

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA UNIVERSITARIA PODOLÓGICA.

Año 2024-2025

Elaborado por: Aurora Rodero Rodríguez Gestora de Calidad de la UTEC Fecha: 12 de junio de 2025	Revisado por: Rosa María Villalobos Murillo Directora de la UTEC Fecha: 23 de junio de 2025	Aprobado por: María Mercedes Macías García Vicerrectora de Calidad y Estrategia Fecha: 28 de septiembre de 2025
Firma 	Firma 	Firma 

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

Índice

1.- INTRODUCCIÓN.....	4
2.- MATERIAL Y MÉTODOS	4
2.1. Diseño del cuestionario	5
2.2. Periodo de recogida y procesamiento de datos	5
2.3. Participación en la encuesta	6
2.4. Garantía de privacidad	8
2.5. Ficha de la encuesta	8
3.- RESULTADOS	10
3.1. Resultados de la encuesta de satisfacción de los estudiantes de la Clínica Podológica Universitaria	10
Pregunta 1. “Indica el colectivo al que pertenece”	10
Pregunta 2. “Valora tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones”	11
Pregunta 3.- “Valora tu grado de acuerdo con los siguientes aspectos relacionados con tu experiencia en la formación durante tus prácticas.”	13
Pregunta 4.- “Valora tu grado de acuerdo con las afirmaciones sobre el aprendizaje tras las prácticas”.	16
Preguntas 5 y 6.- “Conoces la página web de la Clínica Podológica Universitaria” y “Valora los siguientes aspectos de la página web”.	18
Pregunta 7.- “Indica tu grado de satisfacción global con la Clínica Podológica Universitaria”	20
Pregunta 8.- “Opiniones y puntos de vista, sugerencias y comentarios de los estudiantes usuarios”	21
3.2. Resultados de la encuesta de satisfacción al PDI usuario de la Clínica Podológica Universitaria	21
Pregunta 1.- “Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones:”	21
Pregunta 2.- “Valore su grado de acuerdo con los siguientes aspectos relacionados con su experiencia como docente en la Clínica Podológica Universitaria:”	23
Preguntas 3 y 4.- “Conoce la página web de la Clínica Podológica Universitaria” y “Valore los siguientes aspectos de la página web”.	25

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

Pregunta 5.- “Indique su grado de satisfacción global con la Clínica Podológica Universitaria”	27
Pregunta 8.- “Opiniones y puntos de vista, sugerencias y comentarios de los estudiantes usuarios”	28
3.3. Resultados de la encuesta de satisfacción a las personas usuarias externas de la Clínica Podológica Universitaria	28
Pregunta 1.- “Cómo conoció la Clínica Podológica Universitaria”.	28
Pregunta 2.- “Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones:”	29
Pregunta 3.- “¿Qué servicio de la Clínica Podológica ha usado?”	31
Pregunta 4.- “Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones con respecto al servicio recibido:”	32
Preguntas 5 y 6.- “Conoce la página web de la Clínica Podológica Universitaria” y “Valore los siguientes aspectos de la página web”.	39
Pregunta 7.- “Indique su grado de satisfacción global con la Clínica Podológica Universitaria”	42
Pregunta 8.- “Opiniones y puntos de vista, sugerencias y comentarios de las personas usuarias externas”	42
4.- CONCLUSIONES.....	43
ANEXOS	44
Anexo I. Modelo de cuestionario para estudiantes del Grado en Podología	44
Anexo II. Modelo de cuestionario para el PDI usuario	47
Anexo III. Modelo de cuestionario para personas usuarias externas	49

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_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 prácticas, 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 usuarias de los distintos Servicios, Secretariados, Unidades y Órganos administrativos de la UEx. 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, en esta ocasión no ha diferido de otras ocasiones salvo por la incorporación de tres modelos de encuesta de satisfacción distintos para adecuar el instrumento de recogida de información a los distintos perfiles de personas usuarias de la Clínica Podológica Universitaria (CPU): estudiantes de prácticas del Grado de Podología, profesorado encargado de las prácticas en la Clínica Podológica Universitaria (CPU) y resto de personas usuarias de la Clínica.

El análisis realizado tiene los siguientes objetivos:

- Conocer el nivel de satisfacción del alumnado y del profesorado de las asignaturas Prácticum I, II y III del Grado en Podología y de las personas usuarias -pacientes- de la Clínica Podológica Universitaria.
- Identificar fortalezas y áreas de mejora de los servicios que presta el Centro.

El análisis de los datos obtenidos ayudará a establecer aquellas acciones de mejora, necesarias para contribuir a la mejora continua de la calidad de los servicios formativos y asistenciales que se ofrecen y contribuir a la mejora de la calidad global de la UEx.

2.- MATERIAL Y MÉTODOS

Dada la diversidad de perfiles de personas usuarias de la Clínica Podológica Universitaria, desde la UTEC se propuso al Director de la Clínica la utilización de tres modelos de cuestionario diferentes. Uno de ellos destinado al alumnado del Grado en Podología que realiza su período de prácticas en la Clínica; otro dirigido al personal docente e investigador encargado de impartir

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

dichas prácticas; y el tercero, a las personas usuarias externas —pacientes— que acuden a la Clínica para recibir servicios clínicos.

La Dirección de la Clínica aceptó la propuesta y, en consecuencia, se elaboraron y adaptaron tres cuestionarios específicos, diseñados para ajustarse a las características y necesidades de cada colectivo destinatario.

2.1. Diseño del cuestionario

El cuestionario es una herramienta fundamental para conocer la satisfacción de las personas usuarias con los servicios/secciones/unidades. En este caso, se han implementado tres cuestionarios elaborados por la UTEC y aprobados por del Director de la Clínica.

La decisión de elaborar tres cuestionarios diferentes responde a la necesidad de facilitar la participación de las personas usuarias, evitando cuestionarios muy extensos. Las experiencias anteriores demuestran que los cuestionarios largos, con muchas preguntas, pueden provocar aburrimiento, cansancio o desinterés y, por tanto, el riesgo de que las personas abandonen sin completar la encuesta.

Los tres cuestionarios comparten preguntas como las que están orientadas a conocer la opinión de las personas sobre cuestiones generales de la Clínica Podológica, como trato del personal, el estado de las instalaciones o lo relativo a su página web.

Las preguntas se pueden consultar en los Anexos I, II y III.

2.2. Periodo de recogida y procesamiento de datos

La campaña de realización de encuestas de satisfacción se realizó entre el **16 de diciembre de 2024 y el 31 de marzo de 2025**. Ante la baja tasa de respuesta del estudiantado, se envió un recordatorio el 18 de diciembre.

Para la distribución de las encuestas, la UTEC coordinó con el Director de la Clínica Podológica Universitaria el inicio del proceso de difusión. La distribución se realizó por los dos servicios. Desde la UTEC se remitieron las encuestas a los estudiantes del Grado de Podología y al PDI que imparte las asignaturas de Prácticum. Por su parte, la Clínica Podológica Universitaria se encargó de facilitar el acceso al cuestionario a las personas usuarias (pacientes). Para lo cual se proporcionó al Director de la Clínica el enlace al formulario y un cartel informativo que permitía el acceso directamente a la encuesta con el código QR de acceso al mismo.

La gestión de la información y análisis de los resultados se realizaron durante el mes de mayo de 2025.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

2.3. Participación en la encuesta

La encuesta se facilitó a un total de 805 personas, con la siguiente distribución:

- Estudiantes del Grado de Podología: 106
- PDI del Prácticum I, II y III del Grado de Podología: 16
- Personas usuarias externas: 683

Para la selección del alumnado se empleó el listado de personas matriculadas en los Prácticum I, II y III del curso 2023-24 y el de matriculadas en los Prácticum II y III del curso 2024-25.

En el caso de las personas usuarias externas, la selección se realizó por parte de la dirección de la Clínica.

La tasa de respuesta para cada uno de los colectivos es la que se detalla en la *Tabla 1*.

Colectivo	Cuestionarios enviados	Cuestionarios recibidos	Tasa de respuesta
Estudiantes del Grado en Podología	106	94	81,3%
PDI del Prácticum I, II y III	16	11	68,8 %
Personas usuarias externas	683	69	10,1%

Tabla 1.- Tasa de respuesta a la encuesta según el colectivo de pertenencia

En el *Gráfico 1* se puede ver la comparativa de entre los cuestionarios enviados y los respondidos según el colectivo encuestado.

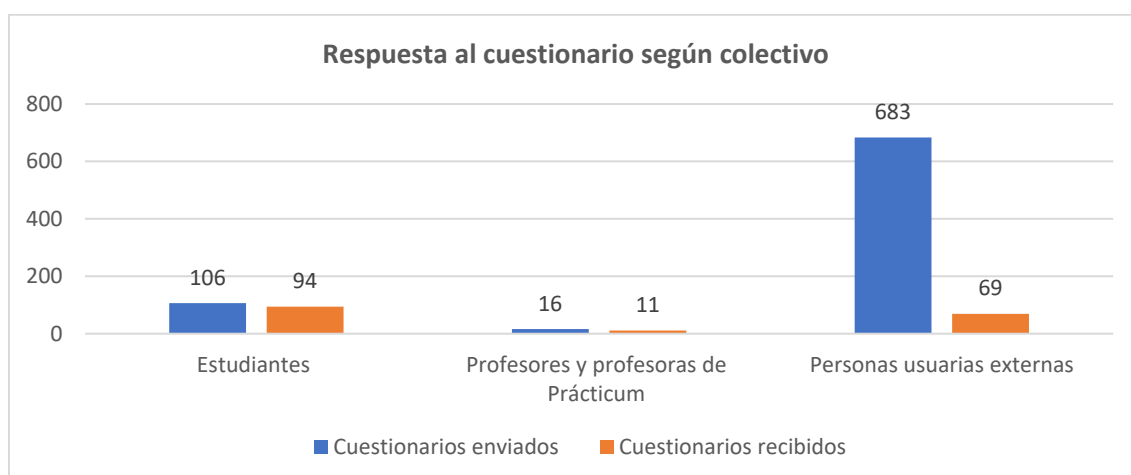


Gráfico 1.- Comparativa entre los cuestionarios enviados y los recibidos por colectivo

Como se evidencia en los resultados de la *Tabla 1* y el *Gráfico 1* son los estudiantes y el PDI los que mayor tasa de respuesta han tenido.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

En el *Gráfico 2*, *Gráfico 3* y el *Gráfico 4* se muestra el número de respuestas recibidas por los tres colectivos durante la duración de la campaña.

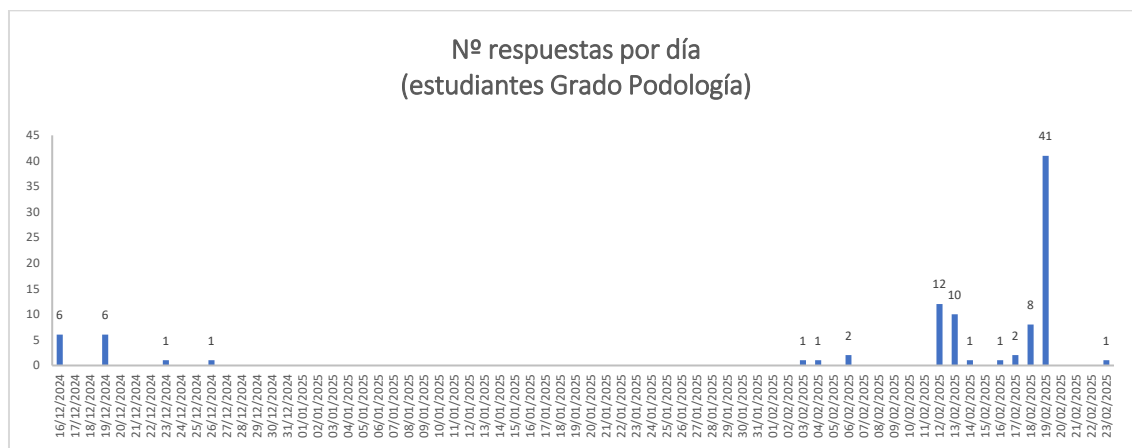


Gráfico 2.-Tasa de respuestas por día del formulario de satisfacción de los estudiantes del Grado en Podología

La participación del estudiantado el día de inicio de la campaña fue baja, 6 respuestas, cifra que se repitió el día del envío del recordatorio. En contraste, el 19 de febrero se registró la mayor tasa de participación, con un total de 41 respuestas, seguido por los días 12 y 13 del mismo mes, con 12 y 10 respuestas respectivamente. Este aumento fue posible gracias al esfuerzo realizado durante los últimos días de campaña con el objetivo de mejorar la tasa de respuesta.

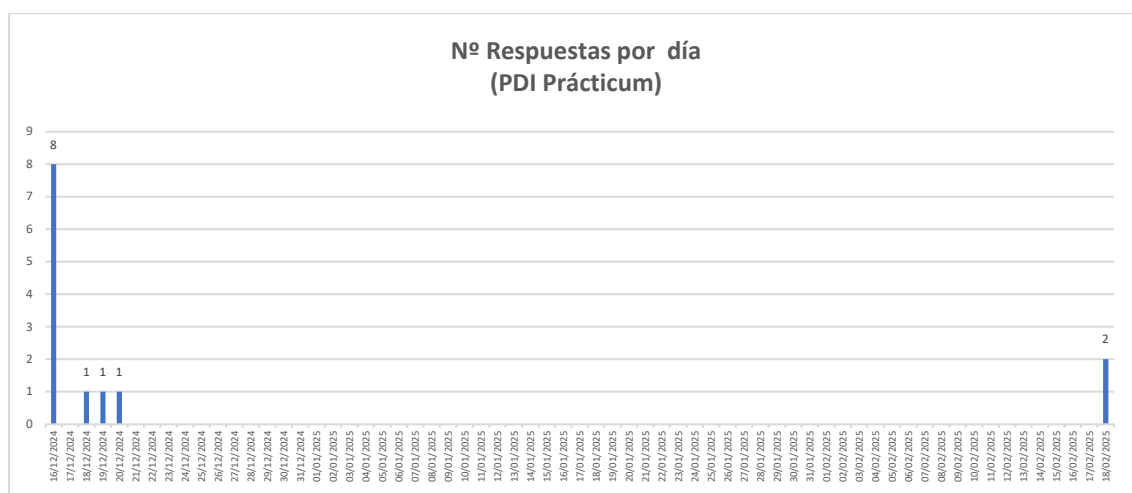


Gráfico 3.- Tasa de respuesta del PDI de Prácticum

El 16 de diciembre, coincidiendo con el lanzamiento de la campaña de encuestas, es el día de mayor respuesta del profesorado. Se recibieron 8 cuestionarios de los 16 enviados. Como la respuesta del primer día fue tan positiva (del 50% del colectivo), se consideró que no era necesario enviar un recordatorio de la encuesta.

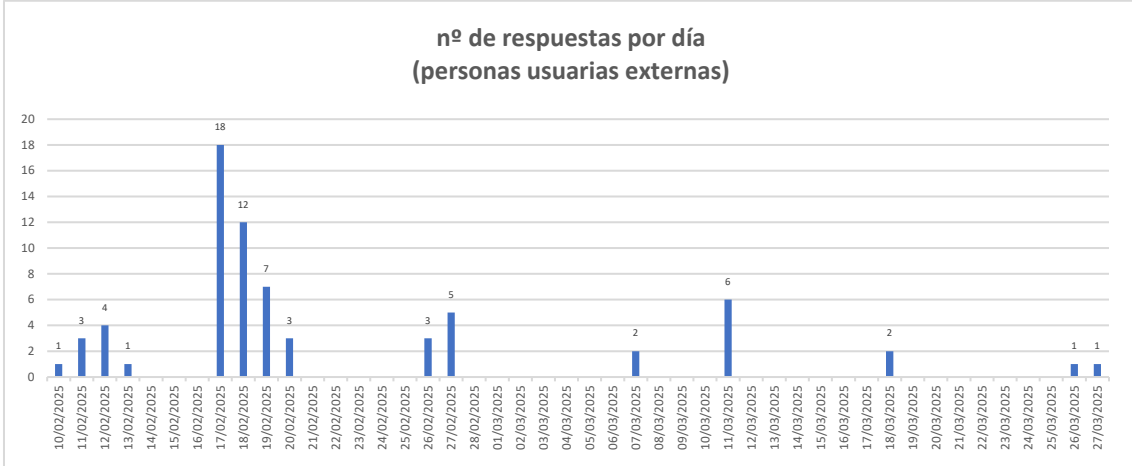


Gráfico 4.- Tasa de respuestas por día del formulario de satisfacción de las personas usuarias de la Clínica Podológica Universitaria.

