



INTRODUCCIÓN

El Observatorio de Clima Interno de la UR está radicado en la Oficina de Servicios Estratégicos. Una de sus tareas consiste en medir la satisfacción de los principales clientes de la UR, sus alumnos, con los órganos de gobierno y las unidades de la Institución.

Para llevar a cabo esta actuación, la OSE diseñó un sencillo cuestionario que solicitaba la valoración (de 1 a 5) de cuatro cuestiones principales:

- El grado de conocimiento de las labores que desempeñan las unidades objeto de estudio (esta cuestión se plantea, por primera vez, en el estudio de este curso).
- El grado de atención y accesibilidad que los órganos de gobierno y unidades de la UR prestan a las demandas de los alumnos (estableciendo que la valoración debía efectuarse únicamente en caso de haber mantenido contacto con los citados órganos de gobierno y unidades).
- El grado en que los alumnos estimaban que se habían resuelto los problemas planteados.
- La satisfacción general con los órganos de gobierno y unidades de la UR con que hubieran mantenido contacto.

Dicho cuestionario ha sido revisado en el presente curso académico para, además de adaptarlo a las actuales circunstancias de la institución¹, introducir como novedad la primera de las cuestiones indicadas en el párrafo anterior.

Para la cumplimentación del cuestionario se ha utilizado la plataforma WebCT como soporte. El uso de encuestas por Internet tiene como ventajas la flexibilidad en el diseño, el ahorro de tiempos y de costes. Uno de los elementos que contribuye de forma relevante a las conclusiones de este trabajo es el importante nivel de compromiso de los estudiantes respecto a las encuestas que reciben, tanto en lo relativo a la participación en las mismas como a la calidad en sus respuestas.

Los trabajos se han realizado con la colaboración de la Fundación de la Universidad de La Rioja, que ha incorporado la encuesta a WebCT y facilitado el soporte técnico necesario durante el tiempo que la encuesta se ha mantenido en red.

Para incentivar la respuesta del alumnado se han sorteado, unos pequeños obsequios (6 agendas personalizadas, con el logotipo de la UR) entre los participantes en la encuesta.

FICHA TÉCNICA

El cuestionario se ha dirigido a 5.870 alumnos de la UR (el universo global), contándose entre ellos alumnos de primer, segundo y tercer ciclo. La difusión de la

¹ Por error de omisión, no han aparecido en web y por tanto no se puede realizar este estudio con respecto a las siguientes unidades: Servicio de Actividades Deportivas, Secretaría del Departamento de CC. Humanas, y Secretaría del Departamento de Derecho.



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10 Observatorio de Clima Interno

actividad se ha llevado a cabo mediante correo-e del Vicerrectorado de Planificación y Calidad a toda la comunidad universitaria.

El aula virtual habilitada al efecto se abrió el día 9 de diciembre de 2009 y cerró el 16 de marzo de 2010.

Se han obtenido 592 respuestas, lo que supone un 10,09% (un 1,11% más que en la experiencia del curso 2007/08). De estas respuestas, se han tenido que eliminar 60 por inconsistentes. Las restantes 532 pertenecen a los siguientes Centros:

- Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial (ETSII): 83 respuestas, 15,60%.
- Facultad de Ciencias, Estudios Agroalimentarios e Informática (FCEAI): 103 respuestas, 19,36%.
- Facultad de CC. Empresariales (FCE): 88 respuestas, 16,54%.
- Facultad de CC. Jurídicas y Sociales (FCJS): 88 respuestas, 16,54%.
- Facultad de Letras y de la Educación (FLE): 149 respuestas, 28,01%.
- Escuelas Adscritas: 6 respuestas, 1,13%.
- Sin especificación de Centro: 15 respuestas, 2,82%.

Por titulaciones, el reparto se puede observar en la tabla de la página siguiente:



**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS
ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10
Observatorio de Clima Interno**

Titulación	Nº de respuestas	Porcentaje
I.T.I. Electricidad	14	2,63
I.T.I. Electrónica	16	3,01
I.T.I. Mecánica	34	6,39
Ingeniería Superior	19	3,57
I.T.A. Hortofruticultura y Jardinería	7	1,32
I.T.A. Industrias Agrarias y Alimentarias	10	1,88
I.T. en Informática de Gestión	32	6,02
Grado en Informática de Gestión	7	1,32
Licenciatura en Matemáticas	7	1,32
Grado en Matemáticas	2	0,38
Licenciatura en Química	30	5,64
Licenciatura en Enología	8	1,50
Diplomatura en Empresariales	15	2,82
Licenciatura en ADE	38	7,14
Grado en ADE	35	6,58
Diplomatura en Trabajo Social	15	2,82
Grado en Trabajo Social	11	2,07
Licenciatura en Derecho	15	2,82
Grado en Derecho	8	1,50
Licenciatura en CC. del Trabajo	39	7,33
Magisterio, Espec. Educación Infantil	7	1,32
Magisterio, Espec. Educación Física	6	1,13
Magisterio, Espec. Educación Musical	5	0,94
Magisterio, Espec. Lengua Extranjera	9	1,69
Grado en Educación Infantil	10	1,88
Grado en Educación Primaria	18	3,38
Licenciatura en Filología Inglesa	3	0,56
Grado en Estudios Ingleses	0	0,00
Licenciatura en Humanidades	3	0,56
Grado en Geografía e Historia	1	0,19
Licenciatura en Filología Hispánica	2	0,38
Grado en Lengua y Literatura Hispánica	1	0,19
Licenciatura en Historia y CC. de la Música	84	15,79
Diplomatura en Turismo	1	0,19
Diplomatura en Enfermería	5	0,94
Diplomatura en Relaciones Laborales	1	0,19
Sin especificar	15	2,82

Tabla 1. Respuesta de los alumnos clasificada por titulaciones.

La respuesta general obtenida, ofrece, para un grado de fiabilidad del 95%, un margen de error de $\pm 4,10\%$, aunque hay que tener en cuenta que, tal y como el cuestionario solicitaba, se ha dejado de responder a las preguntas relacionadas con las unidades no conocidas o utilizadas.



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Los alumnos que han respondido a la encuesta cursan la mayor parte de sus asignaturas en los siguientes edificios de la UR:

Edificio	Nº de respuestas	Porcentaje
Quintiliano	175	32,89
Vives	108	20,30
Politécnico	73	13,72
Departamental	6	1,13
C.C.T.	55	10,34
Filologías	19	3,57
Polideportivo	4	0,75
Sin especificar	92	17,29

Tabla 2. Respuesta de los alumnos clasificada por edificios.

Las preguntas número 8, 9, 10 y 11 interrogaban respectivamente sobre:

- El grado de conocimiento de las labores que desempeñan las distintas unidades. Esta cuestión ha servido como filtro, de tal forma que se han desechado por inconsistentes aquellas encuestas que hubieran asignado a esta cuestión un valor inferior a 3 (es decir, aquellas que decían no conocer a las susodichas unidades). A partir de aquí, se pedía a los encuestados que valoraran su satisfacción con las distintas unidades, en relación con:
 - su grado de atención y accesibilidad,
 - su grado de resolución de los problemas planteados, y
 - la satisfacción general con la unidad.

En las dos tablas siguientes pueden observarse, en primer lugar, el número de respuestas obtenidas en el primer ítem y el grado de conocimiento de las labores desempeñadas por las distintas unidades (valorado de 1 a 5), antes de aplicar el filtro anteriormente citado. Y, en segundo lugar, el número de respuestas para los ítem 2, 3 y 4 y para cada unidad, así como el promedio de satisfacción general para cada una de las cuestiones planteadas.



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10 **Observatorio de Clima Interno**

Servicio	Nº de respuestas al ítem 1	Grado de conocimiento en el ítem 1
Rector	496	2,56
Equipo Rectoral	491	2,16
Gerencia	487	2,11
Secretaría de miembros del Equipo Rectoral	486	2,12
Oficina del Defensor Universitario	488	2,75
Consejo Social	481	2,00
Asesoría Jurídica	481	1,97
Oficina de Comunicación	480	2,20
Oficina de Responsabilidad Social Corporativa	471	1,77
Oficina de Planificación y Calidad (antigua O.S.E.)	477	1,68
Oficina de Relaciones Internacionales	475	2,44
Servicio de Control Interno	473	1,77
Oficina Técnica de Obras e Infraestructuras	474	1,98
Servicio Informático	490	3,32
Biblioteca	493	4,25
Publicaciones	480	2,67
Servicio de Personal y Retribuciones	481	2,68
Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	472	2,45
Unidad de Servicios Generales, Registro y Archivo	475	2,15
Correos y Mensajería	478	2,85
Servicio de Gestión Financiera y Presupuestos	473	2,15
Servicio de Contratación, Compras y Patrimonio	471	1,97
Servicio de Investigación	470	2,50
Unidad de Apoyo Administrativo a Centros de Investigación	467	2,04
Servicio de Gestión Académica (Grado)	466	2,18
Servicio de Gestión Académica (Posgrado)	462	2,02
Oficina del Estudiante	470	3,87
Oficina de Prácticas y Empleo (OPE)	459	2,65
Servicio de Laboratorios y Talleres	460	2,26
Reprografía	454	2,41
Fundación de la UR (FUR)	458	2,06
Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI)	456	1,73
Auxiliares de Servicios Generales (Conserjería)	453	2,70
Equipo directivo de la ETSII	441	1,96
Equipo directivo de la FCEAI	438	1,93
Equipo directivo de la FCE	435	2,00
Equipo directivo de la FCJ	435	1,97
Equipo directivo de la FLE	430	1,97
Secretaría de la ETSII	430	2,00
Secretaría de la FCEAI	429	1,98
Secretaría de la FCE	431	2,05
Secretaría de la FCJS	430	2,04
Secretaría de la FLE	427	2,05
Secretaría del Departamento de Agricultura y Alimentación	427	1,84
Secretaría del Departamento de Economía y Empresa	424	1,99
Secretaría del Departamento de CC. de la Educación	423	1,97
Secretaría del Departamento de Filologías Hispánica y Clásicas	421	1,82
Secretaría del Departamento de Filologías Modernas	420	1,82
Secretaría del Departamento de Ingeniería Eléctrica	420	1,89
Secretaría del Departamento de Ingeniería Mecánica	420	1,92
Secretaría del Departamento de Química	419	1,90
Secretaría del Departamento de Matemáticas y Computación	419	1,99
Profesorado del Departamento de Agricultura y Alimentación	415	2,05
Profesorado del Departamento de CC. Humanas	417	2,11
Profesorado del Departamento de Derecho	415	2,29
Profesorado del Departamento de Economía y Empresa	417	2,34
Profesorado del Departamento de CC. de la Educación	418	2,33
Profesorado del Departamento de Filologías Hispánica y Clásicas	414	2,09
Profesorado del Departamento de Filologías Modernas	415	2,03
Profesorado del Departamento de Ingeniería Eléctrica	415	2,14
Profesorado del Departamento de Ingeniería Mecánica	414	2,16
Profesorado del Departamento de Matemáticas y Computación	415	2,43
Profesorado del Departamento de Química	415	2,11
Servicio de Limpieza	415	3,36
Seguridad y Vigilancia	414	3,03
Mantenimiento y Jardinería	415	2,94
Cafeterías y Comedores	415	3,71
Máquinas Expendedoras de Comidas y Bebidas	414	3,46
Apoyo Informático a Usuarios (antigua Línea 900)	414	2,14

Tabla 3. Resumen general del ítem 1.



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10 **Observatorio de Clima Interno**

Servicio	Nº de respuestas al ítem 2	Nº de respuestas al ítem 3	Nº de respuestas al ítem 4	Promedio de satisfacción en el ítem 2	Promedio de satisfacción en el ítem 3	Promedio de satisfacción en el ítem 4
Rector	54	41	46	3,00	2,88	3,00
Equipo Rectoral	33	25	28	2,42	2,60	2,32
Gerencia	21	13	19	2,71	3,15	2,74
Secretaría de miembros del Equipo Rectoral	21	16	19	2,90	3,25	3,05
Oficina del Defensor Universitario	43	19	24	3,33	2,63	2,63
Consejo Social	17	8	11	2,24	2,50	2,36
Asesoría Jurídica	16	8	13	2,69	3,25	2,38
Oficina de Comunicación	26	13	15	2,96	2,85	3,33
Oficina de Responsabilidad Social Corporativa	16	9	12	2,56	3,00	3,00
Oficina de Planificación y Calidad (antigua O.S.E.)	12	7	11	1,92	2,57	2,73
Oficina de Relaciones Internacionales	46	29	33	3,26	2,97	3,24
Servicio de Control Interno	11	7	11	2,45	3,29	2,55
Oficina Técnica de Obras e Infraestructuras	17	11	13	3,00	3,36	2,92
Servicio Informático	148	81	90	3,45	3,48	3,61
Biblioteca	321	232	238	4,22	4,22	4,15
Publicaciones	53	26	27	3,28	3,23	3,19
Servicio de Personal y Retribuciones	41	17	21	2,85	3,24	3,05
Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	35	13	20	2,69	3,62	2,95
Unidad de Servicios Generales, Registro y Archivo	26	10	15	2,69	3,10	2,53
Correos y Mensajería	57	22	31	3,28	3,77	3,29
Servicio de Gestión Financiera y Presupuestos	20	8	12	2,10	3,00	2,58
Servicio de Contratación, Compras y Patrimonio	19	7	13	2,16	3,43	2,38
Servicio de Investigación	22	12	13	2,73	3,33	2,69
Unidad de Apoyo Administrativo a Centros de Investigación	43	8	11	1,65	2,38	3,00
Servicio de Gestión Académica (Grado)	21	6	13	2,95	3,67	2,54
Servicio de Gestión Académica (Posgrado))	19	8	13	2,53	2,75	2,46
Oficina del Estudiante	39	10	13	3,92	3,00	2,77
Oficina de Prácticas y Empleo (OPE)	22	7	11	2,50	3,00	3,00
Servicio de Laboratorios y Talleres	20	9	11	2,70	3,00	2,73
Reprografía	21	9	10	2,71	2,56	2,40
Fundación de la UR (FUR)	18	10	11	2,78	2,50	3,00
Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI)	12	8	11	2,67	1,88	2,64
Auxiliares de Servicios Generales (Conserjería)	20	8	12	1,70	2,63	2,50
Equipo directivo de la ETSII	21	8	11	2,48	2,13	2,18
Equipo directivo de la FCEAI	16	8	13	2,44	2,25	3,08
Equipo directivo de la FCE	16	7	10	2,56	2,71	3,10
Equipo directivo de la FCJ	15	7	12	3,13	2,71	3,00
Equipo directivo de la FLE	13	7	12	2,31	2,29	2,58
Secretaría de la ETSII	17	9	13	2,47	2,89	3,15
Secretaría de la FCEAI	16	6	10	2,56	2,67	3,20
Secretaría de la FCE	17	6	10	2,65	2,50	2,50
Secretaría de la FCJS	16	7	10	3,06	2,57	2,70
Secretaría de la FLE	18	7	10	2,22	2,71	2,50
Secretaría del Departamento de Agricultura y Alimentación	15	8	12	2,27	2,88	2,50
Secretaría del Departamento de Economía y Empresa	16	6	9	2,38	2,83	2,67
Secretaría del Departamento de CC. de la Educación	14	6	11	2,21	2,33	2,55
Secretaría del Departamento de Filologías Hispánica y Clásicas	14	6	9	2,14	2,17	2,78
Secretaría del Departamento de Filologías Modernas	14	6	9	2,57	2,50	3,22
Secretaría del Departamento de Ingeniería Eléctrica	19	7	9	2,21	2,57	2,78
Secretaría del Departamento de Ingeniería Mecánica	20	8	10	2,25	2,13	3,10
Secretaría del Departamento de Química	15	7	10	1,93	2,43	2,40
Secretaría del Departamento de Matemáticas y Computación	16	8	10	2,44	2,63	2,60
Profesorado del Departamento de Agricultura y Alimentación	15	7	10	2,13	2,71	2,60
Profesorado del Departamento de CC. Humanas	16	6	10	2,06	3,17	2,60
Profesorado del Departamento de Derecho	18	7	11	2,83	2,43	2,82
Profesorado del Departamento de Economía y Empresa	19	7	9	2,74	3,00	2,67
Profesorado del Departamento de CC. de la Educación	18	10	9	2,61	2,80	2,78
Profesorado del Departamento de Filologías Hispánica y Clásicas	17	8	9	2,18	3,00	2,78
Profesorado del Departamento de Filologías Modernas	14	8	10	2,14	3,38	2,50
Profesorado del Departamento de Ingeniería Eléctrica	19	8	12	2,16	2,75	2,75
Profesorado del Departamento de Ingeniería Mecánica	20	7	13	2,40	3,00	2,62
Profesorado del Departamento de Matemáticas y Computación	22	7	11	2,55	2,57	3,09
Profesorado del Departamento de Química	13	9	12	2,46	2,33	2,58
Servicio de Limpieza	32	12	13	2,59	3,33	2,85
Seguridad y Vigilancia	25	10	14	2,48	3,10	2,86
Mantenimiento y Jardinería	25	7	14	2,64	3,57	2,50
Cafeterías y Comedores	33	8	13	3,79	2,75	3,38
Máquinas Expendedoras de Comidas y Bebidas	31	7	11	3,32	2,14	3,09
Apoyo Informático a Usuarios (antigua Línea 900)	20	8	12	3,15	2,50	2,92

Tabla 4. Resumen general del grado de satisfacción



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

A continuación, se realiza un análisis exhaustivo de las respuestas en relación con cada uno de los órganos de gobierno y unidades sobre los que se preguntaba:

1.- Rector:

Se han obtenido 54, 41 y 46 respuestas, respectivamente. Este bajo número de respuestas manifiesta la escasa relación del alumnado de la UR con su Rector, de quien dicen no conocer demasiado bien sus funciones (promedio 2,56). La satisfacción no es muy alta en ninguno de los tres apartados contemplados (valor máximo alcanzado 3,00 en los ítem referidos a grado de atención y accesibilidad y a satisfacción general). El grado de correlación de la respuesta es muy elevado, lo que indica un alto grado de fiabilidad.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el siguiente gráfico:

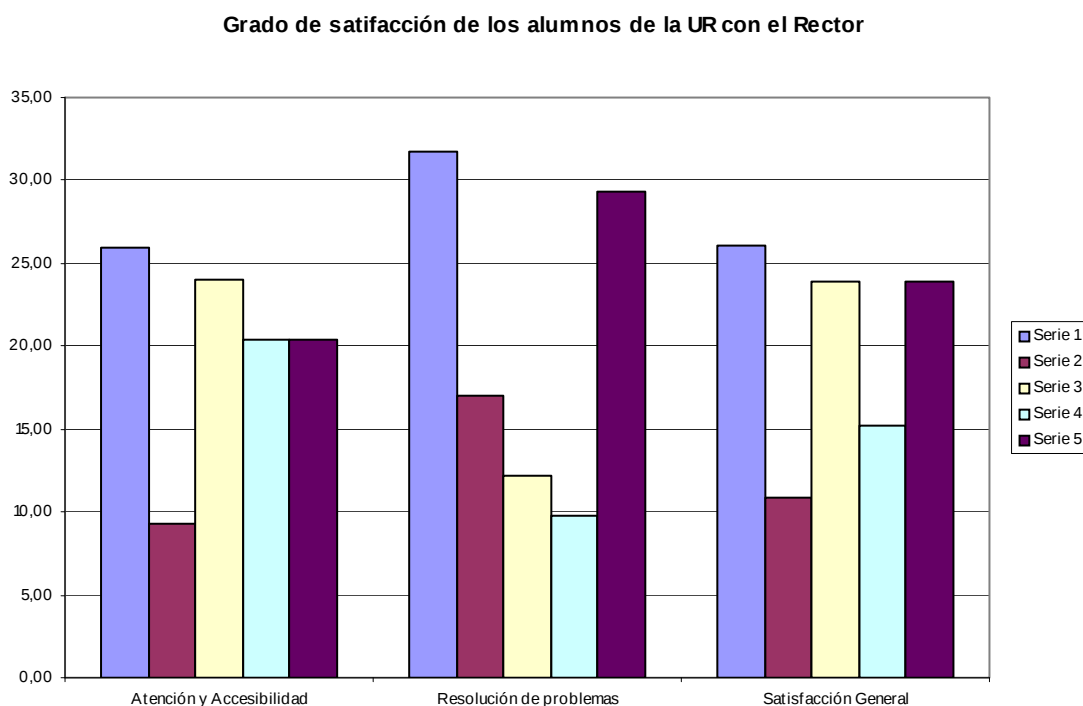


Gráfico 1.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Descendiendo al análisis por Centros y obviando a los adscritos por su bajo número de respuestas, son los alumnos de la Facultad de CC. Jurídicas y Sociales los que mejor valoran al Rector (promedio de satisfacción general 3,58), mientras que no se alcanza el valor central para ninguno de los ítem en las Facultades de Ciencias, Facultad de Letras y de la Educación ni en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial. Los promedios pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Promedio de satisfacción de los alumnos de la UR con el Rector

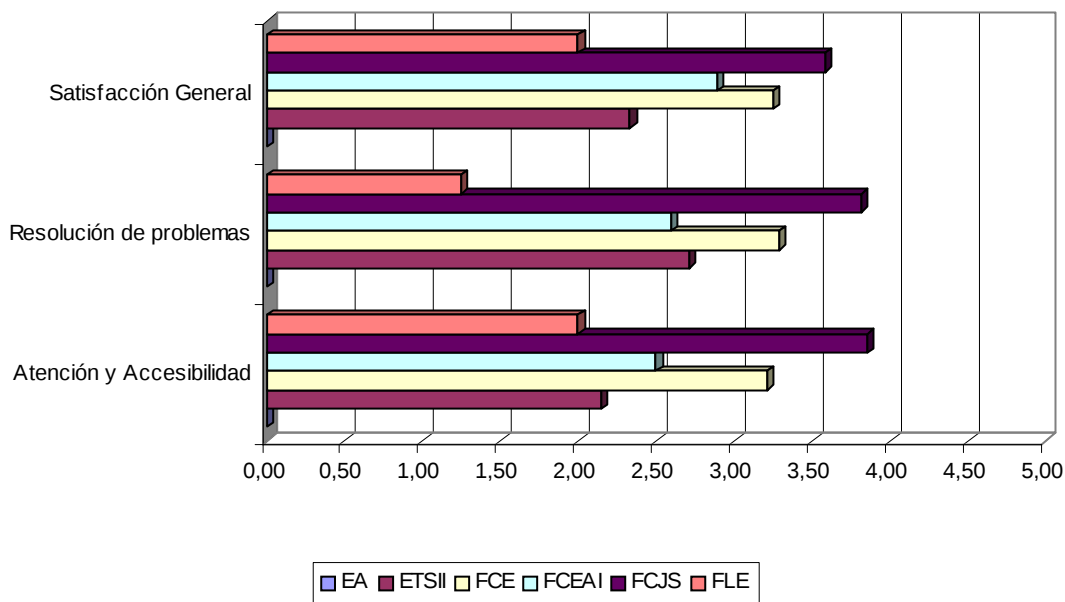


Gráfico 2.

2.- Equipo Rectoral:

Las respuestas a los ítem relacionados con este Órgano de Gobierno han sido, respectivamente, 33, 25 y 28. Un número inferior al anterior, puesto que se trata de un órgano todavía menos conocido por el alumnado (promedio 2,16). El índice de satisfacción no alcanza el valor central en ninguno de los apartados contemplados (valor máximo 2,60 en resolución de problemas). El grado de correlación de la respuesta sigue siendo elevado, así como su fiabilidad.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con el Equipo Rectoral

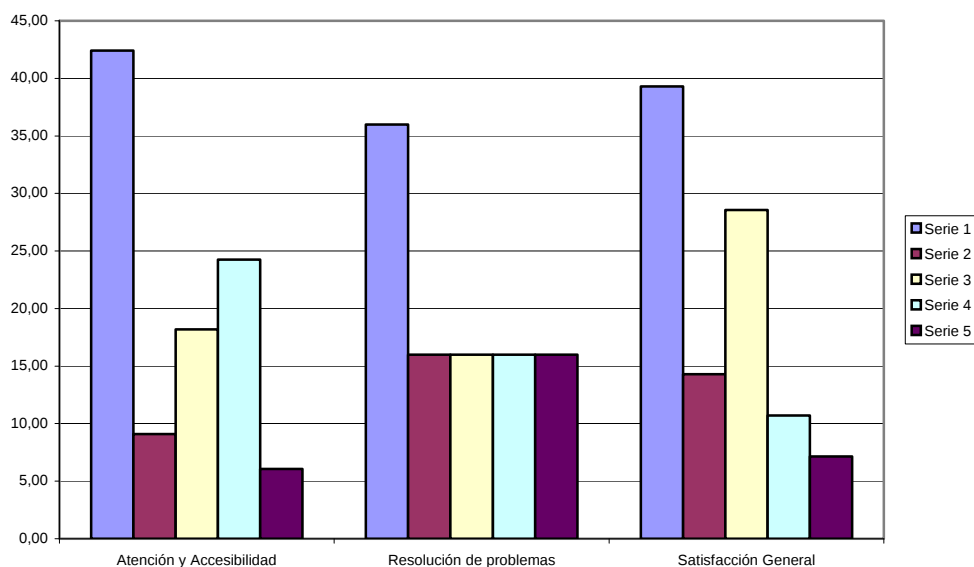


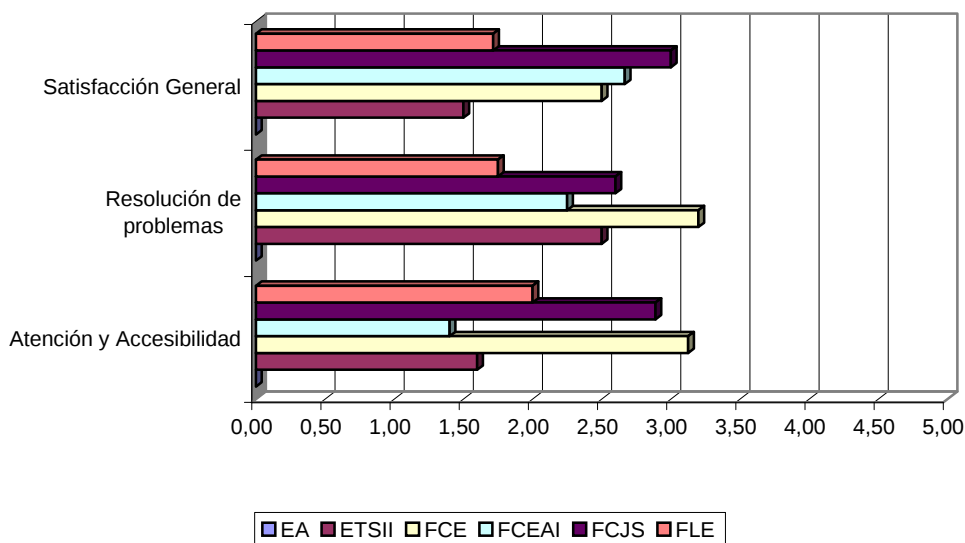
Gráfico 3.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Descendiendo al análisis por Centros puede observarse que sólo las Facultades de CC. Empresariales y de CC. Jurídicas y Sociales se sitúan en torno al valor central, mientras que los alumnos de la Facultad de Ciencias son los menos satisfechos con el grado de atención y accesibilidad (promedio 1,40), los de Letras y de la Educación con la resolución de problemas (1,75), y los de la Escuela los menos satisfechos en general (1,50).

Los resultados globales para cada Centro pueden observarse en el siguiente gráfico:

Promedio de satisfacción de los alumnos de la UR con el Equipo Rectoral





RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

3.- Gerencia:

El número de respuestas disminuye todavía más. Sólo se han producido 21, 13 y 19 respuestas, siendo el grado de conocimiento de sus labores valorado con un promedio de 2,11. Los índices de satisfacción se sitúan en torno al valor central, con un promedio máximo de 3,15 en el grado de resolución de problemas. El grado de correlación de la respuesta disminuye, lo que sin duda está provocado por el bajo número de respuestas obtenido en el ítem 2.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el siguiente gráfico:

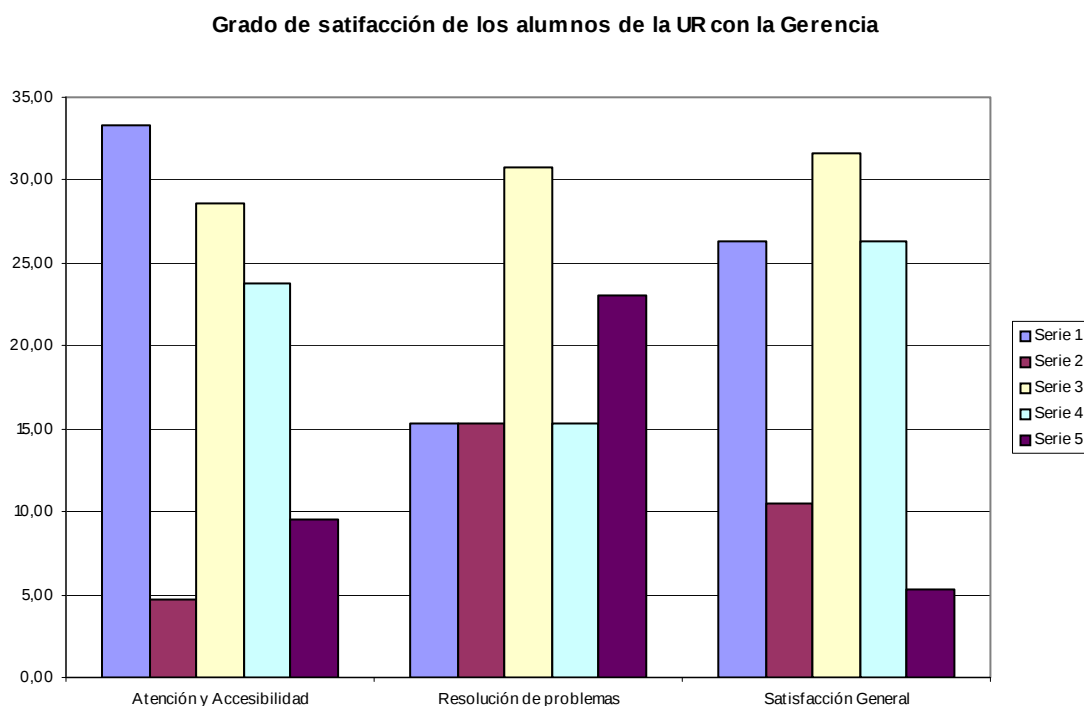


Gráfico 5.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

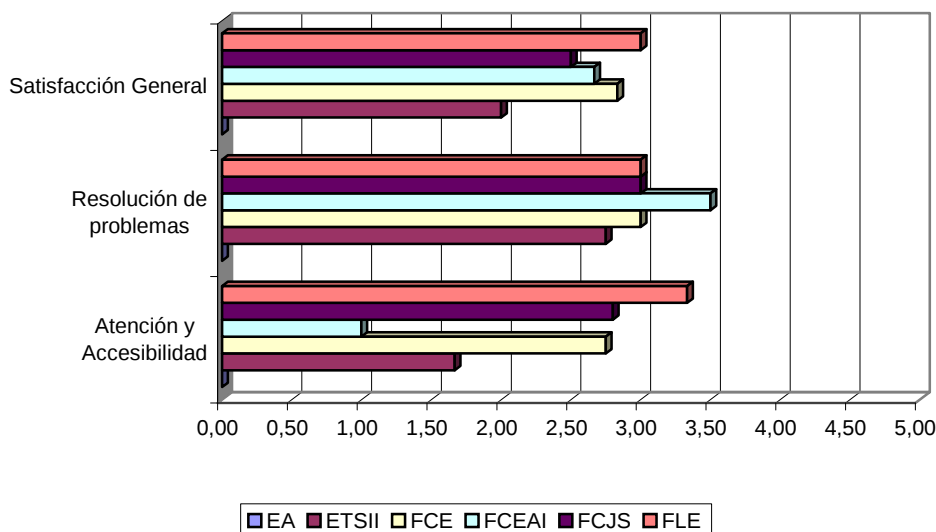
En el análisis por Centros cabe destacar que sólo los estudiantes de las Facultad de Letras y de la Educación valoran todas las cuestiones por encima de 3, con un promedio máximo de 3,33 en el primer ítem. No obstante, también es destacable que, al valorar su grado de resolución de problemas sólo los estudiantes de la Escuela muestran cierto grado de insatisfacción, mientras que los de la Facultad de Ciencias están bastante satisfechos (promedio 3,50):



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Promedio de satisfacción de los alumnos de la UR con la Gerencia



4.- Secretarías de miembros del Equipo Rectoral:

El número de respuestas vuelve a aumentar, particularmente en el ítem 2. Se han producido 60, 29 y 24 respuestas. Los índices de satisfacción rondan el valor central, si bien en lo referido a la resolución de problemas alcanzan un promedio de 3,25. El grado de correlación de la respuesta es más que aceptable, así como los índices de significación bilateral.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el siguiente gráfico:

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con las Secretarías del Equipo Rectoral

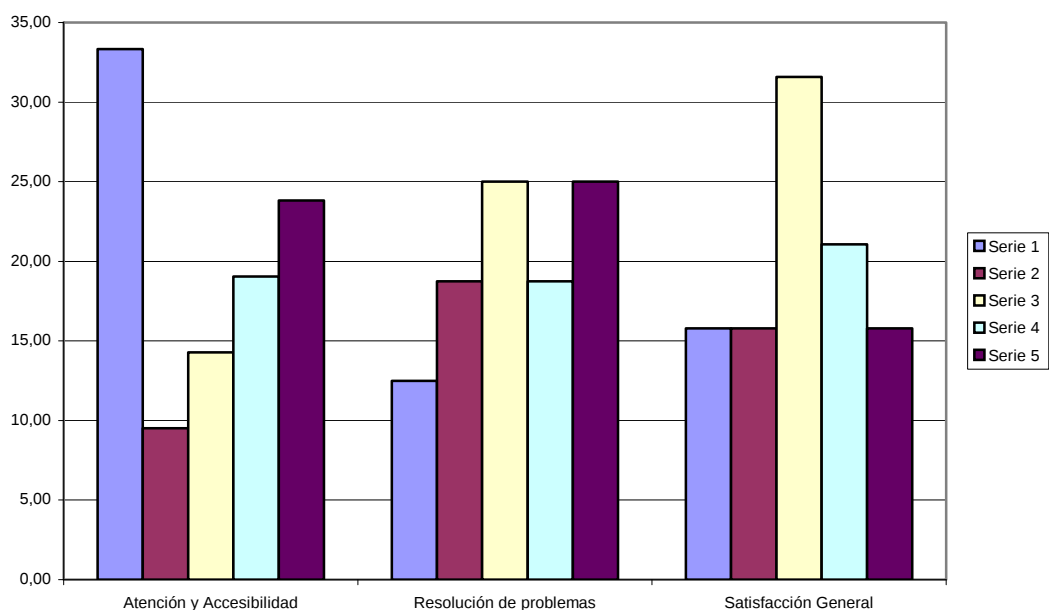


Gráfico 7.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

En este caso son los alumnos de las Facultades de CC. Jurídicas y de CC. Empresariales los más satisfechos, alcanzando los primeros un promedio máximo de 4,25 en satisfacción general. Sin embargo, el mayor grado de insatisfacción (promedio 1,00) se encuentra entre el alumnado de la Escuela (al valorar su atención y accesibilidad y su grado de satisfacción general) y de la Facultad de Ciencias (en el ítem número 2):

Promedio de satisfacción de los alumnos de la UR con las Secretarías del Equipo Rectoral

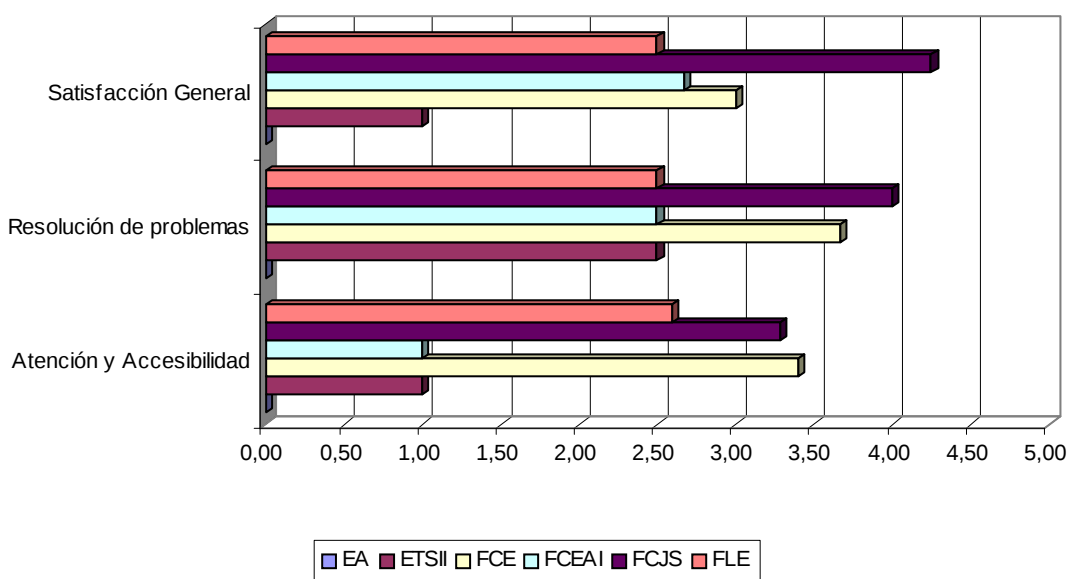


Gráfico 8.

5.- Oficina del Defensor Universitario:

Este órgano no se incluyó en las anteriores ediciones de la encuesta de satisfacción, dada su reciente creación (Reglamento de abril de 2006). Todavía no son muchos los alumnos que conocen este órgano o han mantenido contacto con él (promedio 2,75). Se han obtenido 43, 19 y 24 respuestas. Los índices de satisfacción no alcanzan el valor central, salvo en el grado de atención y accesibilidad (promedio 3,33). Los grados de correlación son más que aceptables, lo que hace fiable la respuesta obtenida.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con la Oficina del Defensor Universitario

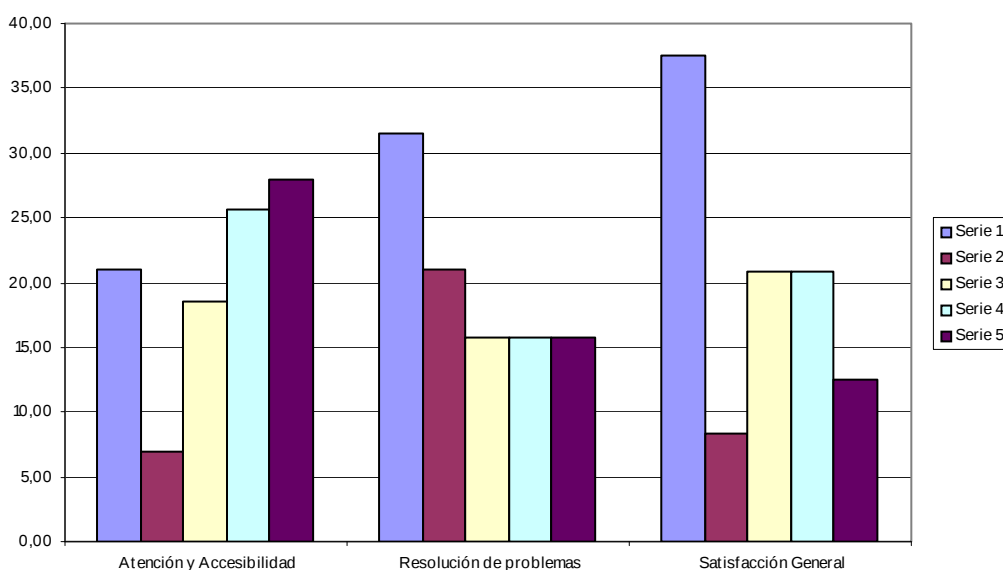


Gráfico 9.

En consonancia con los resultados globales, en el análisis por Centros vemos que prácticamente todos ellos están satisfechos, e incluso bastante (en el caso de los alumnos de la FLE). Por el contrario, al analizar el grado de resolución de los problemas no hay consenso: mientras que los alumnos de la FCE están relativamente satisfechos (promedio 3,00) y los de la FLE lo están bastante (3,67), el alumnado de la FCJS muestra cierto grado de insatisfacción (1,80). La respuesta a los tres ítem puede observarse en el siguiente gráfico:

Promedio de satisfacción de los alumnos de la UR con la Oficina del Defensor Universitario

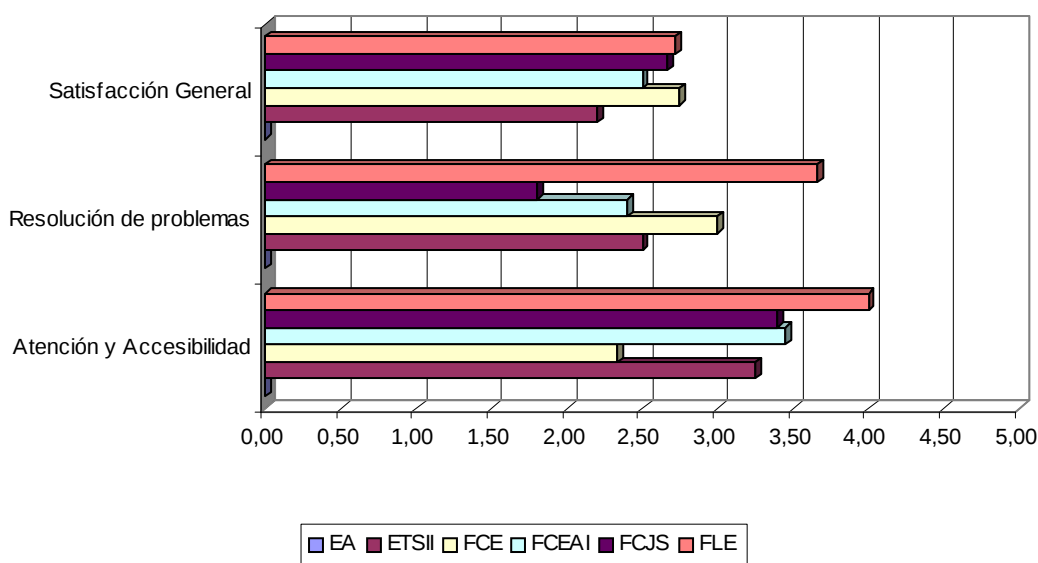


Gráfico 10.



6.- Consejo Social:

Son pocos los alumnos que han mantenido algún tipo de contacto con este órgano universitario, o que conocen sus funciones (promedio 2,00) . Tan sólo se han obtenido 17, 8 y 11 respuestas. Los índices de satisfacción son bajos, particularmente en lo referido a atención y accesibilidad (promedio 2,24). Ni los grados de correlación ni las pruebas de significación devuelven buenos resultados, lo que puede estar motivado por la baja cantidad de encuestas cumplimentadas.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

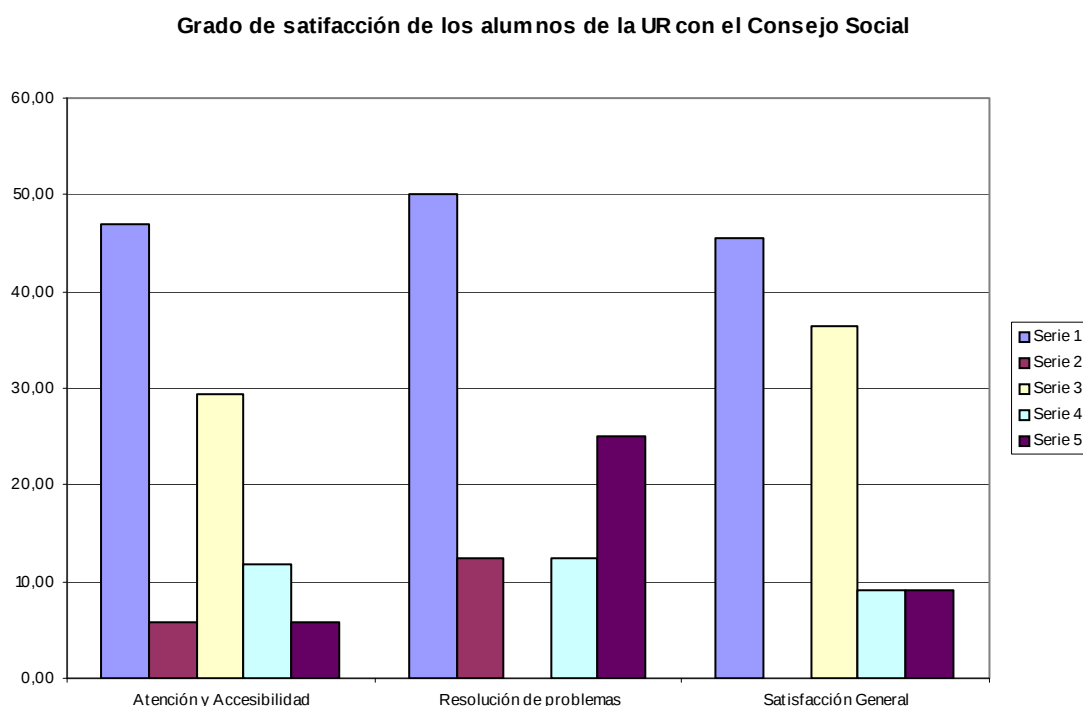


Gráfico 11.

En esta ocasión se obvia el análisis por Centros, dado que, el escaso número de respuestas obtenidas en cada uno de ellos hace inviable una comparación fiable.

7.- Asesoría Jurídica:

Tampoco este Servicio parece ser muy conocido por los alumnos de la UR (promedio 1,97). El número de respuestas obtenido ha sido de 16, 8 y 13 respectivamente. Por lo que respecta al grado de satisfacción de los estudiantes con esta unidad, sólo al preguntar sobre la resolución de problemas se supera el valor central (3,25). Nuevamente las pruebas de fiabilidad nos devuelven resultados poco halagüeños.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10 **Observatorio de Clima Interno**

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con Asesoría Jurídica

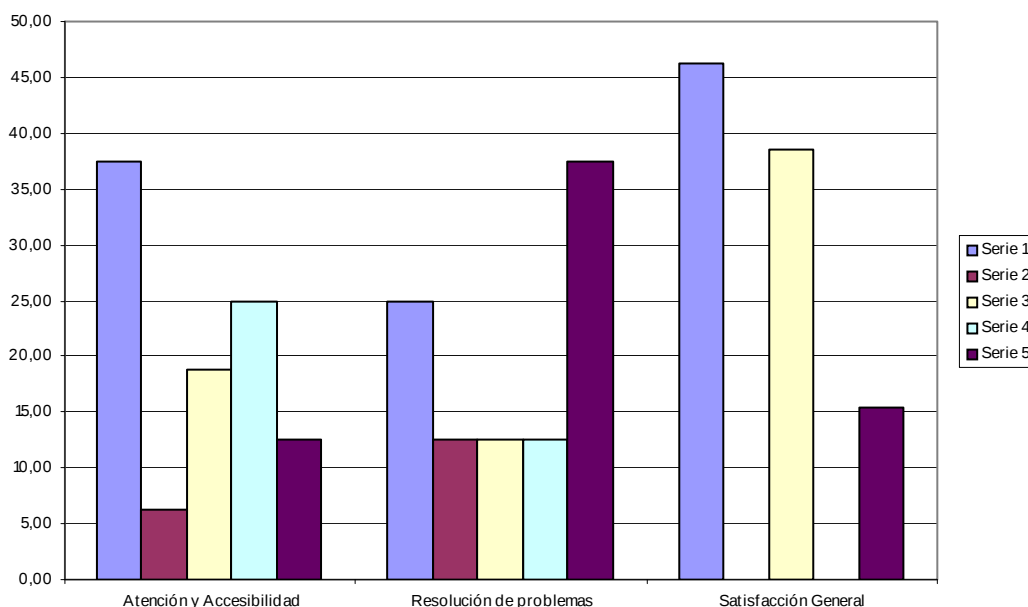


Gráfico 12.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Como ya sucediera en el caso anterior, el bajo número de respuestas obtenido en cada Centro hace prácticamente inviable su comparación. No obstante, cabe destacar que sólo en dos Centros más de un alumno ha contestado a todas las cuestiones: la Facultad de CC. Jurídicas y Sociales (promedios de los tres ítem en torno a 2,50), y la ETSII (promedios en torno al valor central, salvo en satisfacción general:

Promedio de satisfacción de los alumnos de la UR con Asesoría Jurídica

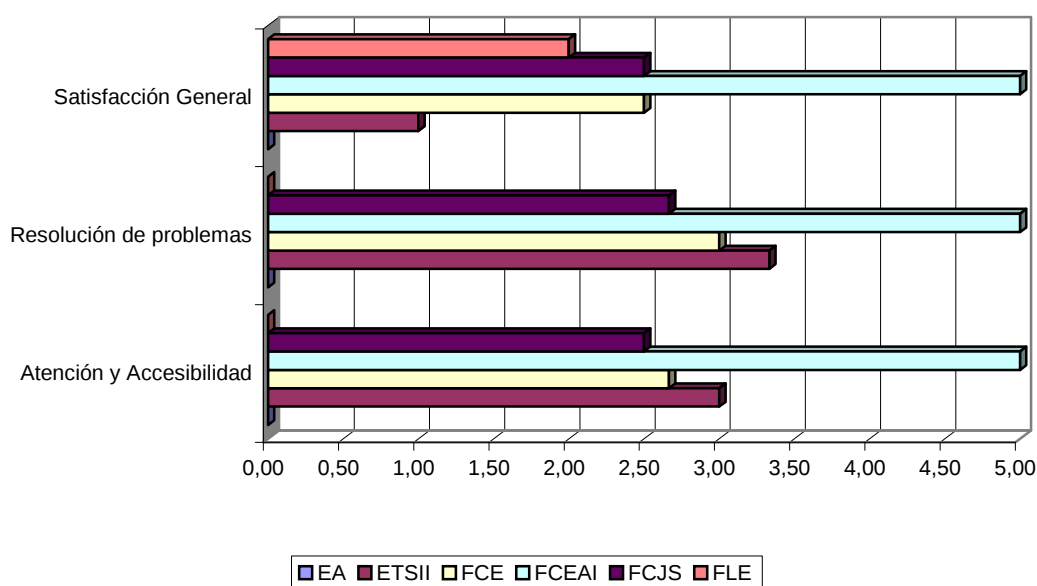


Gráfico 13.



