



# IBIOMED. Usuarios Externos

Abril 2011

## INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

Desde el Instituto de Biomedicina de la Universidad de León, en colaboración con la Oficina de Evaluación y Calidad del Vicerrectorado de Calidad y Acreditación, se ha realizado este estudio cuyo principal objetivo ha sido conocer el grado de satisfacción del usuario externo con las actividades desarrolladas por el Instituto.

Por una parte se intenta dar respuesta a la evaluación periódica que los institutos universitarios deben desarrollar cada cinco años, y que la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, en su artículo 19.2 señala en estos términos "los Institutos Universitarios de Investigación se someterán a la evaluación de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León cada cinco años o cuando así lo solicite el Consejo Social de la Universidad".

Por otro lado, al ser un centro de la Universidad de León, se encuentra integrado en el Sistema de Garantía de Calidad y por tanto es necesario conocer su funcionamiento para la mejora de la calidad de los servicios que ofrece.

## FICHA METODOLÓGICA

**Recogida de datos:** Se ha utilizado un cuestionario autocumplimentado vía web, distribuido mediante envío al correo electrónico institucional de cada sujeto perteneciente a la población de la URL de acceso. El cuestionario ha estado activo desde el 21 de marzo hasta el 20 de abril de 2011 (después de ampliarse el plazo en varias ocasiones para mejorar la muestra). Tras la invitación inicial, el día 21 de marzo, y ante la baja tasa de respuesta recogida, se procedió a realizar un recordatorio, también vía correo electrónico, el día 5 de abril.

**Descripción del cuestionario utilizado:** El cuestionario consta de 15 ítems. 1 de respuesta abierta, para recoger comentarios y sugerencias al final del mismo, y 14 de respuesta cerrada para recoger el grado de acuerdo con las afirmaciones planteadas sobre el Instituto (11) y sobre el propio cuestionario utilizado (3).

**Población:** Está compuesta por los principales usuarios externos del Instituto de Biomedicina de la Universidad de León durante los últimos años y en la actualidad.

**Muestra:** Se trata de una muestra de conveniencia formada por los sujetos pertenecientes a la población descrita anteriormente que cumplieron voluntariamente el cuestionario distribuido.

## DESCRIPCIÓN DEL INFORME DE RESULTADOS

El análisis de los resultados se ha realizado con los siguientes niveles de agregación: *Informe de Instituto*.

Los principales resultados se muestran de la siguiente manera:

- Descripción de la población y muestra y cálculo del porcentaje de respuesta y del error muestra.
- Frecuencias relativas.
- Transcripción de los comentarios realizados.

## PRINCIPALES RESULTADOS

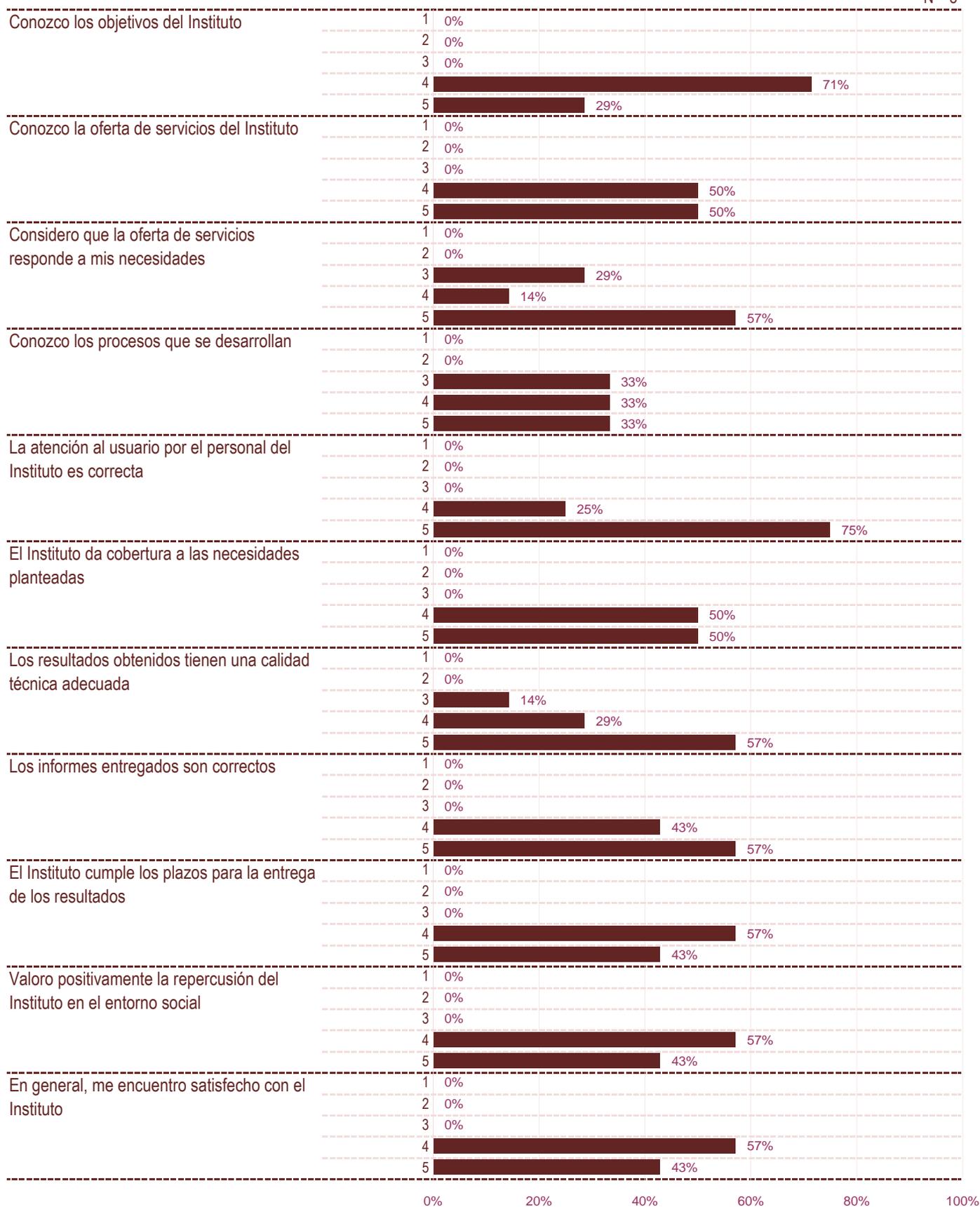
|   | Población | Muestra | %   | Error* |
|---|-----------|---------|-----|--------|
| Datos de población, muestra y representatividad | 13        | 8       | 62% | 22,4%  |

(\*) Error muestral para un nivel de confianza del 95% ( $p=q=0,5$ )

**Valore grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre el Instituto.**

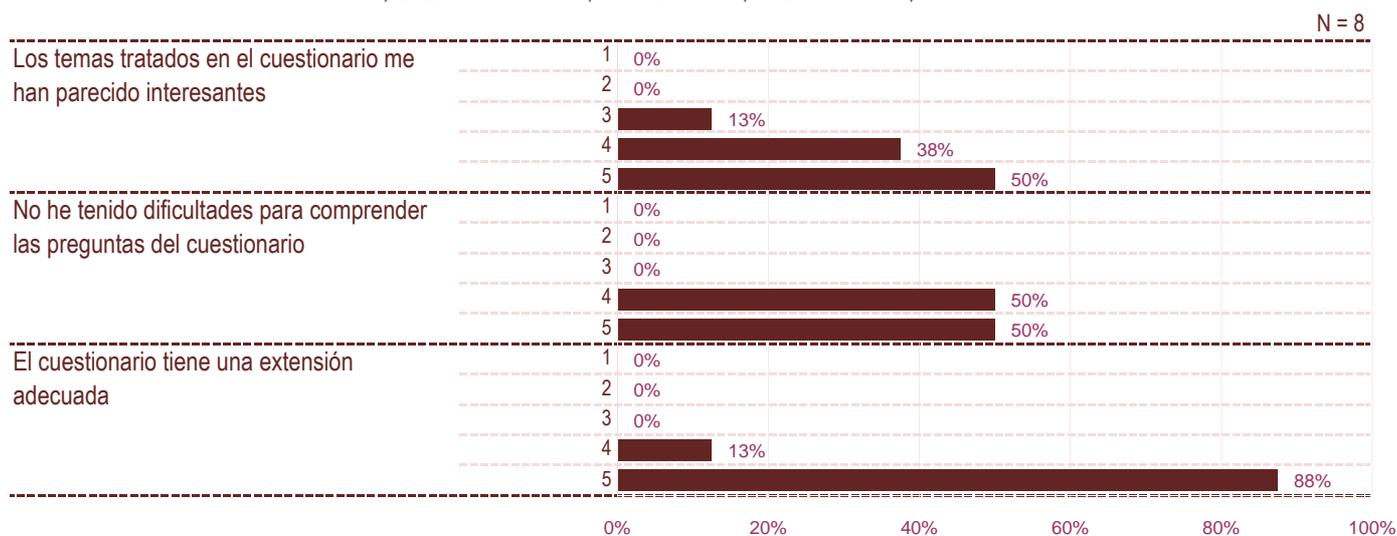
Siendo: 1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

N = 8



**Valore grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre el cuestionario.**

Siendo: 1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.



**Si lo desea, señale las observaciones o aclaraciones que crea oportunas con respecto a las preguntas y/o sugerencias para mejorar el servicio:**

N = 2

Trabajamos con el Instituto pero desconocemos los objetivos y los proyectos en los que se encuentra involucrado

Sinceramente, en mi experiencia considero que el nivel de eficiencia es satisfactorio

## CUESTIONARIO UTILIZADO



### IBIOMED. Encuesta de satisfacción para usuarios externos



Desde el Instituto de Biomedicina de la Universidad de León, y en colaboración con la Oficina de Evaluación y Calidad del Vicerrectorado de Calidad y Acreditación, se pretende realizar este estudio con el fin de conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos con las actividades desarrolladas por el Instituto.

Por una parte se intenta dar respuesta a la evaluación periódica que los institutos universitarios deben desarrollar cada cinco años, y que la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, en su artículo 19.2 señala en estos términos "los Institutos Universitarios de Investigación se someterán a la evaluación de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León cada cinco años o cuando así lo solicite el Consejo Social de la Universidad"

Asimismo, al ser un centro de la Universidad de León, se encuentra integrado en el Sistema de Garantía de Calidad y por tanto es importante conocer su funcionamiento para la mejora de la calidad de los servicios que ofrece.

Para ello, sabemos que su colaboración es muy importante, ya que esta información resultará muy útil para detectar necesidades y establecer las mejoras oportunas.

Las respuestas son anónimas, los informes sólo contendrán datos agregados y en ningún caso se conocerá la identidad del encuestado.

Solicitamos su colaboración a la hora de cumplimentar el cuestionario, para lo cual no se emplea más de 3 minutos.

Conteste a cada una de las cuestiones planteadas, siempre que disponga de opinión formada sobre el tema, de lo contrario déjala en blanco o utilice la opción NS/NC.

Puede realizar el cuestionario hasta el día **13 de abril**.

Muchas gracias.

#### Nota sobre la privacidad

Esta encuesta es anónima.

Los registros que contienen sus respuestas a la encuesta no contienen ninguna identificación suya a menos que una pregunta específicamente así lo haga. Si responde a esta encuesta utilizando una contraseña que le da acceso al cuestionario, puede estar seguro que la misma no se asocia a ninguna de sus respuestas. Ésto se administra en una tabla de datos separada, que sólo se actualiza para indicar que ha completado o no la encuesta, pero sin establecer vínculo alguno con la tabla donde se almacenan sus respuestas, por lo que no hay manera de asociar una respuesta con la persona que la hizo.

Valore del 1 al 5 el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones, siendo:

1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

|  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | NS/NC                 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Conozco los objetivos del Instituto                                    | <input type="radio"/> |
| Conozco la oferta de servicios del Instituto                           | <input type="radio"/> |
| Considero que la oferta de servicios responde a mis necesidades        | <input type="radio"/> |
| Conozco los procesos que se desarrollan                                | <input type="radio"/> |
| La atención al usuario por el personal del Instituto es correcta       | <input type="radio"/> |
| El Instituto da cobertura a las necesidades planteadas                 | <input type="radio"/> |
| Los resultados obtenidos tienen una calidad técnica adecuada           | <input type="radio"/> |
| Los informes entregados son correctos                                  | <input type="radio"/> |
| El Instituto cumple los plazos para la entrega de los resultados       | <input type="radio"/> |
| Valoro positivamente la repercusión del Instituto en el entorno social | <input type="radio"/> |
| En general, me encuentro satisfecho con el Instituto                   | <input type="radio"/> |

Valore del 1 al 5 el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones, siendo:  
1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

|  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | NS/NC                 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Los temas tratados en el cuestionario me han parecido interesantes       | <input type="radio"/> |
| No he tenido dificultades para comprender las preguntas del cuestionario | <input type="radio"/> |
| El cuestionario tiene una extensión adecuada                             | <input type="radio"/> |

Si lo desea, señale las observaciones o aclaraciones que crea oportunas con respecto a las preguntas y/o sugerencias para mejorar el servicio:

Enviar

Salir y reiniciar la encuesta

Recuperar una encuesta no terminada

Guardar y Volver en otro momento

Oficina de Evaluación y Calidad  
Universidad de León