A pesar de la coordinación inicial entre la UTEC y la dirección de la Clínica para el inicio de la campaña, no se recibieron respuestas de las personas usuarias externas -pacientes- entre el 16 de diciembre de 2024 y el 9 de febrero de 2025. Las primeras respuestas comenzaron a recibirse el 10 de febrero, siendo los días 17 y 18 de febrero en los que se concentró el mayor número de respuestas.

2.4. Garantía de privacidad

Los datos de los estudiantes y del profesorado utilizados para el envío de formularios no incluían datos personales identificativos, por lo que se ha podido garantizar en todo momento el anonimato de estos. Igualmente, en el caso de las personas usuarias externas, no se le ha requerido ningún dato personal, asegurando de esta manera la confidencialidad de las mismas.

2.5. Ficha de la encuesta

NOMBRE DE LA ENCUESTA	- Encuesta de satisfacción a estudiantes usuarios de la Clínica Podológica Universitaria. - Encuesta de satisfacción al PDI usuario de la Clínica Podológica Universitaria. - Encuesta de satisfacción a personas usuarias de la Clínica Podológica Universitaria.
SERVICIO RESPONSABLE	Clínica Podológica Universitaria de Plasencia
POBLACIÓN	Estudiantes del Grado de Podología, docentes de Prácticum I, II y III y personas usuarias externas de la Clínica (pacientes).

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

MUESTRA	Se ha utilizado un muestreo por conveniencia.
TÉCNICA DE RECOGIDA DE DATOS	Encuesta online a través de la herramienta FORMS de Office 365
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	- Conocer la opinión de la totalidad de las personas usuarias de la Clínica Podológica Universitaria en relación con la calidad del servicio prestado, los recursos disponibles, la atención recibida o la utilidad de la formación práctica. - Detectar fortalezas y debilidades y promover iniciativas para impulsar acciones orientadas a la mejora continua del servicio que presta el Centro.
NÚMERO DE PREGUNTAS FORMULADAS	- Formulario de estudiantes: 8. - Formulario de PDI: 6 - Formulario de personas usuarias externas: 8
TIPO DE PREGUNTAS APLICADAS	- Formulario de estudiantes: 7 cerradas y 1 abierta. - Formulario de PDI: 5 cerradas y 1 abierta. - Formulario de personas usuarias externas: 7 cerradas y 1 abierta.
ESCALA DE PREGUNTAS	Formulario de estudiantes: - Preguntas 2, 3, 4 y 6: escala Likert de Muy en desacuerdo preg.2/ Totalmente en desacuerdo (preg.3 y 4)/Muy mala (preg.6) a Muy de acuerdo (preg. 2/ Totalmente de acuerdo (preg.3 y 4)/Muy buena (preg.6). - Pregunta 7: escala de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a. Formulario de PDI: - Preguntas 1, 2 y 4: escala Likert de Muy en desacuerdo preg.1/ Totalmente en desacuerdo (preg.2)/Muy mala (preg.4) a Muy de acuerdo (preg.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

	1/ Totalmente de acuerdo (preg.2)/Muy buena (preg.4). - Pregunta 5: escala de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a. Formulario de personas usuarias externas: - Preguntas 2, 3, 4 y 6: escala Likert de Muy en desacuerdo (preg.2/ Totalmente en desacuerdo (preg.3 y 4)/Muy mala (preg.6) a Muy de acuerdo (preg. 2/ Totalmente de acuerdo (preg.3 y 4)/Muy buena (preg.6). - Pregunta 7: escala de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a.
--	--

3.- RESULTADOS

La Clínica Podológica Universitaria es uno de los servicios de apoyo a la docencia e investigación y está orientado a facilitar la formación de los estudiantes del Grado en Podología.

En este apartado se presenta el análisis de los datos recogidos en cada una de las preguntas de los tres formularios, así como una valoración general de los resultados obtenidos.

En los cuestionarios se han utilizado la escala Likert para medir el grado de satisfacción y la percepción de las personas usuarias sobre el servicio recibido. Para facilitar el análisis y la interpretación de las respuestas, se han realizados estas equivalencias:

- Valor 0: No sé
- Valor 1: Totalmente en desacuerdo, Muy en desacuerdo o Muy mala
- Valor 2: En desacuerdo o Mala
- Valor 3: Ni en desacuerdo ni de acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo o Regular
- Valor 4: De acuerdo Bien
- Valor 5: Totalmente de acuerdo, Muy de acuerdo o Muy Bien.

3.1. Resultados de la encuesta de satisfacción de los estudiantes de la Clínica Podológica Universitaria

Pregunta 1. "Indica el colectivo al que pertenece"

La encuesta fue enviada a estudiantes con matrícula en cualquiera de las asignaturas de Prácticum del Grado en Podología durante los cursos 2023/2024 y 2024/2025. El resultado indica la información sobre cuántos de estas personas estaban graduadas en el momento de realización de la encuesta. Los datos se muestran el *Gráfico 5* y la *Tabla 2*.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	



Gráfico 5.-Distribución de respuestas por colectivo

Colectivo	Porcentaje
Estudiantes del Grado de Podología	92,6%
Graduados/as en Podología	7,4%
Total general	100%

Tabla 2.- Porcentaje de respuestas según colectivo.

En el momento de realización de la encuesta el 92,6% del alumnado aún no había finalizado sus estudios (87 de 96).

Pregunta 2. “Valora tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones”

Esta pregunta, destinada a conocer el grado de satisfacción de los estudiantes con aspectos como el trato personal, el estado de las instalaciones o la accesibilidad y señalización a la Clínica Podológica se ha obtenido los resultados que se muestran en la *Tabla 3* y *Gráfico 6*.

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	No sé
El trato recibido del personal no docente de la clínica ha sido correcto (P2.1)	-	1	1	41	51	-
La limpieza y el estado de las instalaciones es el adecuado (P2.2)	-	-	6	33	55	-
La accesibilidad y señalización de la clínica es adecuada (P2.3)	-	12	16	29	37	-

Tabla 3.- Distribución de respuestas a la pregunta 2 sobre aspectos generales de la Clínica según el valor de la escala

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

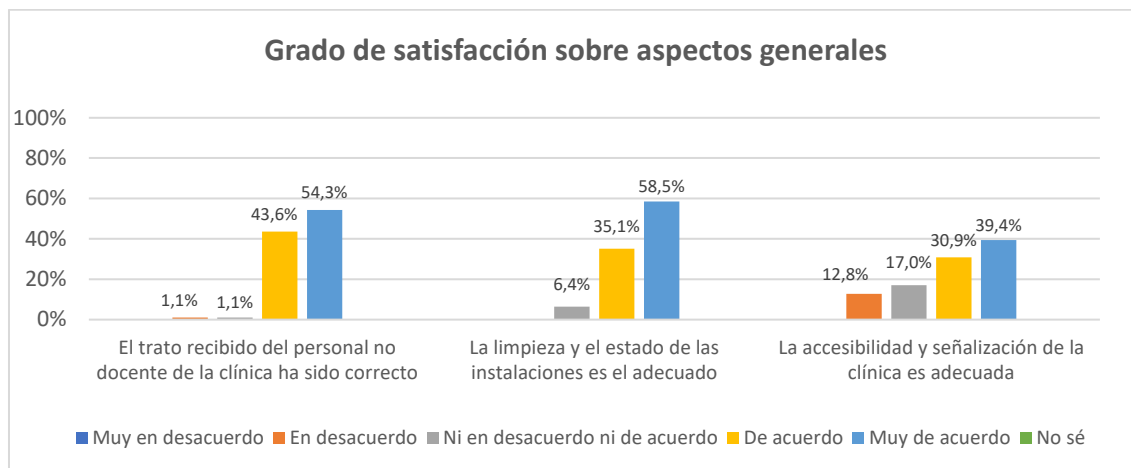


Gráfico 6.-Satisfacción de los estudiantes sobre aspectos generales de la Clínica

Valoración:

P2.1: una amplia mayoría, el 97,9% (92 de 94) está de acuerdo o muy de acuerdo. Solo una persona muestra neutralidad y otra desacuerdo. El trato del personal no docente es muy bien valorado por los estudiantes

P2.2: el 93,6% (88 de 94) de las personas encuestadas está de acuerdo o muy de acuerdo con la limpieza y el estado de las instalaciones. Ningún estudiante expresó desacuerdo y sólo seis están en una posición neutral. Indicativo de que la limpieza y el estado de las instalaciones también es percibido de manera muy positiva.

P2.3: aunque la mayoría del alumnado, el 70,2% (66 de 94), se muestra de acuerdo o muy de acuerdo con la adecuada accesibilidad y señalización de la clínica y dieciséis responden de manera neutral, se puede encontrar algún signo de insatisfacción manifestado por doce personas que expresan su desacuerdo. La accesibilidad y señalización, aunque percibida positivamente en su mayoría, permite un margen de mejora y podría considerarse un aspecto a revisar.

En el *Gráfico 7* se puede consultar el valor promedio que ha obtenido de cada uno de los ítems de la pregunta 2 del cuestionario.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

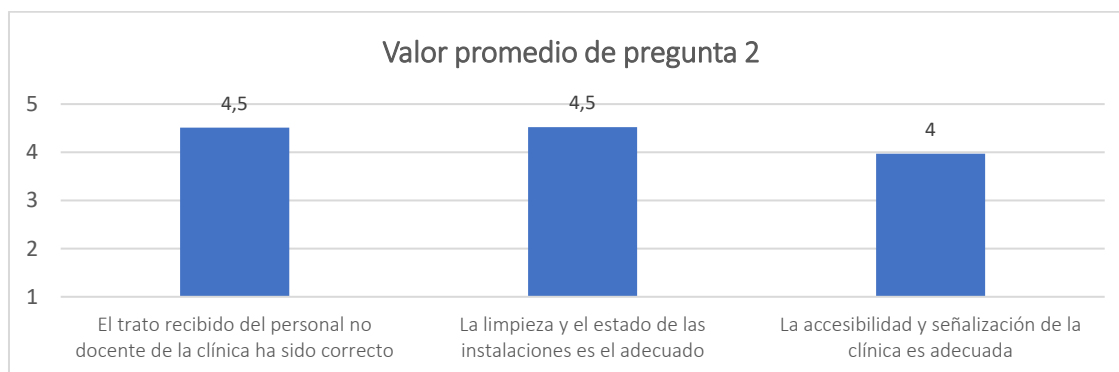


Gráfico 7.- Valores promedio de la pregunta 2 sobre aspectos generales de la Clínica (escala 1 – 5).

Atendiendo a los promedios, todos los aspectos valorados en esta pregunta tienen un promedio igual o superior a 4 puntos (escala de 1 a 5). El valor del promedio total de la pregunta 2 es de 4,3 puntos.

Pregunta 3.- “Valora tu grado de acuerdo con los siguientes aspectos relacionados con tu experiencia en la formación durante tus prácticas.”

Con las cuestiones planteadas en esta pregunta se busca obtener información sobre el grado de acuerdo que percibe el estudiantado acerca de la formación práctica que recibe en la Clínica Podológica.

En la *Tabla 4* se presenta el número de respuestas asociadas a cada uno de los valores de la escala utilizada en esta pregunta. De forma visual más clara, el *Gráfico 8* y *Gráfico 9*, muestran esta misma información expresada en porcentajes.

	Totamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totamente de acuerdo	NS/NC
El trato recibido del personal docente ha sido educado (P3.1)	0	3	19	43	29	0
El número de estudiantes por grupo de prácticas es el adecuado (P3.2)	0	6	3	38	47	0
El material es suficiente y está actualizado (P3.3)	1	12	16	38	27	0
Los equipos de diagnóstico y tratamiento están actualizados y son los adecuados (P3.4)	1	4	13	50	24	2
Se permite la participación activa de los estudiantes en las prácticas (P3.5)	-	-	5	32	57	-

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	NS/NC
Has tenido supervisión de los profesores (P3.6)	-	1	12	52	29	-
Cómo ha sido la interacción con los pacientes (P3.7)	-	-	2	41	51	-
Los sistemas de protección y control de riesgos laborales son los correctos (P3.8)	-	3	17	39	34	1

Tabla 4.- Distribución de respuestas a la pregunta 3 sobre aspectos relacionados con la formación en las prácticas, según el valor de la escala

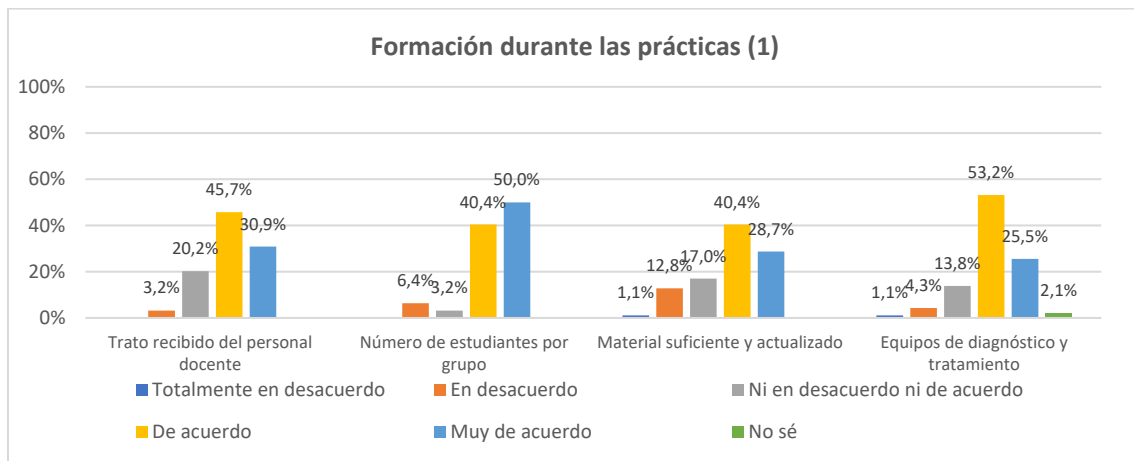


Gráfico 8.- Satisfacción del alumnado con la formación durante las prácticas (1)

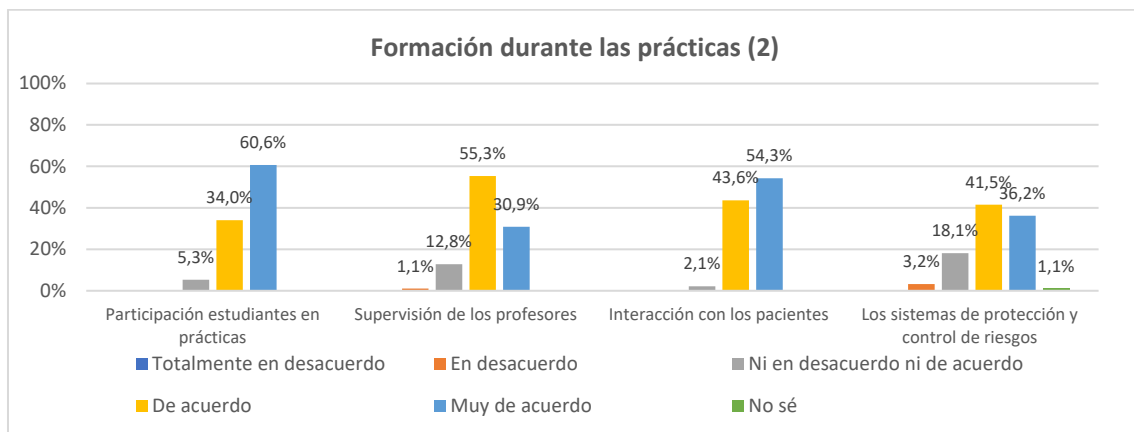


Gráfico 9.- Satisfacción del alumnado con la formación durante las prácticas (2)

Valoración: la experiencia práctica del estudiantado es muy positiva en lo que se refiere tanto a aspectos humanos como a formativos, que destacan como fortalezas. Algunas personas usuarias manifiestan menor satisfacción en lo relativo a la actualización del equipamiento o la suficiencia de materiales.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

P3.1: la percepción del estudiantado sobre el trato del personal docente es muy positiva y una mayoría, el 76,6% (72 de 94), está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que el trato del profesorado durante las prácticas ha sido educado. Solo tres están en desacuerdo y diecinueve tienen una opinión neutral sobre este aspecto.

P3.2: también aquí, una mayoría, el 90,4% (85 de 94), está de acuerdo o muy de acuerdo con el número de estudiantes por grupo. Solo seis están en desacuerdo y tres estudiantes tienen una opinión neutra. La satisfacción con el tamaño de los grupos es muy alta.

P3.3: la mayoría del alumnado está satisfecho y considera que el material de prácticas es suficiente y está actualizado, pero existe un grupo que representa el 13,9% (13 de 94) del total, que está menos satisfecho y percibe carencias. El porcentaje de estudiantes que tienen una opinión neutral, el 17% (16 estudiantes), es también significativo. Estos resultados permiten un margen de mejora.

P3.4: en la línea de las anteriores preguntas, la mayoría del alumnado, un 78,7% (74 estudiantes), está de acuerdo o totalmente de acuerdo. Solo el 5,4% está en desacuerdo, y el 13,8% (13 de 94) no expresa su opinión. Los equipos de diagnóstico y tratamiento son bien valorados, aunque existe margen de mejora.

P3.5: la participación activa del estudiantado durante las prácticas está muy bien valorada y la mayoría, un 94,6 % (89 de 94), está de acuerdo o totalmente de acuerdo. Solo cinco estudiantes muestran una opinión neutra.

P3.6: la percepción de que han sido supervisados por el profesorado durante las prácticas es muy buena y el 86,2% del alumnado (81 de 94) está satisfechos. Solo una persona ha mostrado desacuerdo, aunque hay doce que muestran una opinión neutral sobre este aspecto.

P3.7: la interacción con los pacientes es un punto fuerte, con una amplia mayoría de estudiantes, el 97,9% (92 de 94), que ha respondido muy favorablemente a esta pregunta. Ningún estudiante ha mostrado desacuerdo y solo dos han dado una respuesta neutra.

P3.8: en la línea de las anteriores preguntas, la mayoría del alumnado, el 77,7% (73 alumnos/as), está satisfecho y tiene una percepción positiva sobre los sistemas de seguridad y control de riesgos durante las prácticas. Solo tres personas están desacuerdo y diecisiete (18,1%) han mostrado su neutralidad.

En el *Gráfico 10* se presenta el valor promedio de cada uno de los aspectos consultado en la pregunta 3 del cuestionario.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

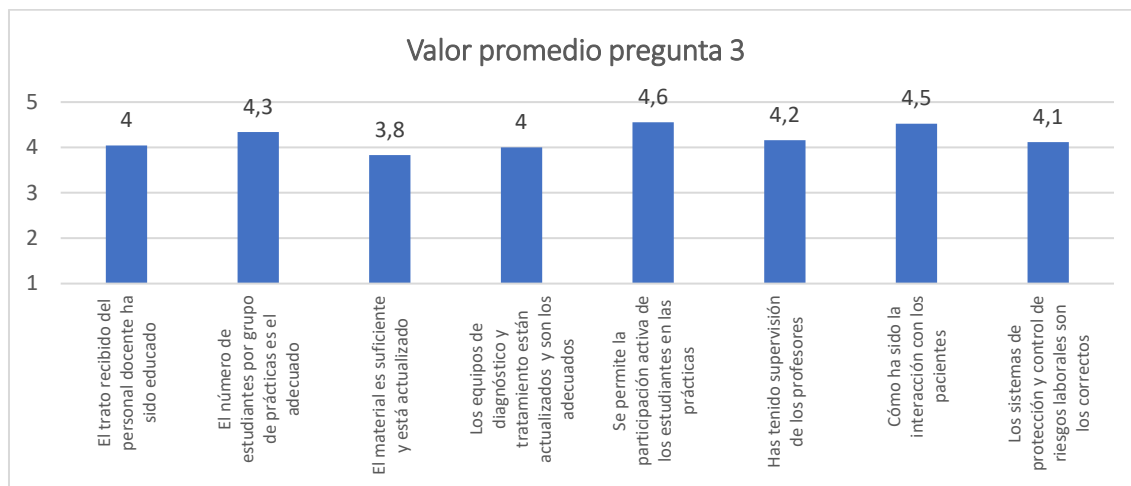


Gráfico 10.- Valores promedio de la pregunta 3 sobre la formación durante las prácticas (escala 1 – 5).

Todos los aspectos evaluados en esta pregunta tienen un promedio igual o superior a 3,8 puntos (en una escala de 1 a 5). La participación activa y la interacción con los pacientes son los ítems mejor valorados por el alumnado. El promedio total de la pregunta es de 4,2 puntos.

Pregunta 4.- “Valora tu grado de acuerdo con las afirmaciones sobre el aprendizaje tras las prácticas”.

Las prácticas clínicas son una parte fundamental en la formación integral del alumnado del Grado en Podología. Con esta pregunta se pretende obtener información que permita conocer su percepción sobre la experiencia de las prácticas en la Clínica Podológica y el aprendizaje adquirido una vez finalizadas.

En la *Tabla 5* se presenta la distribución del número de respuestas obtenidas en cada uno de los valores de la escala. La misma información, expresada en porcentajes, se puede consultar en el *Gráfico 11*.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	No sé
El sistema de prácticas es variado y completo (P4.1)	-	3	16	51	24	-
La formación recibida será útil para tu carrera profesional (P4.2)	-	1	3	35	55	-
La formación práctica ha cumplido tus expectativas (P4.3)	-	3	9	53	29	-

Tabla 5.- Distribución de respuestas a la pregunta 4 sobre el aprendizaje tras las prácticas, según el valor de la escala

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

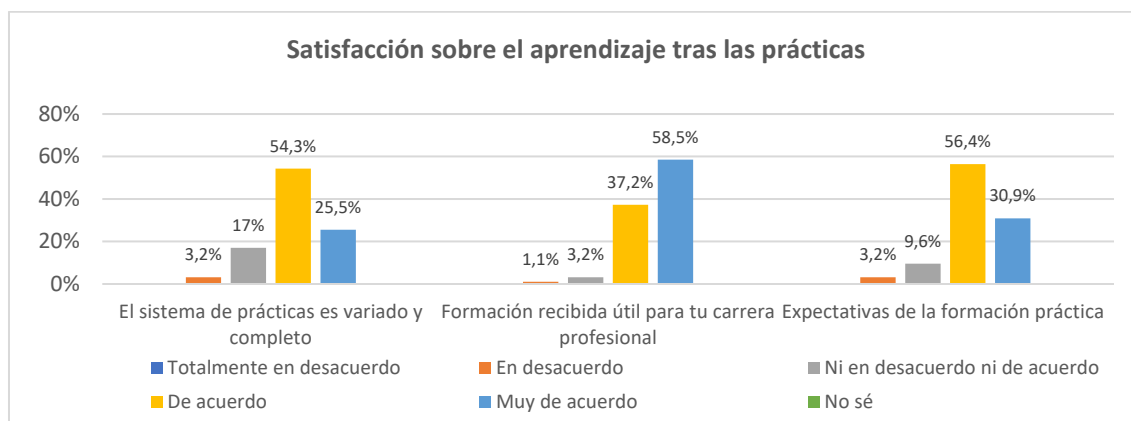


Gráfico 11.- Porcentaje de respuestas a la pregunta 4 sobre el aprendizaje tras las prácticas, para cada valor de la escala

Valoración: los datos muestran un alto nivel de satisfacción con el aprendizaje tras la formación práctica.

P4.1: la percepción que tiene el alumnado sobre el sistema de prácticas es muy positiva y mayoritariamente, un 79,8% (73 de 94), ha respondido que están de acuerdo o muy de acuerdo. Tres estudiantes están en desacuerdo y dieciséis tiene una opinión neutral.

P4.2: este es el aspecto mejor valorado por el estudiantado. El 95,7% (90 de 94) considera que la formación que reciban durante su periodo de prácticas será muy útil para su futuro profesional.

P4.3: la formación práctica también ha sido bien valorada por una mayoría, cumpliendo ésta con las expectativas del 87,3% del estudiantado y nueve respuestas neutrales. Únicamente tres estudiantes manifiestan su desacuerdo.

El *Gráfico 12* contiene el valor promedio de cada uno de los ítems de la pregunta 4 del cuestionario.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

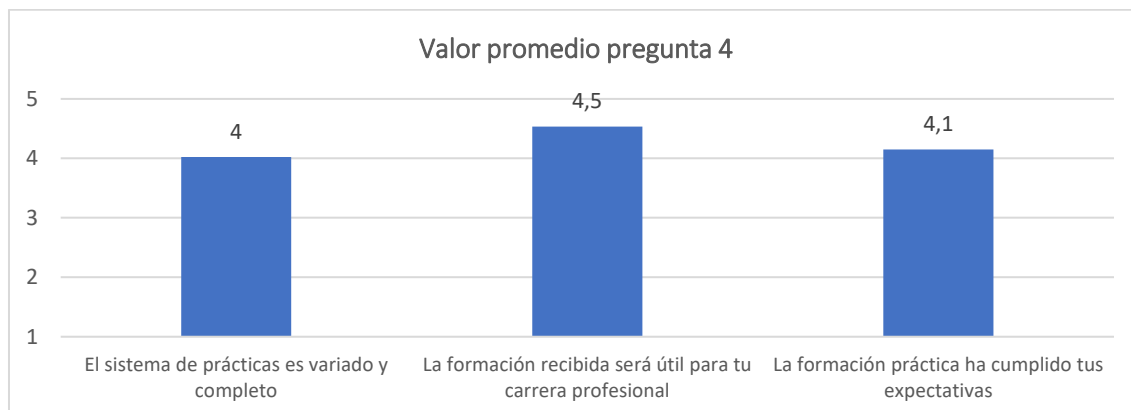


Gráfico 12.- Valores promedio de la pregunta 4 sobre el aprendizaje tras las prácticas(escala 1 – 5).

Todos los aspectos valorados en esta pregunta tienen un promedio igual o superior a 4 puntos (en una escala de 1 a 5). El promedio total de la pregunta es de 4,2 puntos.

Preguntas 5 y 6.- “Conoces la página web de la Clínica Podológica Universitaria” y “Valora los siguientes aspectos de la página web”.

La página web de cualquier servicio universitario es un elemento importante para garantizar el acceso a la información del servicio y para facilitar la comunicación con las personas usuarias de sus servicios.

Con las preguntas 5 y 6 se busca obtener la información de si el alumnado conoce la web de la Clínica y cuál es su grado de satisfacción sobre la misma.

El Gráfico 13 y la Tabla 6, muestran los resultados sobre si la página web de la Clínica Podológica Universitaria es o no conocida por el estudiantado.

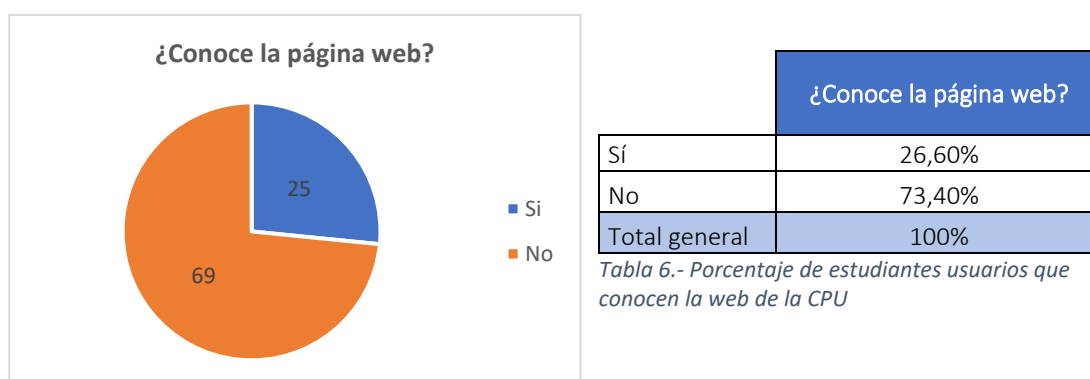


Gráfico 13.- Número de estudiantes usuarios que conocen la web de la CPU

Tabla 6.- Porcentaje de estudiantes usuarios que conocen la web de la CPU

Valoración: el 73,40% (69 de 94 estudiantes) declara que no conoce la web de la Clínica Podológica Universitaria. Ello permite al centro un margen de mejora.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

La *Tabla 7* presenta la información del número respuestas a la pregunta 6 del cuestionario para cada uno de los valores de la escala y para cada aspecto consultado. El *Gráfico 14* muestra estos mismos resultados, pero expresados en porcentajes.

	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	No sé
Organización de la Web (P6.1)	-	1	4	15	5	-
Pertinencia de la información publicada (P6.2)	-	1	3	15	6	-
Actualización de la información (P6.3)	-	2	4	13	6	-
Accesibilidad de los documentos (P6.4)	-	1	3	14	7	-

Tabla 7.-Número de respuestas sobre la web de la Clínica, según el valor de la escala

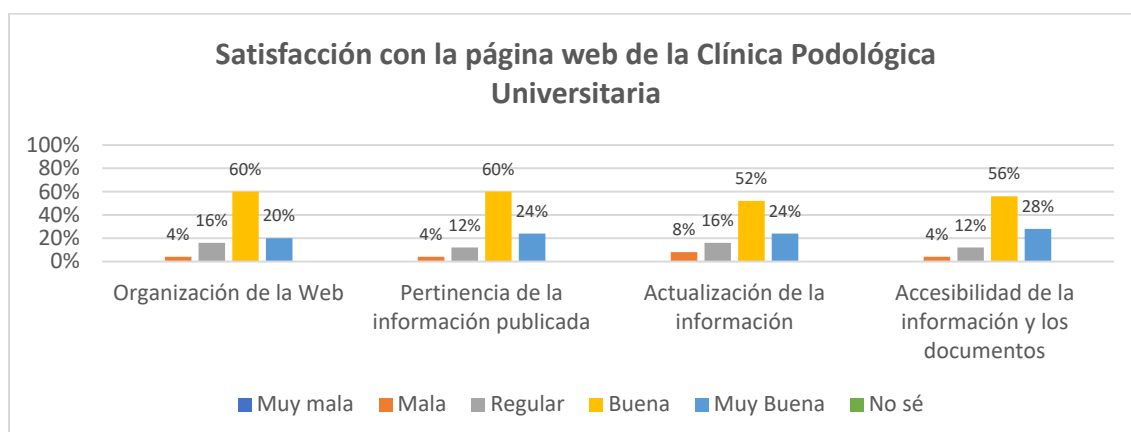


Gráfico 14.- Satisfacción de las personas usuarias con la web de la Clínica Podológica Universitaria

Valoración: la mayoría del estudiantado no conoce la web, esto hecho limita la representatividad de los resultados, no obstante, entre quienes conocen la web, la valoración es muy positiva en todos los aspectos consultados.

P6.1: la mayoría del alumnado, el 80% (20 de 25), está satisfecho con la organización de la página web de la Clínica. Una persona considera que la organización es mala y cuatro indican que es regular.

P6.2: con respecto a la pertinencia de la información publicada, el 84% del alumnado (21 estudiantes), afirma que la información publicada en la web es pertinente. Una persona responde que la información no es pertinente y tres que es regular.

P6.3: de entre el estudiantado que conoce la web, un 76% (19 estudiantes) considera que la información está actualizada. Hay dos personas que consideran que la información no se actualiza y cuatro que es regular.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

P6.4: el 84% del alumnado considera que la accesibilidad de la información y a los documentos de la web es buena o muy buena. Una persona considera que no lo son y tres opinan que la información y la accesibilidad es regular.

El *Gráfico 15* contiene el valor promedio de cada uno de los ítems de la pregunta 6 del cuestionario.