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

8.- Oficina de Comunicación:

Este Servicio es un poco más conocido que los anteriores (promedio del 1º ítem 2,20), pero cabe hacer la observación de que el nivel de respuesta ha sido bajo, considerando que se trata de una unidad que atiende a prácticamente todo el campus. El número de respuestas obtenidas a los ítem 2, 3 y 4 ha sido de 26, 13 y 15, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan en torno a 3, con una valoración máxima de 3,33 en satisfacción general. Los coeficientes de correlación son aceptables.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con la Oficina de Comunicación

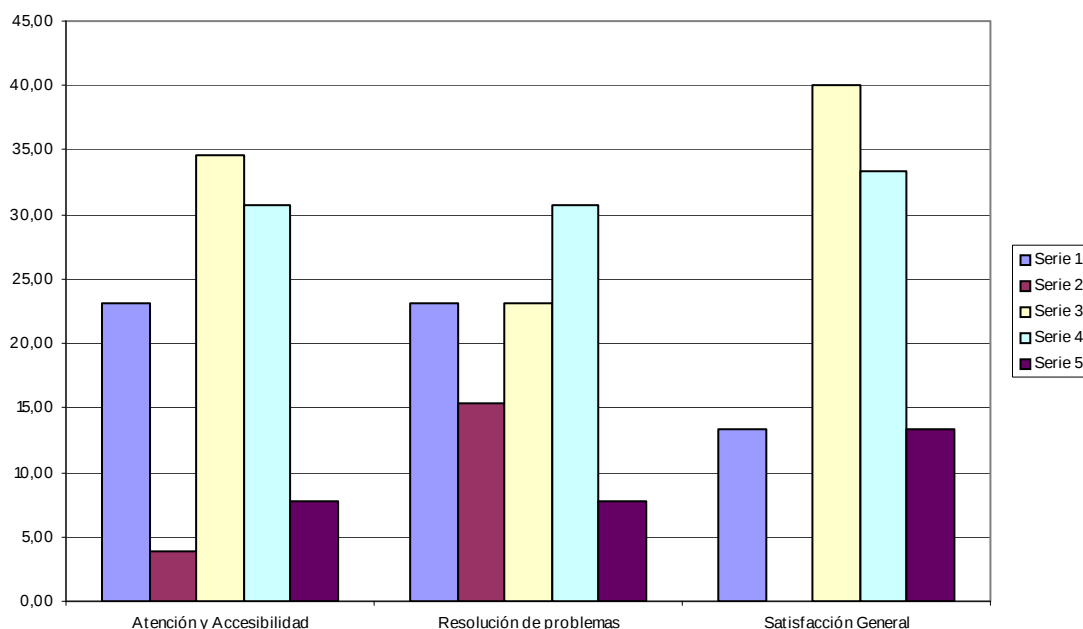


Gráfico 14.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

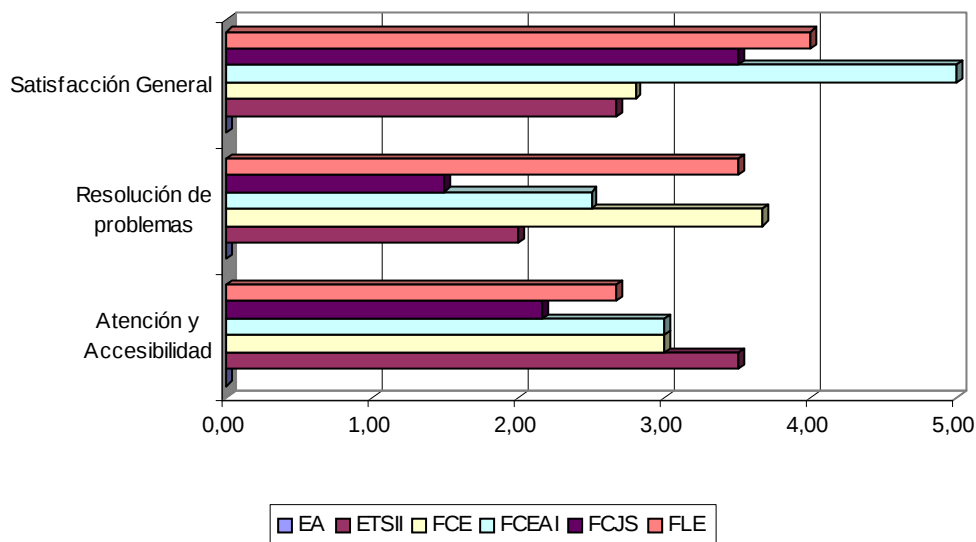
Los Centros que mejor valoran en general a esta unidad son las Facultades de CC. Empresariales y de Letras (éste último le otorga un 4,00 en satisfacción general). No obstante, el aspecto mejor valorado por los estudiantes. La peor valoración la recibe de los alumnos de la Facultad de CC. Jurídicas en el apartado de resolución de problemas. Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en el gráfico de la siguiente página:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Promedio de satisfacción de los alumnos de la UR con la Oficina de Comunicación

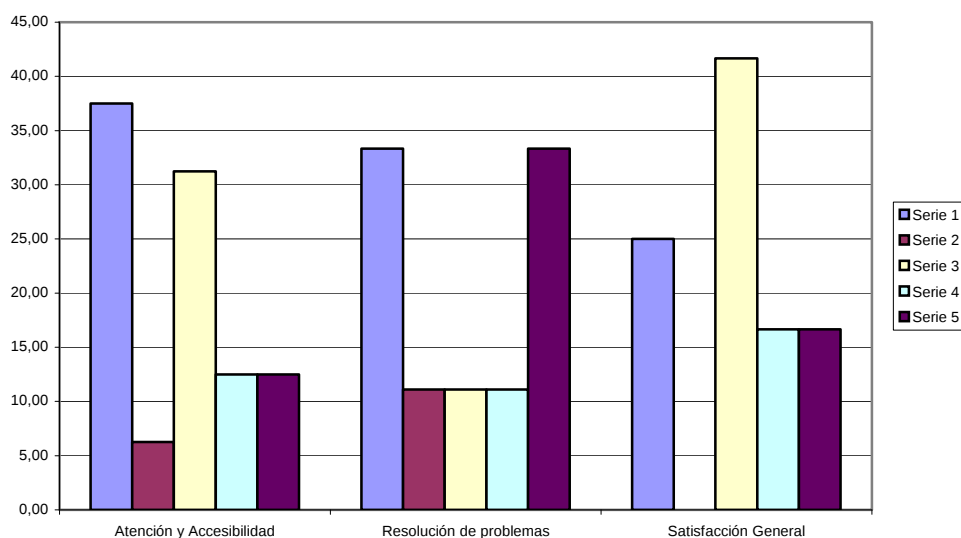


9.- Oficina de Responsabilidad Social Corporativa:

Esta unidad no se incluyó en las anteriores ediciones de la encuesta de satisfacción, dada su reciente creación. Todavía no son muchos los alumnos que la conocen (promedio 1,77). Se han obtenido 19, 9 y 12 respuestas. Los índices de satisfacción se sitúan en el valor central, excepción hecha de la valoración de la atención y accesibilidad (promedio 2,56). Ni los grados de correlación ni las pruebas de significación devuelven buenos resultados, lo que resta fiabilidad a la respuesta obtenida.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el siguiente gráfico :

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con la Oficina de Responsabilidad Social Corporativa





RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

En esta ocasión se obvia el análisis por Centros, dado que, el escaso número de respuestas obtenidas en cada uno de ellos hace inviable una comparación fiable.

10.- Oficina de Planificación y Calidad:

Otro de los Servicios con menor conocimiento y trato por parte de los alumnos (promedio del 1º ítem 1,68). El número de respuestas obtenidas a los ítem 2, 3 y 4 ha sido de 12, 7 y 11, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan por debajo del valor central en todos los casos, con un valor máximo de 2,73 en satisfacción general. Los resultados obtenidos en los índices de correlación y las pruebas de significación restan fiabilidad a la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

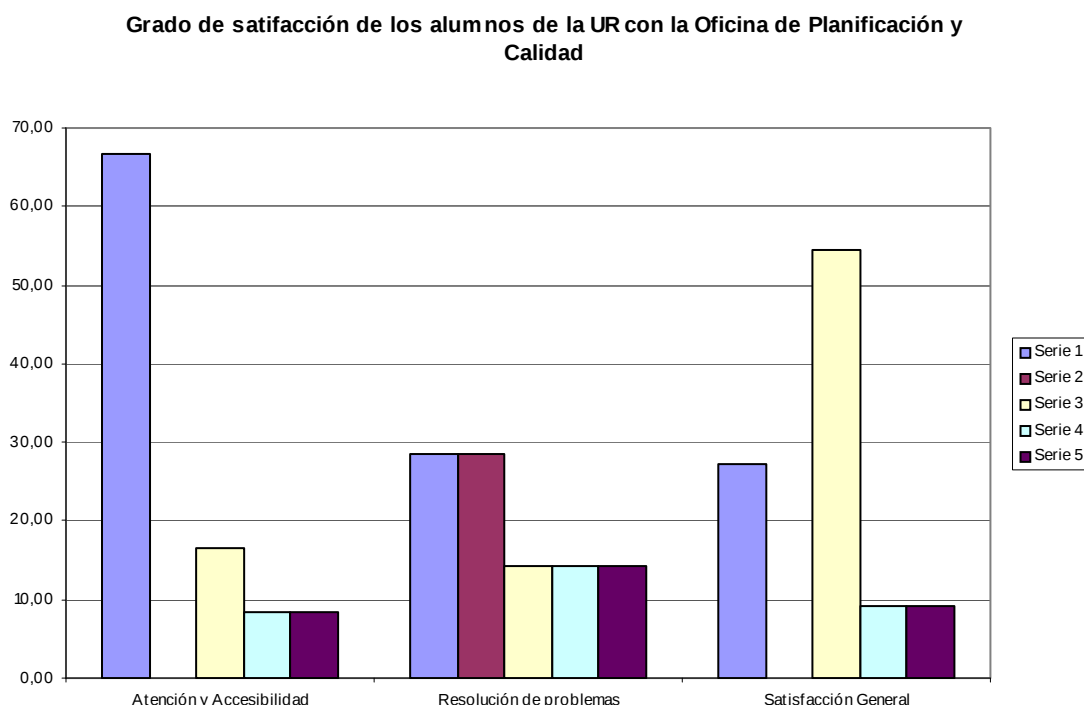


Gráfico 17.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Como en el resto de unidades que han obtenido tan bajo número de respuestas en su distribución por Centros, obviamos este análisis.

11.- Oficina de Relaciones Internacionales:

Si bien se trata de un Servicio más conocido por los alumnos, tampoco parecen tener muy claras cuáles son sus funciones (promedio 2,44). Ahora bien, el número de respuestas sí que ha incrementado considerablemente con respecto a las unidades anteriores, siendo respectivamente de 46, 29 y 33. El promedio de satisfacción se sitúa en torno al valor central en todos los casos, siendo su atención y accesibilidad lo mejor valorado (3,26). Los coeficientes de correlación son más que aceptables, lo que hace fiable la respuesta.



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

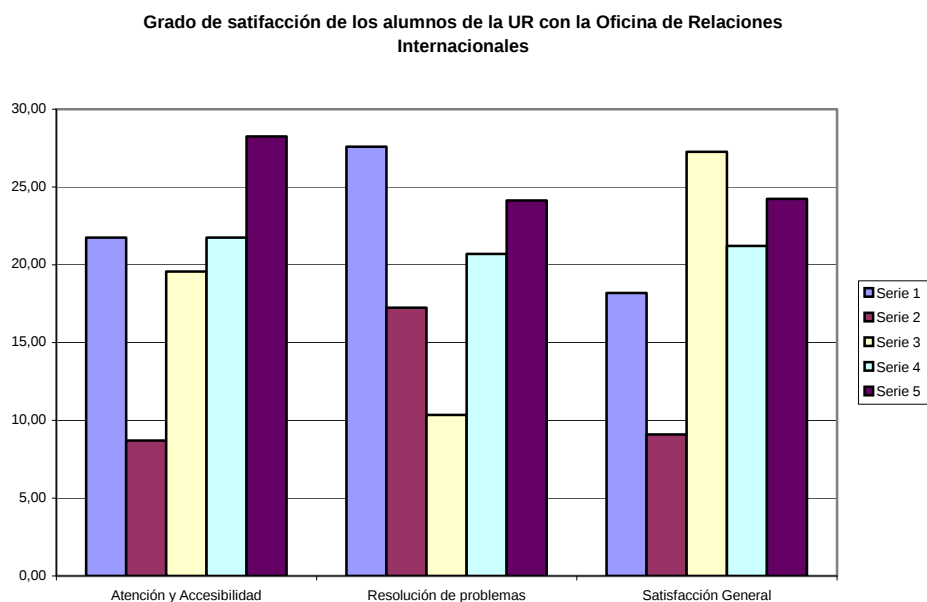
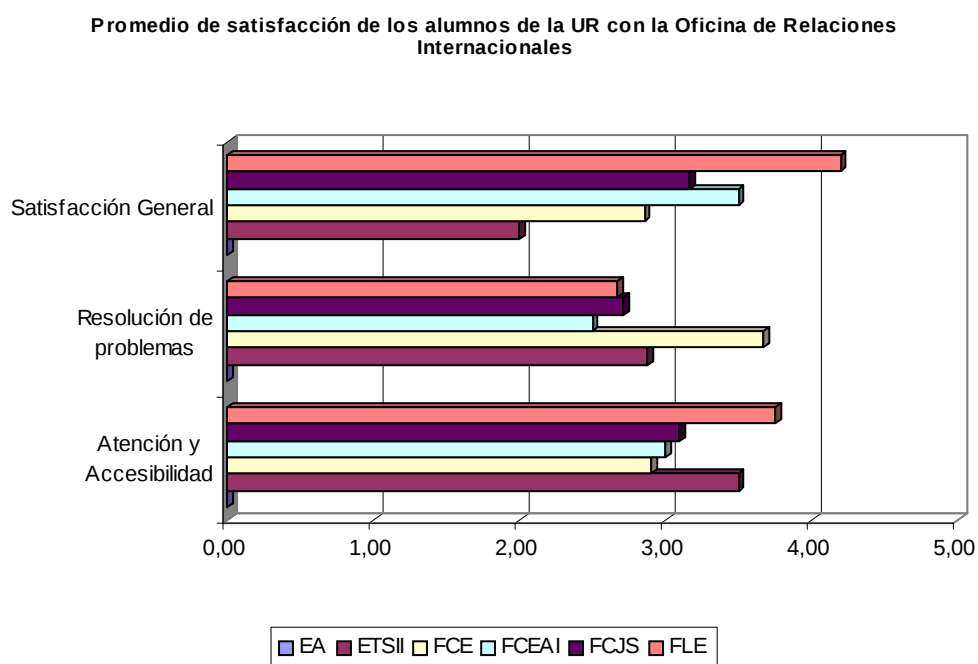


Gráfico 18.

En la valoración de la atención y accesibilidad del personal de esta unidad, todos los Centros se sitúan en torno al valor central. En cambio, en el grado de resolución de problemas tan sólo el alumnado de la Facultad de CC. Empresariales está satisfecho (3,67). Por último, y en lo que respecta a satisfacción general, es donde más diferencias se aprecian, oscilando las valoraciones entre un promedio mínimo de 2,00 (en la ETSII) y máximo de 4,20 (en la FLE).

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en el gráfico siguiente:





RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

12.- Servicio de Control Interno:

Nuevamente estamos ante una unidad desconocida por el alumnado. Así lo indica el resultado del 1º ítem (1,77) y el bajo número de respuestas obtenidas en el resto, 11, 7 y 11. Los índices de satisfacción se sitúan por debajo del valor central, salvo en lo referido al grado de resolución de problemas. Las pruebas de fiabilidad no arrojan resultados demasiado positivos.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

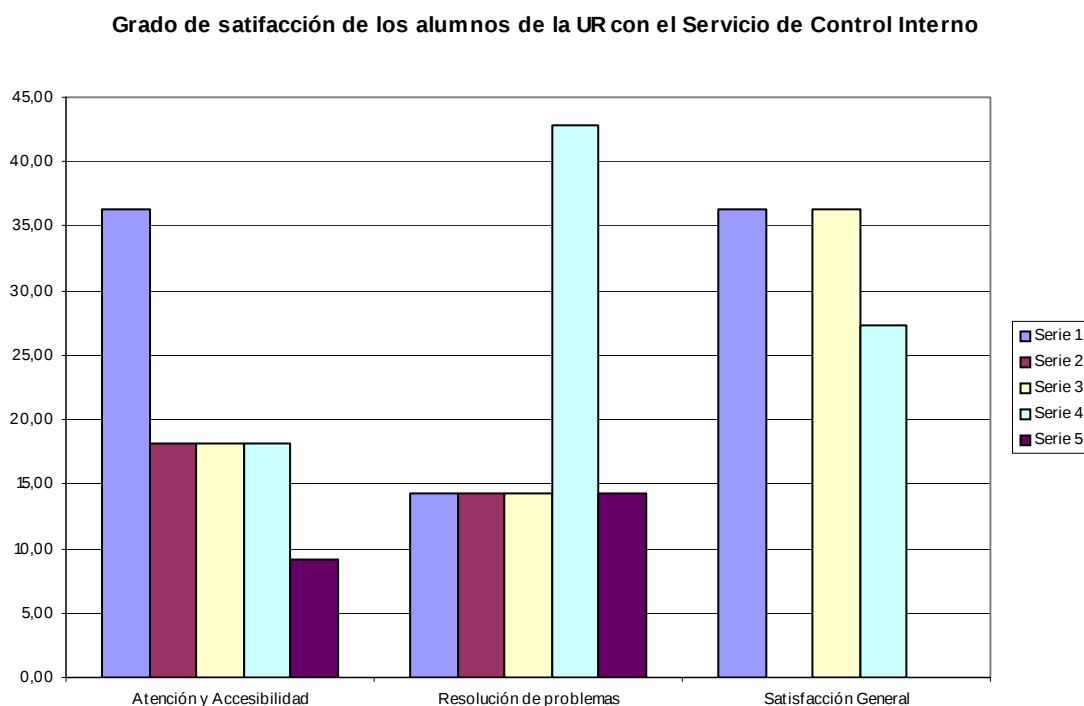


Gráfico 20.

Serie 1 = Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Como se ha venido haciendo en el resto del estudio con otras unidades que han obtenido tan bajo número de respuestas en su distribución por Centros, no se lleva a cabo este análisis.

13.- Oficina Técnica de Obras e Infraestructuras:

Tampoco es un Servicio demasiado conocido por el alumnado (promedio del 1º ítem 1,98). Se han obtenido 17, 11 y 13 respuestas. Los promedios se sitúan en torno al valor central, con un máximo de 3,36 en resolución de problemas. Ni el índice de correlación ni las pruebas de significación arrojan resultados aceptables.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con la Oficina Técnica de Obras e Infraestructuras

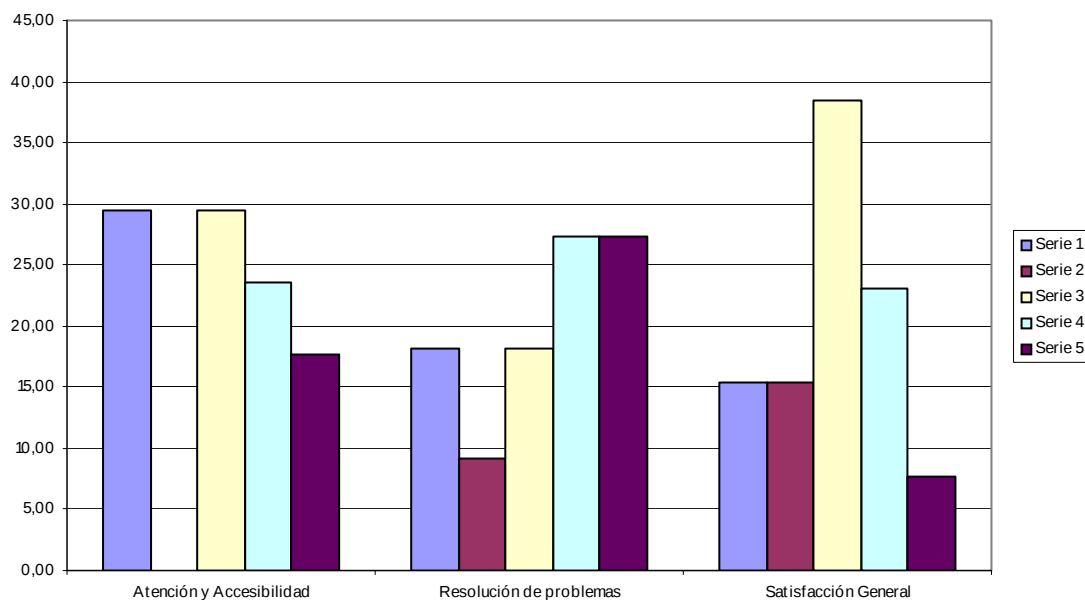


Gráfico 21.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Nuevamente, por su escasa significación, no se lleva a cabo el análisis detallado por Centros.

14.- Servicio Informático:

Este ha sido uno de los servicios con mayor número de respuestas, lo que demuestra su conocimiento (promedio 3,32) y uso por parte de los alumnos. Las respuestas para los ítem 2, 3 y 4 han sido 148, 81 y 90, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central, con un máximo de 3,61 en satisfacción general. Los coeficientes de correlación son más que aceptables.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con el Servicio Informático

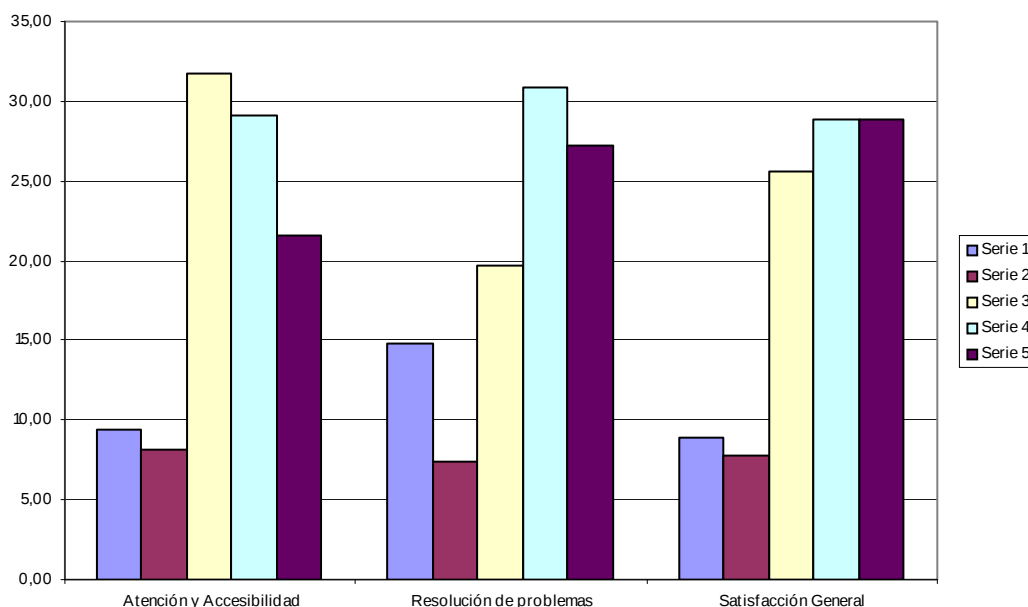
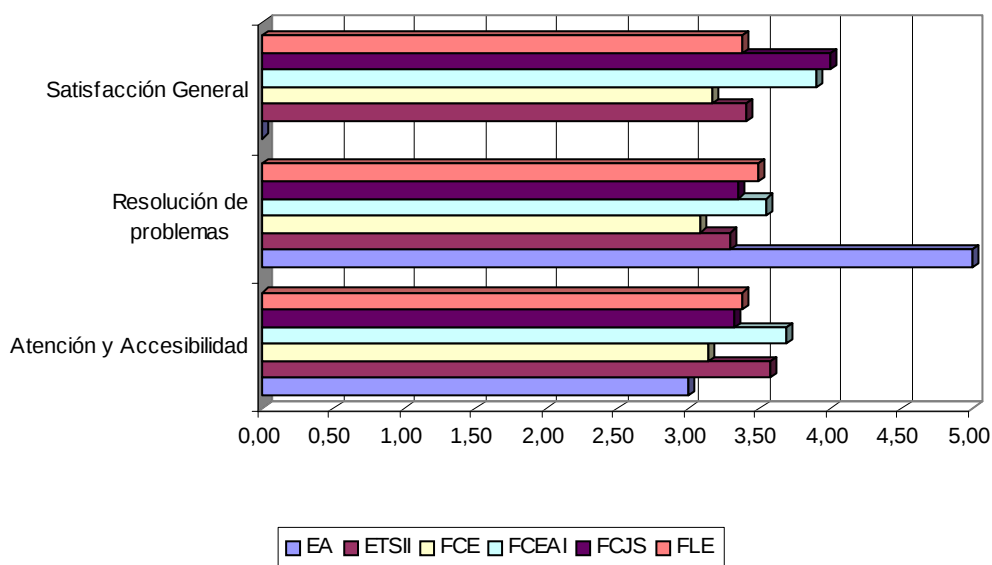


Gráfico 22.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por Centros, y obviando a las Escuelas Adscritas por su bajo número de respuestas, cabe destacar el elevado grado de satisfacción mostrado por los alumnos de la FCEAI en todos los apartados, debiendo valorarse además el hecho de que aproximadamente un 75% de las respuestas obtenidas en dicha Facultad corresponden a estudiantes de Ingeniería Técnica en Informática de Gestión. No obstante, la mayor valoración en satisfacción general (4,00) se la otorgan los alumnos de la FCJS, tal como puede apreciarse en el siguiente gráfico:

Promedio de satisfacción de los alumnos de la UR con el Servicio Informático





15.- Biblioteca:

La Biblioteca de la UR es, como ya sucediera en pasadas ediciones, el servicio que mayor número de respuestas ha obtenido en este cuestionario, lo que demuestra el alto interés que suscita entre los alumnos, así como el alto conocimiento que tienen de las labores a ella asignadas (promedio 4,25). Las respuestas para los ítem 2, 3 y 4 han sido 321, 232 y 238, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima de 4,00, siendo además muy similar en todos los casos (en torno a 4,20). Los coeficientes de correlación son buenos, lo que hace fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con la Biblioteca

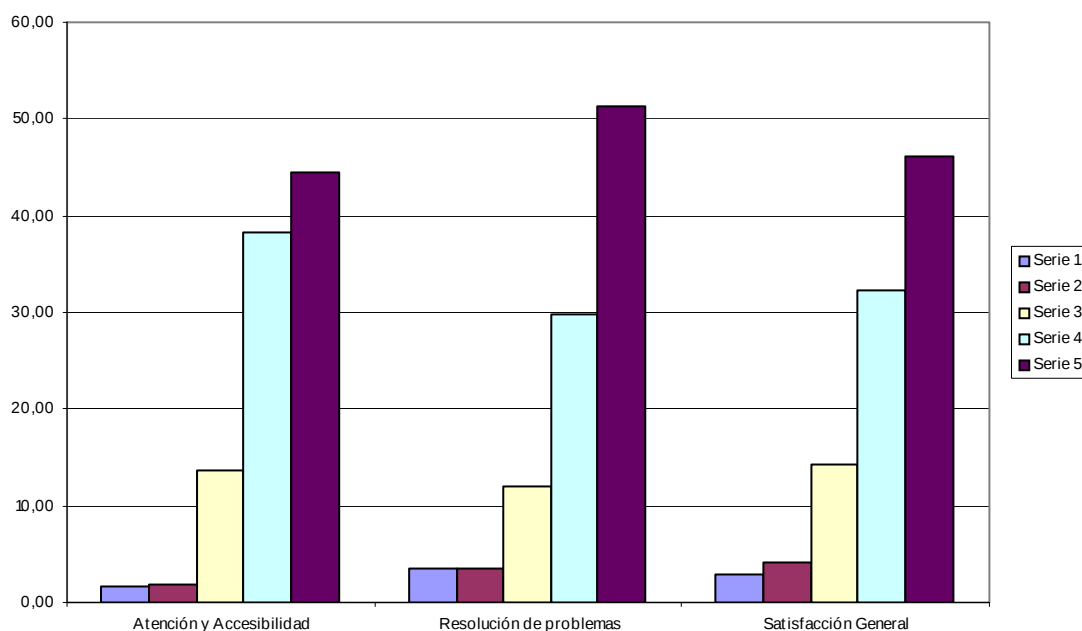


Gráfico 24.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

A diferencia de la edición del curso 2006/07, cuando sólo los alumnos de la Facultad de Letras y de la Educación y los Centros Adscritos valoraban todas las cuestiones por encima de 4,00, ahora todos los Centros propios se sitúan por encima de esta valoración (salvo la ETSII en satisfacción general, con un promedio de 3,87), con unos valores máximos de 4,38 en atención y accesibilidad (alumnos de la FCJS), y de 4,27 y 4,24 en resolución de problemas y satisfacción general respectivamente (alumnado de la FLE). Las medias obtenidas pueden visualizarse en la página siguiente:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Promedio de satisfacción de los alumnos de la UR con la Biblioteca

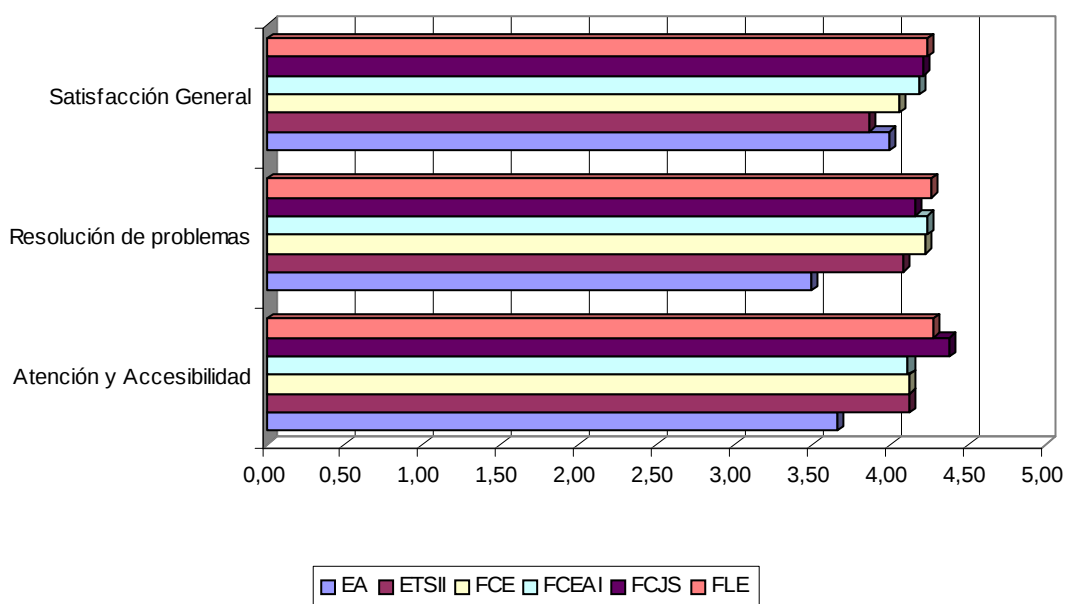


Gráfico 25.

Descendiendo al análisis por titulaciones, hemos obtenido resultados de todas ellas. Dado su elevado número no se va a presentar gráfico, pero sí podemos analizar en detalle cuál ha sido su comportamiento, al menos a nivel de satisfacción general:

Dentro de la Escuela, los alumnos más satisfechos son los de ITI Mecánica (4,00). En la Facultad de Ciencias dos son las titulaciones que alcanzan la valoración máxima (5,00): el Grado en Matemáticas y la Licenciatura en Enología. Por lo que respecta a la FCE, los más satisfechos son los de la Diplomatura en Empresariales (4,50), y en la FCJS los del Grado en Derecho (4,75). También en la Facultad de Letras y de la Educación hay más de una titulación en que localizamos promedios con el valor máximo (5,00): Grado en Educación Infantil, Licenciaturas en Filología Inglesa e Hispánica, y Grado en Geografía e Historia. Por último, en las dos Escuelas Adscritas se alcanza idéntico promedio, 4,00.

16.- Publicaciones:

Pese a no tener del todo claras las funciones de esta unidad (2,67), lo cierto es que no ha estado mal el número de respuestas obtenidas: 53, 26 y 27, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central, con un valor máximo de 3,28 en atención y accesibilidad. No obstante, las pruebas de fiabilidad no son tan satisfactorias como en otras ediciones.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse a continuación:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con Publicaciones

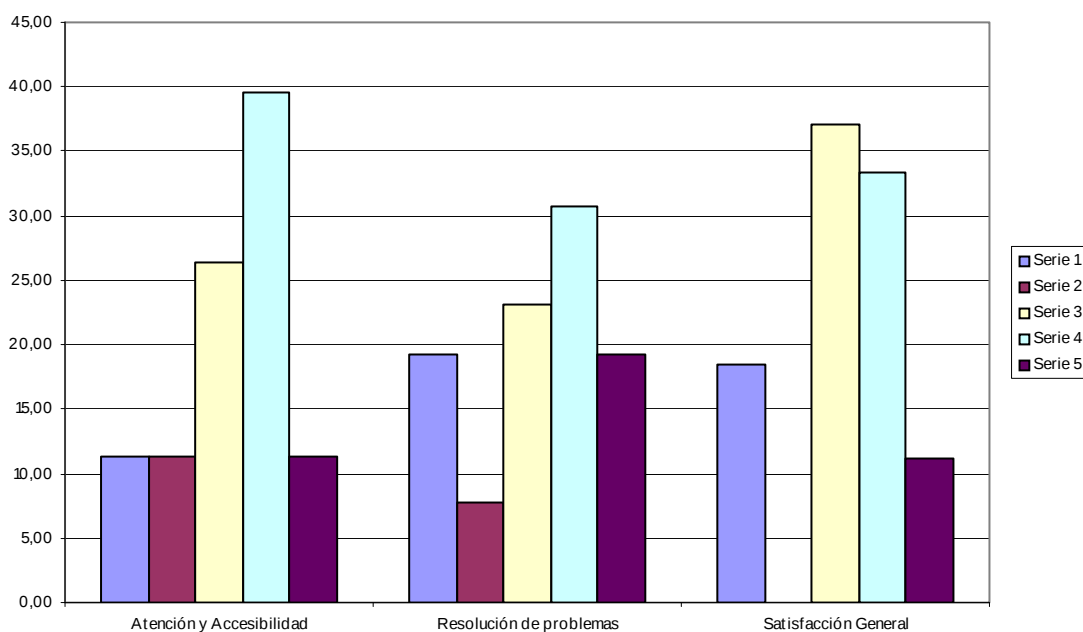
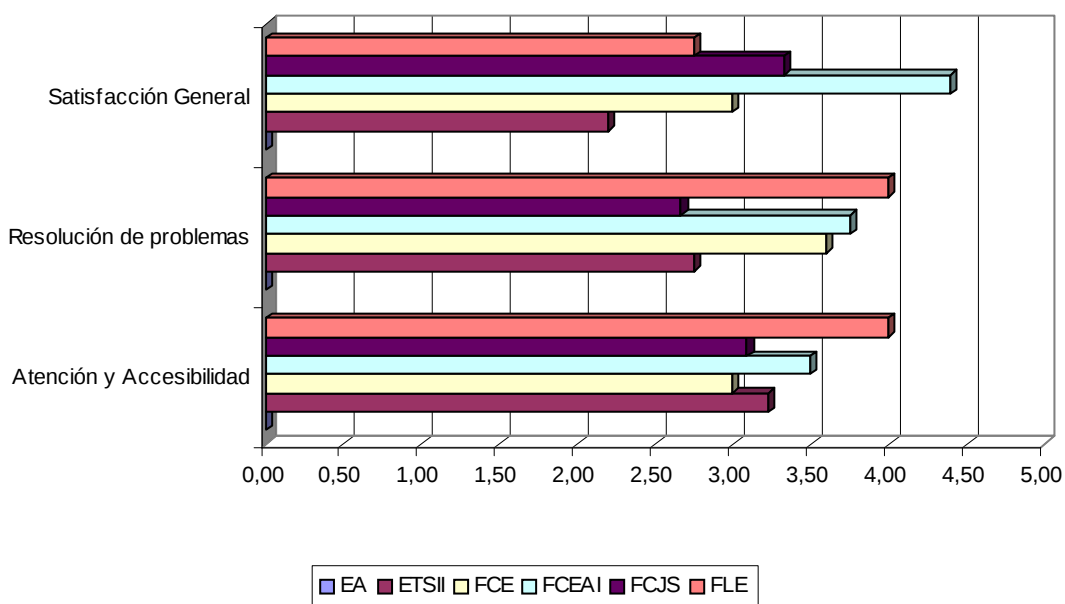


Gráfico 26.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por Centros, si bien como norma general se supera el valor central en todas las valoraciones, hay cuatro excepciones: tanto los alumnos de Jurídicas como los de la Escuela no alcanzan este valor al puntuar el grado de resolución de problemas (promedios 2,67 y 2,75 respectivamente); además, ni los ingenieros ni los de Letras están en general satisfechos (2,20 2,75 respectivamente):

Promedio de satisfacción de los alumnos de la UR con Publicaciones





RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

17.- Servicio de Personal y Retribuciones:

Este Servicio, cuyas funciones tampoco tiene muy claras el alumnado (2,68), ha obtenido menor número de respuestas, que para los ítem 2, 3 y 4 han sido de 41, 17 y 21, respectivamente (si bien, muy superior al de pasadas ediciones). Los índices de satisfacción se sitúan en torno al valor central, con un valor máximo de 3,24 en resolución de problemas. Como ya ocurriera en otras unidades poco conocidas, las pruebas de fiabilidad no arrojan resultados demasiado favorables.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el siguiente gráfico:

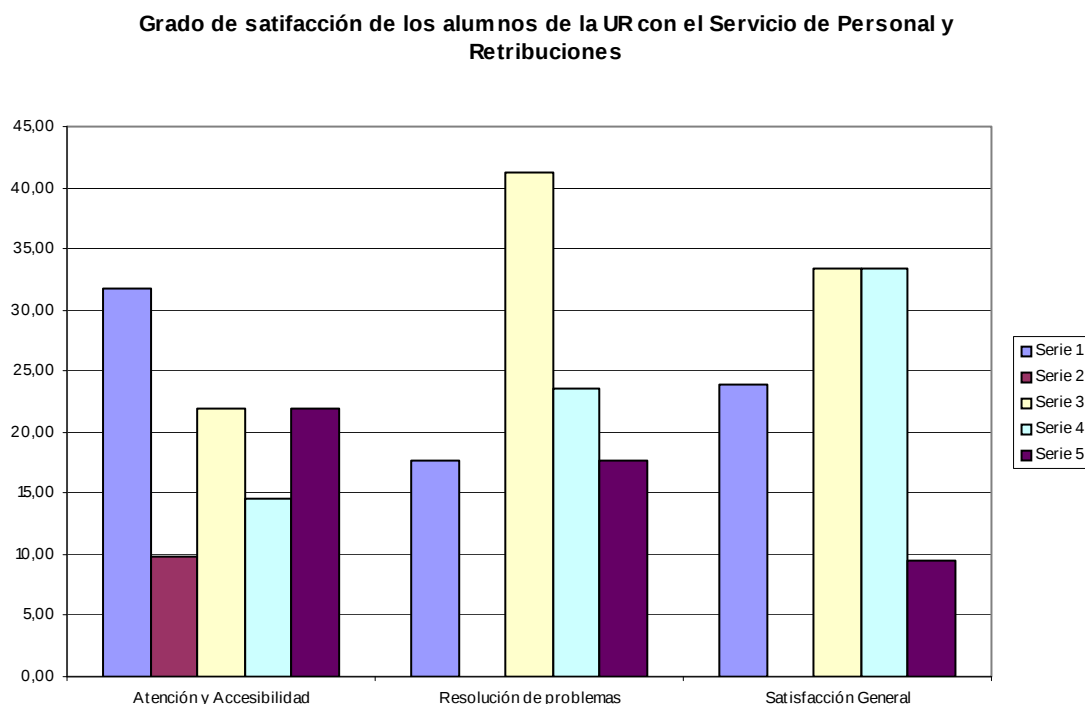


Gráfico 28.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

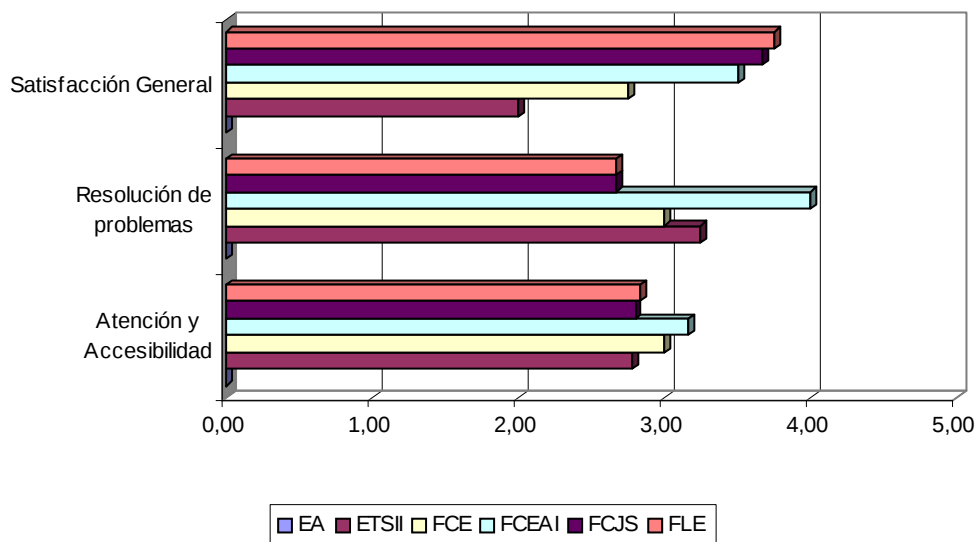
Como la relación de este Servicio con el alumnado probablemente venga dada por la Becas de Colaboración, vamos a proceder a su estudio detallado por Centros. Los únicos alumnos que valoran todas las cuestiones por encima de 3,00 son los de la Facultad de Ciencias, Estudios Agroalimentarios e Informática, que incluso alcanzan un promedio de 4,00 en resolución de problemas. Por otra parte, los únicos que no están satisfechos en general son los de la Escuela (2,00), y los de la Facultad de CC. Empresariales (2,75). Los promedios se muestran en el gráfico de la página siguiente:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

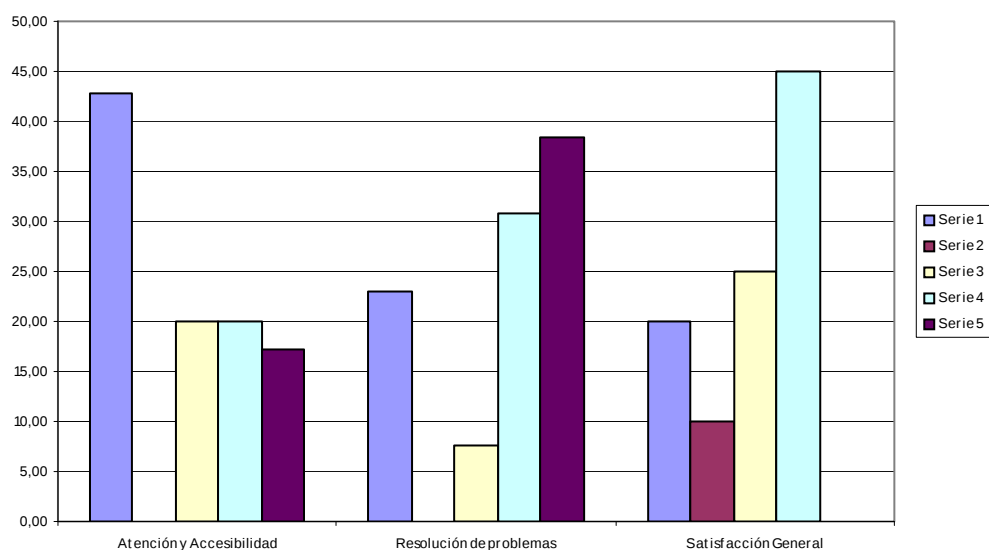
Promedio de satisfacción de los alumnos de la UR con el Servicio de Personal y Retribuciones



18.- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales:

De nuevo nos encontramos ante otro Servicio poco conocido por los alumnos de la UR (promedio del 1º ítem 2,45). El número de respuestas para los ítem 2, 3 y 4 ha sido de 35, 13 y 20, respectivamente (lo que, no obstante, incrementa notablemente la participación del alumnado al valorar esta unidad en comparación a pasadas ediciones). El promedio de satisfacción oscila entre un mínimo de 2,69 en atención y accesibilidad, y un máximo de 3,62 en resolución de problemas. Los coeficientes de correlación y las pruebas de significación halladas restan fiabilidad a los resultados obtenidos. Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales





RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

La única Facultad en la que todas las cuestiones superan el valor central es la de Ciencias, con un promedio máximo de 4,67 en resolución de problemas (que, por otra parte, es el único ítem que supera el valor central en todas ellas, salvo en la Escuela). Además, ésta es la única Facultad que está satisfecha en general con esta unidad (3,57), siendo los alumnos de la Escuela los menos satisfechos (1,50). Los promedios se muestran seguidamente:

Promedio de satisfacción de los alumnos de la UR con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

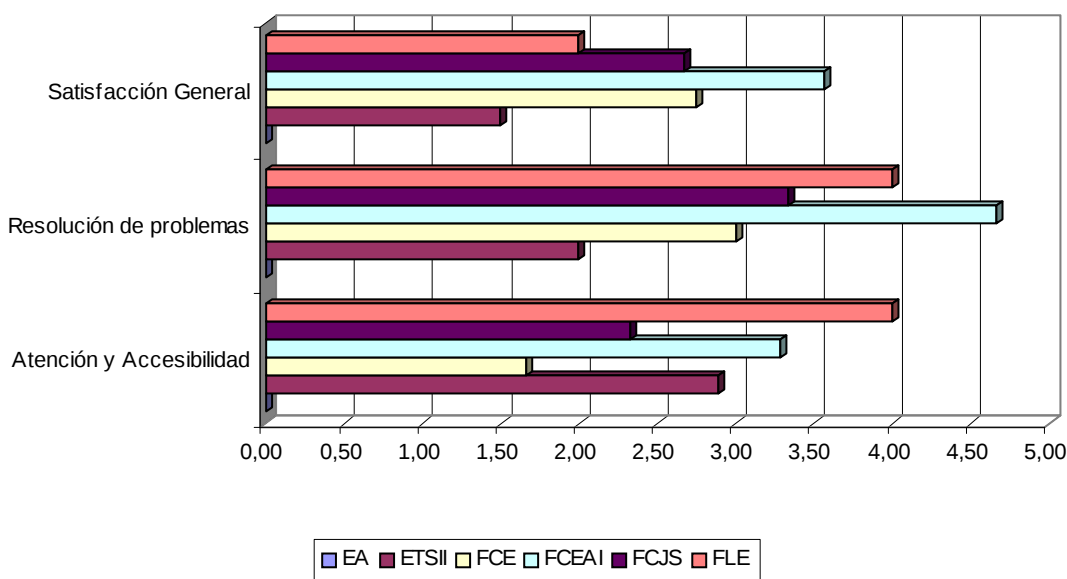


Gráfico 31.

19.- Unidad de Servicios Generales:

Tampoco son muy conocidas las funciones de esta unidad (2,15), habiéndose obtenido un bajo número de respuestas: 26, 10 y 15 respectivamente. Los índices de satisfacción sólo superan el valor central en el aspecto referido a resolución de problemas (3,10). Los grados de correlación sólo son aceptables al relacionar los ítem 2 y 4.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con la Unidad de Servicios Generales, Registro y Archivo

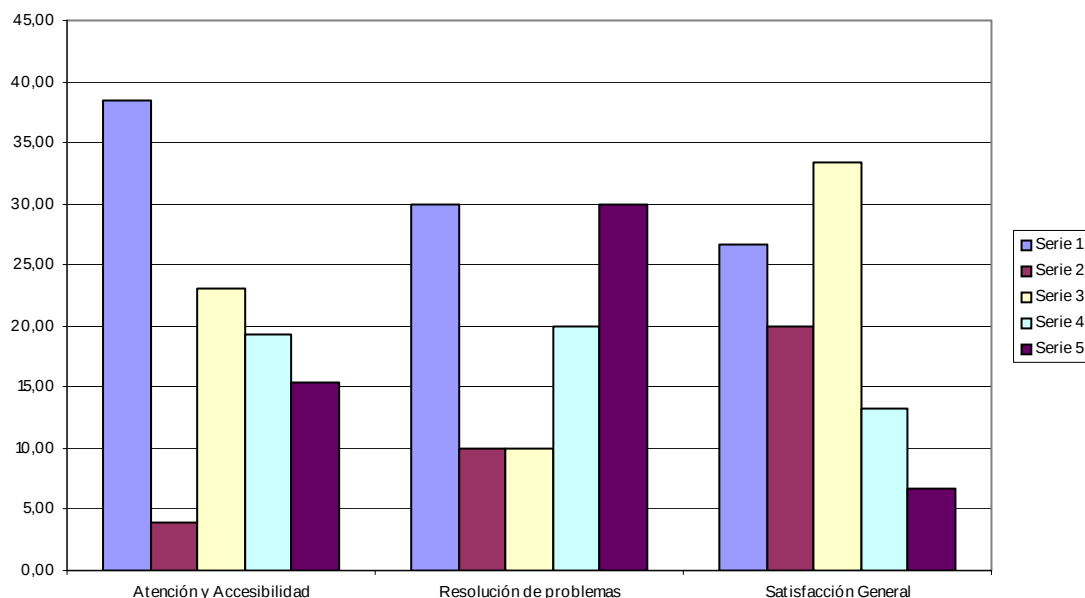


Gráfico 32.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Como ya se ha hecho con otras unidades, y dada su escasa significación, no se lleva a cabo el análisis detallado por Centros.

20.- Correos y Mensajería:

El alumnado no desconoce por completo las labores de esta unidad (promedio 2,85). El número de respuestas obtenidas, para los ítem 2, 3 y 4 ha sido de 57, 22 y 31, respectivamente (muy por debajo de las obtenidas en pasadas ediciones). Los índices de satisfacción se sitúan siempre por encima del valor central, con un promedio máximo de 3,77 en resolución de problemas. Los coeficientes de correlación son aceptables. Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10 **Observatorio de Clima Interno**

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con Correos y Mensajería

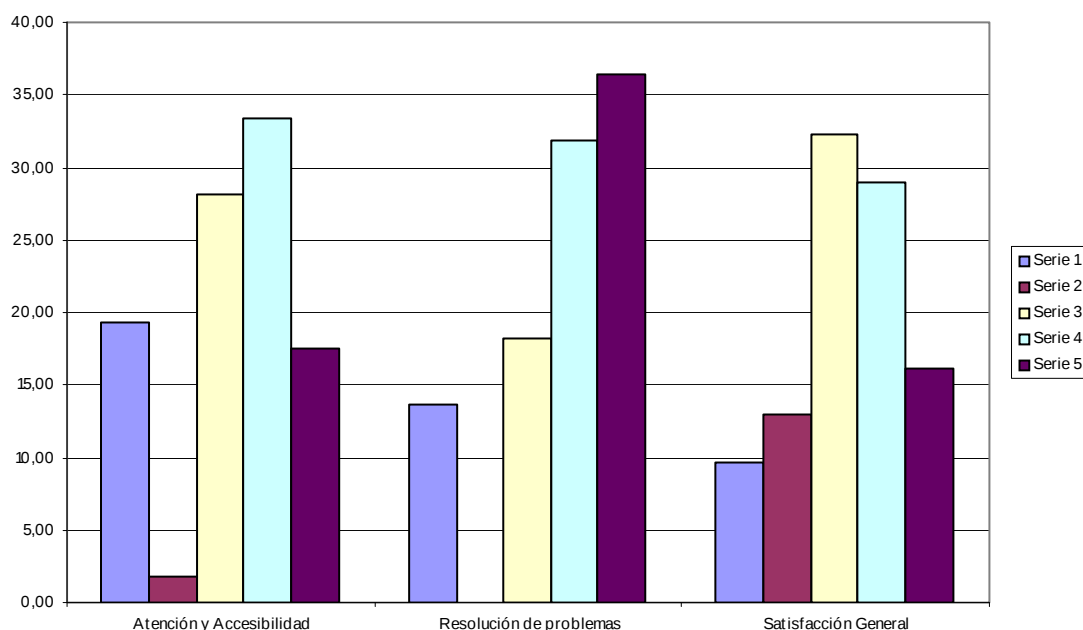


Gráfico 33.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En todos los Centros (propios) se supera el valor central para los tres ítem planteados, salvo en la FCJS al analizar la atención y accesibilidad (2,38). El promedio máximo, de 4,00 se obtiene al estudiar la resolución de problemas en las Facultades de Jurídicas y de Letras. Los resultados promedio obtenidos pueden verse a continuación:

Promedio de satisfacción de los alumnos de la UR con Correos y Mensajería

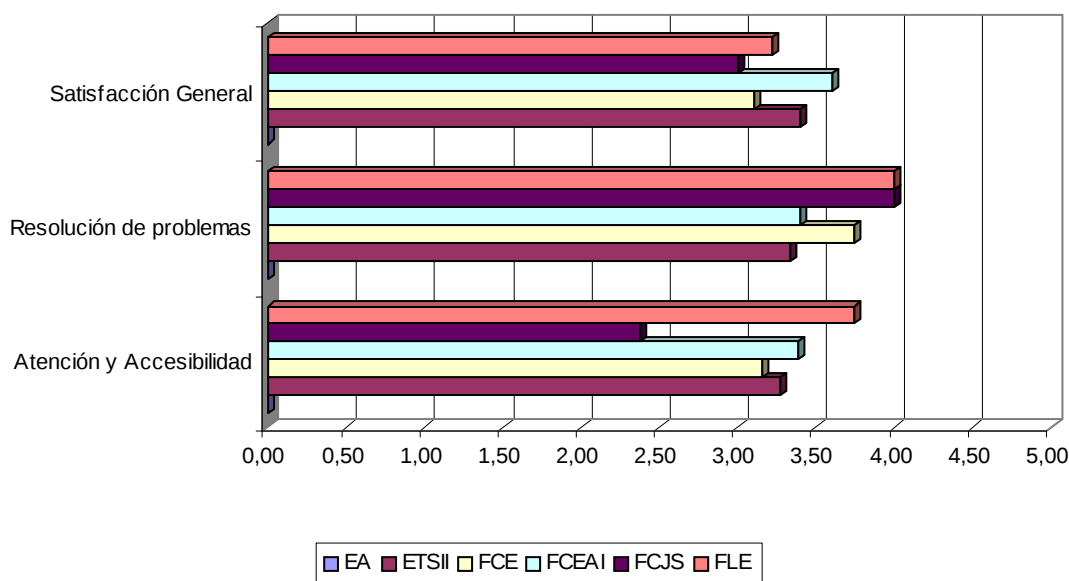


Gráfico 34.



21.- Servicio de Gestión Financiera y Presupuestos:

Nuevamente estamos ante un Servicio desconocido para el alumnado (promedio del 1º ítem 2,15). Así lo indica también el número de respuestas obtenidas, 20, 8 y 12. Los índices de satisfacción oscilan entre un promedio de 2,10 en atención y accesibilidad y 3,00 en resolución de problemas. Los coeficientes de correlación de la respuesta avalan su fiabilidad.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el siguiente gráfico:

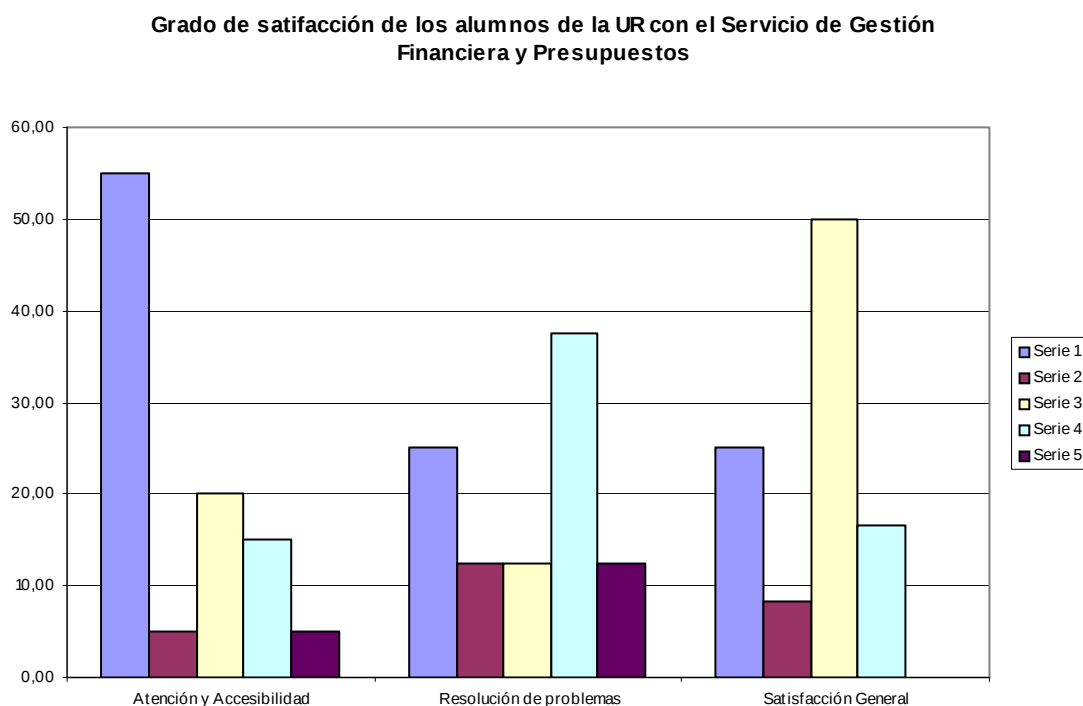


Gráfico 35.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Dado el bajo nivel de respuesta obtenido, no se lleva a cabo el análisis detallado por Centros.

22.- Servicio de Contratación, Compras y Patrimonio:

Es uno de los más desconocidos por los estudiantes, que valoran el conocimiento de sus funciones con un promedio de 1,97. También es escaso el número de respuestas obtenido: 19, 7 y 13. Los índices de satisfacción oscilan entre un mínimo de 2,16 en atención y accesibilidad, y un máximo de 3,43 en resolución de problemas. Los grados de correlación existentes, para los supuestos en que se pueden hallar, aportan fiabilidad a la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con el Servicio de Contratación, Compras y Patrimonio

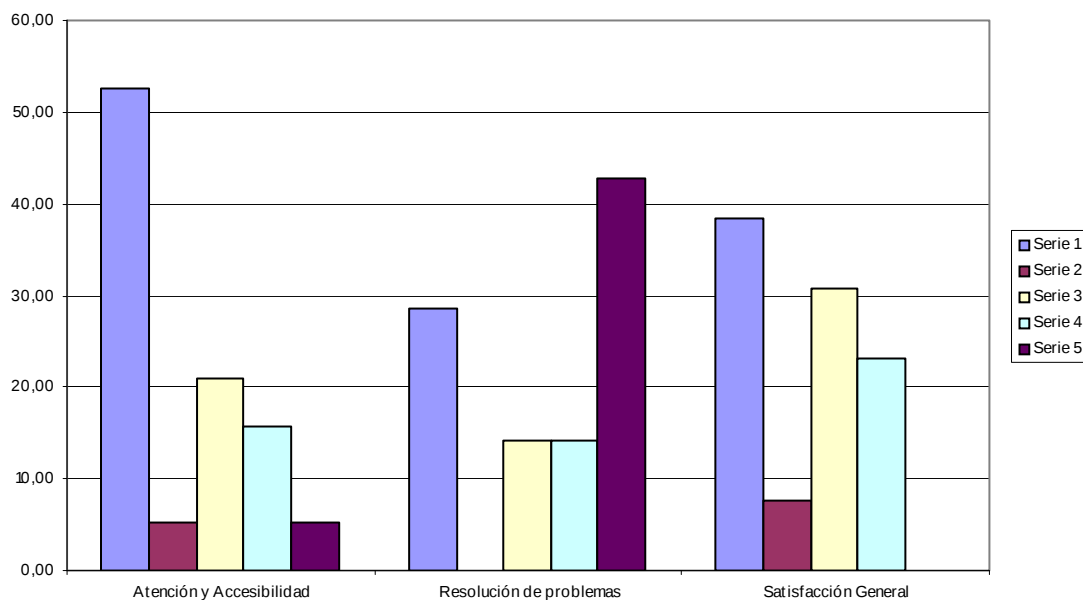


Gráfico 36.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

23.- Servicio de Investigación:

Teniendo en cuenta que no se trata de un Servicio eminentemente estudiantil, no le son totalmente desconocidas sus funciones al alumnado (2,50). El número de respuestas obtenidas en los ítem 2, 3 y 4 ha sido de 22, 12 y 13, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan en torno al valor central, destacando el referido a satisfacción con el grado de resolución de problemas, con un promedio de 3,33. Los coeficientes de correlación de los primeros ítem son más que aceptables, mientras que hacen dudar de la fiabilidad de la respuesta en el último.

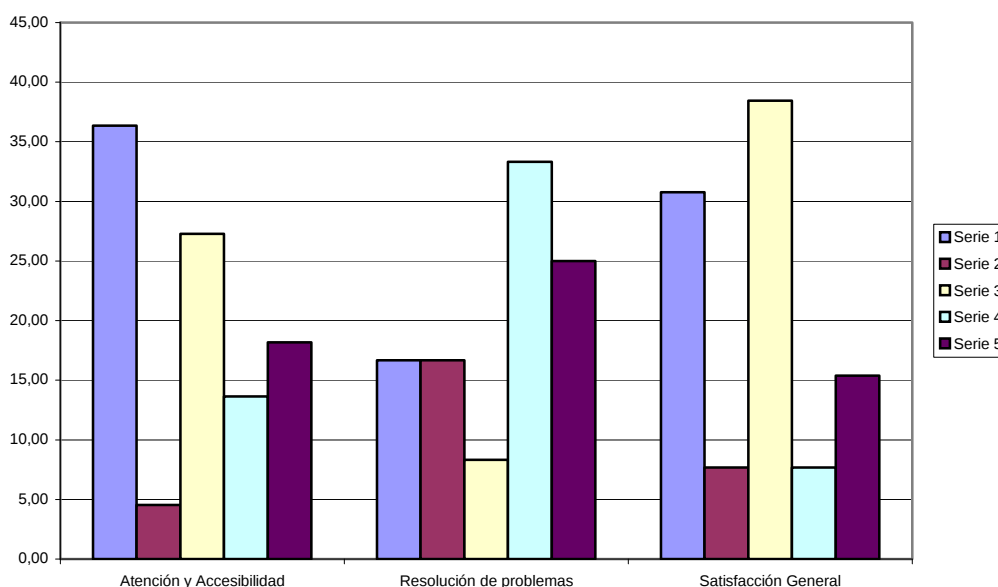
Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con el Servicio de Investigación

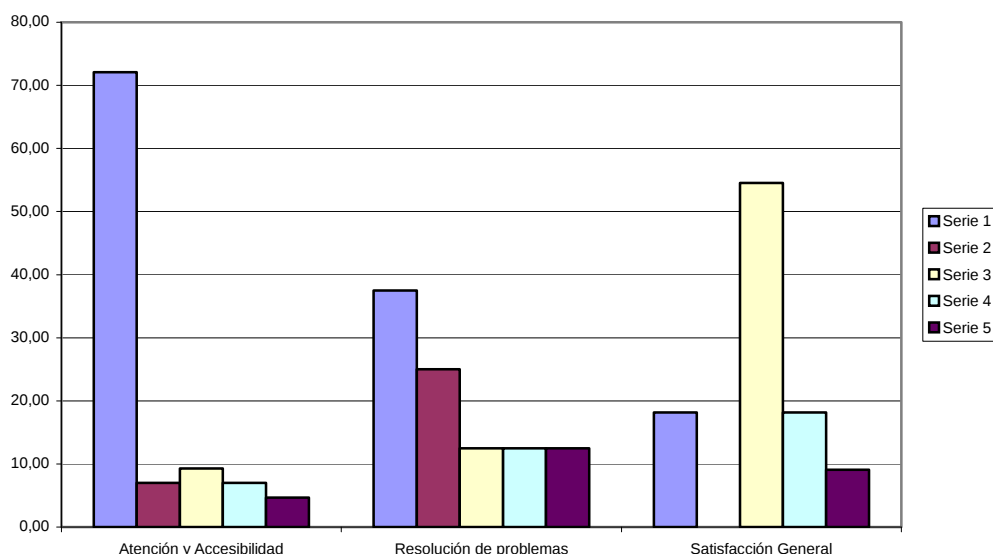


24.- Unidad de Apoyo Administrativo a Centros de Investigación:

Como era de esperar tratándose de una Unidad de reciente creación, sus tareas no son demasiado conocidas por el alumnado (2,04). El número de respuestas obtenidas en los ítem 2, 3 y 4 ha sido de 43, 8 y 11, lo que prácticamente inhabilita cualquier posibilidad de hallar coeficientes de correlación. Los índices de satisfacción oscilan entre un promedio mínimo de 1,65 en atención y accesibilidad, y máximo de 3,00 en satisfacción general.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el siguiente gráfico:

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con la Unidad de Apoyo Administrativo a Centros de Investigación





RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

25 y 26.- Servicio de Gestión Académica (Grado y Posgrado):

El Servicio de Gestión Académica, recientemente dividido en dos, ha perdido el peso que tradicionalmente tenía sobre los estudiantes, que ahora dicen conocer más bien poco las funciones de estas dos unidades (promedios 2,18 y 2,02 respectivamente). El número de respuestas que han obtenido en los ítem 2, 3 y 4 ha sido similar: 21, 6, y 13 en Grado, y 19, 8 y 13 en Posgrado. Los coeficientes de correlación obtenidos hacen dudar de la fiabilidad de la respuesta. Mientras que el Servicio de Posgrado no alcanza el valor central en ninguna de las cuestiones planteadas (promedio máximo 2,75 en resolución de problemas), el de Grado oscila entre un valor mínimo de 2,54 en satisfacción general, y máximo de 3,67 en resolución de problemas.

Para el Servicio de Grado, las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el siguiente gráfico:

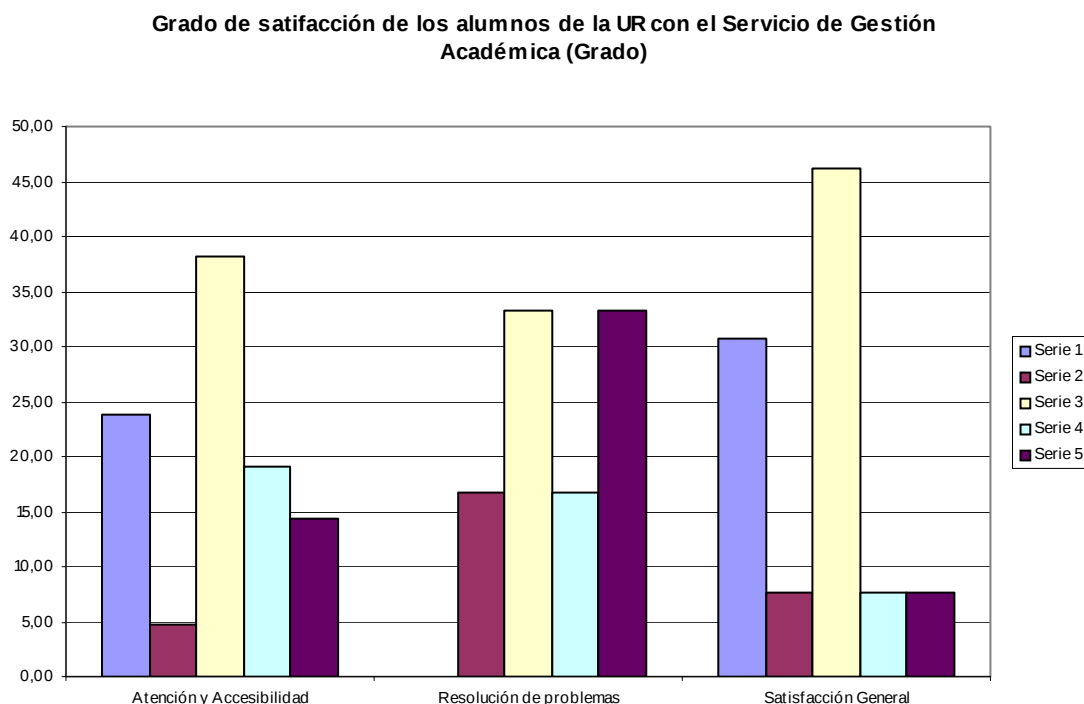


Gráfico 39.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el gráfico de la página siguiente podemos observar la respuesta a estos mismos ítem para el Servicio de Posgrado:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con el Servicio de Gestión Académica (Posgrado)

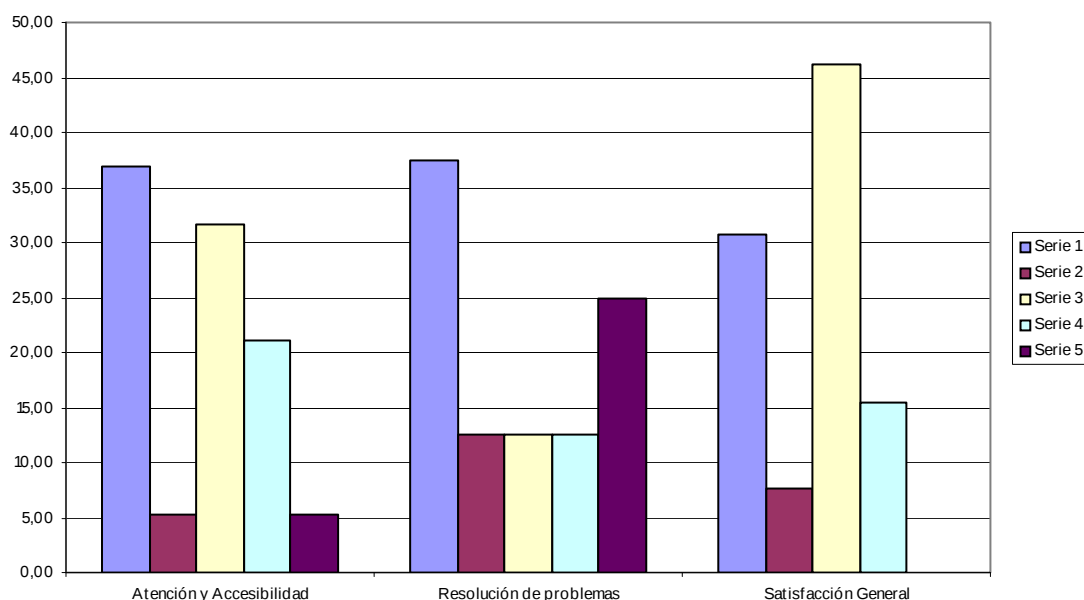


Gráfico 40.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

27.- Oficina del Estudiante:

Como era de esperar, esta Unidad es conocida por un importante número de alumnos, que además, dicen conocer sus funciones (promedio del 1º ítem 3,87). El número de respuestas obtenidas a los ítem 2, 3 y 4 ha sido, no obstante, bastante bajo: 39, 10 y 13, respectivamente. Los índices de satisfacción oscilan entre un 2,77 en satisfacción general y 3,92 en atención y accesibilidad. Los coeficientes de correlación obtenidos no hacen muy fiable la respuesta al último ítem.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con la Oficina del Estudiante

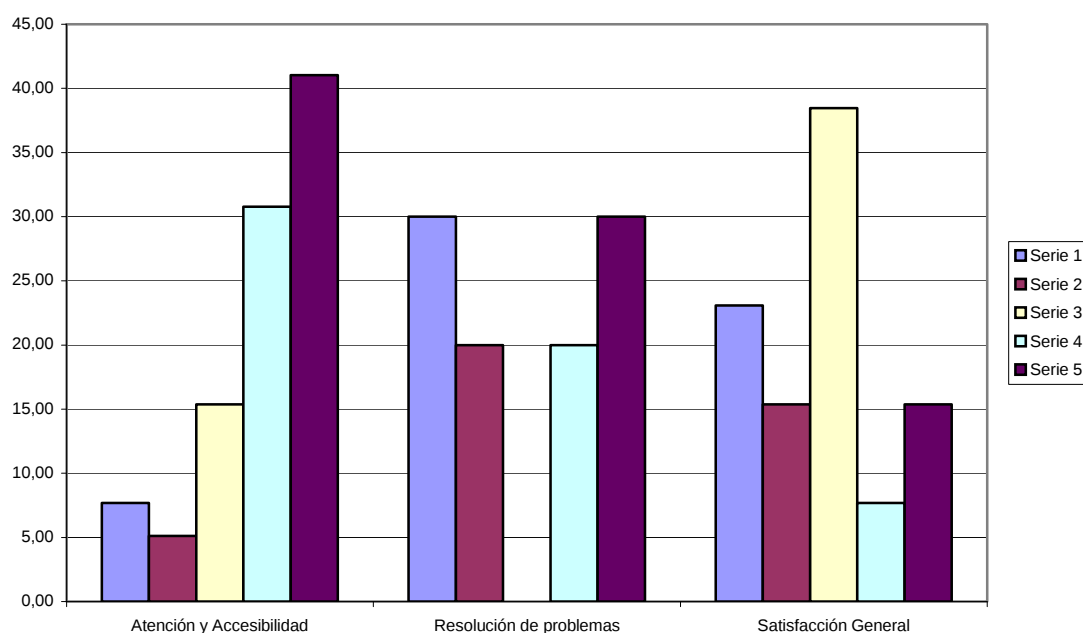


Gráfico 41.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Pese a que seguimos estando en un número de respuestas bastante bajo, parece apropiado en esta ocasión descender al análisis por Centros. En todos ellos se supera ampliamente el valor central al analizar el grado de satisfacción con la atención y accesibilidad, con un promedio máximo de 4,33 entre el alumnado de la Facultad de Letras y de la Educación. Por el contrario, en el grado de satisfacción general sólo superan dicho valor los alumnos de la Facultad de CC. Empresariales, que le otorgan el valor máximo (5,00). Por lo que respecta a la satisfacción con la resolución de problemas, no hay acuerdo en el alumnado, llegando a obtenerse la puntuación mínima (1,00) entre los estudiantes de la Facultad de Ciencias, y la máxima (5,00) entre los de la Escuela.

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Promedio de satisfacción de los alumnos de la UR con la Oficina del Estudiante

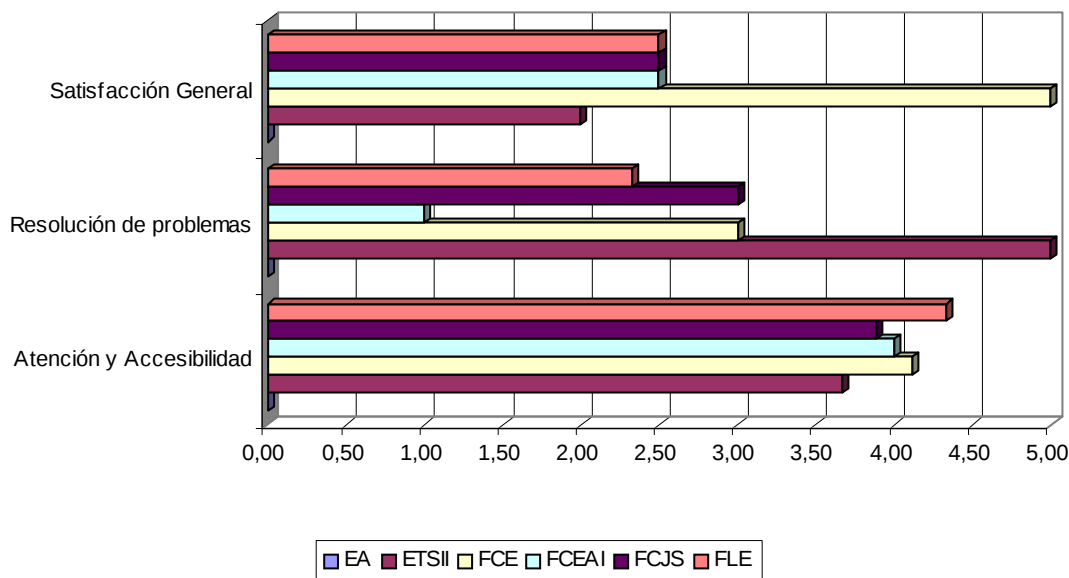


Gráfico 42.

28.- Oficina de Prácticas y Empleo (OPE):

Dada su cercanía al alumnado, parece que esta Unidad debiera ser bien conocida, sin embargo no alcanza el valor central en cuanto al grado de conocimiento de sus funciones (2,65). El número de respuestas también ha sido bajo, sobre todo con respecto a pasadas ediciones, sólo se han obtenido 22, 7 y 11 respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan en valor central, excepto en lo referido al grado de satisfacción con la atención y accesibilidad (2,50). Los coeficientes de correlación son aceptables.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con la Oficina de Prácticas y Empleo (OPE)

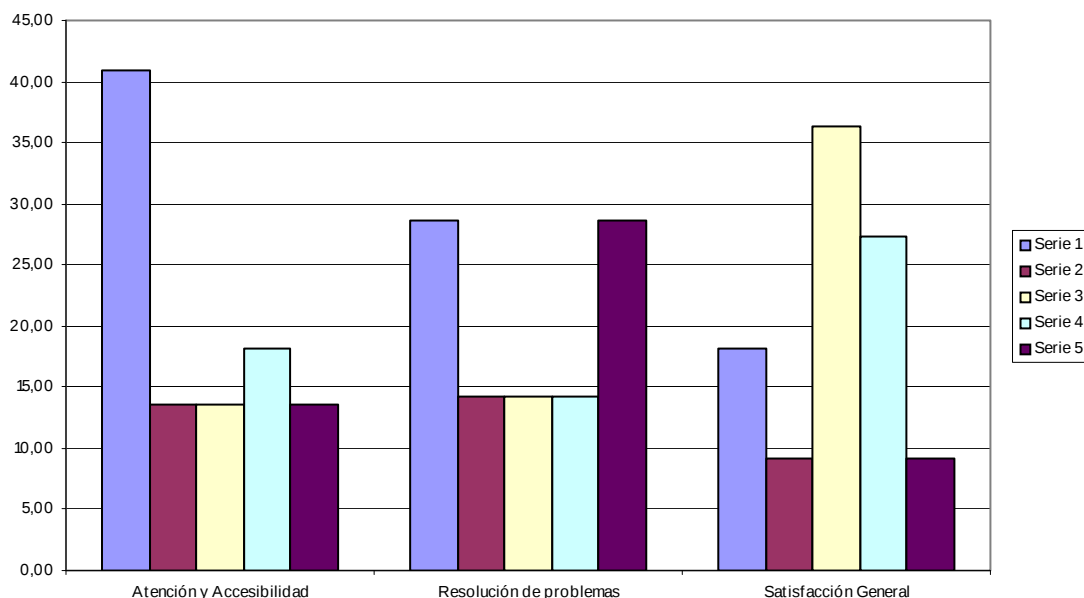


Gráfico 43.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Sólo se ha obtenido respuestas de todos los Centros propios en el ítem referido a satisfacción general, oscilando los promedios entre un mínimo de 1,67 otorgado por los alumnos de la Facultad de Ciencias, y un máximo de 4,00 en la Escuela y en la Facultad de CC. Empresariales.

29.- Servicio de Laboratorios y Talleres:

No estamos tampoco ante un Servicio del que el alumnado conozca demasiado bien sus funciones (2,26). Como viene ocurriendo con casi todas las unidades, el número de contestaciones a los ítem 2, 3 y 4 ha descendido notablemente con respecto a pasadas ediciones, con tal sólo 20, 9 y 11 respuestas respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa cercano al valor central, pero sólo lo alcanza en el grado de satisfacción con la resolución de problemas. Los coeficientes de correlación son aceptables. Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con el Servicio de Laboratorios y Talleres

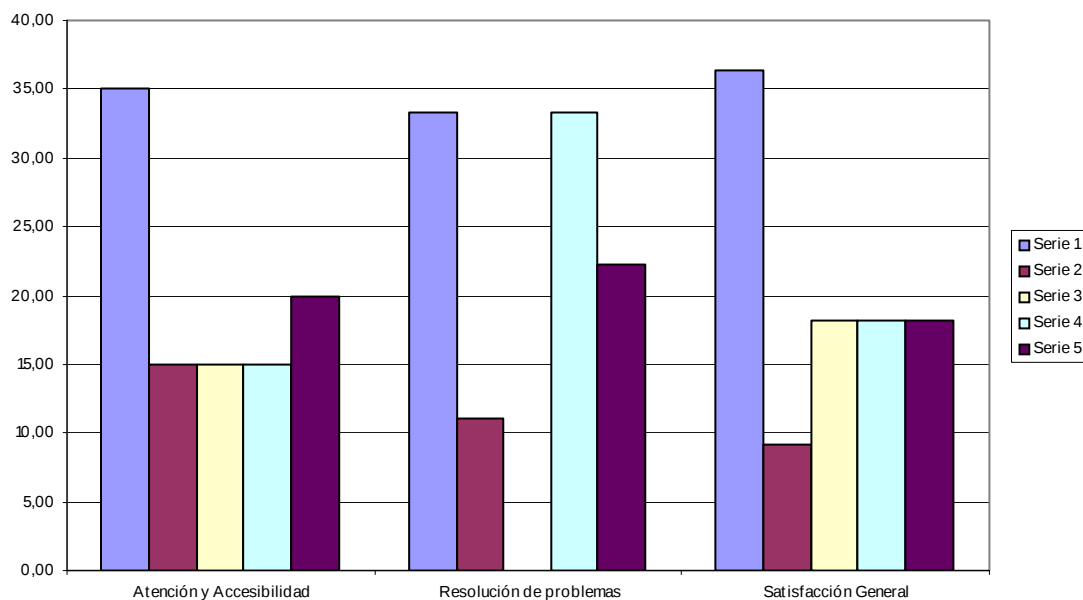


Gráfico 44.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Por lo que respecta a las medias obtenidas en los distintos Centros, tan sólo citar los dos con los que parece más obvia su relación: ni el alumnado de la Escuela ni el de la Facultad de Ciencias está satisfecho en general (promedios 2 y 2,33 respectivamente); sin embargo, estos últimos sí que lo están con la atención y accesibilidad (3,50).

30.- Reprografía:

Los servicios de reprografía de la UR tampoco son muy conocidos entre el alumnado (2,41). Las respuestas para los ítem 2, 3 y 4 también ha descendido notablemente, tal vez debido al hecho de que ya no existan en el Campus puestos específicos a los que ellos puedan acudir: han sido 21, 9 y 10, respectivamente. El promedio de satisfacción no alcanza el valor central en ningún caso, con un valor máximo de 2,71 en atención y accesibilidad. Los coeficientes de correlación son muy buenos, lo que hace fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en la página siguiente:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con Reprografía

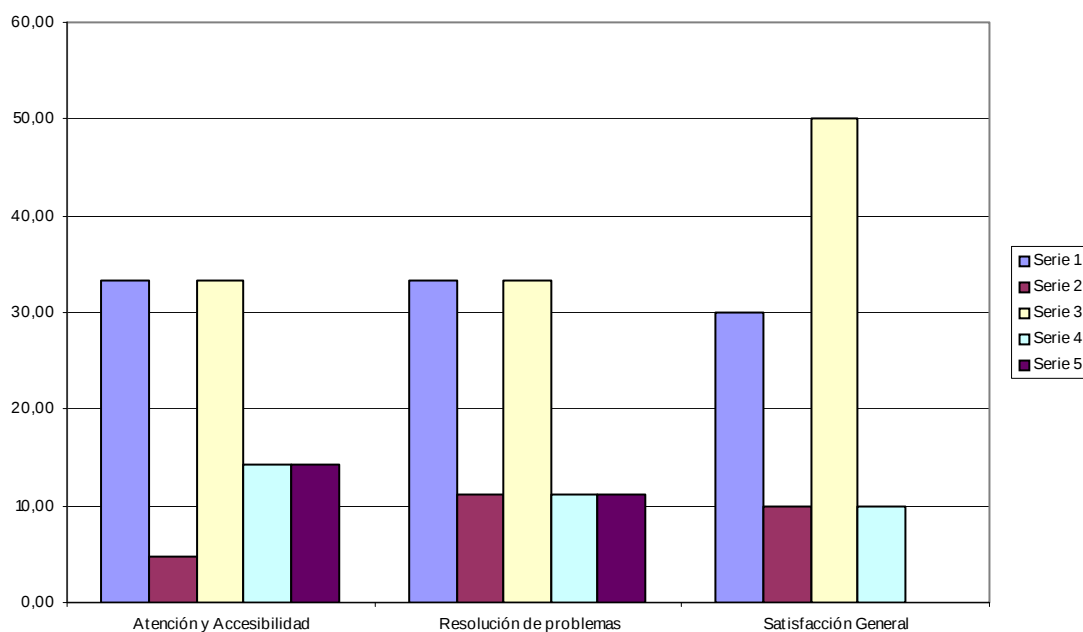


Gráfico 45.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Pese a que no vamos a llevar a cabo un estudio detallado (por el bajo número de respuestas), sí que cabe citar que sólo los alumnos de tres edificios han contestado a todas las cuestiones: los que pasan la mayor parte de su tiempo en el Quintiliano, en Vives y en el CCT. Los de los dos últimos no están satisfechos en ninguna de las cuestiones debatidas, mientras que los del primero sí que lo están, y bastante (promedio 3,67) con la resolución de problemas.

31.- Fundación Universidad de La Rioja (FUR):

Los resultados de la FUR han sido escasos, probablemente por la escasa conexión de los alumnos con la misma y el desconocimiento de las funciones a ella asignadas (2,06). Las respuestas para los ítem 2, 3 y 4 han sido 18, 10 y 11, respectivamente. El promedio de satisfacción sólo alcanza el valor central en el grado de satisfacción general. Ha sido imposible calcular los coeficientes de correlación y los grados de significación.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con la Fundación de la UR (FUR)

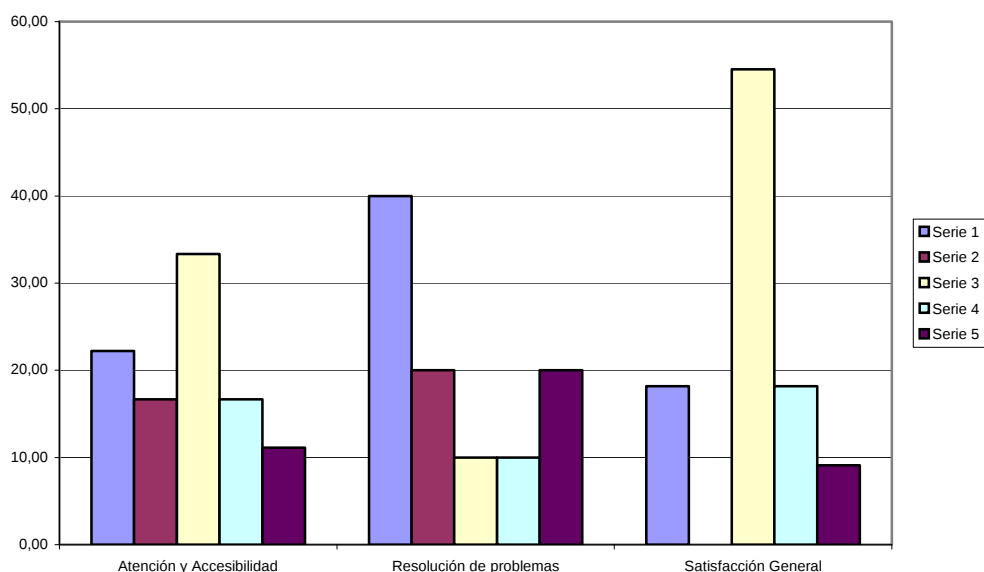


Gráfico 46.

32.- Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI):

Esta Unidad es una de las grandes desconocidas para los estudiantes (1,73). Sólo se han obtenido 12, 8 y 11 respuestas. El promedio de satisfacción se sitúa por debajo del valor central en todos los casos, con un valor mínimo de 1,88 en la satisfacción con la resolución de problemas. Los coeficientes de correlación son aceptables. Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI)

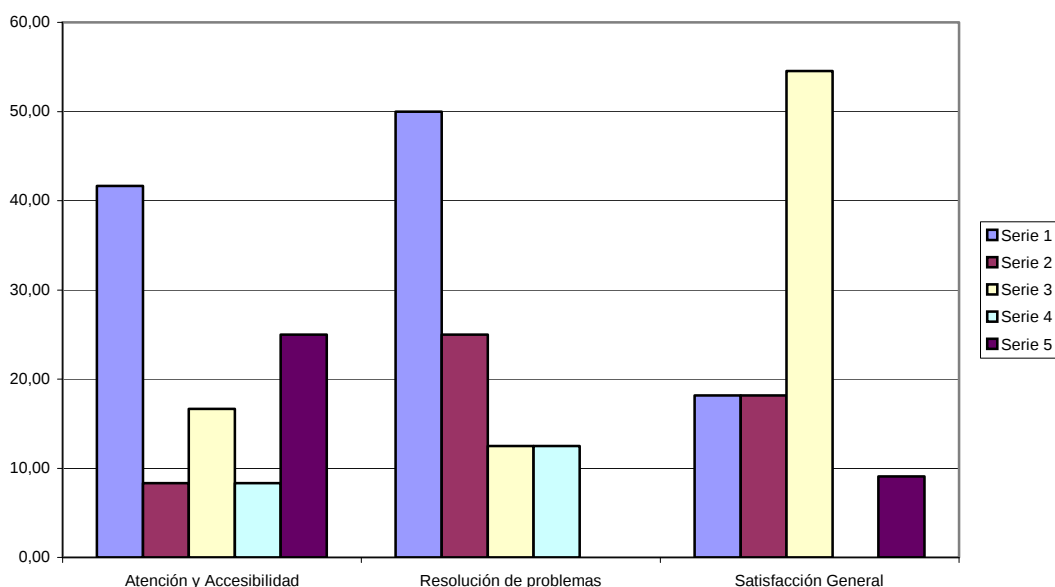


Gráfico 47.



33.- Auxiliares de Servicios Generales (Conserjería):

Pese a tratarse de un personal cercano a los alumnos, éstos no parecen tener demasiado claras sus funciones (promedio del primer ítem 2,70). Además, se ha obtenido un menor número de respuestas que el esperado: para los ítem 2, 3 y 4 han sido 20, 8 y 12, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por debajo del valor central, con un valor mínimo de 1,70 en atención y accesibilidad. Las respuestas pueden visualizarse a continuación:

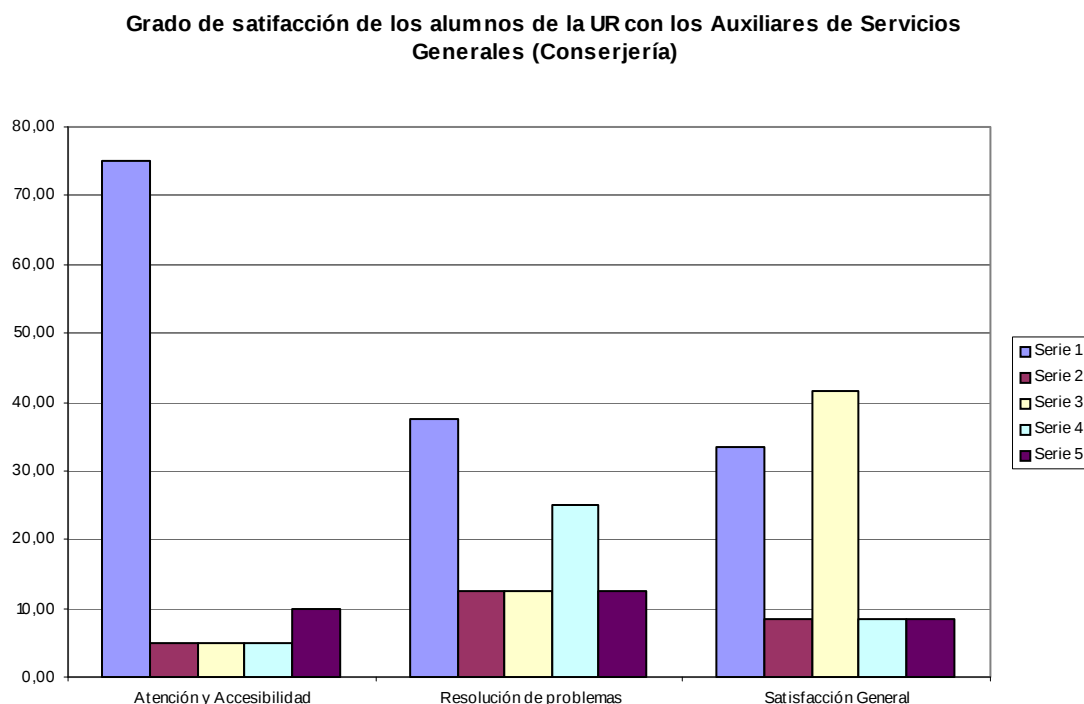


Gráfico 48.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Pese al bajo número de encuestas, y como en otros apartados del cuestionario, parece más interesante analizar esta unidad en base a los edificios en que el alumnado cursa la mayor parte de sus estudios que en base a la titulación que estén cursando o al Centro al que la titulación esté adscrito. La única cuestión valorada por todos ellos (obviando al Polideportivo) es el grado de satisfacción con la atención y accesibilidad, no habiendo superado el 2,00 mas que entre el alumnado que estudia en el edificio Departamental (4,00).

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Promedio de satisfacción de los alumnos de la UR con los Auxiliares de Servicios Generales (Conserjería)

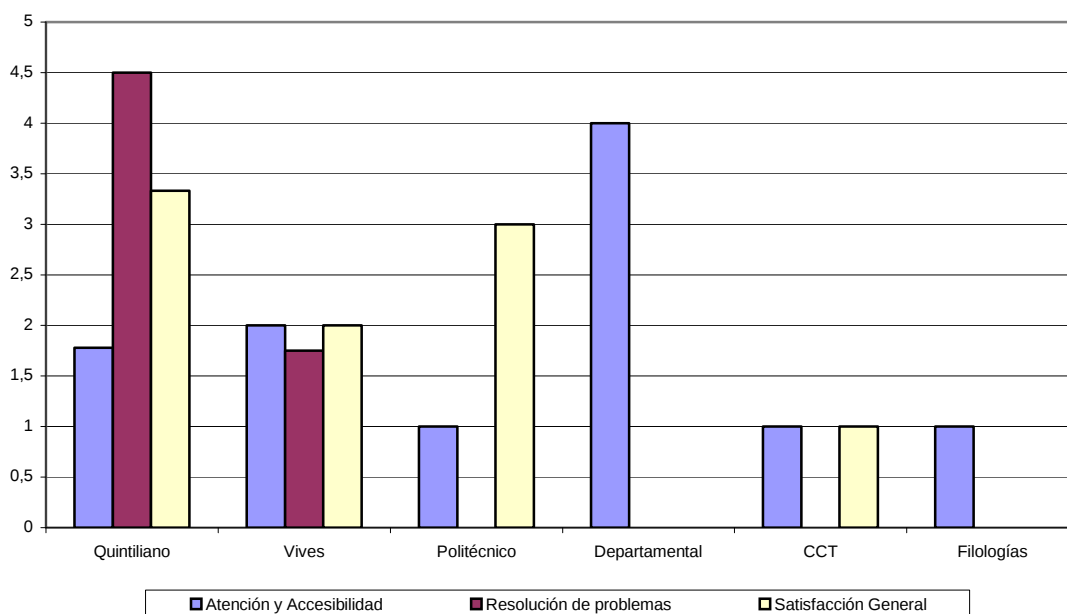


Gráfico 49.

34 a 38.- Equipo Directivo de las Facultades y Escuela:

En general, podríamos decir que los estudiantes no conocen las funciones específicas de los equipos directivos de su Centro (el mayor valor promedio obtenido en el primer ítem es de 2,00, en la Facultad de CC. Empresariales). Todos ellos han obtenido un número muy bajo de respuestas, con un máximo de 21 en el ítem 2 para el equipo de la Escuela, y un mínimo de 7, para el ítem 3, en las Facultades de Empresariales, Jurídicas y Letras. A nivel general, el alumnado está relativamente satisfecho (promedio en torno a 3,00) con los equipos de las Facultades de Ciencias, Empresariales y Jurídicas. En cambio, con la atención y accesibilidad de dichos equipos sólo están satisfechos estos últimos (3,13). Por lo que respecta a la satisfacción con la resolución de problemas, ninguno de los equipos alcanza el valor central.

El análisis de fiabilidad de la respuesta, para aquellos casos en que se ha podido calcular, es más que aceptable.

Pasando ya al análisis detallado de cada Centro, podemos decir que los promedios obtenidos por el Equipo Directivo de la Escuela se sitúan siempre por debajo del valor central:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con el Equipo Directivo de la ETSII

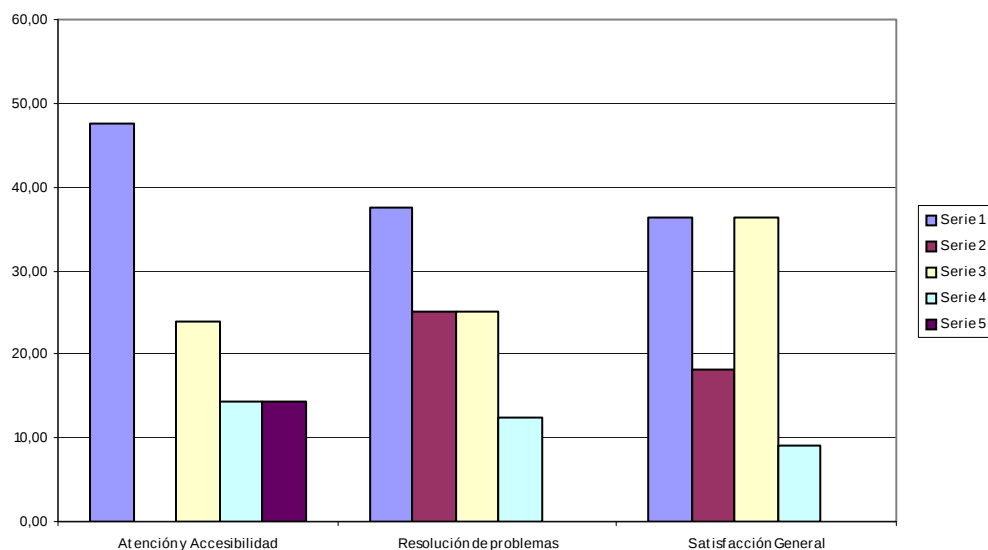


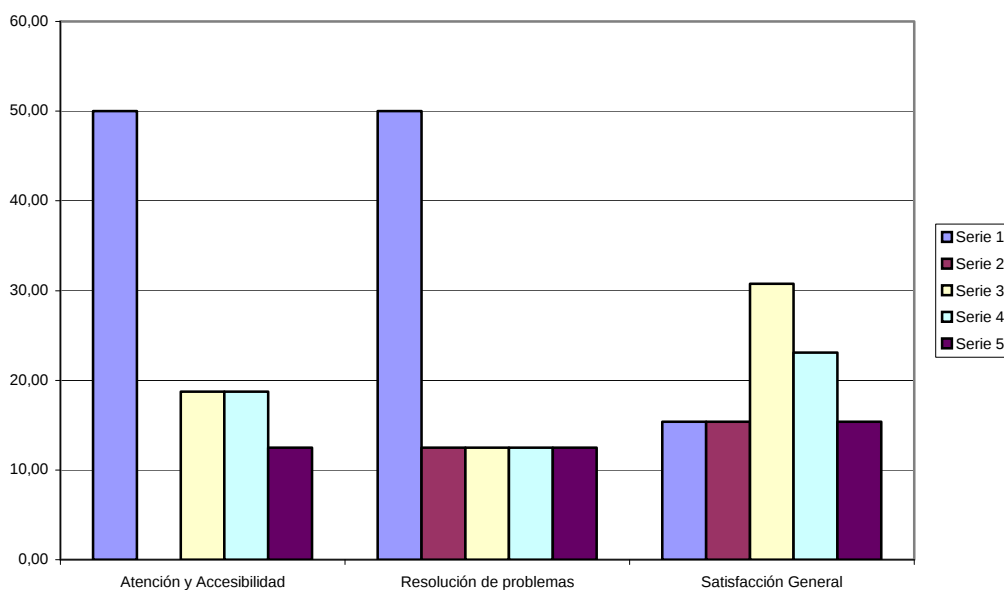
Gráfico 50.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Pese a que en otras ediciones se ha procedido al análisis detallado por titulaciones, en esta ocasión, y para todos los Centros, se va a obviar debido al bajo número de respuestas obtenido.

El Equipo de la Facultad de Ciencias, Estudios Agroalimentarios e Informática sólo ha superado el valor central en el grado de satisfacción general (3,08), siendo la resolución de problemas lo peor valorado (2,25):

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con el Equipo Directivo de la FCEAI





RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Como ya se ha comentado, el Equipo Directivo de la Facultad de CC. Empresariales es el mejor valorado en satisfacción general:

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con el Equipo Directivo de la FCE

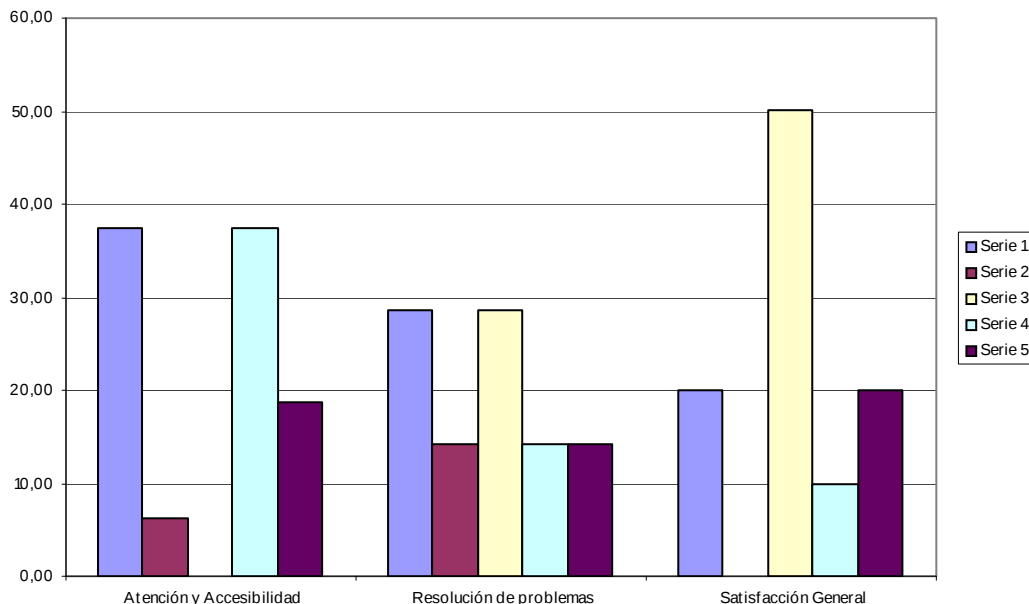


Gráfico 52.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

El Equipo Directivo de la Facultad de CC. Jurídicas y Sociales es, a nivel global, el que mejores resultados a alcanzado en los tres apartados, con todos los promedios en torno al valor central:

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con el Equipo Directivo de la FCJS

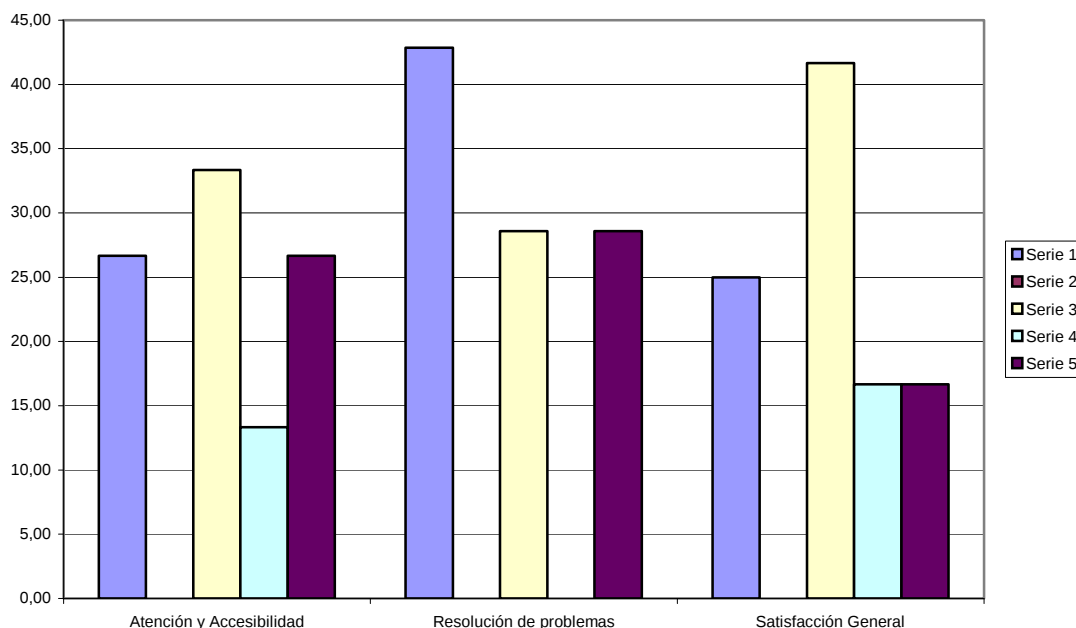


Gráfico 53.



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

El Equipo Directivo de la Facultad de Letras y de la Educación ha sido el peor valorado en el apartado referido a atención y accesibilidad (2,31), no alcanzando tampoco el valor central en ninguno de los ítem analizados:

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con el Equipo Directivo de la FLE

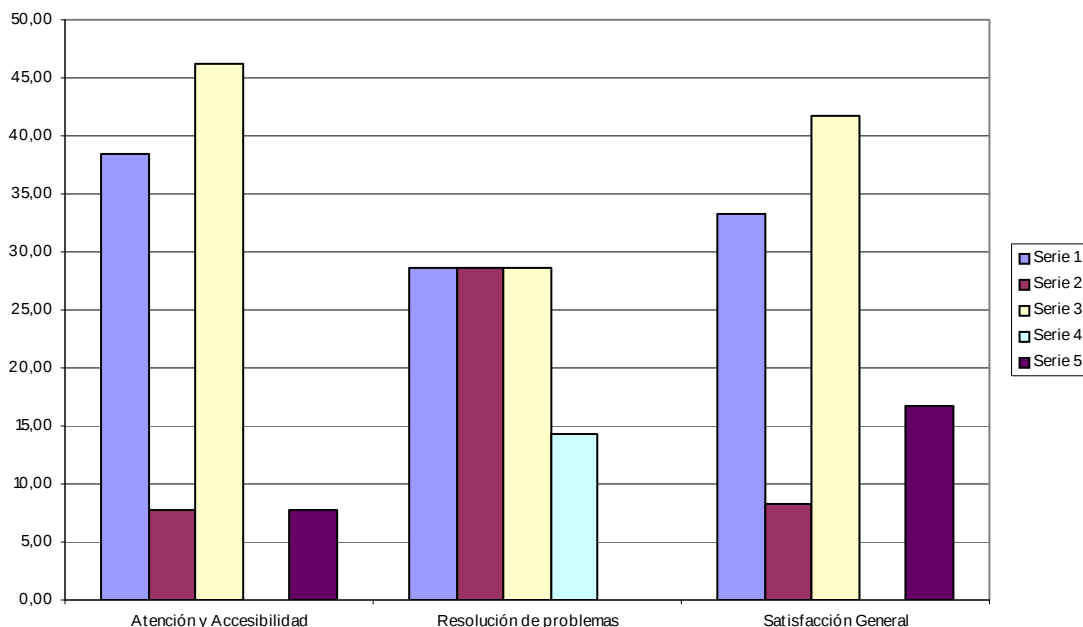


Gráfico 54.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

39 a 43.- Secretarías de las Facultades y Escuela:

Nuevamente los alumnos dicen no conocer la funciones asignadas a estas Unidades, especialmente los estudiantes de la Facultad de Ciencias (1,98). También el número de respuestas ha sido bajo, sobre todo en comparación con el obtenido en pasadas ediciones: el máximo es de 18 respuestas en el ítem 2 entre los alumnos de la Facultad de Letras, y el mínimo de 7 en el ítem 3 entre los de las Facultades de CC. Jurídicas y de Letras.

Ninguno de los Centros alcanza el valor central en el grado de satisfacción con la resolución de problemas, con un promedio máximo de 2,89 entre el alumnado de la Escuela. Con la atención y accesibilidad del personal sólo están satisfechos los alumnos de la Facultad de CC. Jurídicas, y relativamente satisfechos en general los de la Escuela (3,15) y los de la Facultad de Ciencias (3,20). El análisis de fiabilidad de la respuesta, para aquellos casos en que se ha podido calcular, es aceptable.

Pasando ya al análisis detallado de cada Centro, podemos decir que la cuestión que peor han valorado los alumnos de la Escuela ha sido el grado de atención y accesibilidad del personal de la Secretaría (2,47), si bien en general están satisfechos (3,15):



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con la Secretaría de la ETSII

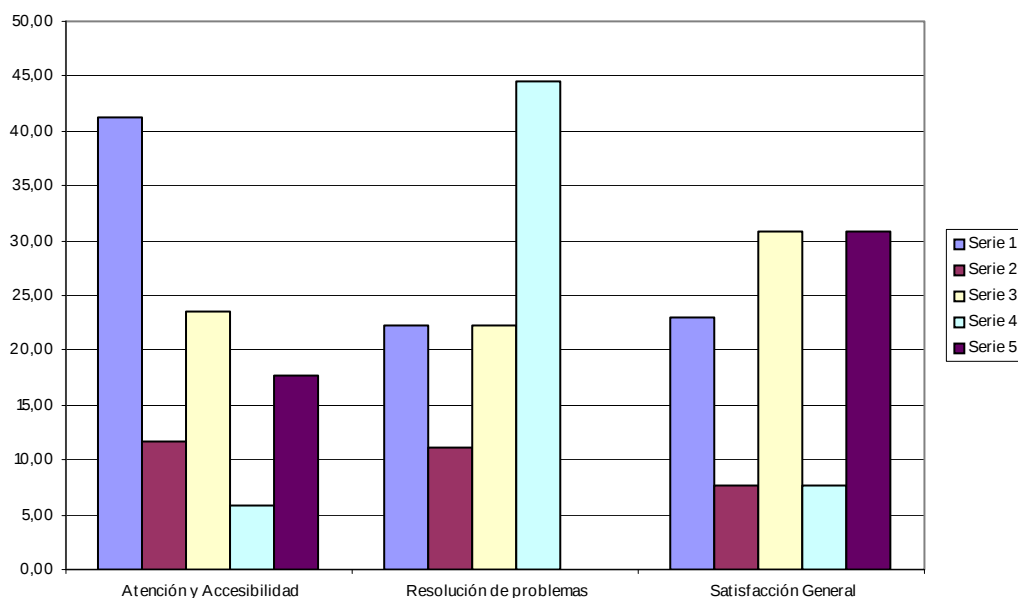
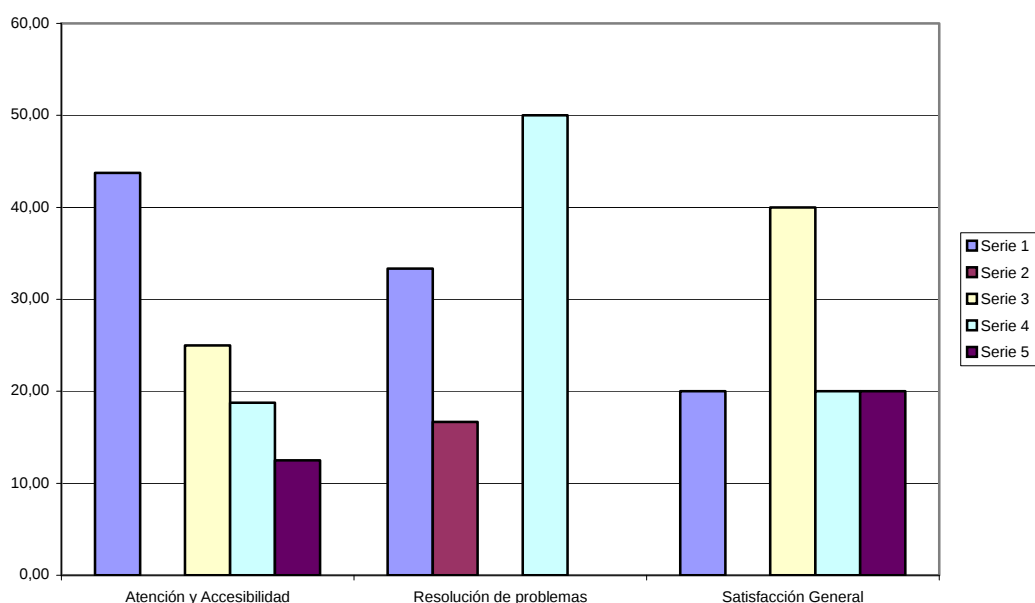


Gráfico 55.

Como ya ha sucedido con los Equipos Directivos, no vamos a proceder al análisis detallado por titulaciones como en pasadas ediciones, debido al bajo número de respuestas obtenido.

La Secretaría de la Facultad de Ciencias, Estudios Agroalimentarios e Informática ha sido la mejor valorada en satisfacción general (3,20), si bien en los otros dos ítem no alcanza el valor central:

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con la Secretaría de la FCEAI





RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

La Secretaría de la Facultad de CC. Empresariales es de las peor valoradas, con promedios en torno a 2,50:

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con la Secretaría de la FCE

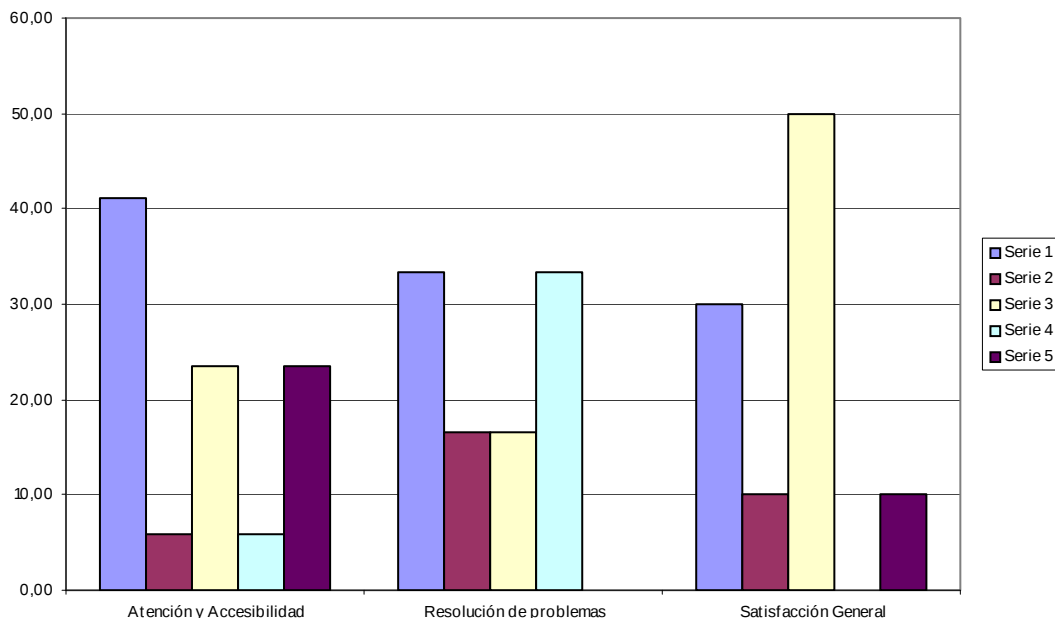


Gráfico 57.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Los estudiantes están satisfechos con la atención y accesibilidad del personal de la Secretaría de la Facultad de CC. Jurídicas y Sociales (3,06), pero no se alcanza el valor central en las otras dos cuestiones planteadas:

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con la Secretaría de la FCJS

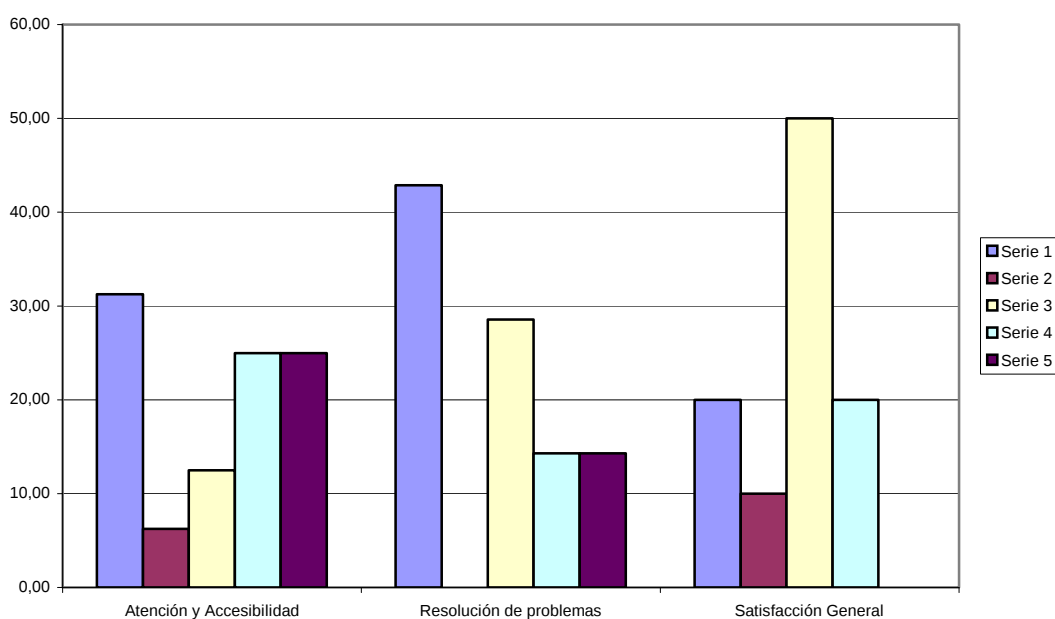


Gráfico 58.



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Por último, la Secretaría de la Facultad de Letras y de la Educación ha sido, junto con la FCE, de las peor valoradas, con un promedio máximo de 2,71 en resolución de problemas, y mínimo de 2,22 en atención y accesibilidad:

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con la Secretaría de la FLE

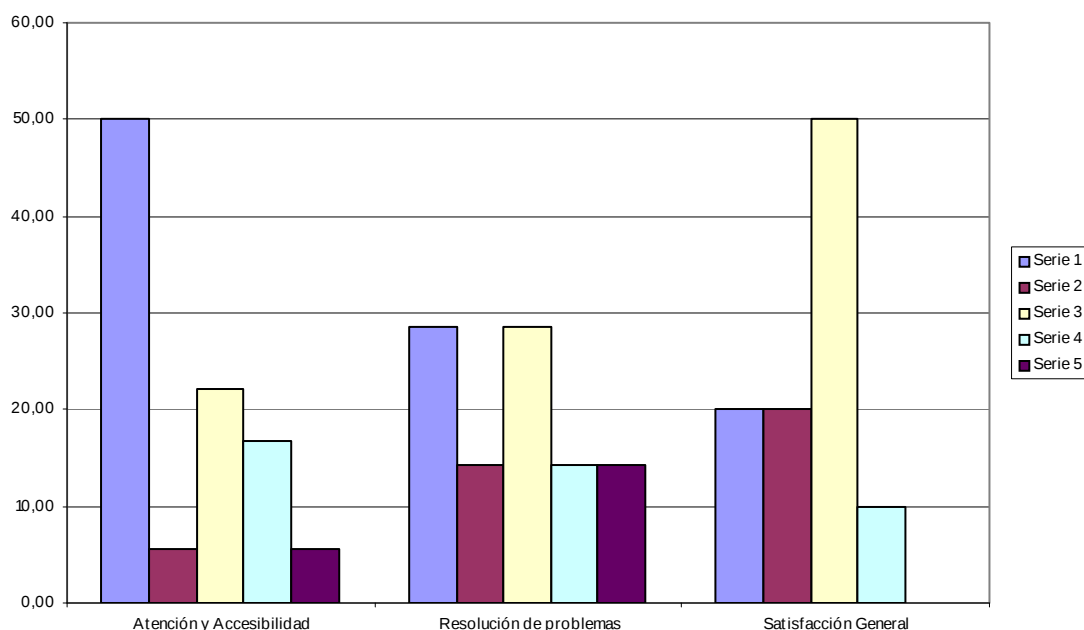


Gráfico 59.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

44 a 52.- Secretarías de los Departamentos:

Con el objetivo de no alargar en exceso el análisis y procurar un tratamiento común para estas Unidades, sus resultados se van a tratar de forma conjunta, destacando únicamente los casos que se alejen en demasía de la tendencia normal. Por tanto, se presenta a continuación una tabla de resultados:

SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA UR CON LAS SECRETARÍAS DE LOS DEPARTAMENTOS	Nº de respuestas al ítem 2	Nº de respuestas al ítem 3	Nº de respuestas al ítem 4	Promedio de satisfacción con la atención y accesibilidad	Promedio de satisfacción con la resolución de problemas	Promedio de satisfacción general con el servicio
Sec. del Dpto. de Agricultura y Alimentación	15	8	12	2,27	2,88	2,50
Sec. del Dpto. de Economía y Empresa	16	6	9	2,38	2,83	2,67
Sec. del Dpto. de CC. de la Educación	14	6	11	2,21	2,33	2,55
Sec. del Dpto. de Filologías Hispánica y Clásicas	14	6	9	2,14	2,17	2,78
Sec. del Dpto. de Filologías Modernas	14	6	9	2,57	2,50	3,22
Sec. del Dpto. de Ingeniería Eléctrica	19	7	9	2,21	2,57	2,78
Sec. del Dpto. de Ingeniería Mecánica	20	8	10	2,25	2,13	3,10
Sec. del Dpto. de Química	15	7	10	1,93	2,43	2,40
Sec. del Dpto. de Matemáticas y Computación	16	8	10	2,44	2,63	2,60

Tabla 5. Resumen de las Secretarías de Departamento.



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

El alumnado, en general, desconoce las tareas asignadas a estas unidades administrativas; de hecho, al ser preguntados sobre ello, el valor promedio que otorgan a dicho conocimiento no supera el 1,99 en ningún caso. Como puede verse en la tabla anterior, la respuesta de los alumnos, referida a estas Secretarías, ha sido escasa, con un máximo de 20 encuestas en el ítem 2 del Departamento de Ingeniería Mecánica, y un mínimo de 6 en el ítem 3 para cuatro departamentos. Además, y en general, la respuesta, como ha ocurrido en gran parte del cuestionario, se ha concentrado en el ítem 2, que valoraba la atención y accesibilidad del Servicio o Unidad.

Por otro lado, y refiriéndonos al ítem 2 antedicho, el alumnado no está satisfecho con ninguna de las Secretarías objeto de estudio, obteniéndose una valoración promedio máxima de 2,57 en el Departamento de Filologías Modernas, y mínima de 1,93 en el de Química.

En el apartado referido a resolución de problemas tampoco alcanza el valor central ninguna Secretaría. La mejor valorada es la de Agricultura y Alimentación (2,88), y la peor valorada la de Filologías Hispánica y Clásicas (2,17).

Por último, en lo que a satisfacción general se refiere, sólo dos Secretarías que alcanzan el valor central: Filologías Modernas (3,22) e Ingeniería Mecánica (3,10). En este caso es la de Química la menos valorada, con un promedio global de 2,40.

En el gráfico siguiente pueden observarse los promedios obtenidos por todas las Secretarías:

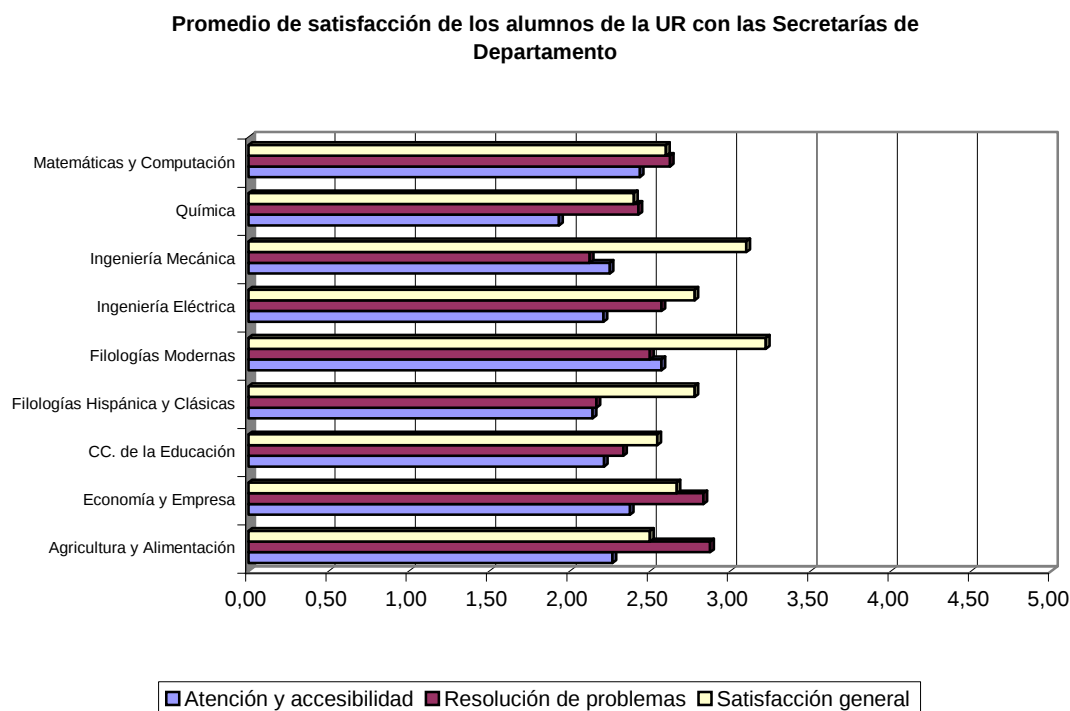


Gráfico 60.



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Por último, y para finalizar el análisis de las Secretarías de los Departamentos, se presenta una tabla con los valores promedio obtenidos por cada una de ellas en el primero de los tres ítem estudiados en función de la Facultad a que pertenece el alumnado:

	ETSII	FCE	FCEAI	FCJS	FLE
Agricultura y Alimentación	1,00	3,00	1,67	2,17	
Economía y Empresa	1,00	3,80	2,00	1,86	
CC. de la Educación	1,00	3,00	1,50	2,50	2,00
Filologías Hispánica y Clásicas	1,00	3,00	2,50	2,00	2,00
Filologías Modernas	1,00	3,00	3,00	2,83	2,00
Ingeniería Eléctrica	2,00	3,00	2,67	1,86	
Ingeniería Mecánica	2,43	3,00	2,00	2,00	1,00
Química	1,00	3,00	1,67	1,86	
Matemáticas y Computación	1,33	3,00	3,25	2,17	

Tabla 6. Promedios de satisfacción de las Facultades con las Secretarías de Departamento.

53 a 63.- Profesorado, por Departamentos, de la UR:

Como en el caso anterior, los resultados de este colectivo van a tratarse de forma conjunta, destacando únicamente los casos que se alejen en demasía de la tendencia normal. Por tanto, se presenta a continuación una tabla-resumen de la respuesta obtenida:

SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA UR CON EL PROFESORADO, POR DEPARTAMENTOS	Nº de respuestas al ítem 2	Nº de respuestas al ítem 3	Nº de respuestas al ítem 4	Promedio de satisfacción con la atención y accesibilidad	Promedio de satisfacción con la resolución de problemas	Promedio de satisfacción general con el servicio
Prof. del Dpto. de Agricultura y Alimentación	15	7	10	2,13	2,71	2,60
Prof. del Dpto. de CC. Humanas	16	6	10	2,06	3,17	2,60
Prof. del Dpto. de Derecho	18	7	11	2,83	2,43	2,82
Prof. del Dpto. de Economía y Empresa	19	7	9	2,74	3,00	2,67
Prof. del Dpto. de CC. de la Educación	18	10	9	2,61	2,80	2,78
Prof. del Dpto. de Filologías Hispánica y Clásicas	17	8	9	2,18	3,00	2,78
Prof. del Dpto. de Filologías Modernas	14	8	10	2,14	3,38	2,50
Prof. del Dpto. de Ingeniería Eléctrica	19	8	12	2,16	2,75	2,75
Prof. del Dpto. de Ingeniería Mecánica	20	7	13	2,40	3,00	2,62
Prof. del Dpto. de Matemáticas y Computación	22	7	11	2,55	2,57	3,09
Prof. del Dpto. de Química	13	9	12	2,46	2,33	2,58

Tabla 7. Resumen, por Departamentos, del profesorado de la UR.

Si bien los estudiantes conocen algo mejor las funciones del profesorado que las de las Secretarías, lo cierto es que, para la cercanía que existe entre ellos, valoran su grado de conocimiento con dichas funciones con promedios muy bajos, que oscilan entre 2,05 y 2,43. Como puede verse en la tabla anterior, la respuesta de los alumnos también ha sido escasa, con un máximo de 22 encuestas en el ítem 2 del Departamento de Matemáticas y Computación, y un mínimo de 7 en el ítem 3 para cinco departamentos. Además, y en general, nuevamente la respuesta se ha concentrado en el ítem 2, que valoraba la atención y accesibilidad del Servicio o Unidad.

En este apartado todo el alumnado manifiesta cierto grado de insatisfacción, con promedios que oscilan entre un valor mínimo de 2,06 en el Departamento de CC. Humanas y un máximo de 2,83 en el de Derecho.



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Por lo que respecta a la resolución de problemas, el alumnado se muestra más satisfecho, con promedios en torno al valor central en los Departamentos de CC. Humanas, Economía y Empresa, Filologías Hispánica y Clásicas, y Mecánica. Incluso, los encuestados valoran su grado de satisfacción con el profesorado del Departamento de Filologías Modernas con un promedio de 3,38. Por otra parte, los estudiantes muestran cierto grado de insatisfacción sobre todo con el profesorado del Departamento de Química (2,33).

Por último, en lo que a satisfacción general se refiere, tampoco los alumnos están satisfechos con los profesores de dicho Departamento (promedio 2,58). Esta falta de satisfacción se generaliza en todos los departamentos, excepción hecha del de Matemáticas y Computación (3,09).

En el siguiente gráfico pueden observarse los promedios de satisfacción obtenidos por el profesorado en función de su departamento de adscripción:

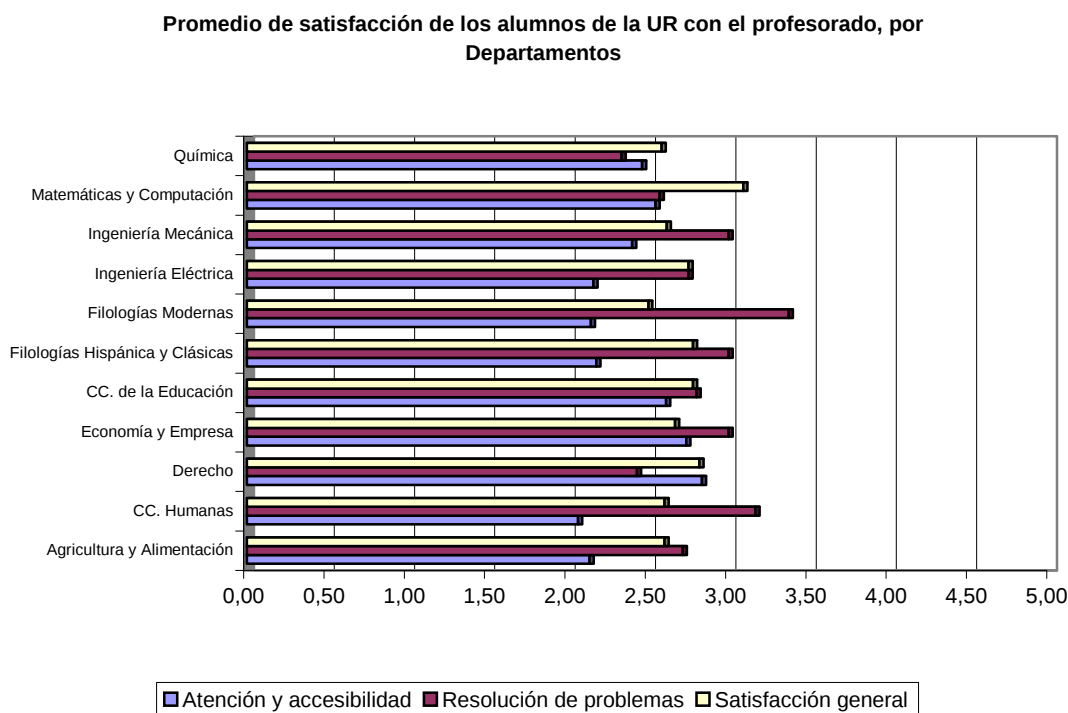


Gráfico 61.

Por último, y para finalizar el análisis del profesorado, en la página siguiente se presenta una tabla con los valores promedio obtenidos en el primer de los tres ítem estudiados en función de la Facultad a que pertenece el alumnado:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

	ETSII	FCE	FCEAI	FCJS	FLE
Agricultura y Alimentación	1,00	3,00	2,67	1,86	
CC. Humanas	1,00	3,00	1,50	2,00	3,00
Derecho	1,00	3,75	2,50	2,67	
Economía y Empresa	1,00	4,00	2,00	2,25	
CC. de la Educación	1,00	3,00	2,50	2,33	4,00
Filologías Hispánica y Clásicas	1,00	3,00	2,50	2,11	2,00
Filologías Modernas	1,00	3,00	2,50	2,00	
Ingeniería Eléctrica	2,17	3,00	2,00	2,00	
Ingeniería Mecánica	2,38	3,00	2,00	2,50	
Matemáticas y Computación	2,00	3,00	3,40	2,17	
Química	1,00	3,00	3,50	2,60	1,00

Tabla 8. Promedios de satisfacción de las Facultades con el profesorado, en función de su departamento.

64.- Servicio de Limpieza:

En el caso de este servicio externo el alumnado sí que tiene claro cuáles son sus funciones (promedio del primer ítem 3,36). Además, ha obtenido un número relativamente más elevado de valoraciones. Las respuestas para los ítem 2, 3 y 4 han sido 32, 12 y 13, respectivamente. El promedio de satisfacción sólo se sitúa por encima del valor central en lo referido a resolución de problemas (3,33), con un promedio mínimo de 2,59 en la satisfacción con la atención y accesibilidad de su personal. Los coeficientes de correlación son más que aceptables, lo que hace muy fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden verse a continuación:

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con el Servicio de Limpieza

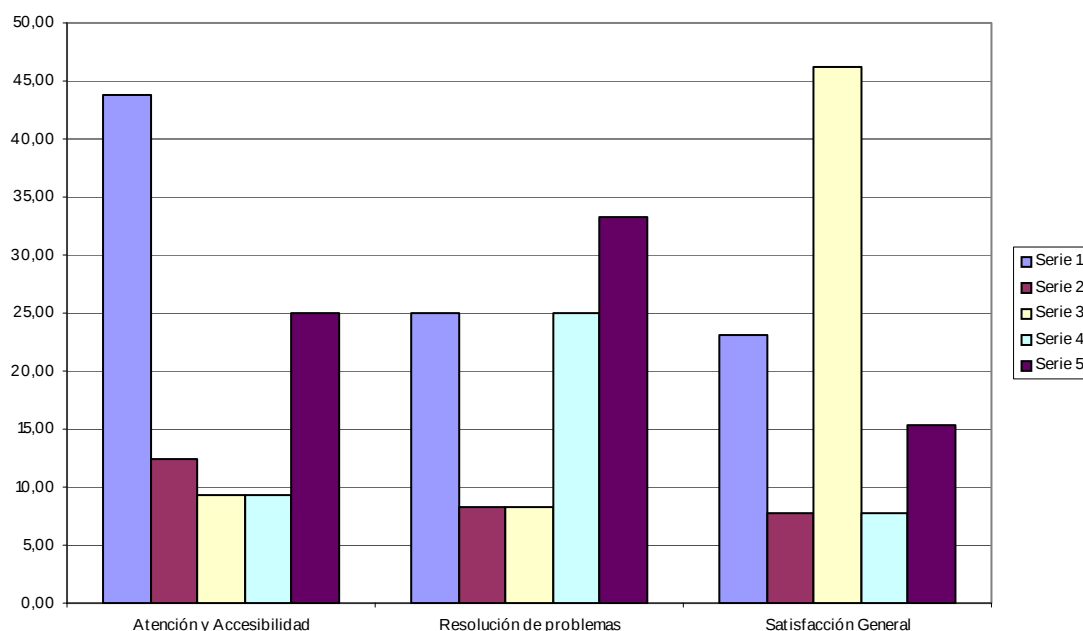


Gráfico 62.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En esta ocasión parece más lógico el análisis por edificios que por Centros. Si bien se han recibido respuestas de todos ellos, éstas han sido escasas en el Departamental y en Filologías. Los promedios de satisfacción oscilan mucho en función de la pregunta y del



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

edificio objeto de estudio, de tal modo que nos podemos encontrar desde un valor mínimo de 1,00 en el edificio Departamental en el ítem 2, hasta un valor máximo de 4,50 en el CCT al preguntar sobre la resolución de problemas.

Los resultados promedio obtenidos pueden observarse en el gráfico siguiente:

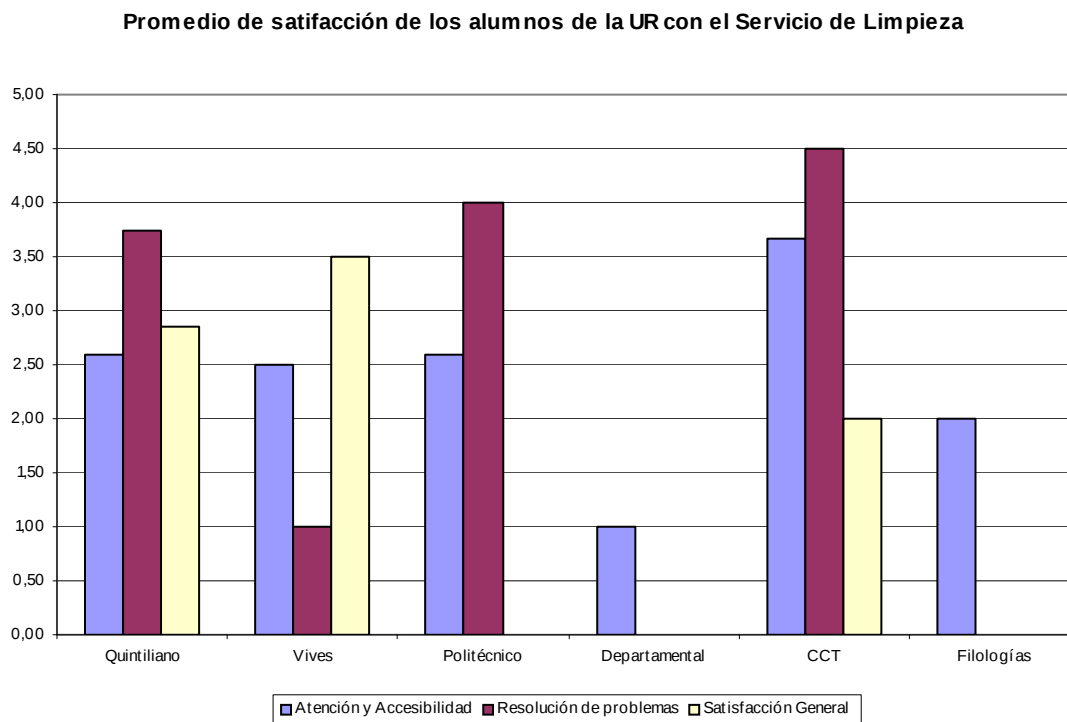


Gráfico 63.

65.- Seguridad y Vigilancia:

También este servicio externo es conocido por el alumnado (promedio del primer ítem 3,03). No obstante, y como viene siendo habitual a lo largo de todo el análisis de esta encuesta, no ha obtenido demasiadas respuestas. Las respuestas para los ítem 2, 3 y 4 han sido 25, 10 y 14, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por debajo del valor central, excepto en lo relativo a satisfacción con el grado de resolución de problemas (3,10). Los coeficientes de correlación son muy buenos, lo que hace fiable la respuesta.

Las respuestas pueden verse en el gráfico de la página siguiente:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con la Seguridad y Vigilancia

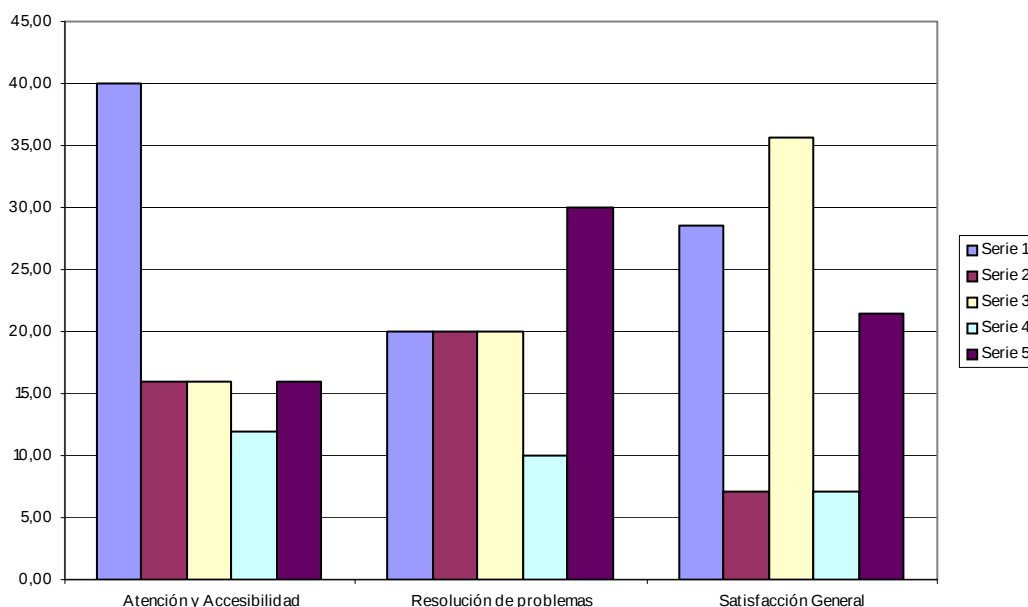


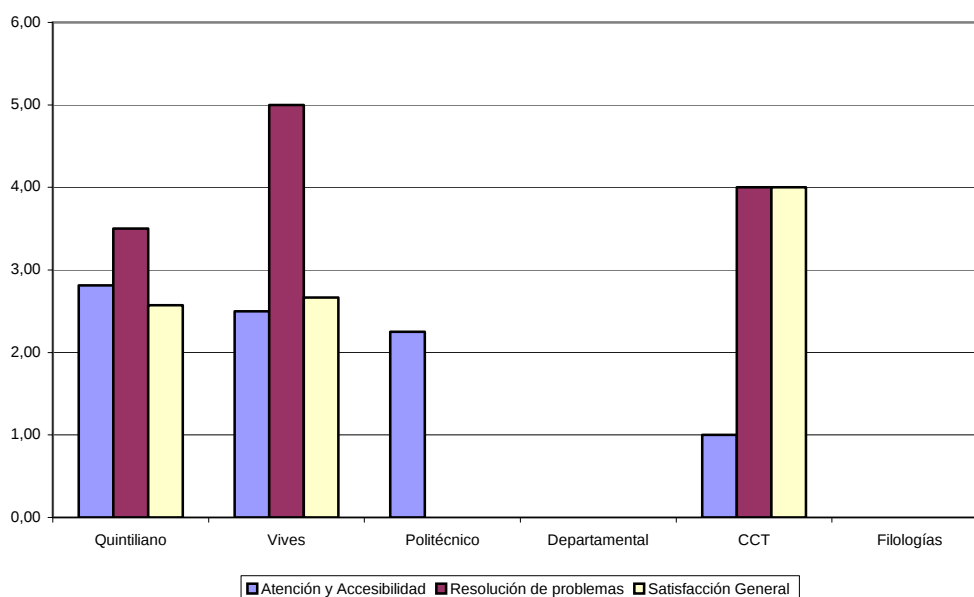
Gráfico 64.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Descendiendo al análisis por edificios hay que decir que sólo se han obtenido respuestas de alumnos que cursan sus estudios en los edificios Quintiliano, Vives, Politécnico y CCT. Mientras que todos ellos están bastante e incluso muy satisfechos con la resolución de problemas (promedio 5,00 en el edificio Vives), en el resto de cuestiones objeto de estudio están mas bien insatisfechos, salvo el alumnado del CCT que está bastante satisfecho en general (4,00).

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en el siguiente gráfico:

Promedio de satisfacción de los alumnos de la UR con la Seguridad y Vigilancia





66.- Mantenimiento y Jardinería:

Este servicio, conocido por los estudiantes a un nivel similar al anterior (2,94), ha obtenido también un número de respuestas análogo. Las respuestas para los ítem 2, 3 y 4 han sido 25, 7 y 14, respectivamente. El promedio de satisfacción sólo se sitúa siempre por encima del valor central en lo relativo a resolución de problemas (3,57), con un promedio mínimo de 2,50 en satisfacción general. Los coeficientes de correlación hacen dudar de la fiabilidad de la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden verse en el siguiente gráfico:

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con Mantenimiento y Jardinería

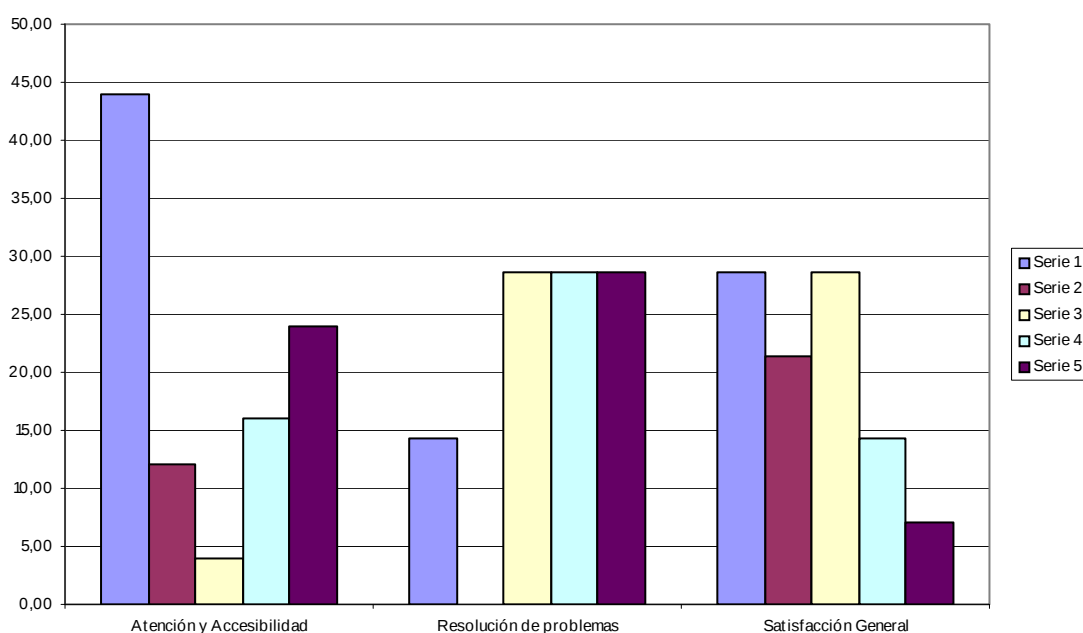


Gráfico 66.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Tampoco en esta ocasión se han obtenido respuestas de los alumnos que cursan sus estudios en el edificio Departamental, siendo los que estudian en Vives los más insatisfechos con este servicio externo. Los resultados promedio obtenidos en función del edificio en el que el alumnado de la UR cursa sus estudios pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Promedio de satisfacción de los alumnos de la UR con Mantenimiento y Jardinería

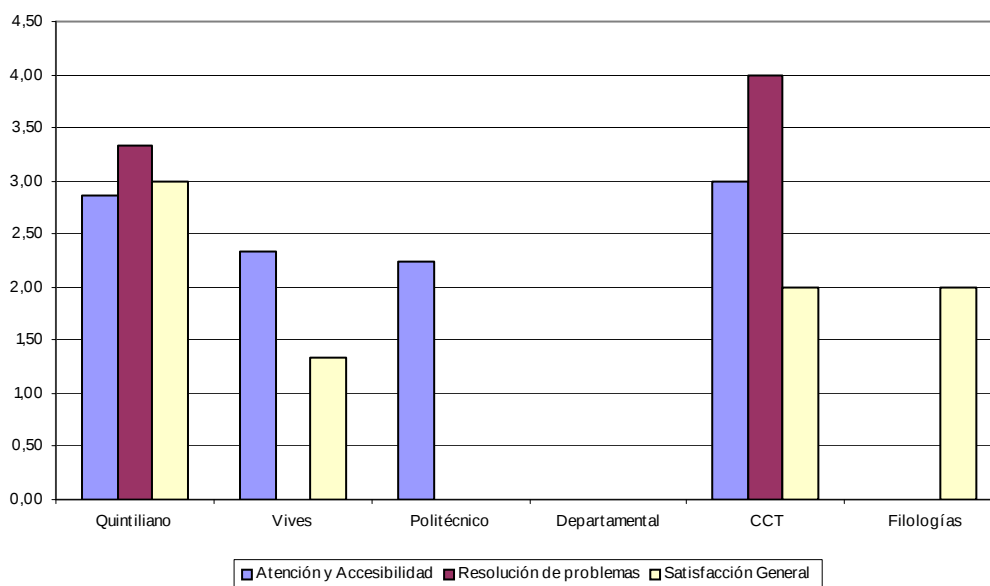


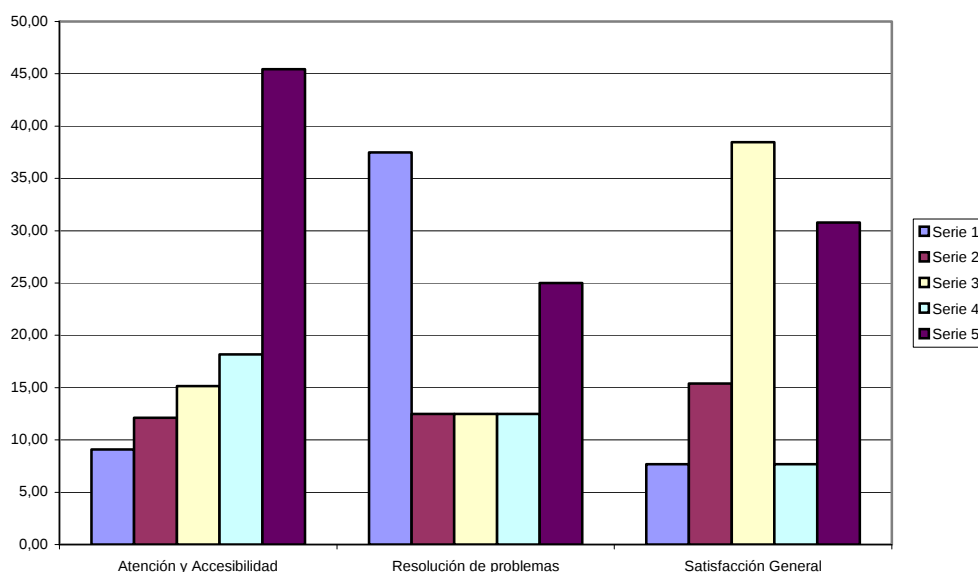
Gráfico 67.

67.- Cafeterías y Comedores:

Esta cuestión es de las más conocidas por el alumnado (3,71). Las contestaciones para los ítem 2, 3 y 4 han sido, no obstante, 33, 8 y 13, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa por encima del valor central, excepto en resolución de problemas, con un 2,75. En cuanto a atención y accesibilidad asciende a 3,79. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,38. No ha sido posible calcular los coeficientes de correlación.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden verse en el siguiente gráfico:

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con las Cafeterías y Comedores





RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

En lo que se refiere al análisis por edificios, donde nuevamente no hay respuestas asociadas al edificio Departamental, el alumnado más satisfecho con todas las cuestiones es el que cursa sus estudios mayoritariamente en el Vives, que valora los ítem 2, 3 y 4 con unos promedios de 4,80 en el primero y 5,00 en el resto.

Los resultados promedio obtenidos pueden verse a continuación:

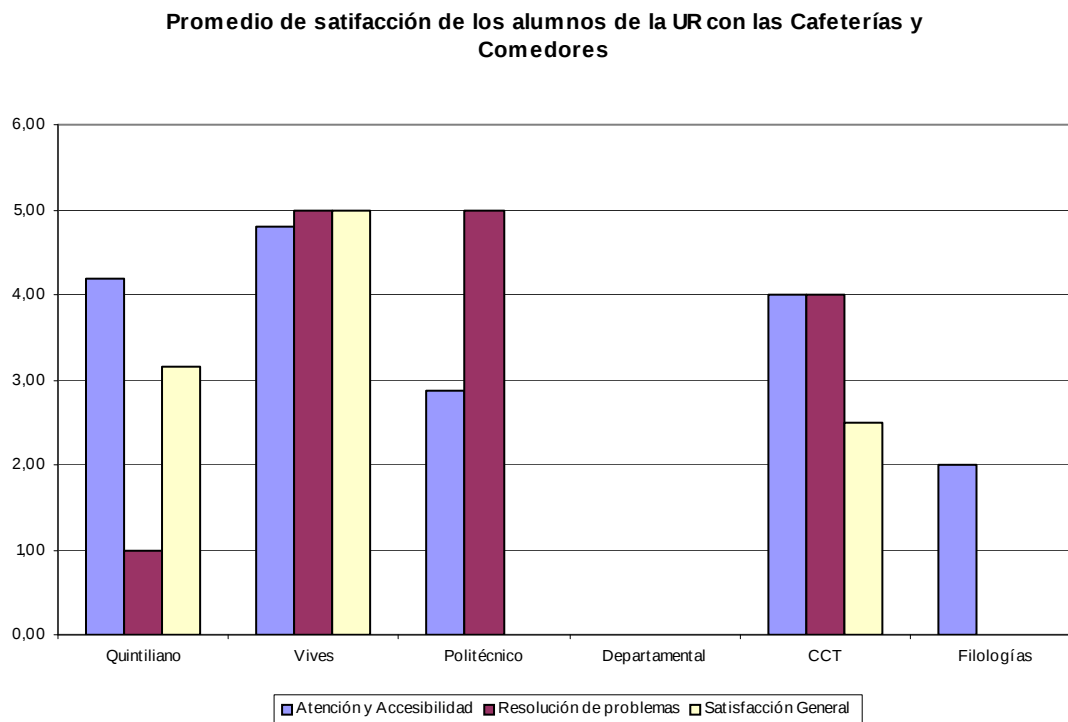


Gráfico 69.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

68.- Máquinas expendedoras de Comidas y Bebidas:

Esta es otra de las cuestiones bien conocidas por el alumnado (3,46). El número de contestaciones para los ítem 2, 3 y 4 ha sido de 31, 7 y 11, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa por encima del valor central, excepto en lo relativo a resolución de problemas. En cuanto a atención y accesibilidad es de 3,09. Los coeficientes de correlación son aceptables.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden verse en la página siguiente:



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2009/10

Observatorio de Clima Interno

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con las Máquinas Exendedoras de Comidas y Bebidas

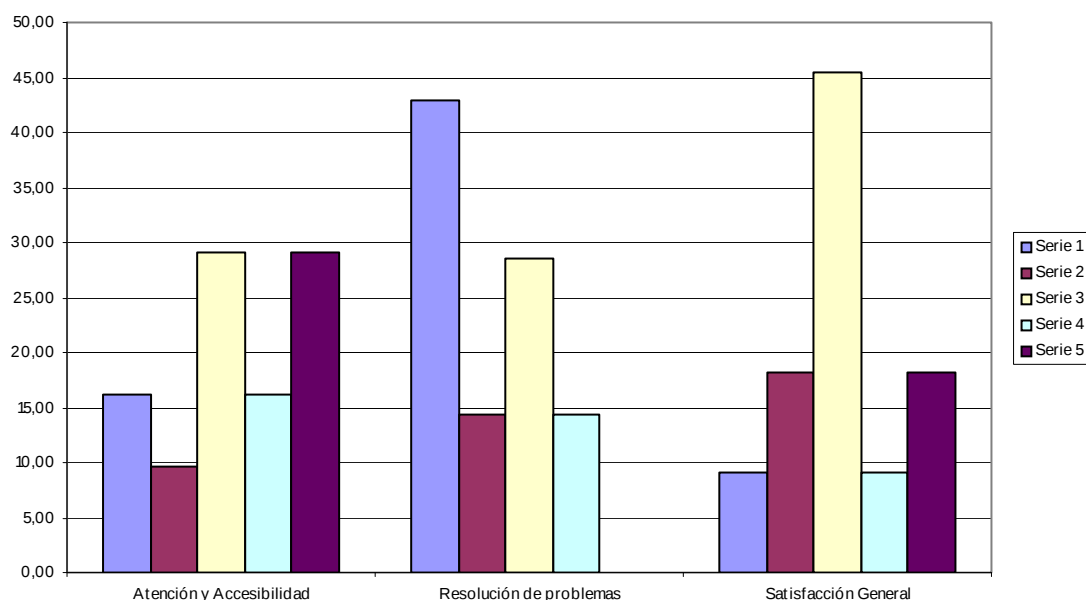


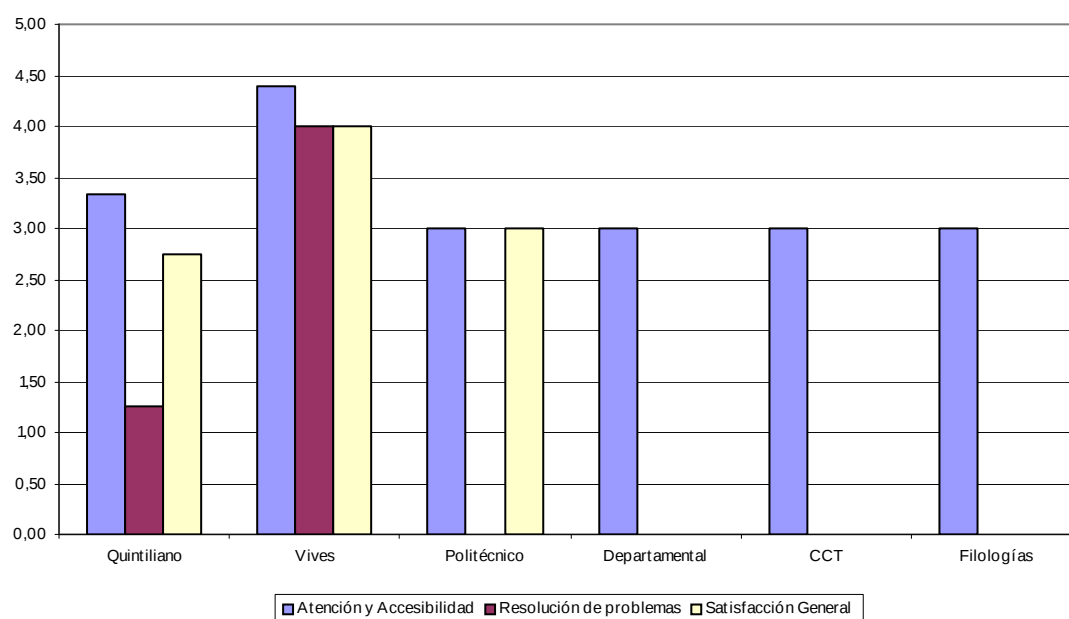
Gráfico 70.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Realizando el análisis por edificios, cabe destacar que sólo se ha recibido respuestas en todos ellos en el ítem 2, cuestión con la que en todos ellos el alumnado se muestra satisfecho, especialmente el que estudia en Vives (4,40).

Los resultados promedio obtenidos pueden verse a continuación:

Promedio de satisfacción de los alumnos de la UR con las Máquinas Exendedoras de Comidas y Bebidas





69.- Apoyo Informático a Usuarios (antigua Línea 900):

Este servicio externo, que cerraba el cuestionario, no es demasiado bien conocido por el alumnado (2,14), por lo que ha tenido un escaso grado de respuesta. El número de contestaciones para los ítem 2, 3 y 4 ha sido de 20, 8 y 12, respectivamente. El promedio de satisfacción, en cuanto a atención y accesibilidad, es de 3,15. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 2,50. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 2,92. Los coeficientes de correlación son aceptables.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden verse en el gráfico siguiente:

Grado de satisfacción de los alumnos de la UR con el Apoyo Informático a Usuarios

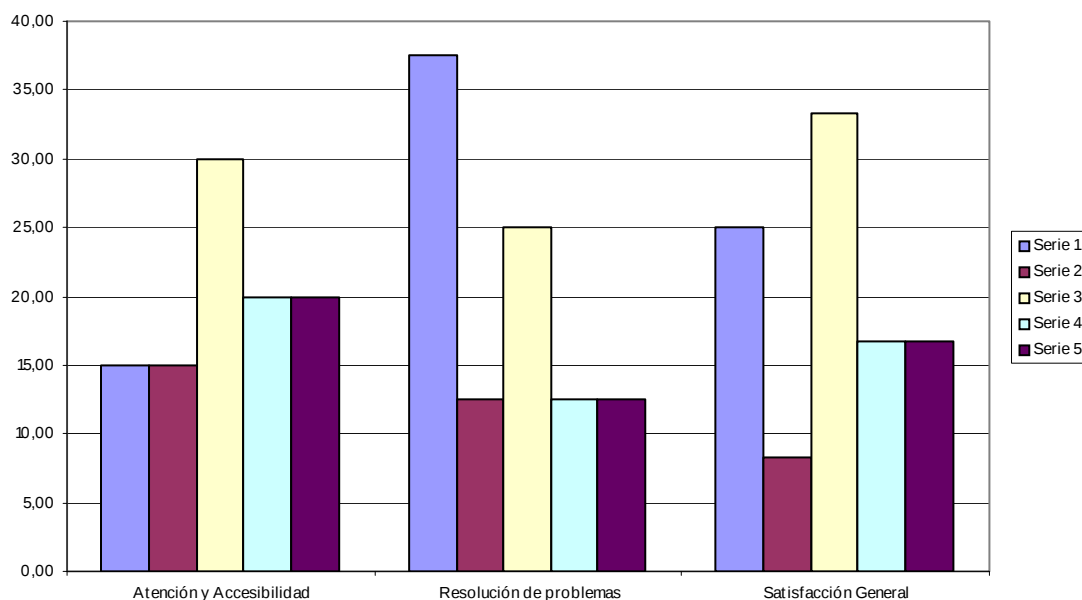


Gráfico 72.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Tampoco en esta ocasión, dado el bajo nivel de respuesta, se procede a su análisis detallado por Centros, careciendo de interés en este caso su análisis por edificios.