RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR

INTRODUCCIÓN

El Observatorio de Clima Interno de la UR, radicado en la Oficina de Servicios Estratégicos, nace como fruto de un contrato programa suscrito entre la citada Oficina y la Universidad de La Rioja, con la colaboración del Gobierno de La Rioja.

Una de las iniciativas de este Observatorio 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 tres cuestiones principales:

- 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.

Siendo la primera experiencia en esta materia para la OSE, y con el acuerdo del Equipo de Gobierno, se decidió utilizar la plataforma WebCT como soporte para la cumplimentación del cuestionario. 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 realizaron con la colaboración de la Fundación de la Universidad de La Rioja, que incorporó la encuesta a WebCT y facilitó el soporte técnico necesario durante el tiempo que la encuesta se mantuvo en red.

FICHA TÉCNICA

El cuestionario se dirigió a 7.628 alumnos de la UR (el universo global), contándose entre ellos alumnos de primer, segundo y tercer ciclo, alumnos del CAP y alumnos de postgrados. La difusión de la actividad se realizó mediante correo-e del Rector a toda la comunidad universitaria, además de cartelería y folletos específicos que se repartieron en todo el campus.

El aula virtual habilitada al efecto se abrió el día 1 de noviembre de 2004 y cerró el 31 de diciembre del mismo año.

Se han obtenido 569 respuestas, lo que supone un 7,46%. De estas respuestas, sólo una se ha eliminado por inconsistente. Las restantes 568 pertenecen a los siguientes Centros (para este cuestionario se estimó conveniente mantener en los ítem la estructura del pasado curso, al ser la más conocida por los alumnos):

- Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales: 359 respuestas, 63,21%.
- Centro de Enseñanzas Científicas y Técnicas: 162 respuestas, 28,53%.
- Centros Adscritos: 2 respuestas, 0,56%.
- Sin especificación de Centro: 45 respuestas, 7,93%.

La respuesta general obtenida, ofrece un grado de fiabilidad de ± 4%, aunque hay que tener en cuenta que, tal y como el cuestionario especificaba, se ha dejado de responder a las preguntas relacionadas con las unidades no conocidas o utilizadas.

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	135	23,77
Vives	20	3,52
Politécnico	79	13,91
Departamental	0	0,00
C.C.T.	75	13,20
Filologías	6	1,06
Polideportivo	3	0,53
Biblioteca	3	0,53
Sin especificar	247	43,49

Tabla 1. Respuesta de los alumnos clasificada por edificios.

La preguntas número 5, 6 y 7 interrogaban respectivamente sobre la satisfacción con:

a) El grado de atención y accesibilidad.
b) El grado de resolución de los problemas planteados.
c) Satisfacción general con la unidad.

En la tabla de la página siguiente puede observarse el número de respuestas para cada ítem y unidad, así como el promedio de satisfacción general para cada una de las cuestiones planteadas.

Servicio	Nº de respuestas al ítem 1	Nº de respuestas al ítem 2	Nº de respuestas al ítem 3	Promedio de satisfacción en el ítem 1	Promedio de satisfacción en el ítem 2	Promedio de satisfacción en el ítem 3
Rector	61	21	19	2,43	2,86	2,84
Equipo Rectoral	62	29	24	2,74	2,93	2,96
Gerencia	43	8	9	2,56	3,50	3,22
Secretarías de miembros del Equipo Rectoral	67	15	15	2,96	3,20	3,53
Asesoría Jurídica	26	6	8	2,23	3,17	3,13
Servicio de Obras, Instalaciones y Consumos	50	12	11	2,64	2,92	2,82
Servicio de Contratación y Patrimonio	22	4	4	2,41	3,75	4,50
Servicio de Gestión Financiera y Compras	25	7	4	2,60	2,71	3,50
Servicio de Control Interno	23	2	3	2,52	3,50	3,67
Oficina de Servicios Estratégicos (antes Gabinete de Planificación y Estudios)	21	3	3	2,52	3,67	4,67
Servicio de Comunicación	41	15	16	3,24	3,47	3,75
Oficina Virtual de Información	234	148	120	3,62	3,93	3,93
Servicio de Investigación y Becas	130	58	47	3,39	3,55	3,74
Servicio de Gestión Académica	109	39	37	3,35	3,59	3,84
Servicio de Personal y Retribuciones	29	5	5	2,66	2,60	3,80
Oficina de Relaciones con la Empresa	24	6	5	2,83	2,50	3,40
Oficina de Prácticas y Empleo (OPE)	100	45	39	2,96	2,89	2,92
Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI)	22	5	4	2,68	3,80	4,25
Correos y Mensajería	104	37	28	3,70	3,54	3,93
Asociación de Antiguos Alumnos de la UR (AUREA)	19	4	3	2,53	3,00	3,67
Unidad de Relaciones Internacionales	28	8	9	2,46	2,63	3,00
Servicio Informático	167	59	52	3,27	3,24	3,38
Servicio de Actividades Deportivas	88	33	27	3,23	3,30	3,67
Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	26	9	6	3,00	3,22	4,00
Servicio de Laboratorios y Talleres	58	17	12	3,17	3,47	3,42
Biblioteca	277	130	120	3,95	4,00	3,97
Publicaciones	36	15	14	3,33	3,67	3,50
Archivo	29	10	10	2,86	3,60	3,70
Reprografía	212	95	86	3,24	3,51	3,50
Fundación Universidad de La Rioja (FUR)	24	10	10	2,79	3,20	3,60
Auxiliares de Servicios Generales (Conserjería)	77	23	24	3,57	3,83	4,13
Dirección y Subdirecciones del CCHJS	47	22	20	3,34	4,00	3,75
Unidad Administrativa del CCHJS	62	24	27	3,45	3,92	3,93
Dirección y Subdirecciones del CECT	48	11	14	2,92	3,00	3,43
Unidad Administrativa del CECT	40	13	14	2,60	3,08	3,29
Secretaría del Departamento de Agricultura y Alimentación	29	8	7	3,10	3,13	3,29
Secretaría del Departamento de Ciencias Humanas y Sociales	71	34	29	3,55	3,91	3,79
Secretaría del Departamento de Derecho	15	5	4	3,33	4,40	4,75
Secretaría del Departamento de Economía y Empresa	36	10	13	3,25	4,30	3,92
Secretaría del Departamento de Expresión Artística	15	2	2	2,73	4,50	3,00
Secretaría del Departamento de Filologías Hispánica y Clásica	19	5	6	2,74	3,80	3,50
Secretaría del Departamento de Filologías Modernas	19	5	8	2,95	4,00	3,75
Secretaría del Departamento de Ingeniería Eléctrica	28	12	15	3,07	3,83	3,60
Secretaría del Departamento de Ingeniería Mecánica	34	11	11	2,82	3,45	3,36
Secretaría del Departamento de Química	33	11	11	3,36	4,09	4,09
Secretaría de la Udad. Predepartamental de CC. Sociales del Trabajo	20	7	8	3,45	4,43	4,25
Secretaría del Departamento de Matemáticas y Computación	32	12	10	3,19	3,42	3,80
Profesorado de su titulación	320	158	148	3,42	3,49	3,50
Resto de profesorado de la UR	93	48	41	3,15	3,35	3,41
Servicio de Limpieza	157	51	53	4,00	4,20	3,91
Seguridad y Vigilancia	112	36	38	3,34	3,64	3,58
Mantenimiento y Jardinería	111	29	34	3,42	3,59	3,50
Cafeterías y Comedores	289	117	130	4,10	4,05	4,15
Máquinas expendedoras de comidas y bebidas	218	89	81	3,15	2,99	3,16
Apoyo Informático a Usuarios (Línea 900)	43	15	9	2,91	3,53	3,67

Tabla 2. Resumen general.

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 61, 21 y 19 respuestas, respectivamente. Este bajo número de respuestas manifiesta la escasa relación del alumnado de la UR con su Rector. La satisfacción no es muy alta en ninguno de los tres apartados contemplados. El grado de correlación de la respuesta es muy elevado, lo que indica un alto grado de fiabilidad.

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

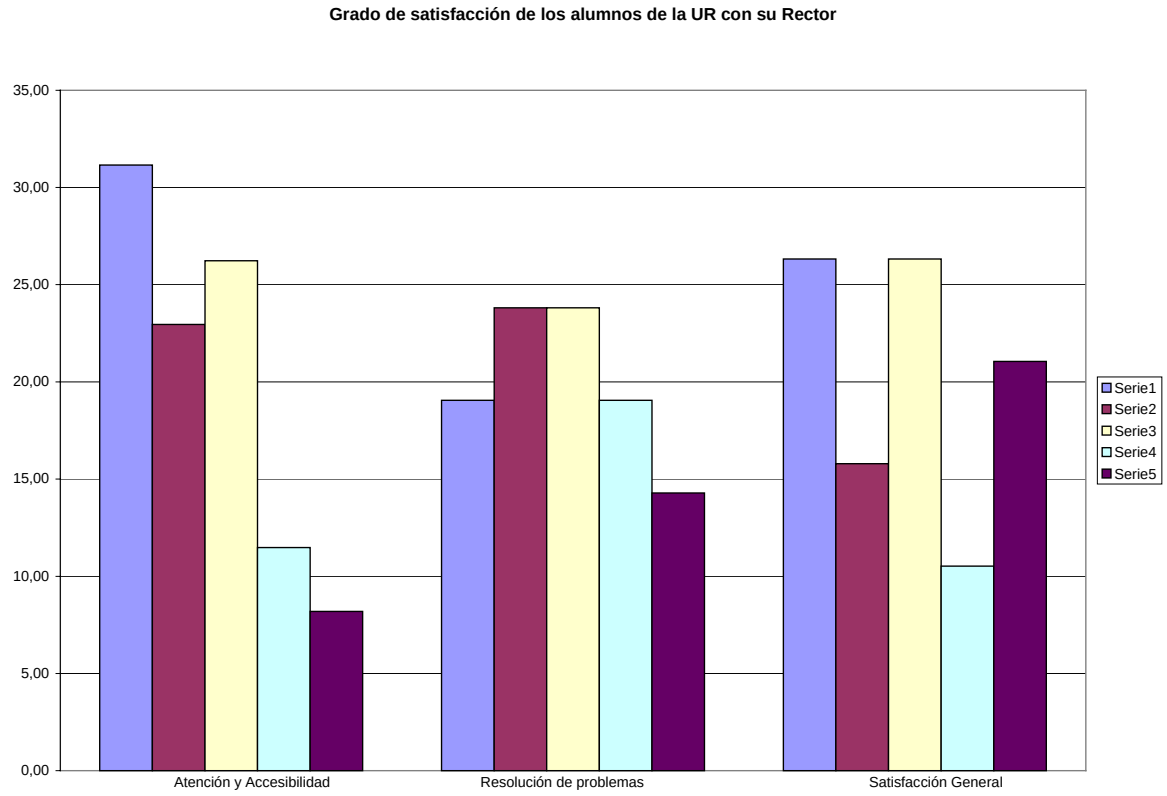


Gráfico 1.

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

Descendiendo al análisis por Centros, obviando a los adscritos por su bajo número de respuestas, puede observarse que los resultados del Centro de Enseñanzas Científicas y Técnicas son más favorables en el ítem referido a la resolución de problemas, con un promedio de 3,50. En el resto de ítems, los resultados son similares a la media global. Los promedios pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

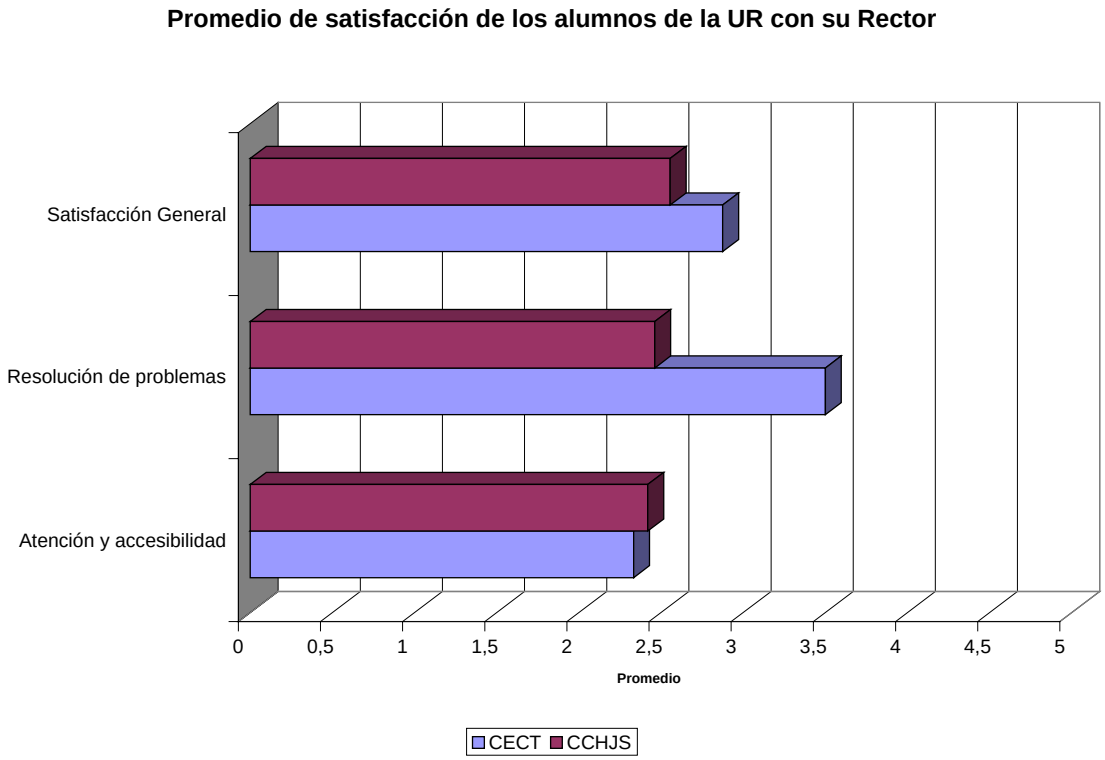


Gráfico 2.

2.- Equipo Rectoral:

Las respuestas a los ítems relacionados con este Órgano de Gobierno han sido, respectivamente, 62, 29 y 24. Un número muy parecido al anterior. El índice de satisfacción se encuentra más cerca del valor central en los tres apartados contemplados, particularmente en lo referido a la satisfacción general, con un 2,96. El grado de correlación de la respuesta sigue siendo muy elevado, así como su fiabilidad.

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

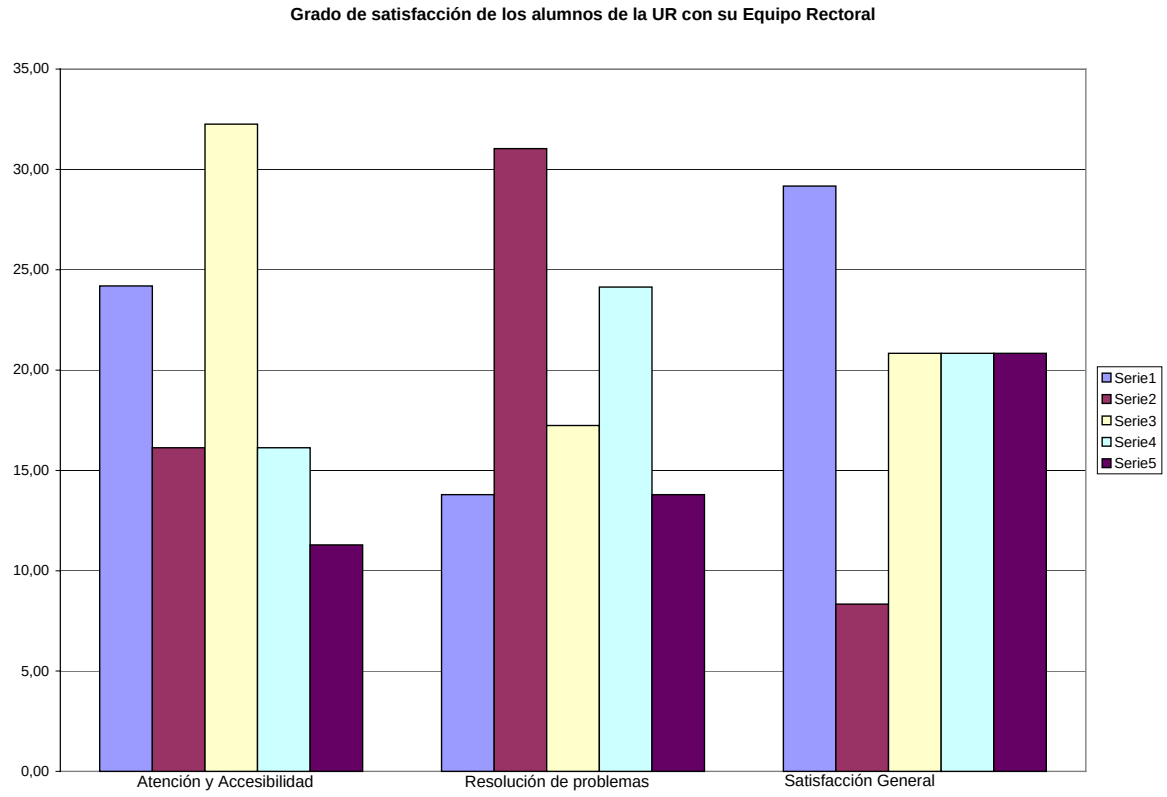
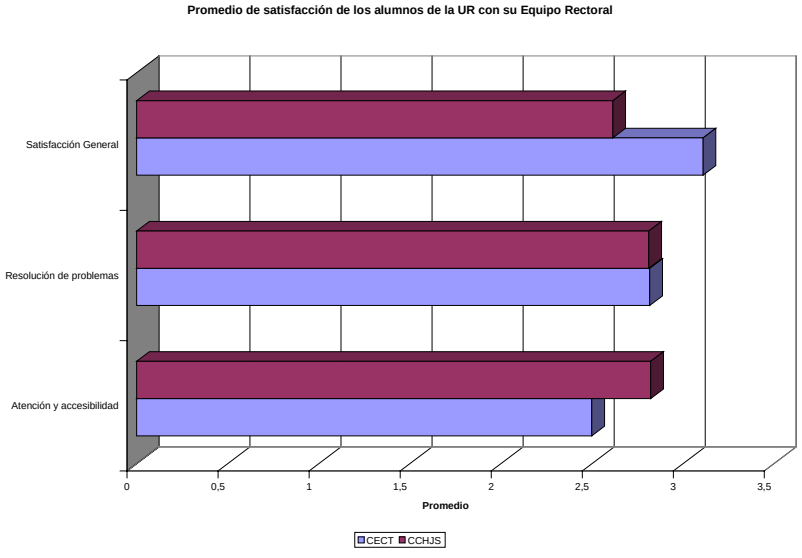


Gráfico 3.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Descendiendo al análisis por Centros puede observarse que los resultados del Centro de Enseñanzas Científicas y Técnicas son más favorables en el ítem referido a la satisfacción general, con un promedio de 3,11. En el resto de ítems, los resultados son similares a la media global. Cabe destacar que en el C.C.H.J.S. la fiabilidad de la respuesta disminuye sensiblemente. La respuesta puede observarse en el gráfico siguiente:



3.- Gerencia:

El número de respuestas disminuye sensiblemente. Tan sólo se han producido 43, 8 y 9 respuestas. Sin embargo, los índices de satisfacción se elevan, particularmente en lo referido a la resolución de problemas y a la satisfacción general, con unos promedios de 3,50 y 3,22, respectivamente. El grado de correlación de la respuesta disminuye sensiblemente, lo que sin duda está provocado por el bajo número de respuestas obtenido en los ítems 2 y 3. No obstante, la correlación entre el ítem 1 y el 3 sigue siendo muy aceptable.

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

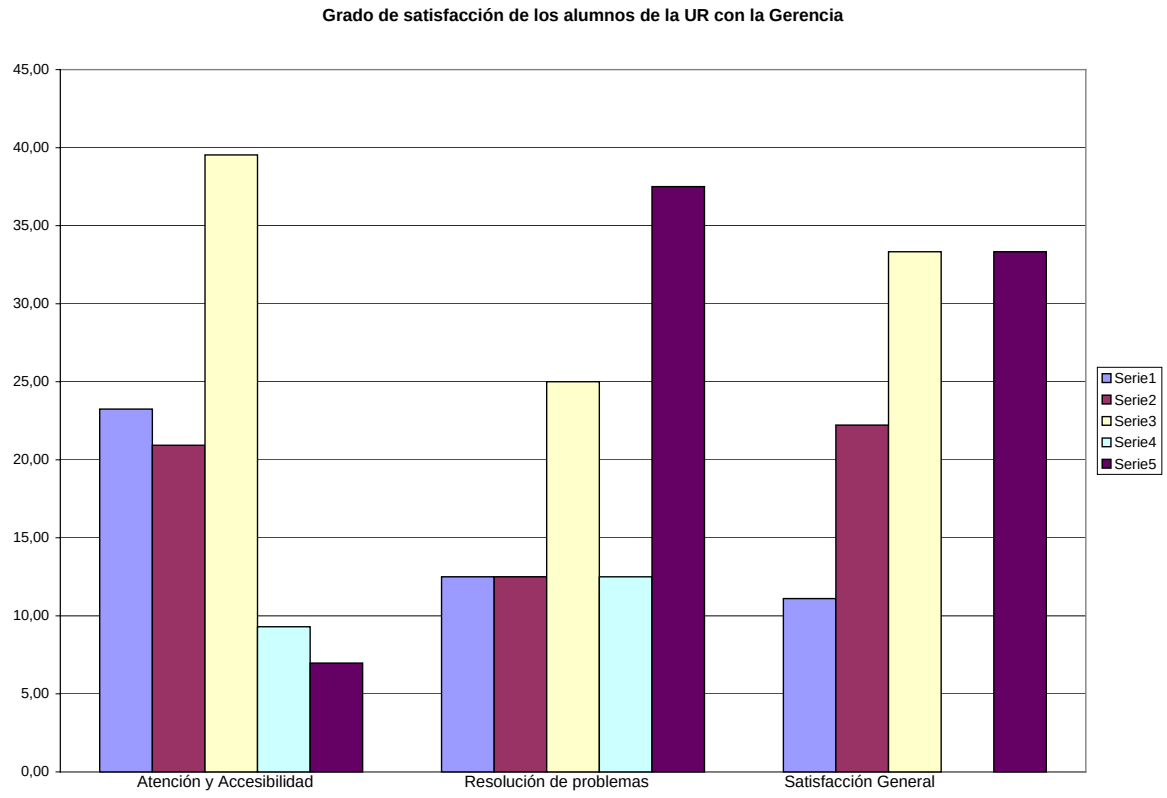


Gráfico 5.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por Centros puede observarse que los resultados del Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales son favorables en todos los ítems, particularmente en los referidos a resolución de problemas y satisfacción general, con un promedio de 3,25 en ambos casos. En el C.E.C.T. destaca el ítem referido a resolución de problemas que obtiene un 3,75; los restantes no alcanzan el valor central, con un escaso 2,14 en el ítem referido a atención y accesibilidad. El índice de correlación, analizado por Centros, sólo ofrece incoherencias en la relación entre los ítems 1 y 2, particulamente en el caso del C.E.C.T. La respuesta puede observarse en el gráfico de la página siguiente:

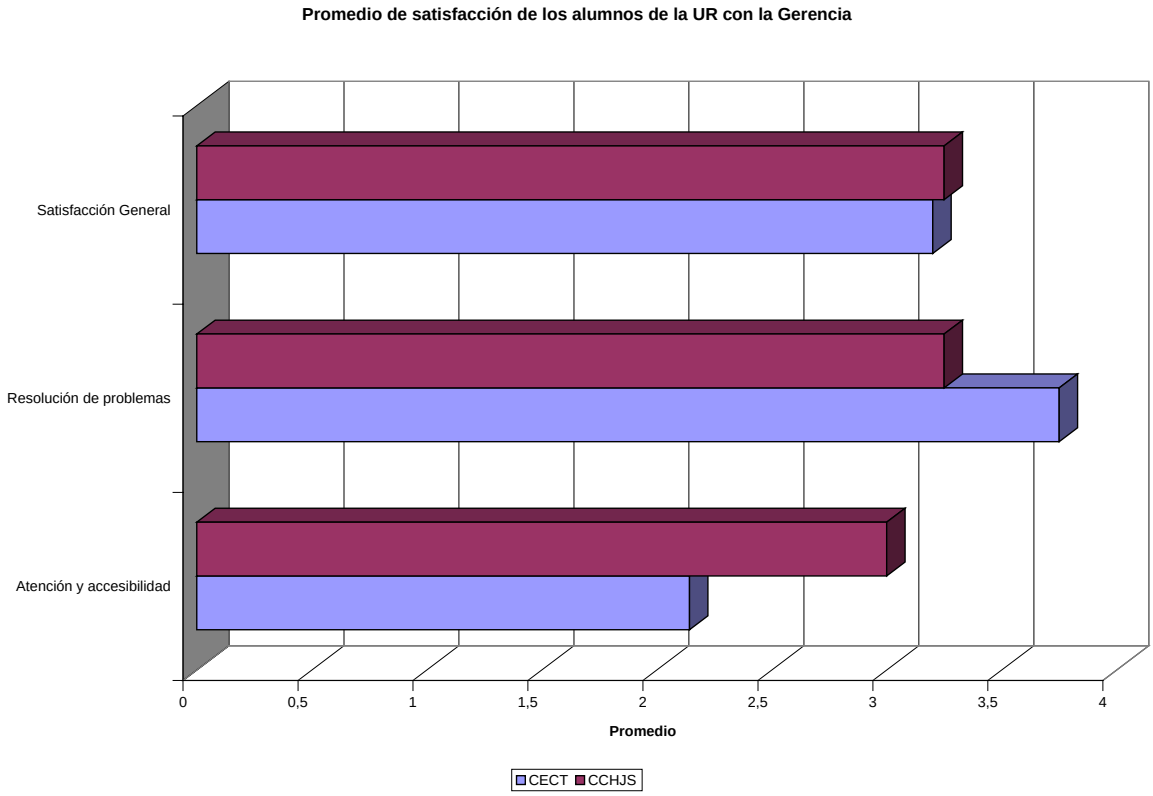


Gráfico 6.

4.- Secretarias de miembros del Equipo Rectoral:

El número de respuestas vuelve a aumentar, particularmente en el ítem 1. Se han producido 67, 15 y 15 respuestas. Los índices de satisfacción rondan el valor central, si bien en lo referido a la resolución de problemas y a la satisfacción general alcanzan unos promedios de 3,20 y 3,53, respectivamente. El grado de correlación de la respuesta es también bajo en este caso, en que al igual que en el anterior prima el bajo número de respuestas obtenido en los ítems 2 y 3. Igualmente, la correlación entre el ítem 1 y el 3 sigue siendo muy aceptable.

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

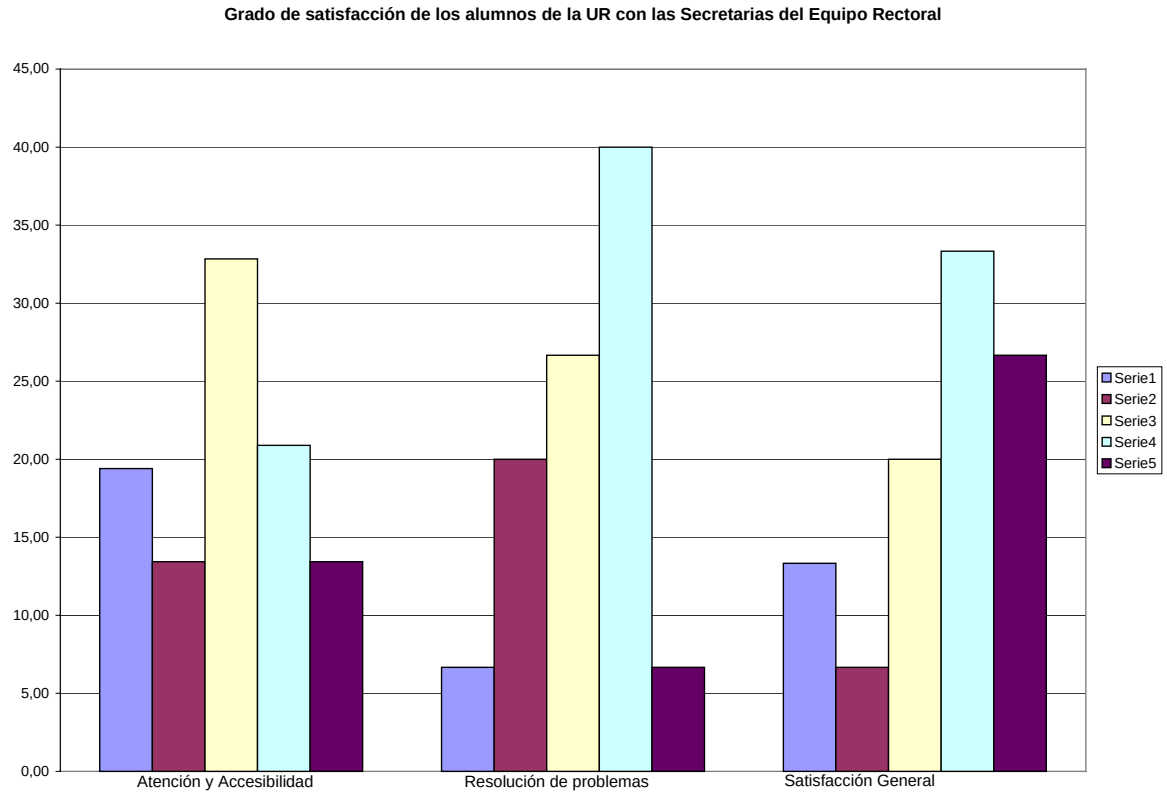
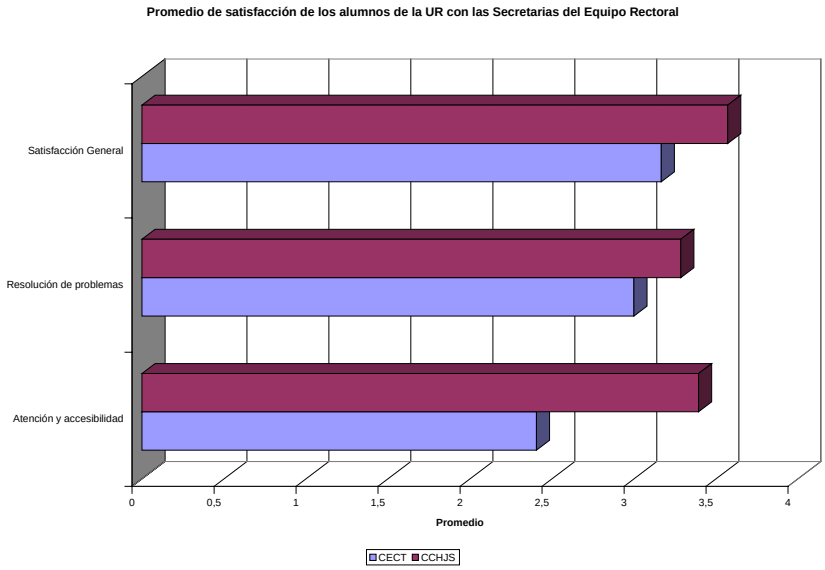


Gráfico 7.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Analizando por Centros esta cuestión puede observarse que los resultados del Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales son positivos en todos los ítems, con promedios de 3,39, 3,29 y 3,57 respectivamente. En el C.E.C.T. los resultados promedio son inferiores, 2,41, 3,00 y 3,17, respectivamente. El índice de correlación, analizado por Centros, ofrece resultados completamente diferentes. Mientras que en el C.C.H.J.S. se producen incoherencias en la relación entre los ítems 1 y 2, en el caso del C.E.C.T., la discordancia se genera entre los ítems 2 y 3. La respuesta puede observarse en el gráfico siguiente:



5.- Asesoría Jurídica:

Este Servicio no parece ser muy conocido, y aun menos utilizado, por los alumnos de la UR. El número de respuestas obtenido ha sido de 26, 6 y 8 respuestas. La satisfacción con la atención y la accesibilidad ofrece el peor resultado, con un promedio de 2,23. En lo referido a resolución de problemas y a satisfacción general se alcanzan unos promedios de 3,17 y 3,13, respectivamente. El grado de correlación de la respuesta es aceptable, salvo en lo referido a la correlación entre las respuestas al ítem 1 y 3, donde se encuentra al límite. La fiabilidad puede estimarse elevada.

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

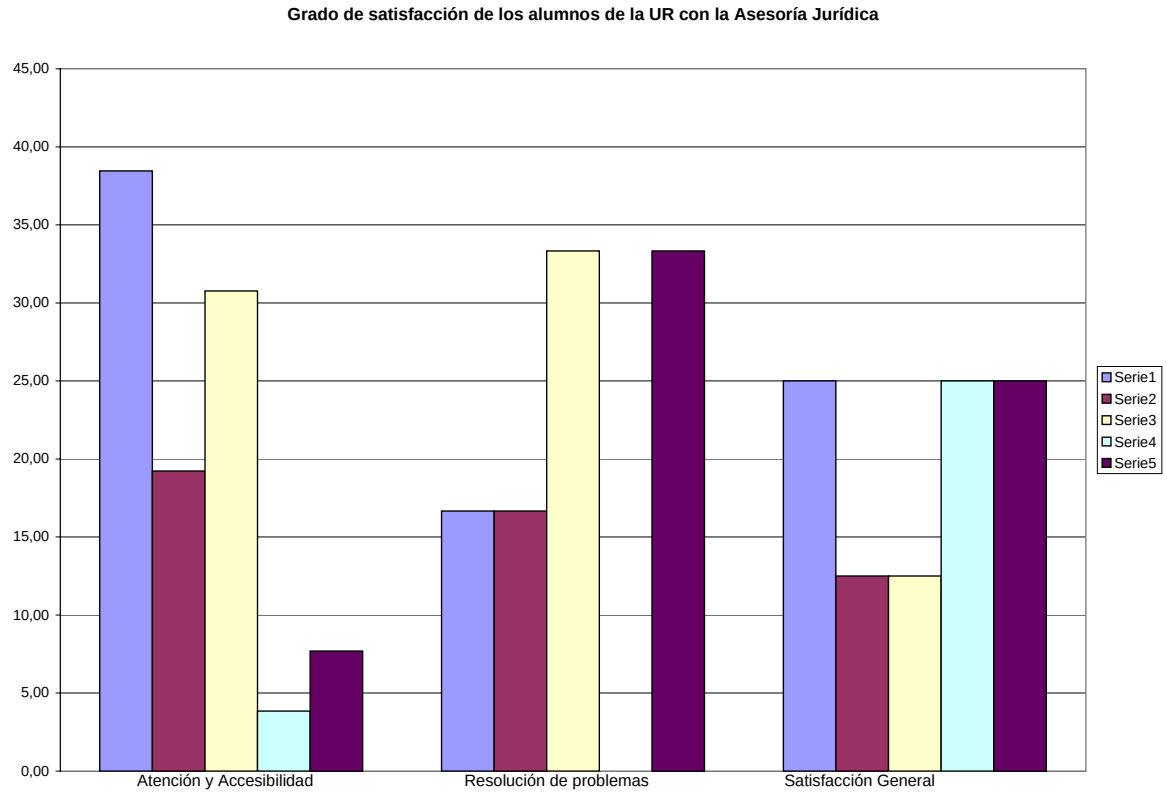


Gráfico 9.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Pasando al análisis por Centros puede observarse que los resultados del Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales son negativos en los ítems 1 y 3, con promedios de 2,67 y 2,00 respectivamente; tan sólo el ítem referido a resolución de problemas alcanza el valor central. En el C.E.C.T., y salvo en el ítem referido a atención y accesibilidad que obtiene un promedio de 1, 86, los resultados promedio son muy superiores, 3,25 y 3,80 para los ítems 2 y 3. El índice de correlación, analizado por Centros, es prácticamente perfecto en el C.C.H.J.S., mientras que se producen incoherencias en la relación entre los ítems 1 y 3, del C.E.C.T. La respuesta puede observarse en la página siguiente:

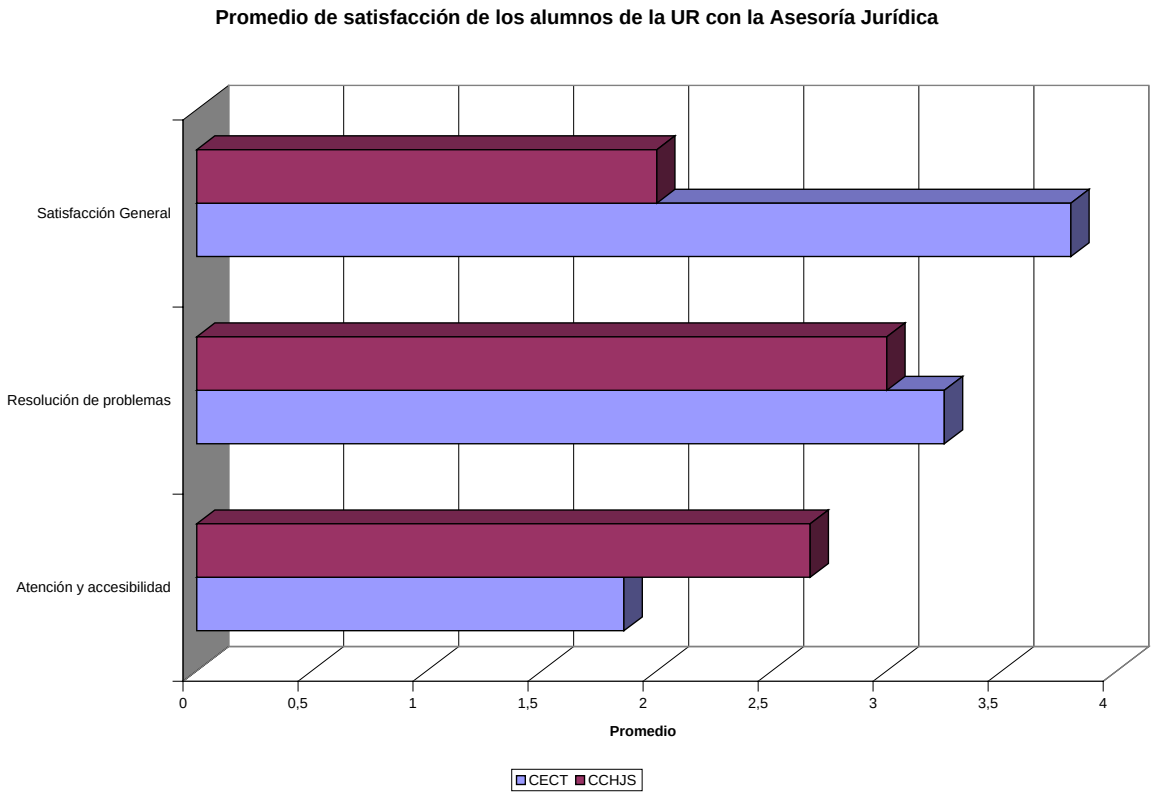


Gráfico 10.

6.- Servicio de Obras, Instalaciones y Consumos:

Dado el número de respuestas, este Servicio es algo más conocido que el anterior. Se han obtenido 50, 12 y 11 respuestas. Ninguno de los ítems alcanza el valor central, con promedios de satisfacción de 2,64 en atención y la accesibilidad, de 2,92 en resolución de problemas y de 2,82 en satisfacción general. El grado de correlación de la respuesta es muy aceptable en todos los casos, por lo que la fiabilidad y consistencia de los resultados es muy elevada.

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

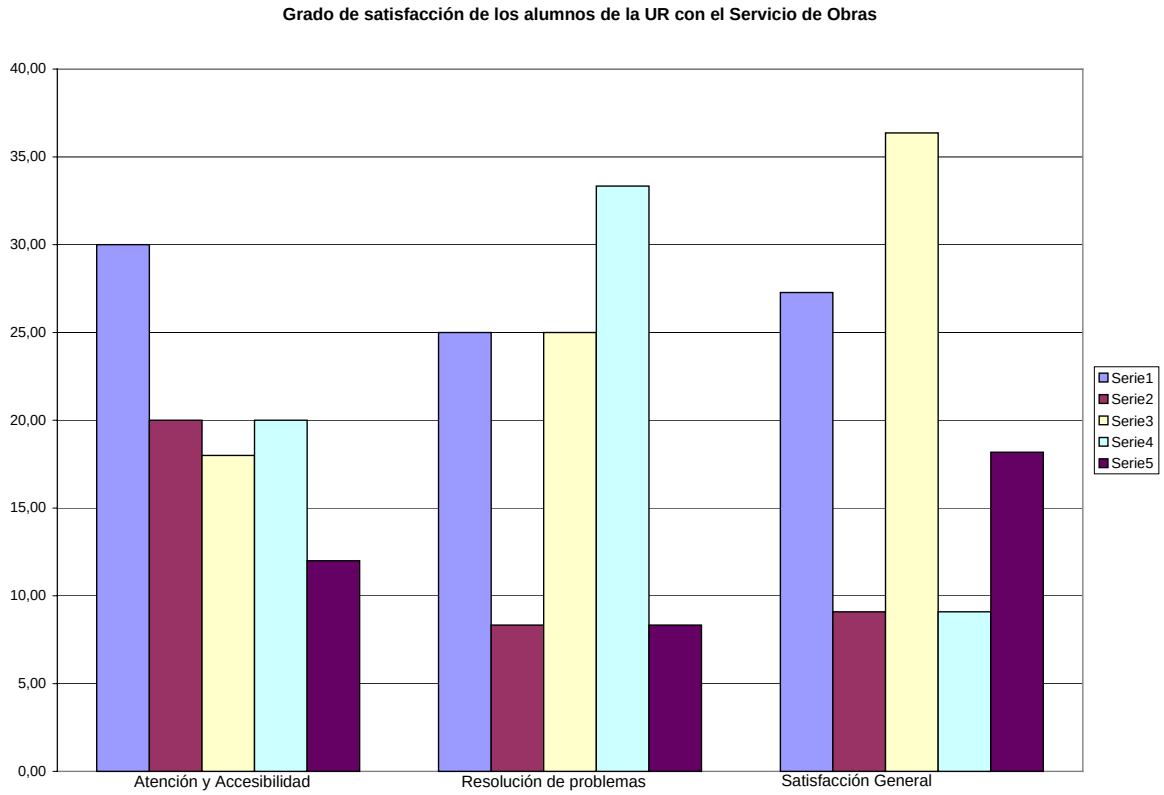
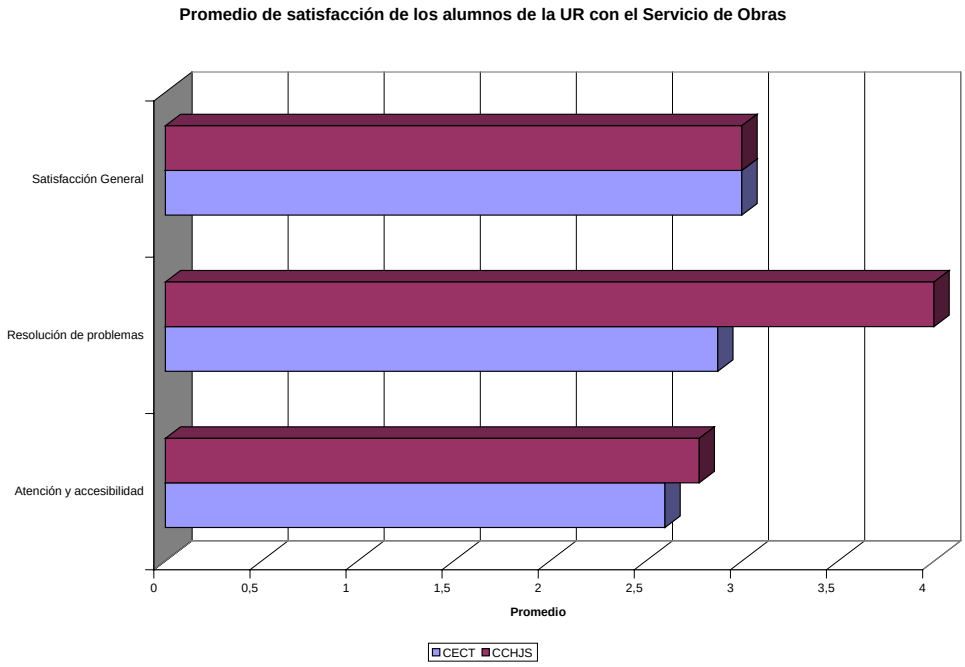


Gráfico 11.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por Centros puede observarse que los resultados son muy similares en ambos casos (excepción hecha del promedio referido a la resolución de problemas, que el C.E.C.T. valora con un 2,88 y el C.C.H.J.S. valora con un 4,00). En el resto de casos, los promedios se sitúan alrededor del valor central. El índice de correlación, analizado por Centros, es muy bueno en el C.E.C.T., mientras no puede analizarse en el Centro restante, dadas las escasas respuestas obtenidas. Los promedios pueden observarse en el gráfico siguiente:



7.- Servicio de Contratación y Patrimonio:

Como parece lógico, el número de alumnos con conocimiento y trato con este Servicio es muy reducido. Así parece indicarlo el número de respuestas obtenidas, 22, 4 y 4. Los índices de satisfacción se sitúan por debajo del valor central. Sólo puede establecerse grado de correlación de la respuesta en el caso de los ítems 1 y 2, siendo ésta muy aceptable.

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

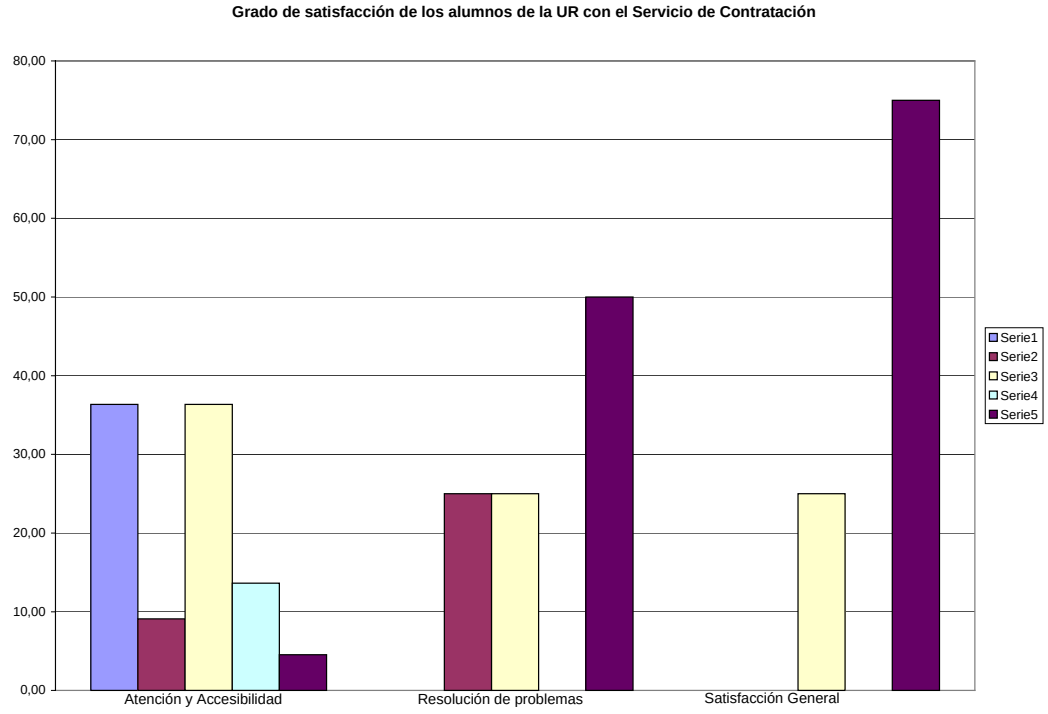
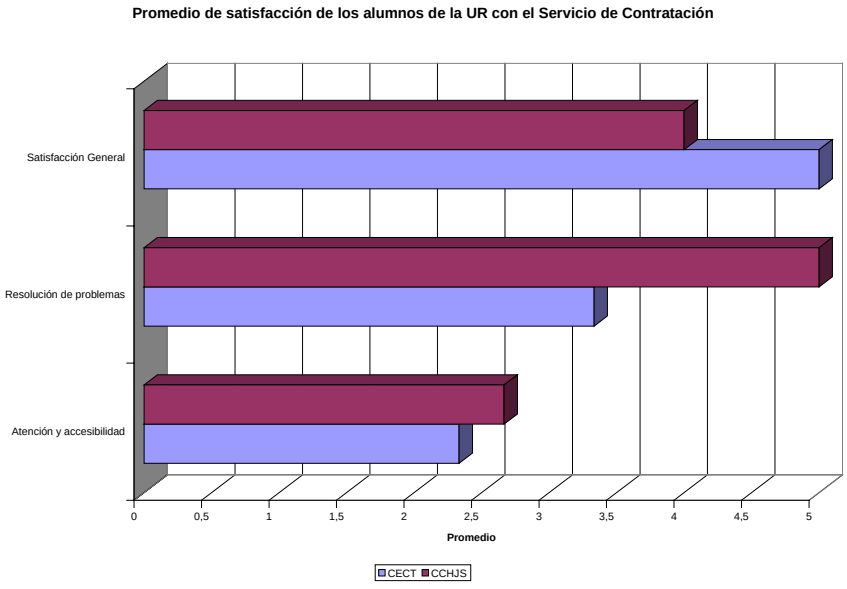


Gráfico 13.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Para este Servicio, no se realiza análisis detallado por Centros, dado lo escaso de la respuesta obtenida. No obstante, los promedios siguen incorporándose en el gráfico siguiente:



8.- Servicio de Gestión Financiera y Compras:

Al igual que en el caso anterior, el número de alumnos con conocimiento y trato con este Servicio es muy reducido. Así parece indicarlo el número de respuestas obtenidas, 25, 7 y 4. Los índices de satisfacción se sitúan por debajo del valor central en los dos primeros ítems: 2,60, 2,71 y por encima en el apartado de satisfacción general, con un promedio de 3,50. Los coeficientes de correlación de la respuesta son muy aceptables en todos los casos, lo que garantiza su fiabilidad.

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

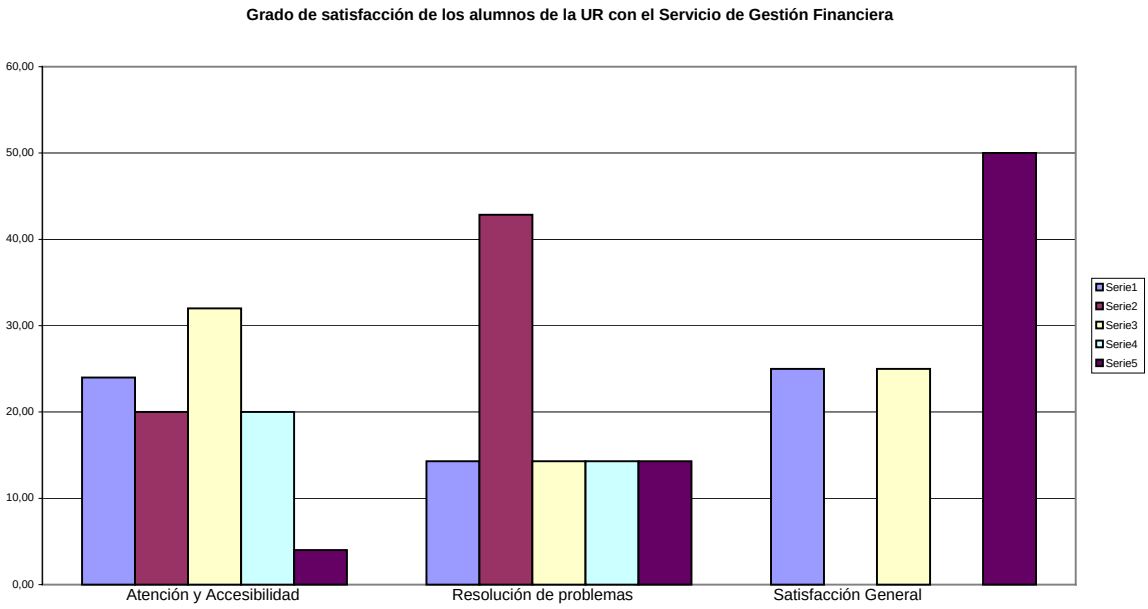
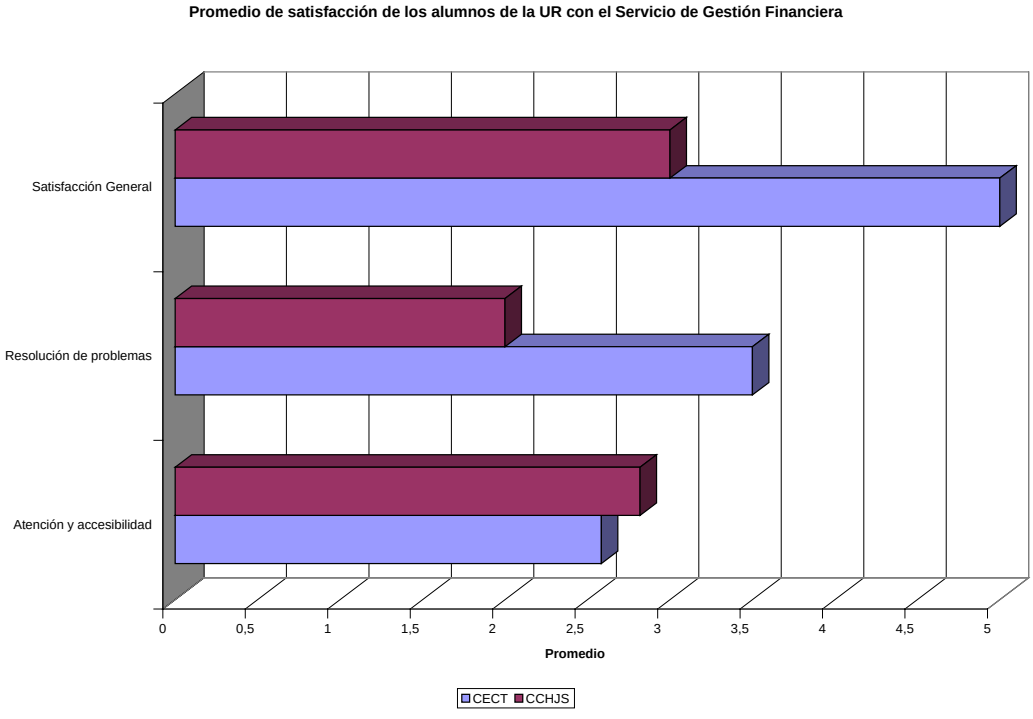


Gráfico 15.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Como en el caso anterior, y por las mismas causas, no se realiza análisis detallado por Centros. No obstante, los promedios se incorporan en el gráfico siguiente:



9.- Servicio de Control Interno:

Se trata de uno de los Servicios desconocidos de la UR, algo a lo que podría contribuir su reciente creación. Así lo indica el número de respuestas obtenidas, 23, 2 y 3. Los índices de satisfacción se sitúan por debajo del valor central en el primer ítem: 2,52 y por encima en los apartados de resolución de problemas y satisfacción general, con promedios de 3,50 y 3,67. No pueden establecerse coeficientes de correlación dado el bajo número de respuestas de los ítems 2 y 3.

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

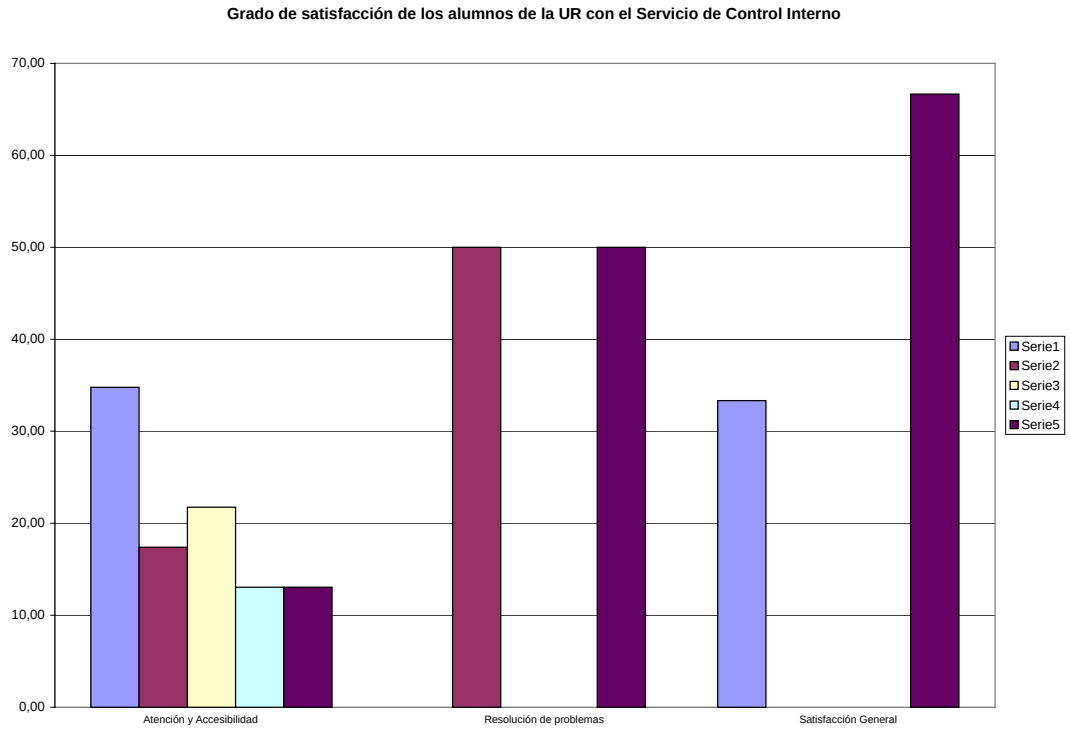
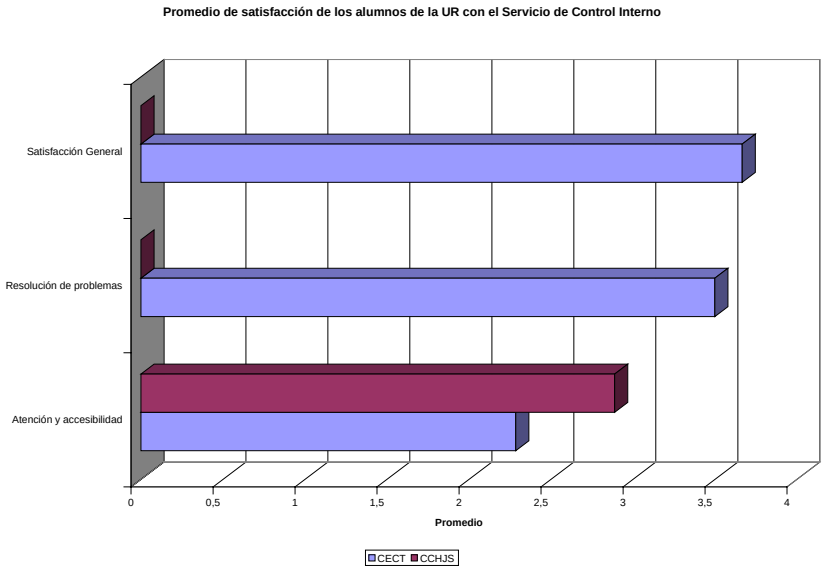


Gráfico 17.

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

Dado el escaso número de respuestas, no se procede al análisis detallado por Centros. Los promedios de los mismos se expresan en el gráfico siguiente:



10.- Oficina de Servicios Estratégicos:

Otro de los Servicios con menor conocimiento y trato por parte de los alumnos. El número de respuestas obtenidas a los ítems 1, 2 y 3 ha sido de 21, 3 y 3, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan por debajo del valor central en lo referido a atención y accesibilidad, promedio de 2,52 y por encima en los de resolución de problemas y satisfacción general, 3,67 y 4,67, respectivamente. No pueden establecerse coeficientes de correlación.

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

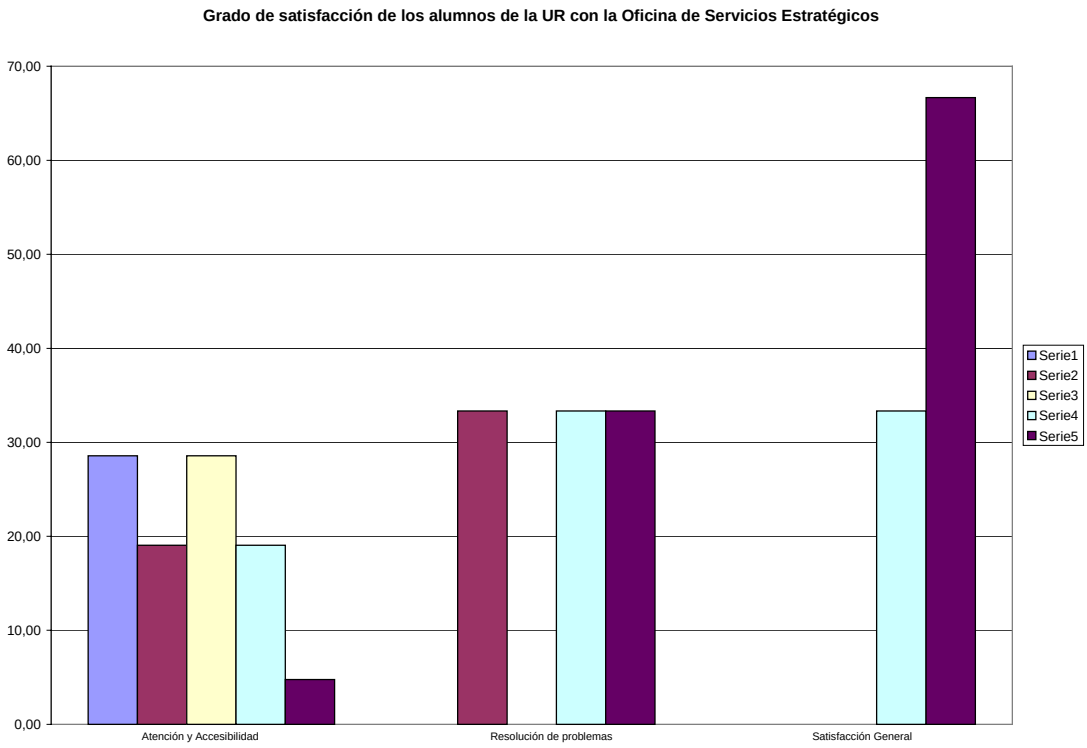
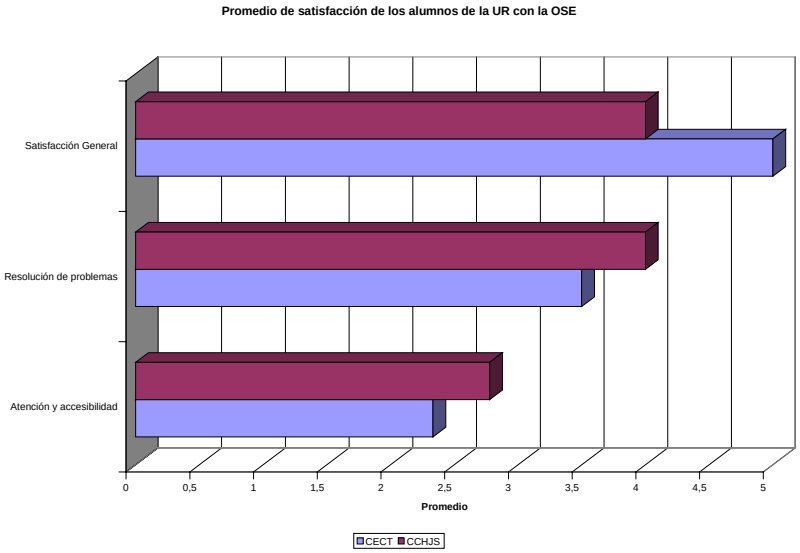


Gráfico 19.

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

Al igual que en el caso anterior, no se procede al análisis detallado por Centros. Los promedios de satisfacción de los mismos se expresan en el gráfico siguiente:



11.- Servicio de Comunicación:

Este Servicio es más conocido que los anteriores, 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 y muy específicamente a los alumnos de nuevo ingreso. El número de respuestas obtenidas a los ítems 1, 2 y 3 ha sido de 41, 15 y 16, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan por encima del valor central, destacando los referidos a resolución de problemas y satisfacción general, con promedios de 3,47 y 3,75, respectivamente. Los coeficientes de correlación son más que aceptables, lo que hace muy fiable la respuesta.

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

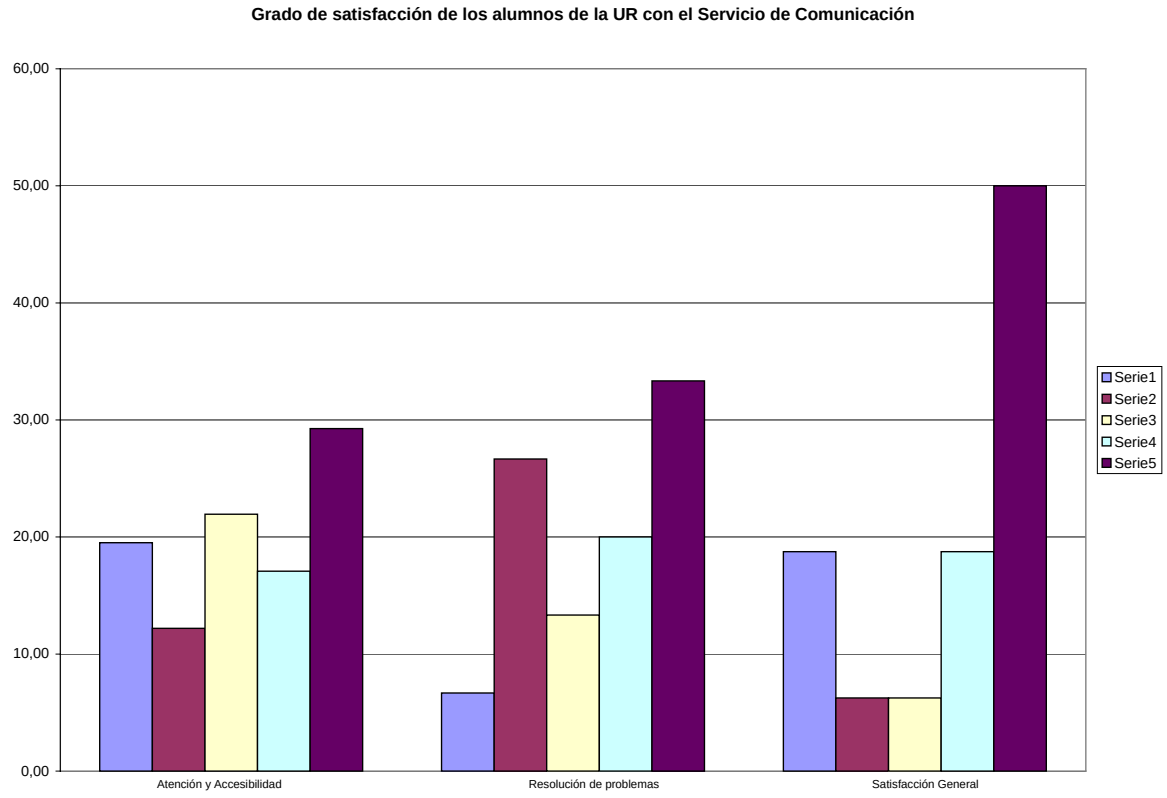


Gráfico 21.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por Centros puede observarse que los resultados son superiores en el C.C.H.J.S. para los ítems de atención y accesibilidad y resolución de problemas. En el ítem de satisfacción general, el promedio más alto se sitúa en el C.E.C.T., con un 4,17. Los coeficientes de correlación son aceptables en ambos centros. Sin embargo, se encuentran justo en el límite en la correlación del ítem 1 con el 2 en el C.E.C.T. y en el ítem 2 con el 3, en el C.C.H.J.S. Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

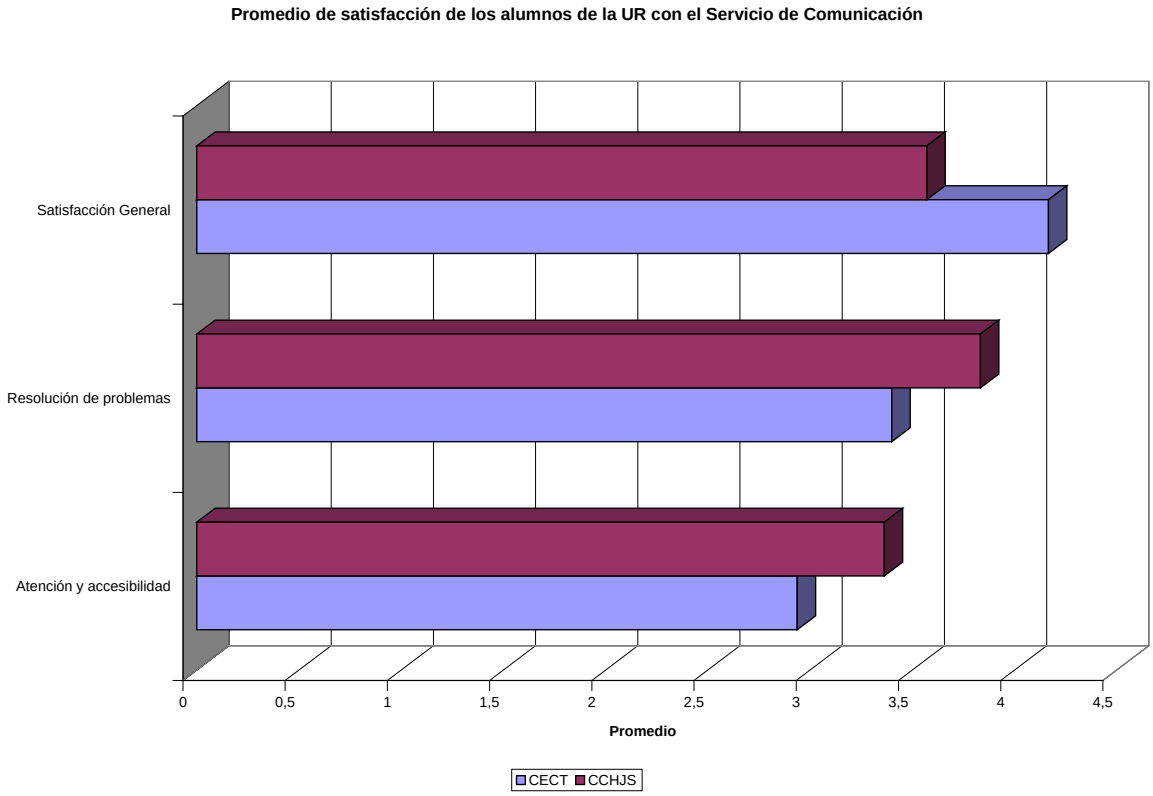


Gráfico 22.

12.- Oficina Virtual de Información:

Este Servicio ha obtenido una de las respuestas más altas de todo el cuestionario, si bien mayoritariamente se ha centrado en el Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales. El número de respuestas obtenidas a los ítems 1, 2 y 3 ha sido de 234, 148 y 120, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan por encima de un promedio de 3,50, destacando los referidos a resolución de problemas y satisfacción general, con promedios de 3,93 en ambos casos. Los coeficientes de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

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

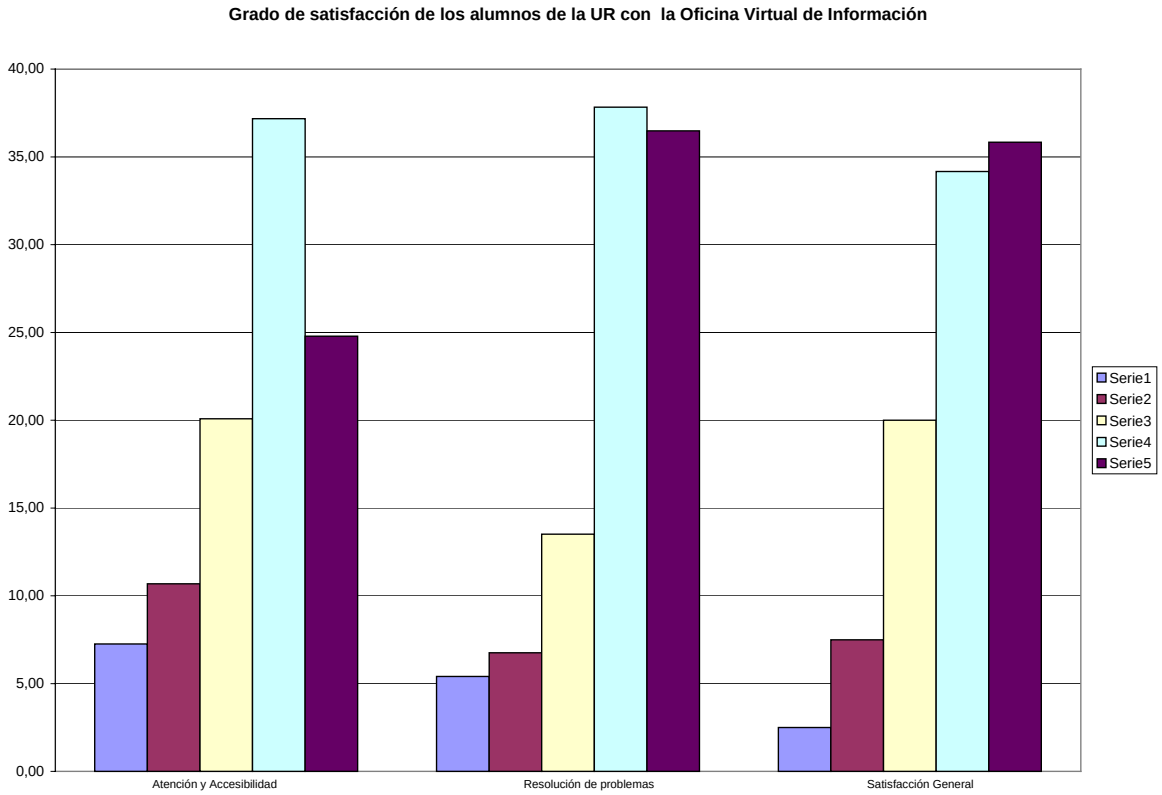
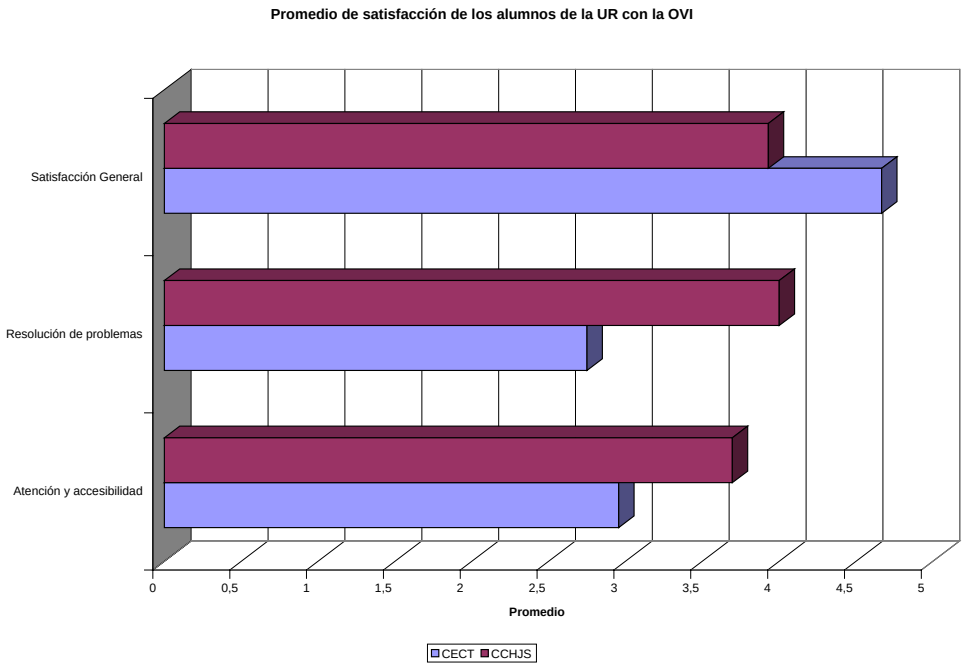


Gráfico 23.

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

En el análisis por Centros puede observarse que los resultados son superiores en el C.C.H.J.S. para los ítems de atención y accesibilidad y resolución de problemas. En el ítem de satisfacción general, el promedio más alto se sitúa en el C.E.C.T., con un 4,67. No obstante, en este ítem, el Centro de Ciencias Humanas obtiene también un alto promedio de 3,93. Los coeficientes de correlación no son comparables. Mientras que en el C.E.C.T. son casi perfectos en todos los ítems, salvo entre los ítems 2 y 3, que no puede establecerse, en el C.C.H.J.S. los coeficientes son meramente aceptables.

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en el siguiente gráfico:



13.- Servicio de Investigación y Becas:

Otro de los Servicios bien conocido por los alumnos. El número de respuestas obtenidas a los ítems 1, 2 y 3 ha sido de 130, 58 y 47, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan por encima del valor central, destacando el referido a satisfacción general, con un promedio de 3,74. Los coeficientes de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

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

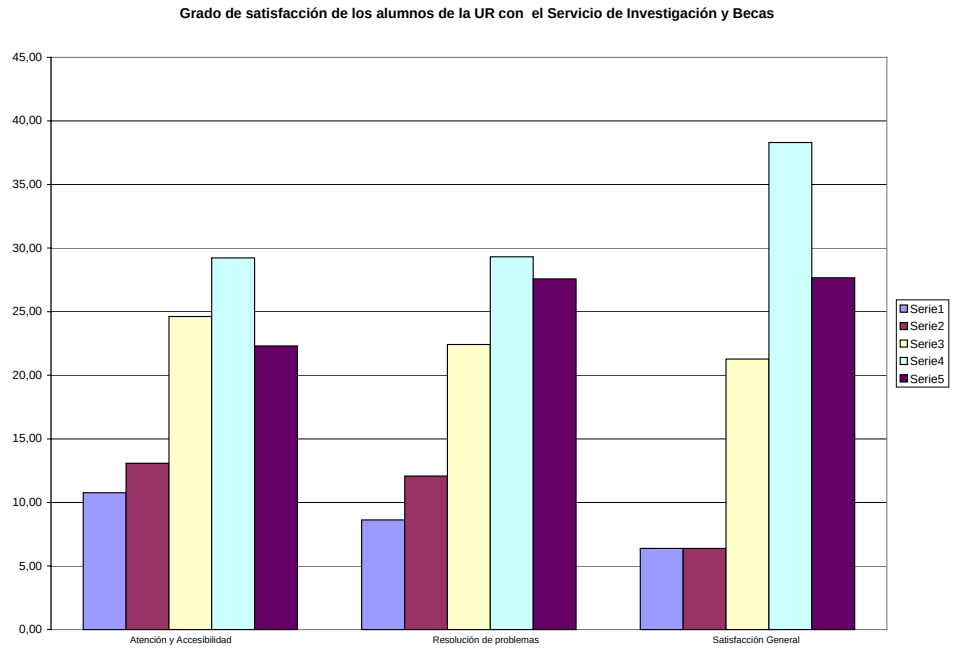
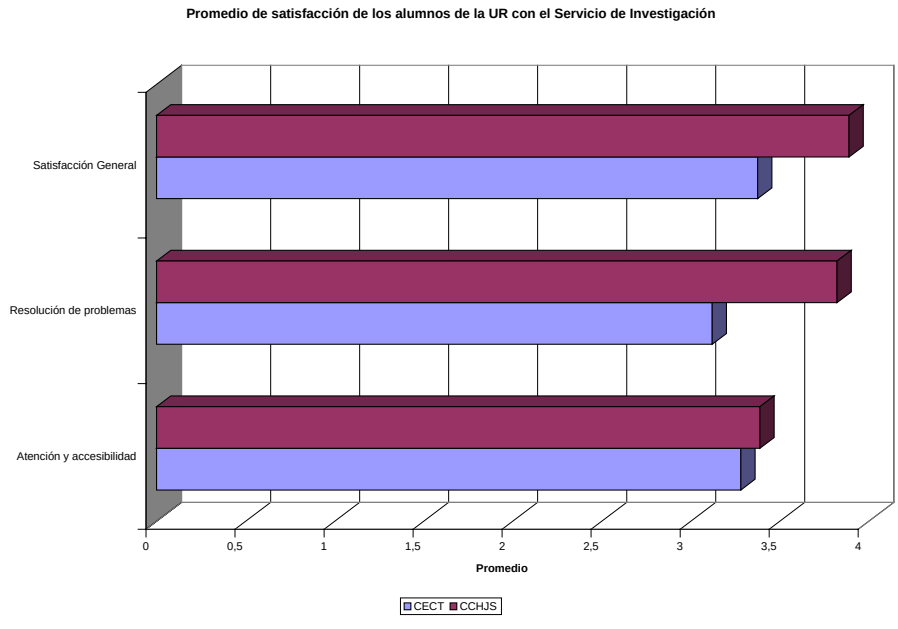


Gráfico 25.

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

En el análisis por Centros puede observarse que los resultados son superiores en el C.C.H.J.S. para todos los ítems. Destacan los referidos a resolución de problemas y satisfacción general, donde los promedios son de 3,82 y 3,89, respectivamente. Los coeficientes de correlación son aceptables en ambos Centros.

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en el siguiente gráfico:



14.- Servicio de Gestión Académica:

Como era de esperar, este Servicio es conocido por un importante número de alumnos. El número de respuestas obtenidas a los ítems 1, 2 y 3 ha sido de 109, 39 y 37, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan por encima del valor central, destacando el referido a satisfacción general, con un promedio de 3,84. Los coeficientes de correlación son poco aceptables, salvo la excepción de la correlación del ítem 1 con el ítem 2. Esta circunstancia hace poco fiable la respuesta, particularmente en lo referido al ítem 3.

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

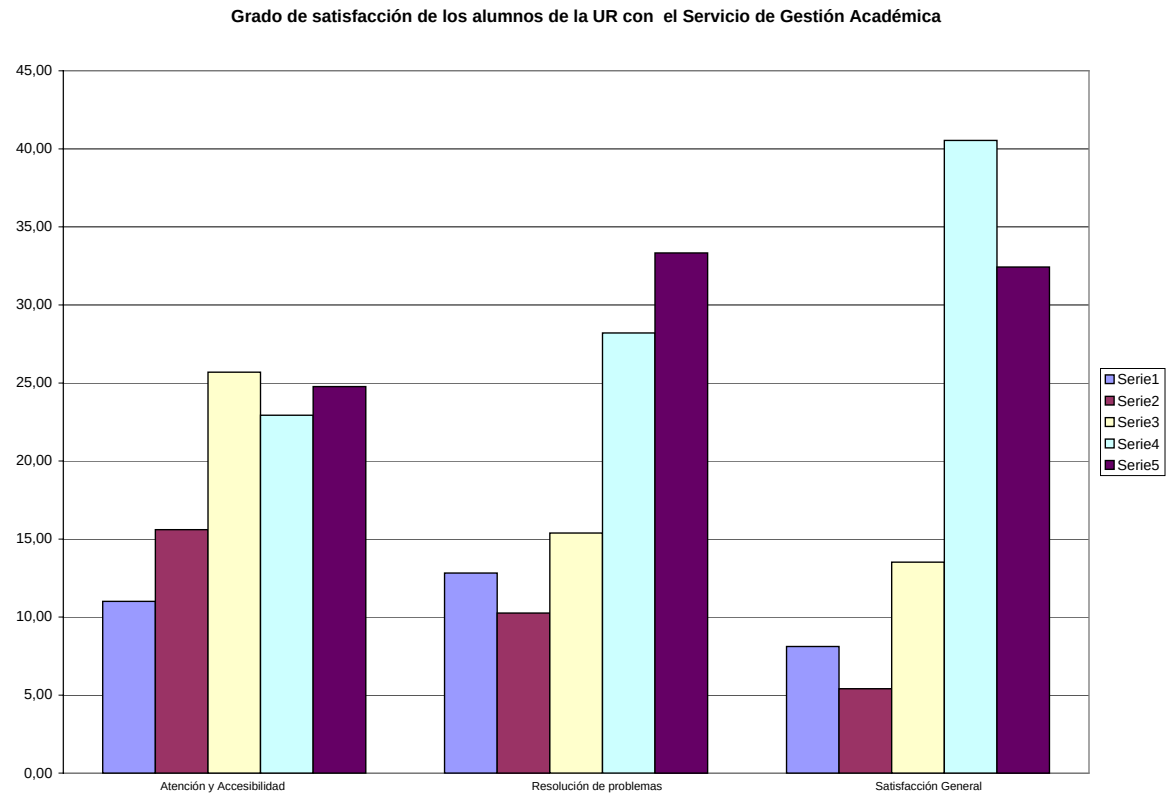


Gráfico 27.

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

En el análisis por Centros puede observarse que los resultados son, por lo general, superiores en el C.C.H.J.S. Destacan los referidos a atención y accesibilidad y resolución de problemas, donde los promedios son superiores en cinco décimas. Sin embargo, en el apartado de satisfacción general, el C.E.C.T. destaca y otorga una valoración de 4,00. Los coeficientes de correlación son muy aceptables en el C.E.C.T., no sucediendo lo mismo en el C.C.H.J.S., donde el ítem número 3 parece haberse contestado de forma totalmente aleatoria.

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

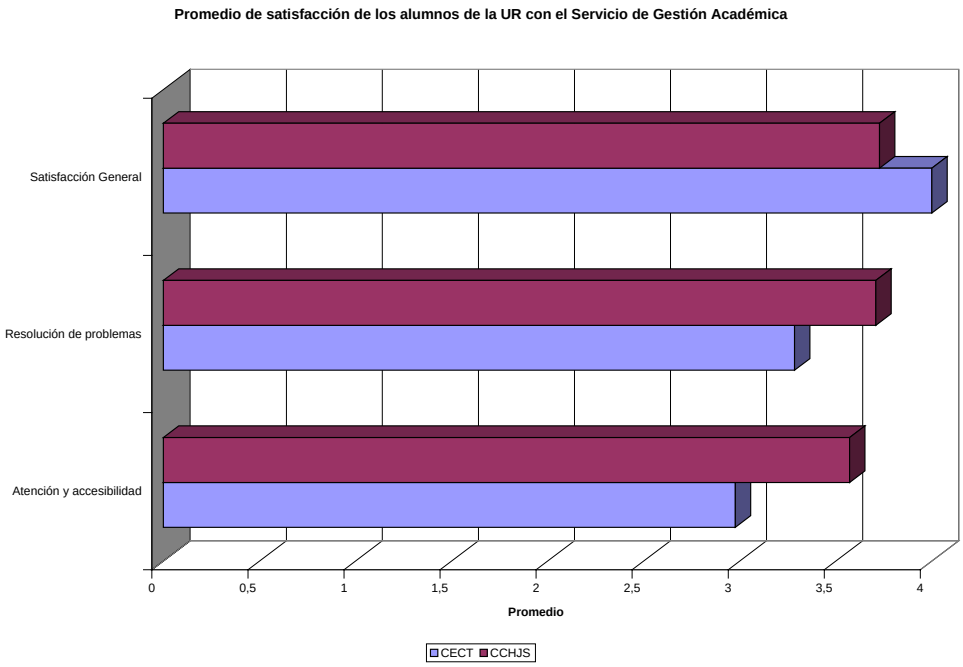
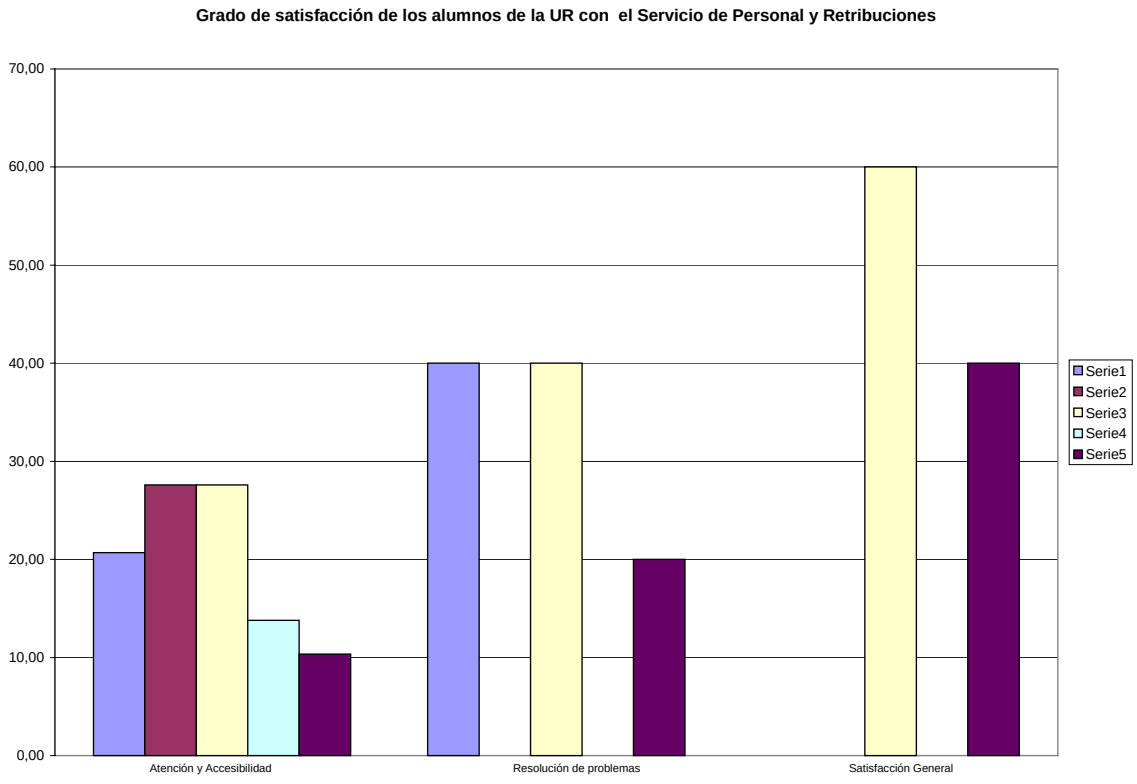


Gráfico 28.

15.- Servicio de Personal y Retribuciones:

Este Servicio ha obtenido un escaso número de respuestas, que para los ítems 1, 2 y 3 han sido de 29, 5 y 5, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan, en cuanto a atención y accesibilidad, en 2,66, promedio similar al obtenido en resolución de problemas, 2,60. Sin embargo, la satisfacción general con el Servicio aparece con un promedio de 3,80. Los coeficientes de correlación son muy buenos, lo que hace muy fiable la respuesta.

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



Dado el escaso número de respuestas, no se procede al análisis detallado por Centros. Los promedios de los mismos se muestran en el gráfico siguiente:

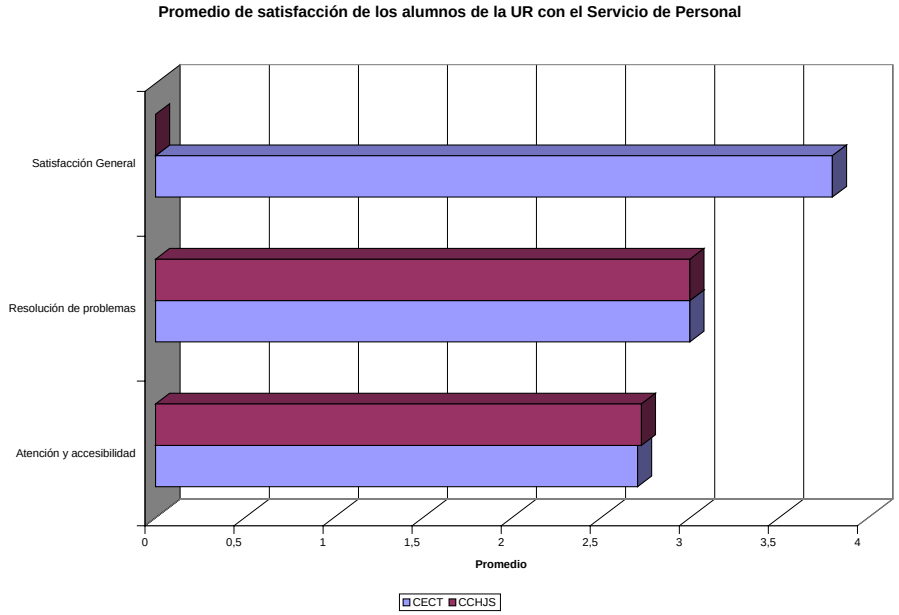
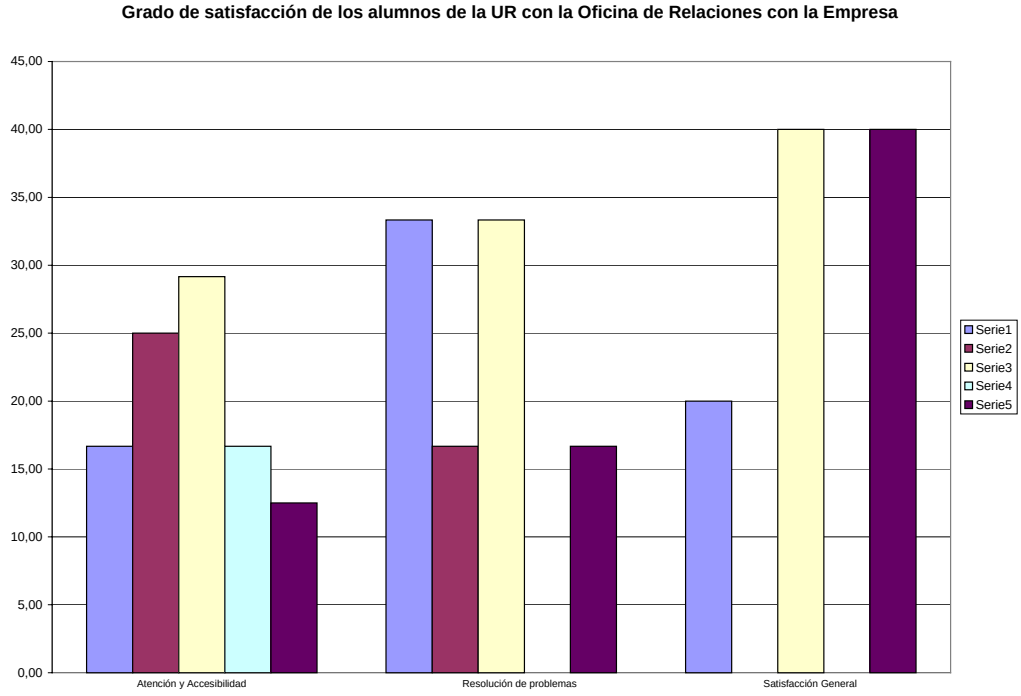


Gráfico 30

16.- Oficina de Relaciones con la Empresa:

Al igual que el anterior, este Servicio ha obtenido un escaso número de respuestas, que para los ítems 1, 2 y 3 ha sido de 24, 6 y 5, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan por debajo del valor central en cuanto a atención y accesibilidad, con un promedio de 2,83, y en cuanto a resolución de problemas, con un promedio de 2,50. Por el contrario, la satisfacción general con el Servicio presenta un promedio de 3,40. Los coeficientes de correlación son muy elevados, lo que hace muy fiable la respuesta.

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



Dado el escaso número de respuestas, no se procede al análisis detallado por Centros. Los promedios de los mismos se muestran en el gráfico siguiente:

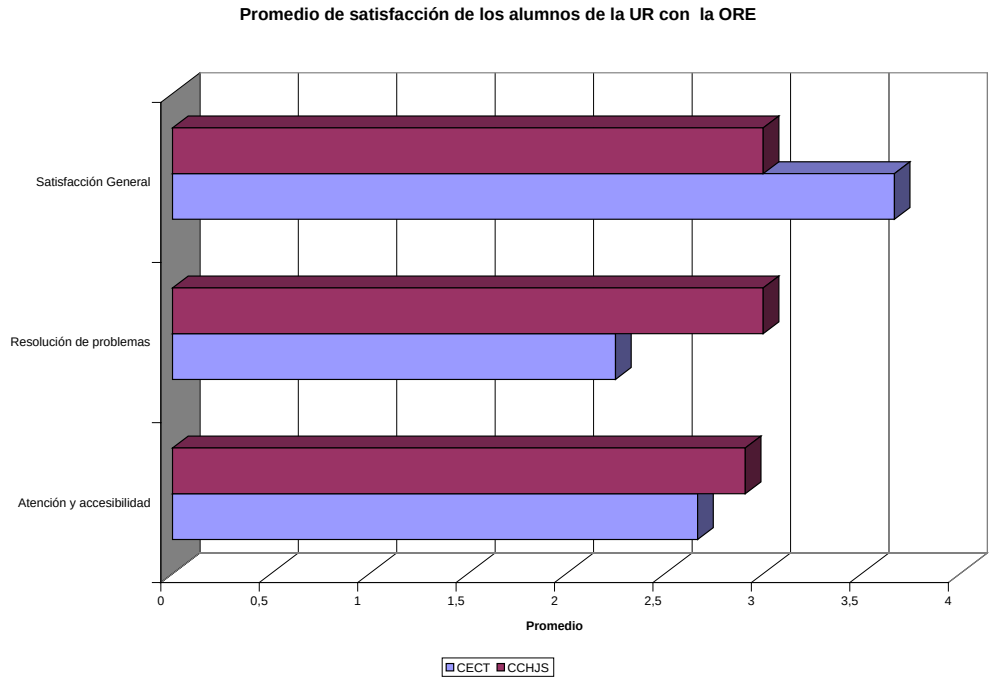


Gráfico 32.

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

Como era de esperar este Servicio ha obtenido un elevado número de respuestas, que demuestran el conocimiento y el trato con el mismo. El número de respuestas para los ítems 1, 2 y 3 ha sido de 100, 45 y 39, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan por debajo del valor central, pero rozándolo, en todos los casos. De hecho, los promedios han sido de 2,96, 2,89 y 2,92, para los ítems 1, 2 y 3. Los coeficientes de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

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

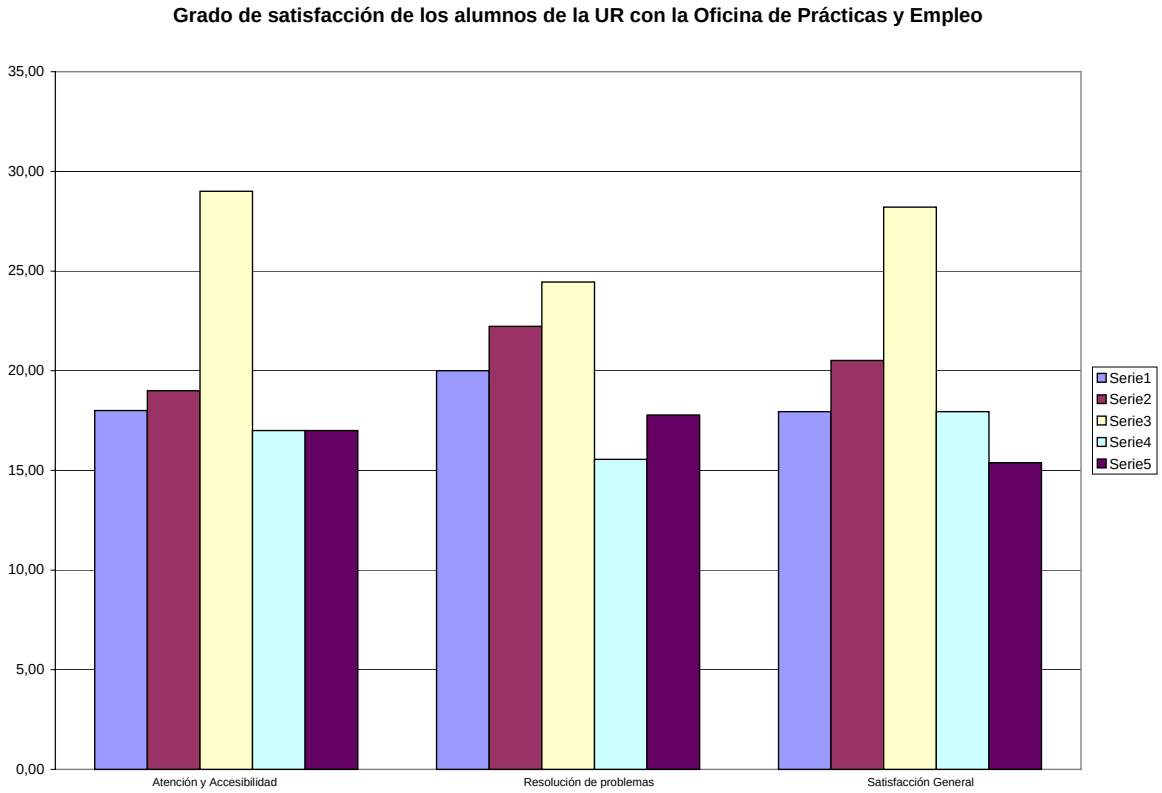
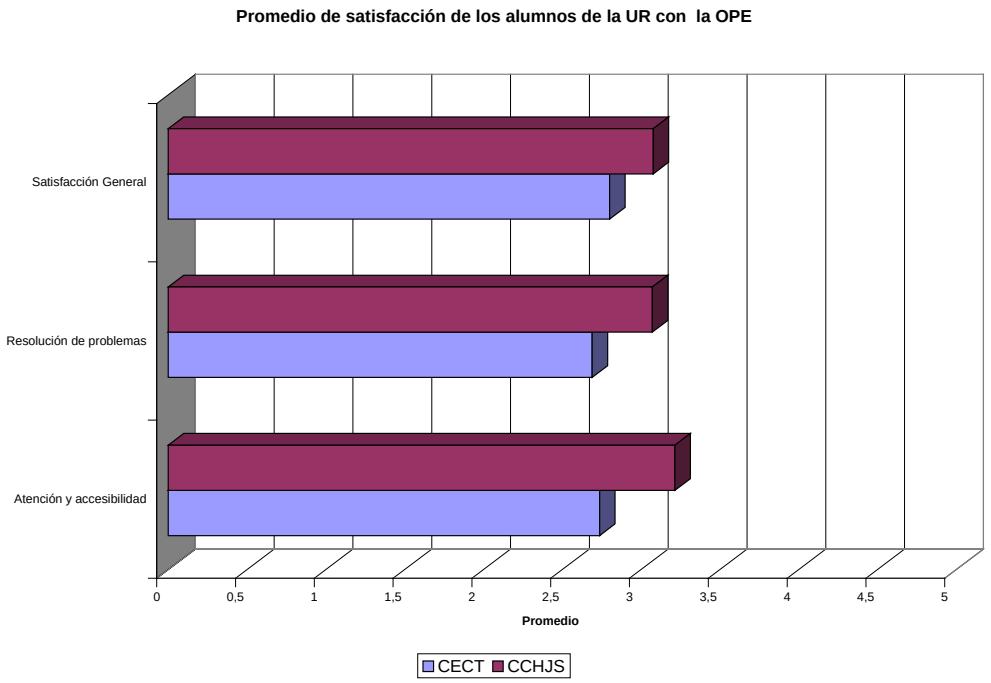


Gráfico 33.

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

En el análisis por Centros puede observarse que los resultados son ligeramente superiores en el C.C.H.J.S. En todos los ítems la valoración se sitúa un poco por encima del valor central, destacando el correspondiente a atención y accesibilidad con un promedio de 3,21. Los coeficientes de correlación son muy aceptables en el C.E.C.T., no sucediendo lo mismo en el C.C.H.J.S., donde la correlación entre las respuestas del ítem 1 y 2 es muy baja.

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en el gráfico siguiente:



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

El número de respuestas para los ítems 1, 2 y 3 ha sido de 22, 5 y 4, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa por debajo del valor central en cuanto a atención y accesibilidad, 2,68. Sin embargo, los escasos alumnos que han valorado los ítems correspondientes a resolución de problemas y satisfacción general lo han hecho más positivamente. Los promedios de satisfacción han sido de 3,80 y 4,25. Los coeficientes de correlación son muy elevados, lo que hace muy fiable la respuesta.

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

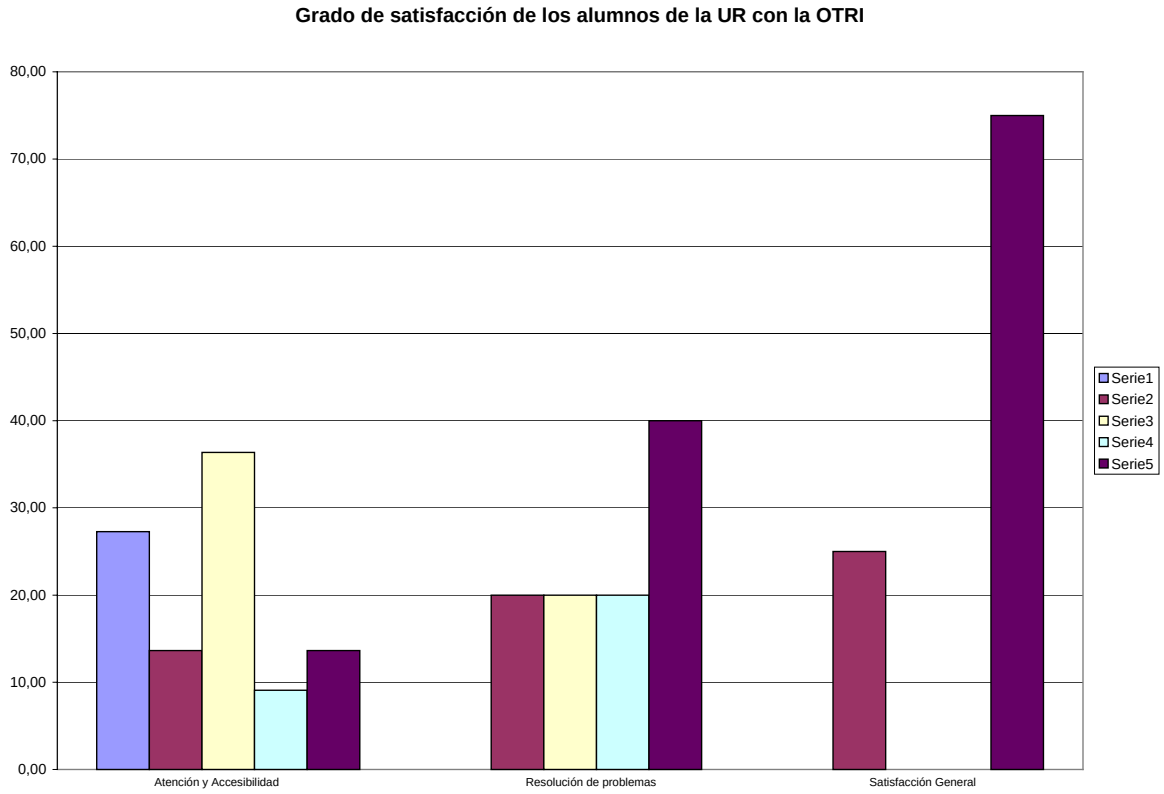
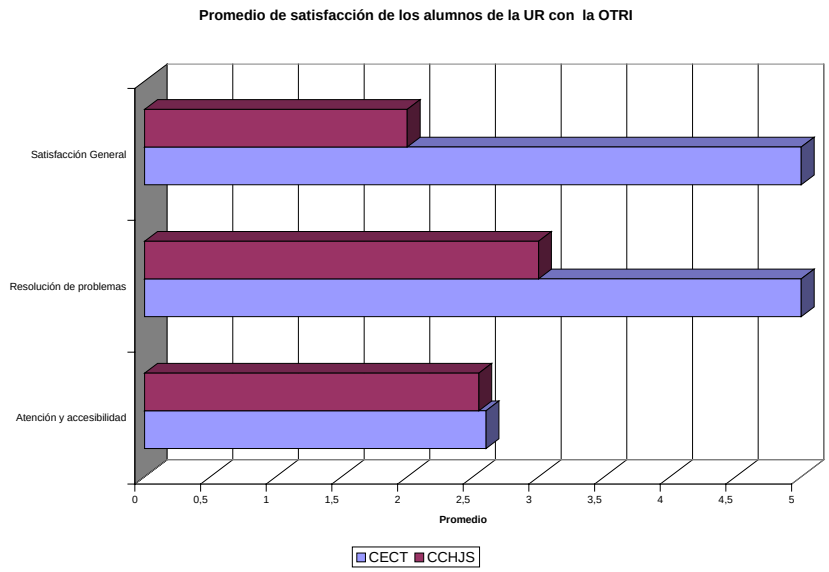


Gráfico 35.

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

Dado el escaso número de respuestas, no se procede al análisis detallado por Centros. Los promedios de los mismos se muestran en el gráfico siguiente:



19.- Correos y Mensajería:

El número de respuestas, correspondiente a este Servicio, para los ítems 1, 2 y 3 ha sido de 104, 37 y 28, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan por encima del valor central en todos los casos. De hecho, los promedios han sido de 3,70, 3,54 y 3,93, respectivamente. Los coeficientes de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

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

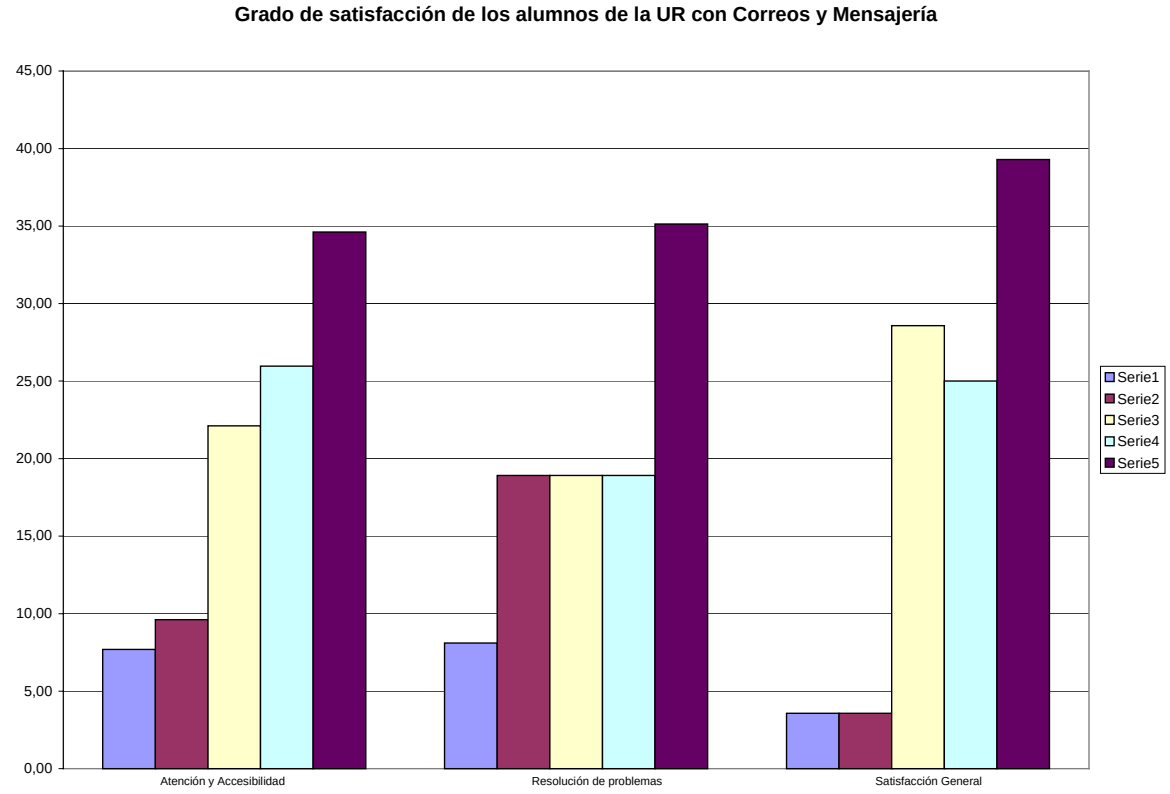


Gráfico 37

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

En el análisis por Centros puede observarse que los resultados son superiores en el C.C.H.J.S. En todos los ítems la valoración se sitúa cinco décimas por encima del C.E.C.T. Los coeficientes de correlación son muy aceptables en el C.E.C.T., no sucediendo lo mismo en el C.C.H.J.S., donde la correlación entre las respuestas del ítem 2 y 3 es meramente aceptable.

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en la página siguiente:

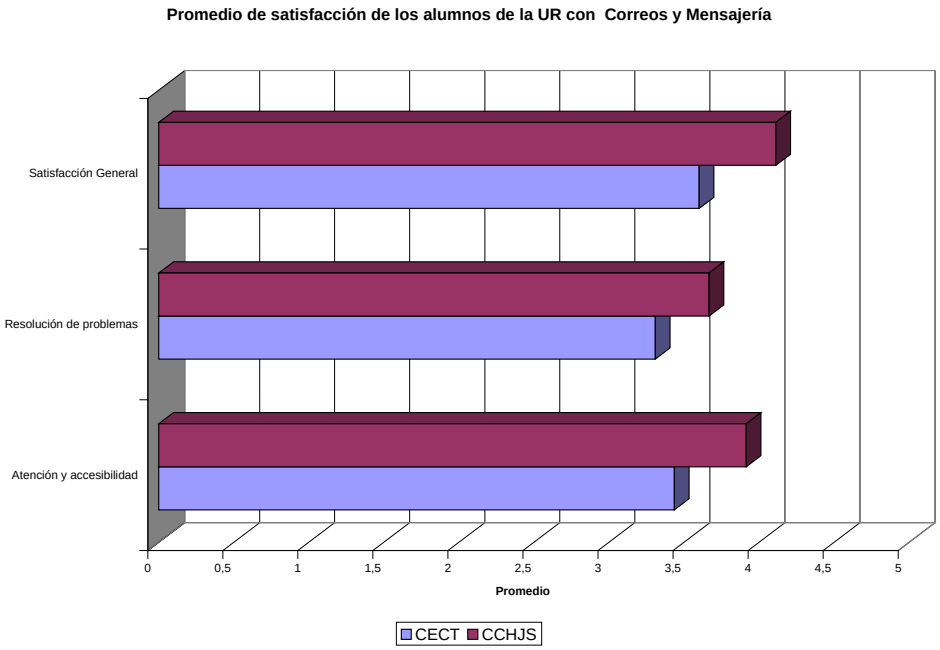
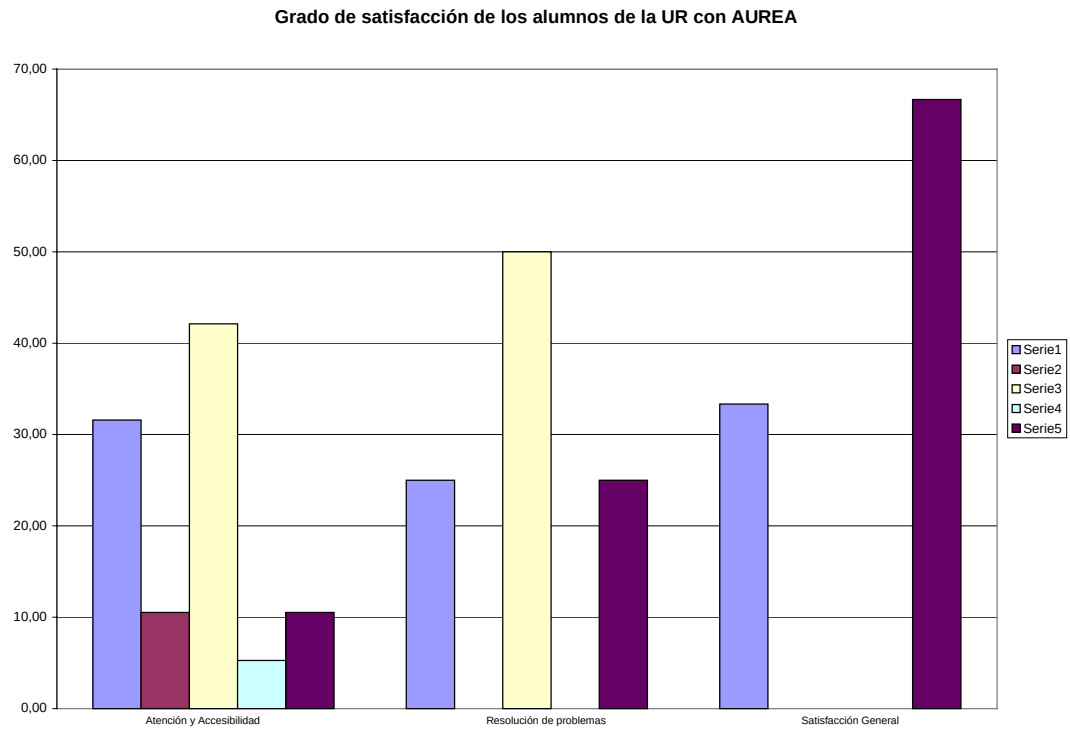


Gráfico 38.

20.- AUREA:

El número de respuestas correspondiente a este Servicio es uno de los más bajos del cuestionario. Así pues, al ítem 1, atención y accesibilidad, sólo han respondido 19 alumnos, mientras que para los ítems 2 y 3 el número de respuestas ha sido de 4 y 3, respectivamente. El índice de satisfacción con el ítem 1 no alcanza el valor central, siendo de 2,53. Sin embargo, los promedios de los pocos alumnos que han respondido a los ítems relacionados con la satisfacción respecto a la resolución de problemas y la satisfacción general han sido de 3,00 y 3,67, respectivamente. Los coeficientes de correlación son excelentes, lo que hace muy fiable la escasa respuesta.

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



Dado el escaso número de respuestas, no se procede al análisis detallado por Centros. Los promedios de los mismos se muestran en el gráfico siguiente:

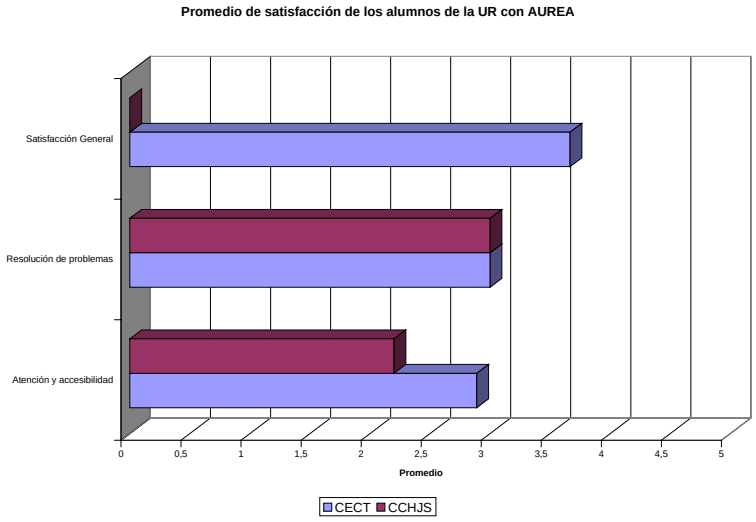


Gráfico 40.

21.- Unidad de Relaciones Internacionales:

El número de respuestas para los ítems 1, 2 y 3 ha sido de 28, 8 y 9, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa por debajo del valor central en cuanto a atención y accesibilidad y resolución de problemas con unos resultados de 2,46 y 2,63, respectivamente. Sin embargo, en lo referido a satisfacción general el promedio de satisfacción ha sido de 3,00. Los coeficientes de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

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

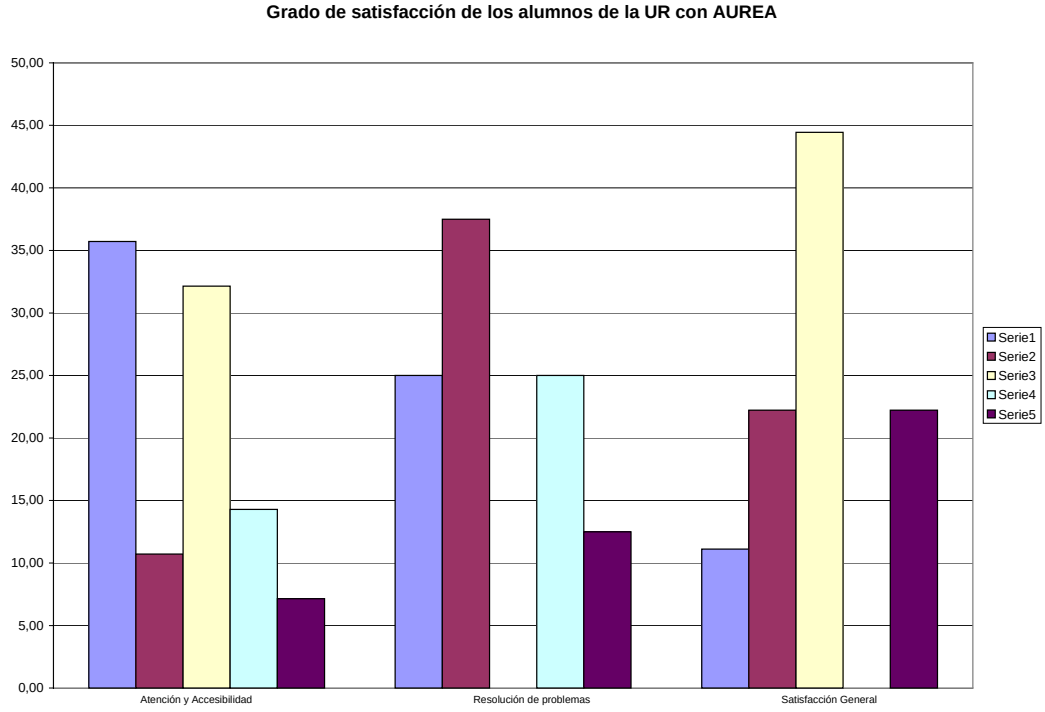


Gráfico 41.

Dado el escaso número de respuestas, no se procede al análisis detallado por Centros. Los promedios de los mismos se muestran en el gráfico siguiente:

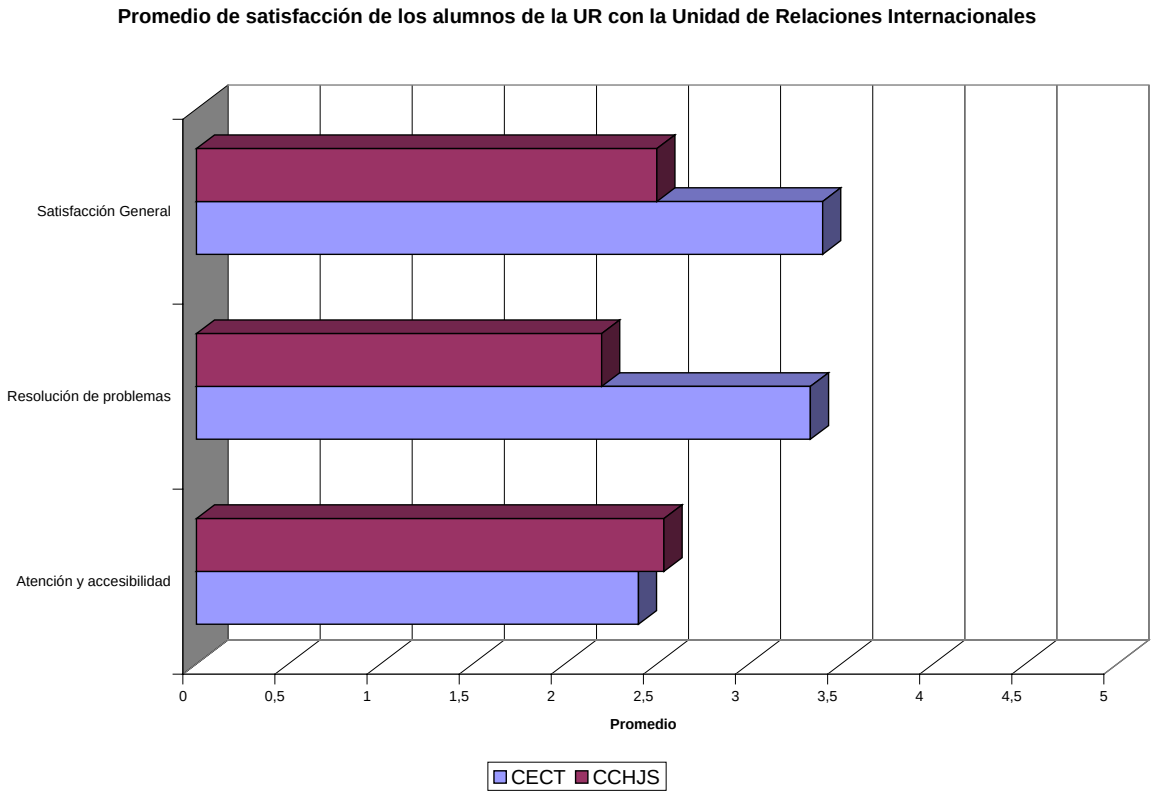


Gráfico 42.

22.- Servicio Informático:

Este ha sido uno de los servicios con mayor número de respuestas, lo que demuestra su conocimiento y uso por parte de los alumnos. Las respuestas para los ítems 1, 2 y 3 han sido 167, 59 y 52, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central; así pues en cuanto a atención y accesibilidad y resolución de problemas los resultados son similares: 3,27 y 3,24, respectivamente. El promedio de satisfacción aumenta ligeramente en cuanto a la satisfacción general, siendo de 3,38. Los coeficientes de correlación son muy aceptables, lo que hace altamente fiable la respuesta.

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

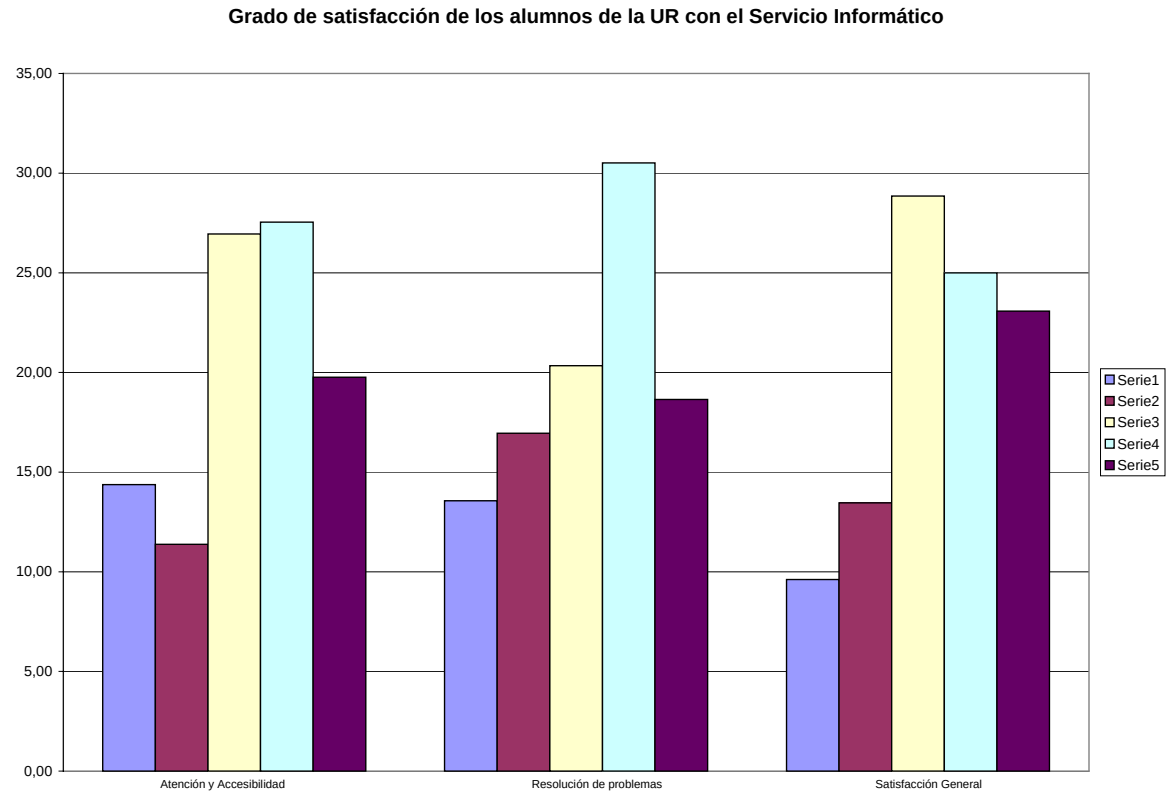


Gráfico 43.

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

En el análisis por Centros puede observarse que los resultados son muy similares, no existiendo variaciones superiores a las 2 décimas en ninguno de los apartados. Los coeficientes de correlación son muy altos en el C.C.H.J.S., mientras que en el C.E.C.T. la correlación entre las respuestas del ítem 1 y 2 es meramente aceptable.

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en la página siguiente:

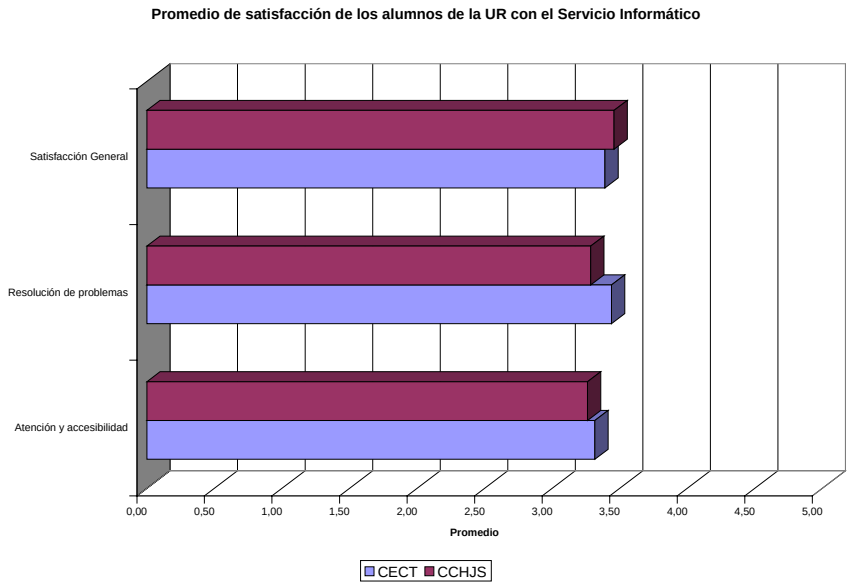
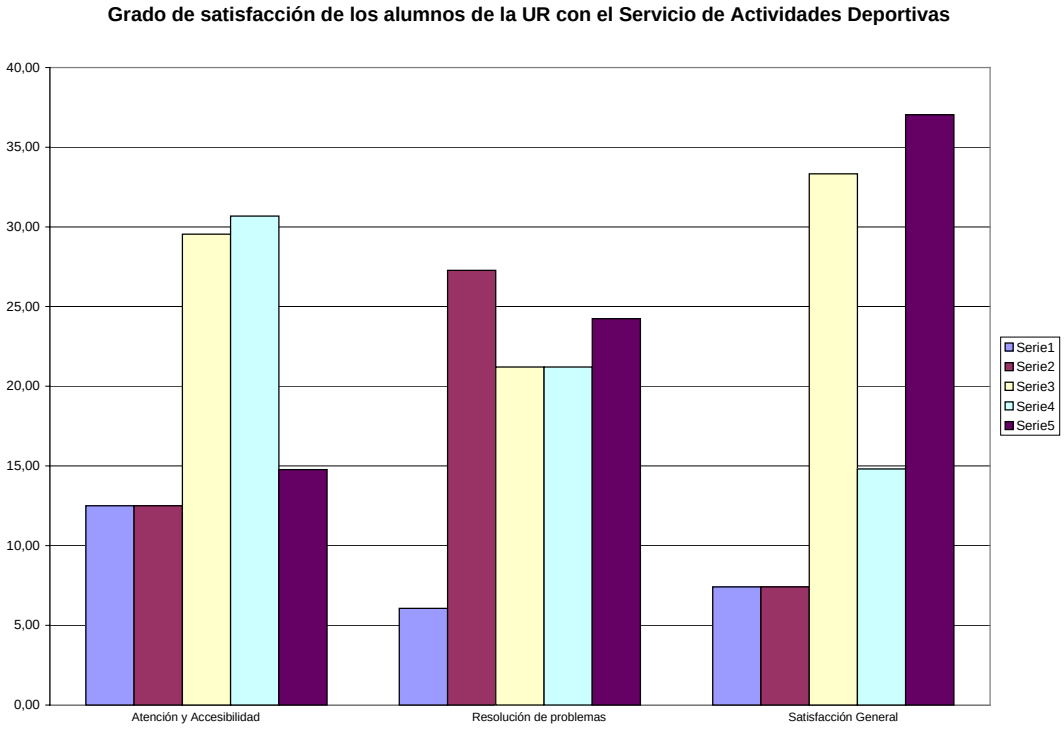


Gráfico 44.

23.- Servicio de Actividades Deportivas:

Al igual que el anterior, y probablemente por las mismas razones, este servicio también ha sido de los que ha contado con mayor número de respuestas. Las respuestas para los ítems 1, 2 y 3 han sido 88, 33 y 27, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central. En cuanto a atención y accesibilidad y resolución de problemas los resultados son similares: 3,23 y 3,30, respectivamente. El promedio de satisfacción aumenta ligeramente en cuanto a la satisfacción general, siendo de 3,67. Los coeficientes de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

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



En el análisis por Centros puede observarse que los resultados son prácticamente idénticas en los ítems 1 y 2. Sin embargo, la satisfacción general es más valorada en el C.E.C.T. con un promedio de 3,75 frente al 3,40. Los coeficientes de correlación son ligeramente superiores en el C.C.H.J.S., aunque en ambos casos son muy aceptables.

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse a continuación:

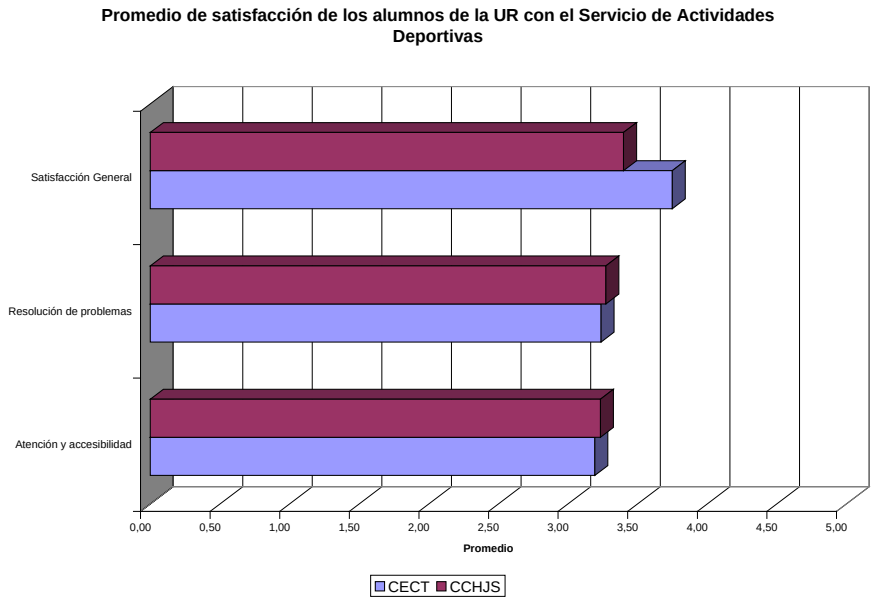


Gráfico 46.

24.- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales:

Nuevamente nos encontramos ante otro Servicio poco conocido por los alumnos de la UR. El número de respuestas para los ítem 1, 2 y 3 ha sido de 26, 9 y 6, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa en el valor central en cuanto a atención y accesibilidad. En lo referido a resolución de problemas el promedio es ligeramente superior, 3,22. Sin embargo, en lo referido a satisfacción general el promedio de satisfacción aumenta hasta un elevado 4,00. Los coeficientes de correlación son muy elevados en cuanto a los ítem 1 y 2 y también en cuanto a 2 y 3, disminuyendo la correlación entre los ítem 1 y 3; no obstante, son aceptables en todos los casos, lo que hace fiable la respuesta.

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

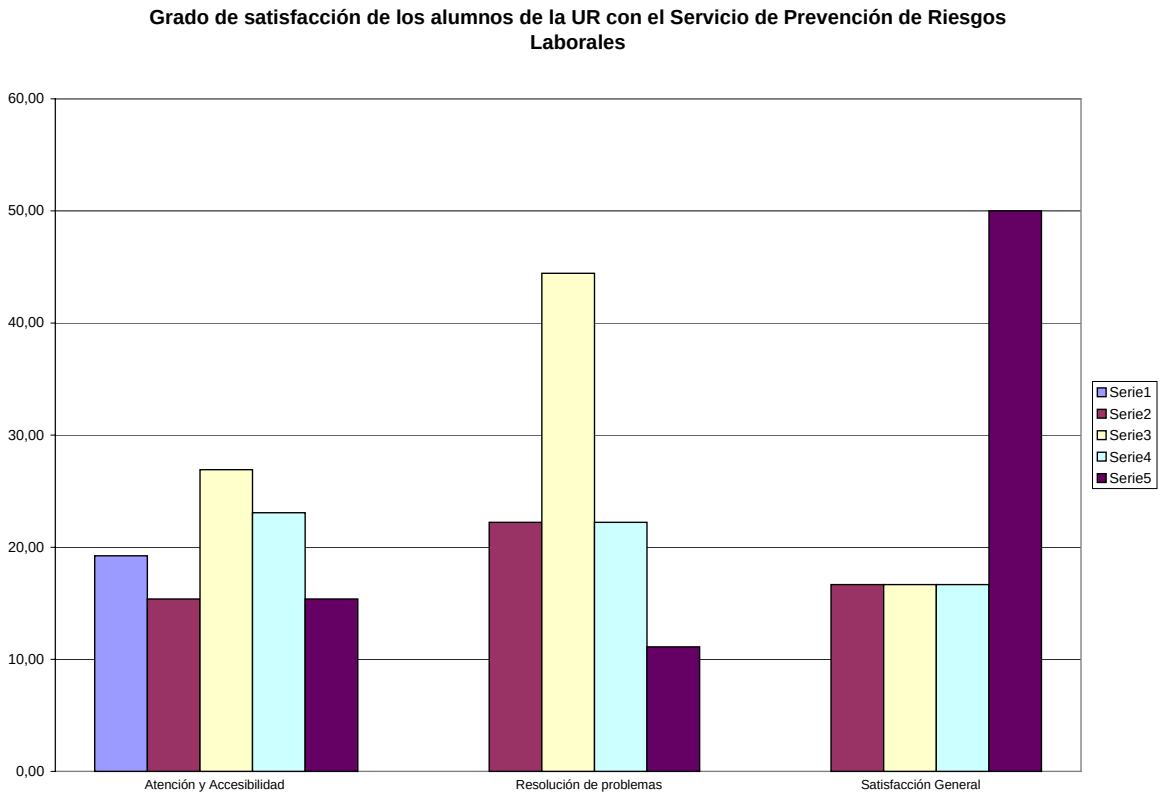


Gráfico 47.

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

Dado el escaso número de respuestas, no se procede al análisis detallado por Centros. Los promedios de los mismos se muestran en el gráfico siguiente:

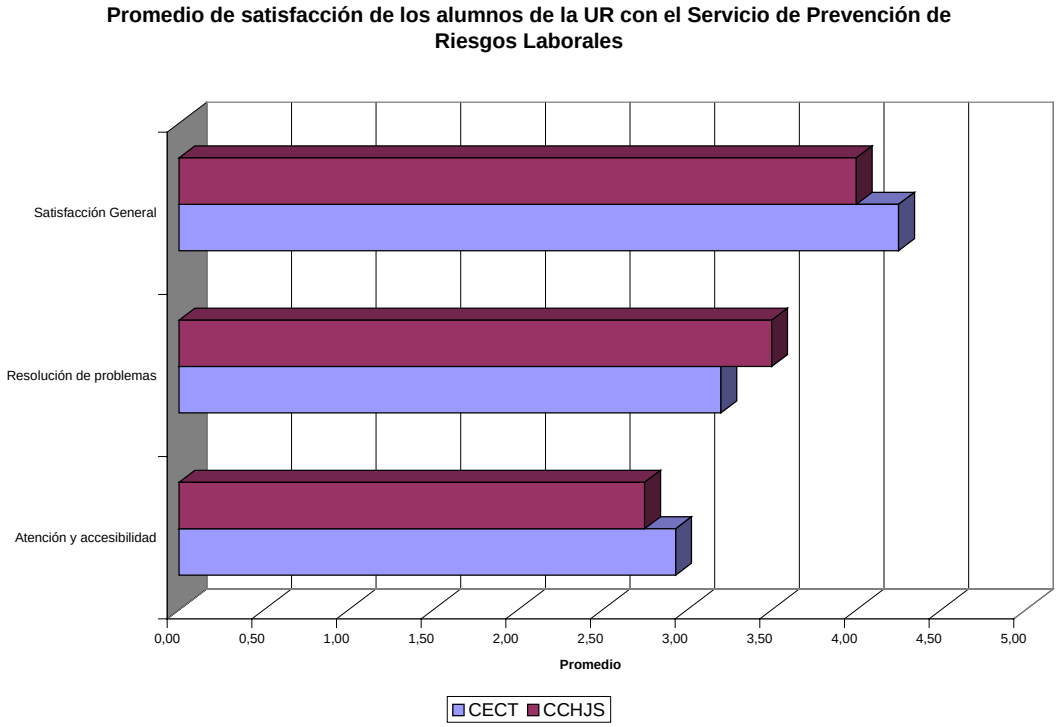


Gráfico 48.

25.- Servicio de Laboratorios y Talleres:

Este servicio ha obtenido un número razonable de respuestas. Las contestaciones a los ítem 1, 2 y 3 han sido 58, 17 y 12, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central. En cuanto a atención y accesibilidad, el promedio ha sido de 3,17. Respecto a la resolución de problemas el resultado es superior: 3,47, prácticamente igual que el promedio de satisfacción general: 3,42. Los coeficientes de correlación son muy elevados, lo que hace muy fiable la respuesta.

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

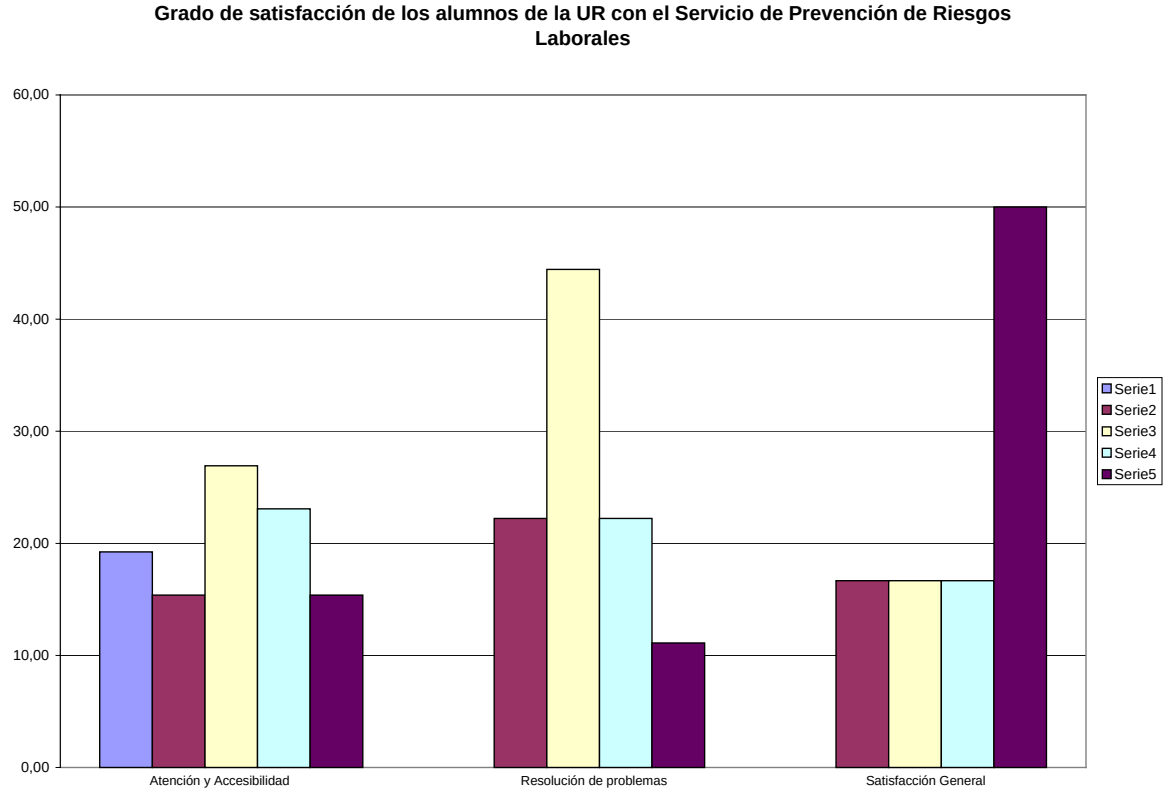


Gráfico 49.

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

No puede realizarse un análisis por Centros puesto que una mayoría abrumadora de la respuesta procede del C.E.C.T.. Idéntica circunstancia sucede en el análisis de los coeficientes de correlación, muy altos en el citado centro e inexistentes en el C.C.H.J.S.

26.- Biblioteca:

La Biblioteca de la UR es uno de los cinco servicios que ha obtenido un mayor número de respuestas en este cuestionario, lo que demuestra el alto interés que suscita entre los alumnos. Las respuestas para los ítems 1, 2 y 3 han sido 277, 130 y 120, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre muy por encima del valor central, siendo además muy similar en todos los casos. En cuanto a atención y accesibilidad el promedio de satisfacción es de 3,95. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 4,00. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,97. Los coeficientes de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

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

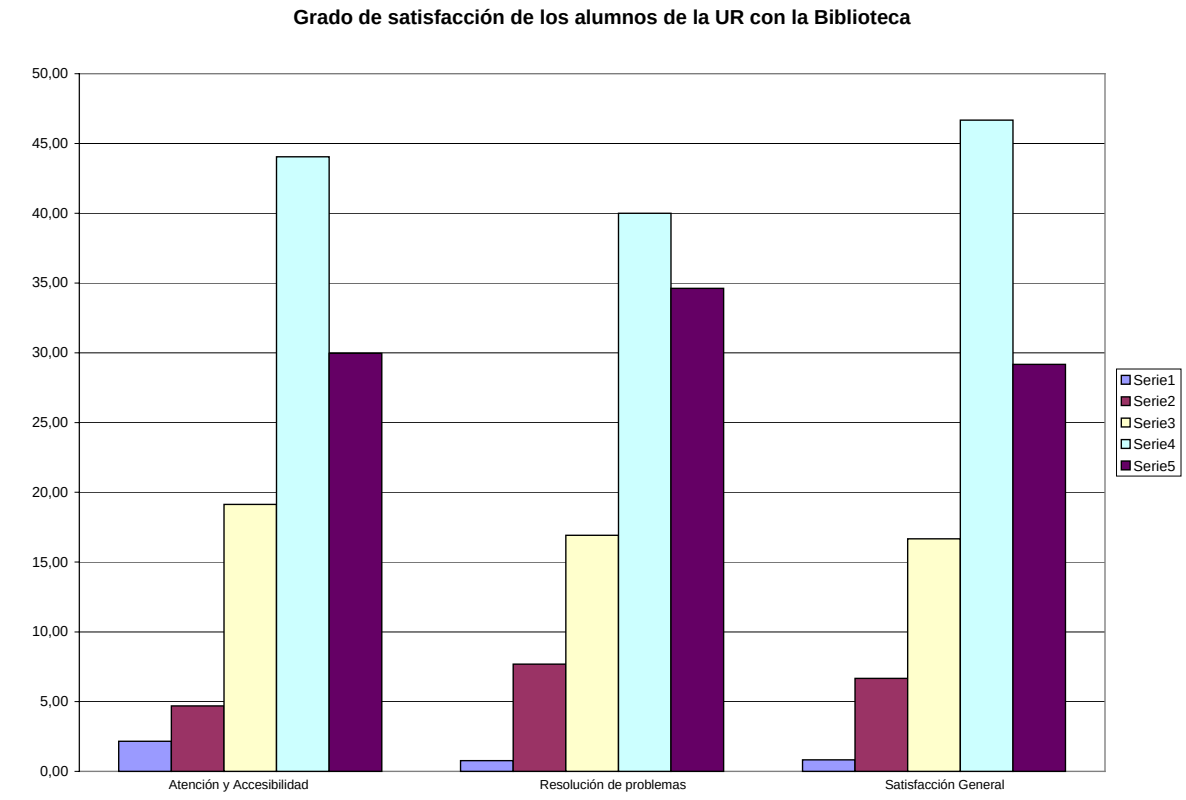
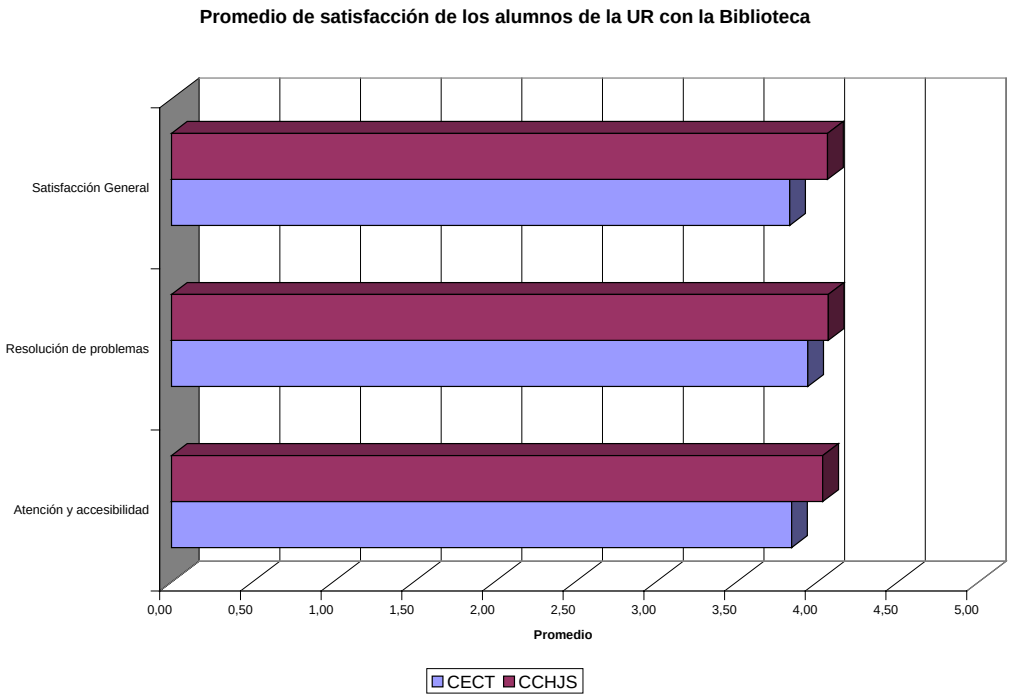


Gráfico 50.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por Centros puede observarse que los resultados son altos y muy similares, con una superior valoración de todos los apartados cercana a las 2 décimas en el C.C.H.J.S. Los coeficientes de correlación son también similares en los dos Centros y solamente destaca la alta correlación entre las respuestas del ítem 2 y 3 en el C.C.H.J.S.

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse a continuación:



27.- Servicio de Publicaciones:

Los resultados para este Servicio han sido bajos. Las respuestas para los ítems 1, 2 y 3 han sido 36, 15 y 14, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central, siendo además muy similar en todos los casos. En cuanto a atención y accesibilidad el promedio de satisfacción es de 3,33. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 3,67. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,50. Los coeficientes de correlación son muy altos, lo que hace muy fiable la respuesta.

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

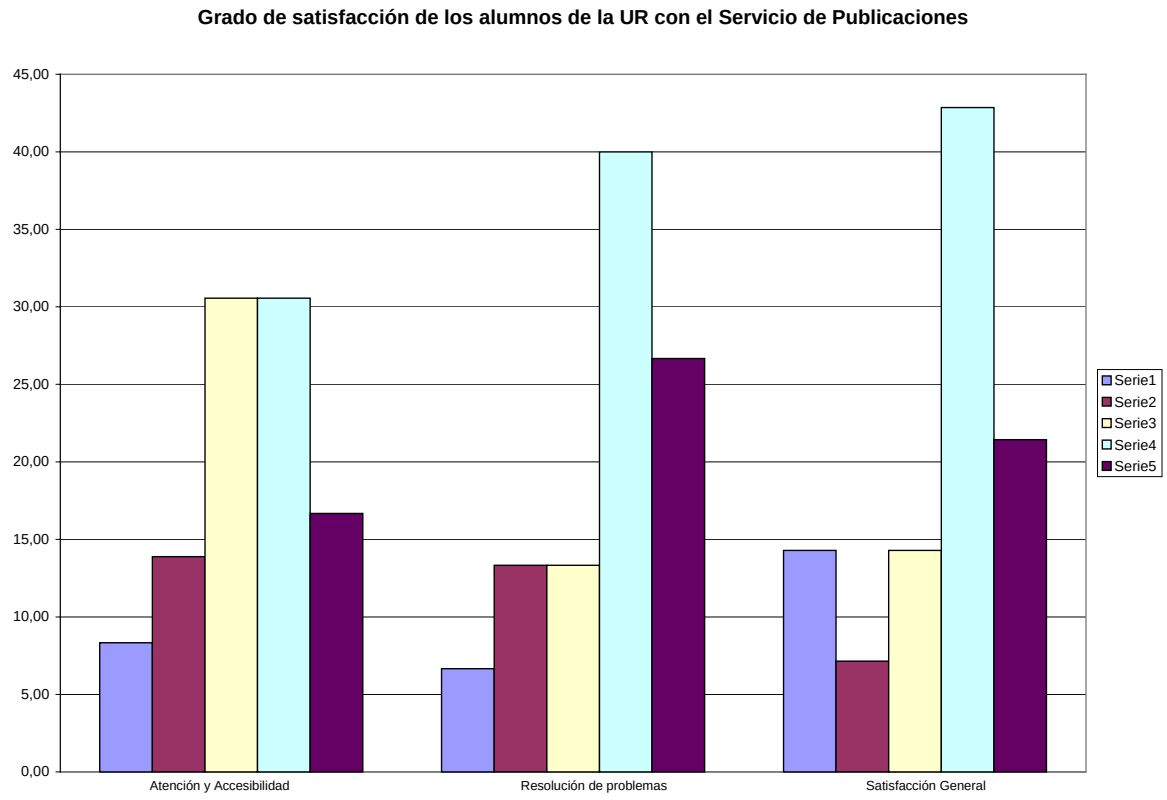


Gráfico 52.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por Centros puede observarse que los resultados son, respecto al primer ítem, más bajos en el C.E.C.T. que en el C.C.H.J.S. Así pues, en el primero, la atención y accesibilidad se valora con un 2,93, mientras que en el segundo se valora con un 3,50. Sin embargo, en cuanto a resolución de problemas y satisfacción general, la valoración del C.E.C.T. es muy superior. Para estos ítem, las valoraciones de este Centro son de 4,50 y 4,67, respectivamente; esto supone una diferencia superior a un punto en el ítem 2 y a un punto y medio en el ítem 3. Los coeficientes de correlación son muy altos en los dos Centros.

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en la página siguiente:

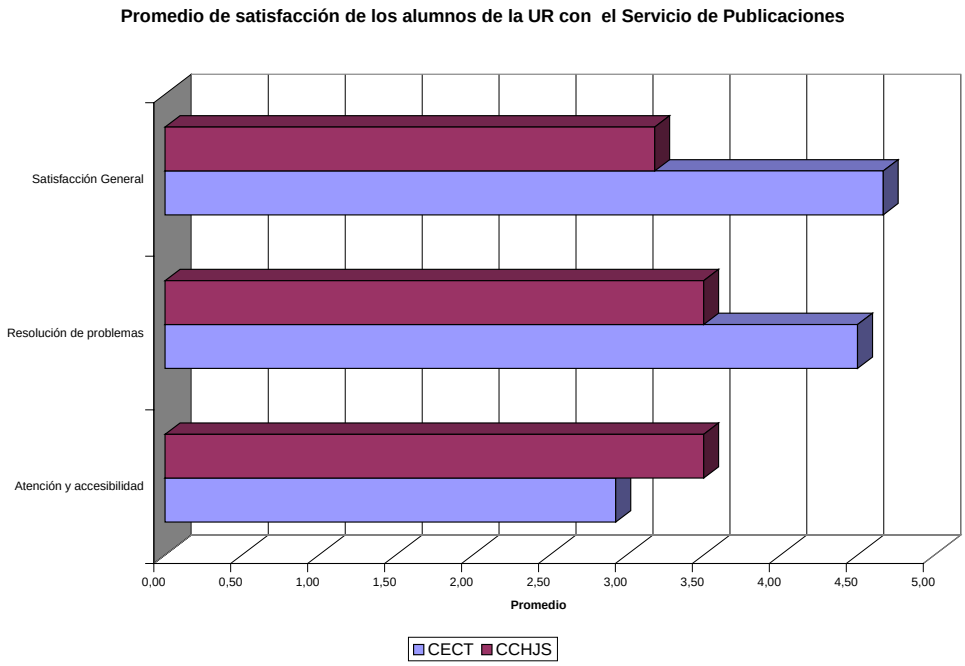
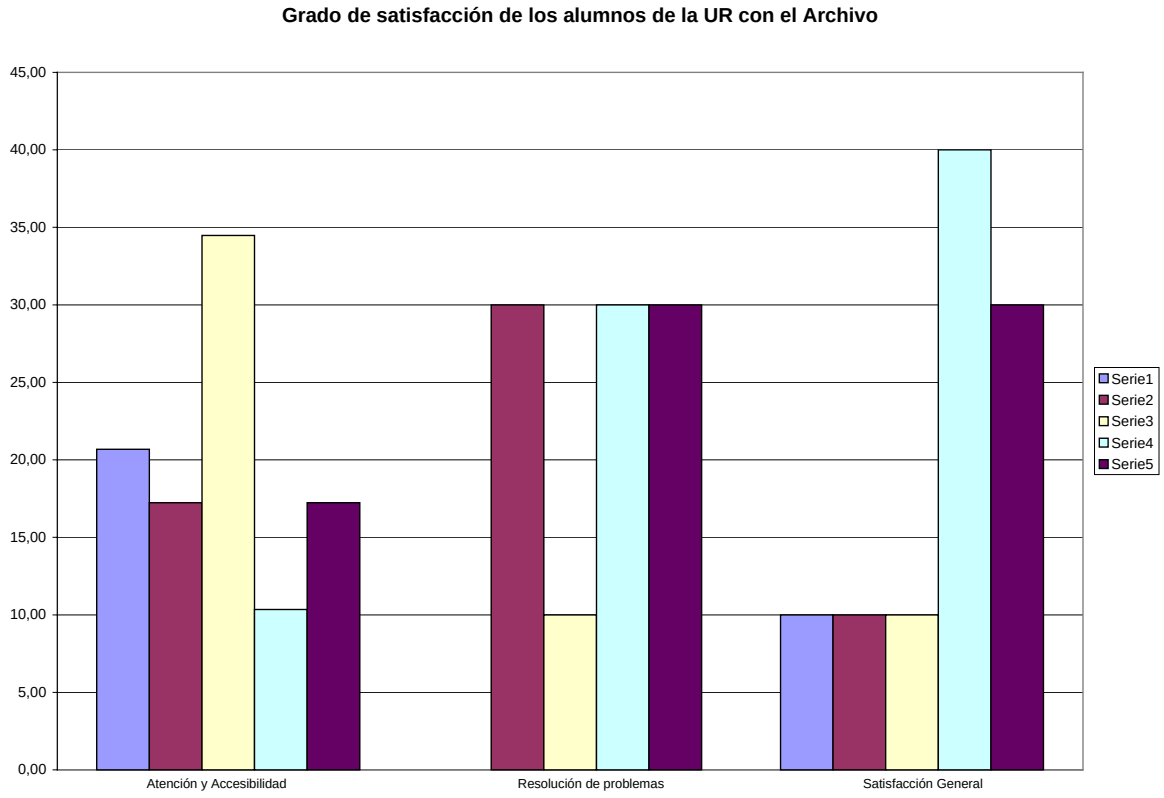


Gráfico 53

28.- Archivo:

Los resultados para esta Unidad han sido bajos. Las respuestas para los ítems 1, 2 y 3 han sido 29, 10 y 10, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa por debajo del valor central en lo referido a atención y accesibilidad, siendo superior a 3 en los casos restantes. En cuanto a resolución de problemas el resultado es de 3,60. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,70. Estos datos nos indican que los alumnos que han hecho un mayor uso del archivo son los más satisfechos con el mismo. Los coeficientes de correlación son muy altos, lo que hace muy fiable la respuesta.

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



Dado el escaso número de respuestas, no se procede al análisis detallado por Centros. Los promedios de los mismos se muestran en el gráfico siguiente:

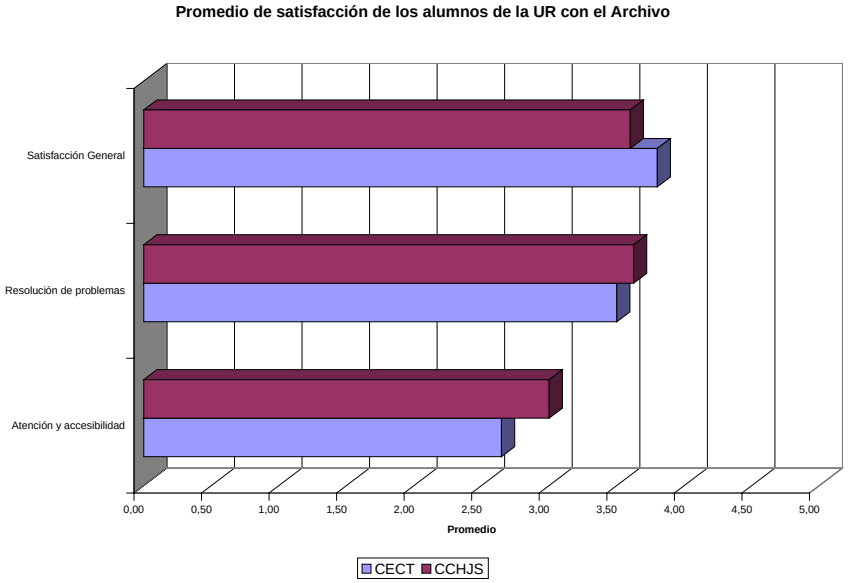
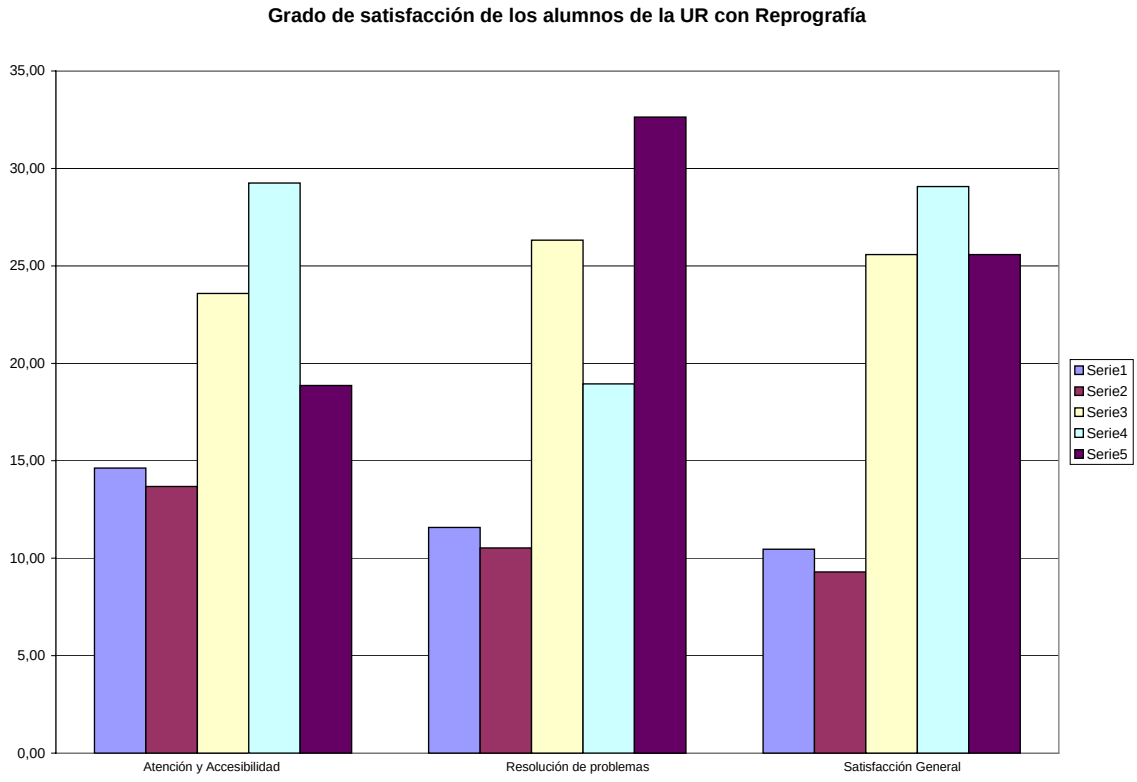


Gráfico 55.

29.- Reprografía:

Los servicios de reprografía de la UR se encuentran entre aquellos que han obtenido un mayor número de respuestas en este cuestionario, consecuencia lógica de su elevado uso. Las respuestas para los ítem 1, 2 y 3 han sido 212, 95 y 86, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central, siendo además similar en todos los casos. En cuanto a atención y accesibilidad el promedio de satisfacción es de 3,24. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 3,51. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,50. Los coeficientes de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

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



En el análisis por Centros puede observarse que los resultados son superiores, para todos los ítem, en el C.C.H.J.S. En cuanto a la atención y accesibilidad, la valoración es negativa en el C.E.C.T., 2,98, , mientras que en el C.C.H.J.S. la valoración es de 3,68. En los dos ítem restantes, ambos Centros, valoran positivamente la resolución de problemas y la satisfacción general; no obstante el Centro de CC. Humanas mantiene siempre una valoración superior en cuatro décimas. Los coeficientes de correlación son aceptables en los dos Centros.

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse a continuación:

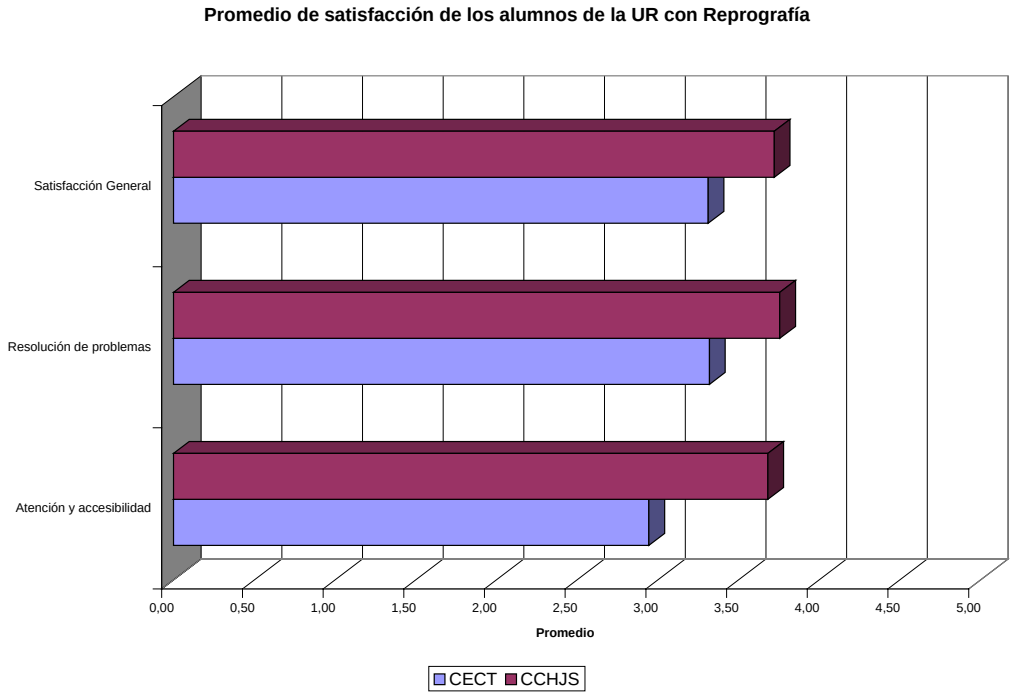


Gráfico 57.

30.- Fundación Universidad de La Rioja:

Los resultados de la FUR han sido escasos, probablemente por la escasa conexión de los alumnos con la misma. Las respuestas para los ítems 1, 2 y 3 han sido 24, 10 y 10, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa por debajo del valor central en lo referido a atención y accesibilidad, 2,79, siendo superior a 3 en los casos restantes. En cuanto a resolución de problemas el resultado es de 3,20. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,60. Nuevamente, parece ser que los usuarios que han tenido mayor contacto con la FUR son los más satisfechos con la misma. Los coeficientes de correlación son muy altos, lo que hace muy fiable la respuesta.

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

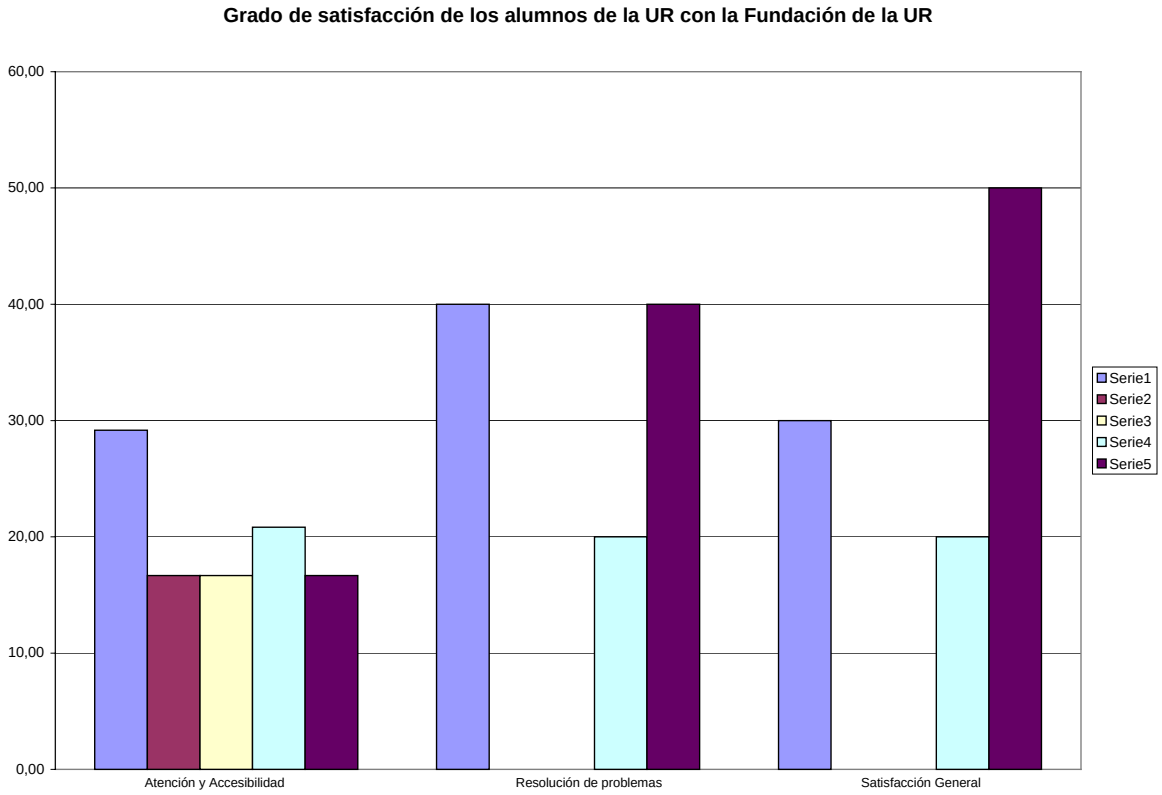


Gráfico 58.

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

Dado el escaso número de respuestas, no se procede al análisis detallado por Centros. Los promedios de los mismos se muestran en el gráfico siguiente:

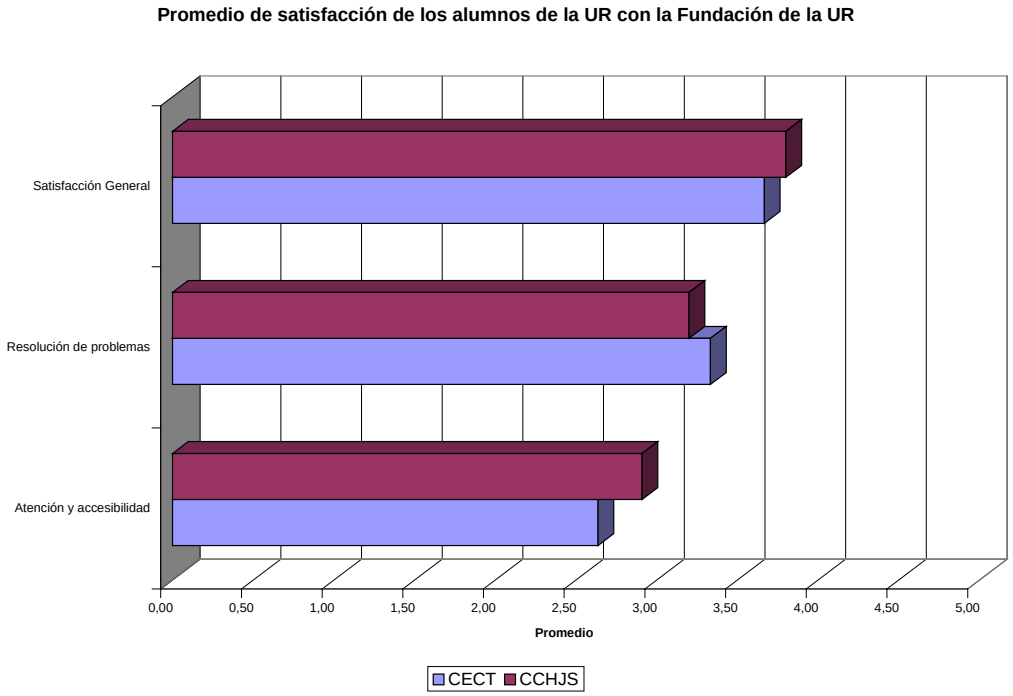


Gráfico 59.

31.- Auxiliares de Servicios Generales (Conserjería):

Las valoraciones referidas a los auxiliares de servicios generales han obtenido un menor número de respuestas que el esperado, dada su cercanía a los alumnos. No obstante, las respuestas para los ítem 1, 2 y 3 han sido 77, 23 y 24, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central. En cuanto a atención y accesibilidad el promedio de satisfacción es de 3,57. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 3,83. Y, por último, el promedio de satisfacción general es bastante elevado, 4,13. Los coeficientes de correlación son muy elevados, lo que hace muy fiable la respuesta.

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

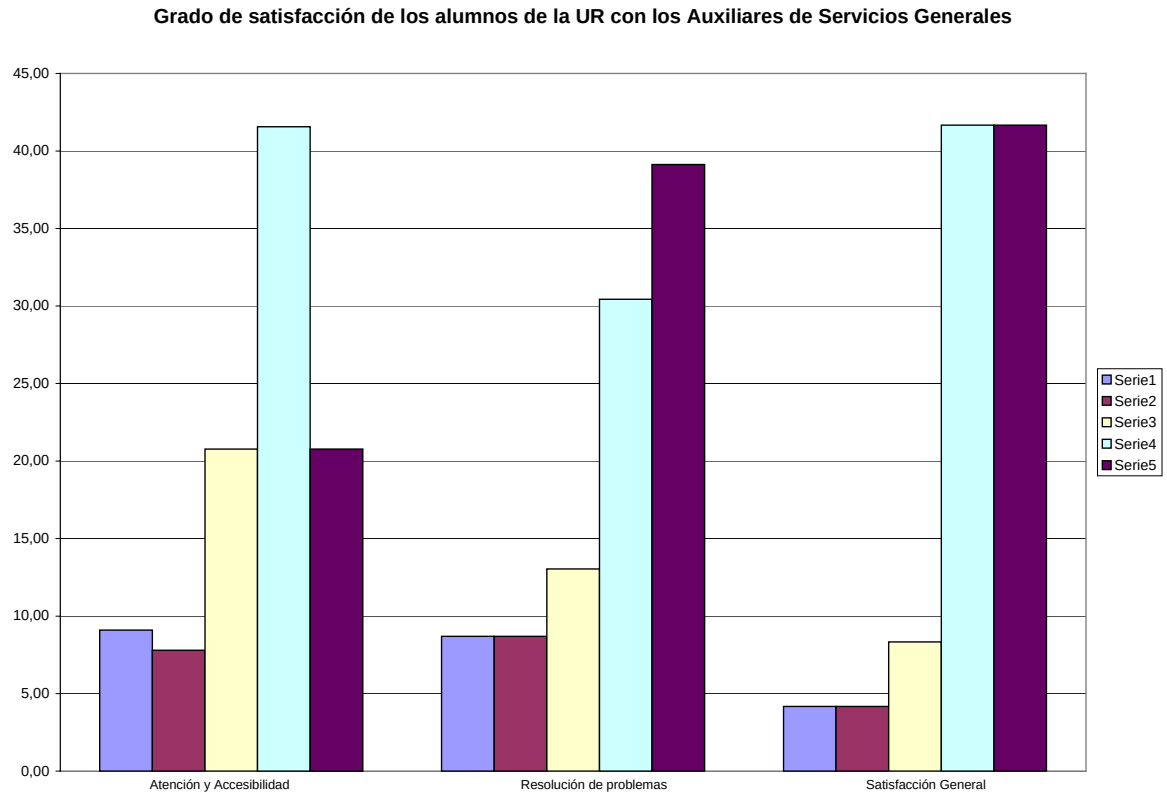


Gráfico 60.

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

En el análisis por Centros puede observarse que los resultados son superiores, para los dos primeros ítem, en el C.C.H.J.S. En cuanto a la atención y accesibilidad, la valoración de los alumnos del C.E.C.T. es de 3,37, , mientras que en el C.C.H.J.S. la valoración es de 3,84. En cuanto a resolución de problemas se incrementan las distancias; en el primer Centro la valoración es de 3,45 y en el segundo de 4,38. Por último, se invierte la tendencia en lo referido a satisfacción general, donde los alumnos del C.E.C.T. valoran con un promedio de 4,17, frente al de 4,00 del C.C.H.J.S. Los coeficientes de correlación son muy elevados en el Centro de Enseñanzas Científicas y Técnicas y más que aceptables en el Centro de CC. Humanas.

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en la página siguiente:

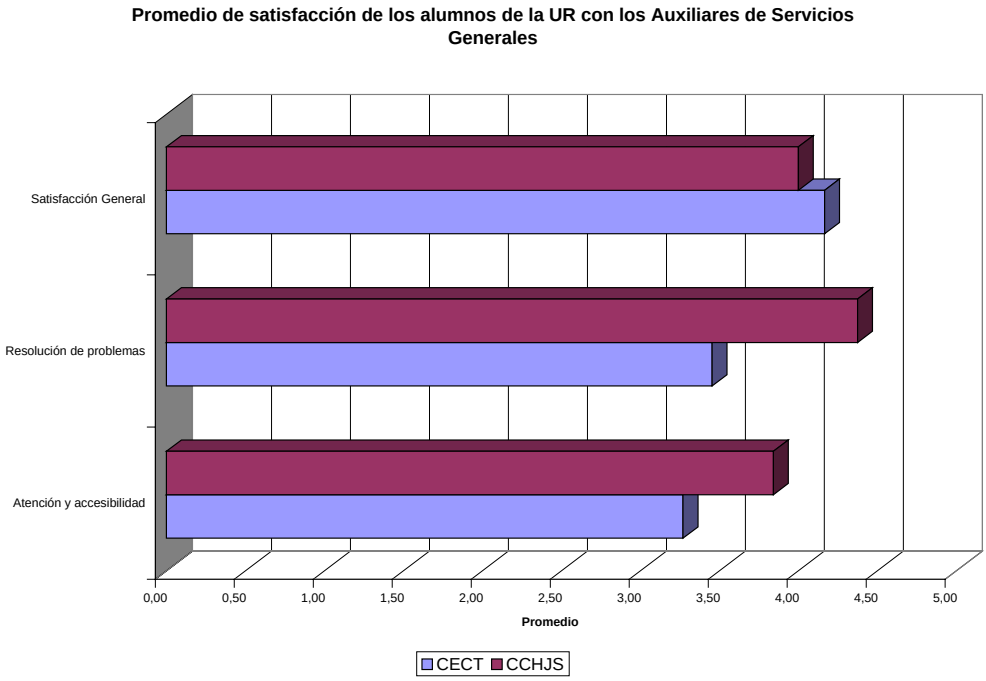
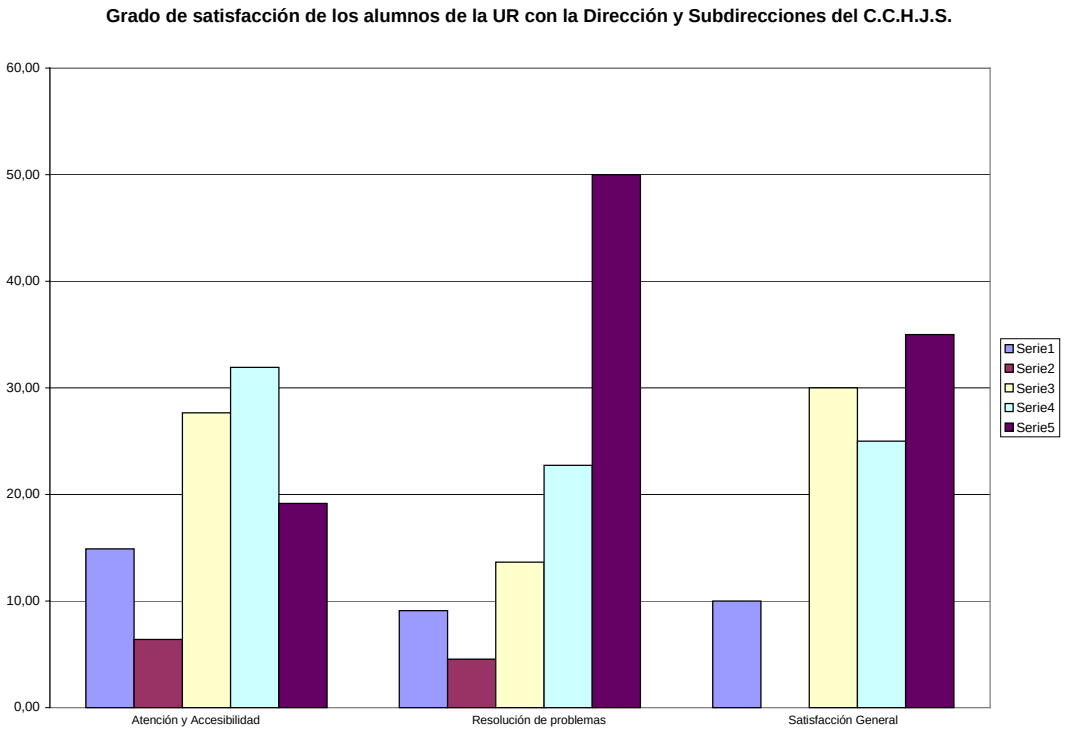


Gráfico 61.

32.- Dirección y Subdirecciones del Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales:

Las respuestas relacionadas con estos órganos de gobierno han sido 47, 22 y 20, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central. En cuanto a atención y accesibilidad el promedio de satisfacción es de 3,34. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 4,00, uno de los más elevados en este ítem. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,75. Los coeficientes de correlación son muy elevados, lo que hace muy fiable la respuesta.

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



La respuesta básica a este ítem ha procedido de alumnos del propio Centro, por lo que no procede la realización de un análisis diferenciado.

33.- Unidad Administrativa del Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales:

El número de respuestas relacionadas con esta Unidad, para los tres ítem analizados, ha sido de 62, 24 y 27, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central. En cuanto a atención y accesibilidad el promedio de satisfacción es de 3,45. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 3,92, muy similar al promedio de satisfacción general, que es de 3,93. Los coeficientes de correlación son muy elevados, lo que hace muy fiable la respuesta.

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

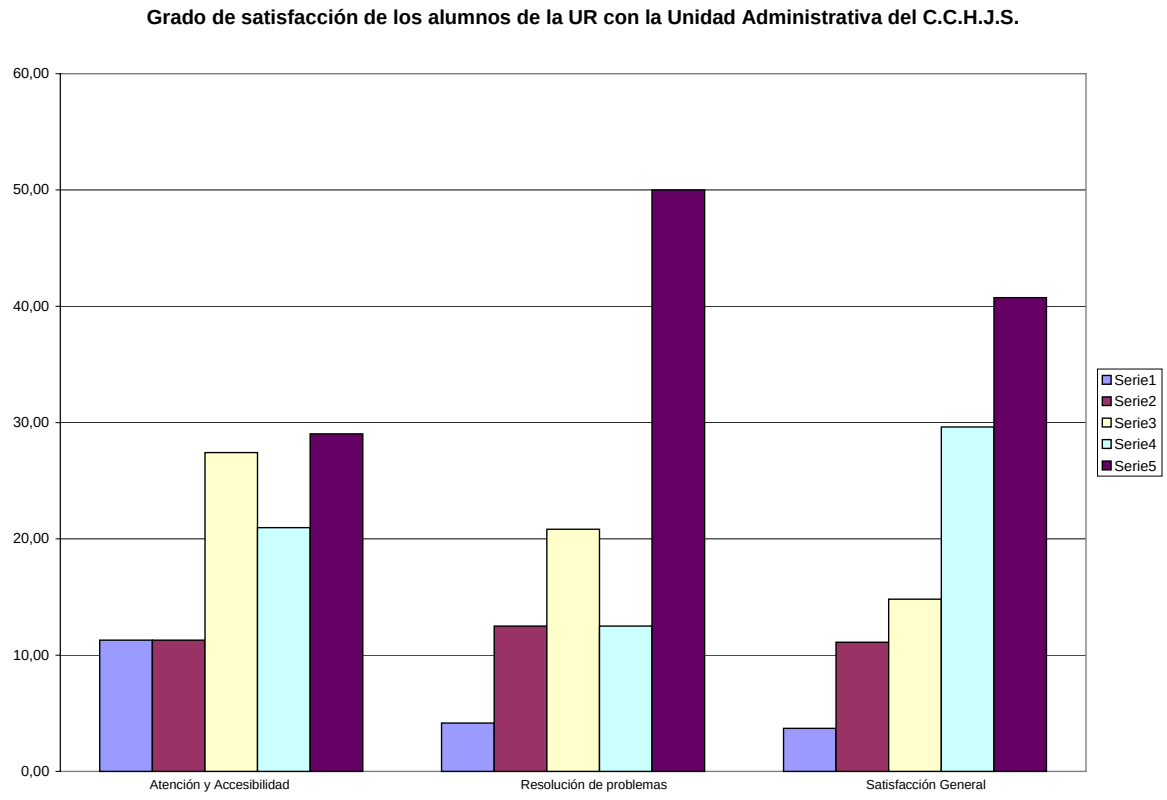


Gráfico 63.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Al igual que en el caso anterior, la respuesta básica a este ítem ha procedido de alumnos del propio Centro, por lo que no procede la realización de un análisis diferenciado.

34.- Dirección y Subdirecciones del Centro de Enseñanzas Científicas y Técnicas:

Las respuestas relacionadas con estos órganos de gobierno han sido 48, 11 y 14, respectivamente. El promedio de continuación se sitúa siempre por debajo del valor central en lo referido a atención y satisfacción, donde alcanza un 2,92. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 3,00. Por último, el promedio de satisfacción general es de 3,43. Los coeficientes de correlación son muy elevados, lo que garantiza la fiabilidad de la respuesta.

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

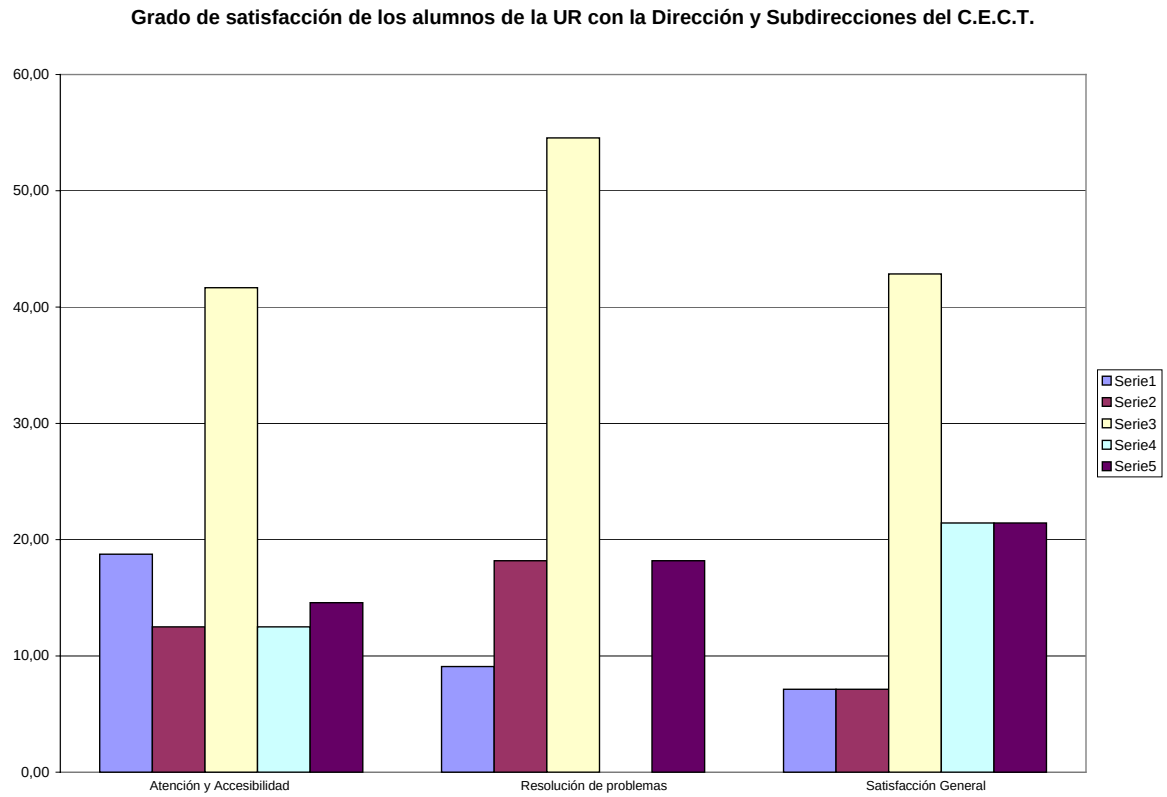


Gráfico 64.

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

La respuesta básica a este ítem ha procedido de alumnos del propio Centro, por lo que no procede la realización de un análisis diferenciado.

35.- Unidad Administrativa del Centro de Enseñanzas Científicas y Técnicas:

El número de respuestas relacionadas con esta Unidad, para los tres ítem analizados, ha sido de 40, 13 y 14, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa por debajo del valor central en lo referido a atención y accesibilidad, siendo de 2,60. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 3,08, similar al promedio de satisfacción general, que es de 3,29. Los coeficientes de correlación son muy elevados, lo que hace muy fiable la respuesta.

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

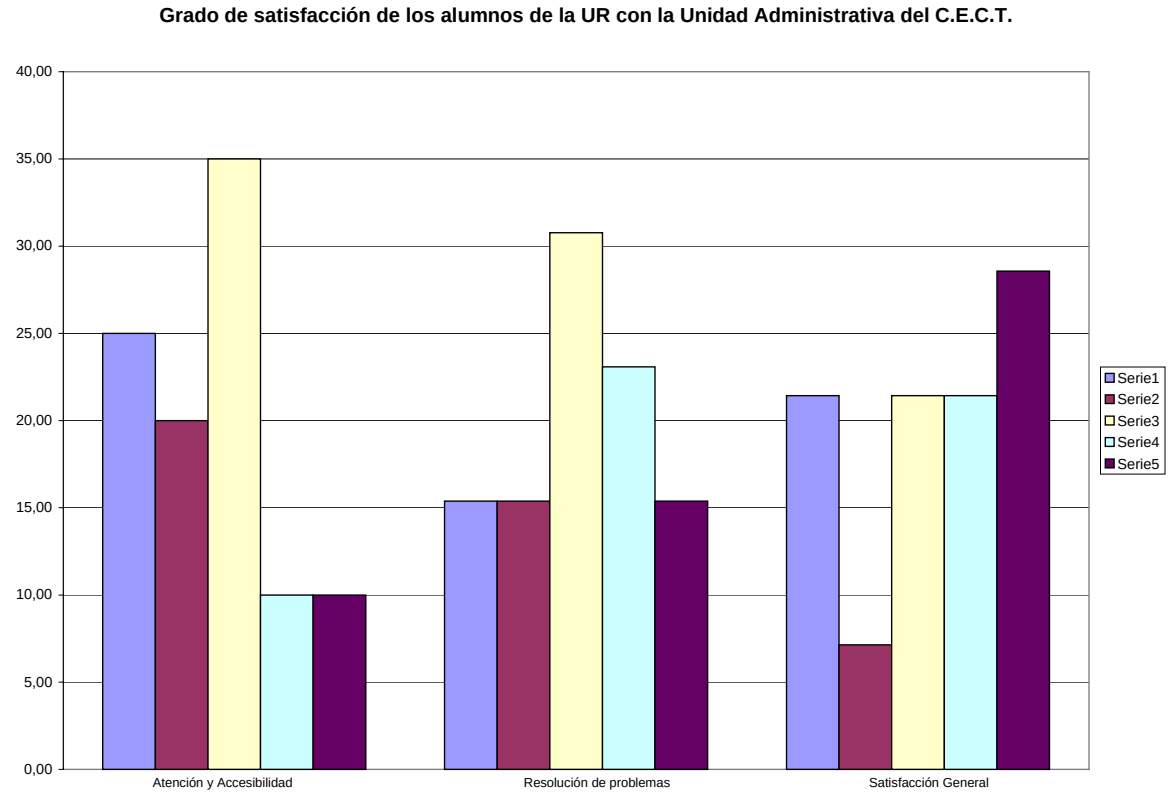


Gráfico 65.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Al igual que en el caso anterior, la respuesta básica a este ítem ha procedido de alumnos del propio Centro, por lo que no procede la realización de un análisis diferenciado.

36.- 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 1	Nº de respuestas al ítem 2	Nº de respuestas al ítem 3	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	29	8	7	3,10	3,13	3,29
Sec. del Dpto. de CC. Humanas y Sociales	71	34	29	3,55	3,91	3,79
Sec. del Dpto. de Derecho	15	5	4	3,33	4,40	4,75
Sec. del Dpto. de Economía y Empresa	36	10	13	3,25	4,30	3,92
Sec. del Dpto. de Expresión Artística	15	2	2	2,73	4,50	3,00
Sec. del Dpto. de Filologías Hispánica y Clásicas	19	5	6	2,74	3,80	3,50
Sec. del Dpto. de Filologías Modernas	19	5	8	2,95	4,00	3,75
Sec. del Dpto. de Ingeniería Eléctrica	28	12	15	3,07	3,83	3,60
Sec. del Dpto. de Ingeniería Mecánica	34	11	11	2,82	3,45	3,36
Sec. del Dpto. de Química	33	11	11	3,36	4,09	4,09
Sec. de la Udad. Predept. de CC. S. del Trabajo	20	7	8	3,45	4,43	4,25
Sec. del Dpto. de Matemáticas y Computación	32	12	10	3,19	3,42	3,80

Como puede observarse en la tabla anterior, la respuesta de los alumnos en lo referido a estas Secretarías ha sido escasa, con la notable excepción de la Secretaría del Departamento de Ciencias Humanas y Sociales. Además, y en general, la respuesta, como ha ocurrido en gran parte del cuestionario, se ha concentrado en el ítem 1, que valoraba la atención y accesibilidad del Servicio o Unidad.

Por otro lado, y refiriéndonos al ítem 1 antedicho, se detecta una cierta insatisfacción en los casos referidos a las siguientes Secretarías de Departamentos:

- Secretaría del Departamento de Expresión Artística; valor promedio: 2,73.
- Secretaría del Departamento de Filologías Hispánica y Clásicas; valor promedio: 2,74.
- Secretaría del Departamento de Filologías Modernas; valor promedio: 2,95.
- Secretaría del Departamento de Ingeniería Mecánica; valor promedio: 2,82.

El resto de Secretarías supera el valor central en este ítem (como también sucede en los ítem 2 y 3), con un valor promedio mínimo de 3,07 en el caso del Departamento de Ingeniería Eléctrica y un valor máximo de 3,55 en el Departamento de CC. Humanas y Sociales.

Este último Departamento merece un tratamiento diferenciado, debido a la amplia respuesta obtenida. Así, el número de respuestas para los ítem tratados ha sido de 71, 34 y 29, respectivamente. Ya hemos indicado que, para el ítem que interrogaba sobre la atención y accesibilidad, el promedio de satisfacción se sitúa en 3,55. Respecto a la resolución de problemas, el valor se eleva hasta 3,91 y, por último, en cuanto a la satisfacción general, el promedio es de 3,79.

En el caso del Departamento de CC. Humanas y Sociales los coeficientes de correlación son muy elevados, lo que garantiza una respuesta fiable.

El gráfico que presenta los resultados correspondientes a los ítem planteados puede verse en la página siguiente:

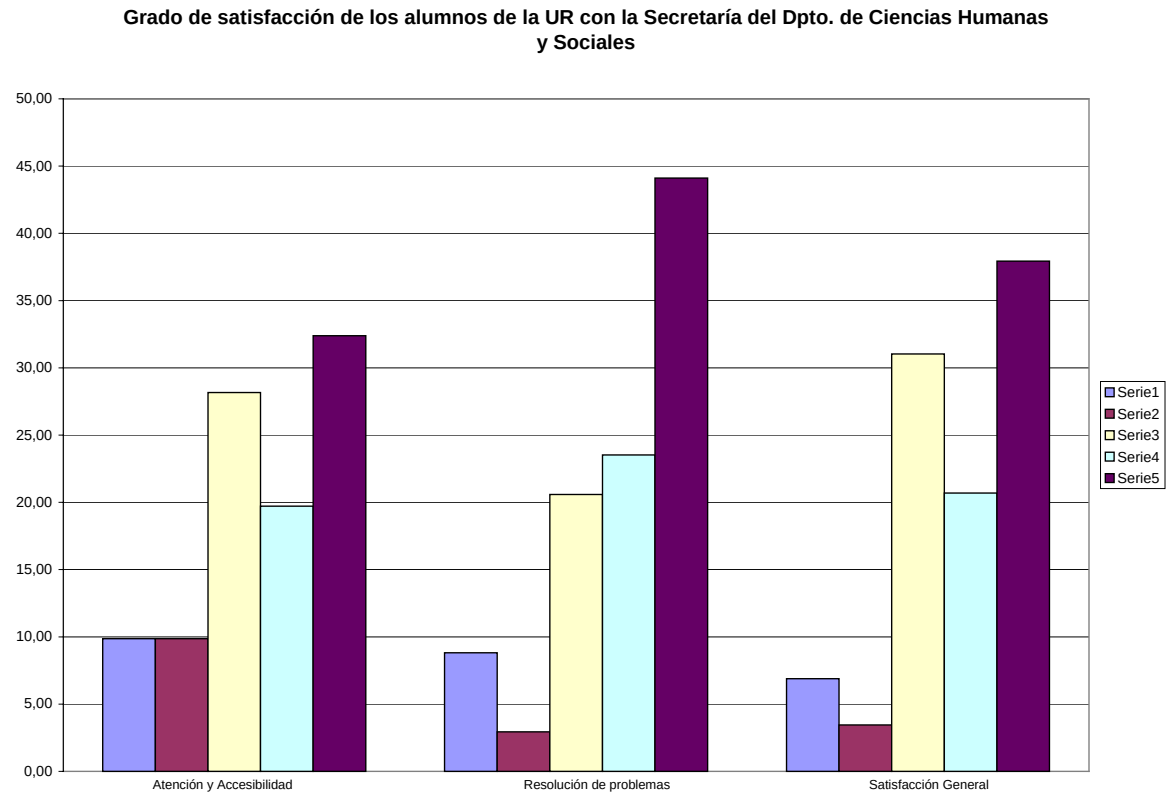


Gráfico 66.

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

No puede procederse a un análisis diferenciado por Centros, puesto que tan sólo 2 alumnos del C.E.C.T. han respondido a los ítem 2 y 3.

48.- Profesorado de la propia titulación:

Como cabía esperar, esta cuestión es la que ha obtenido un mayor número de respuestas en este cuestionario, consecuencia lógica de la relación directa entre profesores y alumnos. Las respuestas para los ítem 1, 2 y 3 han sido 320, 158 y 148, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central, siendo además similar en todos los casos. En cuanto a atención y accesibilidad el promedio de satisfacción es de 3,42. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 3,49. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,50. Los coeficientes de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

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

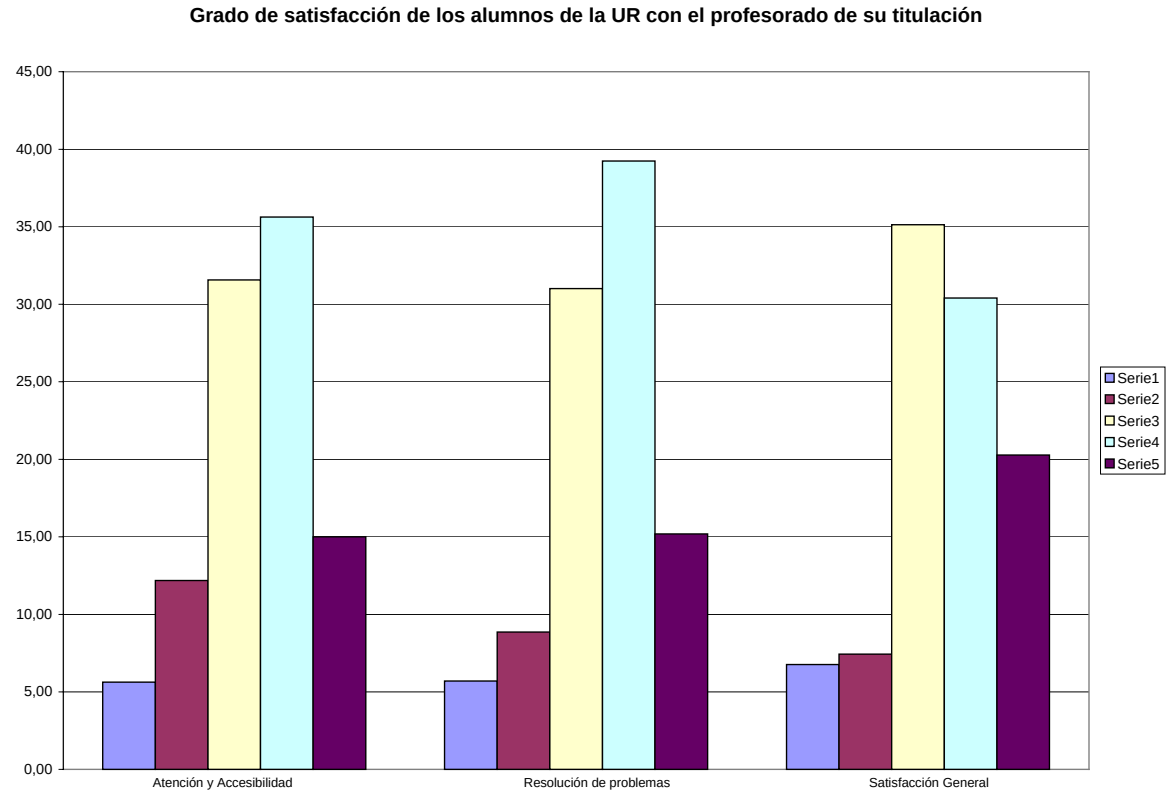


Gráfico 67.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por Centros puede observarse que los resultados son completamente distintos según la procedencia de los alumnos. En cuanto a la atención y accesibilidad, la valoración de los alumnos del C.E.C.T. es de 2,98, mientras que en el C.C.H.J.S. la valoración es de 3,71. En cuanto a resolución de problemas se mantienen las distancias; en el primer Centro la valoración es de 3,02 y en el segundo de 3,77. La tendencia es idéntica en lo referido a satisfacción general, donde los alumnos del C.E.C.T. valoran con un promedio de 2,88, frente al de 3,83 del C.C.H.J.S. Los coeficientes de correlación son aceptables en ambos Centros, aunque son ligeramente mayores en el Centro de Enseñanzas Científicas y Técnicas.

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en la página siguiente:

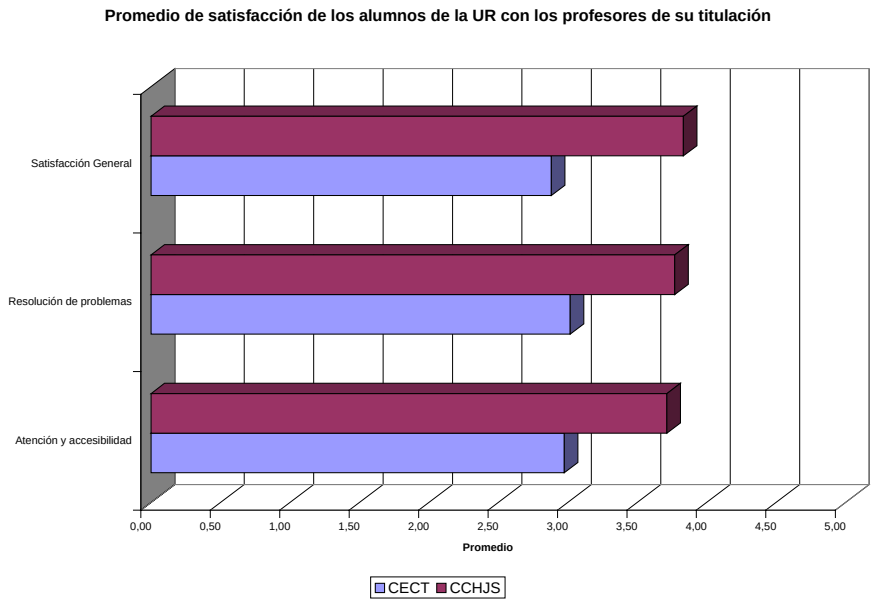
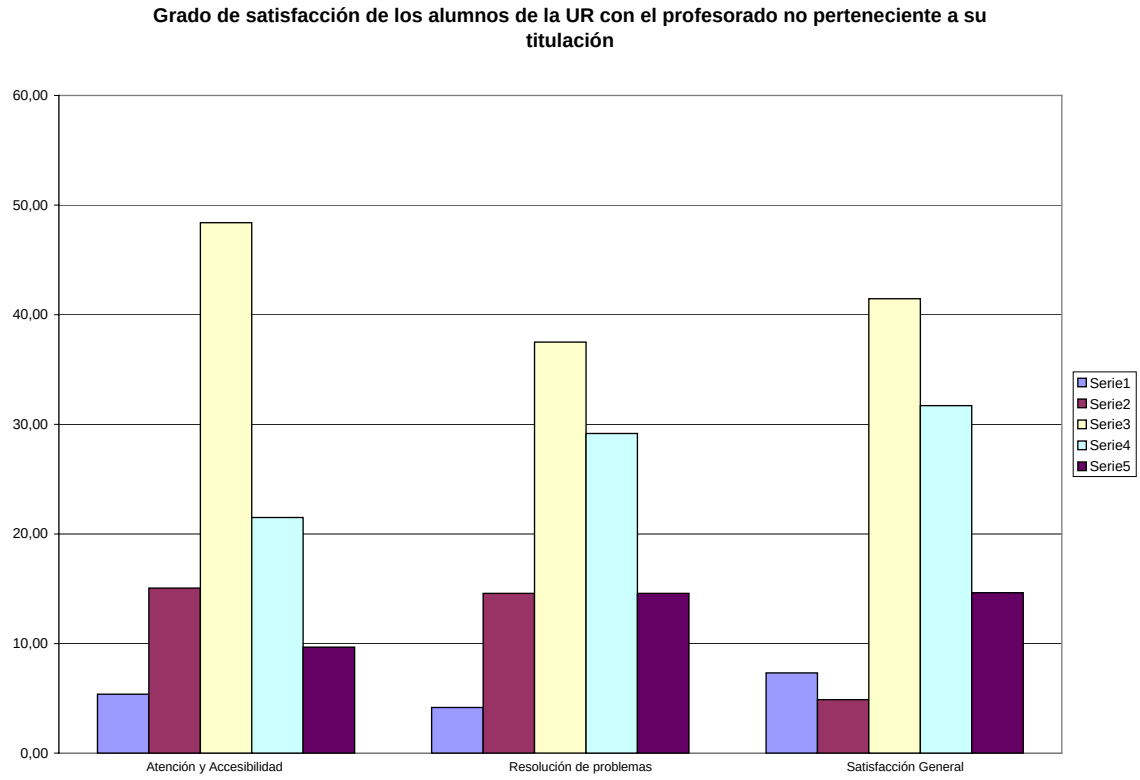


Gráfico 68.

49.- Resto de profesorado de la UR:

La valoración del profesorado no vinculado directamente a la titulación de los alumnos ha obtenido un menor número de respuestas. Las respuestas para los ítem 1, 2 y 3 han sido 93, 48 y 41, respectivamente. No obstante, el promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central. En cuanto a atención y accesibilidad el promedio de satisfacción es de 3,15. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 3,35. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,41. Los coeficientes de correlación son altos, lo que hace fiable la respuesta.

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



En el análisis por Centros no se observan las acusadas diferencias de la cuestión anterior. En todos los casos, los promedios de satisfacción igualan o superan el valor central, aunque se mantiene la tendencia de una mejor valoración por parte de los alumnos del Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales. En cuanto a la atención y accesibilidad, la valoración de los alumnos del C.E.C.T. es de 3,00, mientras que en el C.C.H.J.S. la valoración es de 3,39. En cuanto a resolución de problemas, en el primer Centro el promedio de satisfacción es de 3,08 y en el segundo de 3,71. Lo mismo sucede en lo referido a satisfacción general, donde los alumnos del C.E.C.T. valoran con un promedio de 3,27, frente al de 3,53 del C.C.H.J.S. Los coeficientes de correlación son altos en el Centro de Enseñanzas Científicas y Técnicas y meramente aceptables en el C.C.H.J.S.

Los resultados promedio obtenidos pueden observarse a continuación:

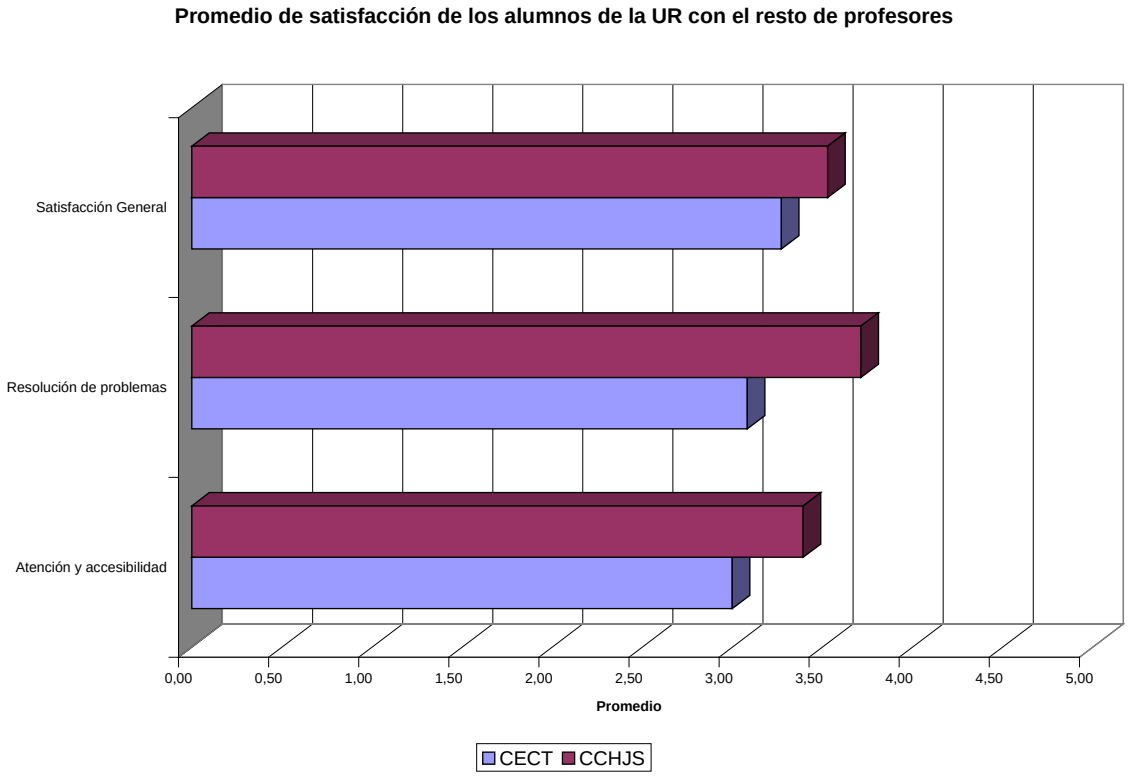


Gráfico 70.

50.- Servicio de Limpieza:

Este Servicio externo ha obtenido un alto número de respuestas. Las respuestas para los ítem 1, 2 y 3 han sido 157, 51 y 53, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre muy por encima del valor central. En cuanto a atención y accesibilidad el promedio de satisfacción es de 4,00. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 4,20. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,91. Los coeficientes de correlación son aceptables o altos, lo que hace fiable la respuesta.

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

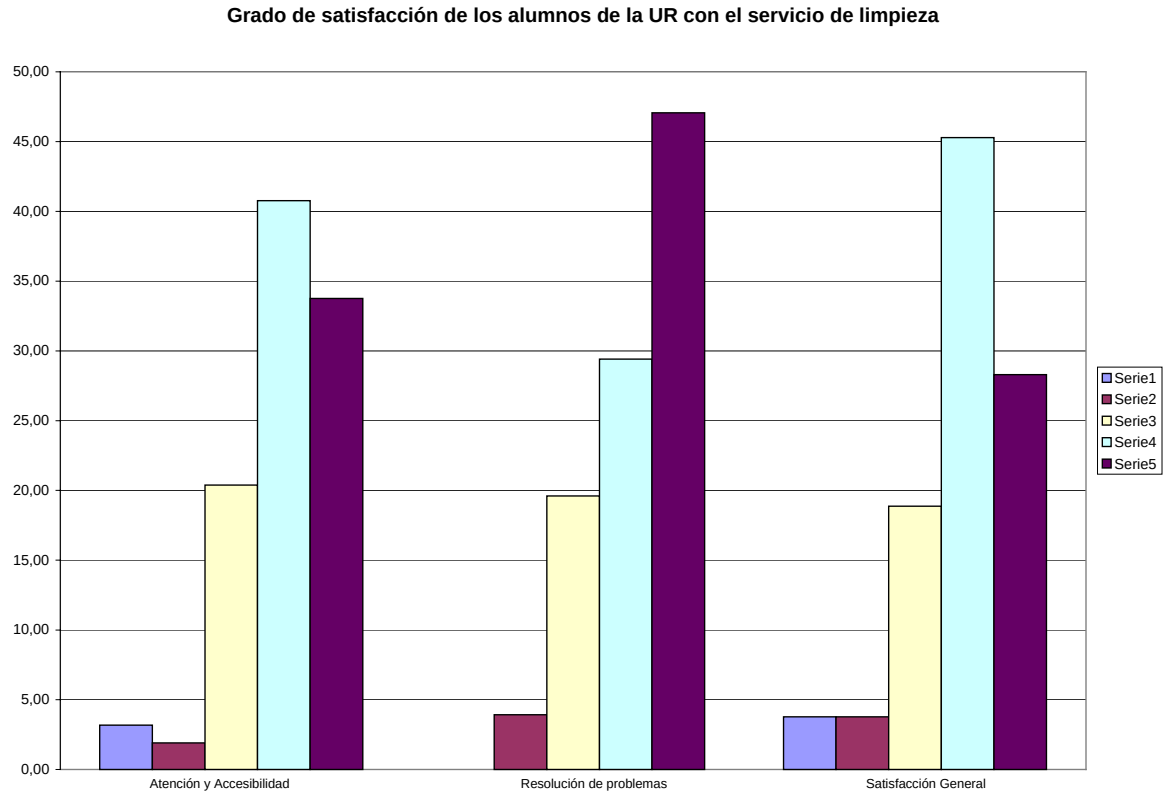


Gráfico 71.

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

En el análisis por Centro, prácticamente no se observan diferencias. En cuanto a la atención y accesibilidad, el promedio de satisfacción de los alumnos del C.E.C.T. es de 4,00, mientras que en el C.C.H.J.S. la valoración es de 4,01. En cuanto a resolución de problemas, en el primer Centro el promedio de satisfacción es de 4,11, por 4,28 en el segundo. Sin embargo, en lo referido a satisfacción general, los alumnos del C.E.C.T. valoran con un promedio de 3,55, frente al de 4,17 del C.C.H.J.S. Esta diferencia también se observa en el menor coeficiente de correlación de los ítem 2 y 3, existente en el C.C.H.J.S. Por lo demás, el resto de coeficientes de correlación son altos en el Centro de Enseñanzas Científicas y Técnicas y muy aceptables en el C.C.H.J.S.

Los resultados promedio obtenidos pueden observarse en la página siguiente:

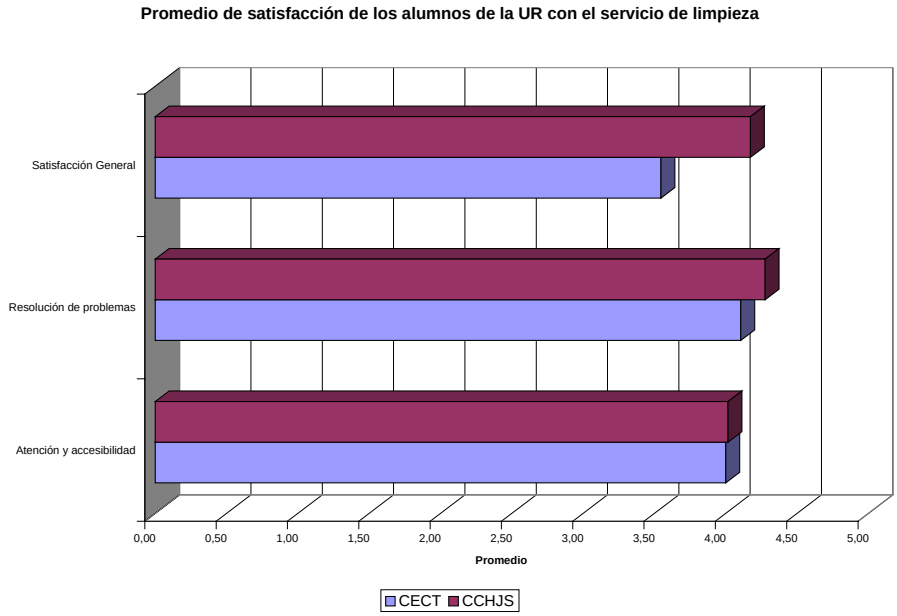
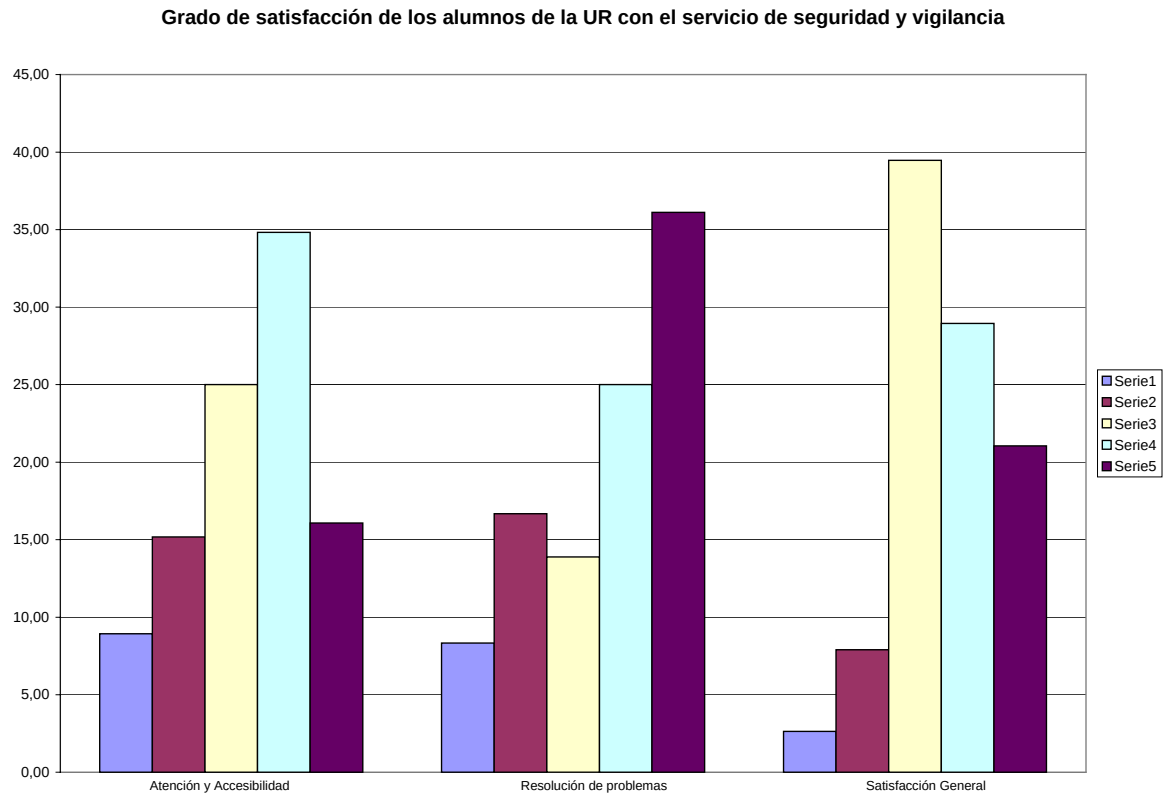


Gráfico 72.

51.- Seguridad y Vigilancia:

También este servicio ha obtenido un alto número de respuestas. Las respuestas para los ítem 1, 2 y 3 han sido 112, 36 y 38, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central. En cuanto a atención y accesibilidad el promedio de satisfacción es de 3,34. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 3,64. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,58. Los coeficientes de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

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



En el análisis por Centros existe una mayor valoración general, de aproximadamente cuatro décimas, en el C.C.H.J.S. Así, en cuanto a la atención y accesibilidad, el promedio de satisfacción en el C.E.C.T. es de 3,14, mientras que en el C.C.H.J.S. sube a 3,59. En cuanto a resolución de problemas, en el primer Centro el promedio de satisfacción es de 3,44, por 3,88 en el segundo. En lo referido a satisfacción general, los alumnos del C.E.C.T. valoran con un promedio de 3,37, frente al de 3,76 del C.C.H.J.S. Los coeficientes de correlación son altos en el Centro de Ciencias Humanas y sólo aceptables en el C.E.C.T.

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en el siguiente gráfico:

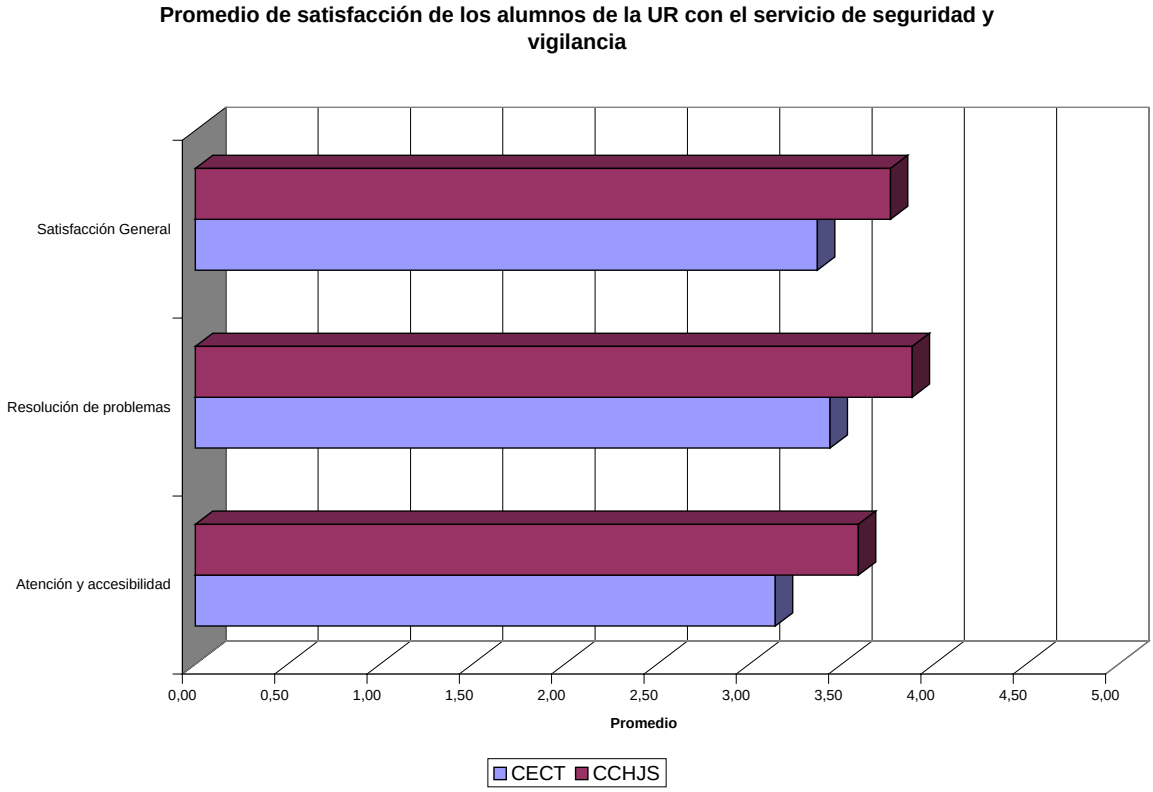


Gráfico 74.

52.- Mantenimiento y Jardinería:

Este servicio ha obtenido un número de respuestas similar al anterior. Las respuestas para los ítem 1, 2 y 3 han sido 111, 29 y 34, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central. En cuanto a atención y accesibilidad el promedio de satisfacción es de 3,42. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 3,59. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,50. Los coeficientes de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

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

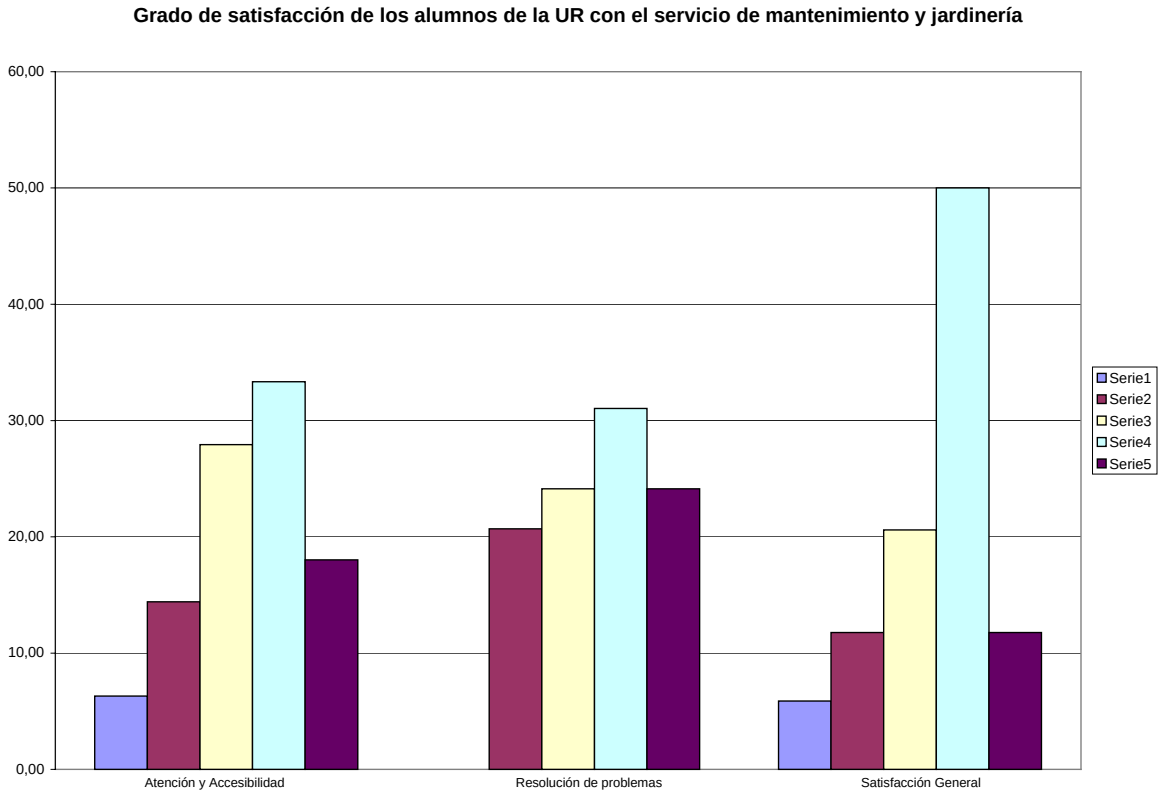
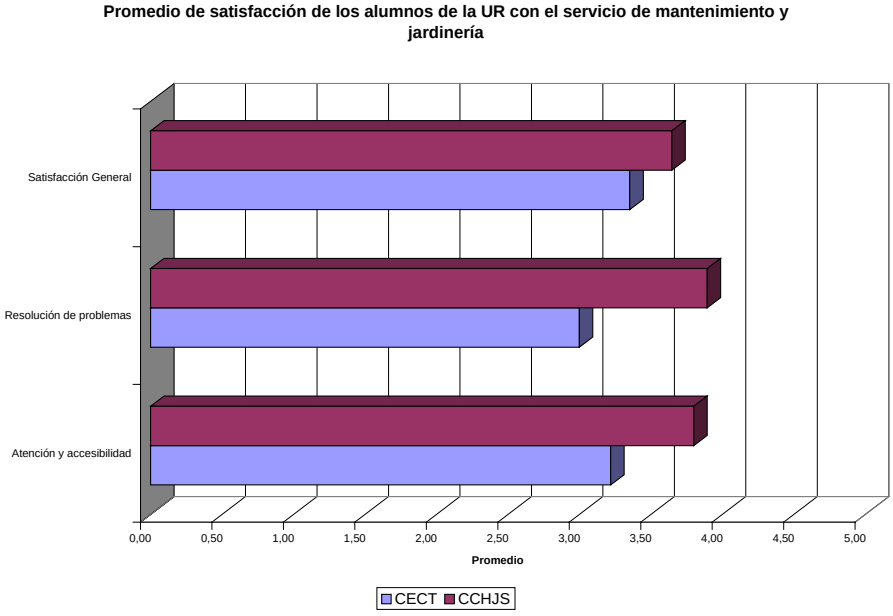


Gráfico 75.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por Centros se mantiene la mejor valoración general en el C.C.H.J.S. En cuanto a la atención y accesibilidad, el promedio de satisfacción en el C.E.C.T. es de 3,22, por 3,80 en el C.C.H.J.S. Respecto a resolución de problemas, en el C.E.C.T. el promedio de satisfacción es de 3,00 frente a 3,89. En la satisfacción general, la diferencia disminuye, con un promedio de 3,35 del C.E.C.T., frente al de 3,65 del C.C.H.J.S. Los coeficientes de correlación cambian en esta ocasión; son altos en el C.E.C.T. y sólo aceptables en el Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales.

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en el siguiente gráfico:



53.- Cafeterías y Comedores:

Esta cuestión ha obtenido el mayor grado de respuesta de todo el cuestionario. Las contestaciones para los ítem 1, 2 y 3 han sido 289, 117 y 130, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre muy por encima del valor central. En cuanto a atención y accesibilidad asciende a 4,10. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 4,05. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 4,15. Los coeficientes de correlación son altos, lo que hace fiable la respuesta.

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

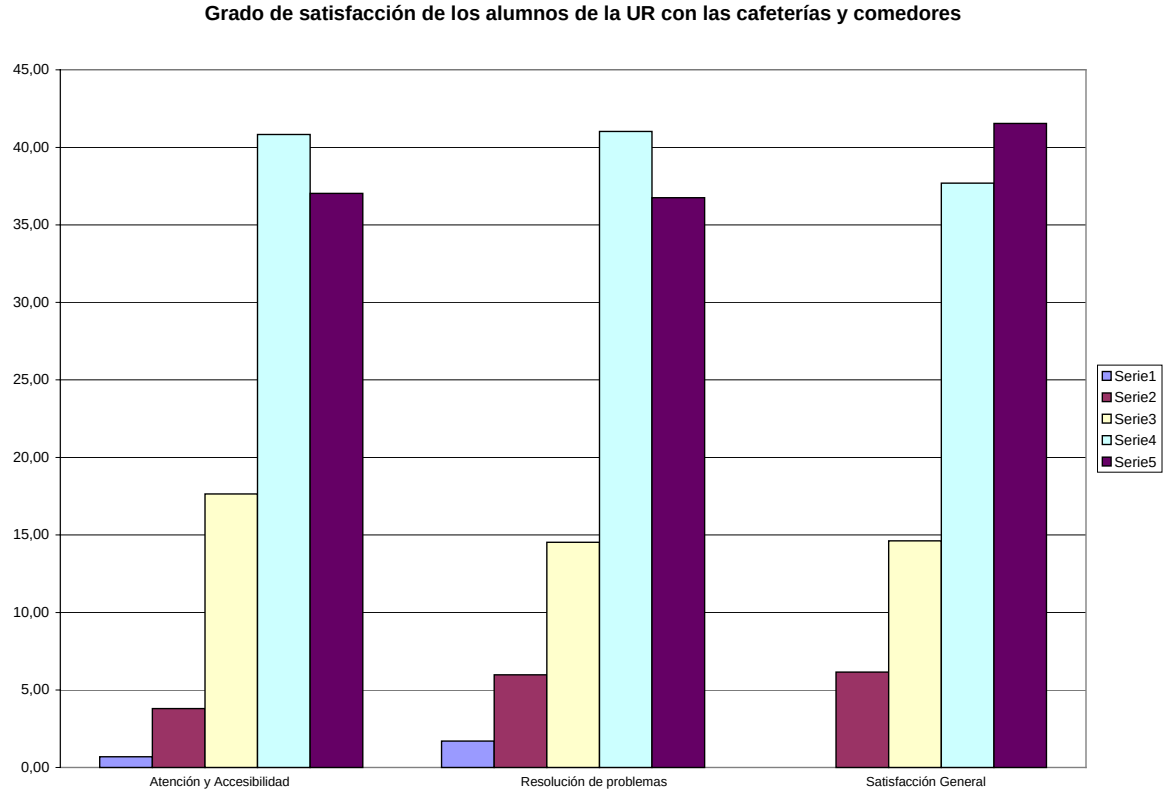


Gráfico 77.

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

Analizando por Centros los resultados y, en cuanto a la atención y accesibilidad, el promedio de satisfacción en el C.E.C.T. es de 4,02, por 4,17 en el C.C.H.J.S. Respecto a resolución de problemas, en el primer Centro el promedio de satisfacción es de 3,95 frente a 4,12. En la satisfacción general, observamos un promedio de 4,09 en el C.E.C.T., frente al de 4,18 del C.C.H.J.S. Los coeficientes de correlación son altos en ambos Centros, salvo en lo referido a la correlación de los ítem 2 y 3 en las respuestas de los alumnos del Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales, sólo aceptable.

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

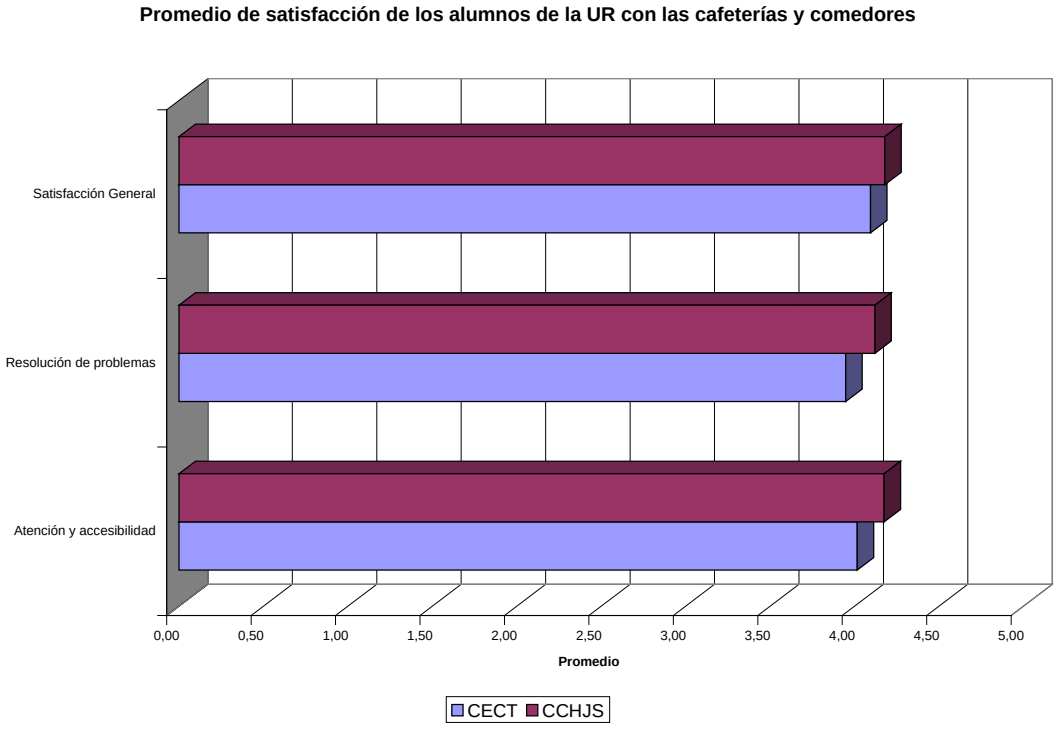
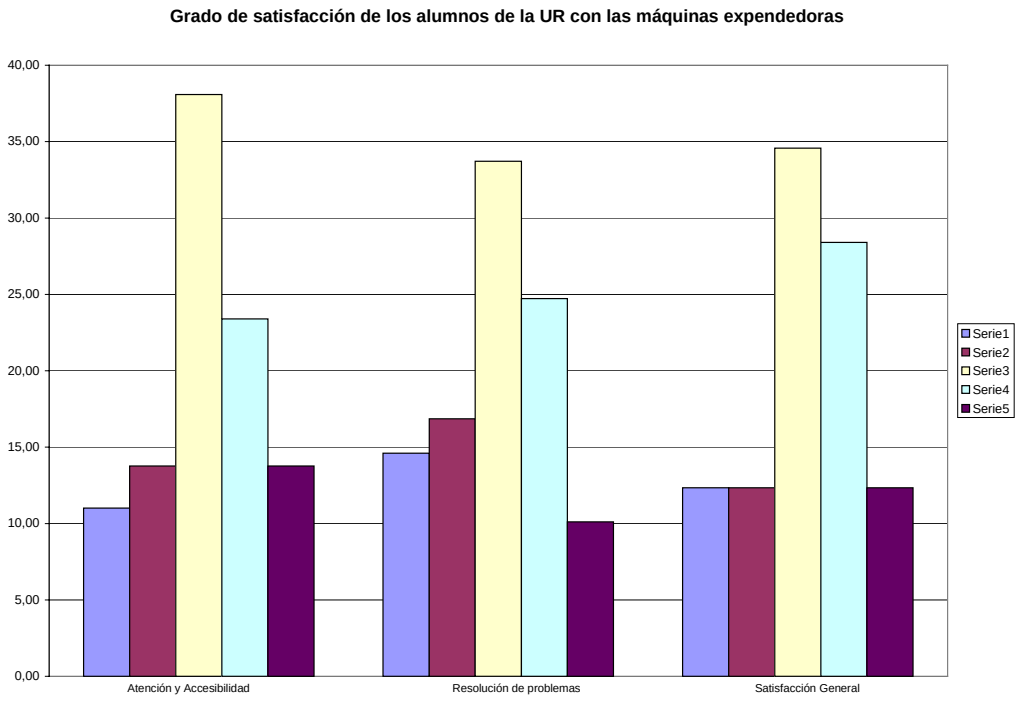


Gráfico 78.

54.- **Máquinas expendedoras**:

Otra de las cuestiones con mayor grado de respuesta de todo el cuestionario. El número de contestaciones para los ítem 1, 2 y 3 ha sido de 218, 89 y 81, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa rozando el valor central. En cuanto a atención y accesibilidad es de 3,15. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 2,99. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,16. Los coeficientes de correlación son muy altos, lo que garantiza la fiabilidad de la respuesta.

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



En el análisis por Centros los resultados son superiores en el C.C.H.J.S. Así, en cuanto a la atención y accesibilidad, el promedio de satisfacción en el C.E.C.T. es de 3,08, por 3,30 en el C.C.H.J.S. Respecto a resolución de problemas, en el primer Centro el promedio de satisfacción es de 2,82 frente a 3,21. En la satisfacción general, observamos un promedio de 3,06 en el C.E.C.T., frente al de 3,36 del C.C.H.J.S. Los coeficientes de correlación son altos en ambos Centros.

Los resultados promedio obtenidos pueden verse en el siguiente gráfico:

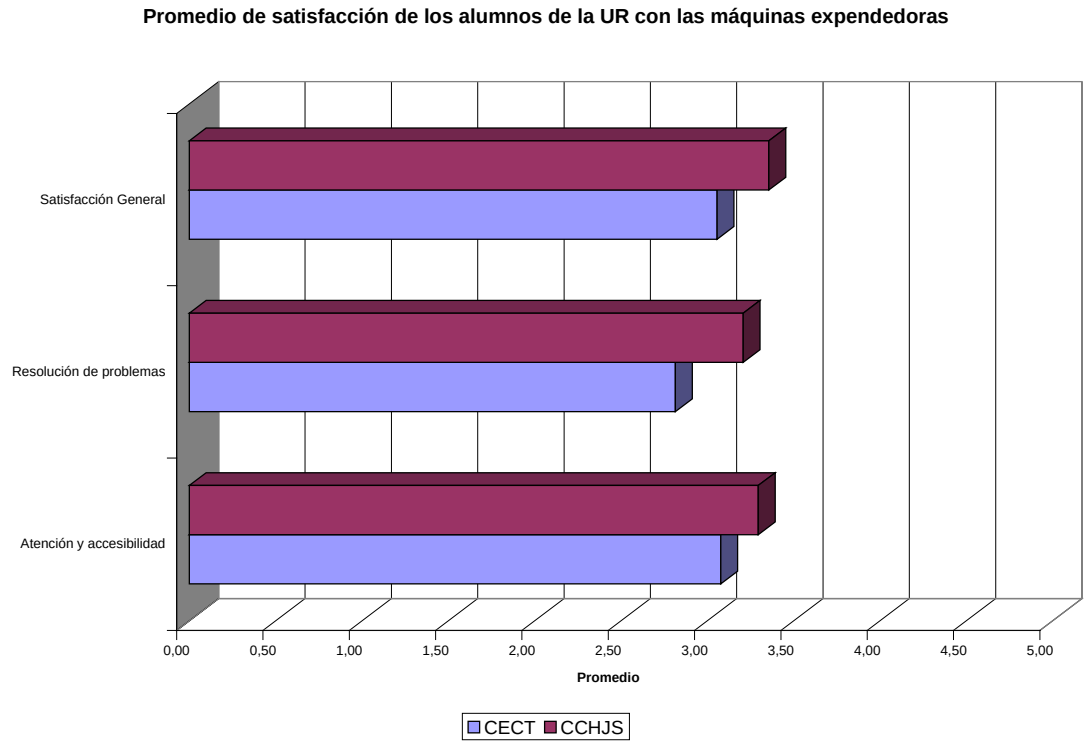


Gráfico 80.

55.- Apoyo informático a usuarios (Línea 900):

Esta pregunta, que cerraba el cuestionario, ha tenido un escaso grado de respuesta, lo que puede indicar la baja utilización de este servicio por parte de los alumnos de la UR. El número de contestaciones para los ítem 1, 2 y 3 ha sido de 43, 15 y 9, respectivamente. El promedio de satisfacción, en cuanto a atención y accesibilidad, es de solo 2,91. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 3,53. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,67. Los coeficientes de correlación son de los más altos de la encuesta, lo que, pese a su escaso número, garantiza la fiabilidad de la respuesta.

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

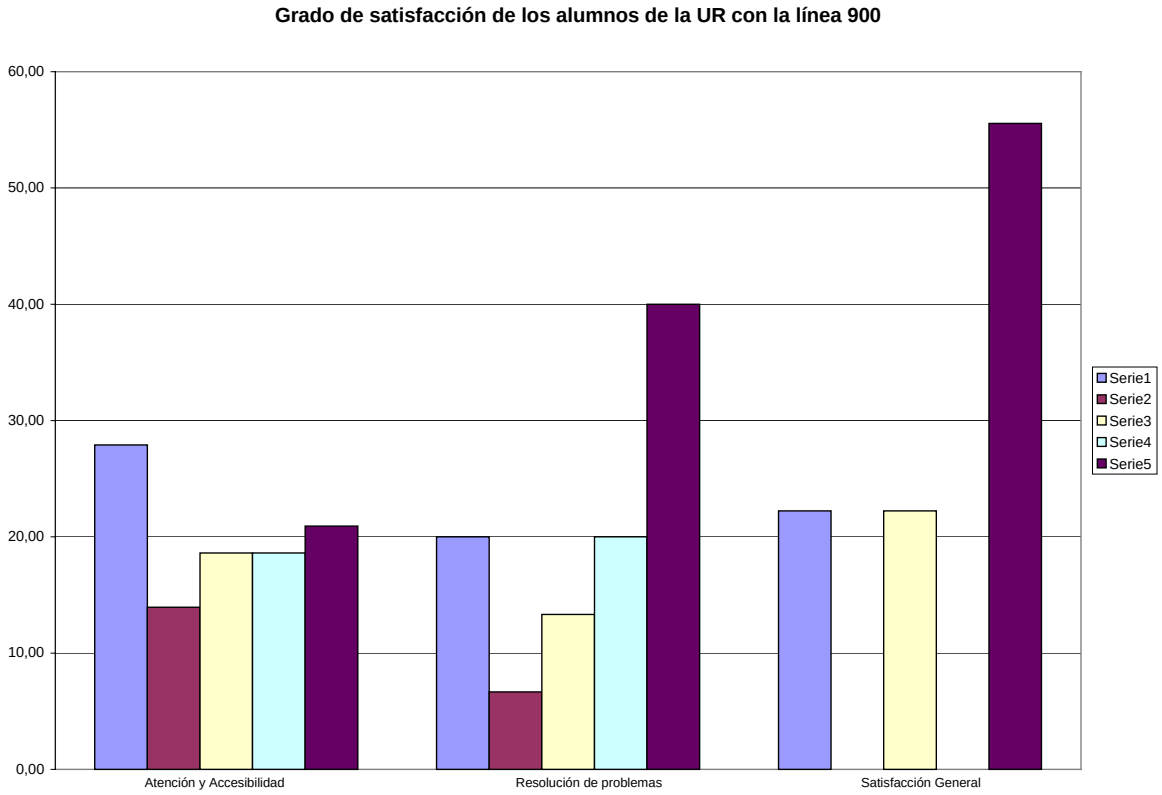


Gráfico 81.

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

Ante la escasez de respuestas para los ítem 2 y 3 y la procedencia mayoritaria de las mismas desde alumnos del C.C.H.J.S., no se procede a una valoración diferenciada por Centros.