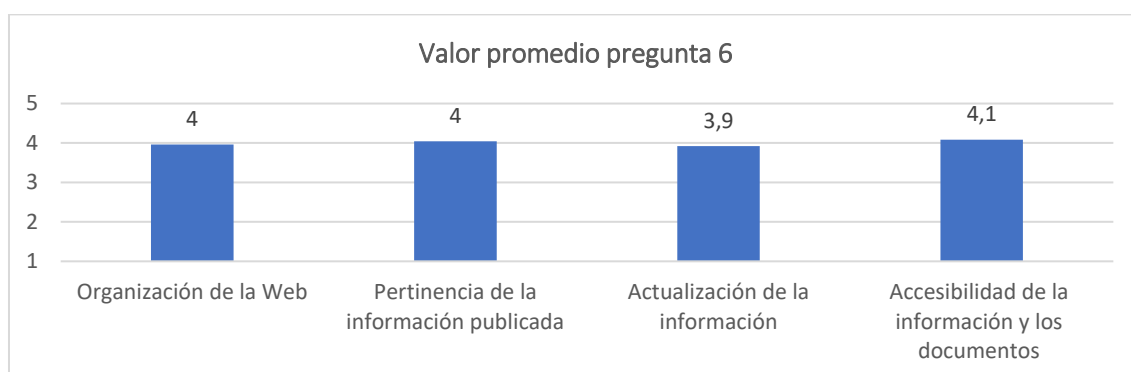


Gráfico 15.- Valores promedio de la pregunta 6 sobre la web de la Clínica (escala 1 – 5).

Todos los aspectos valorados en esta pregunta tienen un promedio igual o superior a 3,9 puntos (en una escala de 1 a 5). La actualización de la información de la página web es el aspecto con menor valoración. El promedio total de la pregunta es de 4 puntos.

Pregunta 7.- “Indica tu grado de satisfacción global con la Clínica Podológica Universitaria”.

El grado de satisfacción global de los estudiantes usuarios de la Clínica Podológica Universitaria es de **7,68 puntos** y la distribución de las respuestas y los porcentajes obtenidos se muestran en la *Tabla 8*.

Opción de respuesta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Nº de respuestas	1	-	-	-	3	1	7	22	38	15	7
Porcentaje	1,1%	-	-	-	3,2%	1,1%	7,4%	23,4%	40,4%	16,0%	7,4%

Tabla 8.- Distribución de datos y porcentajes relativos a la pregunta 7 sobre el grado de satisfacción global con la Clínica

Valoración: en general, los datos reflejan una opinión bastante positiva del alumnado sobre la Clínica Podológica.

La puntuación más frecuente ha sido el 8, concedida por el 40,4% de las personas, lo que indica una percepción muy positiva del Centro. Hubo siete calificaciones que asignaron la máxima puntuación, que refuerza esta valoración favorable. Sólo una de las personas calificó con el mínimo de 0 puntos, que podría interpretarse como un caso puntual de gran insatisfacción.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

Pregunta 8.- “Opiniones y puntos de vista, sugerencias y comentarios de los estudiantes usuarios”.

De las 94 encuestas recibidas, 20 estudiantes han incluido algún comentario o sugerencia, que representa un 21,3% del total.

A continuación, se muestra un resumen de la temática principal de los comentarios y sugerencias más relevantes:

- Profesorado y docencia: 8
- Equipamiento e infraestructura: 5
- Organización general de la asignatura Prácticum: 4
- Gestión de la Clínica Podológica: 1

3.2. Resultados de la encuesta de satisfacción al PDI usuario de la Clínica Podológica Universitaria

Pregunta 1.- “Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones:”.

Esta pregunta tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción del profesorado respecto a aspectos relacionados con las condiciones de las instalaciones o la atención recibida del personal no docente de la Clínica Podológica.

Los resultados obtenidos se muestran en la *Tabla 9* y el *Gráfico 16*, donde se pueden consultar los datos de las respuestas recibidas, en número y porcentajes, en cada uno de los valores de la escala utilizada.

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	No sé
El trato recibido del personal no docente de la clínica ha sido correcto (P2.1)	-	-	-	4	9	-
La limpieza y el estado de las instalaciones es el adecuado (P2.2)	-	-	-	2	11	-
La accesibilidad y señalización de la clínica es adecuada (P2.3)	-	-	2	3	8	-

Tabla 9.- Distribución del número de respuestas a la pregunta 1 sobre aspectos generales de la Clínica, según el valor de la escala

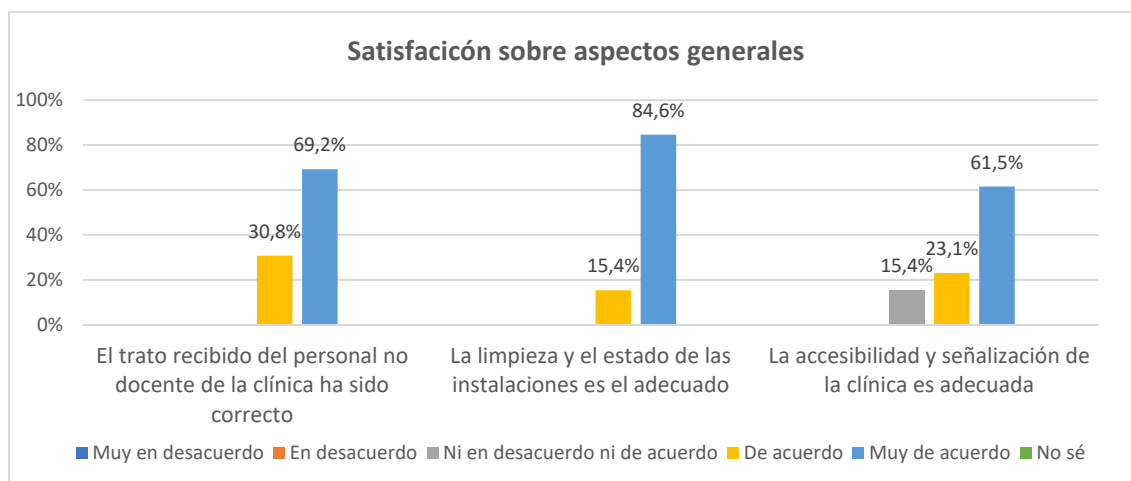


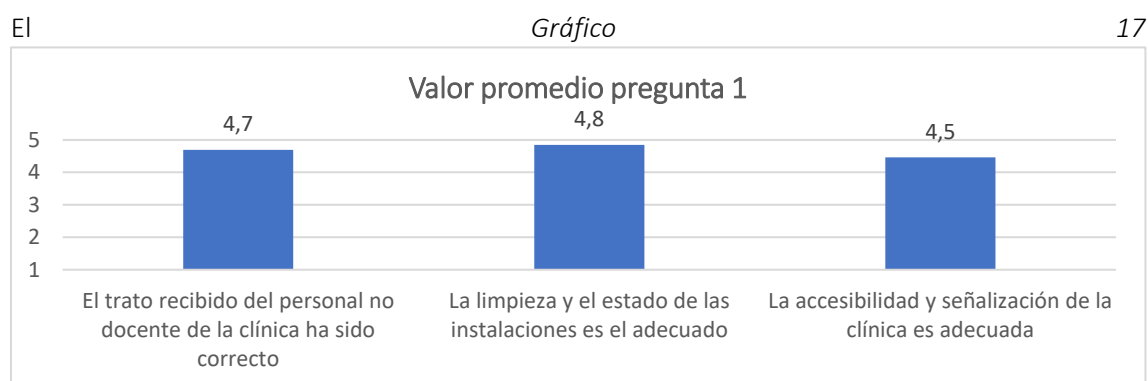
Gráfico 16.- Distribución del porcentaje de respuestas a la pregunta 1 sobre aspectos generales de la Clínica, según el valor de la escala

Valoración: los resultados muestran una muy buena percepción general sobre condiciones del de las instalaciones y de atención personal que recibe el profesorado de la Clínica Podológica Universitaria.

P1.1: los resultados muestran una excelente percepción del trato del personal no docente de la Clínica. La totalidad del profesorado valora de forma muy positiva el trato recibido.

P1.2: como en la anterior pregunta, la totalidad del profesorado está muy satisfecho con la limpieza y el estado de las instalaciones, destacando que el 84,6% (11 de 13) del profesorado se muestra “Muy de acuerdo”. Este resultado indica un elevado grado de satisfacción con las condiciones higiénicas y el mantenimiento de las instalaciones y debe considerarse como una fortaleza de la Clínica.

P1.3: el 84,6% (11 de 13) del profesorado considera que la señalización y la accesibilidad del Centro es buena o muy buena. Hay dos personas que han respondido de manera neutral.



contiene el valor promedio de cada uno de los ítems de la pregunta 1 del cuestionario.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

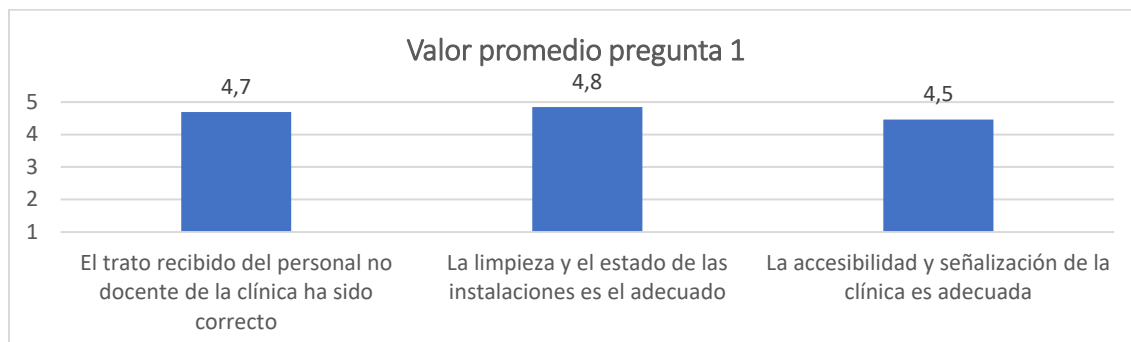


Gráfico 17.- Valores promedio de la pregunta 1 sobre aspectos generales de la Clínica (escala 1 – 5).

Todos los aspectos valorados en esta pregunta tienen un promedio igual o superior a 4,5 puntos (en una escala de 1 a 5). La limpieza y el estado de las instalaciones, así como el trato del personal no docente son los aspectos mejor valorados. El promedio total de la pregunta es de 4,7 puntos.

Pregunta 2.- “Valore su grado de acuerdo con los siguientes aspectos relacionados con su experiencia como docente en la Clínica Podológica Universitaria:”.

Esta pregunta permite obtener una visión general sobre la adecuación de los recursos materiales y administrativos disponibles para el profesorado que imparte docencia práctica en la Clínica Podológica Universitaria. El análisis de los resultados facilitará al Centro la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora en la gestión de estos recursos.

En la *Tabla 10* y el *Gráfico 18* se presentan el número de respuestas y el porcentaje correspondiente a cada uno de los valores de la escala utilizada.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sé
El apoyo administrativo del personal de la clínica es adecuado (P2.1)	-	-	2	1	10	-
El material es suficiente y está actualizado (P2.2)	-	4	1	-	8	-
Los equipos de diagnóstico y tratamiento están actualizados y son los adecuados (P2.3)	-	3	2	-	8	-
Los sistemas de protección y control de riesgos laborales son los correctos (P2.4)	-	2	-	2	7	2

Tabla 10.- Distribución de respuestas a la pregunta 2 sobre la experiencia docente en la Clínica, según el valor de la escala

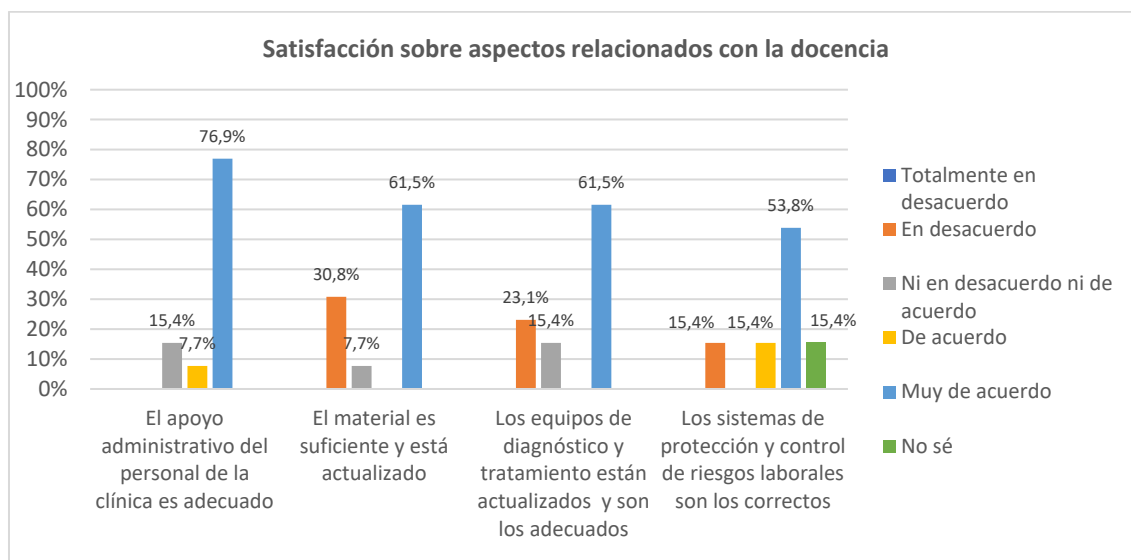


Gráfico 18.- Distribución del porcentaje de respuestas a la pregunta 2 sobre la experiencia docente en la Clínica, según el valor de la escala

Valoración: los resultados indican una percepción positiva del profesorado respecto a su experiencia docente en la Clínica. Se ha valorado muy positivamente el apoyo administrativo del personal no docente, destacando sobre el resto de las cuestiones. En el resto de los ítems las opiniones están más polarizadas.

P2.1: los resultados son muy positivos ya que el 84,6 % (11 de 13) de las personas encuestadas está de acuerdo o totalmente de acuerdo con el apoyo administrativo del personal de la Clínica, y ningún docente expresó desacuerdo. Solo dos personas dieron una respuesta neutral. Según los resultados, se puede considerar que es el apoyo administrativo una fortaleza de la Clínica.

P2.2: aunque una mayoría del personal docente, el 61,5 % (8 de 13), considera que el material es adecuado y está actualizado, el 30,8% (4 de 13) manifiesta su desacuerdo. Esto sugiere una posible área de mejora en cuanto a la cantidad o la actualización del material disponible.

P2.3: el 61,5 % (8 de 13) del profesorado está totalmente de acuerdo con que los equipos están actualizados y son adecuados. Otros dos se mantienen neutrales al respecto. Sin embargo, un 23,1 % (3 de 13) está en desacuerdo. Al igual que en la pregunta anterior, esto refleja una percepción mayoritariamente positiva, pero también evidencia que existe una parte del profesorado que no tiene una percepción tan positiva. Esto puede significar que existe margen de mejora.

P2.4: la mayoría del profesorado, el 69,2 % (9 de 13), valora muy positivamente los sistemas de protección y control de riesgos laborales. Sin embargo, dos docentes expresan desacuerdo y otros dos parecen no tener suficiente información sobre este aspecto y han respondido “No sé”. Pudiera significar margen de mejora.

El *Gráfico 19* contiene el valor promedio de cada uno de los ítems de la pregunta 2 del cuestionario.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

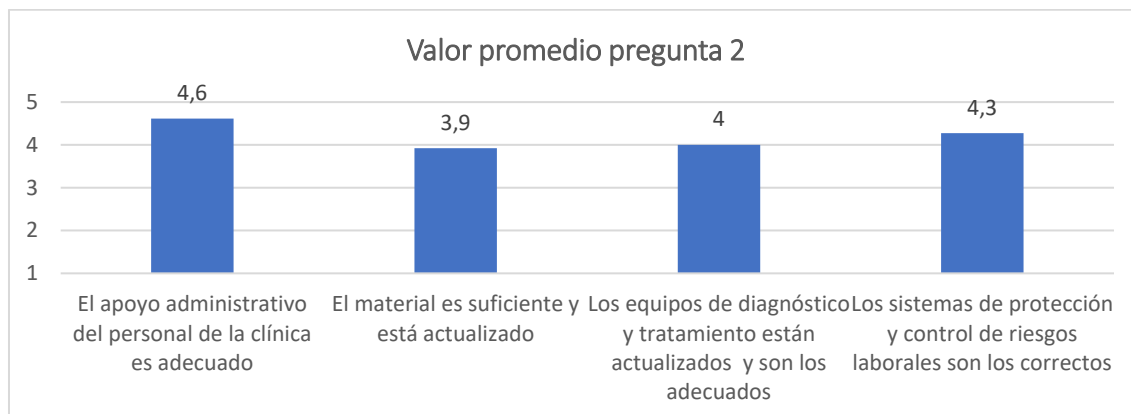


Gráfico 19.- Valores promedio de la pregunta 2 sobre la experiencia docente en la Clínica (escala 1 – 5).

