

INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

INFORME DE RESULTADOS DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN (PROGRAMA DE VIGILANCIA DE LA SALUD) (Año 2014)

Vicerrectorado de Calidad
Unidad Técnica de Evaluación y Calidad

INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UEX.

Informe de resultados del Programa de Vigilancia de la Salud

ÍNDICE.

1. Introducción.
2. Descripción del proceso
 - 2.1. Diseño del cuestionario
 - 2.2. Identificación de los usuarios
 - 2.3. Realización de la encuesta
 - 2.4. Recogida y procesamiento de los datos
 - 2.5. Garantía de privacidad
3. Aspectos generales de la encuesta
 - 3.1. Descripción del cuestionario
 - 3.2. Escala de valores
4. Número de encuestas realizadas
5. Descripción del análisis
6. Representación de los resultados
 - 6.1. Gráficos
 - 6.2. Análisis de los datos
7. Anexo: Modelo de cuestionario

INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UEX.

Informe de resultados del Programa de Vigilancia de la Salud

1. Introducción:

Desde que en 1998 primero, con la declaración de la Sorbona, y 1999 después, con la declaración de Bolonia, los Ministros de Educación europeos acordaran la construcción de un Espacio Europeo de Educación Superior para el año 2010, tres grandes retos se plantearon para las universidades: la garantía de calidad; la enseñanza basada en el aprendizaje de los estudiantes y la formación de los ciudadanos.

En la Universidad de Extremadura se lleva trabajando en la mejora de la calidad desde 1995, participando intensa y activamente en los diferentes planes de Evaluación y Calidad de las Universidades que el Consejo de Universidades, primero, y la ANECA después, han estado impulsando, demostrando con ello el compromiso con la mejora del servicio que presta a la Sociedad y a los miembros de su propia comunidad.

Esta participación se ha manifestado a través de las numerosas evaluaciones realizadas en las titulaciones que se imparten en la Uex, así como en la evaluación de cuatro de sus Servicios más significativos: Contabilidad, Informática, Alumnos y Bibliotecas. Uno de los objetivos fundamentales de estas evaluaciones, tal y como aparece en el **Plan de Desarrollo de la Calidad de la Uex**, es:

“Analizar la gestión de los distintos Centros y Servicios, a fin de mejorar su soporte a la docencia, de adecuar óptimamente su plantilla y de elaborar estrategias de mejoras organizativas de procesos y de infraestructuras que aumenten la eficacia de su gestión administrativa y de su apoyo académico.”

Desde el punto de vista de los procesos de soporte, en todos los informes de evaluación se ha señalado, como una de las deficiencias importantes, la ausencia de sistemas que midan la satisfacción de los usuarios. Así, desde este Vicerrectorado y a través de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad elaboramos, consensuándolas con los distintos Servicios, los modelos de encuestas que nos mostrarán el grado de satisfacción de los usuarios con los mismos.

Este informe pretende mostrar los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Programa de Vigilancia de la Salud desarrollado por el Servicio de Prevención de la Universidad de Extremadura en 2014, con el fin fundamental de impulsar la búsqueda de la mejora continua del Servicio y de contribuir a la mejora de la calidad global de la Uex.

2. Descripción del proceso.

El proceso seguido para la realización de las encuestas a los usuarios del citado Programa puede resumirse en los siguientes pasos:

2.1. Diseño del cuestionario.

Ha sido elaborado por el personal de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad, teniendo en cuenta la opinión y las sugerencias de los trabajadores del Servicio, y finalmente ha sido consensuado y aprobado por el Director del Servicio de Prevención.

2.2. Identificación de los usuarios.

El objetivo de este proceso de pase de encuestas ha sido obtener una información específica de aquellas personas que voluntariamente participan en el Programa de Vigilancia de la Salud, por lo que las encuestas se han dirigido a estos usuarios concretos.

2.3. Realización de la encuesta.

La encuesta ha estado disponible en el propio Servicio para todo el personal que se ha sometido al reconocimiento médico del Programa.

2.4. Recogida y procesamiento de los datos.

Las encuestas han sido recogidas por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad, que se ha encargado de tabular los datos y elaborar este informe estadístico de resultados.

2.5. Garantía de privacidad.

Las encuestas se han planteado y considerado como anónimas y los datos han sido tabulados y procesados diferenciando los lugares de recogida, Cáceres y Badajoz. La Unidad Técnica de Evaluación y Calidad garantiza la privacidad de los datos personales de aquellos usuarios que hayan optado por identificarse, por ejemplo al responder por correo electrónico.

3. Aspectos generales de la encuesta.

3.1. Descripción del cuestionario.

El cuestionario consta de once preguntas, de las cuales la última es abierta para expresar un comentario o una sugerencia.

1. *¿Cómo le parece el método de cita previa para el reconocimiento médico?*
2. *¿Cómo le ha parecido el tiempo de espera para ser atendido?*
3. *¿Cómo valora la atención y el trato recibido por parte del personal del Servicio de Prevención?*
4. *¿Cómo valora la documentación recibida tras el reconocimiento médico?*
5. *¿Cómo valora la información/asesoramiento personal que ha recibido?*
6. *¿En qué medida se han cumplido las expectativas que tenía sobre este reconocimiento médico?*
7. *¿Qué opina de las actividades de formación que se vienen realizando en materia de salud laboral?*
8. *¿Considera que se realiza una adecuada labor de difusión en temas relacionados con la seguridad y salud en la UEx?*
9. *¿Le parece suficiente la información existente en la página web del Servicio de Prevención?*
10. *¿Cuál es su valoración global del Programa de Vigilancia de la Salud?*
11. *Sugerencias o comentarios.*

3.2. Escala de valores.

La Escala utilizada es de tipo Likert de 5 puntos, incluyendo también la opción NS/NC.

Escala	Valoración
1	Muy Deficiente o Muy Poco
2	Deficiente o Poco
3	Aceptable o Normal
4	Bueno o Bastante
5	Muy Bueno o Mucho
NS/NC	No Sabe/No Contesta

4. Número de encuestas realizadas.

Se han obtenido un total de 181 cuestionarios válidos, 130 en Badajoz y 51 en Cáceres. Se trata de un tamaño muestral aceptable si tenemos en cuenta el número de usuarios del servicio evaluado, un total de 1.149 trabajadores, de los cuales 464 corresponden a Badajoz y 685 a Cáceres). No obstante, lo óptimo es poder conocer la satisfacción de todos los usuarios del Programa objeto de estudio, por lo que en una futura edición de la encuesta habrá que mejorar e intensificar los medios de acceso a esos usuarios. En cualquier caso, los datos recogidos permiten hacer los análisis estadísticos necesarios para evaluar el nivel de satisfacción con el servicio e identificar puntos fuertes así como los puntos débiles que deben ser mejorados.

5. Descripción del análisis.

El análisis comienza con gráficos en los que se representan las medias aritméticas de las respuestas calculadas según la escala Likert (1-5) y las modas o valores más consignados en cada ítem. Estos gráficos nos dan una visión de conjunto de los resultados de la encuesta. En cuanto al apartado de comentarios y sugerencias se muestran de forma literal todas las respuestas de los encuestados.

6. Representación de los resultados.

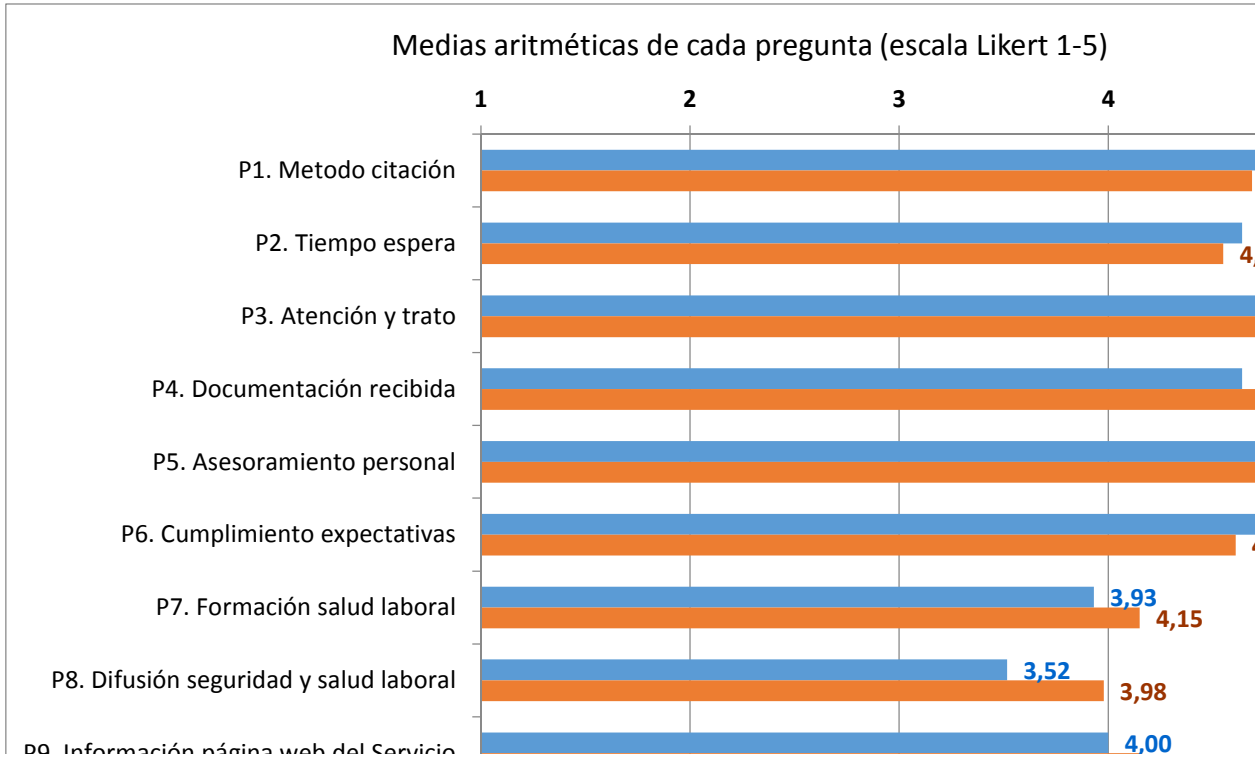


Gráfico 1

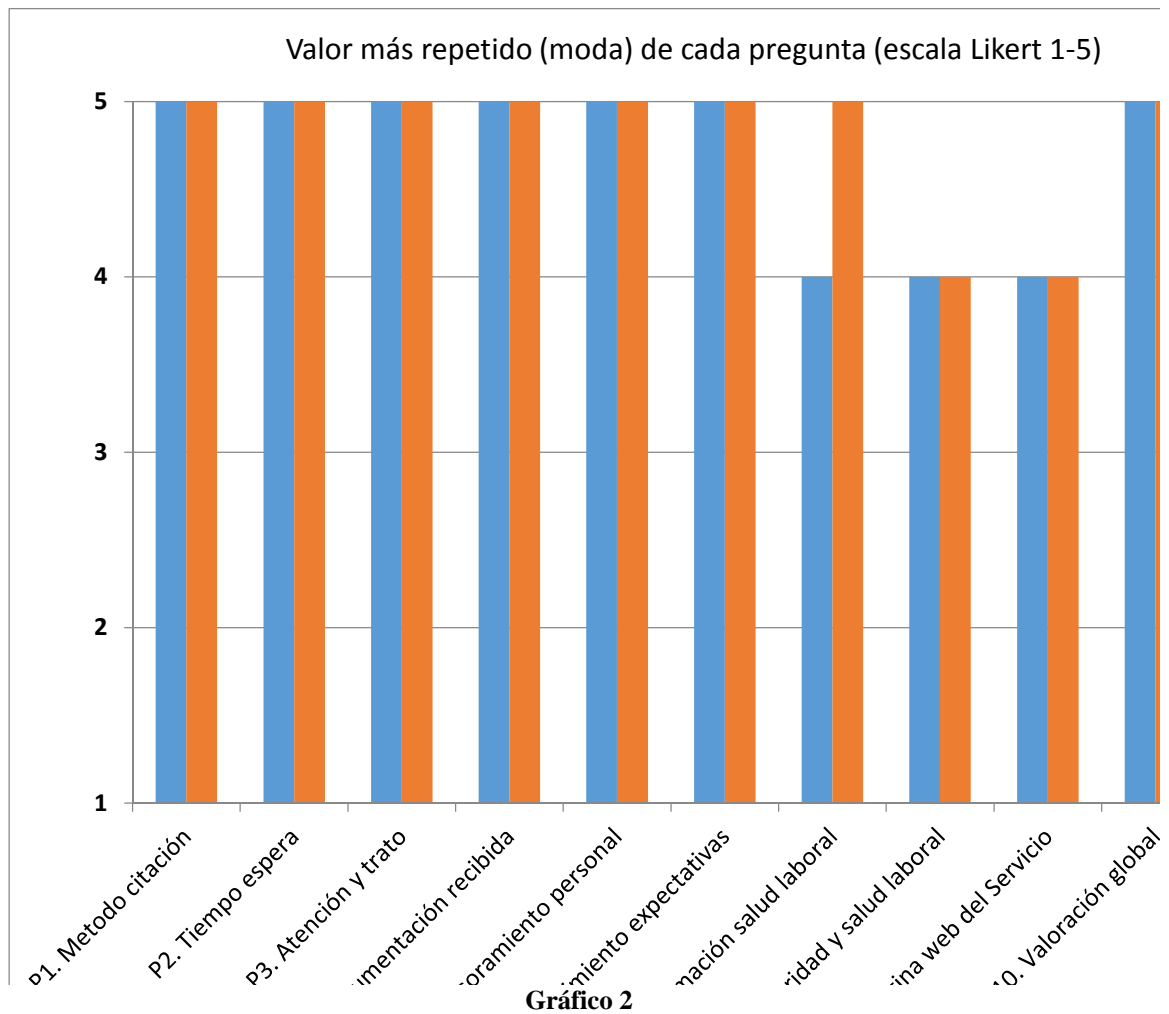


Gráfico 2

Análisis de los resultados

Como vemos, estos gráficos nos dan una rápida visión de conjunto de los resultados de la encuesta, que en general podemos calificar como buenos. Todas las preguntas alcanzan una valoración que se sitúa por encima del valor considerado como aceptable (un 3 sobre 5).

Por otra parte, ninguna de las modas es inferior al valor 3. Esto nos muestra que en todos los casos la mayoría de los encuestados otorgan unas valoraciones por encima del valor aceptable.

Además, un dato clave como es la Valoración Global del Servicio está superando el valor considerado como aceptable (3) y también el valor considerado como bueno (4), con una moda de valor 5 (muy bueno)

El **punto fuerte** del Servicio lo tenemos reflejado en las respuestas a la pregunta 3, referida a la atención que su personal presta a los usuarios.

El **punto débil**, y por tanto área de posibles mejoras, lo encontraríamos en los resultados obtenidos de la pregunta 8 sobre la difusión de temas relacionados con la seguridad y la salud laboral.

Reflejamos a continuación las sugerencias o comentarios aportados por los usuarios.

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS (cuestionarios de Badajoz)

*Hacer revisión del puesto de trabajo: estado del asiento, cableado peligroso, luz natural, y otras tantas cosas que afectan a todos.

*Muy agradables.

*Mayor vigilancia y seguimiento respecto a quejas anteriormente expuestas y que resultaron en el límite de lo adecuado.

*Todo, a mi parecer muy bien.

*Muy bien todo, Muy satisfecho.

*Me gustaría que el reconocimiento médico se cumpliera: revisión ginecológica.

*Ha sido un placer.

*Información sobre riesgos específicos del puesto de trabajo.

*Ha sido mi primer reconocimiento, por eso no puedo contestarlo todo con conocimiento de causa.

*A la pregunta 2 he respondido con 5 con intención de decir que el tiempo de espera para ser atendido me ha parecido muy poco, es decir muy bien en ese aspecto.

*Muy buen trato personal de todo el servicio.

*Lo mejor del servicio para mí es la atención y el trato del personal del servicio.

*Una revisión médica excelente y muy humana.

*Pregunta 2 está mal planteada pues el valor máximo no queda claro. Si es bueno o malo. Para mí 5 es "poco tiempo de espera".

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS (cuestionarios de Cáceres)

*Que el personal sea puntual en la medida de lo posible para evitar esperas innecesarias.

*Valoro sobre todo el trato muy humano y personal recibido.

*Felicitaciones al personal. No se puede hacer mejor.

*Deben incluirse en los Programas de Formación del Profesorado más Cursos relacionados con la Salud y la Prevención.

Resumen de las Sugerencias o Comentarios más mencionados:

- Valoración positiva de la atención personal recibida.
- Demanda de mayor información sobre riesgos del puesto de trabajo.
- Demanda de mayor formación en seguridad y salud laboral.

Este informe ha sido elaborado por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad de la Universidad de Extremadura en el mes de marzo de 2015

ENCUESTA “PROGRAMA DE VIGILANCIA DE LA SALUD” SERVICIO DE PREVENCIÓN



Ayúdenos a mejorar el funcionamiento de este Servicio. Por favor, rellene este breve cuestionario anónimo y díganos qué espera de nosotros y cómo valora nuestro trabajo.

CONTESTE DE ACUERDO CON ESTA ESCALA DE VALORES:

1-Muy Deficiente ó Muy Poco 2-Deficiente ó Poco 3-Aceptable o Normal
4-Bueno ó Bastante 5-Muy Bueno ó Mucho NS -No lo sé

Por favor, responda a las siguientes preguntas relacionadas con el Programa de Vigilancia de la Salud:

1.	¿Cómo le parece el método de cita previa para el reconocimiento médico?	1	2	3	4	5	NS
2.	¿Cómo le ha parecido el tiempo de espera para ser atendido?	1	2	3	4	5	NS
3.	¿Cómo valora la atención y el trato recibido por parte del personal del Servicio de Prevención?	1	2	3	4	5	NS
4.	¿Cómo valora la documentación recibida tras el reconocimiento médico?	1	2	3	4	5	NS
5.	¿Cómo valora la información/asesoramiento personal que ha recibido?	1	2	3	4	5	NS
6.	¿En qué medida se han cumplido las expectativas que tenía sobre este reconocimiento médico?	1	2	3	4	5	NS
7.	¿Qué opina de las actividades de formación que se vienen realizando en materia de salud laboral?	1	2	3	4	5	NS
8.	¿Considera que se realiza una adecuada labor de difusión en temas relacionados con la seguridad y salud en la UEX?	1	2	3	4	5	NS
9.	¿Le parece suficiente la información existente en la página web del Servicio de Prevención?	1	2	3	4	5	NS
10.	¿Cuál es su valoración global del Programa de Vigilancia de la Salud?	1	2	3	4	5	NS
11.	Sugerencias o comentarios: _____ _____						