

UNIVERSIDAD  DE EXTREMADURA	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES

Año 2026

Elaborado por: Aurora Roderó Rodríguez Gestora de Calidad de la UTEC	Revisado por: Rosa María Villalobos Murillo Directora de la UTEC	Aprobado por: María Mercedes Macías García Vicerrectora de Calidad y Estrategia
Fecha: 07/07/2026	Fecha: 15/07/2026	Fecha: 01/09/2026
Firma 	Firma 	Firma 

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

Índice

1.- INTRODUCCIÓN.....	4
2.- MATERIAL Y MÉTODOS	5
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	9
Pregunta 1. “Indica el colectivo al que perteneces”	10
Pregunta 2. “Indica el programa o programas de movilidad que has disfrutado:” .	10
Pregunta 3.- “¿Cómo tuviste conocimiento de los programas de movilidad que gestiona del Secretariado de Relaciones Internacionales?”	12
Preguntas 4 y 5.- “¿Conoces la página web del Secretariado de Relaciones Internacionales?” y “Valora los siguientes aspectos de la página web del Secretariado de Relaciones Internacionales”.	13
Pregunta 6.- “¿Conoces las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales?”.....	20
Pregunta 7.- “¿A través de qué canales los sigues?”	22
Pregunta 8.- “Durante la tramitación de tu movilidad, ¿has utilizado alguno de estos canales para contactar con el Secretariado de Relaciones Internacionales”	23
Pregunta 9.- “Llegaste a las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales porque ...”	25
Pregunta 10.- “Las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales te han ayudado a ...”	26
Pregunta 11.- “¿Alguna publicación influyó directamente en tu decisión de movilidad?”.....	28
Pregunta 12.- “¿Qué más te hubiera gustado ver en las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales?”	30
Pregunta 13.- “Valora tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones (aspectos generales)”	31

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

Pregunta 14.- “Durante la tramitación de tu movilidad, ¿por qué medios contactaste con el Secretariado de Relaciones Internacionales?”	39
Pregunta 15.- “Valora tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre los programas de movilidad y sus convocatorias”	40
Pregunta 16.- “Una vez concedida la movilidad, valora tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones”	46
Pregunta 17.- “Indica tu nivel de satisfacción global con el Secretariado de Relaciones Internacionales”	52
Pregunta 18.- “Para terminar, te pedimos que nos hagas llegar tus opiniones y puntos de vista y nos indiques cuantas sugerencias y comentarios consideres oportunos”	54
4.- CONCLUSIONES	56
ANEXOS	59
Anexo I. Modelo de cuestionario	59

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_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 estudiantado 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 este caso, el análisis realizado tiene los siguientes objetivos:

- Conocer el nivel de satisfacción del estudiantado, del personal docente e investigador (PDI) y del personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS) con el Secretariado de Relaciones Internacionales, en la gestión de programas de movilidad nacional e internacional.
- Identificar fortalezas y áreas de mejora en la gestión de programas de movilidad y en los servicios de información, orientación y atención prestada por el Secretariado de Relaciones Internacionales, con el fin de contribuir a la mejora continua de la calidad del servicio.

El análisis de los datos obtenidos proporcionará información sobre la percepción de las personas usuarias respecto a los servicios prestados por el Secretariado de Relaciones Internacionales y permitirá establecer acciones que contribuyan a la mejora continua de la calidad del servicio ofrecido y al fortalecimiento de la gestión de los programas de movilidad nacional e internacional.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

2.- MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Diseño del cuestionario

El cuestionario es una herramienta fundamental para conocer la satisfacción de las personas usuarias con los servicios. Aunque la encuesta se ha dirigido a tres colectivos (estudiantado, PDI y PTGAS), en esta ocasión se ha utilizado un único cuestionario elaborado conjuntamente entre el Secretariado de Relaciones Internacionales y la UTEC. Esta decisión, permite comparar la percepción de los distintos colectivos respecto de los servicios prestados.

Las preguntas se pueden consultar en el Anexo I. Modelo de cuestionario.

2.2. Periodo de recogida y procesamiento de datos

En octubre de 2025, la Directora de la UTEC contactó con la Directora del Secretariado de Relaciones Internacionales para valorar la participación de este Servicio en el proceso de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias. Tras la aceptación de la propuesta, ambas Unidades han trabajado de forma coordinada en el diseño de la encuesta y en la planificación de la campaña.

La campaña de realización de encuestas de satisfacción se llevó a cabo entre el 23 de febrero y el 6 de abril de 2026.

La distribución de las encuestas fue realizada por la UTEC. El cuestionario se difundió exclusivamente por correo electrónico entre las personas beneficiarias de ayudas de movilidad, tanto nacional como internacional, concedidas en el curso 2024-25. Las direcciones de correo fueron facilitadas por el personal del Secretariado.

El cuestionario se envió inicialmente el 23 de febrero. Ante la baja tasa de respuesta conseguida durante la primera semana, el 9 de marzo se remitió un correo recordatorio a los tres colectivos: estudiantes, PDI y PTGAS.

Tras el primer recordatorio, se alcanzó una buena tasa de respuesta entre el PDI y el PTGAS, pero no así entre el estudiantado, por lo que el 24 de marzo se envió un nuevo recordatorio para este colectivo exclusivamente.

Como acción adicional, el Secretariado de Relaciones Internacionales envió, los días 16 y 19 de marzo, sendos correos electrónicos al alumnado beneficiario de una movilidad ERASMUS+, con el objetivo de reforzar la difusión de la campaña y fomentar la participación de este colectivo.

Finalizado el periodo de recogida de respuestas, la gestión de la información y el análisis de los resultados se llevaron a cabo durante el mes de mayo y junio de 2026.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

2.3. Participación en la encuesta

La encuesta se envió a un total de 829 personas, todas ellas participantes en distintos programas de movilidad durante el curso 2024/25, con la siguiente distribución:

- Estudiantes: 627
- PDI: 177
- PTGAS: 25

Se han recibido un total de 222 respuestas. La tasa de respuesta para cada uno de los colectivos es la que se detalla en la *Tabla 1*. La tasa de respuesta global es del **26,8%**.

Colectivo	Cuestionarios enviados	Respuestas recibidas	Tasa de respuesta
Estudiantes	627	98	15,6%
PDI	177	109	61,6%
PTGA	25	15	60%

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

En el *Gráfico 1* se muestra la distribución de los cuestionarios enviados y las respuestas recibidas según el grupo encuestado, así como su tasa de respuesta.

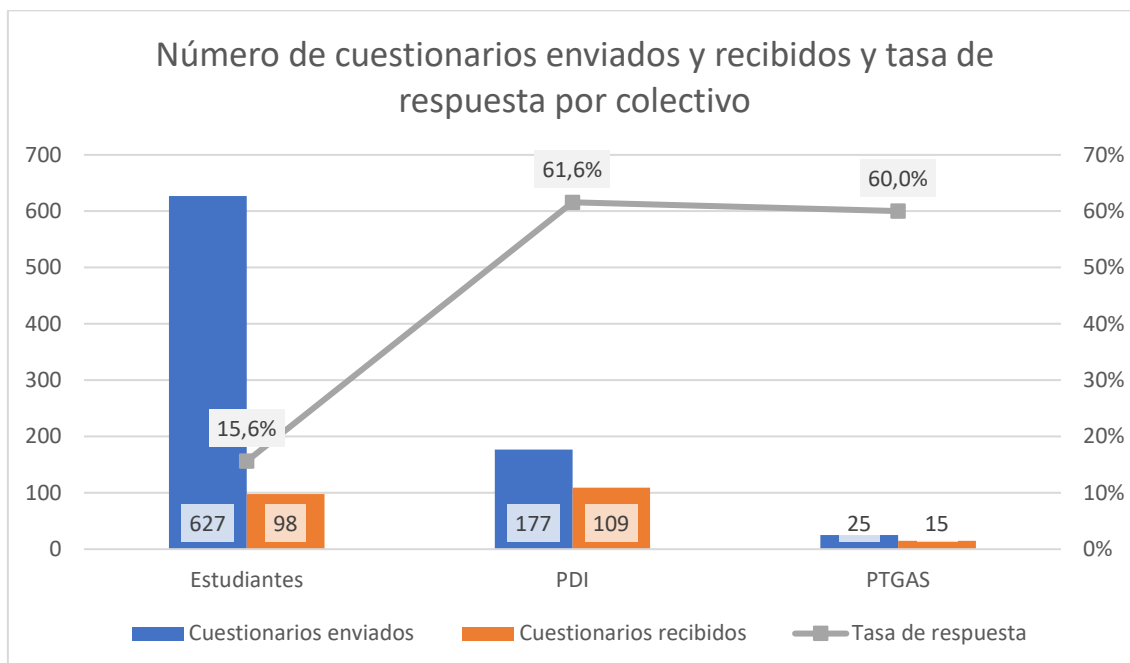


Gráfico 1.- Comparativa entre los cuestionarios enviados y los recibidos por colectivo

El PDI y el PTGAS son los colectivos que presentan mayor tasa de respuesta, superando el 60%, mientras que el alumnado se queda en un 15,6%.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

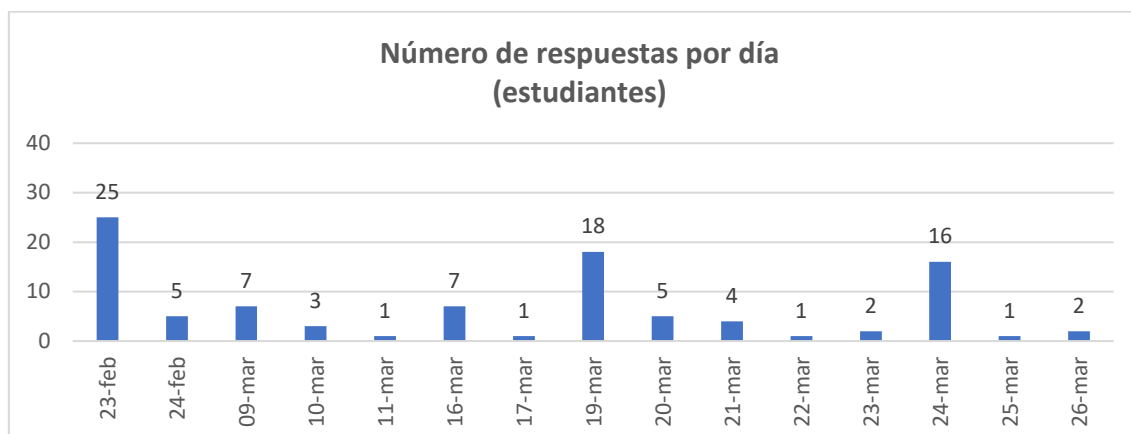


Gráfico 2.- Número de respuestas recibidas por día del estudiantado

La participación del **estudiantado**, en general, ha sido baja. El mayor número de respuestas (25) se registró el día de inicio de la campaña, seguido de los días 19 y 24 de marzo, con 18 y 16 respuestas, respectivamente. Este aumento coincide con el envío de los correos recordatorios. En el resto del periodo, la participación fue menor (Gráfico 2).

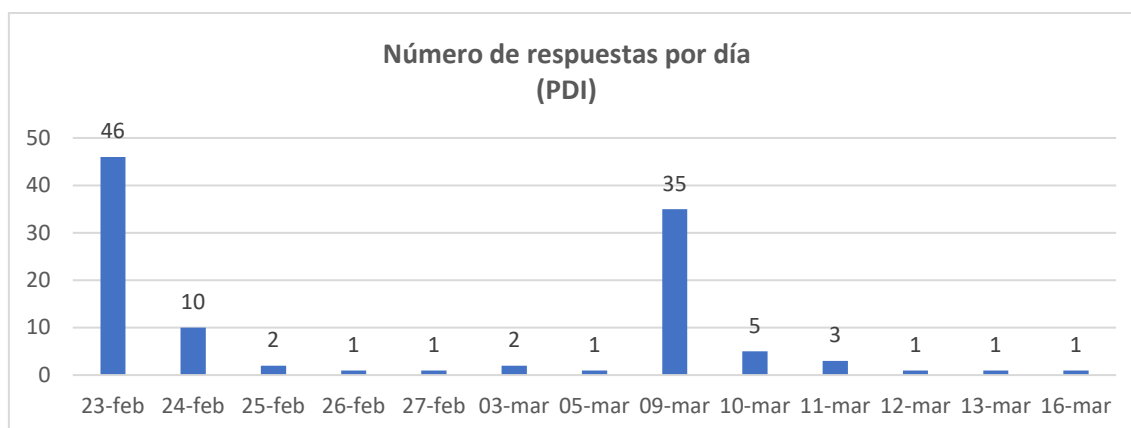


Gráfico 3.- Número de respuestas por día del PDI

De forma similar a lo sucedido con el estudiantado, el día de lanzamiento de la campaña de encuestas fue el día de mayor participación del **profesorado**, con un total de 46 respuestas recibidas. Asimismo, el 9 de marzo, coincidiendo con el envío del correo recordatorio, se registró un repunte en el número de respuestas (35). Durante el resto del periodo de campaña, la participación fue escasa y se recibieron respuestas aisladas (Gráfico 3).

UNIVERSIDAD  DE EXTREMADURA	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

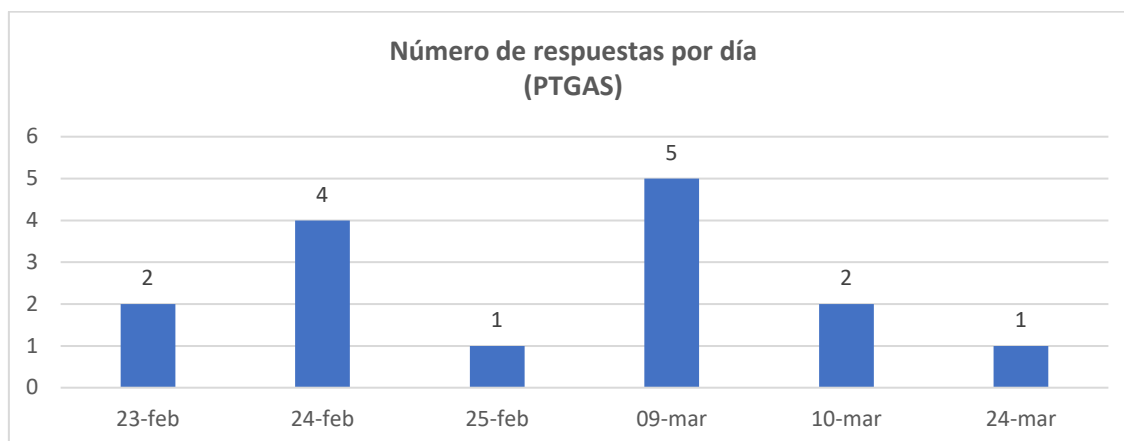


Gráfico 4.- Número de respuestas por día del PTGAS

A diferencia de lo ocurrido entre el profesorado y el alumnado, el mayor número de respuestas del **PTGAS** se registró el día 9 de marzo, con 5 respuestas y coincidiendo con el segundo correo enviado a este colectivo. El primer día de campaña solo se recibieron 2 respuestas y al día siguiente, el 24 de febrero, se recibieron 4 respuestas y situándose así en el segundo día con mayor participación en la encuesta (*Gráfico 4*).

2.4. Garantía de privacidad

Los datos del estudiantado, del profesorado y del PTGAS utilizados para el envío de formularios no incluían datos personales identificativos y en el propio cuestionario no se han solicitado tampoco datos personales, por lo que se ha podido garantizar en todo momento el anonimato de todas las personas participantes.

2.5. Ficha de la encuesta

NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta de satisfacción a personas usuarias del Secretariado de Relaciones Internacionales
SERVICIO RESPONSABLE	Secretariado de Relaciones Internacionales
POBLACIÓN	Estudiantes, PDI y PTGAS de la Universidad de Extremadura que disfrutaron de una beca de movilidad en el curso 2024-25
MUESTRA	Se ha utilizado un muestreo por conveniencia.
TÉCNICA DE RECOGIDA DE DATOS	Encuesta online a través de la herramienta FORMS de Microsoft 365

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

OBJETIVO DE LA ENCUESTA	- Conocer la opinión de las personas usuarias del Secretariado de Relaciones Internacionales en relación con la calidad del servicio prestado. - Detectar fortalezas y debilidades y promover iniciativas para impulsar acciones orientadas a la mejora continua del servicio que presta el Secretariado.
NÚMERO DE PREGUNTAS FORMULADAS	18
TIPO DE PREGUNTAS APLICADAS	17 cerradas y 1 abierta
ESCALA DE PREGUNTAS	- Pregunta 5: escala Likert del tipo “Muy mala” a “Muy buena”. - Preguntas 13, 15 y 16: escala Likert del tipo “Totalmente en desacuerdo” a “Totalmente de acuerdo”. - Pregunta 17: escala de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a. El resto de las preguntas del cuestionario no tiene una escala de respuesta.

3.- RESULTADOS

El Secretariado de Relaciones Internacionales es el Servicio responsable de gestionar la movilidad desde y hacia la UEx a través de distintos programas de becas, como ERASMUS+, así como de coordinar los convenios con universidades españolas y extranjeras y proporcionar apoyo administrativo a estudiantes, PDI y PTGAS durante todas las fases del proceso, desde la solicitud hasta la finalización de la estancia.

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

En el cuestionario se ha utilizado la escala Likert para medir el nivel 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: Muy mala o Totalmente en desacuerdo
- Valor 2: Mala o En desacuerdo

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

- Valor 3: Regular o Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- Valor 4: Bien o De acuerdo
- Valor 5: Muy Bien o Totalmente de acuerdo

Pregunta 1. “Indica el colectivo al que perteneces”

El objetivo de esta pregunta es identificar el colectivo al que pertenecen las personas encuestadas.

El *Gráfico 5* y la *Tabla 2* muestran la distribución de respuestas por colectivos, en número absoluto y porcentajes respecto al total de respuestas recibidas.

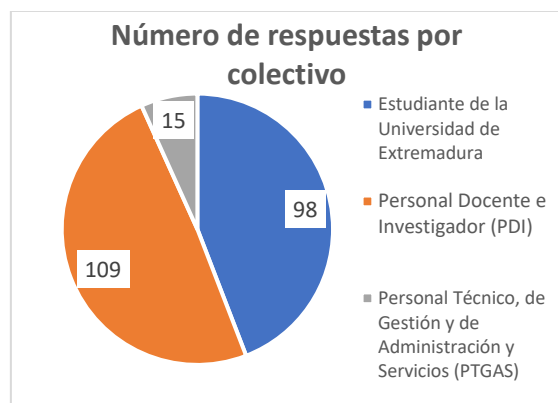


Gráfico 5.- Distribución de respuestas por colectivo

Colectivo	Porcentaje de respuesta
Estudiante de la Universidad de Extremadura	44,1%
Personal Docente e Investigador (PDI)	49,1%
Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)	6,8%
Total	100%

Tabla 2.- Porcentaje de respuesta por colectivo

El colectivo que mayor número de cuestionarios ha registrado es el del profesorado (49,1%; 109 de 222) seguido por el estudiantado (44,1%; 98). Aunque los resultados indican que las respuestas del estudiantado han registrado un porcentaje similar al del profesorado, en conjunto, la menor participación de este segundo colectivo puede afectar a la representatividad global de este grupo dentro del análisis de los resultados. Por su parte, el PTGAS presenta un número de respuestas inferior, debido al menor tamaño de este colectivo dentro de la población total encuestada, por lo que los resultados asociados a este grupo deben interpretarse con cautela.

Pregunta 2. “Indica el programa o programas de movilidad que has disfrutado:”

Esta pregunta tiene como finalidad identificar los programas de movilidad, tanto nacional como internacional, en los que ha participado el estudiantado, el PDI y el PTGAS durante el curso 2024-25, y sobre los que han valorado en la encuesta. Se trata de una pregunta de respuesta múltiple, por lo que cada persona participante podía seleccionar más de un programa; en consecuencia, el número de menciones es superior al número de respuestas obtenidas. Los porcentajes se han calculado sobre el total de personas que respondieron la encuesta en cada colectivo.

UNIVERSIDAD  DE EXTREMADURA	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

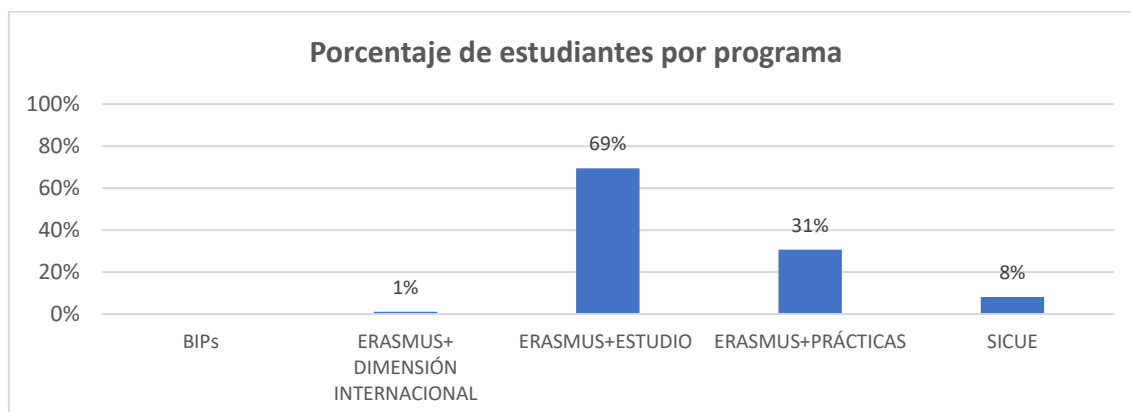


Gráfico 6.- Porcentaje de estudiantes por programa de movilidad

Los datos del *Gráfico 6* muestran una evidente concentración de respuestas entre el colectivo de **estudiantes** en el programa Erasmus+ Estudios, que representa el 69% del total (68 de 98), seguido de Erasmus+ Prácticas con un 31%. El resto de los programas tiene un peso mucho menor: SICUE alcanza el 8%, mientras que la Dimensión Internacional de Erasmus+ es testimonial (1%). Respecto a los BIPs, no se registra ninguna respuesta.

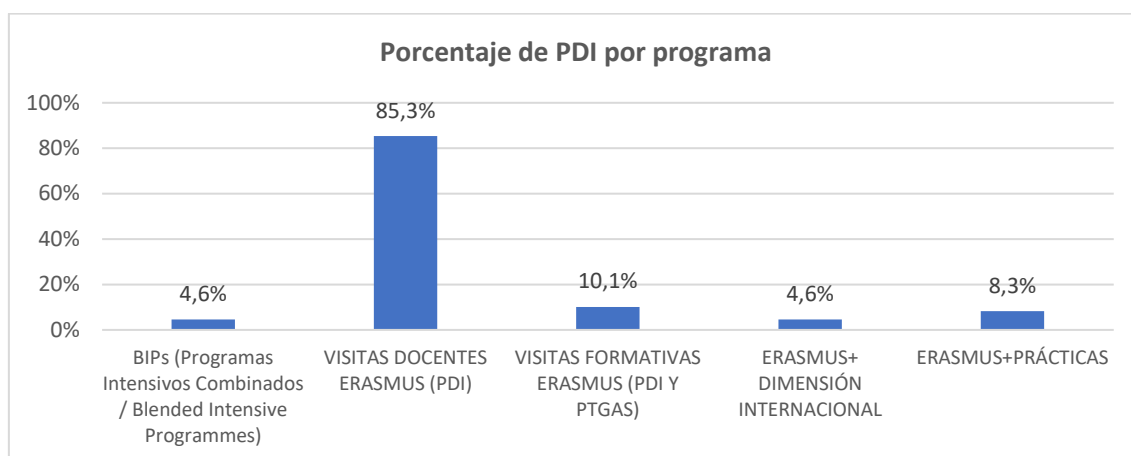


Gráfico 7.- Porcentaje de profesores por programa de movilidad

En el caso del **profesorado** (*Gráfico 7*), los datos evidencian una mayoría de respuestas en el programa Visitas Docentes ERASMUS (PDI), que representa el 85,3% del total (93 de 109), seguido de Visitas Formativas ERASMUS (PDI/PTGAS) con un 10,1% (11 personas).

