

Informe de encuesta de satisfacción con el Servicio de Relaciones Internacionales
Noviembre 2018

I. PREGUNTAS GENERALES

Promedios: Escala de 1 a 7	ESTADÍSTICOS GLOBALES (*)				MEDIAS POR UNIDAD VALORADA			
	n	Mediana	Desviación típica	Promedio (**)	Movilidad (n=84)	APRO (n=11)	Proyectos de cooperación (n=7)	
1. Facilidad para acceder a las instalaciones	80	6	1,40	5,84	5,77	5,57	6,71	
2. Comodidad de los espacios de atención	84	6	1,51	5,67	5,66	5,25	6,33	
3. Facilidad para realizar en persona una consulta o trámite	81	6	1,52	5,86	5,81	5,71	6,67	
4. Agilidad en la <i>gestión presencial</i> de una consulta o trámite	81	6	1,52	5,72	5,64	5,75	6,50	
5. Horario de atención	101	6	1,55	5,50	5,42	5,33	6,50	
6. Sencillez de los procedimientos para realizar una consulta o trámite	94	6	1,43	5,57	5,51	5,44	6,43	
7. Nivel de adecuación de la respuesta a la información o trámite solicitado	93	6	1,69	5,52	5,42	5,78	6,29	
8. Nivel de automatización de los trámites y procedimientos en el servicio (e-administración)	90	6	1,57	5,47	5,42	5,50	6,00	
9. Facilidad para realizar <i>por teléfono</i> una consulta o trámite	71	6	1,88	5,37	5,23	5,83	6,40	
10. Agilidad en la <i>gestión telefónica</i> de una consulta o trámite	71	6	1,83	5,30	5,25	5,00	6,20	
11. Facilidad para realizar <i>por internet</i> una consulta o trámite	90	6	1,60	5,38	5,32	5,38	6,17	
12. Agilidad en la <i>gestión online</i> de una consulta o trámite	88	6	1,73	5,30	5,27	5,14	5,83	
13. Información contenida en la página web del Servicio de Relaciones Internacionales	94	6	1,53	5,46	5,44	5,18	6,17	
14. Facilidad de acceso a la información contenida en la web del servicio	94	6	1,52	5,52	5,50	5,30	6,17	
15. Atención recibida	95	6	1,58	5,79	5,68	6,11	6,83	
16. Valoración general del servicio recibido	97	6	1,49	5,70	5,68	5,56	6,14	
Promedio global 2018:				5,56	Promedio por unidad valorada:	5,50	5,49	6,33

VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN DADA A QUEJA O SUGERENCIA FORMULADA (solo de quienes han realizado alguna)	número de respuestas total	6	número de respuestas por unidad valorada	Movilidad	Apro	Proyectos de Cooperación
				5	1	0
				5	1	0
	Promedio	3,50	Promedio	3,40	4,00	-

Promedio para el complemento de productividad
 (se excluyen las preguntas 1 y 2, relacionadas con las instalaciones): **5,53**

(*) Descripción de los estadísticos al final del informe

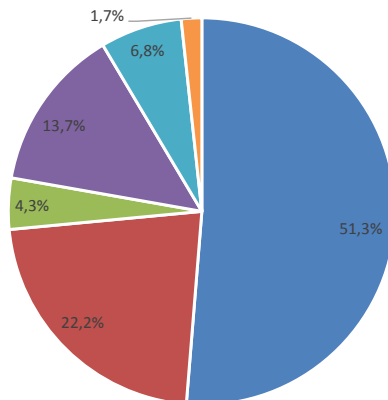
(**) El promedio ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de las personas encuestadas en una escala de 1 a 7.

NOTA: En color naranja se muestran los valores por debajo del promedio global para 2018, identificando así posibles áreas de mejora.



II. PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES Y PREGUNTAS ESPECÍFICAS

Participación en actividades en 2017 o 2018	n	Porcentaje (sobre las respuestas válidas)
Estudiante UA de programa de Intercambio (Erasmus, movilidad no Europea, Iberoamericana-Santander, DRAC, SICUE)	60	51,3%
Estudiante de programa de intercambio (acogidos: Erasmus, movilidad no Europea, SICUE)	26	22,2%
Estudiante cursos de chino o japonés de la Oficina de Relaciones Asia-Pacífico	5	4,3%
Participante en las jornadas sobre Alianzas y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) del 7 al 9 de Febrero de 2018 (Universidad de Invierno)	0	0,0%
PDI o PAS participante en el programa PPI, Teaching Staff o STT Erasmus	16	13,7%
Proyectos de cooperación (Cooperación Universitaria al Desarrollo, Convocatoria Proyectos Investigación y ODS, etc)	8	6,8%
Ninguna de estas	2	1,7%



- Estudiante Intercambio UA (Enviados)
- Estudiante Intercambio (Acogidos)
- Estudiante APRO
- PDI o PAS (PPI, Teaching Staff o STT Erasmus)
- Proyectos de cooperación
- Ninguna de estas

Preguntas específicas: Unidad de Movilidad Valoración de los siguientes aspectos (1 a 7)	ESTADÍSTICOS GLOBALES			
	n	Mediana	Desviación típica	Promedio
Semana de Bienvenida	20	5	1,61	4,80
Oferta de destinos internacionales	61	6	1,36	5,87
Asistencia administrativa recibida para la realización de los trámites administrativos de tu estancia en el extranjero	50	6	1,49	5,58
<i>Media Unidad de Movilidad</i>				5,42



**III: LISTADO COMPLETO DE RESPUESTAS DE USUARIOS/AS A LA PREGUNTA ABIERTA:
"Para finalizar, puedes incluir cualquier comentario o sugerencia en relación al Servicio de Relaciones Internacionales y cualquiera de sus unidades"**

Como PAS de la UA sugiero que se oferten cursos o charlas al PAS y PDI coordinador de los programas o grados en los que exista intercambio tanto de estudiantes como de personal laboral (PDI o PAS) para explicar y enseñar a la comunidad universitaria el funcionamiento financiero de los programas de intercambio, en especial el programa ERASMUS y así seremos conscientes del porqué de la buena gestión de los recursos humanos, materiales y económicos del programa ERASMUS para el adecuado mantenimiento de la balanza.

Gracias por ofrecernos esta experiencia solo por ser Alumnos de la UA. Por poner alguna queja, el sistema de pagos debería de ser mensual

Apoyar más al estudiante extranjero, guiarlo y no olvidarlo luego de la semana de inducción.

Mi nivel de satisfacción con respecto a la tutora de mi universidad de origen es mínimo. No me ha ayudado en prácticamente nada durante todo el año.

La oficina de movilidad de la facultad de economía funciona genial. En cambio, movilidad general de la UA es un completo desastre. Tanto el año pasado (hice movilidad), como éste (estoy de movilidad)

No tengo ninguna queja.

El servicio de relación internacional estuvo super bien organizado y presente para ayudar nos. Cada vez que fue allí me han ayudado. La llegada en la universidad con la primera semana de bienvenida está super bien para empezar a acostumbrarse a la vida en la universidad de Alicante, con la visita del campus... Muchas gracias! :)

Ninguno

Enhorabuena y muchas gracias.

Un aspecto deficiente en movilidad es la falta de información a la hora de recibir becas. Estaría bien que supieramos al menos la semana en que la beca nos va a llegar, que cantidad y la cantidad que falta por pagar. Además, saber si todos los trámites están bien y informar vía sms o email cuando llega este dinero, ya que solo lo sabíamos cuando por casualidad entrábamos en nuestra cuenta bancaria y estaba ahí

Justo el día que fui en persona a realizar el trámite, la persona encargada estaba ausente. Otra persona recogió la información para pasársela al compañero cuando volviera.

Considero que para facilitar de los estudiantes enviados de intercambio se debería tener un contacto con la universidad extranjera para así ir orientando al alumno aunque este disponga de información de la jnuy de destino. Es muy complicado gestionar tantas cosas en tan poco tiempo. Creo que la universidad de Alicante debería ayudar y acompañar un poco más al estudiante y comunicarse con las universidades de destino de estudiante un poco más

El plazo entre la solicitud y la resolución de la convocatoria erasmus + PAS implica que solo se puede llevar a cabo la movilidad a partir de enero del año siguiente. Debería plantearse otro plazo de convocatoria que pudiera abarcar al menos de octubre a diciembre ya que hay staff weeks que se realizan en ese periodo y no se puede optar

El pago de las becas podría ser más ágil en algunos casos

Puedo solo decir que fue un año maravilloso donde por cualquier necesidad he podido confiar en la oficina de movilidad! Gracias por vuestro continuo trabajo

Todo bien, la única objeción que pondría en un horario por la tarde un poco más amplio.

La UA tiene una buena acogida y atención para los estudiantes extranjeros, que vienen por estudios de master principalmente, se necesita mejorar en ayudas o facilidades para encontrar hospedajes cuando recién se llega al país, sobre todo porque se carece de información. Otra debilidad es la demora en la expedición de títulos que muchas veces son necesarios con urgencia cuando el estudiante tiene que regresar a su país de origen, debido a las tramites de legalización que hay que realizar para que sean válidos en países que o pertenecen a la Unión Europea

Quisiera felicitar especialmente a Antonio Lillo, que hace un trabajo estupendo, es un gran profesional y ofrece una atención exquisita al profesorado.

Muchas gracias por orientarme y aclarar mis dudas, siempre muy resolutivos :)

Lo único que no pude obtener es mi tarjeta de Esudiante, ya que nunca me la dieron sin decirme porque. Aparte de ello, toda la experiencia fue maravillosa y ojalá pueda repetirla,

Perhaps, provide an activity during Welcome Week to meet other people from different countries. I didn't get a chance to meet anyone besides from the United States.

Muy buen servicio en general. De hecho, fueron solidarios y me ofrecieron ayuda economica en caso de necesitar por el paso de un huracan (Huracan Maria, Puerto Rico). Mi unica observacion son sus horarios. Poca disponibilidad de horarios para atencion al estudiante.

Personal muy eficiente y bien organizado con excelente atencion

Me gustaría que por ejemplo en el caso de becas Erasmus o Santander puedan reunir a todos los becarios al inicio de la gestión académica para que haya una integración con los demás becarios a través de alguna reunión o acto, tengo conocimiento que hace unos años lo hacían, me gustaría que aun continúen con esa idea. Ayudaría mucho.



IV. FICHA TÉCNICA

Objetivo:	Conocer el grado de satisfacción del público usuario del Servicio de Relaciones internacionales de la UA
Universo:	Personas usuarias del Servicio de Relaciones internacionales: Estudiantes, PAS y PDI participantes de programas de movilidad, estudiantes de la Oficina de Relaciones Asia-Pacífico, y relacionadas con proyectos de Cooperación al desarrollo.
Muestra realizada:	En total se han respondido 112 encuestas
Tipo de encuesta:	Online
Selección muestral	Muestreo aleatorio simple sobre la totalidad del colectivo usuario facilitado por el Servicio de Relaciones Internacionales
Error Muestral	Para un nivel de confianza del 95% (dos sigmas), el error muestral es de +/- 0,28 para el conjunto de la muestra en el supuesto de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas
Nivel de confianza	95% (2 sigmas) y P=Q
Fecha de realización:	Del 22 de octubre al 6 de noviembre de 2018

Descripción de los estadísticos de la encuesta:

n representa el número de respuestas en cada ítem.

La **MEDIA** (aritmética) es una medida de tendencia central que se calcula mediante la suma de las valoraciones dividida por la variable "Total" en una escala de 1 (mínima satisfacción) a 7 (máxima satisfacción).

La **MEDIANA** representa el valor central del conjunto de datos ordenados de una variable. De esta forma la mediana es aquella valoración que divide dicho conjunto en dos grupos iguales (50% inferiores y 50% superiores).

La **DESVIACIÓN TÍPICA** es una medida que se utiliza para valorar el grado de dispersión de las valoraciones respecto de la media.