misma persona en plazos cortos (1 ó 2 meses).
- Mejorar la gestión del personal de la Sección.
- Es imprescindible organizar un curso sobre gestión de residuos para toda la comunidad universitaria
- Es preferible que antes de hacer cursos para justificar usen el dinero para otras cosas
- Igualdad de oportunidades para ser seleccionado como profesor de cursos siendo miembro del PAS. Información pública y transparente
- Que no sean obligatorios.
- Que se volviera a realizar el curso en la Residencia V Centenario de Jarandilla de la Vera, aportaba mucho a las relaciones con los compañeros.

### 1.4 SERVICIO DE INFORMÁTICA

En el ANEXO IV se encuentra el cuestionario empleado para la evaluación de la Satisfacción de los Usuarios con el Servicio de Informática, dónde se han recogido un total de **130** encuestas.

#### a. VALORACIONES GENERALES:

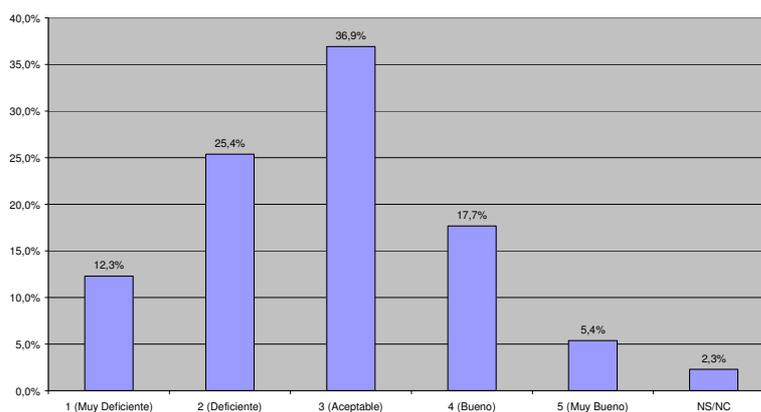
El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

#### Cuestión 1: Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza este Servicio.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
16	12,3%	33	25,4%	48	36,9%	23	17,7%	7	5,4%	3	2,3%	<b>2,78</b>	<b>4,45</b>

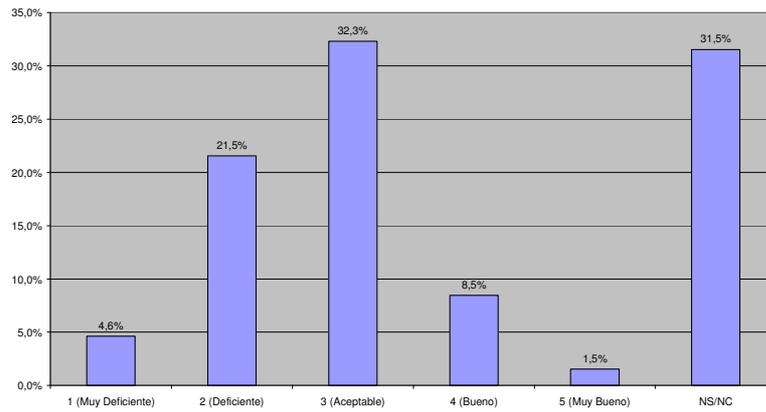
VALORACIONES GENERALES  
1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza este Servicio



#### Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
6	4,6%	28	21,5%	42	32,3%	11	8,5%	2	1,5%	41	31,5%	<b>2,72</b>	<b>4,30</b>

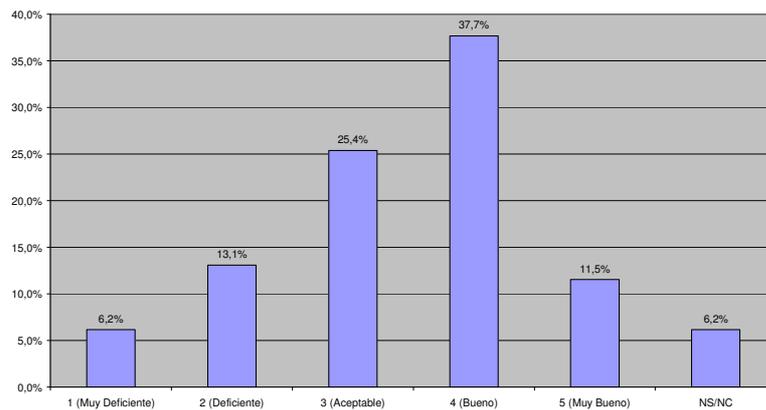
**VALORACIONES GENERALES**  
**2. Estado de las instalaciones del mismo**



**Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
8	6,2%	17	13,1%	33	25,4%	49	37,7%	15	11,5%	8	6,2%	<b>3,38</b>	<b>5,94</b>

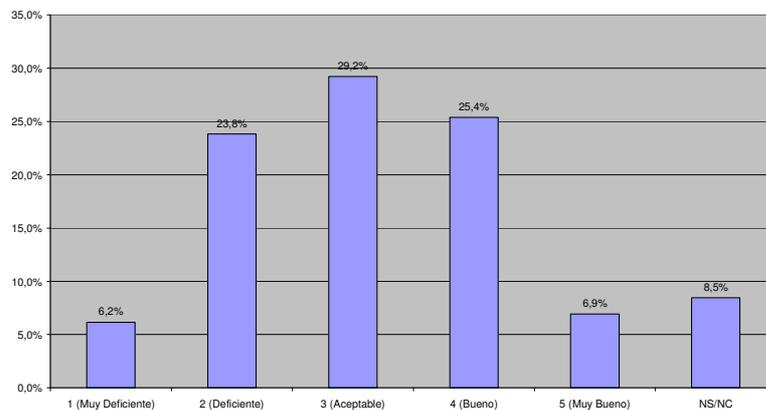
**VALORACIONES GENERALES**  
**3. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio**



**Cuestión 4: Información facilitada en relación con el asunto planteado.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
8	6,2%	31	23,8%	38	29,2%	33	25,4%	9	6,9%	11	8,5%	<b>3,03</b>	<b>5,08</b>

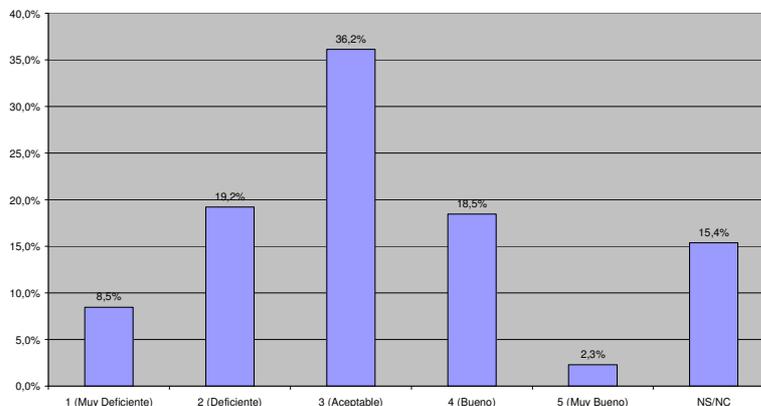
**VALORACIONES GENERALES**  
**4. Información facilitada en relación con el asunto planteado**



**Cuestión 5:** Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
11	8,5%	25	19,2%	47	36,2%	24	18,5%	3	2,3%	20	15,4%	<b>2,85</b>	<b>4,61</b>

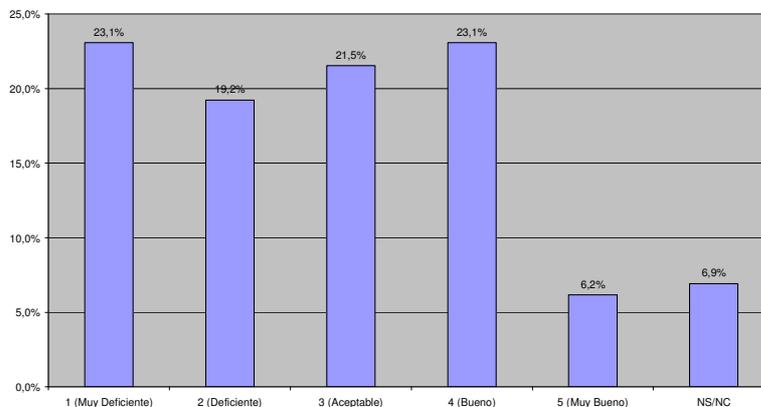
VALORACIONES GENERALES  
5. Horarios de atención al público



**Cuestión 6:** Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
30	23,1%	25	19,2%	28	21,5%	30	23,1%	8	6,2%	9	6,9%	<b>2,68</b>	<b>4,19</b>

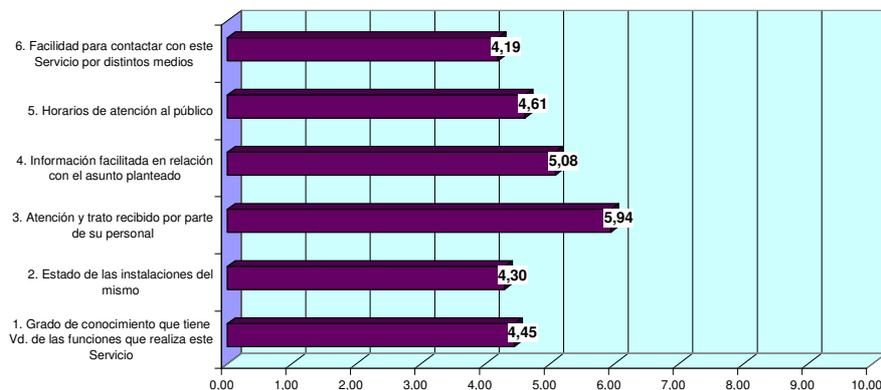
VALORACIONES GENERALES  
6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 3**, en la que se valora el trato recibido por el personal del Servicio, registrándose un indicador medio de **5,94** (3,38 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que la cuestión **número 6**, que hace referencia a la facilidad para contactar con este Servicio, es en la que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de **4,19** (2,68 en la escala 1-5).

Debemos resaltar que tan sólo en 2 de las 6 cuestiones se obtiene un valor medio por encima de **5**.

**VALORACIONES GENERALES**  
(Medias resultantes en cada pregunta)



**b. VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA**

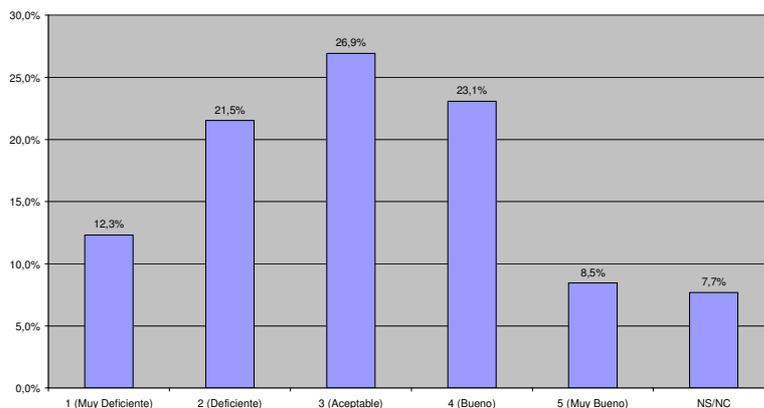
El segundo bloque del cuestionario consiste en 9 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas del Servicio de Informática. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el funcionamiento del BATUSI, tiempo de atención de solicitudes, facilidad para contactar con el Servicio, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

**Cuestión 7: Funcionamiento del Buzón de Atención al Usuario Informático (BATUSI).**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
16	12,3%	28	21,5%	35	26,9%	30	23,1%	11	8,5%	10	7,7%	<b>2,93</b>	<b>4,83</b>

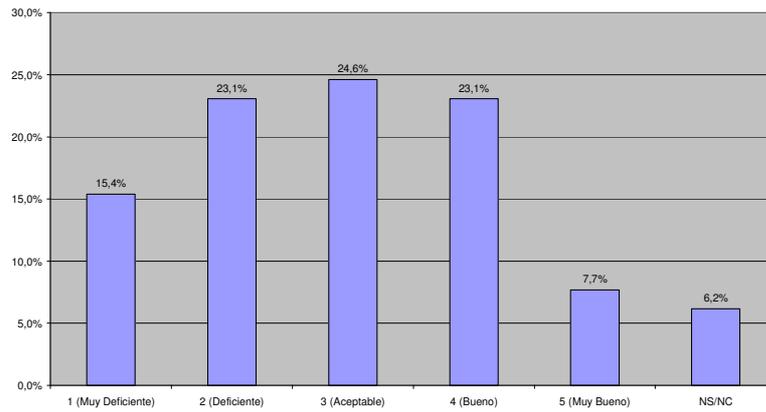
VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA  
7. Funcionamiento del Buzón de Atención al Usuario Informático (BATUSI)



**Cuestión 8: Tiempo transcurrido en ser atendidas sus solicitudes.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
20	15,4%	30	23,1%	32	24,6%	30	23,1%	10	7,7%	8	6,2%	<b>2,84</b>	<b>4,59</b>

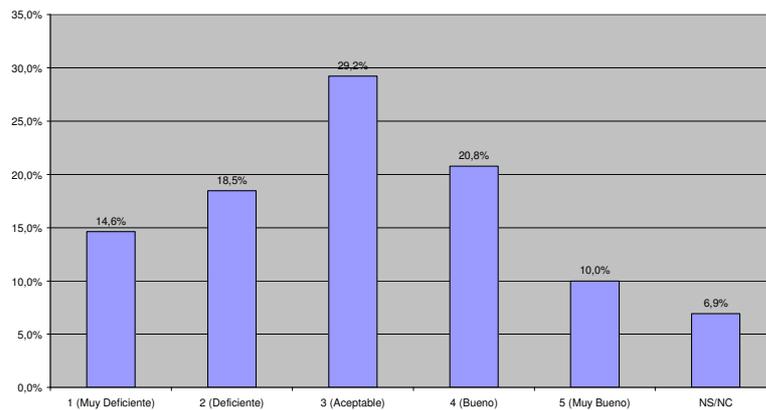
**VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA**  
8. Tiempo transcurrido en ser atendidas sus solicitudes



**Cuestión 9: Grado de satisfacción con la respuesta a la necesidad o problema planteado.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%										
19	14,6%	24	18,5%	38	29,2%	27	20,8%	13	10,0%	9	6,9%	<b>2,93</b>	<b>4,81</b>

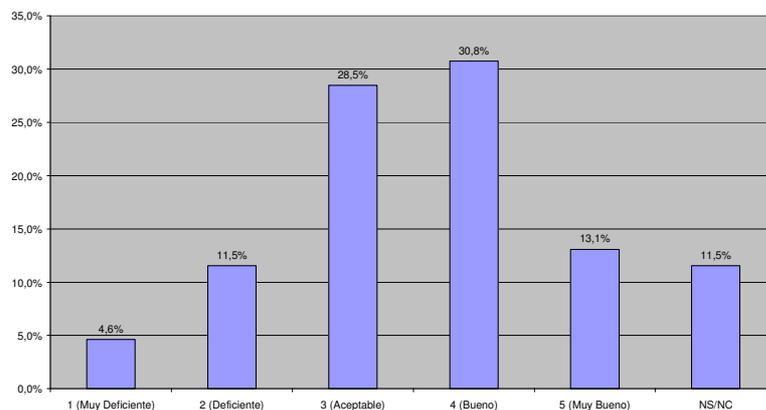
**VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA**  
9. Grado de satisfacción con la respuesta a la necesidad o problema planteado



**Cuestión 10: Opinión sobre el nivel de cualificación profesional del personal del Servicio.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
6	4,6%	15	11,5%	37	28,5%	40	30,8%	17	13,1%	15	11,5%	<b>3,41</b>	<b>6,02</b>

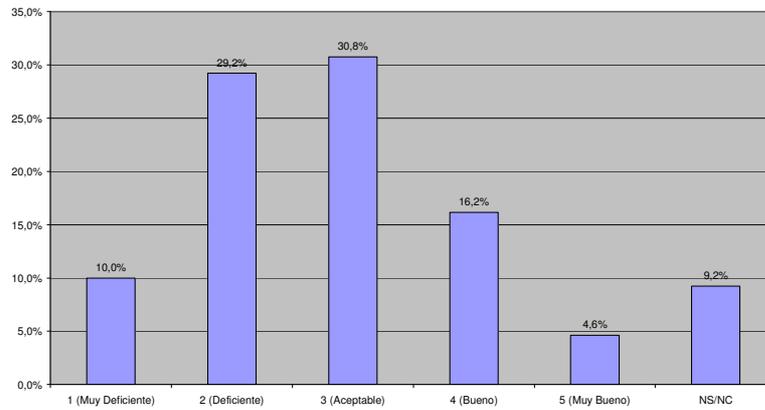
**VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA**  
10. Opinión sobre el nivel de cualificación profesional del personal del Servicio



**Cuestión 11: Facilidad de acceso a los recursos con los que cuenta el Servicio.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
13	10,0%	38	29,2%	40	30,8%	21	16,2%	6	4,6%	12	9,2%	<b>2,74</b>	<b>4,34</b>

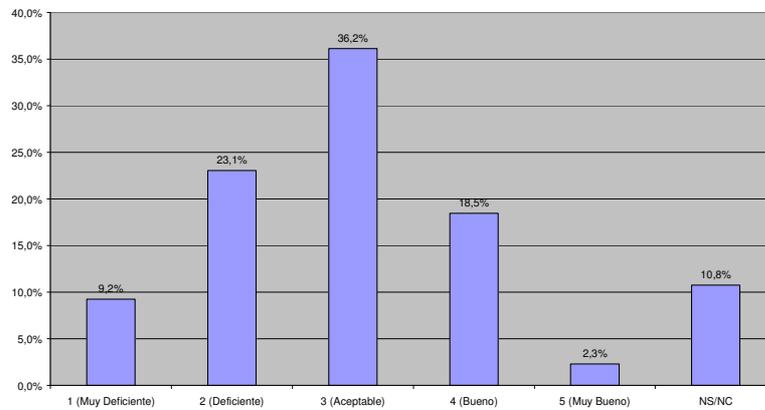
VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA  
11. Facilidad de acceso a los recursos con los que cuenta el Servicio



**Cuestión 12: Calidad y nivel de actualización del software oficial disponible.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
12	9,2%	30	23,1%	47	36,2%	24	18,5%	3	2,3%	14	10,8%	<b>2,79</b>	<b>4,48</b>

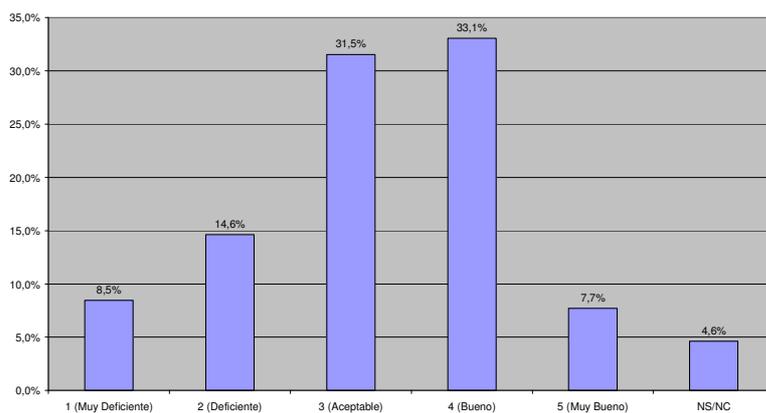
VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA  
12. Calidad y nivel de actualidad del software oficial disponible



**Cuestión 13: Funcionamiento del correo electrónico de la Universidad.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
11	8,5%	19	14,6%	41	31,5%	43	33,1%	10	7,7%	6	4,6%	<b>3,18</b>	<b>5,44</b>

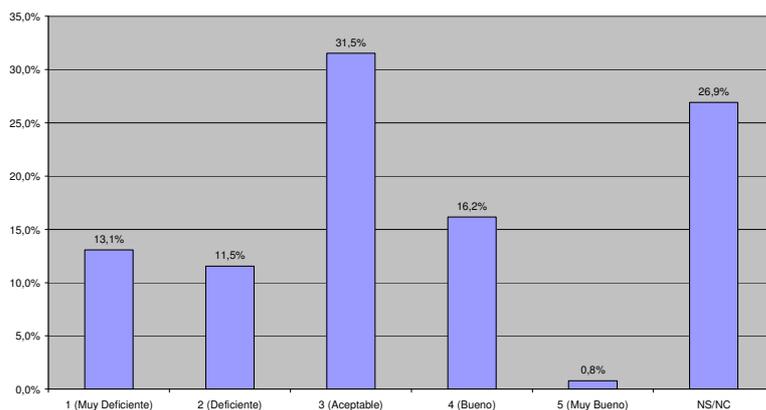
**VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA**  
13. Funcionamiento del correo electrónico de la Universidad



**Cuestión 14: Trámites relacionados con la obtención del Carné Universitario.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
17	13,1%	15	11,5%	41	31,5%	21	16,2%	1	0,8%	35	26,9%	<b>2,73</b>	<b>4,32</b>

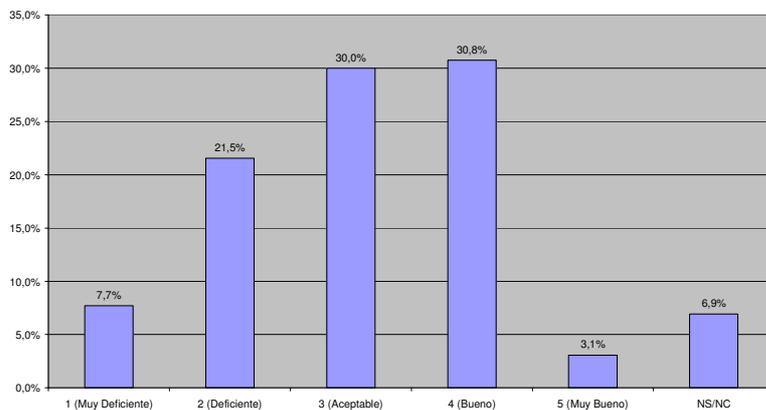
**VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA**  
14. Trámites relacionados con la obtención del Carné Universitario



**Cuestión 15: Valoración Global del Servicio de Informática.**

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
10	7,7%	28	21,5%	39	30,0%	40	30,8%	4	3,1%	9	6,9%	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>

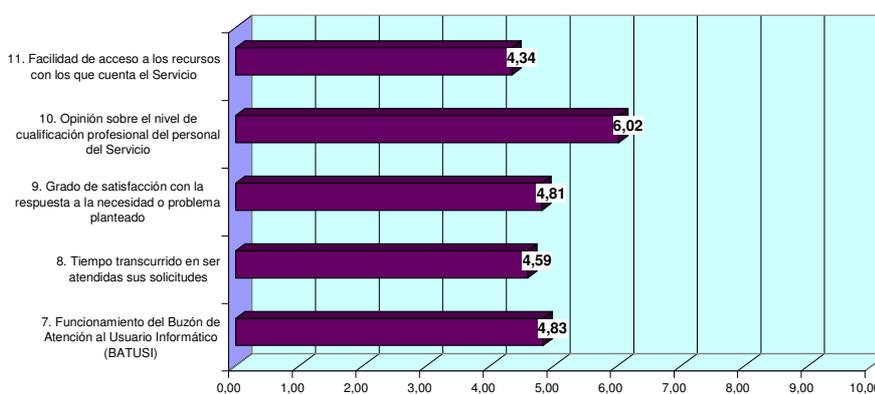
**VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA**  
15. Valoración Global del Servicio de Informática



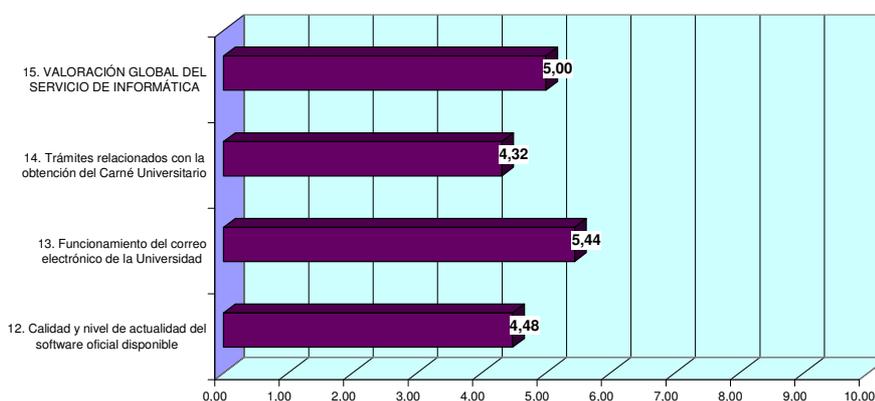
Según se recoge en las tablas anteriores, la cuestión **número 10** obtiene la mayor valoración de los usuarios, la citada cuestión hace referencia al nivel de cualificación del personal, alcanzando el indicador medio un valor de **6,02** (3,41 en la escala 1-5). Por el contrario, las valoraciones más bajas se han registrado para la cuestión **número 14**, en la que se preguntaba sobre las facilidades dadas para modificar errores en las matrículas, el valor del indicador medio ha sido **4,32** (2,73 en la escala 1-5).

Debemos destacar las bajas calificaciones de las cuestiones de este Bloque ya que tan sólo tres de ellas consiguen superar el **5**.

VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA  
(Medias resultantes en cada pregunta)



VALORACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA  
(Medias resultantes en cada pregunta)



Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General es inferior a la media de las once cuestiones del bloque Específico, ambas por debajo de **5**.

- Media Valoraciones generales: **4,76**
- Media Valoraciones específicas: **4,87**.

**c. SUGERENCIAS.**

Por último pasaremos a enumerar las observaciones recogidas en la pregunta abierta, *cuestión nº 16*, del Cuestionario.

- Aumentar la cobertura de WI-FI
- Mejora de filtros que protejan de los SPAM del correo electrónico.
- Ampliación de personal, a veces da la sensación de ser un Servicio colapsado de trabajo.
- Reciclaje de conocimientos del personal del Servicios.
- Mejorar la atención del personal (como por ejemplo la amabilidad)
- Más atención a los problemas que surgen sobre el programa de Matrícula
- Crear un servicio de informática de usuarios, específico para atender al personal investigador y de servicios.
- Aumentar la atención al usuario telefónicamente.
- Mejorar el programa CARTERO.
- Es increíble que después de un año desde que lo solicité, aún no he recibido ni carné universitario ni ubicación para página personal como profesora
- Mayor acceso a freeware desde el Servicio de Informática.
- Mejorar el antivirus: facilidad de ataque de "Troyanos"
- Mejorar software, confección de Actas en particular
- Mejorar la accesibilidad para el usuario y reducir el tiempo de resolución de problemas.
- Que se pueda acceder al servicio BATUSI desde cuentas distintas a la de la UEx.
- Posibilidad de becar a alumnos para colaboraciones con el Servicio de Informática.
- Sería de agradecer la eliminación de trámites burocráticos que complican y retardan la resolución de los problemas que se plantean
- Todo el personal de la Secretaría debería poder enviar Batusis, el Administrador o Jefe Negociado pueden no exponer bien el problema, además se ralentiza la solución

## 2. CONCLUSIONES.

Como se adelantó en la introducción de este informe, el número de usuarios que han participado en el proceso de evaluación de satisfacción en los servicios ha sido relativamente escaso en proporción al número potencial de usuarios.

Consideramos que, en cuanto a la recogida de datos, sería positivo emplear distintos métodos: vía telefónica, correo electrónico, etc., y de esta forma asegurar que el resultado cuantitativo obtenido sea mayor. También sería conveniente una campaña de publicidad para transmitir a los usuarios las ventajas de conocer sus opiniones y sugerencia respecto a los servicios que utilizan.

Todo ello en aras a la mejora de la calidad que la Universidad de Extremadura se ha marcado como uno de sus objetivos principales.

A continuación destacamos en una tabla las valoraciones medias, por Bloques, obtenidas para cada uno de los Servicios:

SERVICIO	MEDIA BLOQUE I	MEDIA BLOQUE II
Servicio de Actividad Física y Deportes	6,66	6,82
Sección de Acción Social	5,33	4,36
Sección de Formación del P.A.S.	4,93	3,58
Servicio de Informática	4,76	4,87

A la luz de estos resultados el Servicio SAFYDE es el que cuenta con mejores valoraciones de sus usuarios. Destacamos también que en dos de los servicios no se alcance un grado de satisfacción superior a **5** en ambos bloques.

Recordemos que en el **Bloque I** se recogían las opiniones referentes a las características generales del servicio: instalaciones, horario, conocimiento del mismo por el usuario, etc.; y a pesar de que los resultados sólo superan el 5 en dos de los servicios, en los otros no está demasiado lejos del mismo. No obstante en cuanto a los resultados del **Bloque II**, que era el referente a las valoraciones específicas del servicio evaluado: eficiencia, eficacia, calidad del servicio, etc., sólo el SAFYDE consigue una valoración bastante buena por parte de los usuarios.

Con estos resultados y teniendo en cuenta las sugerencias manifestadas por los usuarios, sería conveniente que los Servicios y Secciones pudieran poner en marcha un *Plan de Mejoras*.

Dicho Plan sería evaluado periódicamente a través de encuestas de satisfacción de usuarios.

## **3.ANEXOS**

**ANEXO I: SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES****Unidad Técnica de Evaluación y Calidad****Universidad de Extremadura****ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS**

La Universidad de Extremadura desea mejorar cada día el funcionamiento de los Servicios que presta a los miembros de su comunidad y a la sociedad en general. Para lograrlo es de suma importancia conocer cuáles son las opiniones y valoraciones de los usuarios de estos Servicios. Por ello, le pedimos que cumplimente este breve cuestionario anónimo.

**POR FAVOR, CONTESTE DE ACUERDO CON ESTA ESCALA DE VALORES:**

*1-Muy Deficiente 2-Deficiente 3-Aceptable 4-Bueno 5-Muy Bueno*

*GRACIAS POR SU COLABORACIÓN*

**Valoraciones generales:**

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las actividades que presta este Servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Estado de las instalaciones del mismo   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Atención y trato recibido por parte de su personal                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Información facilitada en relación con el asunto planteado                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Horarios de atención al público   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Valoraciones específicas del Servicio de Actividad Física y Deportes:**

- |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 7. Idoneidad de la instalación utilizada para la actividad concreta realizada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Opinión sobre el trabajo desarrollado por el monitor (si lo hay)           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Horarios habilitados para la práctica de la actividad elegida              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Capacidad de las instalaciones en relación al número de usuarios          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Mantenimiento de las instalaciones y medios materiales auxiliares         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Relación calidad / precio de los servicios utilizados                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Grado de satisfacción general con la actividad desarrollada               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Amplitud de la oferta de actividades realizada por este Servicio          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Valoración Global del Servicio de Actividad Física y Deportes             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

16. Sugerencias:

---



---

**ANEXO II: SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL****Unidad Técnica de Evaluación y Calidad****Universidad de Extremadura****ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS**

La Universidad de Extremadura desea mejorar cada día el funcionamiento de los Servicios que presta a los miembros de su comunidad y a la sociedad en general. Para lograrlo es de suma importancia conocer cuáles son las opiniones y valoraciones de los usuarios de estos Servicios. Por ello, le pedimos que cumplimente este breve cuestionario anónimo.

**POR FAVOR, CONTESTE DE ACUERDO CON ESTA ESCALA DE VALORES:**

*1-Muy Deficiente    2-Deficiente    3-Aceptable    4-Buena    5-Muy Buena*

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Valoraciones generales:**

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Sección | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Estado de las instalaciones de la misma                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Atención y trato recibido por parte de su personal                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Información facilitada en relación con el asunto planteado                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Horarios de atención al público   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Facilidad para contactar con esta Sección por distintos medios                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Valoraciones específicas de la Sección de Acción Social:**

- |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 7. Importe anual destinado al Fondo de Pensiones para los trabajadores de la UEX    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Relación importe/cuota de la póliza del Seguro Colectivo de Vida                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Ayudas familiares para el fomento del estudio                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Cantidades periódicas asignadas para anticipos reintegrables                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Valoración del resto de ayudas sociales (guarderías, médico-farmacéuticas, etc) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Información facilitada relativa al Programa de Intercambio de Vacaciones        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Estado de las instalaciones de la Residencias y Colegios Mayores asignados      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Limpieza de estas instalaciones y atención recibida de su personal              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Valoración Global de la Sección de Acción Social                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

16. Sugerencias:

---



---

**ANEXO III: SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL P.A.S.****Unidad Técnica de Evaluación y Calidad****Universidad de Extremadura****ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS**

La Universidad de Extremadura desea mejorar cada día el funcionamiento de los Servicios que presta a los miembros de su comunidad y a la sociedad en general. Para lograrlo es de suma importancia conocer cuáles son las opiniones y valoraciones de los usuarios de estos Servicios. Por ello, le pedimos que cumplimente este breve cuestionario anónimo.

**POR FAVOR, CONTESTE DE ACUERDO CON ESTA ESCALA DE VALORES:**

*1-Muy Deficiente 2-Deficiente 3-Aceptable 4-Bueno 5-Muy Bueno*

*GRACIAS POR SU COLABORACIÓN*

**Valoraciones generales:**

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Sección | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Estado de las instalaciones de la misma                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Atención y trato recibido por parte de su personal                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Información facilitada en relación con el asunto planteado                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Horarios de atención al público   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Facilidad para contactar con esta Sección por distintos medios                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Valoraciones específicas de la Sección de Formación del P.A.S.:**

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 7. Idoneidad de los cursos ofertados en los planes de formación                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Número de plazas disponibles por curso  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Criterio de selección de los participantes                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Método seguido para cubrir las bajas de los participantes admitidos          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Duración media de los cursos en relación con los objetivos de los mismos     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Nivel de los contenidos expuestos en los cursos                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Aplicación de lo aprendido al trabajo concreto realizado habitualmente       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. ¿Cree que se alcanzan, en general, los objetivos pretendidos con los cursos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Valoración Global de la Sección de Formación del P.A.S.                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

16. Sugerencias:

---



---

**ANEXO IV: SERVICIO DE INFORMÁTICA****Unidad Técnica de Evaluación y Calidad****Universidad de Extremadura****ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS**

La Universidad de Extremadura desea mejorar cada día el funcionamiento de los Servicios que presta a los miembros de su comunidad y a la sociedad en general. Para lograrlo es de suma importancia conocer cuáles son las opiniones y valoraciones de los usuarios de estos Servicios. Por ello, le pedimos que cumplimente este breve cuestionario anónimo.

**POR FAVOR, CONTESTE DE ACUERDO CON ESTA ESCALA DE VALORES:**

*1-Muy Deficiente 2-Deficiente 3-Aceptable 4-Bueno 5-Muy Bueno*

*GRACIAS POR SU COLABORACIÓN*

**Valoraciones generales:**

- |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza este Servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Estado de las instalaciones del mismo  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Atención y trato recibido por parte de su personal                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Información facilitada en relación con el asunto planteado                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Horarios de atención al público  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Facilidad para contactar con este Secretariado por distintos medios            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Valoraciones específicas del Servicio de Informática:**

- |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 7. Funcionamiento del Buzón de Atención al Usuario Informático (BATUSI)           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Tiempo transcurrido en ser atendidas sus solicitudes                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Grado de satisfacción con la respuesta a la necesidad o problema planteado     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Opinión sobre el nivel de cualificación profesional del personal del Servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Facilidad de acceso a los recursos con los que cuenta el Servicio             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Calidad y nivel de actualización del software oficial disponible              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Funcionamiento del correo electrónico de la Universidad                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Trámites relacionados con la obtención del Carné Universitario                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Valoración Global del Servicio de Informática                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

16. Sugerencias:

---



---