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

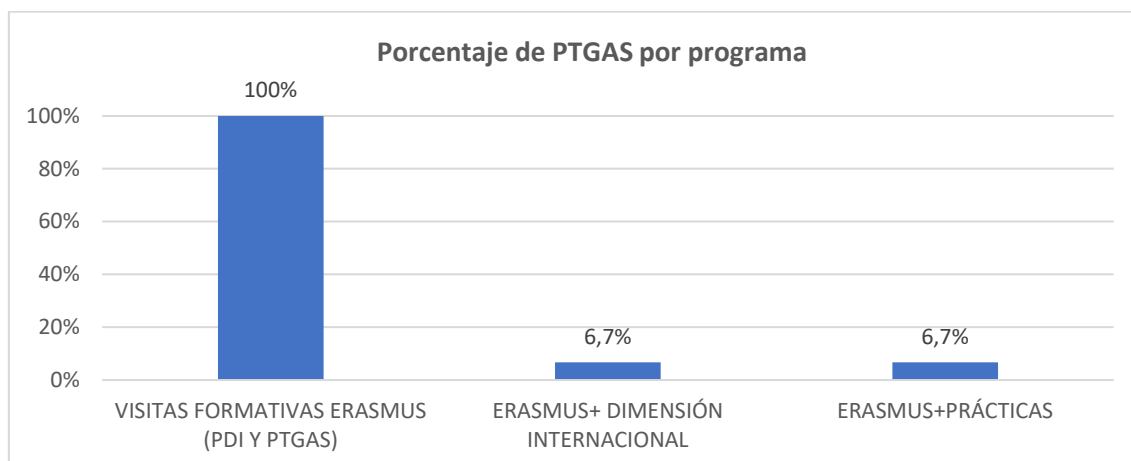


Gráfico 8.- Porcentaje de PTGAS por programa de movilidad

Entre el colectivo **PTGAS**, todas las personas han participado en el programa de movilidad de Visitas formativas ERASMUS (100%. 15 de 15) (Gráfico 8). Este dato indica una participación casi exclusiva en esta modalidad. También se ha recibido una mención al programa ERASMUS+ Dimensión Internacional y otra a ERASMUS+ Prácticas.

Pregunta 3.- “¿Cómo tuviste conocimiento de los programas de movilidad que gestiona del Secretariado de Relaciones Internacionales?”

Esta pregunta tiene como objetivo identificar los canales de comunicación a través de los cuales las personas usuarias han conocido los programas de movilidad del Secretariado de Relaciones Internacionales.

En el Gráfico 9 se muestran los resultados, en porcentajes, sobre los canales de comunicación a través de los cuales las personas usuarias tuvieron conocimiento de los programas de movilidad.

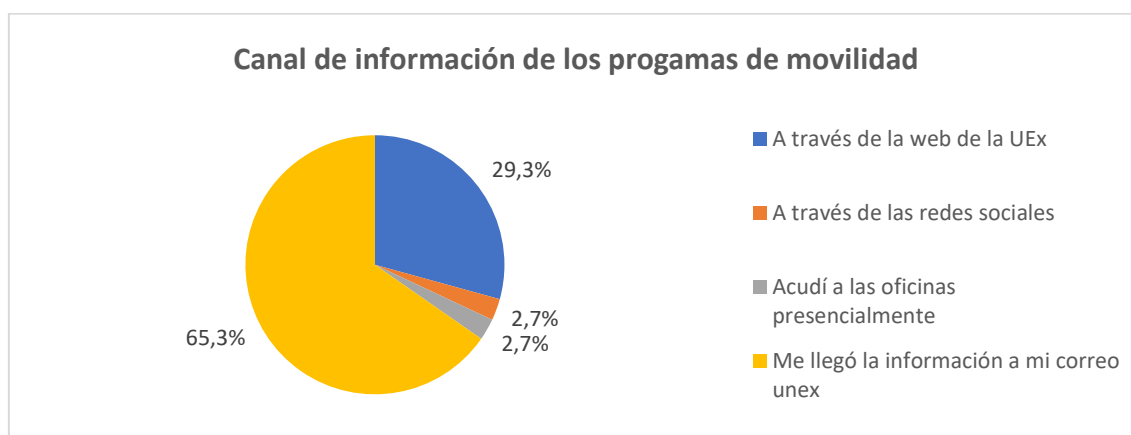


Gráfico 9.- Porcentaje de respuesta por canal de información sobre los programas de movilidad

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

Los resultados muestran que el canal que predomina y a través del cual las personas conocen los programas de movilidad del Secretariado de Relaciones Internacionales es el correo institucional, con 145 respuestas (65,3% del total). Este dato indica que la comunicación directa mediante correo electrónico es el canal más efectivo. En segundo lugar, destaca la página web de la UEx, con 65 respuestas (29,3%). Las redes sociales y la información presencial son los canales de información menos utilizados para la información sobre programas de movilidad.

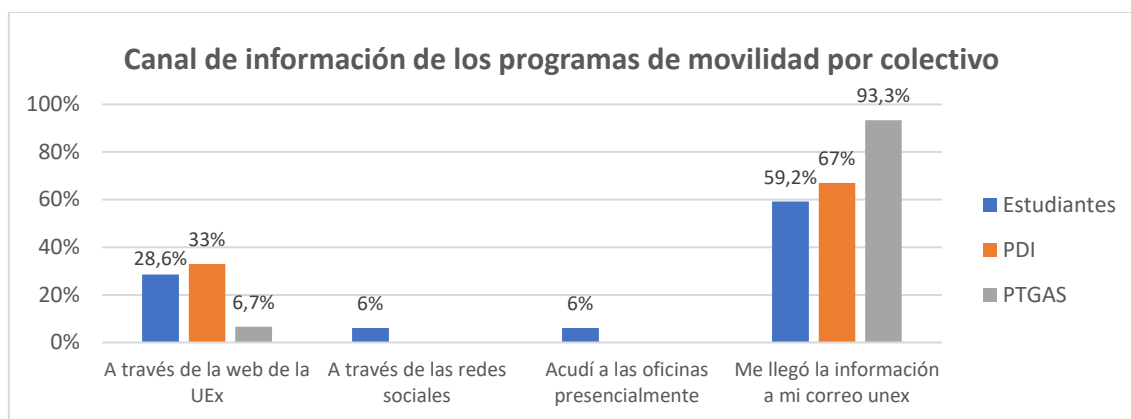


Gráfico 10.- Porcentaje de respuesta por canal de información sobre los programas de movilidad por colectivo

En cuanto a la distribución por colectivos (*Gráfico 10*), el correo institucional es el canal predominante para el acceso a la información sobre los programas de movilidad en los tres grupos encuestados, especialmente entre el PTGAS (93,3%; 14 de 15 personas), seguido por el PDI (67%; 73 de 109 personas) y el estudiantado (59,2%; 58 de 98 personas). Por su parte, el estudiantado es el colectivo que presenta una mayor diversidad en la utilización de los distintos canales de información, siendo el único que menciona todos los canales propuestos.

Preguntas 4 y 5.- “¿Conoces la página web del Secretariado de Relaciones Internacionales?” y “Valora los siguientes aspectos de la página web del Secretariado de Relaciones Internacionales”.

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.

El *Gráfico 11* y la *Tabla 3* muestran los resultados sobre el total de personas que conocen la página web del Secretariado de Relaciones Internacionales.



Gráfico 11.- Distribución del número de personas que conocen la web del Secretariado de RRII

¿Conoce la página web?	
Sí	80,2%
No	19,8%
Total	100%

Tabla 3.- Porcentaje de personas que conocen la web del Secretariado de RRII

En términos generales, el 80,2% (178 de 222) de las personas encuestadas declara conocer la página web del Secretariado, frente al 19,8% que no la conoce. Aunque el resultado es positivo, permite al Secretariado de Relaciones Internacionales acciones de mejora, dirigidas a la difusión y visibilidad de su página web.

El Gráfico 12 muestra los resultados, desagregados por colectivo, sobre el conocimiento de la página web del Secretariado de Relaciones Internacionales.

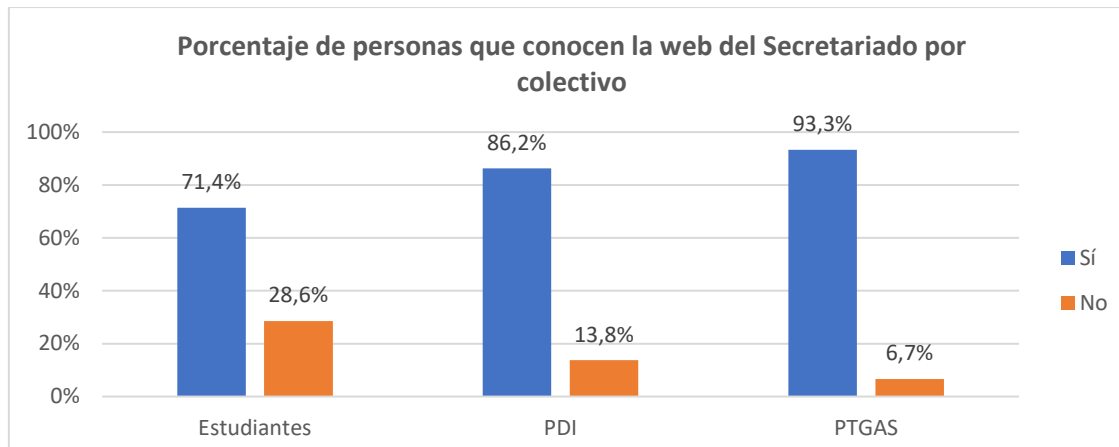


Gráfico 12.- Porcentaje de personas que conocen la web del Secretariado de Relaciones Internacionales por colectivo

Entre los distintos colectivos, el PTGAS y el PDI son los que presentan un mayor nivel de conocimiento de la página web del Secretariado de Relaciones Internacionales, con valores por encima del 85%. Entre el alumnado hay un menor conocimiento, aunque mayoritario (71,4%).

Los resultados relativos a las valoraciones de distintos aspectos relacionados con la web del Secretariado de Relaciones Internacionales, expresados en porcentajes, se muestran en el Gráfico 13.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

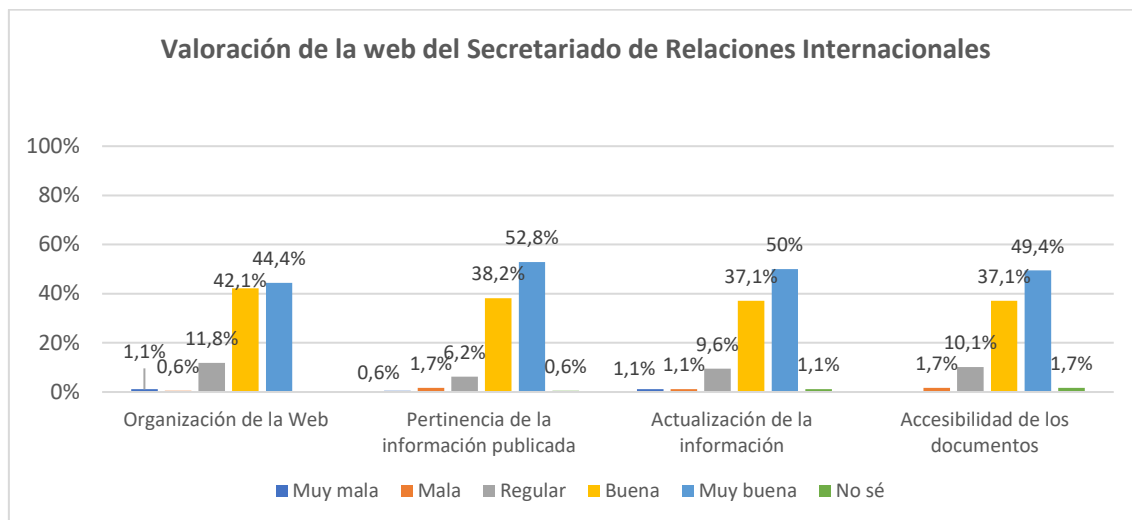


Gráfico 13.- Porcentaje de respuesta sobre distintos aspectos de la página web del Secretariado de Relaciones Internacionales

En conjunto, la valoración de la web del Secretariado es muy positiva. Destaca la pertinencia de la información publicada:

Organización de la web: la mayoría de las personas, el 86,5% (154 de 222), considera que la organización de la página web del Secretariado es buena o muy buena.

Pertinencia de la información publicada: este es el aspecto mejor valorado por el conjunto de las personas. El 91% (162) considera que la información publicada en la web es buena o muy buena.

Actualización de la información: un 87,1% de las personas (155) considera que la actualización de la información es buena o muy buena.

Accesibilidad de los documentos: el 86,5% de las personas (154) considera que la accesibilidad de la información y a los documentos de la web es buena o muy buena.

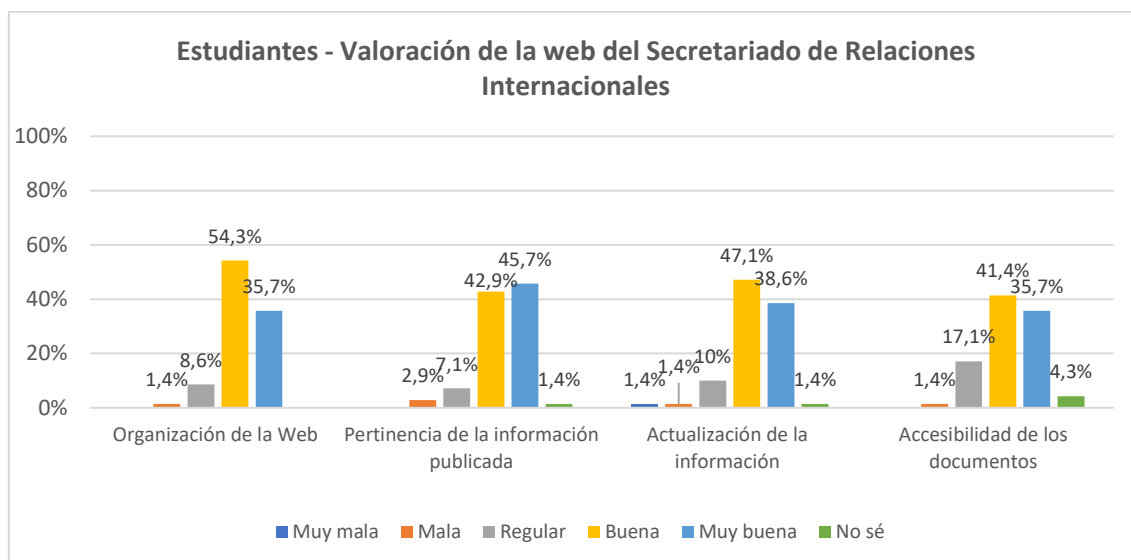


Gráfico 14.- Porcentaje de respuesta del alumnado sobre la valoración de la web del Secretariado de Relaciones Internacionales

La mayoría del **estudiantado** (71,4%) conoce la web y la valoración global que hace de la página web es buena o muy buena. Destaca la valoración de la organización, la pertinencia de la información publicada y la actualización de la información (Gráfico 14):

Organización de la web: el 90% (63 de 70 personas) muestra un elevado grado de acuerdo con la organización de la página web del Secretariado de Relaciones Internacionales y considera que es buena o muy buena.

Pertinencia de la información publicada: con respecto a la pertinencia de la información publicada, el 88,6% del alumnado (62) afirma que la información publicada en la web es buena o muy buena.

Actualización de la información: un 85,7% del alumnado (60 personas) considera que la actualización de la información es buena o muy buena. El 10% tiene una opinión neutral, ni está en desacuerdo ni está de acuerdo con esta afirmación.

Accesibilidad de los documentos: el 77,1% del estudiantado considera que la accesibilidad de la información y a los documentos de la web es buena o muy buena. En este caso, existe un 17,1% del alumnado que tiene una opinión neutral sobre esta afirmación.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

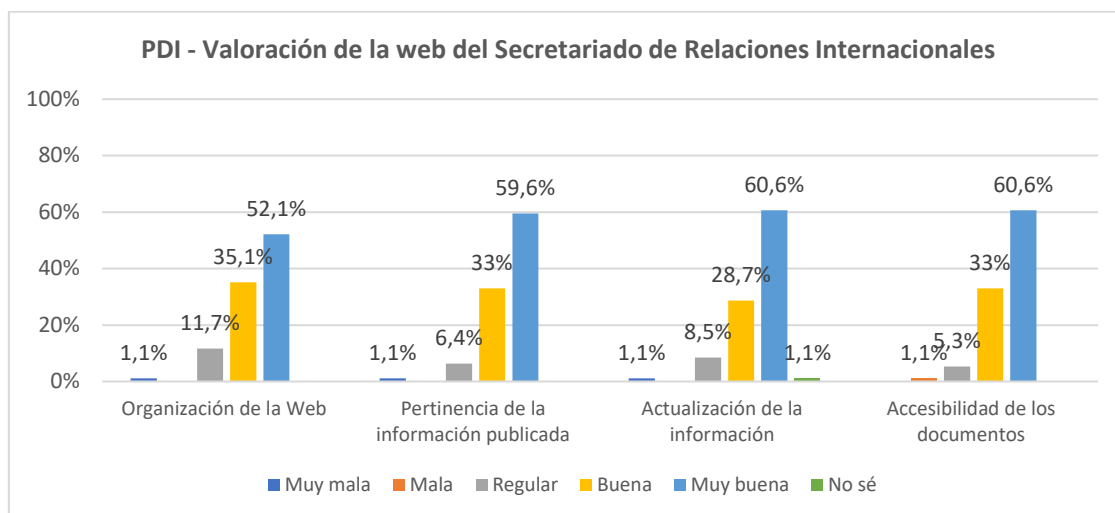


Gráfico 15.- Porcentaje de respuesta del profesorado sobre la valoración de la web del Secretariado de Relaciones Internacionales

El 86,2% del **profesorado** conoce la página web y muestra un elevado grado de acuerdo con la página web del Secretariado y, en general, su valoración es muy positiva. En línea con los estudiantes, destacan las respuestas positivas frente a las negativas (*Gráfico 15*):

Organización de la web: el 87,2% del profesorado (82 de 94 personas), considera que la organización de la página web del Secretariado de Relaciones Internacionales es buena o muy buena. Un 11,7% de las personas ofrecen una valoración neutra sobre esta afirmación.

Pertinencia de la información publicada: la mayoría del profesorado, el 92,6% (87 personas), opina que la información publicada en la web es pertinente.

Actualización de la información: el 89,4% del profesorado (84 personas) considera que la actualización de la información de la web del Secretariado es buena o muy buena.

Accesibilidad de los documentos: el 93,6% del profesorado (88 personas) considera que la accesibilidad de la información y a los documentos de la web es buena o muy buena.

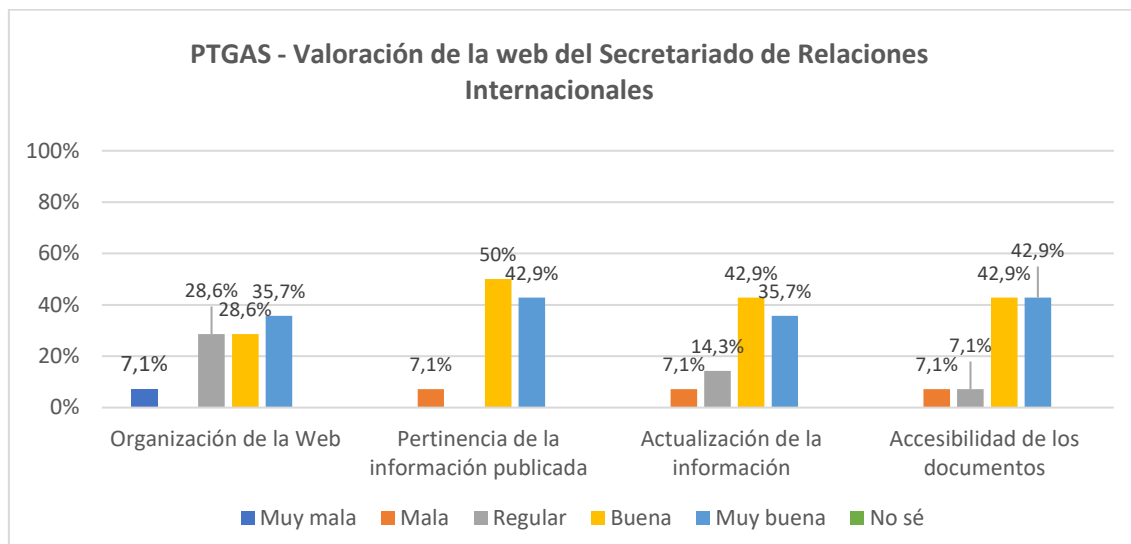


Gráfico 16.- Porcentaje de respuesta del PTGAS sobre la valoración de la web del Secretariado de Relaciones Internacionales

Como en el caso del alumnado y el profesorado, el **PTGAS** hace una valoración, en general, positiva, aunque algo más crítica que los otros colectivos (*Gráfico 16*):

Organización de la web: el 64,3% del PTGAS (9 de 14 personas) considera que la organización de la página web es buena o muy buena. El 28,6% de las respuestas se sitúan en una opción neutral sobre esta afirmación.

Pertinencia de la información publicada: la mayoría del PTGAS, el 92,9% (13 personas), considera que la información publicada en la web es buena o muy buena.

Actualización de la información: el 78,6% (11) considera que la actualización de la información en la página web es buena o muy buena. Un 14,3% proporciona una valoración neutral sobre la afirmación.

Accesibilidad de los documentos: el 85,7% (12) que la accesibilidad de la información y a los documentos de la web es buena o muy buena.

El *Gráfico 17* muestra la puntuación media obtenida en cada uno de los ítems incluidos en la pregunta 5 del cuestionario.

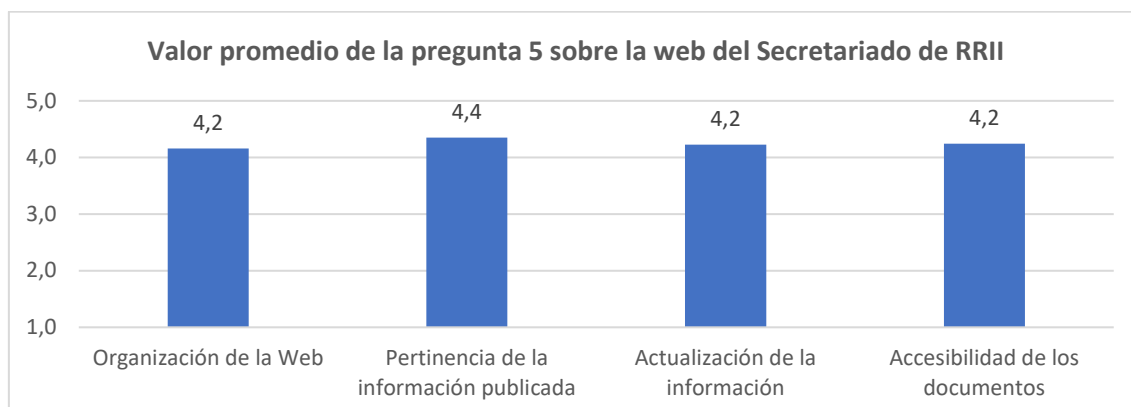


Gráfico 17.- Puntuación media de la pregunta 5 sobre la web del Secretariado de RRII (escala 1 – 5)

Todos los aspectos valorados en esta pregunta tienen un promedio igual o superior a 4,2 puntos. La pertinencia de la información publicada es el aspecto mejor valorado con una media de 4,4 puntos. La valoración media global de la pregunta es de **4,4 puntos**.

En el Gráfico 18 se presentan las puntuaciones medias para cada uno de los aspectos consultados, desagregados por colectivo encuestado.

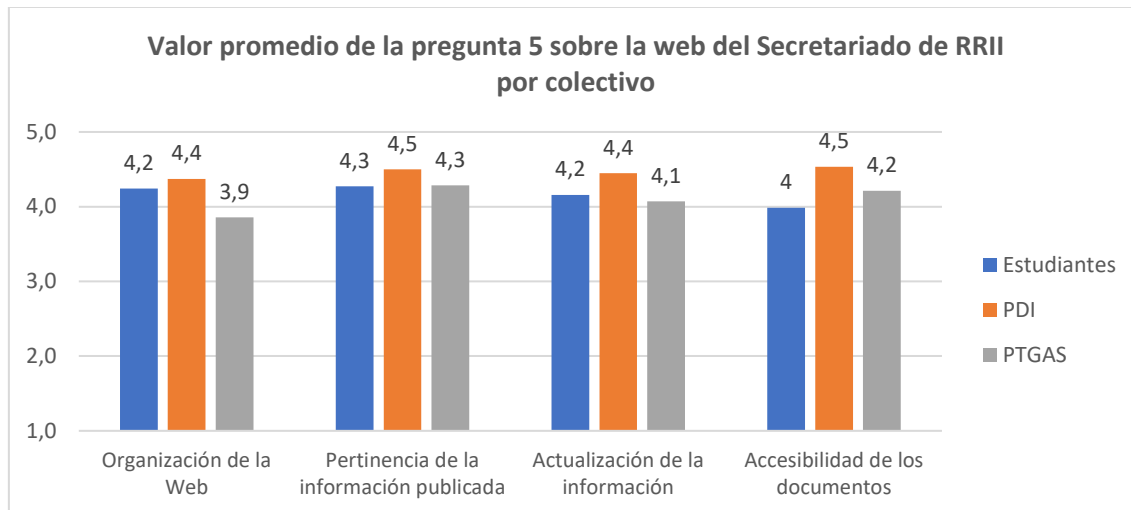


Gráfico 18.- Puntuación media de la pregunta 5 sobre la web del Secretariado de RRII por colectivo (escala 1 – 5)

Los tres colectivos presentan una opinión muy favorable de la página web del Secretariado; el nivel de satisfacción es muy positivo. Todos los ítems han alcanzado una valoración igual o superior a 3,9 puntos.

El **alumnado** presenta una valoración global de **4,2 puntos**, lo que indica que su nivel de satisfacción con la página web del Secretariado de Relaciones Internacionales es bueno. El aspecto mejor valorado es la pertinencia de la información publicada en la página web (4,3 puntos) y el menos valorado es la accesibilidad a los documentos (4 puntos).

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

El **profesorado** es el colectivo muestra el mayor grado de satisfacción con la página web, valorándola con **4,5 puntos**. Los aspectos mejor valorados son la pertinencia de la información publicada y la accesibilidad de los documentos (4,5 puntos). Aunque los otros dos aspectos, la organización de la web y la actualización de la información, alcanzan una puntuación muy similar a esos otros dos aspectos (4,4 puntos).

El **PTGAS**, aunque valorando positivamente la página web del servicio, es el colectivo con un menor nivel de satisfacción (**4,1 puntos**). El aspecto mejor valorado es el de la pertinencia de la información (4,3 puntos), mientras que el menos valorado es el de la organización de la página web (3,9 puntos).

Pregunta 6.- “¿Conoces las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales?”

Esta pregunta tiene como objetivo evaluar el grado de conocimiento y visibilidad de las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales entre los distintos colectivos encuestados.

El *Gráfico 19* y la *Tabla 4* muestran los resultados sobre el total de personas que conocen las redes sociales (RRSS) del Secretariado de Relaciones Internacionales.



Gráfico 19.- Número de personas usuarias que conocen las redes sociales del Secretariado de RRII

	¿Conoce las RRSS del Secretariado de RRII?
Sí	60,4%
No	39,6%
Total	100%

Tabla 4.- Porcentaje de personas usuarias que conocen las redes sociales del Secretariado de RRII

La mayoría de las personas encuestadas (60,4%; 134 de 222 personas) conoce las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales. No obstante, el porcentaje de personas que indica no conocerlas (39,6%) es significativo. Esto permite al Secretariado de Relaciones Internacionales acciones de mejora, dirigidas a la difusión y visibilidad de este canal de comunicación.

UNIVERSIDAD  DE EXTREMADURA	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

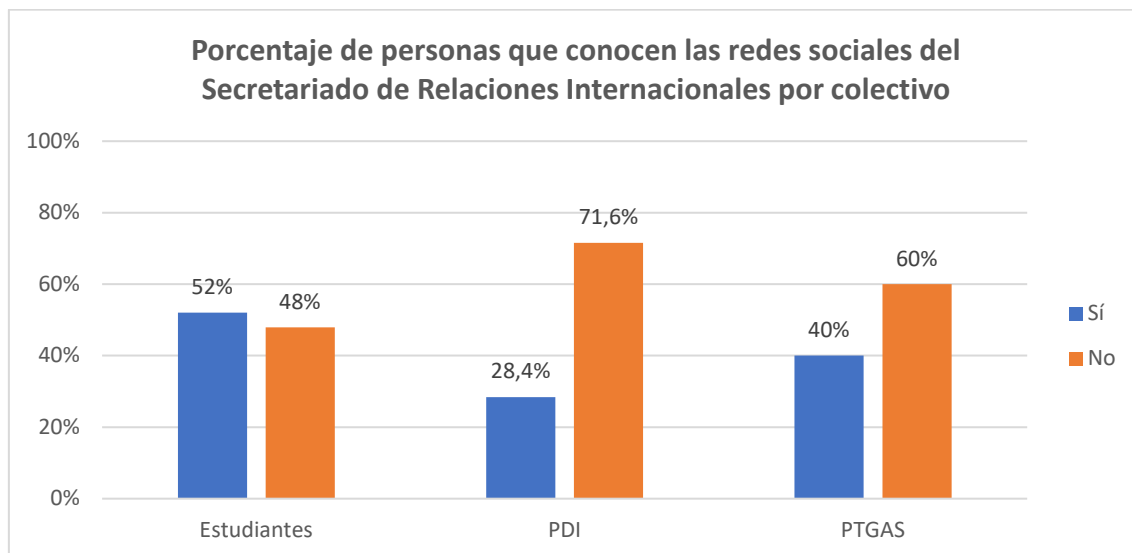


Gráfico 20.- Porcentaje de personas que conocen las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales por colectivo

Los resultados que se observan en el *Gráfico 20* muestran diferencias entre los distintos colectivos en el conocimiento de las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales. El **alumnado** es el colectivo que declara un mayor nivel de conocimiento o seguimiento (52%), mientras que el **profesorado** registra un porcentaje menor (28,4%). En el caso del **PTGAS**, el desconocimiento también es mayoritario (60%).

El *Gráfico 21* presenta la distribución, en valores porcentuales, de las personas que indican conocer las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales (88 personas), desagregada por colectivo.

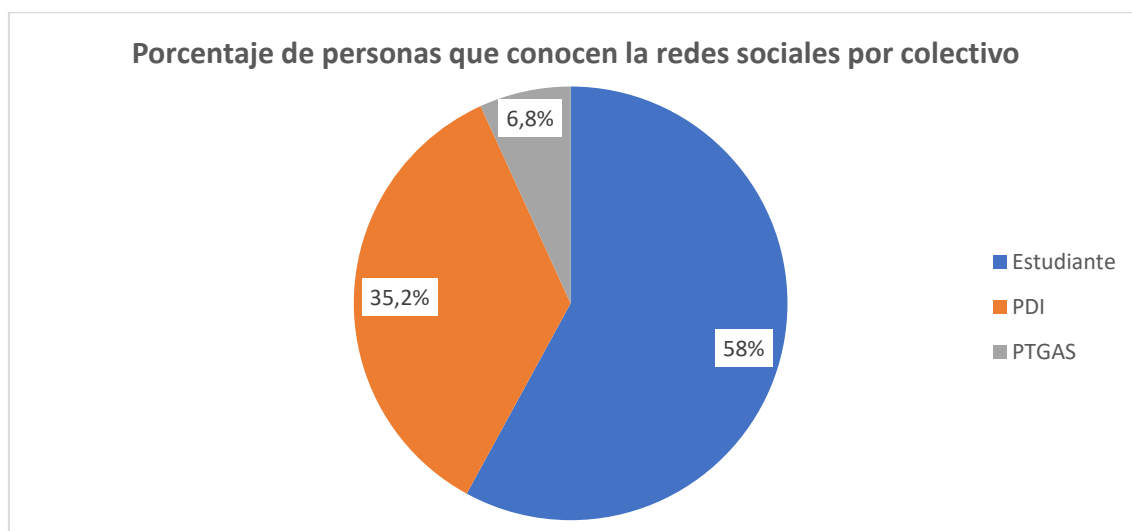


Gráfico 21.- Porcentaje de personas que conocen las redes sociales por colectivo

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

Pregunta 7.- “¿A través de qué canales los sigues?”

El análisis de las preguntas 7 a 12, se realiza exclusivamente sobre las 88 personas que han declarado conocer las redes sociales del Secretariado de Relaciones.

Esta pregunta, tiene como finalidad identificar los canales a través de los cuales siguen su actividad y contenidos. En esta pregunta se permitía la respuesta a más de una opción.

El *Gráfico 22* y la *Tabla 5* muestran los resultados sobre el total de personas que conocen cada una las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales.

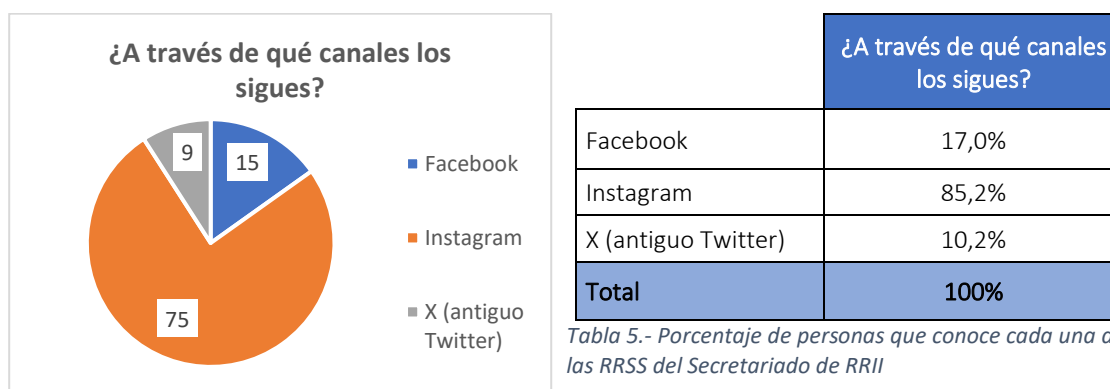


Gráfico 22.- Distribución del número de personas que conocen cada una de las RRSS del Secretariado de RRII

Los resultados muestran que Instagram es, con diferencia, la red social más conocida (85,2%) por las personas usuarias que siguen la actividad del Secretariado de Relaciones Internacionales a través de sus redes sociales, siendo mencionada por 75 personas, el 85,2% de las personas que conoce las redes sociales del Secretariado. Facebook presenta un seguimiento significativamente menor (17%), mientras que X (antiguo Twitter) solo alcanza el 10,2%.

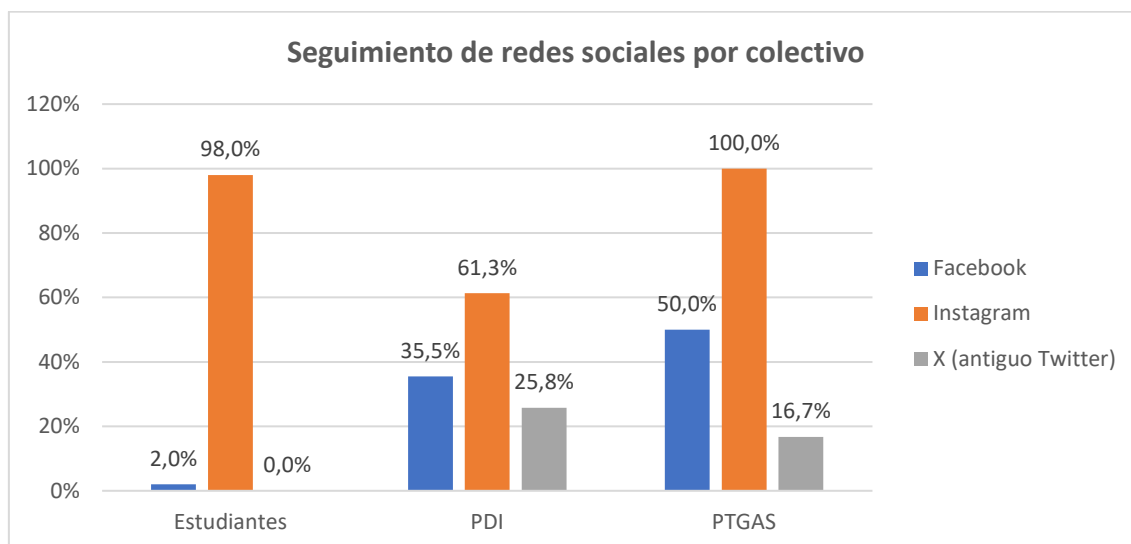


Gráfico 23.- Porcentaje de personas usuarias que sigue cada una de las redes sociales del Secretariado de RRII por colectivo

Los resultados muestran (*Gráfico 23*) diferencias en el grado de seguimiento de las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales según los distintos colectivos.

En el **estudiantado**, destaca claramente a Instagram como la red social preferida para seguir la actividad del Secretariado de Relaciones Internacionales, utilizada por el 98% de las personas (50 de 51). Además, una persona los sigue a través de su perfil de Relaciones Internacionales en Facebook. Ningún estudiante sigue su perfil en X (antiguo Twitter).

Entre el **profesorado**, también es Instagram la red social con mayor seguimiento (61,3%; 19 personas). Además, este colectivo tiene una presencia importante en Facebook (11 personas) y algo menor en X (8 personas), lo que refleja un uso diversificado de las distintas redes sociales.

Por su parte, para el **PTGAS** también es Instagram la red social preferida para seguir la actividad del Secretariado y es utilizada por el 100% del personal encuestado (6 personas). Además, tres personas siguen perfil de Facebook y uno el de X (antiguo Twitter).

Pregunta 8.- “Durante la tramitación de tu movilidad, ¿has utilizado alguno de estos canales para contactar con el Secretariado de Relaciones Internacionales”

Con esta pregunta se pretende conocer si las redes sociales son utilizadas por las personas para contactar con el Secretariado de Relaciones Internacionales durante la tramitación de las movilizaciones o si, por el contrario, se sigue utilizando preferentemente los canales de comunicación tradicionales.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

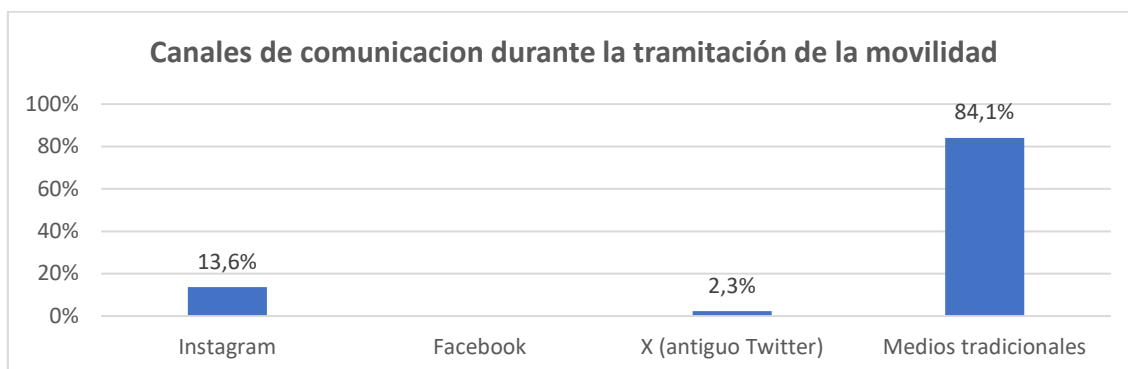


Gráfico 24.- Porcentaje de respuesta según el canal de comunicación para la tramitación de movilidades

En general, los datos reflejan que una amplia mayoría de las personas encuestadas, un 84,1% (74 de 88), prefiere utilizar medios tradicionales para contactar con el Secretariado de Relaciones Internacionales durante la tramitación de su movilidad. En cuanto a las redes sociales, un 13,6% utiliza Instagram, un 2,3% prefiere X (antiguo Twitter), mientras que Facebook no es utilizado por ninguna persona (Gráfico 24).

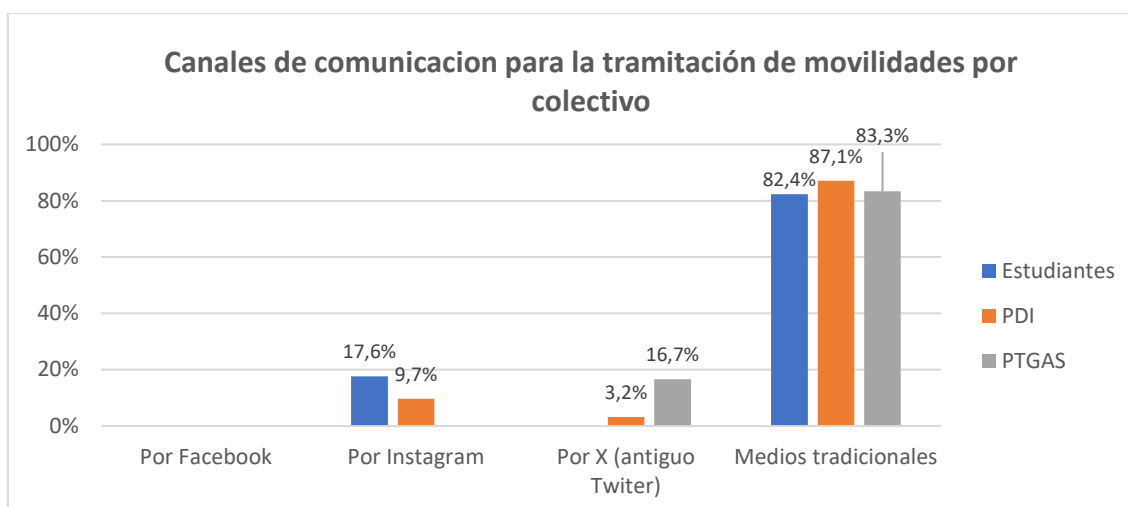


Gráfico 25.- Porcentaje de respuesta según el canal de comunicación para la tramitación de movilidades por colectivo

Según el Gráfico 25, la mayoría del **estudiantado**, el 82,4% (42 de 51 personas), prefiere contactar con el Secretariado de Relaciones Internacionales a través de medios tradicionales. Ningún estudiante utiliza Facebook o X (antiguo Twitter) y un pequeño número utiliza Instagram (17,6%; 9 personas).

El **profesorado** es el colectivo que más utiliza medios convencionales para comunicarse con el Secretariado de Relaciones Internacionales durante la gestión de su movilidad, con un 87,1% (27 de 31). Nadie utiliza Facebook, tres personas utilizan Instagram y una utiliza X (antiguo Twitter).

El **PTGAS** también utiliza preferentemente los medios convencionales de comunicación. Facebook e Instagram no son utilizados por este colectivo y únicamente una persona utiliza X (antiguo Twitter) para realizar consultas.

UNIVERSIDAD  DE EXTREMADURA	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

Pregunta 9.- “Llegaste a las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales porque ...”

Con esta pregunta se pretende conocer en qué momento o por qué motivo las personas usuarias comenzaron a seguir las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales.

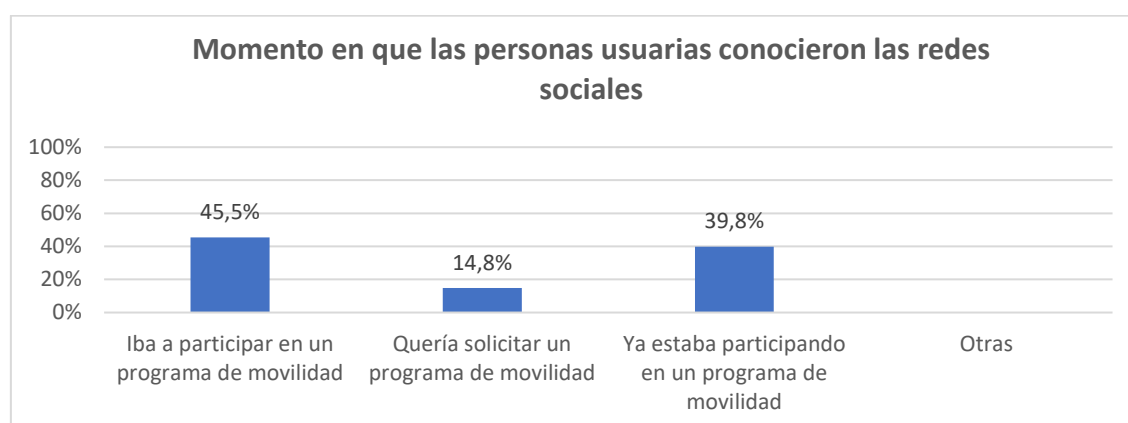


Gráfico 26.- Porcentaje de personas usuarias según el momento en el que conocieron las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales

En general, los datos reflejan que la mayoría de las personas usuarias, un 45,5% (40 de 88), accedieron a las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales porque iban a participar en alguno de los programas de movilidad gestionados por el servicio (*Gráfico 26*).

Asimismo, un 39,8% (35 personas) conoció las redes sociales cuando ya estaba participando en alguno de los programas de movilidad gestionados por el servicio.

Por otro lado, un porcentaje menor, el 14,8% (13 de 88), llegó a las redes sociales porque estaba interesado en solicitar una beca de movilidad.

UNIVERSIDAD  DE EXTREMADURA	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

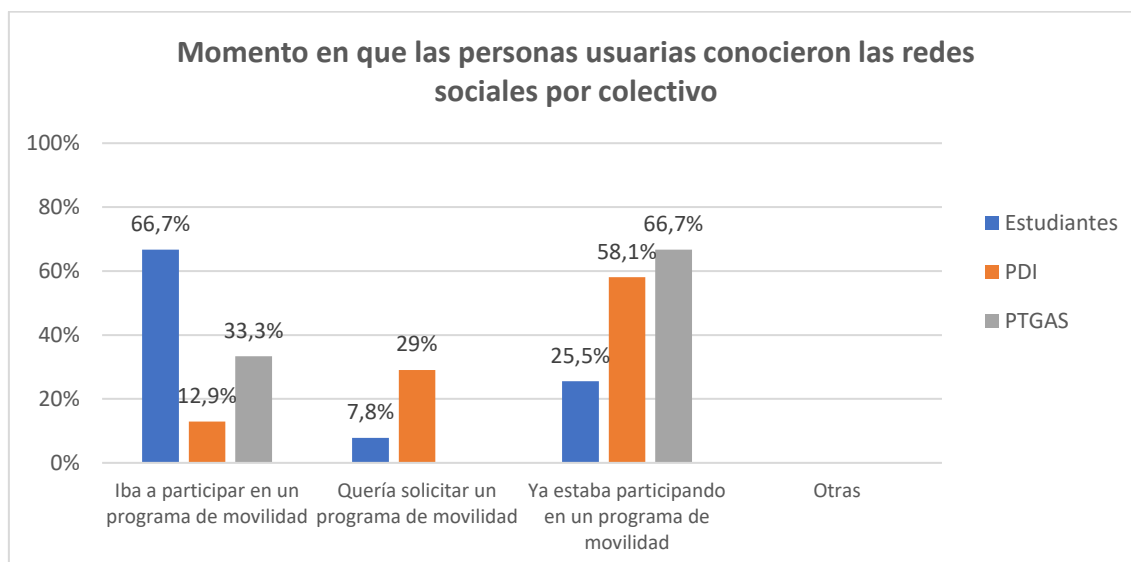


Gráfico 27.- Porcentaje de personas usuarias según el momento en el que conocieron las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales por colectivo

Los datos del *Gráfico 27* reflejan que una amplia mayoría del **alumnado**, el 66,7% (34 de 51 personas), conoció las redes sociales del Secretariado una vez concedida su movilidad. El 25,5% indica que ya estaba participando en alguno de los programas y un 7,8% (4 personas) estaba interesado en participar.