Todos los aspectos valorados en esta pregunta tienen un promedio igual o superior a 3,9 puntos (en una escala de 1 a 5). La menor puntuación la ha obtenido la pregunta relativa a la suficiencia y actualización del material. El promedio total de la pregunta es de 4,2 puntos.

Preguntas 3 y 4.- “Conoce la página web de la Clínica Podológica Universitaria” y “Valore los siguientes aspectos de la página web”.

El objetivo de estas preguntas es conocer si la página web de la Clínica es conocida por el profesorado y medir la satisfacción de este colectivo sobre aspectos generales como la organización, la información publicada y su actualización o la accesibilidad a la misma.

El Gráfico 20 y la Tabla 11, que responden a la pregunta 3 del cuestionario, muestran los resultados de las personas sobre el conocimiento de la página web de la Clínica Podológica Universitaria.

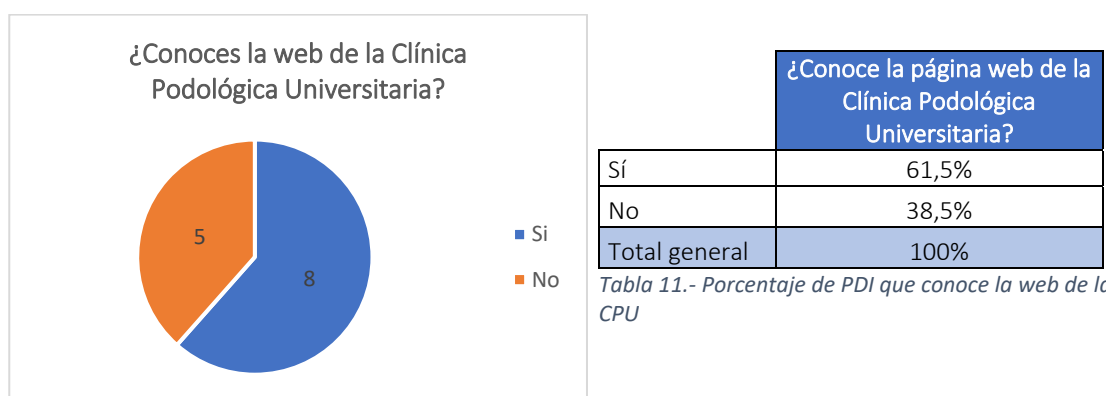


Gráfico 20.- Número de PDI que conoce la web de la CPU

Tabla 11.- Porcentaje de PDI que conoce la web de la CPU

Valoración: la mayoría del profesorado de Prácticum declara conocer la web de la Clínica, no obstante, hay algunas personas que dicen no conocerla.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

La *Tabla 12* muestra los datos de las respuestas enviadas por el profesorado a la pregunta 4 del cuestionario para cada uno de los valores de la escala. En el *Gráfico 21* se presentan estos mismos resultados, pero expresados en porcentajes.

	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	No sé
Organización de la Web (P4.1)	-	1	4	2	1	-
Pertinencia de la información publicada (P4.2)	-	-	3	2	3	-
Actualización de la información (P4.3)	-	1	4	2	1	-
Accesibilidad de la información y los documentos (P4.4)	-	1	2	4	1	-

Tabla 12.-Número de respuestas 4 sobre la web de la Clínica, según el valor de la escala

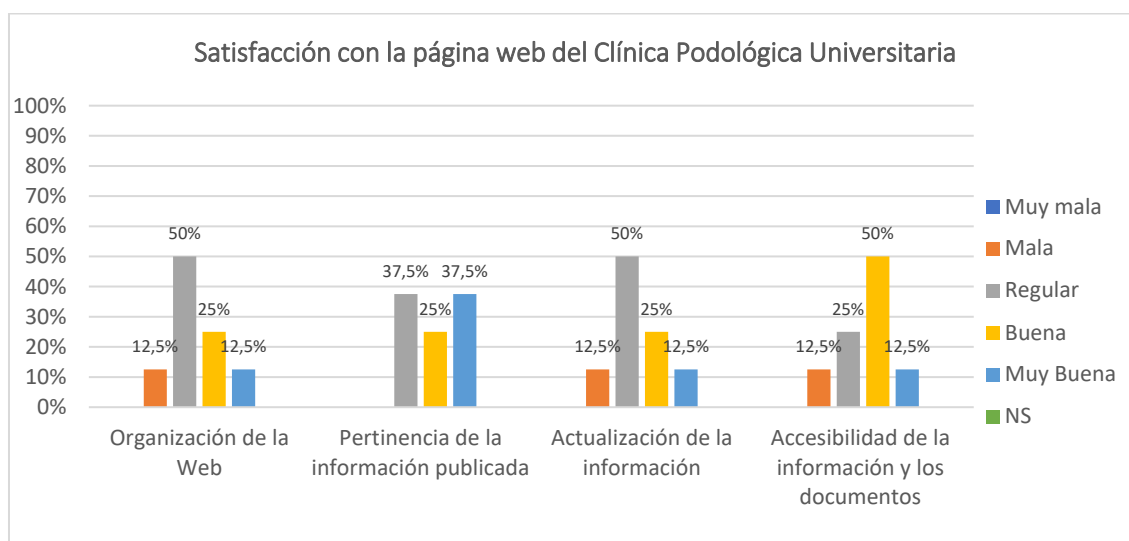


Gráfico 21.- Distribución del porcentaje de respuestas a la pregunta 4 sobre la web de la Clínica, según el valor de la escala

Valoración: el profesorado que conoce la página web realiza una valoración, en términos generales, positiva sobre la misma.

P4.1: el 50 % del profesorado (4 de 8) considera la organización de la web como "regular", lo cual indica que hay margen para la mejora. El 37,5% la valoran positivamente, mientras que una expresa que es "mala".

P4.2: Este es el ítem con mejor valoración general dentro del grupo: el 62,5 % de las personas encuestadas (5 de 8) considera que la información publicada es pertinente (entre "buena" y "muy buena"). El 37,5% la califican como "regular", por otro lado, no se han registrado opiniones negativas.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

P4.3: De forma similar a la organización de la web, la actualización de la información es valorada en su mayoría como "regular" (50 %). El 37,5% emite una valoración positiva y sólo se registra una opinión negativa.

P4.4: la accesibilidad de la información y documentos es uno de los ítems mejor valorados: el 62,5 % (5 de 8) considera que es "buena" o "muy buena". El 25% opina que es "regular" y se recibe una única calificación negativamente.

El *Gráfico 22* contiene el valor promedio de cada uno de los ítems de la pregunta 4 del cuestionario.

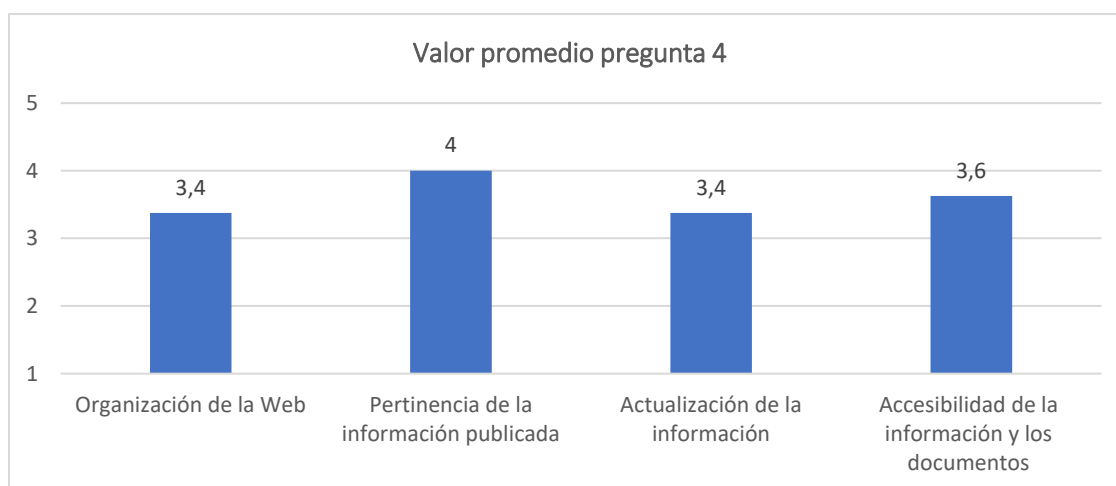


Gráfico 22.- Valores promedio de la pregunta 4 sobre la web de la Clínica (escala 1 – 5).

El promedio total de la pregunta es de 3,6 puntos. La organización y la actualización de la información de la web son los aspectos peor puntuados.

Pregunta 5.- “Indique su grado de satisfacción global con la Clínica Podológica Universitaria”.

El grado de satisfacción global del profesorado de **7,4 puntos** y la distribución de las respuestas y los porcentajes obtenidos se muestran en la *Tabla 13*.

Opción de respuesta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Nº de respuestas	-	-	-	1	2	2	-	-	1	3	4
Porcentaje	-	-	-	7,7%	15,4%	15,4%	-	-	7,7%	23,1%	30,8%

Tabla 13.- Distribución de datos y porcentajes de la pregunta 5 sobre la satisfacción global con la Clínica

Valoración: en general, los datos reflejan una opinión muy positiva. La puntuación más frecuente ha sido el 10, asignada por el 30,8% del profesorado. Además, un 23,1 % (3 de 13) valoró con una puntuación de 5, que puede interpretarse como una opinión neutra.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

Por otro lado, un 15,4 % del profesorado (2 de 13) otorgó puntuaciones más bajas (3 y 4), lo cual muestra que una parte del profesorado tiene una opinión más crítica.

Pregunta 8.- “Opiniones y puntos de vista, sugerencias y comentarios de los estudiantes usuarios”.

El 30,8% del profesorado (4 de 13) ha incluido comentarios en la encuesta.

A continuación, se incluye un resumen de la temática de los comentarios y sugerencias recibidas:

- Gestión de la Clínica Podológica: 4
- Material y equipamiento: 1
- Implicación del profesorado: 1

3.3. Resultados de la encuesta de satisfacción a las personas usuarias externas de la Clínica Podológica Universitaria

Pregunta 1.- “Cómo conoció la Clínica Podológica Universitaria”.

Con esta pregunta se pretende identificar cuáles son los canales a través de los cuales las personas han accedido a la Clínica Podológica Universitaria. Dicha información permitirá al Centro valorar la efectividad de los distintos medios de difusión que tiene la Clínica.

La *Tabla 14* muestra los resultados obtenidos.

Cómo conoció la Clínica Podológica Universitaria	Nº respuestas	Porcentaje
Por recomendación de un familiar o amigo	38	55,1%
A través de las redes sociales (Facebook o Twitter)	0	0,0%
En una búsqueda en internet	2	2,9%
En el Campus Universitario	15	21,7%
Otras	14	20,3%
Total general	69	100%

Tabla 14.- Número de respuestas y porcentajes a la pregunta 1 sobre la forma de conocer la Clínica, según el valor de la escala

Valoración: el canal más utilizado es la recomendación de un familiar o amigo (55,1%), por tanto, se debe tener en cuenta la importancia del boca a boca por ser la principal vía de captación de personas usuarias.

Un 21,7% ha indicado que conoció la Clínica en el propio Campus Universitario y un 20,3 % ha marcado la opción "Otras", e indicado canales más informales o personales.

Ninguna persona ha indicado conocer la Clínica a través de redes sociales, lo que significa una baja visibilidad de la Clínica en dichos canales. Este hecho representa una oportunidad de mejora para el Centro.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

Pregunta 2.- “Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones:”.

El objetivo de esta pregunta es conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias externas sobre aspectos generales de la Clínica Podológica como la facilidad de contacto, el trato personal, el horario, la limpieza o la accesibilidad al Centro.

Los resultados obtenidos se muestran en la *Tabla 15*, donde se detallan el número de respuestas en cada una de las preguntas según el valor de la escala. La misma información, pero expresada en porcentajes, está disponible en el *Gráfico 23* y *Gráfico 24*.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sé
Le ha resultado fácil contactar con la clínica (P2.2)	1	-	-	29	39	-
El trato recibido de su personal ha sido educado y correcto (P2.2)	1	-	1	19	48	-
Le resultó fácil conseguir cita previa (P2.3)	1	1	3	26	38	-
El horario de atención al público le resulta adecuado (P2.4)	3	1	2	39	24	-
El tiempo de espera entre la solicitud y la cita te parece aceptable (P2.5)	1	5	4	33	26	-
El tiempo de espera hasta ser atendido el día de la cita es razonable (P2.6)	-	1	2	28	38	-
La limpieza y el estado de las instalaciones es el adecuado (P2.7)	-	-	-	15	54	-
La accesibilidad y señalización de la clínica es adecuada (P2.8)	11	5	8	18	27	-

Tabla 15.- Número de respuestas a la pregunta 2 sobre aspectos generales de la Clínica, según el valor de la escala

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

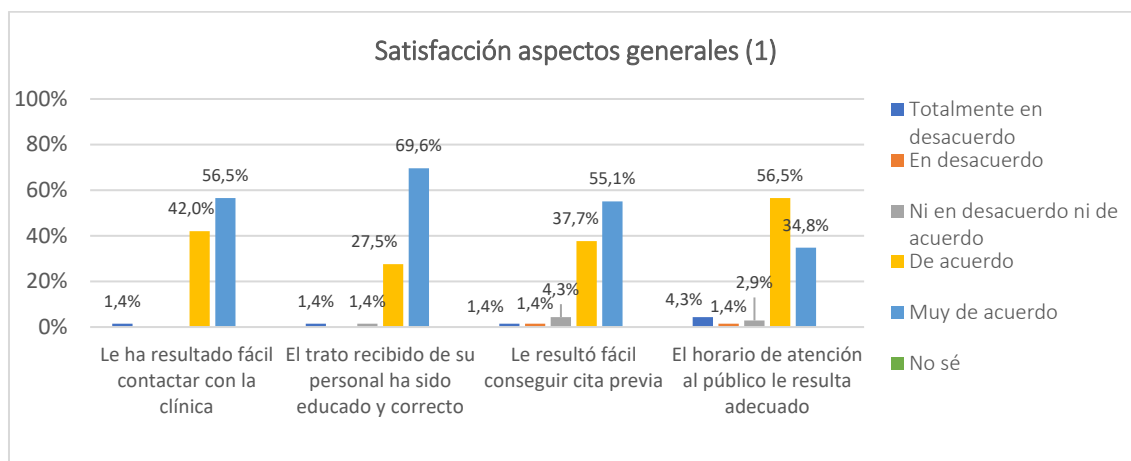


Gráfico 23.- Distribución del porcentaje de respuestas a la pregunta 2 sobre aspectos generales de la Clínica, según el valor de la escala (1)

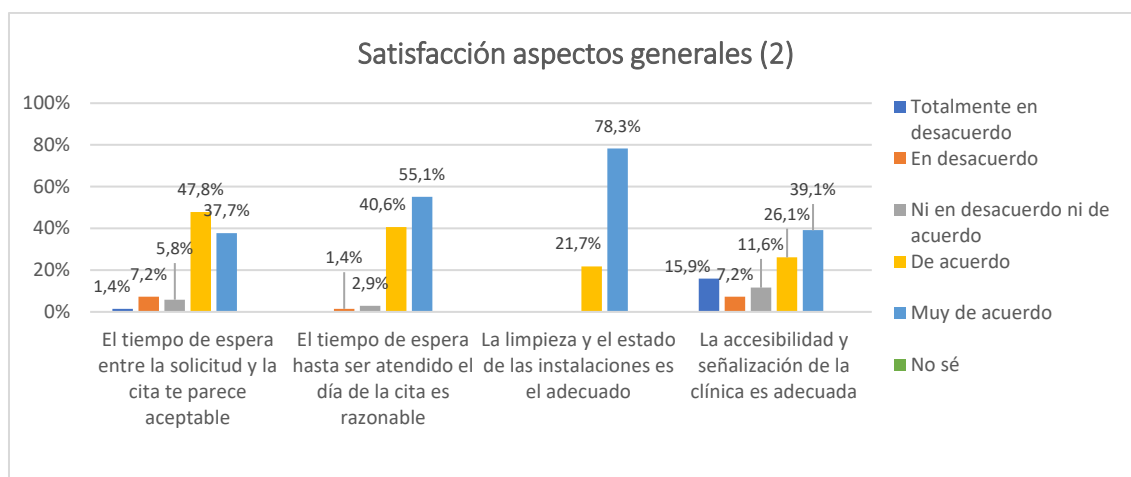


Gráfico 24.- Distribución del porcentaje de respuestas a la pregunta 2 sobre aspectos generales de la Clínica, según el valor de la escala (2)

Valoración: los resultados muestran una valoración muy positiva de las personas usuarias externas en la mayoría de los aspectos consultados, es la accesibilidad y señalización de la Clínica lo que ha obtenido menores valoraciones.

P2.1: una amplia mayoría, el 98,6 % (68 de 69), percibe que es fácil o muy fácil contactar con la Clínica Podológica, frente a una persona que está en total desacuerdo.

P2.2: el trato recibido es percibido como educado y correcto por un 97,1% (67 de 69). Además, se registraron dos opiniones neutras. Solo un caso es negativo.

P2.3: conseguir cita previa también ha obtenido buenos resultados y un 92,8% (64 personas) considera que es fácil conseguir cita, aunque hay tres personas que tienen una opinión neutra. Dos personas muestran opiniones negativas.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

P2.4: el horario de atención al público es adecuado o muy adecuado para la mayoría de las personas usuarias, el 91,3% (63 personas) pero hay dos que tienen una opinión neutral sobre este aspecto. Además, hay cuatro personas que indican su descontento.

P2.5: el tiempo de espera entre la solicitud y la cita es adecuado para la mayoría de las personas, un 85,5% (59 de 69), aunque hay un grupo de seis personas que no están satisfechos. El número de personas con una opinión neutral sobre este ítem es de cuatro. Estos resultados permiten un cierto margen de mejora.

P2.6: el tiempo de espera el día de la cita es considerado razonable por la mayoría (95,7%). Sólo hay una opinión negativa.

P2.7: la limpieza y el estado de las instalaciones ha obtenido un resultado excelente. El 100% de las personas está muy de acuerdo o de acuerdo con esta cuestión.

P2.8: aunque el 65,2% (45 personas) se muestra de acuerdo con la accesibilidad y la señalización de la Clínica, hay un grupo de personas que consideran que no es la adecuada (16 de 69). También hay 8 personas que tienen una opinión indiferente sobre este tema. Este ítem es el que obtiene la menor valoración de todos y permite un margen de mejora.

El *Gráfico 25* contiene el valor promedio de cada uno de los ítems de la pregunta 2 del cuestionario.

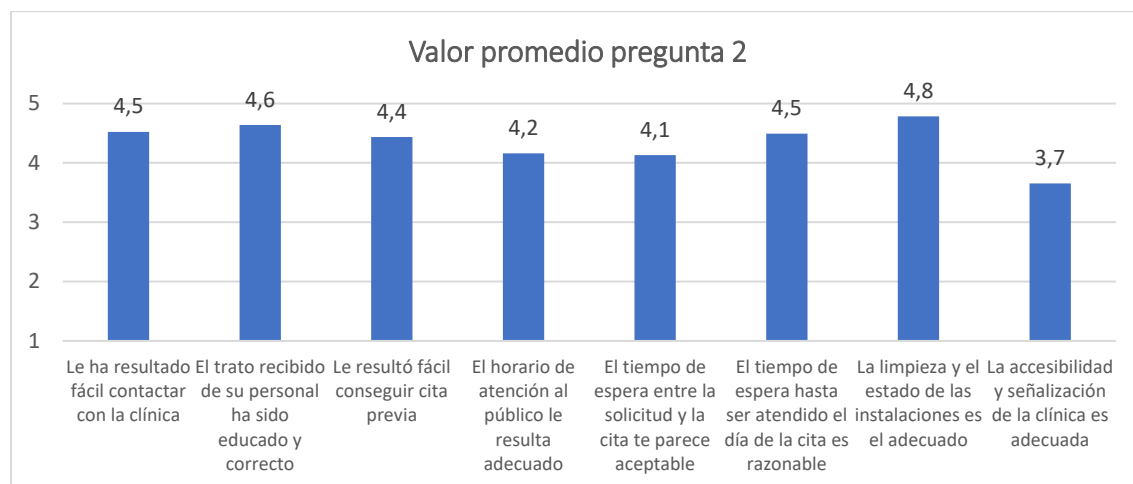


Gráfico 25.- Valores promedio de la pregunta 2 sobre aspectos generales de la Clínica (escala 1 – 5).

La limpieza y el estado de las instalaciones es el aspecto mejor valorado por las personas usuarias externas con 4,8 puntos (escala de 1 a 5), mientras que la accesibilidad y la señalización de la clínica es el menos valorado con una nota de 3,7. El promedio total de la pregunta es de 4,4 puntos.

Pregunta 3.- “¿Qué servicio de la Clínica Podológica ha usado?”.

La pregunta tiene como objetivo identificar cuál de los servicios ofertados por la Clínica es el más demandado.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

En el *Gráfico 26* y la *Tabla 16* se muestran los resultados de la pregunta.

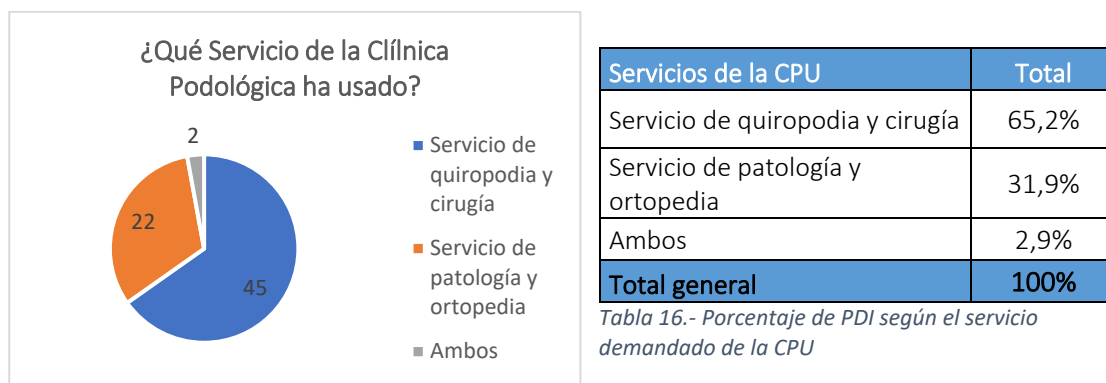


Gráfico 26.- Número de PDI usuarias según el servicio demandado de la CPU

Valoración: el servicio de quiropodia y cirugía es el más demandado (45 de 69). El uso de ambos servicios es muy poco habitual (2 de 69 personas).

Pregunta 4.- “Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones con respecto al servicio recibido:”.

La pregunta tiene como objetivo conocer cuál es el grado de satisfacción de las personas usuarias externas de la Clínica Podológica respecto al servicio recibido.

Los resultados globales de esta pregunta se detallan en la *Tabla 17*, en la que se puede consultar el número de respuestas recibidas en cada uno de los valores de la escala utilizada. Además, el *Gráfico 27* y el *Gráfico 28* muestran esta misma información expresada en porcentaje.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sé
El trato y la profesionalidad del podólogo fueron adecuados (P4.1)	-	-	1	13	55	-
Le explicó claramente el diagnóstico y el tratamiento (P4.2)	-	1	1	17	47	3
Resolvió todas sus dudas durante la consulta (P4.3)	1	1	1	21	43	2
El tiempo que le dedicó fue el adecuado (P4.4)	4	2	2	37	24	-
Está satisfecho con el resultado (P4.5)	-	2	-	17	44	6
Ha recibido un seguimiento adecuado tras la consulta o cirugía (P4.6)	1	2	3	10	24	29

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sé
El equipo y los materiales durante la consulta fueron adecuados y modernos (P4.7)	1	-	1	23	43	1
Se resolvió el problema por el cual acudió a la clínica (P4.8)	-	-	1	9	48	11

Tabla 17.- Número de respuestas a la pregunta 4 sobre el servicio demandado, según el valor de la escala

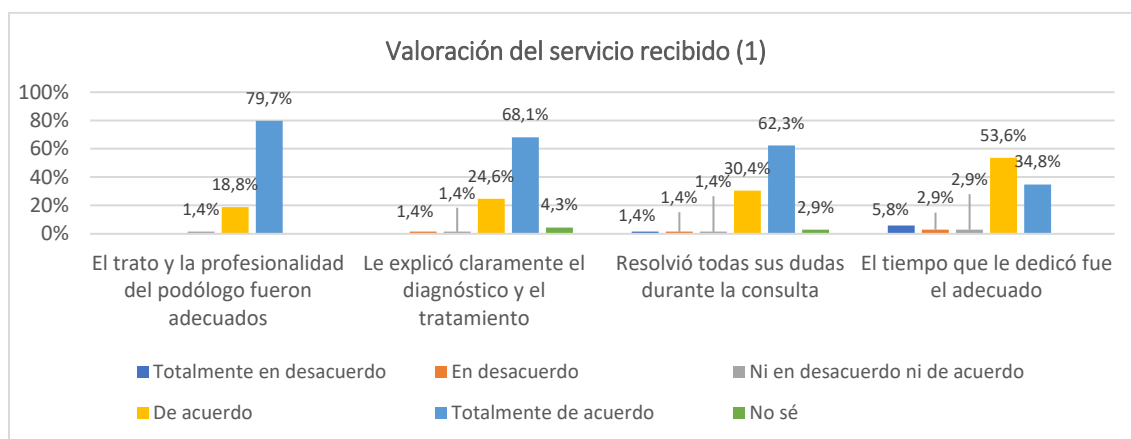


Gráfico 27.- Distribución del porcentaje de respuestas a la pregunta 4 sobre el servicio demandado, según el valor de la escala (1)

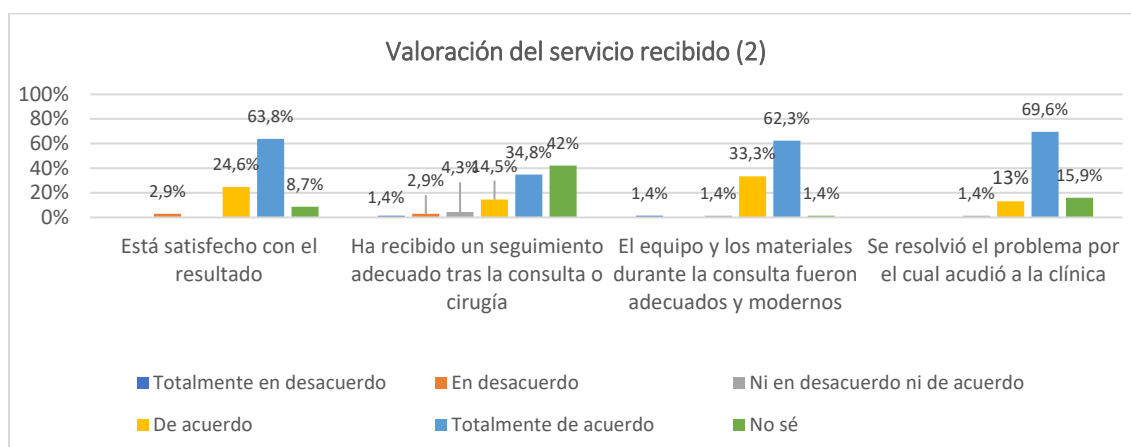


Gráfico 28.- Distribución del porcentaje de respuestas a la pregunta 4 sobre el servicio demandado, según el valor de la escala (2)

Valoración: los resultados muestran que la satisfacción de los usuarios y usuarias en la Clínica Podológica Universitaria es, en términos generales, muy buena, con una excelente percepción del trato profesional y la resolución de los problemas de salud.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

P4.1: una amplia mayoría, el 98,6 % (68 de 69) de las personas, ha respondido estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con el trato y la profesionalidad del podólogo/a, y solo una persona responde de forma neutra o indiferente.

P4.2: el diagnóstico y la explicación del tratamiento es muy bien valorado por el 92,8% (64 personas) de las respuestas. Solo hay una opinión negativa y otra neutral. Hay tres personas que no indican su opinión sobre este aspecto.

P4.3: una mayoría, el 92,8% (63 de 69 personas), considera que se resolvieron todas las dudas durante la consulta. Dos personas muestran opiniones negativas y otra se muestra neutra. También hay dos personas que no han opinado sobre este aspecto.

P4.4: el tiempo dedicado por los profesionales podológicos durante las consultas es considerado como adecuado o muy adecuado por la mayoría de las personas (88,4%, 61 de 69). Hay seis personas que muestran su descontento y dos que tienen una opinión imparcial sobre esta cuestión.

P4.5: igual que en la anterior pregunta, el 88,4% de las personas considera que el resultado de la consulta es el adecuado, aunque hay dos personas que tienen una percepción negativa. Además, hay 6 personas que no valoran este aspecto.

P4.6: sólo 34 personas, el 49,3%, considera que ha recibido un seguimiento adecuado tras la consulta o la cirugía. Tres se manifiestan descontentos y tres imparciales. Un 42%, 29 personas, no saben cómo valorar este punto. Esto implica que existe un margen de mejora.

P4.7: la adecuación y modernización de los equipos y materiales para los tratamientos son percibidos por una amplia mayoría (95,7%) de las personas como apropiados. Solo una persona está disconforme. Este aspecto se puede considerar un punto fuerte de la Clínica.

P4.8: la mayoría de los usuarios/as, el 82,6% (57 personas), percibe que el problema por el que acudieron a la Clínica se resolvió, aunque existe un grupo (11 de 69) que no ha valorado este ítem.

En el análisis global de las respuestas de la pregunta 4 se observan algunos valores atípicos, en particular el elevado número de personas que han seleccionado como respuesta la opción “No sé” al valorar si recibieron un seguimiento adecuado tras la consulta o cirugía (29 respuestas) o si se resolvió el problema por el que acudieron a la clínica (11 respuestas). Estas respuestas se alejan de la tendencia general de satisfacción, insatisfacción o neutralidad y podrían estar relacionadas con la falta de información o la ausencia de experiencia con el aspecto consultado.

En la *Tabla 18* y *Tabla 19*, así como en el *Gráfico 29*, *Gráfico 30*, *Gráfico 31* y *Gráfico 32*, se presenta la información desglosada por tipo de servicio recibido por las personas. Este análisis diferenciado permitirá a la Clínica Podológica identificar posibles diferencias en la percepción de sus pacientes y obtener una visión más precisa sobre el nivel de satisfacción con el servicio recibido y facilitará, en su caso, la detección de áreas de mejora específicas según la modalidad de atención prestada.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

Servicio de quiropodia y cirugía	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sé
El trato y la profesionalidad del podólogo fueron adecuados (P4.1)	-	-	1	9	35	-
Le explicó claramente el diagnóstico y el tratamiento (P4.2)	-	1	1	12	29	2
Resolvió todas sus dudas durante la consulta (P4.3)	-	1	1	15	26	2
El tiempo que le dedicó fue el adecuado (P4.4)	3	2	2	27	11	-
Está satisfecho con el resultado (P4.5)	-	1	-	14	29	1
Ha recibido un seguimiento adecuado tras la consulta o cirugía (P4.6)	-	2	2	6	15	20
El equipo y los materiales durante la consulta fueron adecuados y modernos (P4.7)	1	-	1	14	28	1
Se resolvió el problema por el cual acudió a la clínica (P4.8)	-	-	-	6	35	4

Tabla 18.- Número de respuestas sobre diversos aspectos del servicio de quiropodia y cirugía, según el valor de la escala

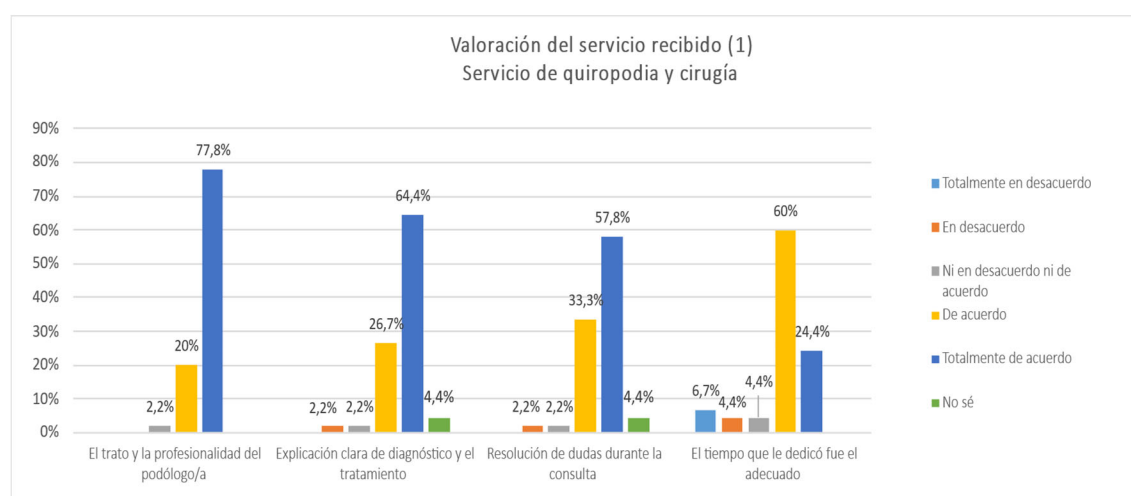


Gráfico 29.- Distribución del porcentaje de respuestas sobre diversos aspectos del servicio de quiropodia y cirugía, según el valor de la escala (1)

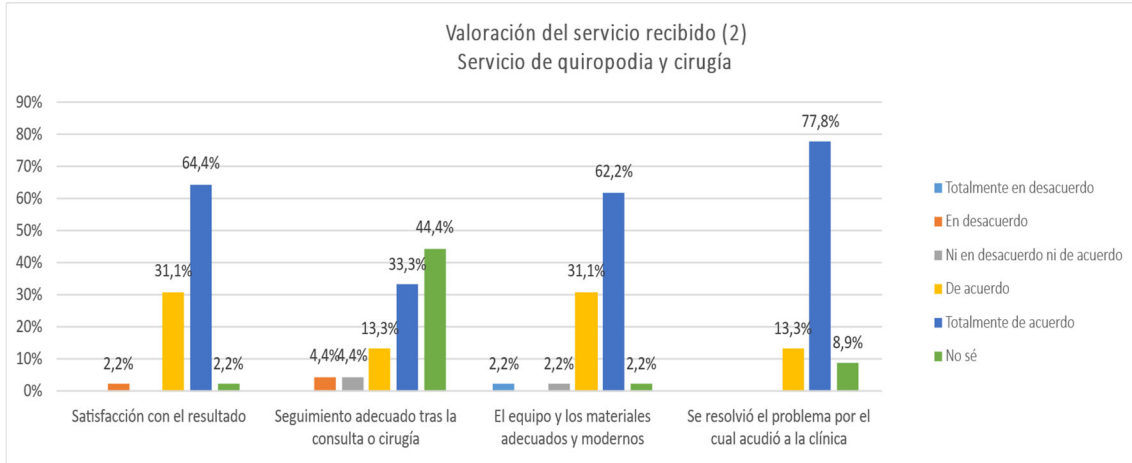


Gráfico 30.- Distribución del porcentaje de respuestas sobre diversos aspectos del servicio de quiropodia y cirugía, según el valor de la escala (2)

Servicio de patología y ortopedia	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sé
El trato y la profesionalidad del podólogo fueron adecuados (P4.1)	-	-	1	9	35	-
Le explicó claramente el diagnóstico y el tratamiento (P4.2)	-	-	-	4	18	-
Resolvió todas sus dudas durante la consulta (P4.3)	-	-	-	5	16	1
El tiempo que le dedicó fue el adecuado (P4.4)	1	-	-	6	15	-
Está satisfecho con el resultado (P4.5)	-	-	-	10	12	-
Ha recibido un seguimiento adecuado tras la consulta o cirugía (P4.6)	-	1	-	2	14	5
El equipo y los materiales durante la consulta fueron adecuados y modernos (P4.7)	1	-	1	3	8	9
Se resolvió el problema por el cual acudió a la clínica (P4.8)	-	-	-	7	15	-

Tabla 19.- Número de respuestas sobre diversos aspectos del servicio de patología y ortopedia, según el valor de la escala

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

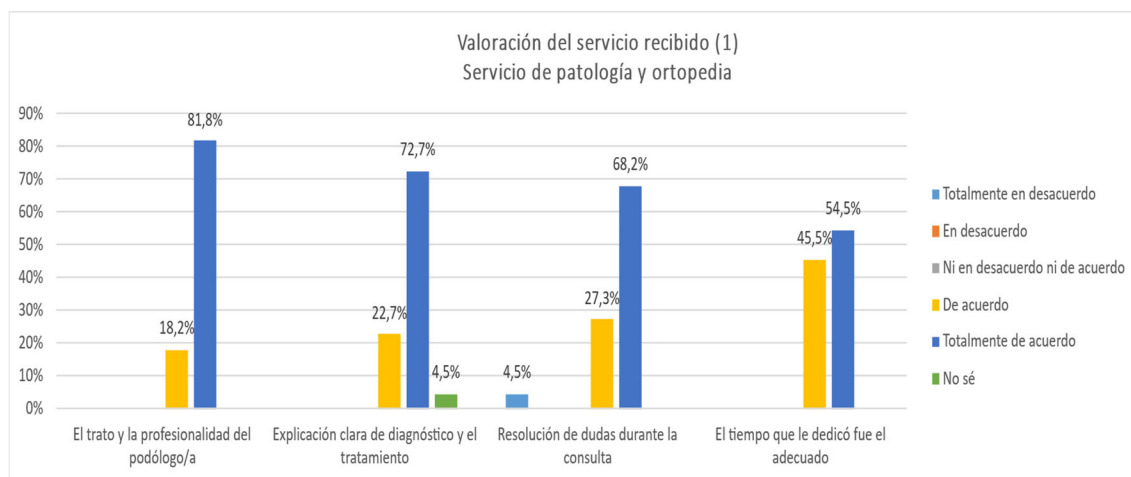


Gráfico 31.- Distribución del porcentaje de respuestas sobre diversos aspectos del servicio de patología y ortopedia, según el valor de la escala (1)

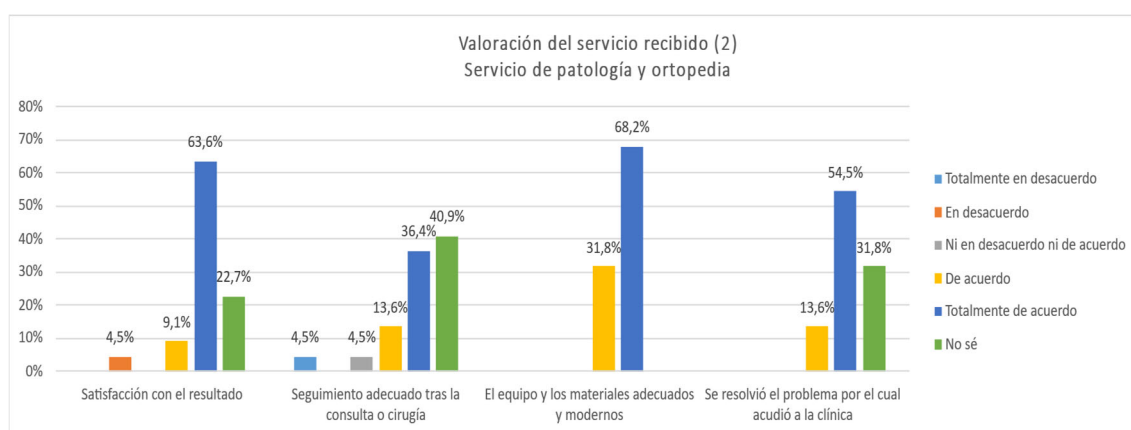


Gráfico 32.- Distribución del porcentaje de respuestas sobre diversos aspectos del servicio de patología y ortopedia, según el valor de la escala (2)

Valoración: de los resultados por tipo de servicio recibido se desprende una alta satisfacción general en ambos: tanto en quiropodia y cirugía como en patología y ortopedia, aunque existe margen de mejora en algunos aspectos.

El trato y la profesionalidad del podólogo/a (P4.1) es un aspecto valorado positivamente en ambos servicios. También lo son la claridad en la explicación del diagnóstico y tratamiento (P4.2) y la resolución de dudas (P4.3), aunque con una valoración más positiva para el Servicio de Patología y Ortopedia, sin embargo, hay cinco personas que perciben en el tiempo que dedican los profesionales (P4.4) no es el adecuado y han mostrado su desacuerdo. Se valora positivamente el resultado tras la consulta o la cirugía en los dos servicios, aunque se percibe un mayor porcentaje de personas que parece que no están seguras de cómo valorar este punto y han respondido “No sé” en el caso de los usuarios/as del servicio de patología y ortopedia. El seguimiento tras la consulta o la cirugía (P4.6) también es bien valorado en ambos casos, aunque

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

existen, en ambos servicios, un número importante de personas que no ha valorado este aspecto. El equipo y materiales utilizados (P4.7), en general se valora de forma positiva, aunque hay un usuario/a del Servicio de quiropodia y cirugía que está totalmente en desacuerdo. Finalmente, la percepción de que el problema por el que acudió a la Clínica fue resuelto (P4.8), es mucho mayor en el caso de las personas que acuden al Servicio de quiropodia y cirugía y, aunque en ambos casos existen personas que no valoran este punto, es más elevado el porcentaje en el caso del servicio de patología y ortopedia.

El *Gráfico 33* presenta el valor promedio, calculado a nivel global, de cada uno de los ítems de la pregunta 4 del cuestionario. En el *Gráfico 34* y *Gráfico 35* muestran esta misma información, desglosada para los servicios de quiropodia, y de cirugía y de patología y ortopedia, respectivamente.

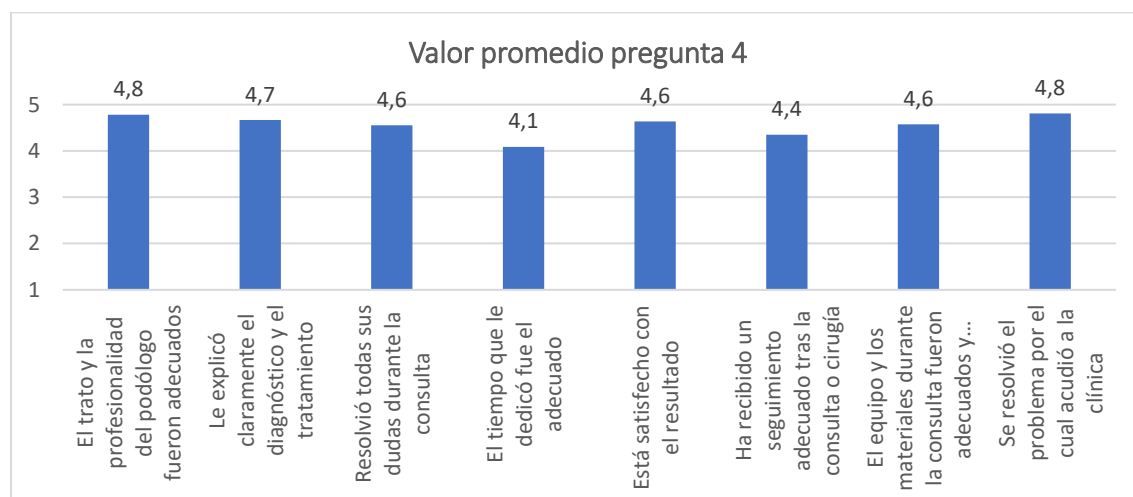


Gráfico 33.- Valores promedio de la pregunta 4 sobre el servicio recibido (escala 1 – 5)

A nivel global, la pregunta 4 presenta un valor promedio bueno de 4,6 puntos (escala de 1 a 5). Todos los ítems obtienen un promedio igual o superior a 4,1 puntos. Como se indicaba con anterioridad, los aspectos mejor valorados son el trato y la profesionalidad de los/las podólogos/as, así como la satisfacción por la resolución de los problemas que motivaron la consulta en la Clínica. En contraste, el aspecto menos valorado es la satisfacción con el tiempo dedicado por el/la profesional.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

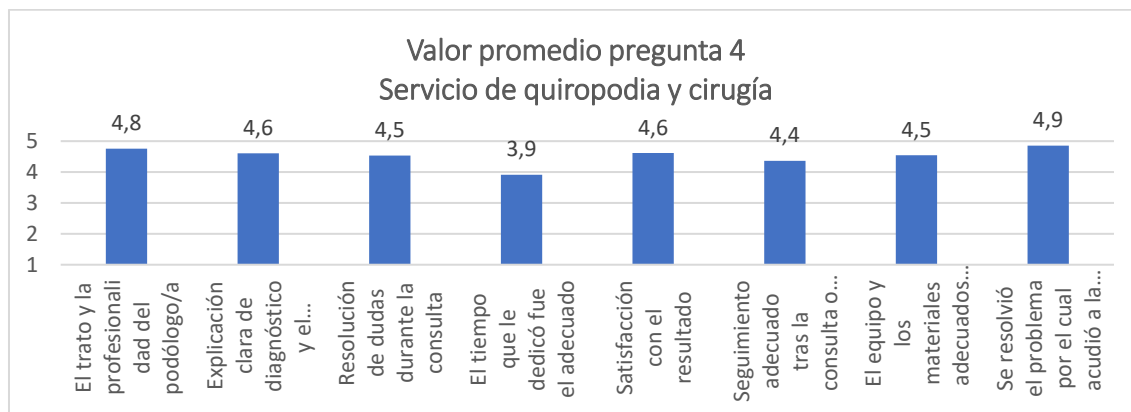


Gráfico 34.- Valores promedio de la pregunta 4 sobre el Servicio de Quiropodia y Cirugía

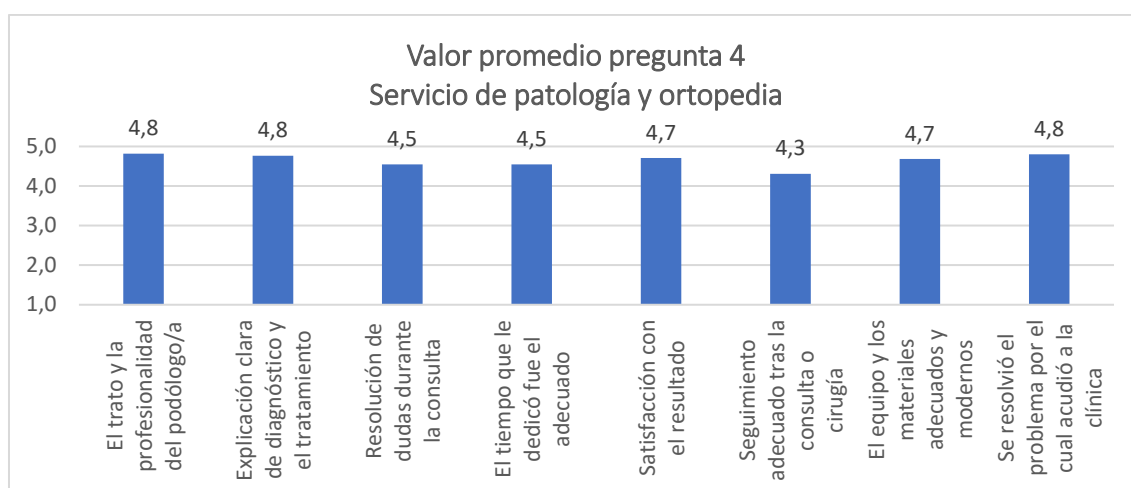


Gráfico 35.- Valores promedio de la pregunta 4 sobre el Servicio de Patología y Ortopedia

No se observan diferencias destacables en el valor promedio total obtenido por ambos servicios. El Servicio de quiropodia y cirugía ha obtenido un promedio de 4,5 puntos (escala 1 a 5), mientras que el de Patología y Ortopedia alcanza un valor de 4,6 puntos.

Los valores obtenidos para cada uno de los ítems son muy similares en ambos casos. Se aprecia una variación considerable en la valoración que hacen los usuarios/as de ambos servicios con respecto a la percepción al tiempo que les dedicaron los profesionales. En el resto de los aspectos consultados no existen diferencias destacables.

Preguntas 5 y 6.- “Conoce la página web de la Clínica Podológica Universitaria” y “Valore los siguientes aspectos de la página web”.

Estas preguntas están destinadas a conocer si la página web de la Clínica es conocida por las personas usuarias externas y medir la satisfacción de este colectivo sobre aspectos generales como la organización, la información publicada y su actualización o la accesibilidad a la misma.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

El *Gráfico 36* y la *Tabla 20*, que responden a la pregunta 6 del cuestionario, muestran los resultados de las personas sobre el conocimiento de la página web de la Clínica Podológica Universitaria.

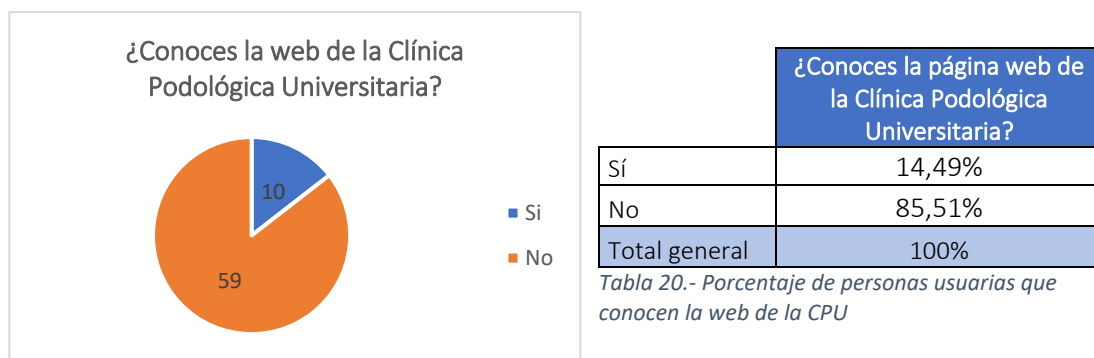


Gráfico 36.- Número de personas usuarias que conocen la web de la CPU

Valoración: el número de personas que no conoce la página web de la Clínica (59 de 69) es elevado. Este dato revela una importante área de mejora para el Centro.

La *Tabla 21* muestra los datos de las respuestas enviadas por las personas usuarias externas a la pregunta 4 del cuestionario para cada uno de los valores de la escala y para cada aspecto consultado y en el *Gráfico 37* se presentan estos mismos resultados, pero expresados en porcentajes.

	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	No sé
Organización de la Web (P6.1)	3	-	-	1	6	-
Pertinencia de la información publicada (P6.2)	3	-	-	2	5	-
Actualización de la información (P6.3)	2	1	-	2	4	1
Accesibilidad de la información y los documentos (P6.4)	3	-	-	1	5	1

Tabla 21.-Número de respuestas a la pregunta 6 sobre la web de la Clínica, según el valor de la escala

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

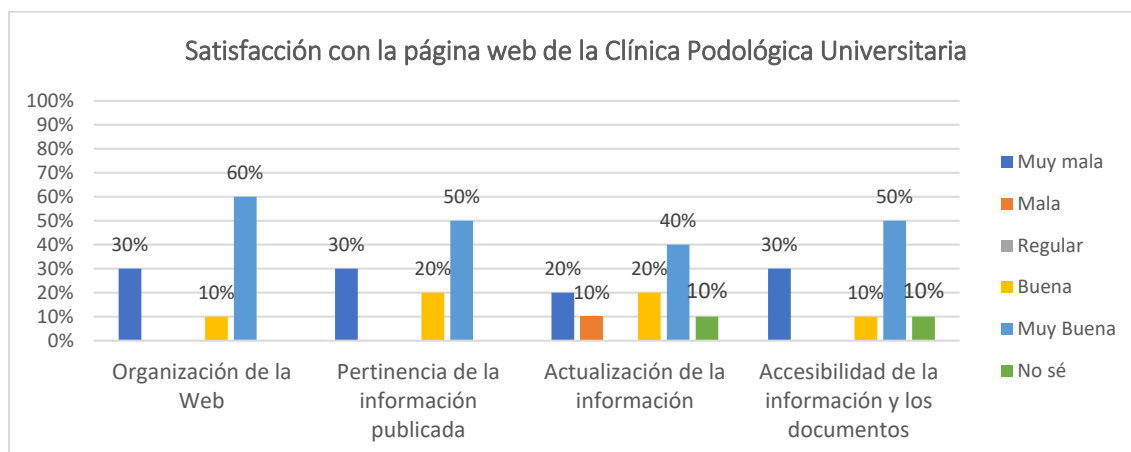


Gráfico 37.- Distribución del porcentaje de respuestas a la pregunta 6 sobre la web de la Clínica, según el valor de la escala

Valoración: los resultados en general están muy polarizados y las opiniones muy divididas.

P6.1: la organización de la web es considerada como buena o muy buena por el 70 % de las respuestas (7 de 10), aunque existen tres personas (30%) que consideran que no lo es.

P6.2: la información publicada en la web es considerada pertinente por el 70% de las personas, mientras que para el 30% no lo es.

P6.3: la actualización de la información de la web es percibida como buena por un 60% de las personas, pero hay un 30% opina que no se actualiza suficientemente. Hay una persona a la que le falta información y ha respondido “No sé”.

P6.4: el 60% de las personas considera que la accesibilidad a la información y a los documentos de la web es buena, pero hay un 30% que considera que no lo es. Una persona no dispone de información suficiente para valorar este aspecto y ha respondido “No sé”.

El *Gráfico 38* contiene el valor promedio de cada uno de los ítems de la pregunta 6 del cuestionario.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

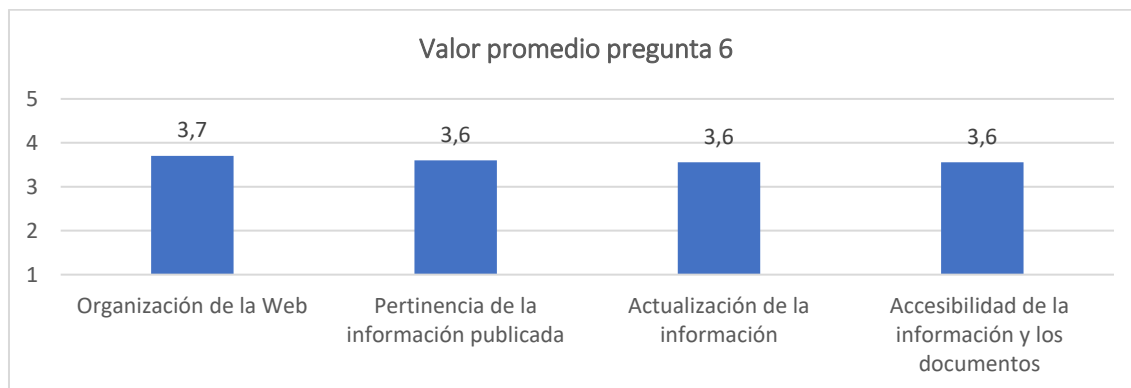


Gráfico 38.- Valores promedio de la pregunta 6 sobre la web de la Clínica (escala 1 – 5).

El valor promedio de esta pregunta es de 3,6 puntos (escala de 1 a 5).

Pregunta 7.- “Indique su grado de satisfacción global con la Clínica Podológica Universitaria”.

El grado de satisfacción global de las personas usuarias externas de la Clínica Podológica Universitaria es de **9 puntos** (en escala [0-10]) y la distribución de las respuestas y los porcentajes obtenidos se muestran en la *Tabla 22*.

Opción de respuesta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Nº de respuestas	-	-	-	-	1	1	1	3	12	24	27
Porcentaje	-	-	-	-	1,4%	1,4%	1,4%	4,3%	17,4%	34,8%	39,1%

Tabla 22.- Distribución de datos y porcentajes de la pregunta 7 sobre la satisfacción global con la Clínica

Valoración: en general, los datos reflejan una opinión muy positiva. Las puntuaciones más frecuentes han sido el 9 y 10, seleccionada respectivamente por el 34,8% y 39,1% de las personas usuarias. Un número mínimo de personas han puntuado en la franja media y media-alta y no se han recibido puntuaciones de 0 a 3.

Pregunta 8.- “Opiniones y puntos de vista, sugerencias y comentarios de las personas usuarias externas”.

De las 69 encuestas recibidas, han realizado comentarios 17 personas (24,6%). Algunos de los comentarios se han referido a más de un aspecto.

A continuación, se incluye un resumen de la temática de los comentarios y sugerencias recibidas:

- Atención y trato personal: 7
- Accesibilidad y señalización: 2
- Instalaciones: 2
- Profesionalidad: 1
- Tiempo de espera: 1

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

- Organización: 1
- Seguimiento: 1
- Horarios: 1
- Web: 1

4.- CONCLUSIONES

A la vista de los resultados obtenidos, podemos concluir que el nivel de satisfacción de las personas usuarias, tanto estudiantes como PDI y pacientes, de la Clínica Podológica que han cumplimentado las encuestas es bastante elevado.

La valoración global de cada uno de los colectivos encuestados alcanza, en una escala de 0 a 10 puntos, los siguientes valores:

- Estudiantes del Grado en Podología: 7,7 puntos
- PDI: 7,4 puntos
- Personas usuarias externas -pacientes-: 9,0 puntos

A continuación, se indican algunas fortalezas y debilidades detectadas en el análisis de los resultados.

Fortalezas:

Las cuestiones mejor valoradas por las personas usuarias encuestadas son:

- La amabilidad y el trato del personal no docente de la Clínica.
- El apoyo administrativo del personal de la Clínica al PDI encargado de los Prácticum.
- La limpieza y el estado de las instalaciones.
- El sistema de prácticas y la formación recibida por los estudiantes de prácticas.
- La satisfacción general de los pacientes con el servicio recibido.
- La adecuación y la actualización de los equipos de tratamiento y diagnóstico

Debilidades:

Entre las personas usuarias del servicio, los elementos con menor valoración y, por tanto, sobre los que la Clínica Podológica Universitaria podría establecer acciones de mejora específicas, son:

- La accesibilidad y señalización de la Clínica Podológica.
- El seguimiento que reciben los pacientes tras los tratamientos o las cirugías.
- El material insuficiente y poco actualizado utilizado para las prácticas del estudiantado.
- Conocimiento de la web de la Clínica.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

ANEXOS

Anexo I. Modelo de cuestionario para estudiantes del Grado en Podología

Encuesta de satisfacción a estudiantes usuarios de la Clínica Podológica Universitaria

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

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

* Obligatorio

1.- Indica el colectivo al que pertenece*

- ☐ Estudiante del Grado de Podología
- ☐ Graduado en Podología

2.- Valora tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones: *

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	No sé
El trato recibido del personal no docente de la clínica ha sido correcto	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La limpieza y el estado de las instalaciones es el adecuado	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La accesibilidad y señalización de la clínica es el adecuado	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3.- Valora tu grado de acuerdo con los siguientes aspectos relacionados con tu experiencia en la formación durante las prácticas: *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	No sé
El trato recibido del personal docente ha sido educado	☐	☐	☐	☐	☐	☐
El número de estudiantes por grupo de prácticas es el adecuado	☐	☐	☐	☐	☐	☐
El material es suficiente y está actualizado	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

Los equipos de diagnóstico y tratamiento están actualizados y son los adecuados	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Se permite la participación activa de los estudiantes de prácticas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Has tenido supervisión de los profesores	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cómo ha sido la interacción con los pacientes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Los sistemas de protección y control de riesgos laborales son los correctos	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4.- Valora tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre el aprendizaje tras las prácticas.: *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sé
El sistema de prácticas es variado y completo	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La formación recibida será útil para tu carrera profesional	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La formación práctica ha cumplido tus expectativas	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5.- Conoces la página web de la Clínica Podológica Universitaria *

- ☐ Sí
☐ No

6.- Valora los siguientes aspectos de la página web: *

	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	No sé
Organización de la Web	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pertinencia de la información publicada	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Actualización de la información	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Accesibilidad de la información y de los documentos	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

7.- Indica tu grado de satisfacción global con la Clínica Podológica Universitaria*

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Muy insatisfecho/a										Muy satisfecho/a

8.- Para terminar, te pedimos que nos haga llegar sus opiniones y puntos de vista y nos indique cuantas sugerencias y comentarios considere oportunos:

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

Anexo II. Modelo de cuestionario para el PDI usuario

Encuesta de satisfacción al PDI usuario de la Clínica Podológica Universitaria

Ayúdenos a mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos como Universidad.
Por favor, rellenes este breve cuestionario anónimo que sólo le llevará un minuto.
¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

* Obligatorio

1.- Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones: *

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	No sé
El trato recibido del personal no docente de la clínica ha sido correcto	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La limpieza y el estado de las instalaciones es el adecuado	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La accesibilidad y señalización de la clínica es el adecuado	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2.- Valore su grado de acuerdo con los siguientes aspectos relacionados con su experiencia como docente en la Clínica Podológica Universitaria: *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	No sé
El apoyo administrativo del personal de la clínica es adecuado	☐	☐	☐	☐	☐	☐
El material es suficiente y está actualizado	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Los equipos de diagnóstico y tratamiento están actualizados y son los adecuados	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Los sistemas de protección y control de riesgos laborales son los correctos	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3.- Conoce la página web de la Clínica Podológica Universitaria *

- ☐ Sí
- ☐ No

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

4.- Valore los siguientes aspectos de la página web: *

	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	No sé
Organización de la Web	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pertinencia de la información publicada	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Actualización de la información	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Accesibilidad de la información y los documentos	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5.- Indique su grado de satisfacción global con la Clínica Podológica Universitaria*

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Muy insatisfecho/a					Muy satisfecho/a					

6.- Para terminar, le pedimos que nos haga llegar sus opiniones y puntos de vista y nos indique cuantas sugerencias y comentarios considere oportunos:

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

Anexo III. Modelo de cuestionario para personas usuarias externas

Encuesta de satisfacción a personas usuarias de la Clínica Podológica Universitaria

Ayúdenos a mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos como Universidad.
Por favor, rellenes este breve cuestionario anónimo que sólo le llevará un minuto.
¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

* Obligatorio

1.- Cómo conoció la Clínica Podológica Universitaria*

- ☐ Por recomendación de un familiar o amigo
- ☐ A través de las redes sociales (Facebook o Twitter)
- ☐ En una búsqueda en internet
- ☐ En el Campus Universitario
- ☐ Otras

2.- Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones: *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sé
Le ha resultado fácil contactar con la clínica	☐	☐	☐	☐	☐	☐
El trato recibido de su personal ha sido educado y correcto	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le resultó fácil conseguir cita previa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
El horario de atención al público le resulta adecuado	☐	☐	☐	☐	☐	☐
El tiempo de espera entre la solicitud y la cita le parece aceptable	☐	☐	☐	☐	☐	☐
El tiempo de espera hasta ser atendido el día de la cita es razonable	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La limpieza y el estado de las instalaciones es el adecuado	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La accesibilidad y señalización de la clínica es adecuada	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

3.- ¿Qué servicio de la Clínica Podológica ha usado?: *

- ☐ Servicio de quiropodia y cirugía
- ☐ Servicio de patología y ortopedia

4.- Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones con respecto al servicio recibido: *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sé
El trato y la profesionalidad del podólogo fueron adecuados	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le explicó claramente el diagnóstico y el tratamiento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Resolvió todas sus dudas durante la consulta	☐	☐	☐	☐	☐	☐
El tiempo que le dedicó fue le adecuado	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Está satisfecho con el resultado	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ha recibido un seguimiento adecuado tras la consulta o cirugía	☐	☐	☐	☐	☐	☐
El equipo y los materiales durante la consulta fueron adecuados y modernos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Se resolvió el problema por el cual acudió a la clínica	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5.- Conoce la página web de la Clínica Podológica Universitaria *

- ☐ Sí
- ☐ No

6.- Valore los siguientes aspectos de la página web: *

	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	No sé
Organización de la Web	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pertinencia de la información publicada	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Actualización de la información	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA CLÍNICA PODOLÓGICA UNIVERSITARIA		
	Año 2024-2025	PR/SO101_CPU_D002	

Accesibilidad de la información y
de los documentos

○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

7.- Indique su grado de satisfacción global con la Clínica Podológica Universitaria*

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Muy insatisfecho/a Muy satisfecho/a

8.- Para terminar, le pedimos que nos haga llegar sus opiniones y puntos de vista y nos indique cuantas sugerencias y comentarios considere oportunos: