


	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE BECAS Y MÁSTERES OFICIALES		
	Año 2024	PR/SO101_BMO_D002	

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE BECAS Y MÁSTERES OFICIALES



Año 2024

Elaborado por: Gestor de calidad de la UTEC Fecha: 19 de marzo de 2024	Revisado por: Directora de la UTEC Fecha: 18 de abril de 2024	Aprobado por: Vicerrectora de Calidad y Estrategia Fecha: 7 de junio de 2024
Firma  Juan José Clavero Sánchez	Firma  Rosa María Villalobos Murillo	Firma   María Mercedes Macías García



	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE BECAS Y MÁSTERES OFICIALES		
	Año 2024	PR/SO101_BMO_D002	

Índice

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	MATERIAL Y MÉTODOS.....	5
2.1.	Diseño de los cuestionarios	5
2.2.	Periodo de recogida y procesamiento de los datos	5
2.3.	Participación en las encuestas	6
2.4.	Garantía de privacidad.....	6
3.	RESULTADOS	6
3.1.	P1. Indique el colectivo al que pertenece.....	6
3.2.	P2. Sexo	7
3.3.	P3. Sede a la que se ha dirigido	7
3.4.	P4. Indique el asunto o incidencia por el que le han atendido y que desea valorar	8
3.5.	P5. Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones	10
	P5.1. Ha sido fácil contactar con la Sección	10
	P5.2. La atención recibida vía telefónica ha sido buena	11
	P5.3. La atención recibida vía email ha sido buena	12
	P5.4. La atención recibida personalmente ha sido buena	13
	P5.5. Me han informado con claridad y precisión.....	14
	P5.6. El asunto o incidencia que planteé se ha resuelto de forma satisfactoria	15
	P5.7. La herramienta para realizar el proceso de preinscripción es adecuada	16
	P5.8. He tenido facilidad para realizar el proceso de llamamientos.....	17
	P5.9. He tenido facilidad para realizar el proceso de automatrícula.....	18
	P5. Resumen de valores promedio sobre la atención recibida y las herramientas disponibles	19
3.6.	P6. ¿Conoce la página web de la Sección?	20
3.7.	P7. Valore los siguientes aspectos de la página web de la Sección	21
	P7.1. Organización de la página web.....	21
	P7.2. Pertinencia de la información publicada.....	22
	P7.3. Actualización de la información	23
	P7.4. Accesibilidad de los documentos	24
	P7.5. Grado de satisfacción con la información disponible en la web.....	25

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE BECAS Y MÁSTERES OFICIALES		
	Año 2024	PR/SO101_BMO_D002	

P7. Resumen de valores promedio sobre la página web	26
3.8. P8. Indique su grado global de satisfacción con la Sección.....	27
3.9. P9. Sugerencias y comentarios	28
4. CONCLUSIONES.....	28
4.1. Fortalezas	29
4.2. Debilidades	29
5. ACCIONES DE MEJORA.....	29
ANEXOS	31
Anexo I. Modelo de cuestionario para la Sección de Becas.....	31
Anexo II. Modelo de cuestionario para la Sección de Másteres Oficiales	33

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE BECAS Y MÁSTERES OFICIALES		
	Año 2024	PR/SO101_BMO_D002	

1. INTRODUCCIÓN

La calidad de la docencia impartida en las aulas es solo una parte de la calidad del servicio prestado por la Universidad a la sociedad. Cómo se atiende al alumnado en el proceso de matriculación, cómo se gestionan sus solicitudes de beca o cómo se les ofrece la posibilidad de participar en las actividades culturales o deportivas son ejemplos de aspectos que determinan la satisfacción del alumnado con su universidad. Y no solo hay que tener en cuenta a este colectivo, sino que también hay que prestar atención a las necesidades del profesorado, el personal investigador y el personal técnico, de gestión y de administración y servicios, que terminan de conformar el capital humano de la Universidad.



Por este motivo, dentro del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) de la Universidad de Extremadura (UEX) a través del *Procedimiento de evaluación de satisfacción de usuarios de servicios* (PR/SO101), la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) realiza periódicamente y en coordinación con sus responsables, encuestas de satisfacción de las personas que tienen relación con los distintos Servicios, Secretariados, Unidades y Órganos administrativos de la UEX (en adelante, se utilizará genéricamente el término “Unidades”). A partir de los resultados de estas encuestas se pueden diseñar y ejecutar planes de mejora que permitan ofrecer un servicio más acorde a las necesidades de cada grupo de interés.

Según el Procedimiento, la evaluación se lleva a cabo mediante cuestionarios consensuados con los Servicios a evaluar. La encuesta tiene por objetivos los siguientes:

- 1.- Poner a disposición de las personas usuarias de la Unidad encuestada un canal de comunicación a través del cual puedan expresar su opinión y plantear sugerencias o comentarios.
- 2.- Conocer su grado de satisfacción con el servicio recibido.
- 3.- Tratar de identificar las fortalezas y, en su caso, las posibles debilidades o deficiencias en la prestación del servicio.
- 4.- Establecer, en su caso, una Propuesta de Acciones de Mejora en la que la Unidad encuestada desarrolle las medidas correctivas para paliar o eliminar dichas debilidades y que potencie sus fortalezas.
- 5.- Difundir esta información a todos los grupos de interés.

El análisis de los datos obtenidos ayudará a establecer las acciones de mejora necesarias para contribuir permanentemente a reforzar la calidad de los servicios que se ofrecen y así contribuir a la mejora de la calidad global de la Universidad de Extremadura.

En este informe se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción dirigidas a las personas usuarias del **Servicio de Becas y Másteres Oficiales**. Se han realizado dos encuestas, de forma paralela, una para la **Sección de Becas** y otra para la **Sección de Másteres Oficiales**. Se ha seguido este planteamiento buscando obtener unos resultados más específicos y representativos, ya que el perfil de las personas usuarias de cada Sección es distinto.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE BECAS Y MÁSTERES OFICIALES		
	Año 2024	PR/SO101_BMO_D002	

2. MATERIAL Y MÉTODOS

El proceso que se ha seguido desde la UTEC para el pase de las encuestas y el análisis de los datos recogidos se inició con el diseño de los cuestionarios, el posterior envío de sus enlaces para que fueran rellenados y, transcurrido el plazo de respuesta, el tratamiento de los datos. En los apartados siguientes se detallan los pasos seguidos.

2.1. Diseño de los cuestionarios

Los cuestionarios son esenciales en el objetivo de conocer la satisfacción de las personas que tienen relación con las distintas Unidades. En este caso, ambos se han diseñado por personal de la UTEC y consensuado con la Jefa de Servicio de Becas y Másteres Oficiales.

Se pueden consultar en los ANEXOS.

Aunque no son idénticos, sí son sustancialmente iguales y tienen la misma estructura, con cuatro apartados destacados:

- 1.- 1. Recoge información sobre:
 - a. el colectivo al que pertenecen las personas que responden
 - b. su sexo
 - c. la sede a la que se han dirigido (solo en el caso de la Sección de Becas)
 - d. el asunto en concreto por el que se las ha atendido y desean valorar
(se han planteado como lista de opciones entre las que hay que elegir una)

- 2.- 2. Contiene cuestiones que permiten conocer la satisfacción de las personas usuarias con:
 - a. la facilidad de contacto
 - b. la atención recibida (por varias vías)
 - c. la resolución del asunto o incidencia que se planteó
 - d. otras cuestiones concretas (en el caso de la Sección de Másteres Oficiales)
 - e. el conocimiento de la página web de la Sección y la información contenida en ella
(se han planteado utilizando una escala de valores tipo Likert, de 5 categorías)



- 3.- 3. Recoge la satisfacción general con la Sección.
(para este valor, que es resumen de la encuesta, se ha utilizado una escala numérica de 0 a 10, por ser la más utilizada e intuitiva)

- 4.- 4. Permite comunicar sugerencias y comentarios.

2.2. Periodo de recogida y procesamiento de los datos

La campaña de encuestas se ha realizado entre el 13 y el 27 de diciembre de 2023.

Los mensajes de difusión de los cuestionarios, con enlaces a los formularios correspondientes, fueron remitidos por el Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad, a través de su lista de distribución, por correo electrónico.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE BECAS Y MÁSTERES OFICIALES		
	Año 2024	PR/SO101_BMO_D002	

El procesamiento de los datos obtenidos y el análisis de los resultados se ha realizado por personal de la UTEC.

2.3. Participación en las encuestas

La encuesta dirigida a la Sección de Becas ha sido contestada por un total de **155** personas, todas estudiantes de la UEx.

La encuesta dirigida a la Sección de Másteres Oficiales ha sido contestada por un total de **64** personas, 63 estudiantes de la UEx y 1 estudiante de fuera de la UEx.

En ambos casos la tasa de participación no supera el 5% de las personas que han tenido que contactar con las Secciones.

2.4. Garantía de privacidad

Los datos recibidos no contenían información personal, por lo que en todo caso ha primado la confidencialidad de las respuestas.

3. RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados obtenidos para cada pregunta, representando los datos mediante un **gráfico de barras** y una **tabla de resultados** para cada una de las Secciones.

Asimismo, se ha calculado un **valor promedio numérico** para las preguntas planteadas según la escala de Likert de 5 categorías, valorando cada una de estas categorías con una puntuación de 1 a 5, conforme a la equivalencia descrita en la siguiente tabla.

1 PUNTO	2 PUNTOS	3 PUNTOS	4 PUNTOS	5 PUNTOS
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena

A la respuesta “No sé” no se le ha asignado valor por lo que, a la hora de calcular los resultados de las medias de satisfacción de las preguntas, no se han tenido en cuenta esas respuestas.

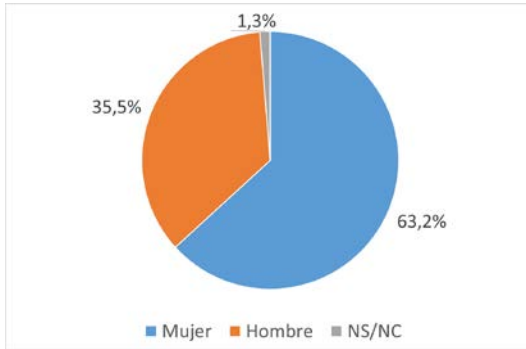
3.1. P1. Indique el colectivo al que pertenece

Sección de Becas: Todas las respuestas (155) corresponden a estudiantes de la UEx.

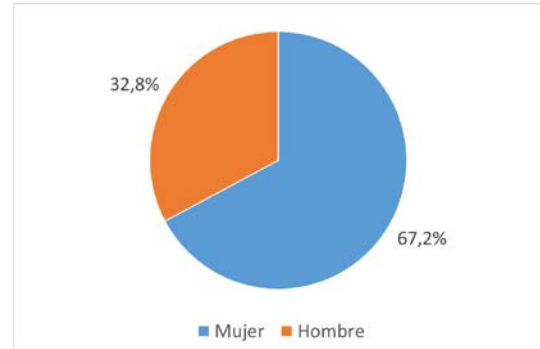
Sección de Másteres Oficiales: Del total de 64 respuestas, 63 corresponden a estudiantes de la UEx y 1 es de una persona de fuera de la UEx.

3.2. P2. Sexo

Sección de Becas



Sección de Másteres Oficiales



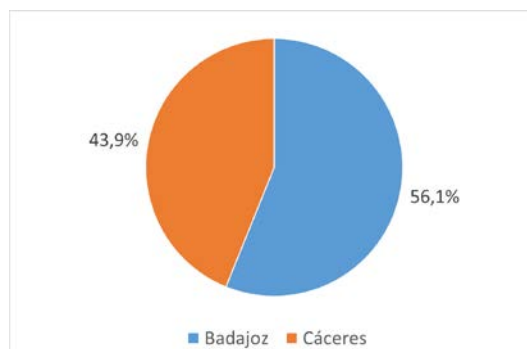
P2. TABLA DE RESULTADOS				
	Sección de Becas		Sección de Másteres Oficiales	
	N.º de respuestas	Porcentaje	N.º de respuestas	Porcentaje
Mujer	98	63,2%	43	67,2%
Hombre	55	35,5%	21	32,8%
NS/NC	2	1,3%	0	0,0%

Valoración:

En torno a las dos terceras partes de las personas usuarias son mujeres y alrededor de un tercio son hombres. Es decir, las mujeres usuarias del Servicio son aproximadamente el doble.

3.3. P3. Sede a la que se ha dirigido

Sección de Becas



P3. TABLA DE RESULTADOS		
	Sección de Becas	
	N.º de respuestas	Porcentaje
Badajoz	87	56,1%
Cáceres	68	43,9%

Valoración: El número de personas usuarias de la Sección de Becas que ha respondido a la encuesta ha sido mayor en el campus de Badajoz, pero los resultados no están demasiado descompensados.

3.4. P4. Indique el asunto o incidencia por el que le han atendido y que desea valorar

Sección de Becas

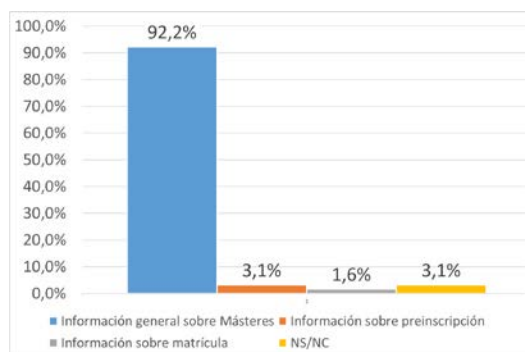


P4. TABLA DE RESULTADOS		
	Sección de Becas	
	N.º de respuestas	Porcentaje
Información sobre becas de carácter general	93	60,0%
Otras becas y ayudas	37	23,9%
Becas de colaboración en Departamentos Universitarios	11	7,1%
Becas Santander	7	4,5%
Ayudas Consejo Social	4	2,6%

P4. TABLA DE RESULTADOS		
	Sección de Becas	
	N.º de respuestas	Porcentaje
NS/NC	3	1,9%

Valoración: La gran mayoría de las personas usuarias de la Sección de Becas solicitan información sobre becas de carácter general y sobre otras becas y ayudas.

Sección de Másteres Oficiales



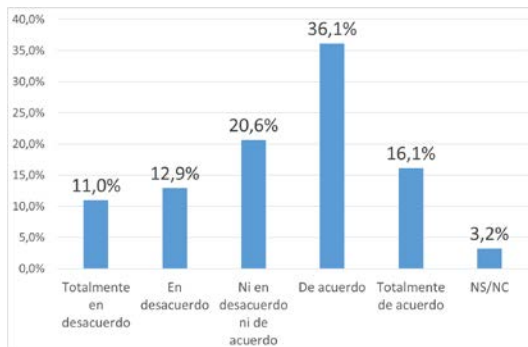
P4. TABLA DE RESULTADOS		
	Sección de Másteres Oficiales	
	N.º de respuestas	Porcentaje
Información general sobre Másteres	59	92,2%
Información sobre preinscripción	2	3,1%
Información sobre matrícula	1	1,6%
NS/NC	2	3,1%

Valoración: La gran mayoría de las personas usuarias de la Sección de Másteres Oficiales solicitan información general sobre Másteres.

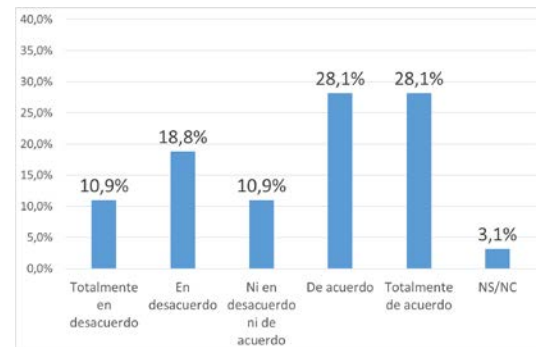
3.5. P5. Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones

P5.1. Ha sido fácil contactar con la Sección

Sección de Becas



Sección de Másteres Oficiales



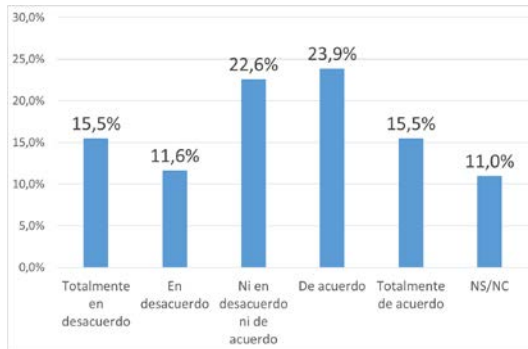
P5.1. TABLA DE RESULTADOS

	Sección de Becas		Sección de Másteres Oficiales	
	N.º de respuestas	Porcentaje	N.º de respuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	11,0%	7	10,9%
En desacuerdo	20	12,9%	12	18,8%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	32	20,6%	7	10,9%
De acuerdo	56	36,1%	18	28,1%
Totalmente de acuerdo	25	16,1%	18	28,1%
NS/NC	5	3,2%	2	3,1%
VALOR PROMEDIO (Escala 1-5)	3,3		3,5	

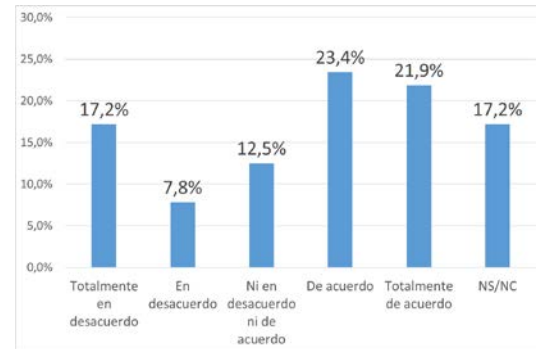
Valoración: Aunque los resultados son aceptables y la mayoría de las personas encuestadas consideran que ha sido fácil contactar con las dos Secciones, hay respuestas que indican lo contrario. Es posible que haya un margen de mejora en este aspecto.

P5.2. La atención recibida vía telefónica ha sido buena

Sección de Becas



Sección de Másteres Oficiales



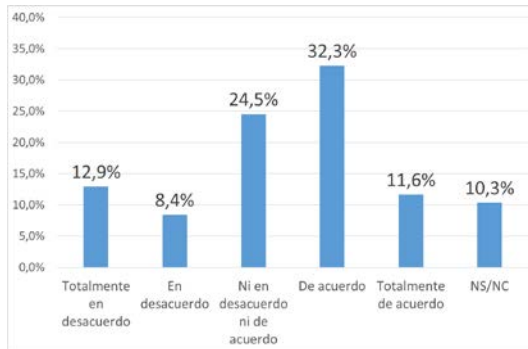
P5.2. TABLA DE RESULTADOS

	Sección de Becas		Sección de Másteres Oficiales	
	N.º de respuestas	Porcentaje	N.º de respuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	24	15,5%	11	17,2%
En desacuerdo	18	11,6%	5	7,8%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	35	22,6%	8	12,5%
De acuerdo	37	23,9%	15	23,4%
Totalmente de acuerdo	24	15,5%	14	21,9%
NS/NC	17	11,0%	11	17,2%
VALOR PROMEDIO (Escala 1-5)	3,1		3,3	

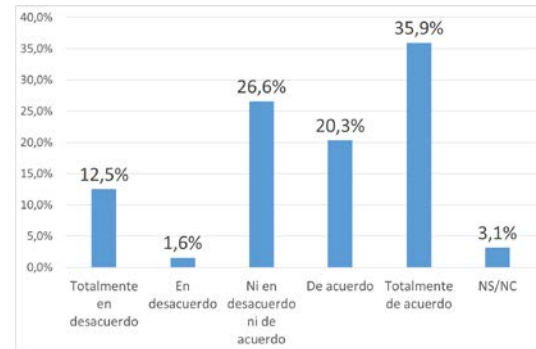
Valoración: Los resultados son aceptables y la mayoría de las personas encuestadas opinan que la atención telefónica ha sido buena, pero por muy escaso margen. También hay un porcentaje relativamente alto que consideran lo contrario, por lo que también existe margen de mejora en este aspecto.

P5.3. La atención recibida vía email ha sido buena

Sección de Becas



Sección de Másteres Oficiales



P5.3. TABLA DE RESULTADOS

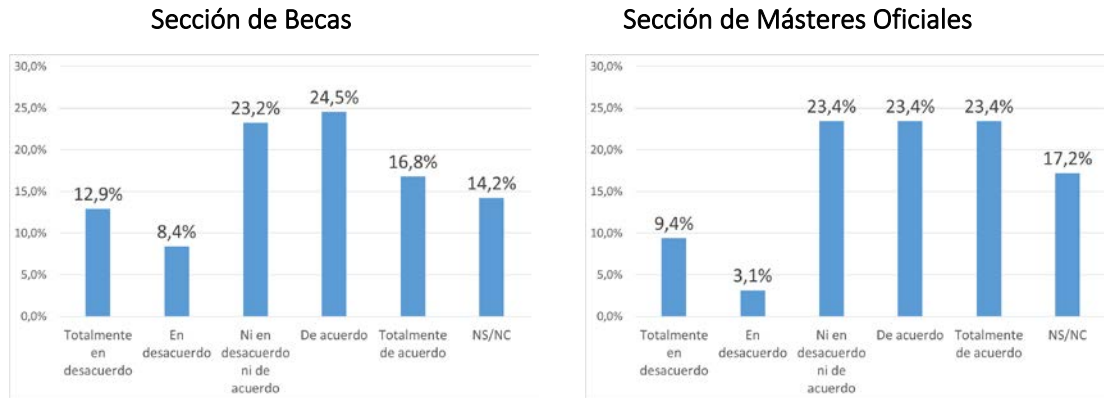
	Sección de Becas		Sección de Másteres Oficiales	
	N.º de respuestas	Porcentaje	N.º de respuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	12,9%	8	12,5%
En desacuerdo	13	8,4%	1	1,6%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	38	24,5%	17	26,6%
De acuerdo	50	32,3%	13	20,3%
Totalmente de acuerdo	18	11,6%	23	35,9%
NS/NC	16	10,3%	2	3,1%
VALOR PROMEDIO (Escala 1-5)	3,2		3,7	

Valoración:

Sección de Becas: Al igual que en las preguntas anteriores los resultados son aceptables y la mayoría de las personas encuestadas opinan que la atención vía email ha sido buena. Sigue apareciendo un grupo de respuestas donde se considera lo contrario, por lo que de la misma forma existe margen de mejora en este aspecto.

Sección de Másteres Oficiales: Los resultados se pueden considerar buenos. El porcentaje de personas en desacuerdo es relativamente bajo.

P5.4. La atención recibida personalmente ha sido buena



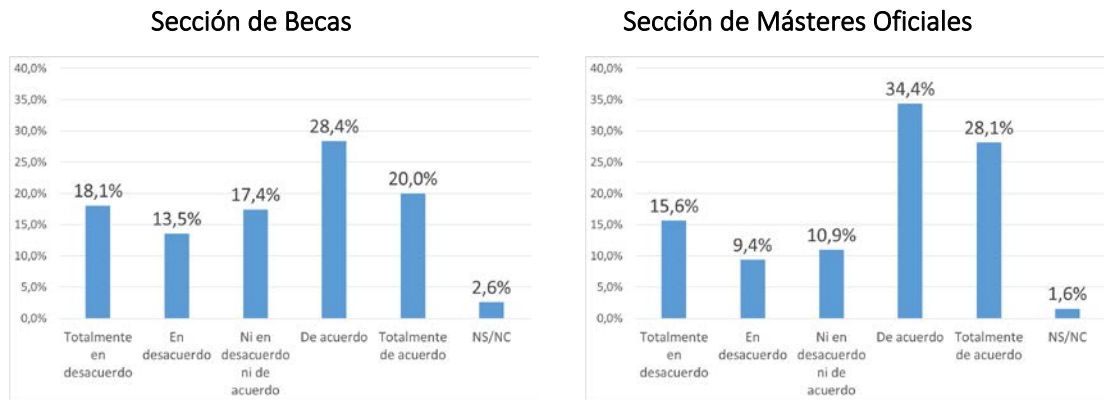
P5.4. TABLA DE RESULTADOS				
	Sección de Becas		Sección de Másteres Oficiales	
	N.º de respuestas	Porcentaje	N.º de respuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	12,9%	6	9,4%
En desacuerdo	13	8,4%	2	3,1%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	36	23,2%	15	23,4%
De acuerdo	38	24,5%	15	23,4%
Totalmente de acuerdo	26	16,8%	15	23,4%
NS/NC	22	14,2%	11	17,2%
VALOR PROMEDIO (Escala 1-5)	3,3		3,6	

Valoración:

Sección de Becas: Al igual que en las preguntas anteriores los resultados son aceptables y la mayoría de las personas encuestadas opinan que la atención en persona ha sido buena. Sigue apareciendo un grupo de personas que consideran lo contrario, por lo que igualmente se considera que existe margen de mejora en este aspecto.

Sección de Másteres Oficiales: Al igual que la pregunta anterior, los resultados se pueden considerar buenos. El porcentaje de personas en desacuerdo es relativamente bajo.

P5.5. Me han informado con claridad y precisión

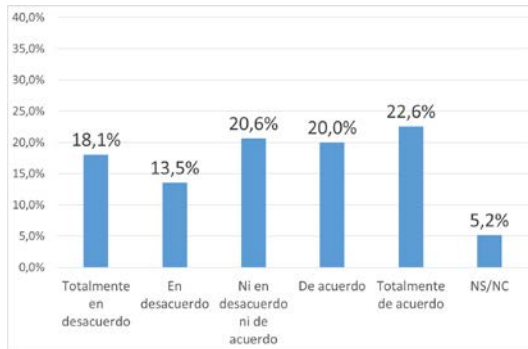


P5.5. TABLA DE RESULTADOS				
	Sección de Becas		Sección de Másteres Oficiales	
	N.º de respuestas	Porcentaje	N.º de respuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	18,1%	10	15,6%
En desacuerdo	21	13,5%	6	9,4%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	27	17,4%	7	10,9%
De acuerdo	44	28,4%	22	34,4%
Totalmente de acuerdo	31	20,0%	18	28,1%
NS/NC	4	2,6%	1	1,6%
VALOR PROMEDIO (Escala 1-5)	3,2		3,5	

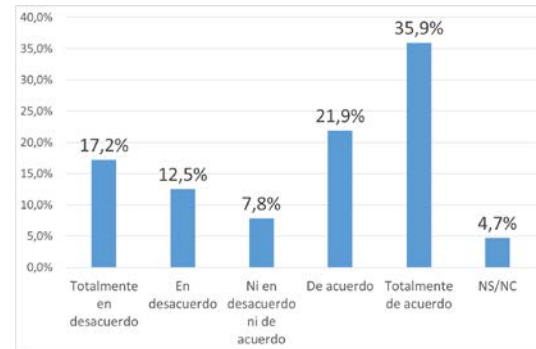
Valoración: Al igual que en las preguntas anteriores los resultados son aceptables y la mayoría de las personas encuestadas consideran que les han informado con claridad y precisión. Aunque en la Sección de Másteres Oficiales los resultados son mejores, también hay un grupo de personas que consideran lo contrario, por lo que de la misma forma existe margen de mejora en este aspecto.

P5.6. El asunto o incidencia que planteé se ha resuelto de forma satisfactoria

Sección de Becas



Sección de Másteres Oficiales



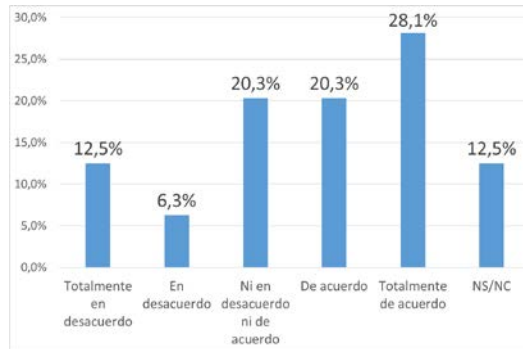
P5.6. TABLA DE RESULTADOS

	Sección de Becas		Sección de Másteres Oficiales	
	N.º de respuestas	Porcentaje	N.º de respuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	18,1%	11	17,2%
En desacuerdo	21	13,5%	8	12,5%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	32	20,6%	5	7,8%
De acuerdo	31	20,0%	14	21,9%
Totalmente de acuerdo	35	22,6%	23	35,9%
NS/NC	8	5,2%	3	4,7%
VALOR PROMEDIO (Escala 1-5)	3,2		3,5	

Valoración: Siguiendo la misma tónica que las preguntas anteriores, los resultados son aceptables y la mayoría de las personas encuestadas valoran que el asunto que han planteado se ha resuelto de forma satisfactoria. Aunque en la Sección de Másteres Oficiales los resultados son mejores, hay un porcentaje muy similar de personas que consideran lo contrario, por lo que se vuelve a valorar que existe margen de mejora en este aspecto.

P5.7. La herramienta para realizar el proceso de preinscripción es adecuada

Sección de Másteres Oficiales

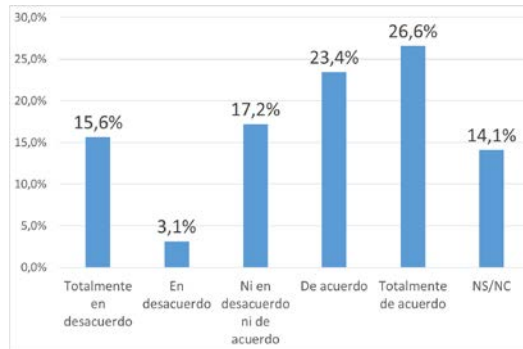


P5.7. TABLA DE RESULTADOS		
	Sección de Másteres Oficiales	
	N.º de respuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	12,5%
En desacuerdo	4	6,3%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	13	20,3%
De acuerdo	13	20,3%
Totalmente de acuerdo	18	28,1%
NS/NC	8	12,5%
VALOR PROMEDIO (Escala 1-5)	3,5	

Valoración: En este caso los resultados son algo mejor que aceptables. La mayoría de las personas encuestadas están totalmente de acuerdo con la afirmación de que la herramienta para realizar el proceso de preinscripción es adecuada.

P5.8. He tenido facilidad para realizar el proceso de llamamientos

Sección de Másteres Oficiales

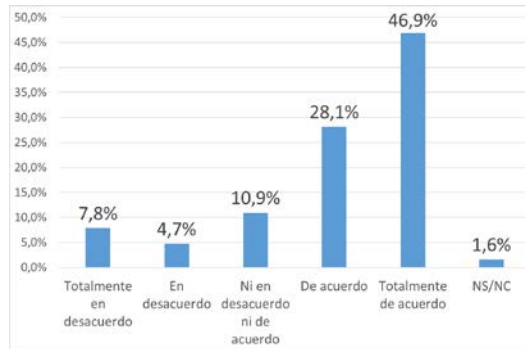


P5.8. TABLA DE RESULTADOS		
	Sección de Másteres Oficiales	
	N.º de respuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	15,6%
En desacuerdo	2	3,1%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	11	17,2%
De acuerdo	15	23,4%
Totalmente de acuerdo	17	26,6%
NS/NC	9	14,1%
VALOR PROMEDIO (Escala 1-5)	3,5	

Valoración: Distribución de respuestas muy similar a la pregunta anterior, con resultados igualmente algo mejor que aceptables. Vuelve a ocurrir que la mayoría de las personas encuestadas consideran que han tenido facilidad para realizar el proceso de llamamientos.

P5.9. He tenido facilidad para realizar el proceso de automatrícula

Sección de Másteres Oficiales

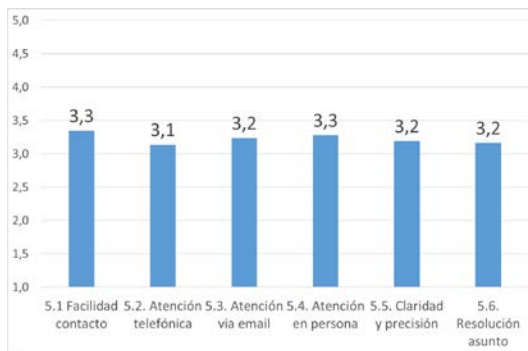


P5.9. TABLA DE RESULTADOS		
	Sección de Másteres Oficiales	
	N.º de respuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	7,8%
En desacuerdo	3	4,7%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	7	10,9%
De acuerdo	18	28,1%
Totalmente de acuerdo	30	46,9%
NS/NC	1	1,6%
VALOR PROMEDIO (Escala 1-5)	4,0	

Valoración: Se consiguen buenos resultados en esta pregunta, con una gran mayoría de las personas encuestadas que valoran muy positivamente el proceso de automatrícula.

P5. Resumen de valores promedio sobre la atención recibida y las herramientas disponibles

Sección de Becas



Sección de Másteres Oficiales



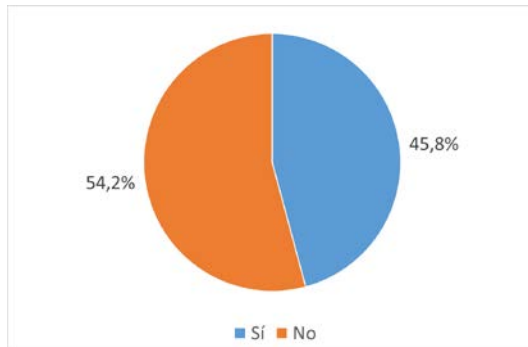
P5. TABLA RESUMEN DE VALORES PROMEDIO

	Sección de Becas	Sección de Másteres Oficiales
5.1. Facilidad de contacto	3,3	3,5
5.2. Atención telefónica	3,1	3,3
5.3. Atención vía email	3,2	3,7
5.4. Atención en persona	3,3	3,6
5.5. Claridad y precisión	3,2	3,5
5.6. Resolución asunto planteado	3,2	3,5
5.7. Herramienta preinscripción	-	3,5
5.8. Proceso llamamientos	-	3,5
5.9. Proceso automatrícula	-	4,0

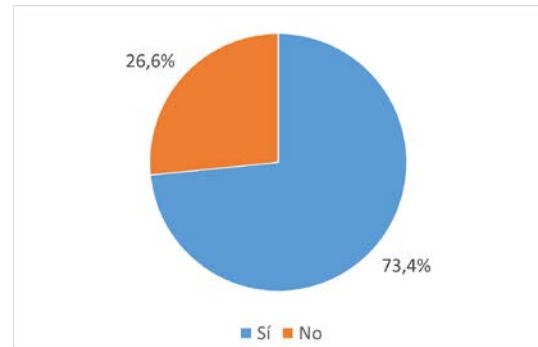
Valoración: Representando conjuntamente los valores promedio se observa la uniformidad de los resultados en un rango que supera ligeramente el valor que se califica como aceptable. El conjunto de resultados es algo mejor en el caso de la Sección de Másteres Oficiales, destacando la valoración del proceso de automatrícula.

3.6. P6. ¿Conoce la página web de la Sección?

Sección de Becas



Sección de Másteres Oficiales



P6. TABLA DE RESULTADOS

	Sección de Becas		Sección de Másteres Oficiales	
	N.º de respuestas	Porcentaje	N.º de respuestas	Porcentaje
Sí	71	45,8%	47	73,4%
No	84	54,2%	17	26,6%

Valoración:

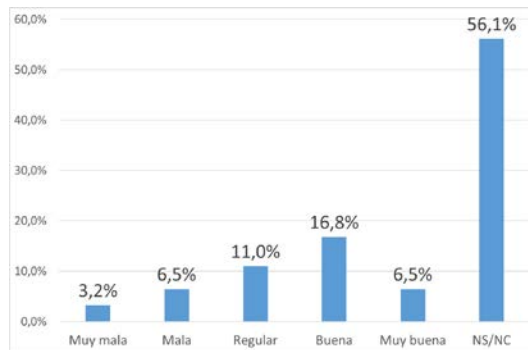
Sección de Becas: La mayoría de las personas encuestadas no conoce la página web. Hay un amplio margen de mejora en este aspecto.

Sección de Másteres Oficiales: Se da la situación contraria y, además, por amplia diferencia. Esta circunstancia puede contribuir a añadir un matiz negativo a los resultados de la Sección de Becas.

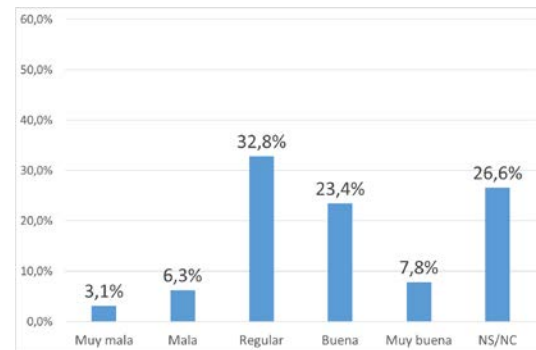
3.7. P7. Valore los siguientes aspectos de la página web de la Sección

P7.1. Organización de la página web

Sección de Becas



Sección de Másteres Oficiales



P7.1. TABLA DE RESULTADOS

	Sección de Becas		Sección de Másteres Oficiales	
	N.º de respuestas	Porcentaje	N.º de respuestas	Porcentaje
Muy mala	5	3,2%	2	3,1%
Mala	10	6,5%	4	6,3%
Regular	17	11,0%	21	32,8%
Buena	26	16,8%	15	23,4%
Muy buena	10	6,5%	5	7,8%
NS/NC	87	56,1%	17	26,6%
VALOR PROMEDIO (Escala 1-5)	3,4		3,4	

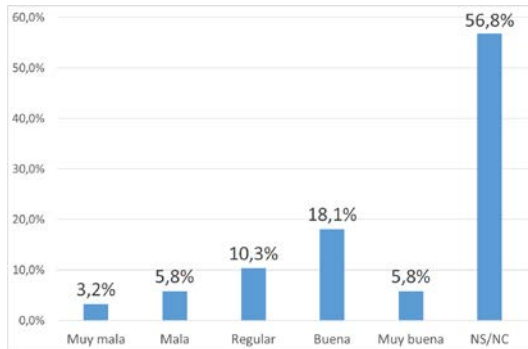
Valoración:

Sección de Becas: Una amplia mayoría de las personas encuestadas responde no sabe/no contesta y los resultados del resto son algo más que aceptables.

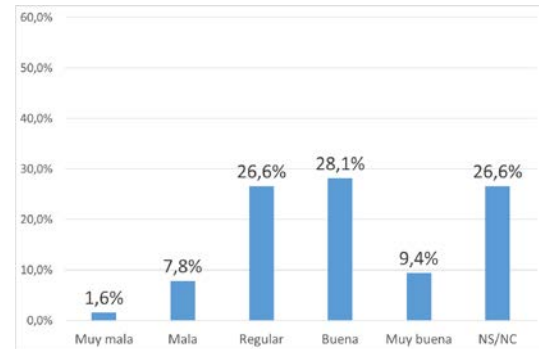
Sección de Másteres Oficiales: Aunque los resultados son similares, se reduce considerablemente el porcentaje de personas que responden no sabe/no contesta.

P7.2. Pertinencia de la información publicada

Sección de Becas



Sección de Másteres Oficiales



P7.2. TABLA DE RESULTADOS

	Sección de Becas		Sección de Másteres Oficiales	
	N.º de respuestas	Porcentaje	N.º de respuestas	Porcentaje
Muy mala	5	3,2%	1	1,6%
Mala	9	5,8%	5	7,8%
Regular	16	10,3%	17	26,6%
Buena	28	18,1%	18	28,1%
Muy buena	9	5,8%	6	9,4%
NS/NC	88	56,8%	17	26,6%
VALOR PROMEDIO (Escala 1-5)	3,4		3,5	

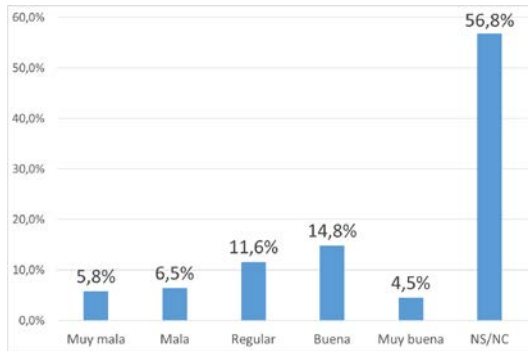
Valoración:

Sección de Becas: Resultados muy similares a la pregunta anterior, una amplia mayoría de las personas encuestadas responde no sabe/no contesta y los resultados del resto son algo más que aceptables.

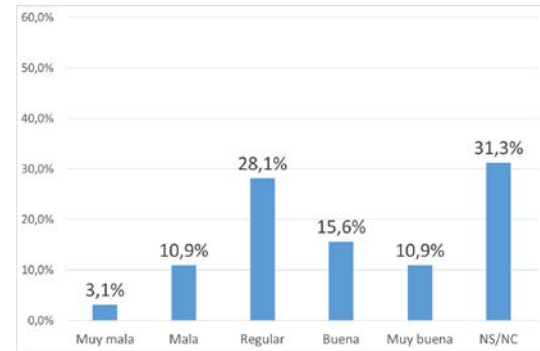
Sección de Másteres Oficiales: Los resultados son ligeramente mejores y de nuevo se reduce de forma considerable el porcentaje de personas que responden no sabe/no contesta.

P7.3. Actualización de la información

Sección de Becas



Sección de Másteres Oficiales



P7.3. TABLA DE RESULTADOS

	Sección de Becas		Sección de Másteres Oficiales	
	N.º de respuestas	Porcentaje	N.º de respuestas	Porcentaje
Muy mala	9	5,8%	2	3,1%
Mala	10	6,5%	7	10,9%
Regular	18	11,6%	18	28,1%
Buena	23	14,8%	10	15,6%
Muy buena	7	4,5%	7	10,9%
NS/NC	88	56,8%	20	31,3%
VALOR PROMEDIO (Escala 1-5)	3,1		3,3	

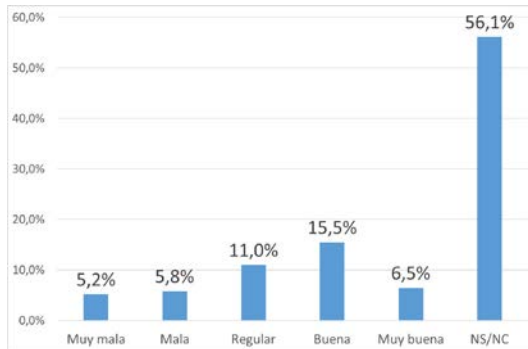
Valoración:

Sección de Becas: Resultados similares de nuevo a las preguntas anteriores, con una amplia mayoría de las personas encuestadas que responde no sabe/no contesta y los resultados del resto solo aceptables. Hay un margen claro de mejora en este aspecto.

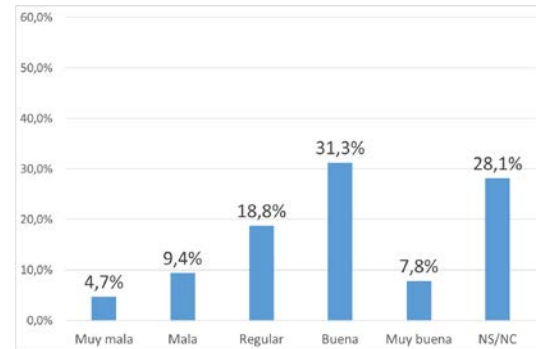
Sección de Másteres Oficiales: Los resultados son algo mejores y otra vez se reduce en gran medida el porcentaje de personas que responden no sabe/no contesta.

P7.4. Accesibilidad de los documentos

Sección de Becas



Sección de Másteres Oficiales



P7.4. TABLA DE RESULTADOS

	Sección de Becas		Sección de Másteres Oficiales	
	N.º de respuestas	Porcentaje	N.º de respuestas	Porcentaje
Muy mala	8	5,2%	3	4,7%
Mala	9	5,8%	6	9,4%
Regular	17	11,0%	12	18,8%
Buena	24	15,5%	20	31,3%
Muy buena	10	6,5%	5	7,8%
NS/NC	87	56,1%	18	28,1%
VALOR PROMEDIO (Escala 1-5)	3,3		3,4	

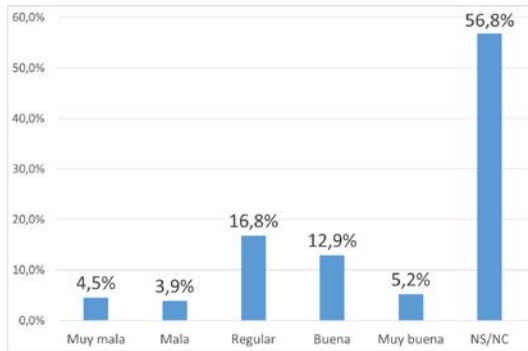
Valoración:

Sección de Becas: Resultados otra vez similares a las preguntas anteriores, con una amplia mayoría de las personas encuestadas que responde no sabe/no contesta y los resultados del resto superando el nivel aceptable. Nuevamente hay un margen claro de mejora en este aspecto.

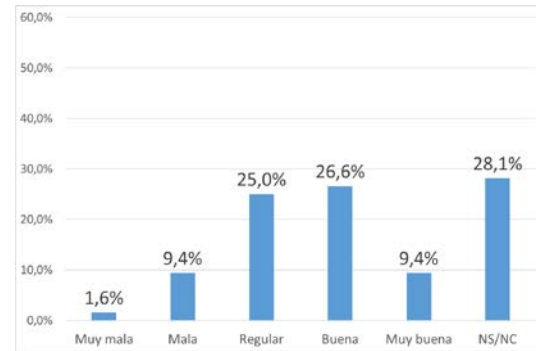
Sección de Másteres Oficiales: Los resultados son algo mejores y vuelve a reducirse en gran medida el porcentaje de personas que responden no sabe/no contesta.

P7.5. Grado de satisfacción con la información disponible en la web

Sección de Becas



Sección de Másteres Oficiales



P7.5. TABLA DE RESULTADOS

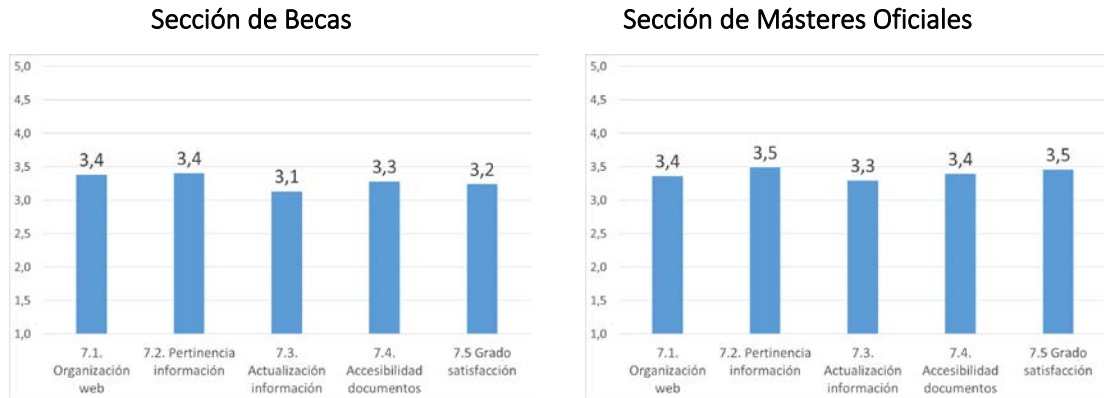
	Sección de Becas		Sección de Másteres Oficiales	
	N.º de respuestas	Porcentaje	N.º de respuestas	Porcentaje
Muy mala	7	4,5%	1	1,6%
Mala	6	3,9%	6	9,4%
Regular	26	16,8%	16	25,0%
Buena	20	12,9%	17	26,6%
Muy buena	8	5,2%	6	9,4%
NS/NC	88	56,8%	18	28,1%
VALOR PROMEDIO (Escala 1-5)	3,2		3,5	

Valoración:

Sección de Becas: Pregunta resumen sobre la página web, con resultados similares de nuevo a las preguntas anteriores. Una amplia mayoría de las personas encuestadas que responde no sabe/no contesta y los resultados del resto solo ligeramente mejores que el nivel aceptable. Hay un margen claro de mejora en este aspecto.

Sección de Másteres Oficiales: Los resultados son mejores, estando a medio camino entre el nivel aceptable y el bueno. De nuevo se reduce en gran medida el porcentaje de personas que responden no sabe/no contesta.

P7. Resumen de valores promedio sobre la página web

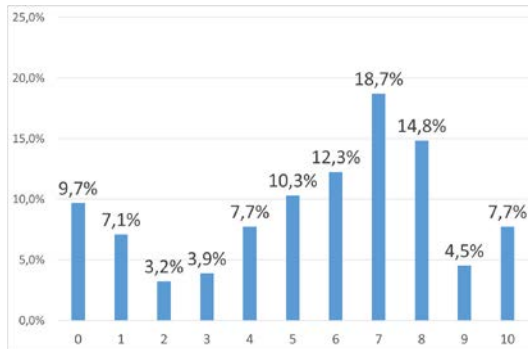


P5. TABLA RESUMEN DE VALORES PROMEDIO		
	Sección de Becas	Sección de Másteres Oficiales
7.1. Organización página web	3,4	3,4
7.2. Pertinencia información	3,4	3,5
7.3. Actualización información	3,1	3,3
7.4. Accesibilidad documentos	3,3	3,4
7.5. Grado de satisfacción	3,2	3,5

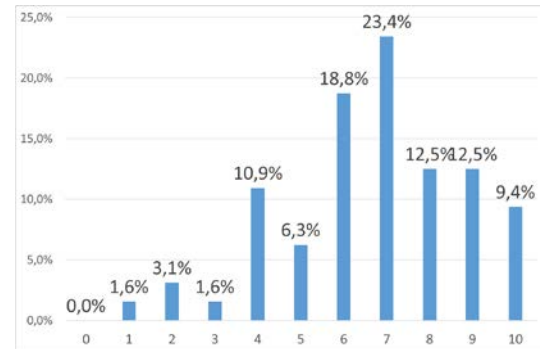
Valoración: Representando conjuntamente los valores promedio se vuelve a observar la uniformidad de los resultados en un rango que supera ligeramente el valor que se califica como aceptable. El conjunto de resultados es ligeramente mejor en el caso de la Sección de Másteres Oficiales y, en relación con esta Sección, se puede destacar que el grado de satisfacción con la información disponible en la web es una de las dos cuestiones mejor valoradas.

3.8. P8. Indique su grado global de satisfacción con la Sección

Sección de Becas





Sección de Másteres Oficiales



P8. TABLA DE RESULTADOS

	Sección de Becas		Sección de Másteres Oficiales	
	N.º de respuestas	Porcentaje	N.º de respuestas	Porcentaje
0	15	9,7%	0	0,0%
1	11	7,1%	1	1,6%
2	5	3,2%	2	3,1%
3	6	3,9%	1	1,6%
4	12	7,7%	7	10,9%
5	16	10,3%	4	6,3%
6	19	12,3%	12	18,8%
7	29	18,7%	15	23,4%
8	23	14,8%	8	12,5%
9	7	4,5%	8	12,5%
10	12	7,7%	6	9,4%
TOTAL	155	100%	64	100%
MEDIA	5,5		6,7	

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE BECAS Y MÁSTERES OFICIALES		
	Año 2024	PR/SO101_BMO_D002	

Valoración:

Sección de Becas: Con los resultados en una escala 0-10 se observa que el valor promedio se queda muy poco por encima del 5, si bien la mayoría de las respuestas se encuentran entre los valores 6 a 8 y el valor más frecuente es el 7.

Sección de Másteres Oficiales: Los resultados son claramente mejores, el valor promedio se acerca al 7 y aunque el valor más frecuente también es el 7, la distribución de la mayoría de las respuestas se encuentra entre los valores 6 a 9.

3.9. P9. Sugerencias y comentarios

Sección de Becas.

De las 155 personas que han cumplimentado el cuestionario, 40 han incluido algún tipo de comentario, queja o sugerencia en sus respuestas. La tasa de personas, por tanto, que ha realizado alguna aportación o ha indicado su punto de vista es del 25,8%.

Entre los comentarios se mencionan, además de otros, los siguientes temas:

- 1.- Criterios de asignación y renovación de las becas.
- 2.- Difusión de información sobre las distintas convocatorias.
- 3.- Trámites de gestión y alegaciones.
- 4.- Tiempo de espera para recibir los pagos.
- 5.- Atención recibida, por teléfono y por email.

Sección de Másteres Oficiales.

De las 64 personas que han cumplimentado el cuestionario, 17 han incluido algún tipo de comentario, queja o sugerencia en sus respuestas. La tasa de personas, por tanto, que ha realizado alguna aportación o ha indicado su punto de vista es del 26,6%.

Entre los comentarios incluidos se mencionan, entre otros, los siguientes temas:



- 1.- Organización de la información publicada sobre los másteres en la página web.
- 2.- Claridad de la información de contacto.
- 3.- Proceso de llamamientos.
- 4.- Cuestiones de organización interna de la impartición de la docencia y prácticas.
- 5.- Orientación sobre las opciones de máster disponibles.

4. CONCLUSIONES

Teniendo en consideración las limitaciones que nos supone contar con un número relativamente bajo de personas encuestadas, con los resultados obtenidos se pueden extraer algunas conclusiones para cada una de las Secciones analizadas en este informe.

Sección de Becas:

La valoración de cada una las preguntas y la valoración media de la Sección supera el valor aceptable, pero en todos los aspectos existe un amplio margen de mejora.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE BECAS Y MÁSTERES OFICIALES		
	Año 2024	PR/SO101_BMO_D002	

Hay un gran desconocimiento de la página web de la Sección.

Sección de Másteres Oficiales:

La valoración de cada una de las preguntas y la valoración media de la Sección supera el valor aceptable y se acerca al valor bueno, pero en todos los aspectos existe margen de mejora.

La página web de la Sección es mayoritariamente conocida, pero aún existe un porcentaje relevante de personas que manifiestan no conocerla en absoluto.

4.1. Fortalezas

Sección de Becas:

La organización de la página web y la pertinencia de la información publicada en la página web son las cuestiones mejor valoradas, con un 3,4 de valor promedio.

Sección de Másteres Oficiales:

Los aspectos más valorados son la facilidad para realizar el proceso de automatrícula (4,0 de valor promedio), la atención vía email (3,7) y la atención en persona (3,6).

4.2. Debilidades

Sección de Becas:

El aspecto más reseñable es que la mayoría de las personas entrevistadas no conocen la página web de la Sección.

Por otra parte, la atención telefónica y la actualización de la información en la página web son las cuestiones peor valoradas, con un 3,1 de valor promedio.

Sección de Másteres Oficiales:

Los aspectos peor valorados son de nuevo la atención telefónica y la actualización de la información en la página web, aunque con valores ligeramente superiores (3,3 de valor promedio).



5. ACCIONES DE MEJORA

Desde la UTEC se sugieren las siguientes líneas de actuación para poder establecer acciones concretas de mejora:

1.- Difusión de la página web del Servicio:

Es posible que no se estén aprovechando bien las posibilidades que nos ofrece la web de la UEx. Sería conveniente actualizar las rutas de acceso a la página web del Servicio de Becas y Másteres Oficiales desde la página de inicio de la UEx y desde otros enlaces, para darles más visibilidad y hacerlas más atractivas.

En fechas relevantes para la campaña de becas parece que sería oportuno que la información apareciera en el "banner" de la página de inicio de la UEx y también en redes sociales.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE BECAS Y MÁSTERES OFICIALES		
	Año 2024	PR/SO101_BMO_D002	

2.- Actualización de la página web:



La página web (al menos la de la Sección de Becas) debería actualizarse para hacerla más accesible y visualmente más atractiva. También sería oportuno actualizar las páginas de transición intermedias, para revisar su diseño y tratar de reducir el número de pasos (o clics) necesarios para llegar a la información.

En cuanto a la información disponible, se podría establecer un protocolo de actualización de los distintos apartados de la página web, con una persona responsable y una tabla de control en la que se vayan anotando las fechas de las actualizaciones/revisiones de la información publicada.

Por otra parte, se entiende que la actualización y mejora de la información disponible en la web tendría como consecuencia derivada la mejora en la atención telefónica, porque ayudaría como soporte documental a la persona del Servicio que atiende la llamada y permitiría además remitir a la persona atendida al apartado concreto en el que podría encontrar una información más detallada sobre el asunto planteado.

3.- Elaboración de la Carta de Servicios:

Se propone que el Servicio se plantee elaborar este documento, a través del cual se informa a las personas usuarias acerca de los servicios que tienen encomendados y prestan, sobre los derechos que les asisten y sobre los compromisos de calidad en su prestación. No se trataría de una mera declaración de intenciones, sino que en ella se recogerían los servicios concretos y cuantificados que la Unidad esté convencida de que puede ofrecer satisfactoriamente, y que las personas que hagan uso de estos servicios puedan exigir en caso de que no sea así.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE BECAS Y MÁSTERES OFICIALES		
	Año 2024	PR/SO101_BMO_D002	

ANEXOS

Anexo I. Modelo de cuestionario para la Sección de Becas

Encuesta de satisfacción de las personas usuarias de la Sección de Becas

Ayúdenos a mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos como Universidad. Por favor, rellene este breve cuestionario anónimo que sólo le llevará un minuto.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

*Obligatoria

1. Indique el colectivo al que pertenece*

- 1.- Estudiante de la UEx
- 2.- Usuario/a externo/a
- 3.- Otras

2. Sexo

- Hombre
- Mujer

3. Sede a la que se ha dirigido*

- Badajoz
- Cáceres



4. Indique el asunto o incidencia por el que le han atendido y que desea valorar

- 1.- Información sobre becas de carácter general
- 2.- Becas de colaboración en Departamentos Universitarios
- 3.- Ayudas del Consejo Social
- 4.- Becas Santander
- 5.- Otras becas y ayudas
- 6.- Otros

5. Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

Escala de respuesta: Totalmente en desacuerdo; En desacuerdo; Ni en desacuerdo ni de acuerdo; De acuerdo; Totalmente de acuerdo; No sé

6. Ha sido fácil contactar con la Sección de Becas
7. Cómo valora la atención recibida vía telefónica
8. Cómo valora la atención recibida vía email
9. Cómo valora la atención recibida personalmente
10. Claridad y precisión con la que se ha informado
11. Resolución del asunto o incidencia que planteó

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE BECAS Y MÁSTERES OFICIALES		
	Año 2024	PR/SO101_BMO_D002	

6. Conoce la página web de la Sección de Becas*

- 1.- Sí
- 2.- No

7. Valore los siguientes aspectos de la página web de la Sección de Becas

Escala de respuesta: Muy mala; Mala; Regular; Buena; Muy buena; No sé



- Organización de la página web
- Pertinencia de la información publicada
- Actualización de la información
- Accesibilidad de los documentos
- Grado de satisfacción con la información disponible en la web

8. Indique su grado global de satisfacción con la Sección de Becas*

Escala de respuesta: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (Nada satisfecho/a - Muy satisfecho/a)

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

(Pregunta de contestación abierta)

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE BECAS Y MÁSTERES OFICIALES		
	Año 2024	PR/SO101_BMO_D002	

Anexo II. Modelo de cuestionario para la Sección de Másteres Oficiales

Encuesta de satisfacción de las personas usuarias de la Sección de Másteres Oficiales

Ayúdenos a mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos como Universidad. Por favor, rellene este breve cuestionario anónimo que sólo le llevará un minuto.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

*Obligatoria

1. Indique el colectivo al que pertenece*

- 4.- Estudiante de la UEx
- 5.- Estudiante de fuera de la UEx
- 6.- Otras

2. Sexo

- Hombre
- Mujer

3. Indique el asunto o incidencia por el que le han atendido y que desea valorar

- 7.- Información general sobre Másteres
- 8.- Información sobre preinscripción
- 9.- Información sobre matrícula
- 10.-Otras



4. Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

Escala de respuesta: Totalmente en desacuerdo; En desacuerdo; Ni en desacuerdo ni de acuerdo; De acuerdo; Totalmente de acuerdo; No sé

- 12. Ha sido fácil contactar con la Sección de Másteres Oficiales
- 13. Cómo valora la atención recibida vía telefónica
- 14. Cómo valora la atención recibida vía email
- 15. Cómo valora la atención recibida personalmente
- 16. Claridad y precisión con la que se ha informado
- 17. Resolución del asunto o incidencia que planteó
- 18. Herramienta para realizar el proceso de preinscripción
- 19. Facilidad para realizar el proceso de llamamientos
- 20. Facilidad para realizar el proceso de automatrícula

5. Conoce la página web de la Sección de Másteres Oficiales*

- 3.- Sí
- 4.- No

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE BECAS Y MÁSTERES OFICIALES		
	Año 2024	PR/SO101_BMO_D002	

6. Valore los siguientes aspectos de la página web de la Sección de Másteres Oficiales

Escala de respuesta: Muy mala; Mala; Regular; Buena; Muy buena; No sé

- Organización de la página web
- Pertinencia de la información publicada
- Actualización de la información
- Accesibilidad de los documentos
- Grado de satisfacción con la información disponible en la web

7. Indique su grado global de satisfacción con la Sección de Másteres Oficiales*

Escala de respuesta: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (Nada satisfecho/a - Muy satisfecho/a)

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

(Pregunta de contestación abierta)