En el caso del **profesorado**, el comportamiento es diferente, la mayoría (58,1%; 18 de 31), ya estaba participando en programas de movilidad cuando conoció las redes sociales del Secretariado. Un 29% (9) quería solicitar una ayuda de movilidad y el 12,9% (4) ya la tenía concedida.

En el caso del **PTGAS**, la mayoría (66,7%; 4 de 6 personas) llegó a las redes sociales cuando ya estaba participando en alguno de los programas de movilidad. El 33,3% (2 personas) lo hizo una vez concedida la ayuda. Ninguna persona de este colectivo conocía las redes sociales antes de solicitar la movilidad.

Pregunta 10.- “Las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales te han ayudado a ...”

El objetivo de esta pregunta es conocer en qué aspectos las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales han resultado útiles para las personas usuarias y valorar en qué medida son una herramienta eficaz de comunicación, de difusión de información o de resolución de dudas. En esta cuestión se permitía marcar más de una opción de respuesta.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

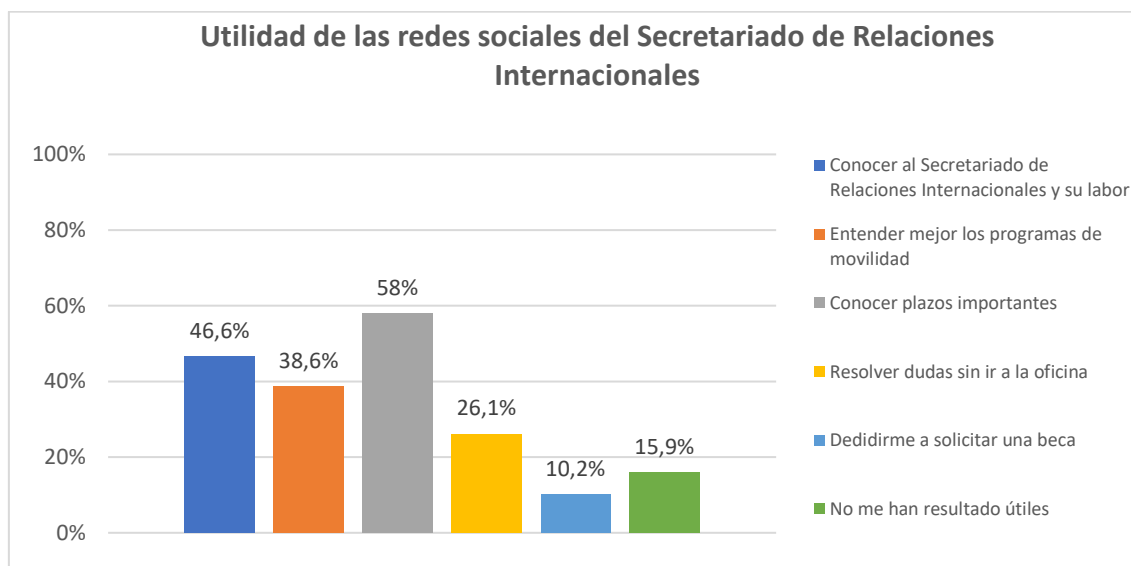


Gráfico 28.- Porcentaje de respuesta sobre la utilidad de las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales

En general, los datos del *Gráfico 28* reflejan que las redes sociales del Secretariado constituyen una herramienta útil de información. El aspecto más señalado es la utilidad de las redes sociales para conocer plazos importantes relacionados con los programas de movilidad (58%; 51 de 88 personas). Asimismo, el 46,6% de las personas (41) considera que las redes sociales le han ayudado a conocer mejor el Secretariado de Relaciones Internacionales y la labor que desarrolla.

Por otro lado, el 38,6% (34 personas) indica que las redes sociales le han permitido entender mejor los programas de movilidad y el 26,1% (23 personas) señala que le han ayudado a resolver dudas sin necesidad de acudir presencialmente a la oficina.

Además, un porcentaje reducido de personas usuarias, el 10,2% (9 personas), afirma que las redes sociales le ayudaron a decidirse a solicitar una beca de movilidad, sin embargo, el 15,9% (14 personas) considera que las redes sociales no le han resultado especialmente útiles.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

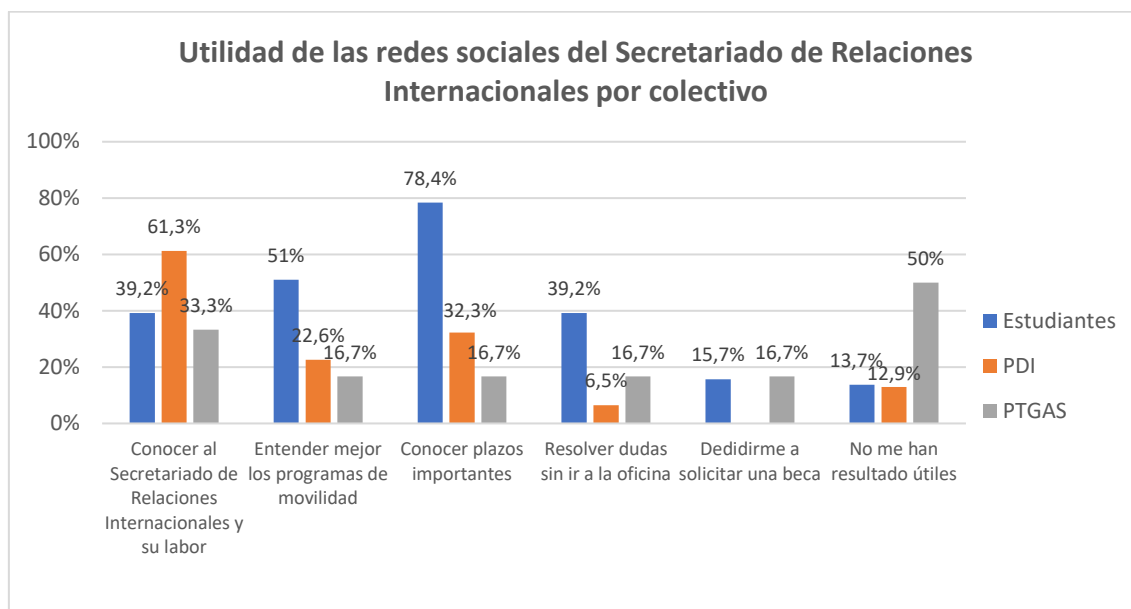


Gráfico 29.- Porcentaje de respuesta sobre la utilidad de las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales por colectivo

Los resultados que refleja el *Gráfico 29* son similares en todos los colectivos, aunque con algunas diferencias en función del perfil de las personas usuarias.

Entre el **estudiantado**, destaca especialmente la utilidad de las redes sociales para conocer plazos importantes relacionados con los programas de movilidad, aspecto señalado por el 74,8% (40 de 51 personas). Asimismo, el 51% del alumnado (26 personas) indica que las redes sociales le han ayudado a comprender mejor los programas de movilidad. Por otra parte, el 15,7% del alumnado (8), afirma que las redes sociales influyeron en su decisión de solicitar una beca de movilidad, mientras que el 13,7% (7 personas) indica que no les han resultado útiles.

En el caso del **profesorado**, el aspecto más destacado es la utilidad de las redes sociales para conocer mejor el Secretariado de Relaciones Internacionales y la labor que desarrolla, opción señalada por el 61% (19 de 31 personas). Asimismo, el 32,3% considera que estas plataformas han sido muy útiles para conocer plazos importantes. Cabe señalar que ninguna persona de este colectivo indica que las redes sociales hayan influido en su decisión de solicitar una ayuda de movilidad y un 12,9% (4 de 31 personas) considera que no les han resultado útiles.

Por su parte, el **PTGAS** manifiestan que las redes sociales les han ayudado a conocer mejor el Secretariado de Relaciones Internacionales y su funcionamiento, aspecto señalado por el 33,3% (2 de 6 personas). Además, el 50% del colectivo afirma que las redes sociales no les han resultado útiles.

Pregunta 11.- “¿Alguna publicación influyó directamente en tu decisión de movilidad?”

El objetivo de esta pregunta es conocer si las publicaciones y comunicaciones difundidas a través de las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales influyeron en las personas

usuarias a la hora de decidir solicitar una movilidad, elegir destino o participar en alguno de los programas ofertados.

El *Gráfico 30* y la *Tabla 6* muestran los resultados, en número absoluto de personas y porcentajes, sobre si las publicaciones de testimonios en redes del Secretariado de Relaciones Internacionales influyeron en la decisión de solicitar la movilidad.

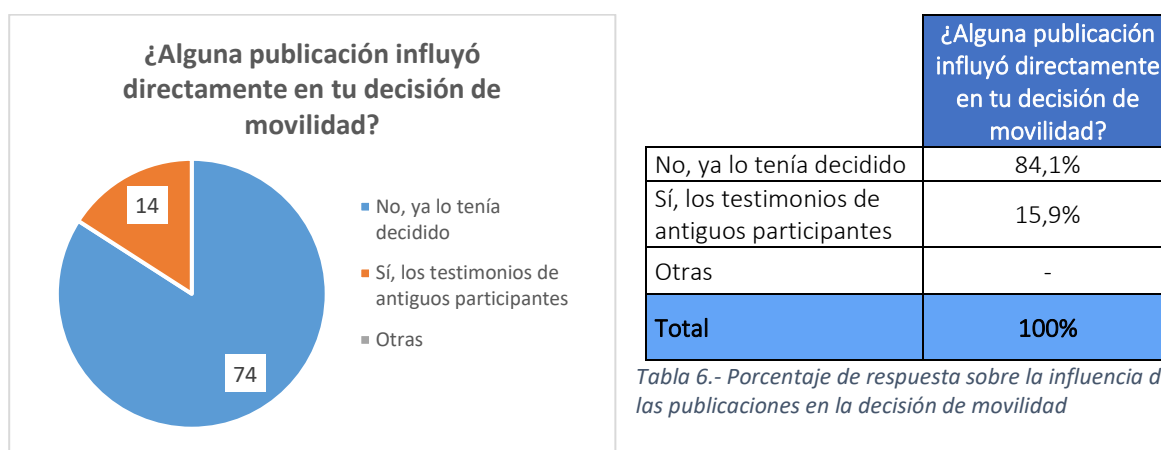


Gráfico 30.- Distribución del número de respuestas sobre la influencia de las publicaciones en la decisión de movilidad

Tabla 6.- Porcentaje de respuesta sobre la influencia de las publicaciones en la decisión de movilidad

En términos generales, los resultados muestran que la influencia de los testimonios de anteriores participantes en redes sociales ha tenido una incidencia mínima. Solo para el 15,9% de las personas usuarias (14 de 88) los testimonios y experiencias compartidas por anteriores participantes influyeron directamente en su decisión de movilidad. La mayoría de las personas encuestadas (84,1%; 74 de 88), manifiesta que ya tenía decidido el destino o el programa de movilidad que quería solicitar y, por tanto, las publicaciones en redes sociales no influyeron en dicha decisión.

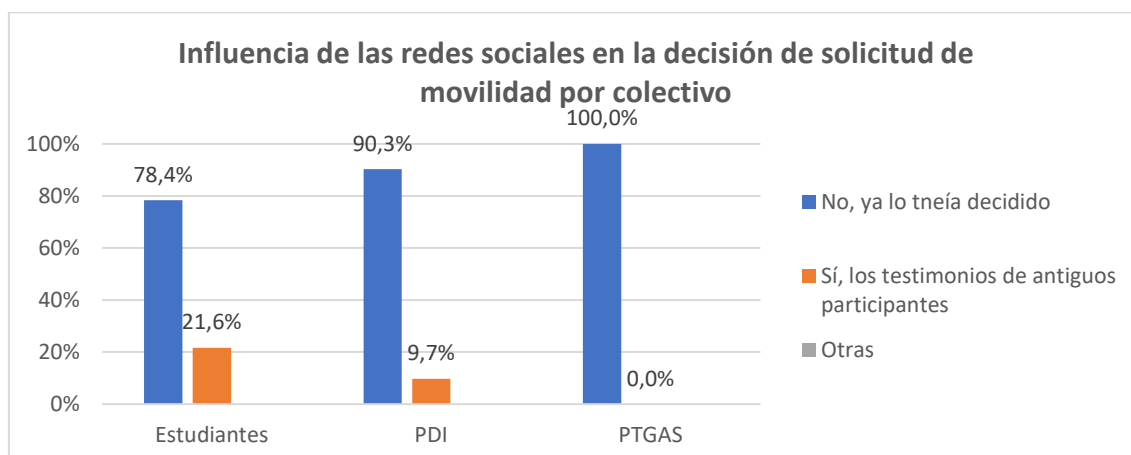


Gráfico 31.- Porcentaje de respuesta sobre la influencia de las publicaciones en redes sociales en la decisión final de solicitud de movilidad por colectivo

UNIVERSIDAD  DE EXTREMADURA	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

Los resultados por colectivos mostrados en el *Gráfico 31* mantienen la misma tendencia que en el análisis general, predominando en todos ellos las personas que ya tenían decidido solicitar una movilidad.

La mayoría del **estudiantado**, el 83,8% (40 de 51 personas), indica que ya tenía decidido el destino o programa de movilidad, por lo que las publicaciones no influyeron en su decisión. Solo el 16,2% del estudiantado señala que los testimonios y experiencias compartidas por antiguos participantes influyeron directamente en su decisión de movilidad.

En el caso del **profesorado**, la práctica totalidad (93,3%; 28 de 31) afirma que las experiencias de antiguos participantes no influyeron en su decisión.

Por su parte, el 100% del **PTGAS** indica que ya tenía decidido participar en un programa de movilidad, y por tanto ninguna publicación influyó directamente en su decisión.

Pregunta 12.- “¿Qué más te hubiera gustado ver en las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales?”

Esta pregunta permite identificar qué tipo de contenidos o información adicional les habría gustado encontrar a las personas usuarias en las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales. Esta pregunta admitía la selección de más de una respuesta.

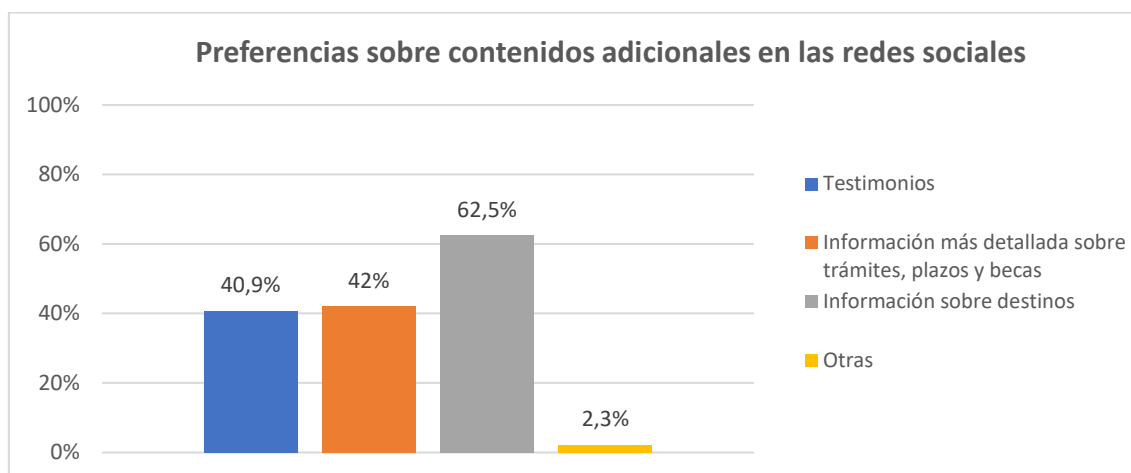


Gráfico 32.- Porcentaje de respuesta sobre contenidos adicionales en las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales

En general, los datos del *Gráfico 32* reflejan que la mayoría de las personas usuarias, el 62,5% (55 de 88), indicó que le habría gustado disponer de más publicaciones en redes sociales relacionadas con los destinos incluidos en los programas de movilidad.

Asimismo, el 42% (37 personas) señaló su interés por publicaciones relativas a trámites, plazos e información sobre becas, mientras que el 40,9% (36 personas) indicó su interés por publicaciones con testimonios de anteriores participantes.

UNIVERSIDAD  DE EXTREMADURA	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

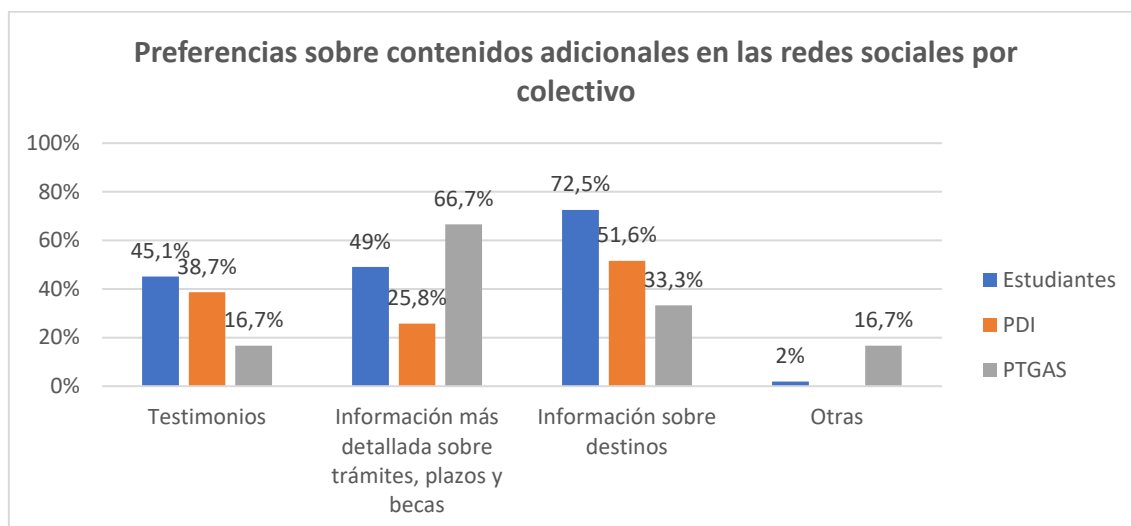


Gráfico 33.- Porcentaje de respuesta sobre preferencia de contenidos adicionales en las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales por colectivo

Por colectivos (Gráfico 33), los resultados muestran que estudiantes y profesorado muestran preferencias similares, mientras que el PTGAS opina de forma distinta.

Entre el **estudiantado**, una amplia mayoría (72,5%; 37 de 51 personas) manifiesta interés por un más contenidos sobre destinos, siendo de menor interés las otras dos alternativas (testimonios o información sobre trámites y plazos) con un 45,1% y 49%, respectivamente, de personas que las eligen.

En el caso del **profesorado**, el 51,6% (16 de 31 personas) también muestra interés por una mayor presencia de contenido relacionado con los destinos incluidos en los programas de movilidad, mientras que los testimonios llegan al 38,7% y la información sobre trámites y plazos se queda en el 25,8%.

Por su parte, el **PTGAS** manifiesta, a diferencia de los dos colectivos anteriores, un mayor interés sobre trámites, plazos y becas (66,7%). La información sobre destinos tiene relevancia para el 33,3% de las personas y los testimonios se quedan en el 16,7%.

Pregunta 13.- “Valora tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones (aspectos generales)”

En las preguntas 7 a 12 del cuestionario solo se analizaban aquellas respuestas que indicaban conocer las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales. A partir de la pregunta 13 nuevamente se analizan todas las respuestas recibidas del total de personas que han participado en esta encuesta.

Esta pregunta 13 tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción de las personas usuarias con distintos aspectos del servicio ofrecido por el Secretariado, como el trato del personal, el horario de atención al público, la claridad de la información facilitada y los plazos de respuesta.

En el Gráfico 34 se muestra la valoración recogida sobre los siguientes aspectos generales:

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

- Es fácil contactar con el Secretariado.
- El trato recibido por su personal ha sido educado, amable y profesional.
- El horario de atención al público es adecuado.

Y en el *Gráfico 35* se muestra la valoración de estos otros aspectos generales:

- La información facilitada fue clara, adecuada y suficiente.
- El plazo de contestación fue el adecuado o, en su caso, el establecido.
- El personal de Secretariado resolvió tu petición o problema.

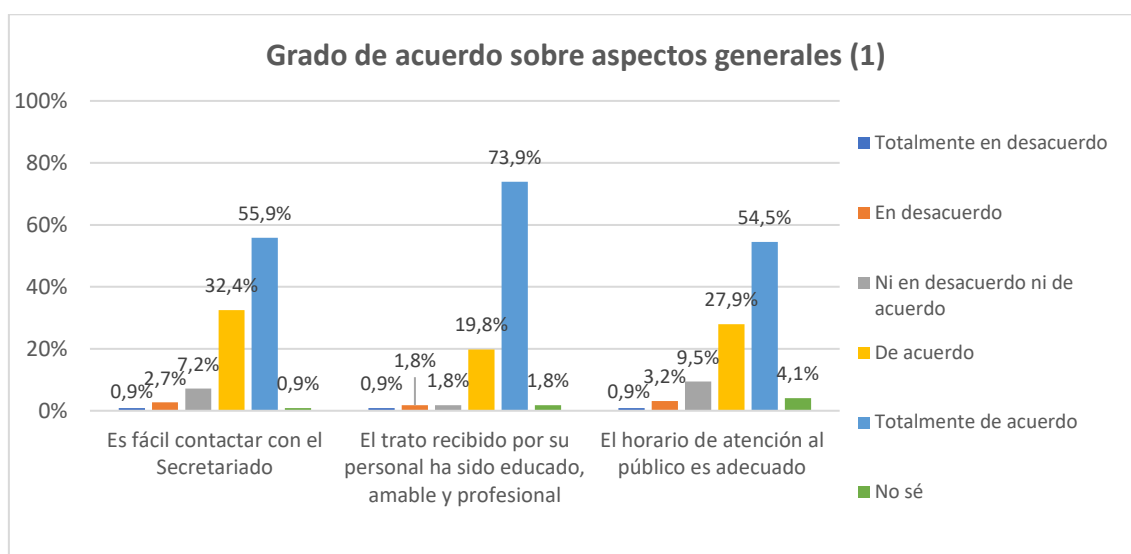


Gráfico 34.- Porcentaje de respuesta sobre aspectos generales del Secretariado de Relaciones Internacionales (1)

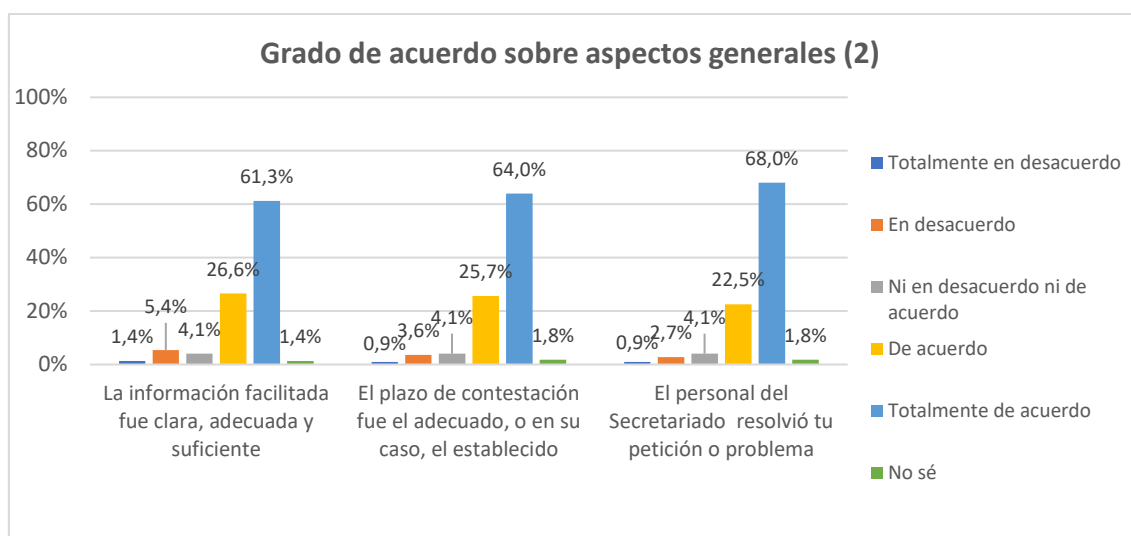


Gráfico 35.- Porcentaje de respuesta sobre aspectos generales del Secretariado de Relaciones Internacionales (2)

En general, el nivel de satisfacción de las personas es muy positivo en todos los aspectos consultados:

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

Es fácil contactar con el Secretariado: la facilidad para contactar con el Secretariado de Relaciones Internacionales está muy bien valorada por las personas usuarias y el 88,3% (196 de 222) muestra un grado de acuerdo muy positivo.

El trato recibido por su personal ha sido educado, amable y profesional: la gran mayoría, el 93,7% (208), considera que el trato recibido por el personal del Secretariado de Relaciones Internacionales fue amable, educado y profesional y muestra un elevado grado de acuerdo con este aspecto.

El horario de atención al público es adecuado: el horario de atención al público es adecuado para la mayoría, el 82,4% de las personas (183). El 9,5% (21 personas) tienen una opinión neutra.

La información facilitada fue clara, adecuada y suficiente: la mayoría de las personas, el 87,8% (195), muestra un buen nivel de satisfacción con esta afirmación y considera que la información que facilita el Secretariado de Relaciones Internacionales es clara, adecuada y suficiente.

El plazo de contestación fue el adecuado o, en su caso, el establecido: el plazo de contestación del Secretariado de Relaciones Internacionales es el adecuado o el establecido para una amplia mayoría de las personas, el 89,6% (199), y se muestra muy satisfecha con esta afirmación.

El personal del Secretariado resolvió tu petición o problema: la gran mayoría de las personas encuestadas, el 90,5% (201 de 222), considera que el personal del Secretariado de Relaciones Internacionales resolvió la petición o el problema por el que contactó con el Servicio.

A nivel global, la pregunta 13 presenta una puntuación media muy buena de 4,4 puntos (escala de 1 a 5). Todos los ítems obtienen un promedio igual o superior a 4,2 puntos (*Gráfico 36*). Los aspectos mejor valorados son el trato educado, amable y profesional del personal del Secretariado de Relaciones Internacionales y la resolución de peticiones o problemas. En contraste, el aspecto menos valorado es el horario de atención al público.

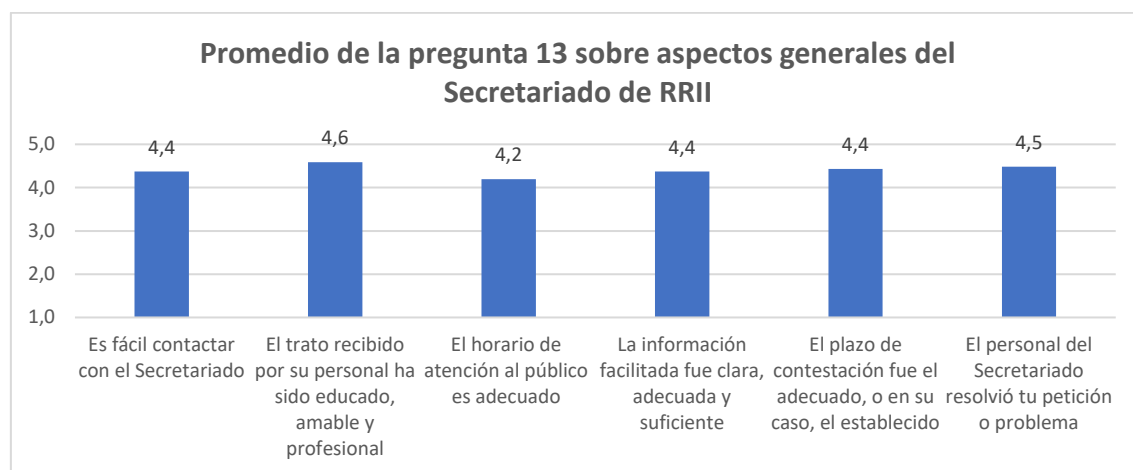


Gráfico 36.- Puntuaciones medias de la pregunta 13 sobre aspectos generales del Secretariado de Relaciones Internacionales (escala 1 – 5)

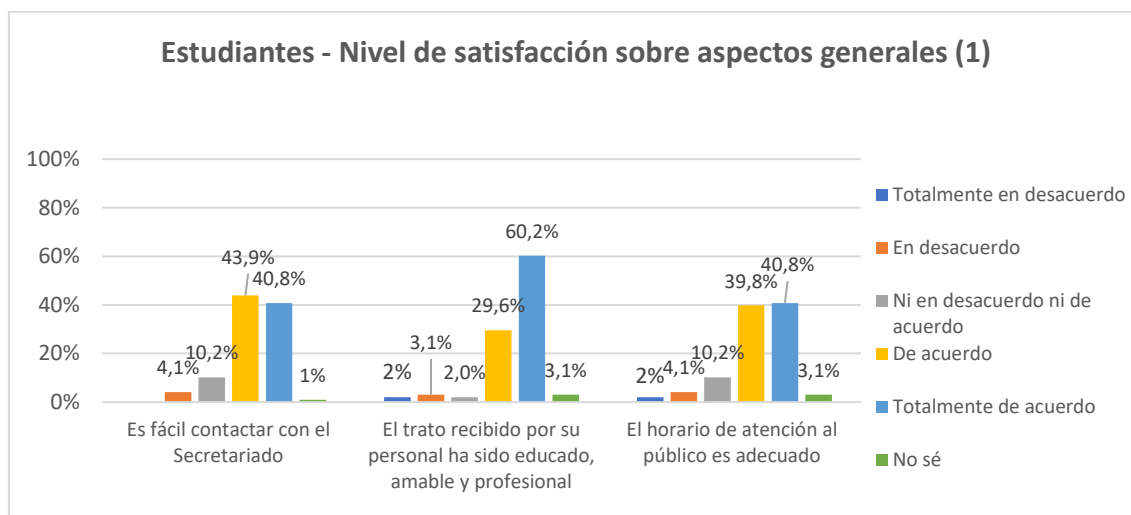


Gráfico 37.- Porcentaje de respuesta del estudiantado sobre aspectos generales del Secretariado de Relaciones Internacionales (1)

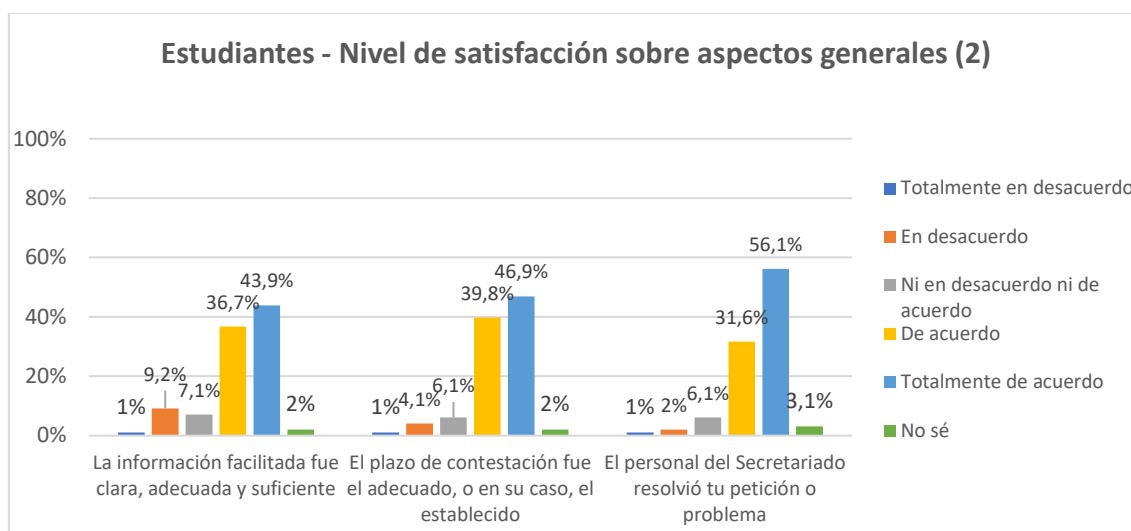


Gráfico 38.- Porcentaje de respuesta del estudiantado sobre aspectos generales del Secretariado de Relaciones Internacionales (2)

En general, los resultados reflejan un elevado nivel de satisfacción del **estudiantado** con los distintos aspectos consultados, destacando especialmente la valoración del trato del personal y la resolución de peticiones o problemas (Gráfico 37 y Gráfico 38):

Es fácil contactar con el Secretariado: la mayoría del estudiantado, el 84,7%, (83 de 98 personas) considera que contactar con el Secretariado de Relaciones Internacionales es fácil y muestra un alto nivel de satisfacción con este aspecto. Un 10,2% manifiesta una opinión neutral con esta afirmación, no estando ni en desacuerdo ni de acuerdo.

El trato recibido por su personal ha sido educado, amable y profesional: el 89,8% (88) del alumnado valora muy positivamente el trato recibido del personal del Secretariado de Relaciones Internacionales.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

El horario de atención al público es adecuado: el horario de atención al público es adecuado o muy adecuado para la mayoría del estudiantado encuestado, el 80,6% (79 de 98). El 10,2% indica no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación.

La información facilitada fue clara, adecuada y suficiente: el 80,6% del estudiantado (79) valora favorablemente la información facilitada por el Secretariado de Relaciones Internacionales.

El plazo de contestación fue el adecuado o, en su caso, el establecido: una amplia mayoría del estudiantado, el 86,7% (85), considera adecuado el cumplimiento de los plazos de respuesta del Secretariado de Relaciones Internacionales y muestra satisfacción.

El personal del Secretariado resolvió tu petición o problema: el 87,8% del estudiantado (86) muestra un elevado nivel de satisfacción con la capacidad de resolución del personal del Secretariado ante las peticiones o resoluciones planteadas al servicio. Un 9,2% indica estar en desacuerdo con esta afirmación.

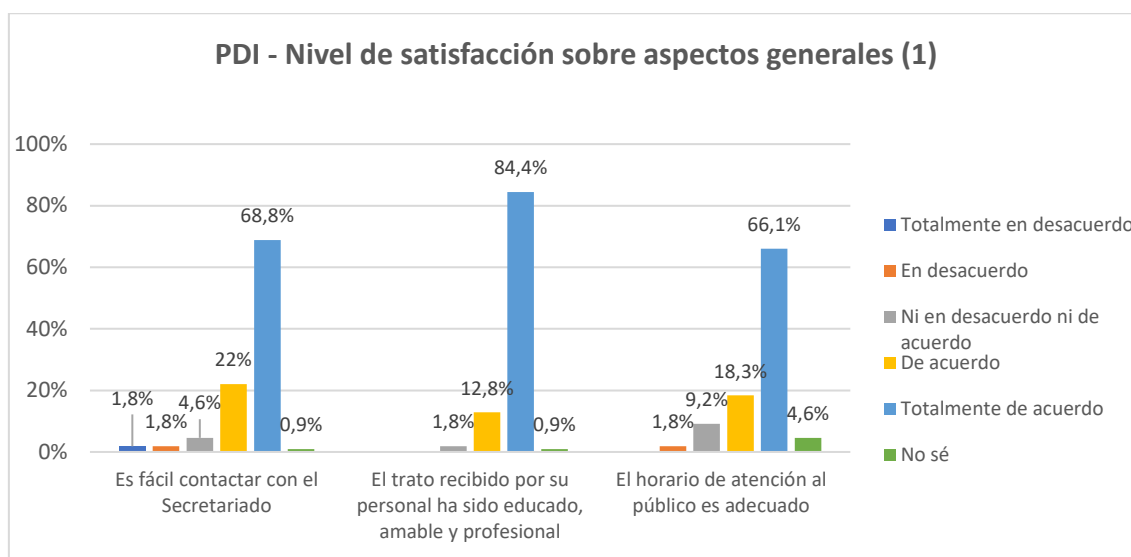


Gráfico 39.- Porcentaje de respuesta del profesorado sobre aspectos generales del Secretariado de Relaciones Internacionales (1)

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

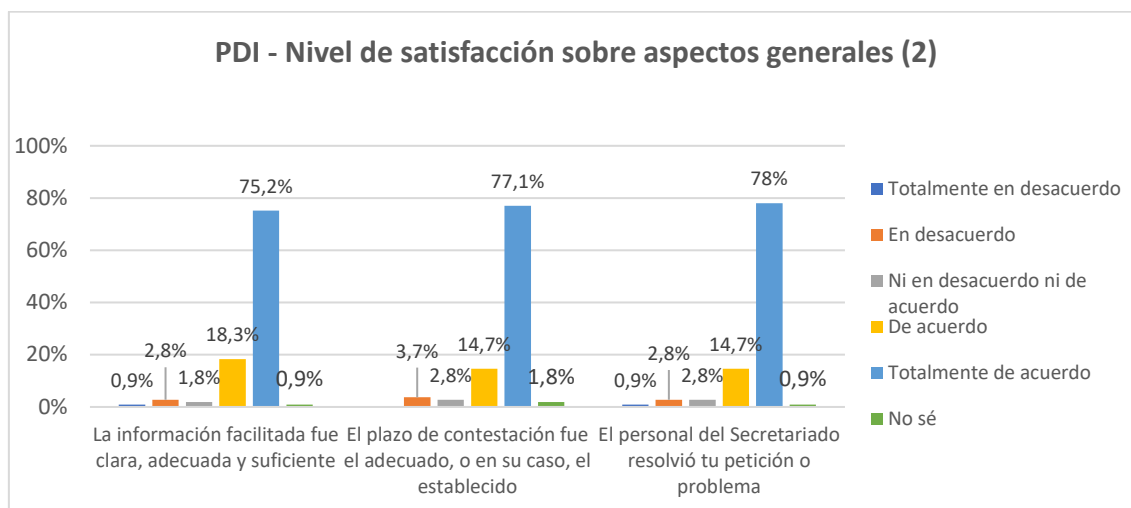


Gráfico 40.- Porcentaje de respuesta del profesorado sobre aspectos generales del Secretariado de Relaciones Internacionales (2)

En general, los resultados reflejan un nivel muy elevado de satisfacción del **profesorado** con las cuestiones planteadas, destacando especialmente la valoración del trato del personal (Gráfico 39 y Gráfico 40):

Es fácil contactar con el Secretariado: una amplia mayoría, el 90,8% (99 de 109), considera que contactar con el Secretariado de Relaciones Internacionales es fácil y muestra un elevado grado de acuerdo con esta afirmación.

El trato recibido por su personal ha sido educado, amable y profesional: la práctica totalidad del profesorado, el 97,2% (106), valora muy positivamente el trato recibido del personal del Secretariado de Relaciones Internacionales y se muestra muy satisfecho.

El horario de atención al público es adecuado: el 84,4% del profesorado, tiene una opinión muy favorable sobre el horario de atención al público y considera que es adecuado. Un 9,2% tiene una opinión neutral sobre este aspecto y no manifiesta ni su acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.

La información facilitada fue clara, adecuada y suficiente: una amplia mayoría, el 93,6% del profesorado (102 de 109), considera que la información facilitada por el Secretariado de Relaciones Internacionales es clara, adecuada y suficiente y muestra un elevado nivel de satisfacción.

El plazo de contestación fue el adecuado o, en su caso, el establecido: el 91,7% (100), considera adecuado el cumplimiento de los plazos de respuesta del Secretariado de Relaciones Internacionales y se muestra altamente satisfecho.

El personal del Secretariado resolvió tu petición o problema: la mayoría del profesorado, el 92,7% (101 personas), se muestra muy satisfecha con la capacidad de resolución del personal del Secretariado ante las peticiones o resoluciones planteadas al servicio.

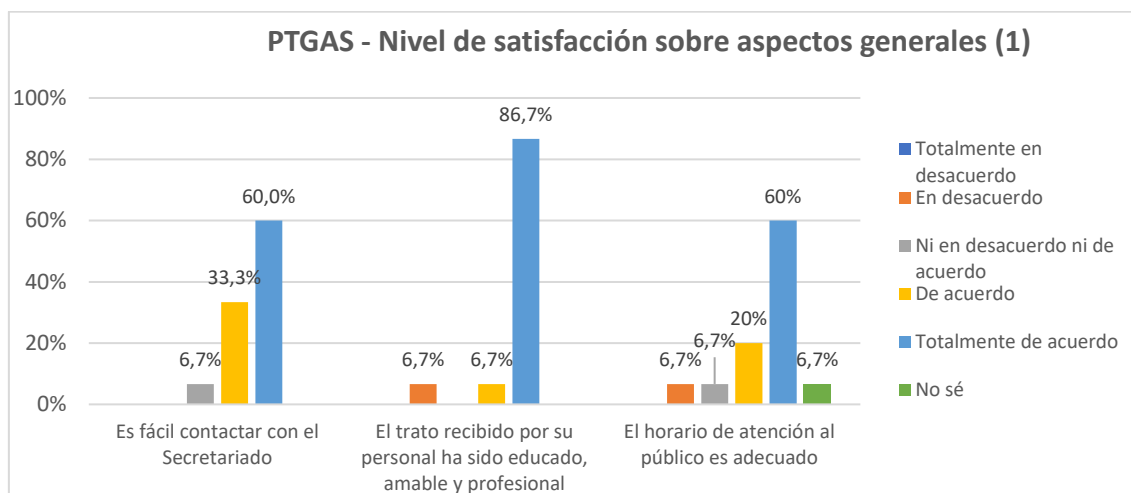


Gráfico 41.- Porcentaje de respuesta del PTGAS sobre aspectos generales del Secretariado de Relaciones Internacionales (1)

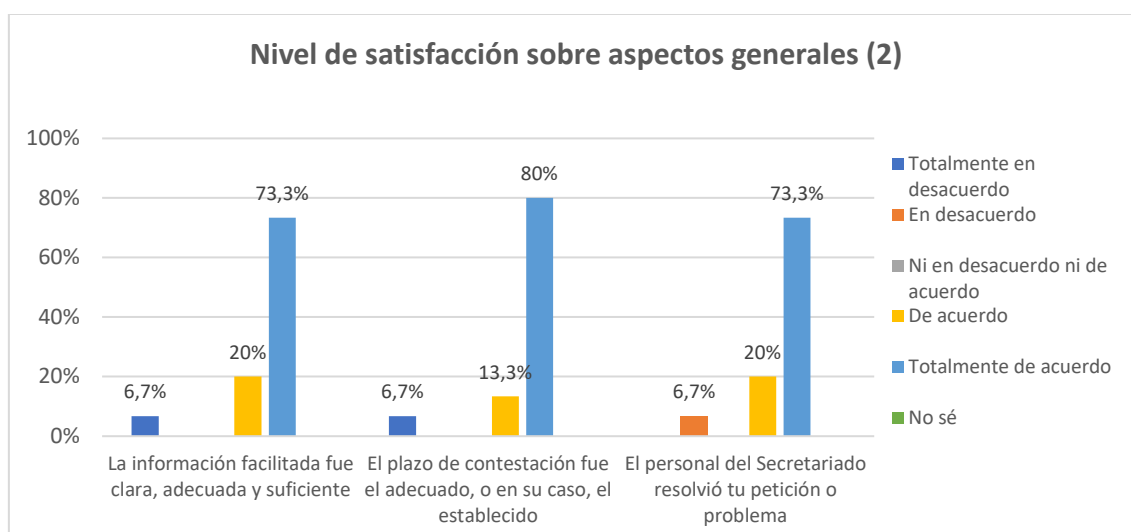


Gráfico 42.- Porcentaje de respuesta del PTGAS sobre aspectos generales del Secretariado de Relaciones Internacionales (2)

En general, de forma similar a lo observado en el alumnado y el profesorado, los resultados reflejan un elevado nivel de satisfacción del PTGAS con los aspectos consultados, destacando especialmente la valoración del trato del personal (Gráfico 41 y Gráfico 42):

Es fácil contactar con el Secretariado: una amplia mayoría del PTGAS, el 93,3% (14 de 15) considera que es fácil contactar con el Secretariado de Relaciones Internacionales y muestra una opinión muy positiva sobre esta afirmación.

El trato recibido por su personal ha sido educado, amable y profesional: el trato recibido del personal del Secretariado de Relaciones Internacionales es valorado muy positivamente por el 93,3% del PTGAS (14).

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

El horario de atención al público es adecuado: el horario de atención al público es valorado muy positivamente por la mayoría del PTGAS, el 80% (12).

La información facilitada fue clara, adecuada y suficiente: el 93,3% del PTGAS encuestado valora muy positivamente la información facilitada por el Secretariado de Relaciones Internacionales.

El plazo de contestación fue el adecuado o, en su caso, el establecido: el cumplimiento de los plazos de respuesta del Secretariado de Relaciones Internacionales es valorada muy positivamente por el 93,3% del PTGAS.

El personal del Secretariado resolvió tu petición o problema: la capacidad de resolución de dudas y problemas por el personal del Secretariado es percibido muy positivamente por el 93,3% del PTGAS encuestado.

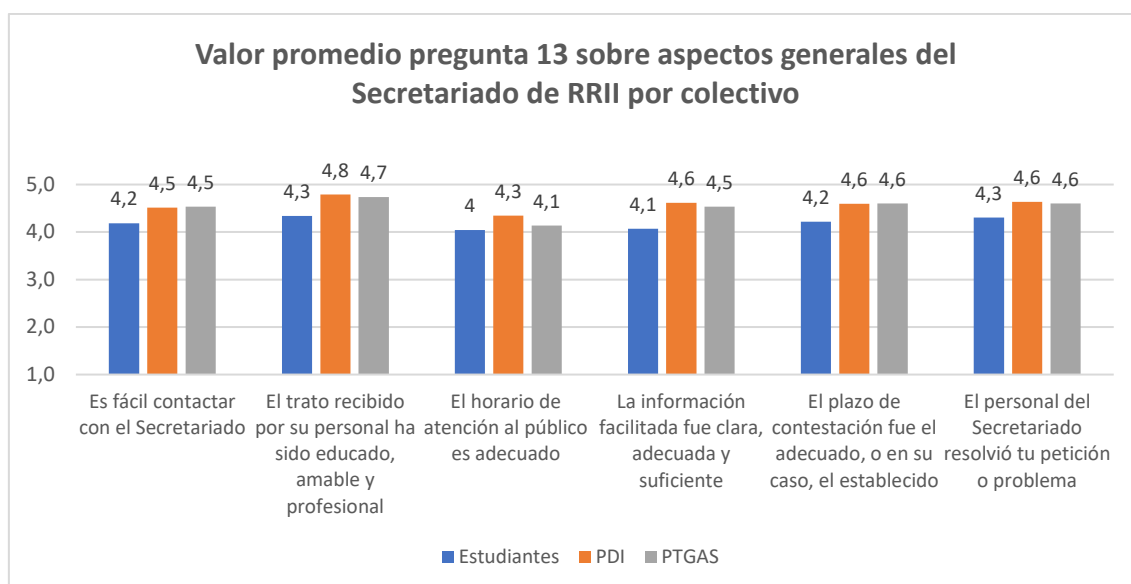


Gráfico 43.- Puntuaciones medias de la pregunta 13 sobre aspectos generales del Secretariado de Relaciones Internacionales por colectivo (escala 1 – 5)

Observando las puntuaciones medias de cada uno de los aspectos generales analizados en esta pregunta, los resultados en los tres colectivos son muy positivos (Gráfico 43). El nivel de satisfacción es muy elevado y todos los ítems han alcanzado una valoración media igual o superior a 4 puntos.

Para el **estudiantado**, la puntuación media de la pregunta es de **4,2 puntos** (escala de 1 a 5). Todos los ítems han alcanzado una puntuación igual o superior a 4 puntos. Los aspectos mejor valorados son el trato recibido del personal del Secretariado de Relaciones Internacionales y su capacidad de resolución de las peticiones o problemas (4,3 puntos en ambos aspectos). Los menos valorados son el horario de atención al público y la información facilitada (4 y 4,1 puntos, respectivamente).

La puntuación media de esta pregunta para el **PDI** es de **4,5 puntos**. Todos los aspectos consultados han sido valorados con una puntuación media igual o superior a 4,3 puntos. El aspecto mejor valorado es el trato recibido por el personal del Secretariado de Relaciones

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

Internacionales (4,8 puntos). El aspecto menos valorado es el horario de atención al público (4,3 puntos).

La puntuación media de la pregunta para el **PTGAS** es de **4,5 puntos**. Todos los aspectos consultados han sido valorados con una puntuación media igual o superior a 4,1 puntos. De la misma manera que lo observado en el estudiantado y el profesorado, el trato recibido por parte del personal del Secretariado de Relaciones Internacionales ha sido el ítem mejor puntuado por el PTGAS (4,7 puntos). El aspecto menos valorado ha sido el horario de atención al público (4,1 puntos), también coincidiendo con lo expresado por los otros dos colectivos.

Pregunta 14.- “Durante la tramitación de tu movilidad, ¿por qué medios contactaste con el Secretariado de Relaciones Internacionales?”

Esta pregunta tiene como objetivo identificar los canales de comunicación más utilizados por las personas usuarias para contactar con el Secretariado de Relaciones Internacionales durante la tramitación de la movilidad. Para esta cuestión se admitía marcar más de una respuesta.

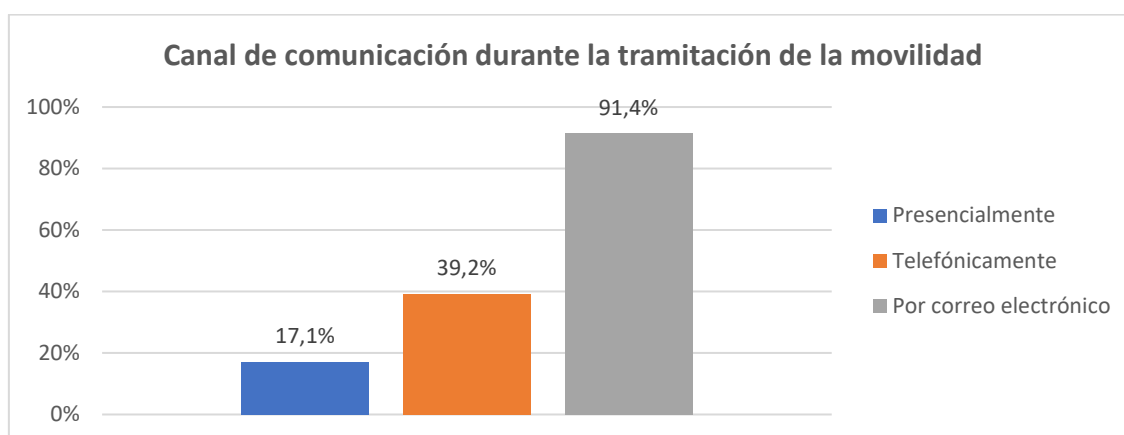


Gráfico 44.- Porcentaje de respuesta por canal de comunicación utilizado

Una amplia mayoría (el 91,4%; 203 de 222 personas) utiliza el correo electrónico para comunicarse con el Secretariado de Relaciones Internacionales durante la tramitación de las movildades (*Gráfico 44*). Sólo el 17,1% (38 personas) prefirieron tramitar la movilidad de forma presencial.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

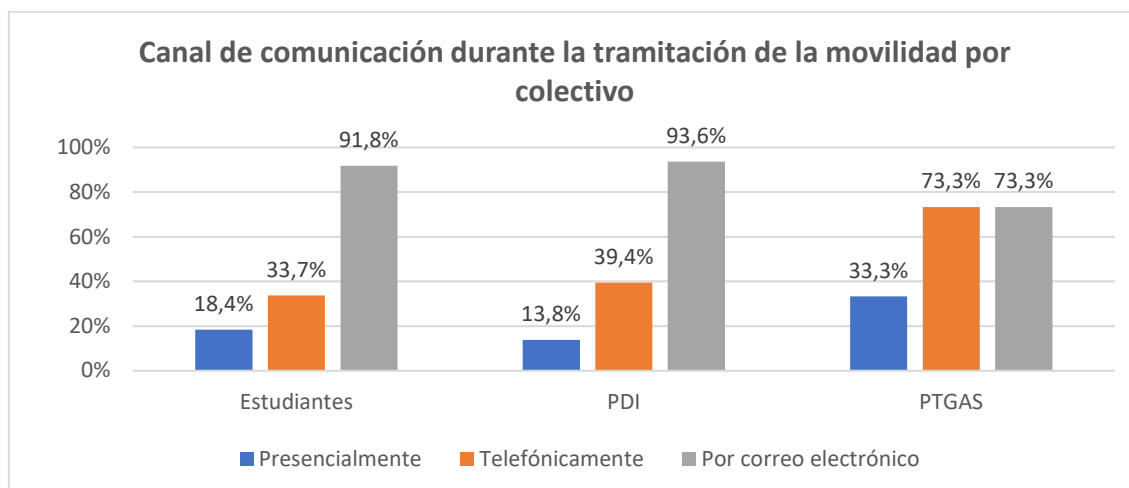


Gráfico 45.- Porcentaje de respuesta según canal de contacto con el Secretariado de Relaciones Internacionales por colectivo

Los resultados muestran un patrón similar en los tres colectivos (Gráfico 45). Entre el **alumnado**, una amplia mayoría (91,8%; 90 de 98 personas), manifiesta que utilizó el correo electrónico para comunicarse con el Secretariado de Relaciones Internacionales durante la tramitación de la movilidad. El uso de este canal se sitúa por encima del contacto telefónico (33,7%) y la atención presencial (18,4%).

En el caso del **profesorado**, la mayoría (96,6%) indica que utilizó el correo electrónico durante la tramitación de la movilidad, por encima del resto de canales.

Y en el **PTGAS**, aunque también se prefiere la atención por correo electrónico como en el caso de los dos colectivos anteriores, se observa que el teléfono se sitúa a la misma altura de importancia a la hora de comunicarse con el Secretariado de Relaciones Internacionales durante la tramitación de la movilidad (73,3% en ambos casos). Asimismo, un 33,3% del grupo, indica que prefiere la atención presencial durante este trámite.

Pregunta 15.- “Valora tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre los programas de movilidad y sus convocatorias”

Con esta pregunta se pretende conocer el grado de acuerdo de las personas usuarias respecto a la adecuación y suficiencia de los programas de movilidad nacional e internacional y de sus convocatorias, valorando aspectos como la información disponible, la oferta de programas y plazas, la difusión de las convocatorias y los plazos de solicitud.

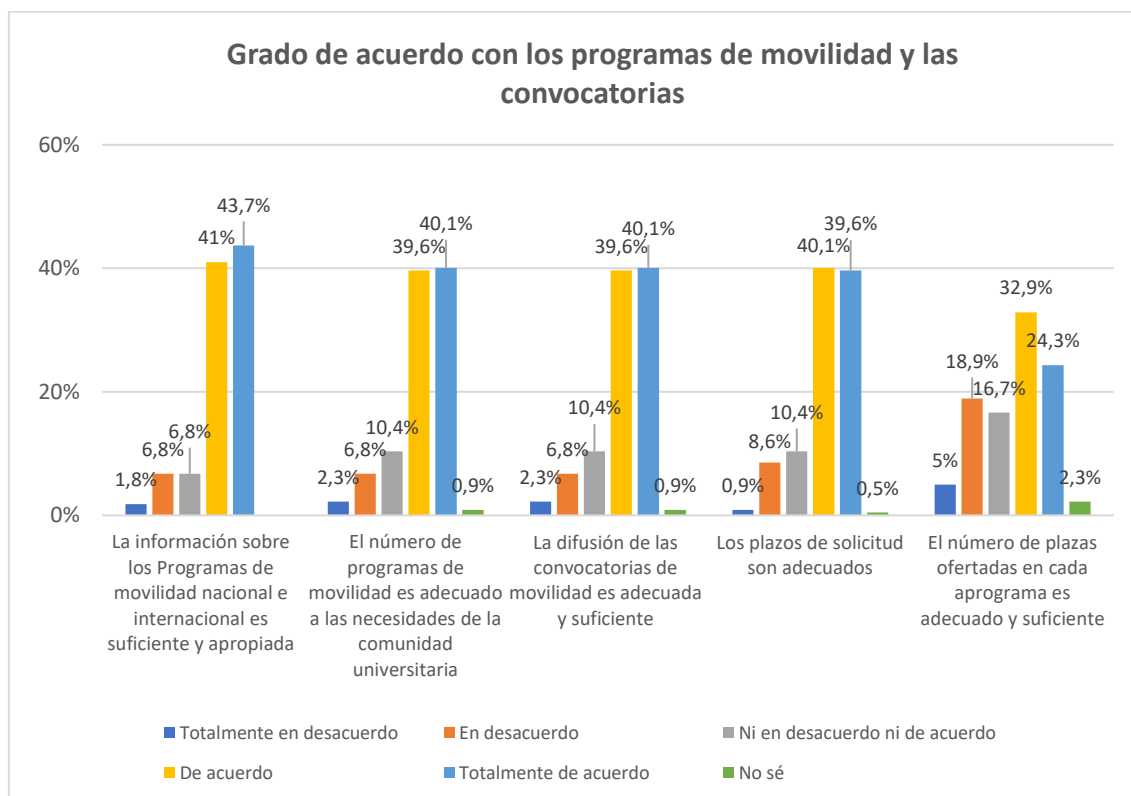


Gráfico 46.- Porcentaje de respuesta sobre los programas de movilidad y las convocatorias

En general, los datos del Gráfico 46 reflejan una opinión bastante positiva sobre los programas de movilidad y sus convocatorias, si bien hay aspectos que permiten acciones de mejora:

La información sobre los Programas de movilidad nacional e internacional es suficiente y apropiada: la mayoría de las personas (84,7%; 188 de 222) considera que la información sobre los programas de movilidad es suficiente y apropiada y tiene una opinión muy positiva.

El número de programas de movilidad es adecuado a las necesidades de la comunidad universitaria: el número de programas de movilidad es percibido como adecuado por el 79,7% (177) de las personas encuestadas. Hay un 10,4% de las personas que tienen una opinión neutral.

La difusión de las convocatorias de movilidad es adecuada y suficiente: la difusión de las convocatorias es considerada como suficiente y adecuada por el 79,7% de las personas. Hay un 10,4% de las personas que tiene una opinión neutral.

Los plazos de solicitud son adecuados: el 79,7% de las personas muestran un grado de acuerdo muy favorable sobre los plazos de presentación de solicitudes. Como en los dos aspectos anteriores, hay un 10,4% de las personas que tiene una opinión neutral.

El número de plazas ofertadas en cada programa es adecuado y suficiente: el número de plazas ofertadas en cada programa de movilidad es suficiente y adecuado para la mayoría las personas, el 57,2% (127). Hay un 16,7% de las respuestas que tienen una opinión neutral sobre

esta afirmación. Además, hay un 18,9% de las personas que indican desacuerdo. Este resultado señala un posible objeto para establecer acciones de mejora.

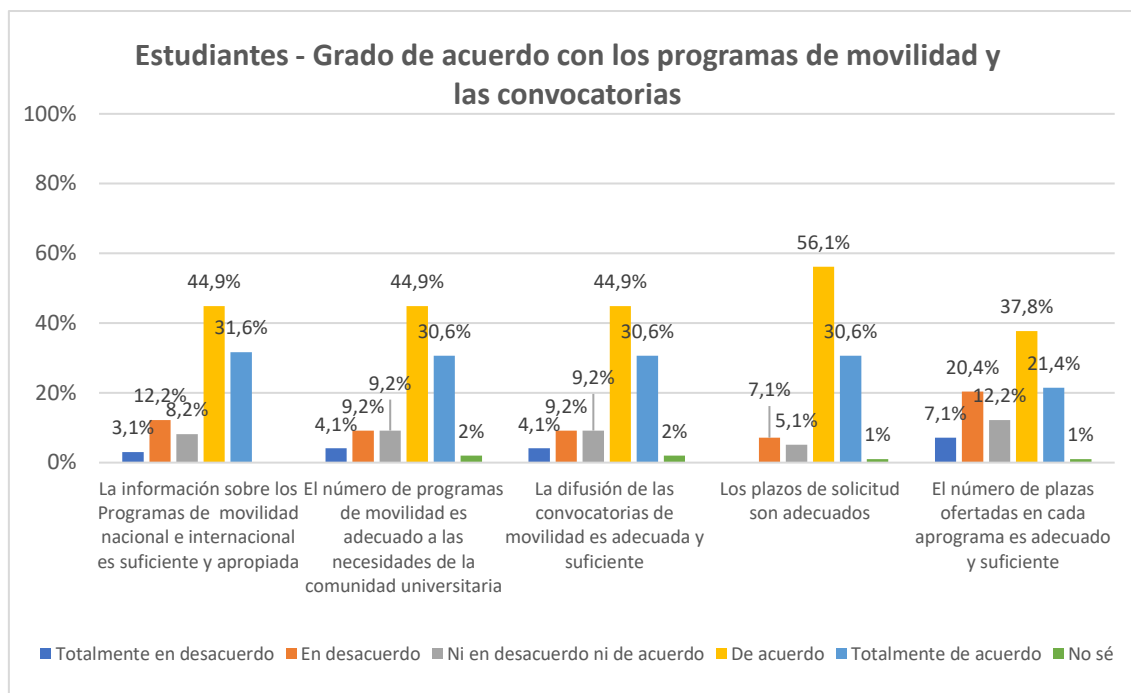


Gráfico 47.- Porcentaje de respuesta del estudiantado sobre los programas de movilidad y las convocatorias

En general, los datos del Gráfico 47 reflejan una opinión bastante positiva del **alumnado** sobre los programas de movilidad nacional e internacional y sus convocatorias:

La información sobre los Programas de movilidad nacional e internacional es suficiente y apropiada: el 76,5% del alumnado (75 de 98 personas), tiene un alto grado de acuerdo con este aspecto y opina que la información facilitada por el Secretariado de Relaciones Internacionales sobre programas de movilidad nacional e internacional es suficiente y apropiada. Asimismo, hay un 12,2% que muestran desacuerdo con esta afirmación.

El número de programas de movilidad es adecuado a las necesidades de la comunidad universitaria: el 75,5% del estudiantado (74) considera que el número de programas de movilidad es adecuado a las necesidades de la comunidad universitaria y muestran un buen grado de acuerdo con esta afirmación.

La difusión de las convocatorias de movilidad es adecuada y suficiente: el 75,5% del alumnado considera que la difusión de las convocatorias de movilidad es adecuada y suficiente y muestran un elevado grado de acuerdo con esta afirmación.

Los plazos de solicitud son adecuados: una amplia mayoría, el 86,7% (85), opina que los plazos de solicitud de los programas de movilidad son adecuados e indican su alto grado de acuerdo con este aspecto.

El número de plazas ofertadas en cada programa es adecuado y suficiente: el 59,2% (58) muestra su total acuerdo o su acuerdo respecto a la afirmación sobre que el número de plazas

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

ofertadas en cada programa es adecuado y suficiente. Hay un 20,4% de las personas que indican una opinión desfavorable. Como ocurre con el análisis de los datos en conjunto, para el colectivo de estudiantes este aspecto se propone como objeto de mejoras por parte del Secretariado.

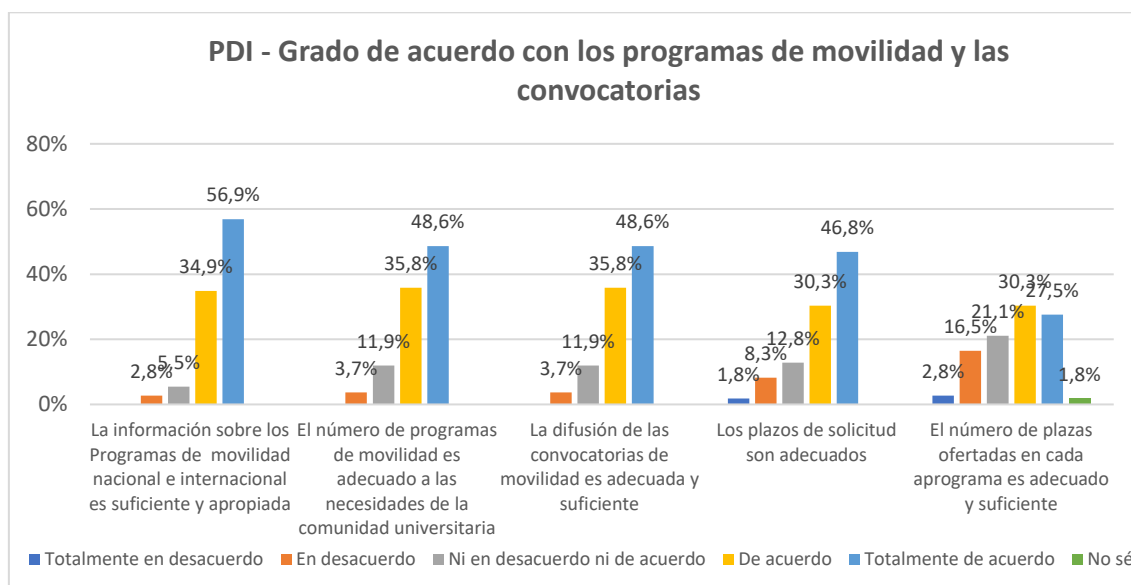


Gráfico 48.- Porcentaje de respuesta del profesorado sobre los programas de movilidad y las convocatorias

En general, los datos del *Gráfico 48* reflejan que el **profesorado** indica un alto grado de acuerdo con los aspectos relacionados con los programas de movilidad y sus convocatorias:

La información sobre los Programas de movilidad nacional e internacional es suficiente y apropiada: una amplia mayoría del profesorado encuestado, el 91,7% (100 de 109), muestra un alto grado de acuerdo con este aspecto y considera apropiada y suficiente la información que proporciona el Secretariado de Relaciones Internacionales sobre los programas de movilidad nacional e internacional.

El número de programas de movilidad es adecuado a las necesidades de la comunidad universitaria: el 84,4% (92), considera que el número de programas de movilidad es adecuado a las necesidades de la comunidad universitaria y muestran un elevado nivel de satisfacción con esta afirmación. Un 11,9% de las personas tienen una opinión neutral sobre esta afirmación.

La difusión de las convocatorias de movilidad es adecuada y suficiente: la difusión de las convocatorias de movilidad es percibida como adecuada y suficiente por el 84,4% de las personas, lo que refleja un elevado grado de acuerdo sobre este aspecto. Como en la afirmación anterior, para esta hay un 11,4% que manifiestan una opinión neutral.

Los plazos de solicitud son adecuados: un porcentaje elevado del profesorado (77,1%; 84 personas) considera que los plazos de presentación de solicitudes son suficientes y adecuados y muestra un grado de acuerdo elevado con esta afirmación. Hay un 12,8% de las personas que manifiestan una opinión neutral sobre este aspecto.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

El número de plazas ofertadas en cada programa es adecuado y suficiente: en línea con el estudiantado, la mayoría del profesorado, el 57,8% (63 personas), considera que el número de plazas ofertadas en cada programa de movilidad es adecuado y suficiente para la comunidad universitaria. No obstante, un 21,1% de las personas que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación y un 16,5% que muestran desacuerdo. Nuevamente se señala este aspecto, esta vez desde el colectivo del profesorado, como mejorable entre los analizados.

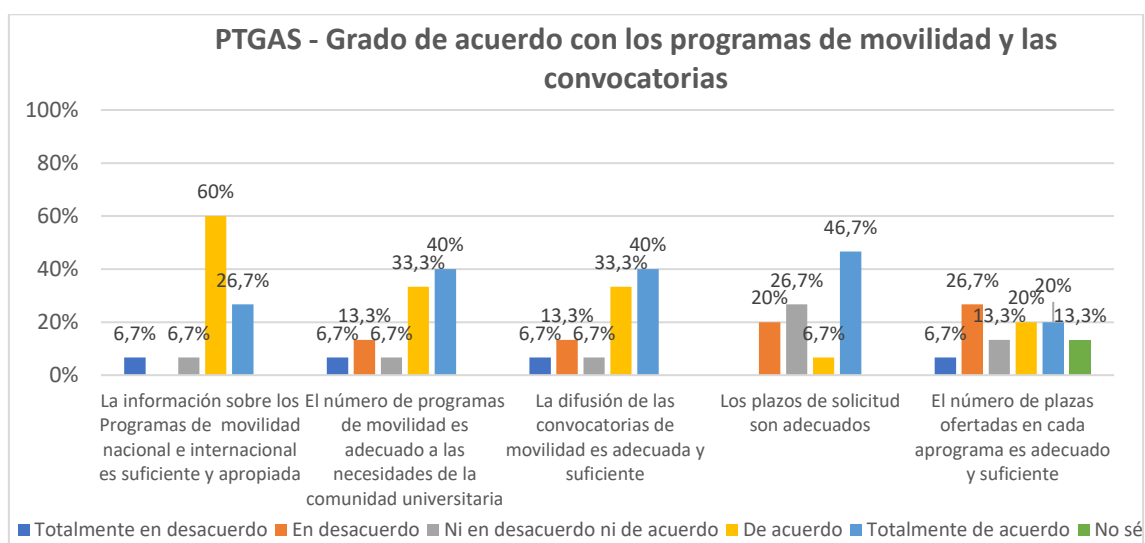


Gráfico 49.- Porcentaje de respuesta del PTGAS sobre los programas de movilidad y las convocatorias

En línea con el estudiantado y el profesorado, los datos del Gráfico 49 reflejan, en términos generales, un elevado grado de acuerdo del PTGAS con los programas y convocatorias de movilidad internacional:

La información sobre los Programas de movilidad nacional e internacional es suficiente y apropiada: el 86,7% del PTGAS encuestado (13 de 15), manifiesta un elevado grado de acuerdo con esa afirmación y considera que la información sobre programas de movilidad del Secretariado de Relaciones internacionales es suficiente y apropiada.

El número de programas de movilidad es adecuado a las necesidades de la comunidad universitaria: el 73,3% (11) del PTGAS muestra un alto grado de acuerdo con esta afirmación y opina que el número de programas de movilidad es adecuado a las necesidades de la comunidad universitaria. Hay un 13,3% de las personas que se muestran en desacuerdo con esta afirmación.

La difusión de las convocatorias de movilidad es adecuada y suficiente: la difusión de las convocatorias de movilidad es valorada positivamente por el 73,3% del PTGAS encuestado. Como en la afirmación anterior, existe un 13,3% de las respuestas que muestran estar en desacuerdo con esta.

Los plazos de solicitud son adecuados: el 53,3% del PTGAS (8), muestra un elevado grado de acuerdo esta afirmación y considera que los plazos de solicitud de programas de movilidad

UNIVERSIDAD  DE EXTREMADURA	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

son adecuados y suficiente. Para esta afirmación hay un 26,7% que muestra una neutralidad en su valoración y un 20% que muestra su desacuerdo.

El número de plazas ofertadas en cada programa es adecuado y suficiente: para esta afirmación existe una gran dispersión en la respuesta proporcionada por el colectivo del PTGAS. La opinión mayoritaria sobre esta afirmación es la de estar en desacuerdo con ella, con el 26,7% de las respuestas. Aunque las personas que afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo suman un 40% del total. El 13,3% de las respuestas proporcionan una opinión neutral y ese mismo porcentaje prefiere no entrar a valorar esta afirmación.

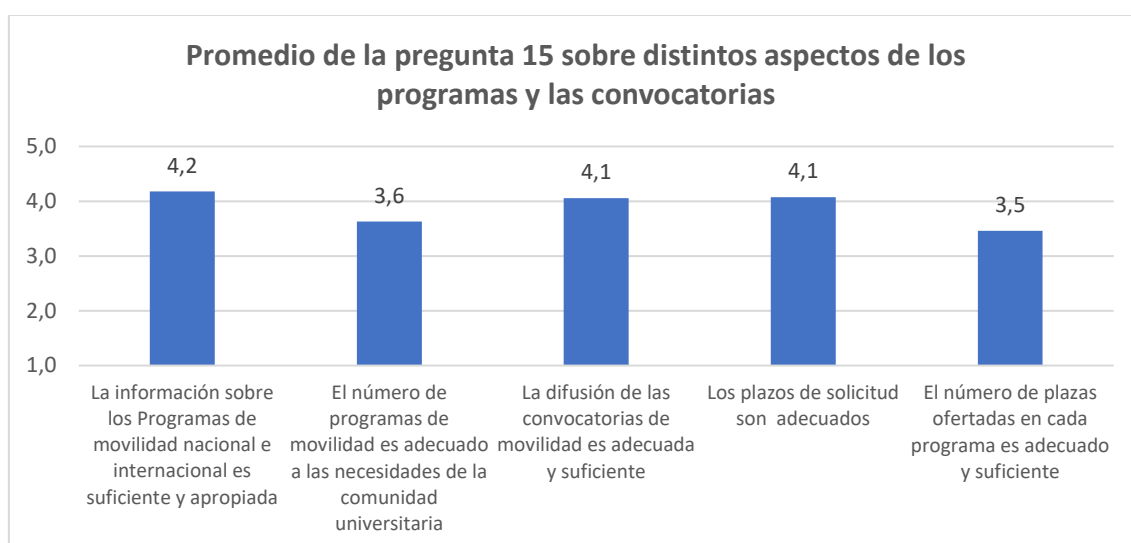


Gráfico 50.- Puntuaciones medias de la pregunta 15 sobre el grado de acuerdo de las personas usuarias con los programas de movilidad y las convocatorias (escala 1 – 5)

Analizando las afirmaciones en valores medios, los resultados mostrados en el *Gráfico 50* evidencian una percepción favorable de los programas de movilidad y de sus convocatorias. No obstante, se observan diferencias entre las puntuaciones medias de los distintos aspectos evaluados, siendo algunas de ellas más moderadas, lo que sugiere la existencia de oportunidades de mejora.

La pregunta alcanza una puntuación media de **3,9 puntos** (escala de 1 a 5). Los aspectos mejor valorados son la información sobre programas de movilidad (4,2 puntos), la difusión de las convocatorias y los plazos de presentación de solicitudes (4,1 puntos). Los aspectos con menor valoración son el número de programas de movilidad (3,6 puntos) y el número de plazas ofertadas en cada programa (3,5 puntos).

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

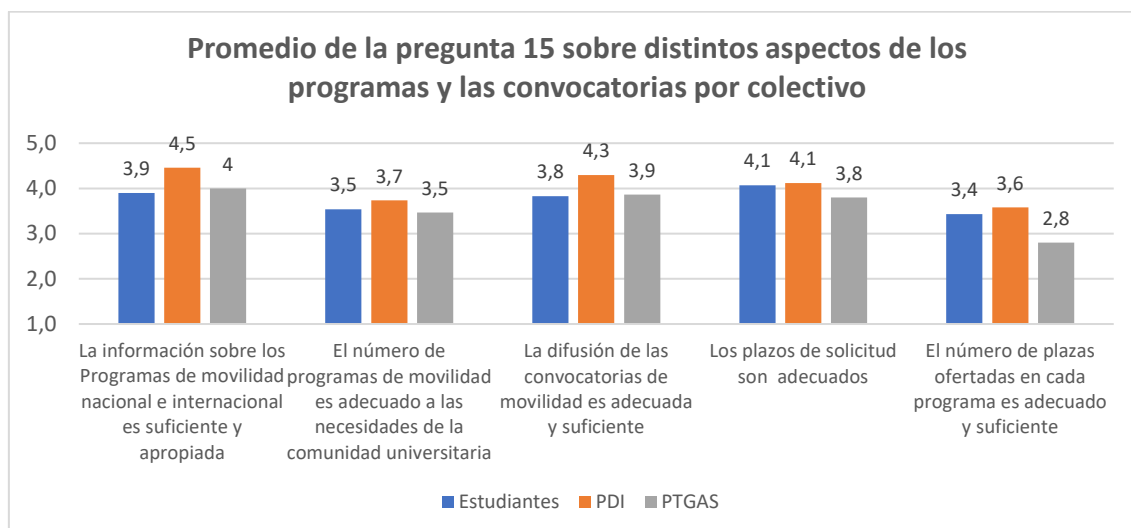


Gráfico 51.- Puntuaciones medias de la pregunta 15 sobre distintos aspectos de los programas y las convocatorias por colectivo (escala 1 – 5)

Analizando las valoraciones medias de esta pregunta entre los colectivos, se observa que los tres muestran una percepción favorable de los programas de movilidad y de sus convocatorias, si bien existen diferencias en las puntuaciones otorgadas (*Gráfico 51*). El profesorado es el colectivo que realiza, en conjunto, las valoraciones más positivas, mientras que el PTGAS presenta las puntuaciones más moderadas en la mayoría de los aspectos evaluados.

Para el **estudiantado**, la puntuación media de la pregunta es de **3,8 puntos**. El aspecto mejor valorado por el colectivo es el relacionado con la información ofrecida por el Secretariado de Relaciones Internacionales sobre programas de movilidad (3,9 puntos) y el número de plazas ofertadas en los programas de movilidad, el menos valorado (3,4 puntos).

La puntuación media para el **PDI** es de **4 puntos** (escala 1 a 5). El aspecto mejor valorado es el relacionado con la información sobre los programas de movilidad facilitada por el Secretariado (4,5 puntos). En sintonía con el estudiantado, los menos valorado son la adecuación a las necesidades de la comunidad universitaria de los programas de movilidad (3,7 puntos) y la suficiencia del número de plazas ofertadas en dichos programas (3,6 puntos).

La puntuación media de la pregunta para el **PTGAS** es de **3,6 puntos** (escala 1 a 5). Los aspectos mejor valorados son los relacionados con la información sobre programas de movilidad nacional e internacional (4 puntos) y la adecuada difusión de las convocatorias de movilidad (3,9 puntos). De forma similar a lo observado en el alumnado y el profesorado, los aspectos menos valorados son el número de los programas de movilidad (3,5 puntos) y la suficiencia del número de plazas ofertadas en dichos programas (2,8 puntos).

Pregunta 16.- “Una vez concedida la movilidad, valora tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones”

Con esta pregunta se pretende conocer el grado de acuerdo de las personas usuarias respecto a la gestión y el seguimiento de la movilidad una vez concedida, valorando aspectos como la

suficiencia de la información y documentación proporcionada, la adecuación de los plazos administrativos, el apoyo y seguimiento durante la estancia y el cumplimiento de los plazos previstos para el abono de la ayuda económica.

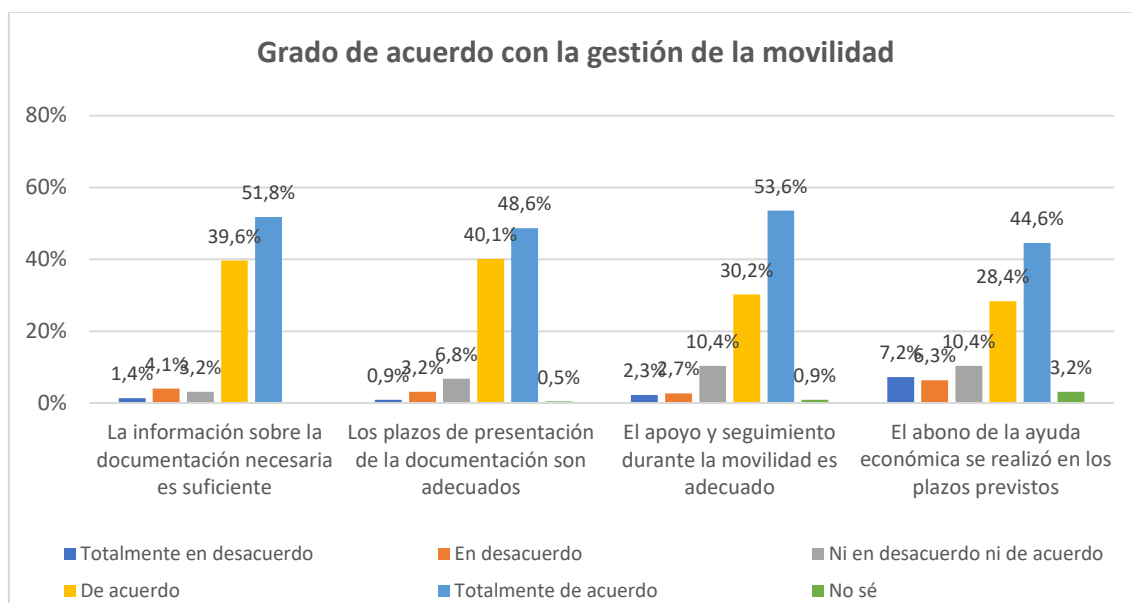


Gráfico 52.- Porcentaje de respuesta sobre la gestión de la movilidad

En general, los datos del *Gráfico 52* reflejan una opinión muy positiva sobre la gestión y seguimiento de las movidades concedidas, si bien el número de respuestas neutras y menos favorables pone de manifiesto que existe margen de mejora en algunos aspectos de la gestión y seguimiento de las movidades:

La información sobre la documentación necesaria es suficiente: una clara mayoría de las personas encuestadas, el 91,4% (203 de 222), considera que la información sobre la documentación necesaria para la gestión de la movilidad es suficiente.

Los plazos de presentación de la documentación son adecuados: el 88,7% de las personas (197), muestran un grado de acuerdo positivo y considera que los plazos de presentación de los documentos para la gestión de la movilidad son adecuados.

El apoyo y seguimiento durante la movilidad es adecuado: el 83,8% de las personas (186) considera adecuado el apoyo y seguimiento recibido por el Secretariado de Relaciones Internacionales durante la movilidad y muestra un elevado grado de acuerdo. Un 10,4% manifiesta una opinión neutral sobre esta afirmación.

El abono de la ayuda económica se realizó en los plazos previstos: la mayoría de las personas, el 73% (162), considera que el abono de la ayuda económica se realizó en los plazos previstos. Como en la afirmación anterior, hay un 10,4% de las personas que proporcionan una valoración neutral sobre esta afirmación.

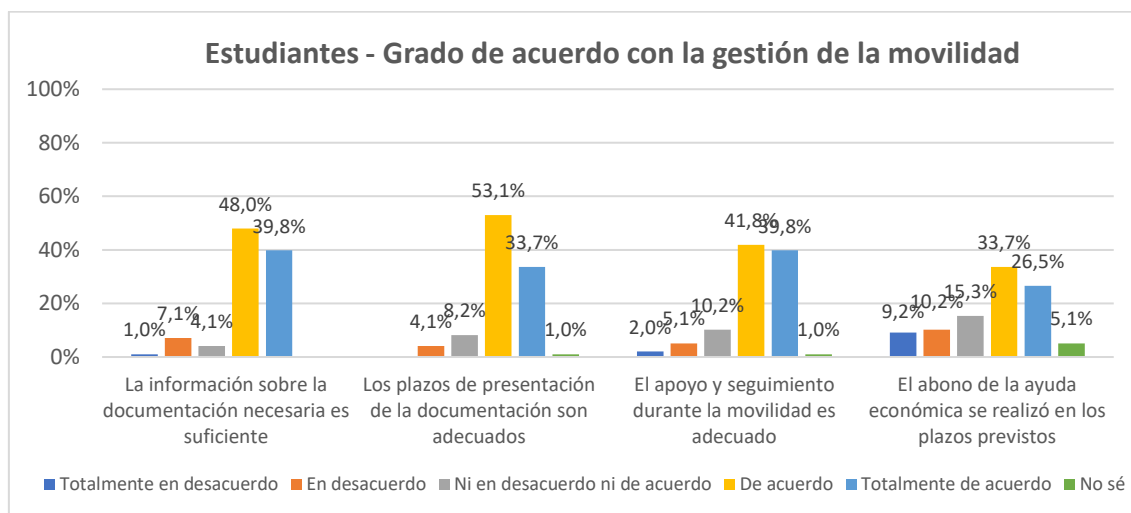


Gráfico 53.- Porcentaje de respuesta del estudiantado sobre la gestión de la movilidad

Realizando el análisis por cada colectivo, los datos del *Gráfico 53* reflejan una opinión del **estudiantado** bastante positiva sobre la gestión y el seguimiento de las ayudas de movilidad concedidas:

La información sobre la documentación necesaria es suficiente: una mayoría del alumnado encuestado, el 87,8% (86 de 98), considera que la información sobre la documentación necesaria para la gestión de la movilidad es suficiente y muestra un elevado nivel de satisfacción.

Los plazos de presentación de la documentación son adecuados: la mayoría, el 86,7% (85 personas), considera que los plazos de presentación de los documentos para la gestión de la movilidad son adecuados.

El apoyo y seguimiento durante la movilidad es adecuado: el 81,6% (80) considera adecuado el apoyo y seguimiento recibido por el Secretariado de Relaciones Internacionales durante la movilidad y se muestra muy satisfecha. Un 10,2% manifiesta una opinión neutral sobre esta afirmación.

El abono de la ayuda económica se realizó en los plazos previstos: el 60,2% del estudiantado (59), considera que el abono de la ayuda económica se realizó en los plazos previstos e indica satisfacción. El 15,3% de las personas manifiestan una opinión neutral sobre la afirmación y un 10,2% está en desacuerdo con ella.

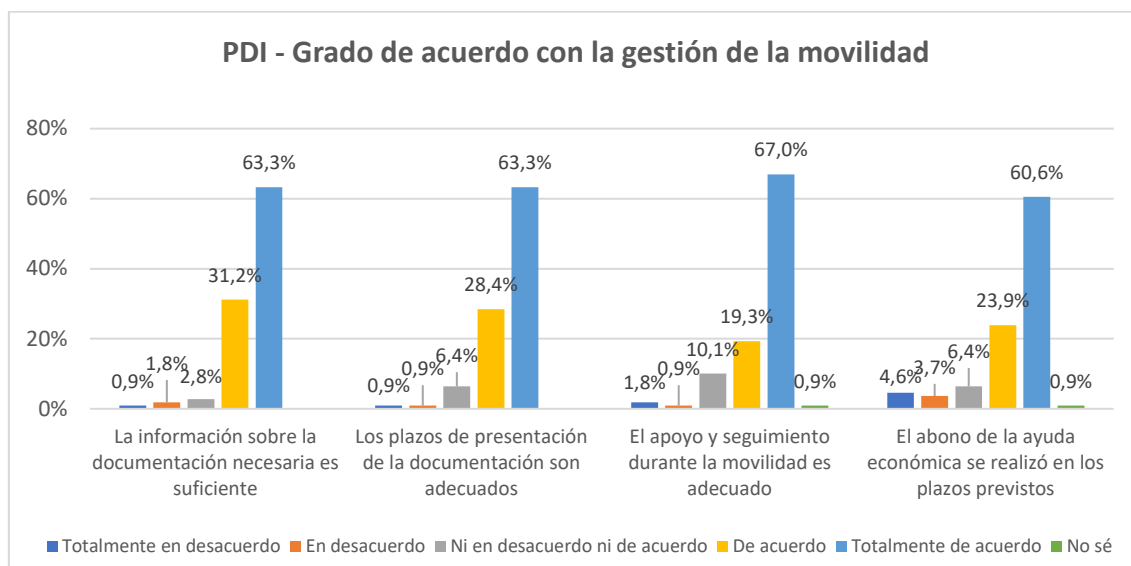


Gráfico 54.- Porcentaje de respuesta del profesorado sobre la gestión de la movilidad

Los datos del *Gráfico 54* reflejan una opinión muy positiva del **profesorado** acerca de la gestión de las ayudas de movilidad:

La información sobre la documentación necesaria es suficiente: una amplia mayoría del profesorado, el 94,5% (103 de 109 personas), considera que es suficiente la información sobre la documentación necesaria para la gestión de la movilidad y muestra un elevado grado de acuerdo con esta afirmación.

Los plazos de presentación de la documentación son adecuados: el 91,7% (100) muestra un elevado grado de acuerdo con esta afirmación y considera adecuado los plazos de presentación de los documentos para la gestión de la movilidad.

El apoyo y seguimiento durante la movilidad es adecuado: el 86,2% del profesorado (94) indica que el apoyo y seguimiento recibido por el Secretariado de Relaciones Internacionales durante la movilidad fue adecuado y muestra un nivel de satisfacción alto. Un 10,1% de las personas manifiestan no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación.

El abono de la ayuda económica se realizó en los plazos previstos: el 84,4 % (92) considera que el abono de la ayuda económica se realizó dentro de los plazos previstos y se muestra muy satisfecha.

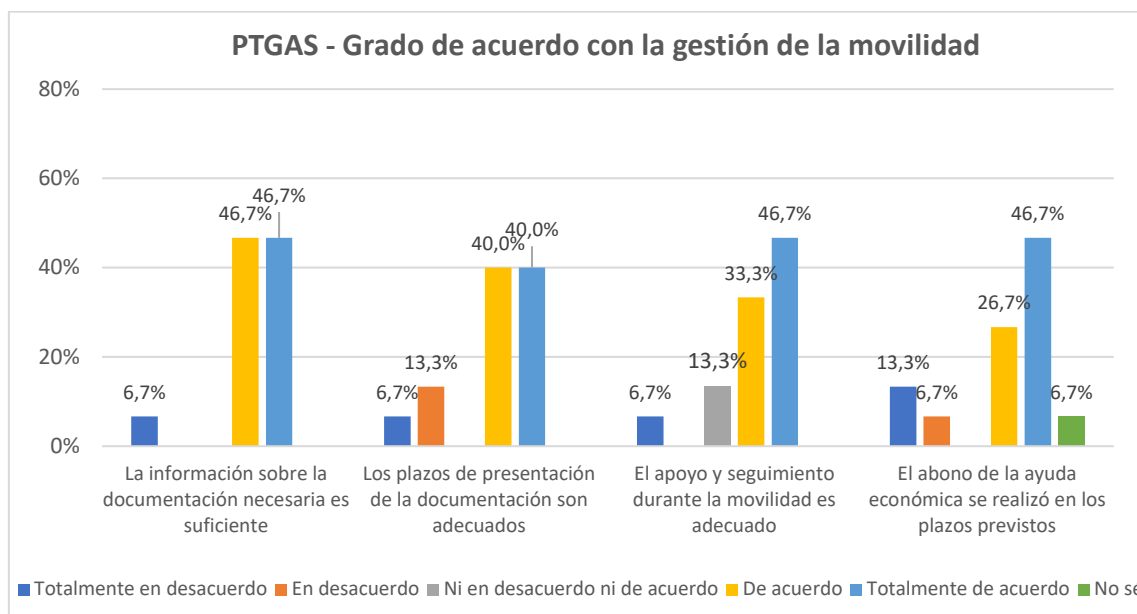


Gráfico 55.- Porcentaje de respuesta del PTGAS sobre la gestión de la movilidad

Finalmente, los datos del Gráfico 56 reflejan una opinión muy positiva del PTGAS acerca de la gestión y seguimiento de las movidades concedidas:

La información sobre la documentación necesaria es suficiente: una amplia mayoría del PTGAS, el 93,3% (14 de 15 personas), considera que la información facilitada por el Secretariado de Relaciones Internacionales sobre la documentación necesaria para la gestión de la movilidad es suficiente y muestra su satisfacción.

Los plazos de presentación de la documentación son adecuados: la mayoría, el 80% (12), indica que los plazos de presentación de documentación para la gestión de las movidades concedidas son adecuados y muestra un nivel elevado de satisfacción. Asimismo, el 13,3% de las respuestas manifiestan su desacuerdo con la afirmación.

El apoyo y seguimiento durante la movilidad es adecuado: el 80% considera que el apoyo y seguimiento recibido por el Secretariado de Relaciones Internacionales durante la movilidad fue adecuado e indica su satisfacción. Asimismo, el 13,3% de las personas tienen una opinión neutral.

El abono de la ayuda económica se realizó en los plazos previstos: el 73,3 % (11 personas) considera que el abono de la ayuda económica se realizó dentro de los plazos previstos y muestran un elevado grado de acuerdo. No obstante, el 13,3% de las personas muestran su total desacuerdo con esta afirmación.

Los datos de puntuación media de cada uno de los aspectos consultados en esta pregunta se muestran en el Gráfico 56.

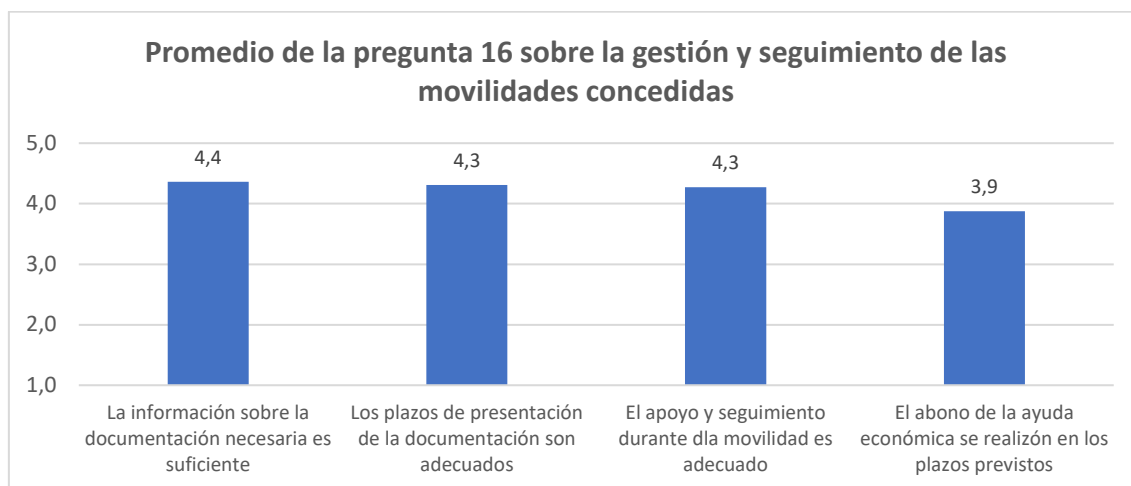


Gráfico 56.- Puntuaciones medias de la pregunta 16 sobre gestión y seguimiento de las movilidades concedidas del Secretariado de Relaciones Internacionales (escala 1 – 5)

Analizando los valores promedio de estos aspectos, los resultados evidencian una opinión positiva de la gestión y el seguimiento de las ayudas de movilidad. Aunque se observan puntuaciones medias similares en la mayoría de los aspectos, hay una de ellas más moderada, lo que permite, en su caso, la existencia de oportunidades de mejora. La pregunta obtiene una puntuación media de **4,2 puntos** (en una escala de 1 a 5). El aspecto mejor valorado es la suficiencia de la información sobre la documentación necesaria (4,4 puntos), mientras que el menos valorado es el relativo a los plazos de abono de las ayudas económicas (3,9 puntos).

Las puntuaciones medias de los aspectos consultados en esta pregunta, desagregados por colectivos, se muestran en el Gráfico 57.

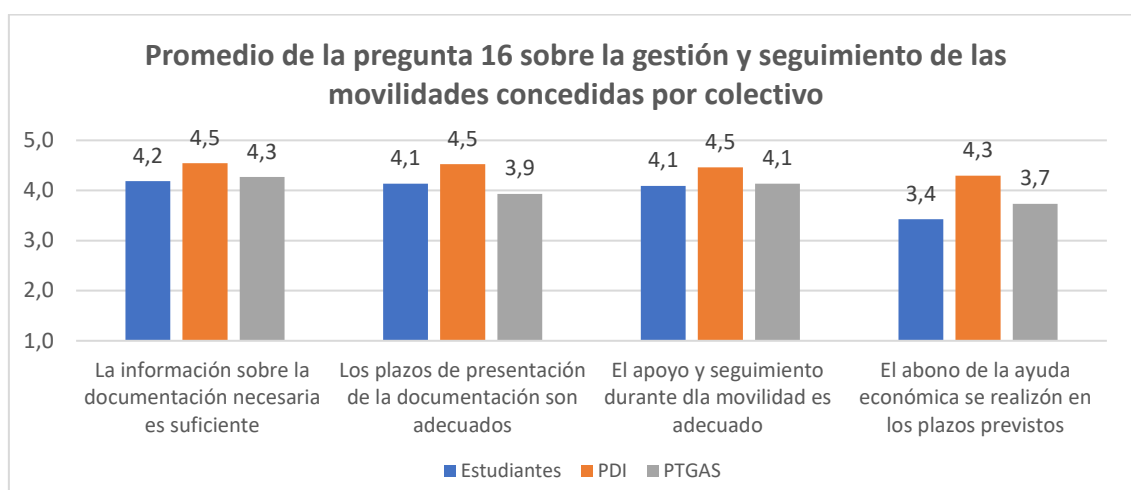


Gráfico 57.- Puntuaciones medias de la pregunta 16 sobre la gestión y seguimiento de las movilidades concedidas por colectivo (escala 1 – 5)

Los tres colectivos siguen un patrón similar, aunque es el profesorado el que se muestra más satisfecho con la gestión y seguimiento de las movilidades que realiza el Secretariado de Relaciones Internacionales.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

Para el **estudiantado**, la puntuación media de la pregunta es de **4 puntos** (escala 1 a 5). Todos los aspectos consultados tienen una puntuación igual o superior a 3,4 puntos. El aspecto mejor valorado es el relacionado con la información proporcionada por el Secretariado de Relaciones Internacionales sobre la documentación necesaria para la gestión de la movilidad concedida (4,2 puntos), mientras que el plazo de abono de las ayudas económicas es menos valorado (3,4 puntos).

La puntuación media de esta pregunta para el **PDI** es de **4,5 puntos**. Todos los aspectos consultados alcanzan una puntuación igual o superior a 4,3 puntos. Este colectivo valora muy positivamente todos los ítems, que alcanzan 4,5 puntos en los tres primeros aspectos consultados. El aspecto relacionado con el plazo de abono de las ayudas económicas, aun siendo el menos valorado (4,3 puntos), también refleja un buen nivel de satisfacción.

La puntuación media de la pregunta para el **PTGAS** es de **4 puntos**. Todos los ítems han sido valorados con una puntuación igual o superior a 3,7 puntos. En sintonía con el estudiantado y el profesorado, el aspecto mejor valorado es el relacionado con la información ofrecida por el Secretariado de Relaciones Internacionales relativa a la gestión de las movilidades (4,3 puntos). Como en los otros grupos, el aspecto menos valorado es el plazo para el abono de las ayudas económicas concedidas (3,7 puntos).

Pregunta 17.- “Indica tu nivel de satisfacción global con el Secretariado de Relaciones Internacionales”

El nivel de satisfacción global del conjunto de todas las personas encuestadas es de **8,4 puntos** (escala de 0 a 10 puntos).

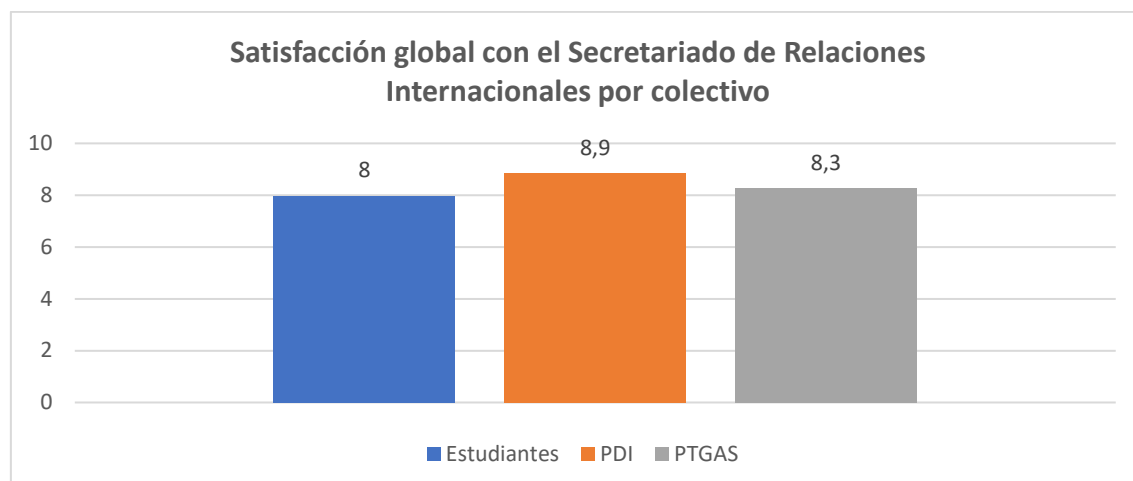


Gráfico 58.- Satisfacción global con el Secretariado de Relaciones Internacionales por colectivo

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

El nivel de satisfacción global es muy positivo en todos los colectivos, alcanzando una valoración media de 8 o superior. El profesorado es el colectivo que muestra el mayor nivel de satisfacción, con una media de 8,9 puntos (*Gráfico 58*).

La distribución de las respuestas y los porcentajes obtenidos de manera global se muestran en la *Tabla 7*.

Opción de respuesta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Número de respuestas	-	1	3	2	3	4	11	20	41	79	58
Porcentaje	-	0,5%	1,4%	0,9%	1,4%	1,8%	5,0%	9,0%	18,5%	35,6%	26,1%

Tabla 7.- Distribución del número de respuestas y porcentajes para la pregunta 17 sobre la satisfacción global con el Secretariado de Relaciones Internacionales

La puntuación más frecuente (la *moda*, en términos estadísticos) ha sido la 9, proporcionada por el 35,6% de las personas encuestadas (79 de 222), seguida de valoraciones igualmente altas (las personas que puntúan con un 10 suponen el 26,1% y las que proporcionan un 8 son el 18,5% de las participantes en la encuesta). En conjunto, predominan claramente las puntuaciones comprendidas entre 8 y 10 puntos (un 80,2% de las personas), lo que refleja una percepción positiva del servicio prestado.

Las valoraciones neutras son minoritarias, situándose únicamente un 1,8% de las respuestas en los 5 puntos. Asimismo, las valoraciones inferiores a 5 puntos representan un porcentaje muy reducido del total (9 de 222 respuestas), lo que confirma el alto nivel de satisfacción general de las personas usuarias con el funcionamiento y la atención ofrecida por el Secretariado de Relaciones Internacionales.

Los resultados desagregados por colectivo se muestran a continuación. Los datos del **alumnado** se detallan en la *Tabla 8*.

Opción de respuesta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Número de respuestas	-	-	2	2	1	3	7	15	21	33	14
Porcentaje	-	-	2%	2%	1%	3,1%	7,1%	15,3%	21,4%	33,7%	14,3%

Tabla 8.- Distribución del número de respuestas y porcentajes del estudiantado para la pregunta 17 sobre la satisfacción global con el Secretariado de Relaciones Internacionales

La puntuación más frecuente ha sido el 9, asignada por el 33,7% del estudiantado encuestado (33 de 98). Predomina en este colectivo las respuestas ente 7 y 10 puntos (84,7% de las respuestas).

Las valoraciones neutras son minoritarias, situándose únicamente un 3,1% de las respuestas en los 5 puntos. Asimismo, las valoraciones inferiores a 5 puntos representan un porcentaje muy reducido del total (el 5%, 5 de 98 personas).

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

La distribución de las respuestas del **profesorado** se detalla en la *Tabla 9*.

Opción de respuesta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Número de respuestas	-	-	1	-	2	1	4	-	14	41	41
Porcentaje	-	-	0,9%	-	1,8%	0,9%	3,7%	-	12,8%	37,6%	37,6%

Tabla 9.- Distribución del número de respuestas y porcentajes del profesorado para la pregunta 17 sobre la satisfacción global con el Secretariado de Relaciones Internacionales

La puntuación más frecuente ha sido el 9 y 10, asignada en ambos casos por el 37,6% del personal docente e investigador. Las valoraciones por debajo de 8 puntos son minoritarias (7,3% de las personas).

Los resultados para el **PTGAS** se detallan en la *Tabla 10*.

Opción de respuesta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Número de respuestas	-	1	-	-	-	-	-	-	6	5	3
Porcentaje	-	6,7%	-	-	-	-	-	-	40,0%	33,3%	20,0%

Tabla 10.- Distribución del número de respuestas y porcentajes del PTGAS para la pregunta 17 sobre la satisfacción global con el Secretariado de Relaciones Internacionales

La puntuación más frecuente en el PTGAS ha sido el 8, asignada por el 40% de este colectivo (6 de 15 personas). Predomina, como en el estudiantado y el profesorado las respuestas ente 8 y 10 puntos, que suponen el 93,7% del total. Sólo el 6,7% de las respuestas (1 persona) ha otorgado una puntuación inferior a 8.

Pregunta 18.- “Para terminar, te pedimos que nos hagas llegar tus opiniones y puntos de vista y nos indiques cuantas sugerencias y comentarios consideres oportunos”

Con esta pregunta se pretende conocer las opiniones y valoraciones de las personas encuestadas, así como recoger todas aquellas sugerencias y comentarios que estimen oportunos, con el objetivo de obtener una visión más completa de su experiencia y disponer de información cualitativa que ayude a identificar fortalezas y debilidades, contribuyendo a la mejora de la atención y gestión del Secretariado de Relaciones Internacionales.

Del total de personas que han respondido a la encuesta, el 27% (60 personas) ha incluido comentarios en esta pregunta. Por colectivo, el número de comentarios ha sido el siguiente:

- Estudiantes: 24 personas
- PDI: 34 personas
- PTGAS: 2 personas

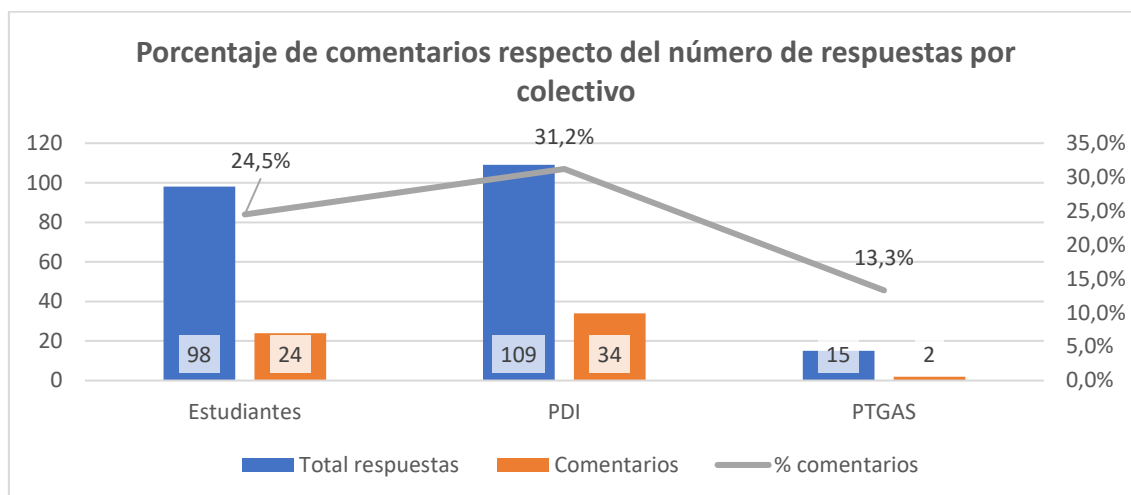


Gráfico 59.- Porcentaje de comentarios respecto del número de respuestas por colectivo

A continuación, se presenta un resumen de las principales temáticas identificadas en los comentarios y sugerencias recibidos, junto con el número de comentarios asociados a cada una:

- Reconocimiento al personal y atención recibida: 29
- Servicio prestado: 24
- Programas de movilidad, convenios y número de plazas ofertadas: 12
- Documentación y plazos: 11
- Gestión y cuantía de la ayuda económica: 6
- Apoyo y seguimiento durante la movilidad: 4
- Difusión de la información: 2
- Difusión de información sobre testimonios y experiencias: 2
- Evaluación, encuestas y análisis de resultados: 2
- Resolución de dudas, peticiones o problemas: 2
- Garantías y protección del alumnado durante la movilidad: 1
- Página web: 1
- Planificación y desarrollo institucional de la movilidad: 1

Del análisis de los comentarios y sugerencias recibidas, los resultados muestran en general un alto nivel de satisfacción con el Servicio de Relaciones Internacionales, destacando especialmente la profesionalidad, cercanía y eficacia del personal.

Entre las cuestiones planteadas se encuentran la necesidad de simplificar la gestión administrativa, mejorar la claridad de los plazos y la documentación y agilizar algunos procesos, especialmente los relacionados con la gestión económica y el abono de la ayuda económica de las movilizaciones. También se mencionan, aunque con menor frecuencia, sugerencias para ampliar la oferta de destinos y mejorar la información disponible.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

4.- CONCLUSIONES

Los resultados de la encuesta reflejan, en términos generales, un **elevado grado de satisfacción de las personas usuarias con los servicios prestados por el Secretariado de Relaciones Internacionales**. No obstante, desde el punto de vista metodológico, debe tenerse en cuenta que la baja participación del estudiantado limita la representatividad de este colectivo y aconseja seguir promoviendo su participación en futuras ediciones. Asimismo, aunque el PTGAS presenta una elevada tasa de respuesta, el reducido tamaño de este colectivo implica que el número de respuestas obtenidas sea limitado, por lo que las conclusiones relativas a este grupo deben interpretarse con la debida cautela.

Uno de los aspectos más destacados del estudio es la valoración del **equipo humano del Secretariado**. Las personas usuarias consideran, de forma prácticamente unánime, que el trato recibido ha sido educado, amable y profesional. Además, se percibe una elevada capacidad de respuesta y resolución de consultas, incidencias y necesidades planteadas durante la gestión de las movilidades. Esta percepción positiva se ve reforzada por los comentarios abiertos recogidos en la encuesta, en los que predominan los reconocimientos a la profesionalidad, cercanía y disposición del personal.

La **gestión realizada por el Secretariado** obtiene una valoración muy positiva. Destacan como principales fortalezas el trato recibido, la atención prestada, la información proporcionada durante todo el proceso de movilidad y la gestión de las movilidades. Como aspectos susceptibles de mejora se identifican el horario de atención al público y los plazos de abono de las ayudas económicas, que, en cualquier caso, pueden no depender directamente del servicio y exceder su ámbito de competencias. Sería recomendable, en su caso, revisar estos aspectos en coordinación con las unidades implicadas, a fin de valorar posibles acciones de mejora.

Los comentarios abiertos sugieren continuar trabajando en la **simplificación de algunos trámites administrativos**, reforzar la difusión de la información disponible y seguir mejorando las acciones de acompañamiento y seguimiento de las movilidades. Aunque estas cuestiones no afectan de manera significativa a la valoración general del servicio, representan oportunidades concretas para avanzar en la mejora continua y reforzar aún más la satisfacción de las personas usuarias.

Los **programas y convocatorias de movilidad** reciben una valoración muy positiva, aunque se observan puntuaciones más moderadas en lo relativo al número de programas de movilidad y el número de plazas ofertadas en los mismos, aspectos que pueden exceder, en gran medida, de la gestión directa del Secretariado de Relaciones Internacionales. En este sentido, sería recomendable continuar trabajando con las universidades e instituciones socias, para ampliar y diversificar la oferta de destinos y oportunidades de movilidad.

El **correo electrónico** se consolida como el principal canal de comunicación e información, tanto para la difusión de convocatorias como para la gestión de las movilidades. La **página web** es ampliamente conocida y recibe una valoración muy positiva por la utilidad y calidad de la información que ofrece, aunque todavía existe margen para mejorar su difusión para un mayor conocimiento entre toda la comunidad universitaria, especialmente entre el alumnado.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

El seguimiento de las **redes sociales** del Secretariado de Relaciones Internacionales presenta un nivel moderado, con mayor implantación entre el estudiantado. En general, la red con más seguimiento es Instagram. En el caso de Facebook y de X (antiguo Twitter), el seguimiento es mucho más limitado y desigual entre colectivos. Estos resultados evidencian la conveniencia de analizar la estrategia de comunicación en redes sociales, con el fin de optimizar el uso de los canales de mayor seguimiento y reorientar el papel de aquellas plataformas con menor seguimiento.

Por tanto, y a la vista de los resultados obtenidos, se puede concluir que el Secretariado de Relaciones Internacionales presta un servicio altamente valorado por sus usuarios, sustentado principalmente en la profesionalidad de su personal, la calidad de la atención recibida y la utilidad de la información facilitada. Las oportunidades de mejora identificadas se concentran principalmente en aspectos de planificación de la oferta de movilidad, disponibilidad de plazas, difusión de determinados contenidos y gestión económica de las ayudas, ámbitos sobre los que sería recomendable orientar futuras acciones de mejora.

Fortalezas

Tras el análisis de los datos recogidos en esta encuesta de satisfacción, se destacan las siguientes fortalezas:

- Elevado grado de satisfacción general.
- Trato educado, amable y profesional del personal.
- Reconocimiento explícito al personal en gran parte de los comentarios cualitativos.
- Facilidad de contacto con el servicio y buena accesibilidad para las personas usuarias.
- Buena difusión de las convocatorias y adecuada información sobre programas de movilidad.
- Adecuada gestión administrativa de las movilidades concedidas.
- Rapidez de respuesta y adecuada resolución de consultas, incidencias y problemas.
- Utilidad del correo electrónico como principal canal de comunicación e información.
- Buena valoración de la página web, especialmente de la pertinencia y actualización de la información.
- Calidad, claridad y utilidad de la información facilitada durante todo el proceso de movilidad.

Debilidades

A continuación, se señalan las debilidades detectadas en el análisis de los datos:

- Percepción de insuficiencia en el número de plazas ofertadas en algunos programas de movilidad.
- Valoraciones moderadas respecto al número y diversidad de programas de movilidad disponibles.
- Menor satisfacción relativa con los plazos de abono de las ayudas económicas.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

- Necesidad de seguir mejorando la claridad y simplificación de algunos trámites administrativos señalados en los comentarios abiertos.
- Valoraciones menos favorables sobre el horario de atención al público en comparación con otros aspectos del servicio.
- Necesidad de reforzar la difusión de la página web entre determinados colectivos, especialmente el estudiantado.
- Conocimiento todavía limitado de las redes sociales, especialmente entre el PDI y el PTGAS.
- Demanda de más información sobre destinos, experiencias de movilidad, trámites y becas en redes sociales.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

ANEXOS

Anexo I. Modelo de cuestionario

Encuesta de satisfacción a personas usuarias del Secretariado de Relaciones Internacionales

Ayúdanos a mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos como Universidad.
Por favor, rellena este breve cuestionario anónimo que sólo te llevará unos minutos.
¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

* Obligatorio

1.- Indica el colectivo al que pertenece*

- ☐ Estudiante de la Universidad de Extremadura
- ☐ Personal Docente e Investigador (PDI)
- ☐ Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)

2.- Indica el programa o los programas de movilidad que has disfrutado: *

- ☐ ERASMUS+ ESTUDIO
- ☐ ERASMUS+ PRÁCTICAS
- ☐ ERASMUS+ DIMENSIÓN INTERNACIONAL
- ☐ VISITAS DOCENTES ERASMUS (PDI)
- ☐ VISITAS FORMATIVAS (PDI Y PTGAS)
- ☐ BIPs (Programas Intensivos Combinados/Blended Intensive Programmes)
- ☐ SICUA

3.- ¿Cómo tuviste conocimiento de los programas de movilidad que gestiona el Secretariado de Relaciones Internacionales?

- ☐ A través de la web de la UEx
- ☐ Me llegó la información a mi correo unex
- ☐ A través de las redes sociales
- ☐ Acudí a las oficinas presencialmente

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

4.- ¿Conoces la web del Secretariado de Relaciones Internacionales? *

- ☐ Sí
- ☐ No

5.- Valora los siguientes aspectos de la página web del Secretariado de Relaciones Internacionales *

	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

6.- ¿Conoces las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales? *

- ☐ Sí
- ☐ No

7.- ¿A través de qué canales los sigues? *

- ☐ Instagram (https://www.instagram.com/rrii_uex/)
- ☐ Facebook (<https://www.facebook.com/Relaciones.Internacionales.UEX>)
- ☐ X (antiguo Twitter) @RRII_UEx)

8.- Durante la tramitación de tu movilidad, ¿has utilizado alguno de estos canales para contactar con el Secretariado de Relaciones Internacionales?

- ☐ Instagram
- ☐ Facebook
- ☐ X (antiguo Twitter)
- ☐ No, ninguno. He utilizado medio de contacto tradicionales (presencialmente, por teléfono o por correo electrónico)

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

9.- Llegaste a las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales porque ... *

- ☐ Quería solicitar un programa de movilidad
- ☐ Iba a participar en un programa de movilidad
- ☐ Ya estaba participando en un programa de movilidad

10.-Las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales te han ayudado a ... *

Puedes marcar varias opciones

- ☐ Conocer el Secretariado de Relaciones Internacionales y su labor
- ☐ Entender mejor los programas de movilidad
- ☐ Conocer plazos importantes
- ☐ Resolver dudas sin ir a la oficina
- ☐ Decidirme a solicitar una beca
- ☐ No me han resultado útiles

11.-¿Alguna publicación influyó directamente en tu decisión de movilidad? *

- ☐ Sí, los testimonios de antiguos participantes
- ☐ No, ya lo tenía decidido
- ☐ Otras

12.-¿Qué más te hubiera gustado ver en las redes sociales del Secretariado de Relaciones Internacionales? *

Puedes marcar varias opciones

- ☐ Testimonios
- ☐ Información más detallada sobre trámites, plazos y becas
- ☐ Información sobre destinos
- ☐ Otras

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

13.-Valora tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones (aspectos generales): *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	No sé
Es fácil contactar con el Secretariado	☐	☐	☐	☐	☐	☐
El trato recibido por su personal ha sido educado, amable y profesional	☐	☐	☐	☐	☐	☐
El horario de atención al público es adecuado	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La información facilitada fue clara, adecuada y suficiente	☐	☐	☐	☐	☐	☐
El plazo de contestación fue el adecuado, o en su caso, el establecido	☐	☐	☐	☐	☐	☐
El personal del Secretariado resolvió tu petición o problema	☐	☐	☐	☐	☐	☐

14.-Durante la tramitación de tu movilidad, ¿por qué medio contactaste con el Secretariado de Relaciones Internacionales?

Puedes marcar varias opciones

- ☐ Presencialmente
- ☐ Telefónicamente
- ☐ Por correo electrónico

15.-Valora tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre los programas de movilidad y sus convocatorias: *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sé
La información sobre programas de movilidad nacional e internacional es suficiente y apropiada	☐	☐	☐	☐	☐	☐
El número de programas de movilidad es adecuado a las necesidades de la comunidad universitaria	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La difusión de las convocatorias de movilidad es adecuada y suficiente	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Los plazos de solicitud son adecuados	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SECRETARIADO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	Año 2026	PR/SO101_SRRII_D002	

El número de plazas ofertadas en cada programa es adecuado y suficiente

☐
☐
☐
☐
☐
☐

16.-Una vez concedida la movilidad, valora tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones:*

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sé
La información sobre la documentación necesaria es suficiente	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Los plazos de presentación de la documentación son adecuados	☐	☐	☐	☐	☐	☐
El apoyo y seguimiento durante la movilidad es adecuado	☐	☐	☐	☐	☐	☐
El abono de la ayuda económica se realizó en los plazos previstos	☐	☐	☐	☐	☐	☐

17.-Indica tu nivel de satisfacción global con el Secretariado de Relaciones Internacionales *

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

18.-Para terminar, te pedimos que nos haga llegar tus opiniones y puntos de vista y nos indiques cuantas sugerencias y comentarios consideres oportunos: