INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA UNIDAD DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

UTEQ

"INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA UNIDAD DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO"

Diciembre 2023

Vicerrectorado Administrativo

Unidad de Bienestar Universitario

1. INTRODUCCIÓN

La Ley Orgánica de Educación Superior en su Artículo 86, menciona que: "Las instituciones de educación superior mantendrán una unidad administrativa de Bienestar Estudiantil destinada a promover la orientación vocacional y profesional, facilitar la obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecer los servicios asistenciales que se determinen en las normativas de cada institución. Esta unidad, además, se encargará de promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de las y los estudiantes, en un ambiente libre de violencia, y brindará asistencia a quienes demanden por violaciones de estos derechos.

La Unidad de Bienestar Estudiantil de cada institución formulará e implementará políticas, programas y proyectos para la prevención y atención emergente a las víctimas de delitos sexuales, además de presentar, por intermedio de los representantes legales, la denuncia de dichos hechos a las instancias administrativas y judiciales según la Ley. Se implementarán programas y proyectos de información y prevención integral del uso de drogas, bebidas alcohólicas, cigarrillos y derivados del tabaco, y coordinará con los organismos competentes para el tratamiento y rehabilitación de las adicciones en el marco del plan nacional sobre drogas." (LOES, 2018).

En el Modelo de Evaluación Externa con fines de Acreditación para el Aseguramiento de la Calidad de las UNIVERSIDADES Y ESCUELAS POLITÉCNICAS del CACES del año 2023, el Estándar de Bienestar Universitario menciona que "La institución aplica su normativa a través de una instancia responsable que garantiza el bienestar de la comunidad universitaria, desarrollando procesos de: orientación vocacional y profesional; bienestar emocional; acciones afirmativas; ayudas económicas o becas; servicios de salud y actividades recreativas; de gestión y prevención de riesgos, u otros que la institución promueva, en el marco del respeto, igualdad de oportunidades y prevención de violencia; **ejecuta procesos de monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios y los resultados son considerados para la mejora continua.**

En cumplimiento a lo establecido en la Ley de Educación Superior (LOES) del Consejo de Educación Superior (CES) y los procesos de Evaluación Externa con fines de Acreditación del Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES), la UTEQ viene trabajando en la mejora de la calidad demostrando con ello el compromiso con la mejora del servicio que presta a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

La UTEQ articula con la Unidad de Bienestar Universitario (UBU), el cumplimiento de la normativa legal expuesta, precautelando el bienestar de la comunidad universitaria, planificando y ejecutando diversas actividades, mismas que son **evaluadas a través de encuestas de satisfacción de la calidad de los servicios** que presta.

Este informe pretende mostrar los resultados de la Encuesta de Satisfacción de los Servicios que presta la Unidad de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica

Estatal de Quevedo, realizada durante el mes de diciembre del 2023, 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 UTEQ.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El proceso seguido para la realización de la encuesta a los usuarios de los servicios de la Unidad de Bienestar Universitario (UBU), puede resumirse en los siguientes pasos:

2.1. Diseño del cuestionario.

El cuestionario se ha diseñado con la intención de ajustarse lo más posible al trabajo realizado por la UBU, tratando de incluir aquellas cuestiones más relevantes de entre las funciones que tiene asignadas. Ha sido consensuado por el personal de la Unidad de Bienestar Universitario, con aprobación del Vicerrectorado Administrativo y la Unidad de Administración de Sistemas para la Gestión Académica (SGA).

2.2. Identificación de los usuarios.

La labor que desarrolla la UBU va dirigida a toda la comunidad universitaria. Por tanto, los cuestionarios se han dirigido a toda esta comunidad y han estado disponibles para los estudiantes en el Sistema Informático de Gestión Académica, debidamente aprobado por el Vicerrectorado Académico.

2.3. Realización de la encuesta.

La encuesta ha estado disponible en el SGA durante el mes de diciembre del 2023. También se colgó en la página web www.uteq.edu.ec el aviso para llenar la encuesta, como un sistema de alerta a los usuarios en SGA.

2.4. Recogida y procesamiento de los datos.

Los cuestionarios han sido recogidas por la Unidad de Administración de Sistemas para la Gestión Académica, entregados al Vicerrectorado Administrativo que se ha encargado de tabular los datos y elaborar este informe estadístico de resultados.

2.5. Garantía de privacidad.

La encuesta se ha planteado y considerado como anónimas y los datos han sido tabulados y procesados independientemente de su procedencia. La administración del SGA, Vicerrectorado Administrativo y la Unidad de Bienestar Universitario garantizan la privacidad de los datos personales.

3. ASPECTOS GENERALES DE LA ENCUESTA

3.1. Descripción del cuestionario.

El cuestionario (ver anexo) consta de 22 preguntas. Son las siguientes:

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre el servicio de atención médica que recibe en el centro médico UTEQ?
2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre el servicio de enfermería que recibe en el centro médico UTEQ?
3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre el servicio odontológico que recibe en el centro médico UTEQ?
4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre el servicio de orientación psicológica que recibe en la UTEQ?
5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la concienciación a la comunidad universitaria que hace la unidad de bienestar universitario sobre la responsabilidad de llevar estilos de vida saludables?
6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre el programa de prevención y control del uso de drogas, bebidas alcohólicas, ¿cigarrillos y derivados del tabaco?
7. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la promoción de un ambiente libre de todas las formas de acoso y violencia?
8. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre el programa de becas y ayudas económicas que lleva a cabo la institución?
9. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre los servicios de justificación de inasistencias por enfermedad o calamidad doméstica?
10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre los eventos de la escuela de danza como: día de la mujer; mes de las artes; festival del pasillo; cuento de navidad?
11. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre los eventos de la escuela de música?
12. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre los eventos de organizados por el área deportiva como: olimpiadas deportivas por carreras; intercarreras; olimpiadas interfacultades; ciclo paseo; torneos de ajedrez; natación?
13. En cuanto a la comunicación de la unidad de bienestar universitario ¿cómo evaluaría la claridad y efectividad de la información proporcionada?
14. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre los espacios de cuidado y bienestar infantil para las hijas e hijos de las y los estudiantes de la institución?
15. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre infraestructura y equipamiento del centro médico UTEQ?
16. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre las instalaciones deportivas y espacios de recreación como canchas sintéticas para futbol, basquet y volley ball?
17. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre el gimnasio universitario?
18. ¿En qué medida los servicios de la unidad de bienestar universitario han contribuido a su bienestar general y desarrollo personal?
19. ¿Recomendaría los servicios de la unidad de bienestar universitario a otros miembros de la comunidad universitaria?
20. ¿Cómo cree que podrían mejorarse los servicios, programas y eventos de la unidad de bienestar universitario?
21. ¿A qué grupos culturales o deportivos que ofrece la unidad de bienestar universitario le gustaría formar parte?
22. ¿Conoce usted que cuenta con un seguro estudiantil contra accidentes personales?

3.2. Escala de valoración.

La Escala utilizada es de tipo Likert de 5 puntos, incluyendo No he utilizado/No he participado. El estudiante debe dar respuesta a todas las preguntas,

Escala Valoración
0 No he utilizado/No he participado
1 Insatisfecho
2. Neutral, ni satisfecho ni insatisfecho
3. Satisfecho
4. Muy satisfecho

3.3. Número de encuestas realizadas.

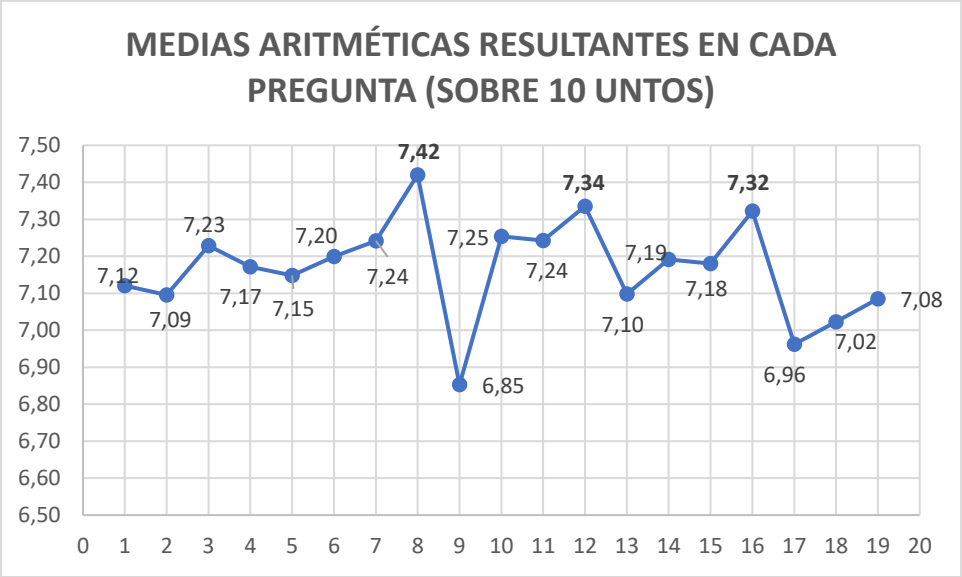
Se han realizado un total de 8806 encuestas.

4. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

El análisis comienza con tres gráficos en los que se representan las medias aritméticas de todas las preguntas calculadas según la escala de likert de la encuesta (1-5), las modas (valores más consignados en cada pregunta) y las medias aritméticas anteriores pasadas a una escala de 0 a 10, que quizás pueda resultar más intuitiva. Estos primeros gráficos nos dan una visión de conjunto de los resultados de la encuesta. A continuación, se presentan los resultados independientes de cada pregunta del cuestionario. En las preguntas de respuesta cerrada se muestran los resultados en gráficos de distribución porcentual, que se acompañan de unas tablas en las que se muestran las respuestas correspondientes a cada porcentaje representado. Se aportan además los valores de las medias aritméticas y modas para cada pregunta, así como dichas medias pasadas a una escala de 0 a 10. Finalmente, en el último sub-apartado se recogen las principales conclusiones que se pueden extraer de los datos, con el objetivo de facilitar a los responsables de los Servicios de la Unidad de Bienestar Universitario el diseño de un plan de mejora de la calidad del mismo.

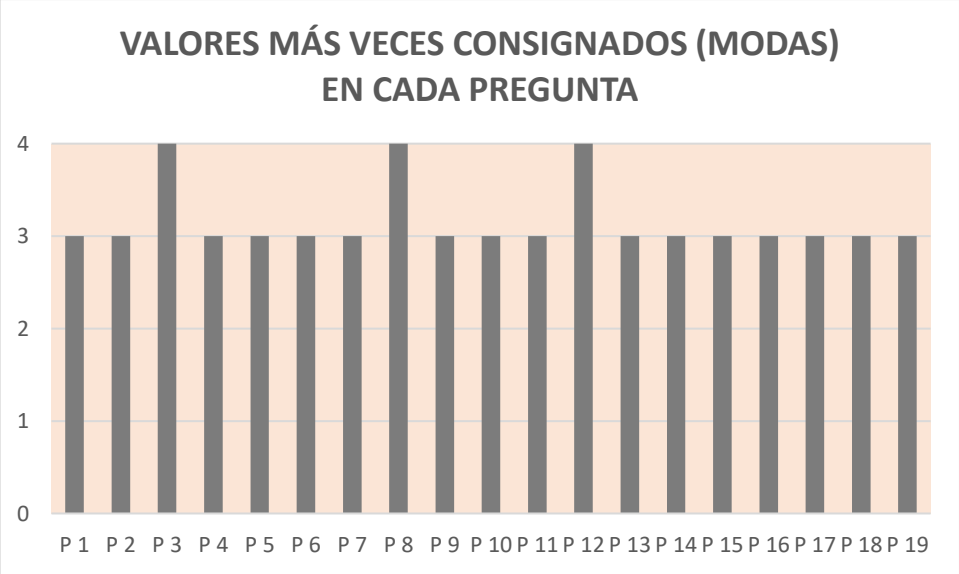
4.1. Gráficos generales

Gráfico 1



1.Satisfacción atención médica.
2. Satisfacción enfermería
3. Satisfacción odontológico
4. Satisfacción orientación psicológica.
5. Satisfacción concienciación estilos de vida saludables
6. Satisfacción prevención uso de drogas, bebidas alcohólicas
7. Satisfacción promoción un ambiente libre acoso y violencia
8. Satisfacción programa de becas y ayudas económicas.
9. Satisfacción justificación inasistencias Trabajo Social.
10. Satisfacción eventos de la escuela de danza.
11. Satisfacción eventos de la escuela de música.
12. Satisfacción eventos área deportiva.
13. Claridad y efectividad de la información UBU
14. Satisfacción cuidado y bienestar infantil.
15. Satisfacción infraestructura y equipamiento del centro médico
16. Satisfacción instalaciones deportivas y espacios de recreación.
17. Satisfacción gimnasio universitario
18. Contribución al bienestar general y desarrollo personal
19. Recomendaría servicios del UBU

Gráfico 2



3.Satisfacho

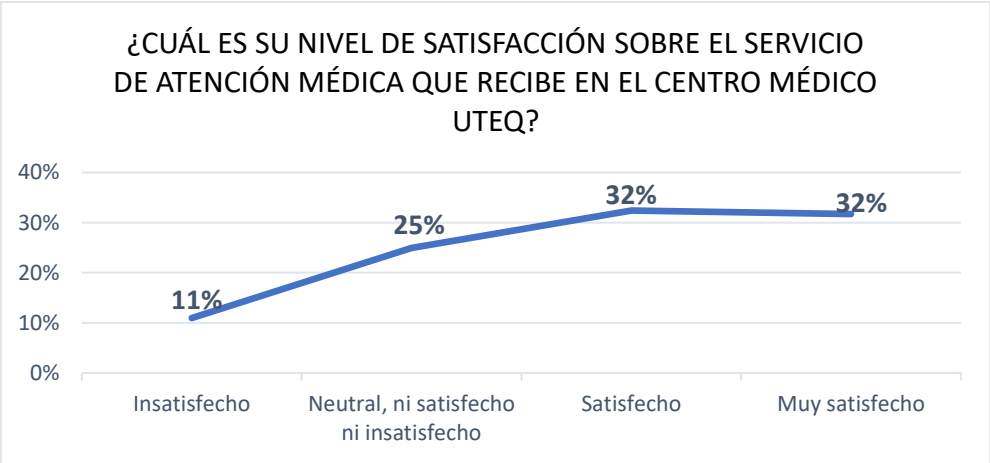
4. Muy satisfecho

P3. Satisfacción odontológica
P8. Satisfacción programa de becas y ayudas económicas
P12. Satisfacción eventos área deportiva

4.2. Gráficos y tablas de resultados por preguntas.

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre el servicio de atención médica que recibe en el centro médico UTEQ?

SATISFACCIÓN	ESTUDIANTES	PORCENTAJE
Insatisfecho	750	11%
Neutral, ni satisfecho ni insatisfecho	1709	25%
Satisfecho	**2220**	**32%**
Muy satisfecho	**2170**	**32%**

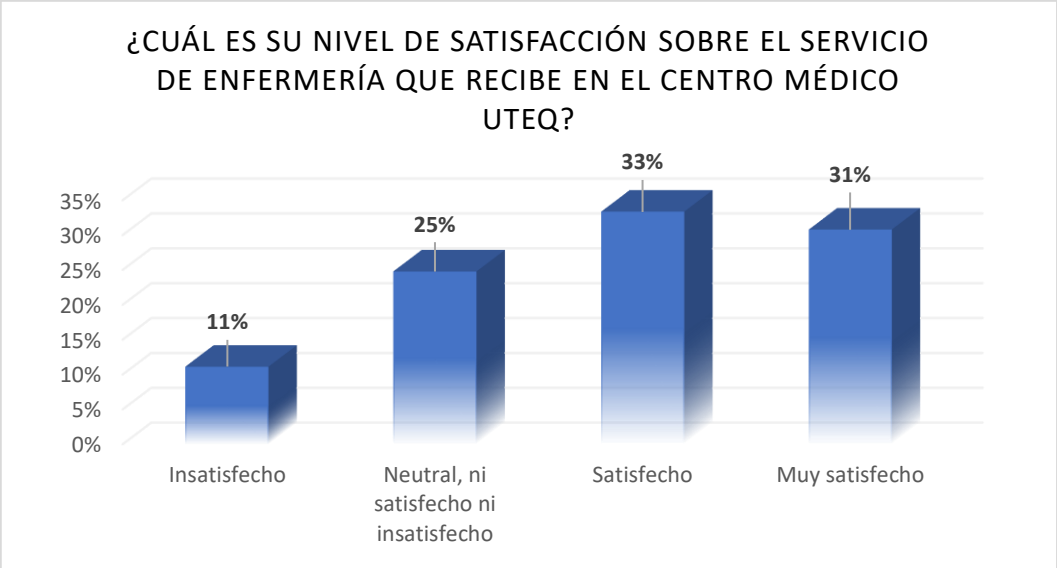


Comentario.

Nivel inicialmente aceptable tomando en consideración que la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfecho (64%), pero constituye un área de posible mejora teniendo en cuenta el 11% de usuarios insatisfechos.

2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre el servicio de enfermería que recibe en el centro médico UTEQ?

SATISFACCIÓN	ESTUDIANTES	PORCENTAJE
Insatisfecho	754	11%
Neutral, ni satisfecho ni insatisfecho	1682	25%
Satisfecho	**2264**	**33%**
Muy satisfecho	**2090**	**31%**

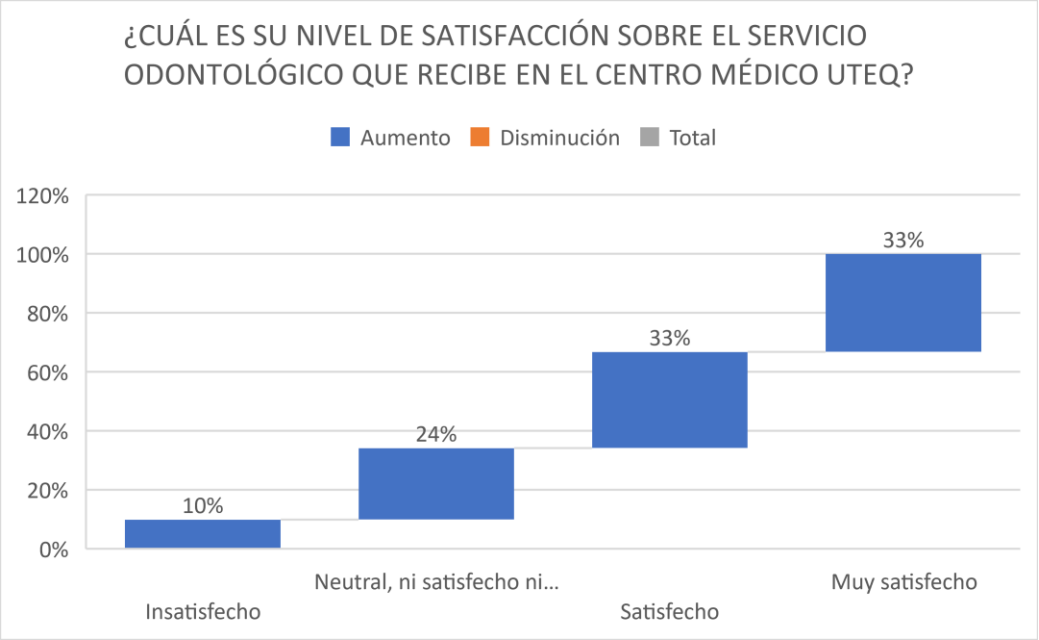


Comentario.

Nivel inicialmente aceptable tomando en consideración que la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfecho (64%), pero constituye un área de posible mejora teniendo en cuenta el 11% de usuarios insatisfechos.

3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre el servicio odontológico que recibe en el centro médico UTEQ?

SATISFACCIÓN	ESTUDIANTES	PORCENTAJE
Insatisfecho	627	10%
Neutral, ni satisfecho ni insatisfecho	1535	24%
Satisfecho	**2066**	**33%**
Muy satisfecho	**2102**	**33%**

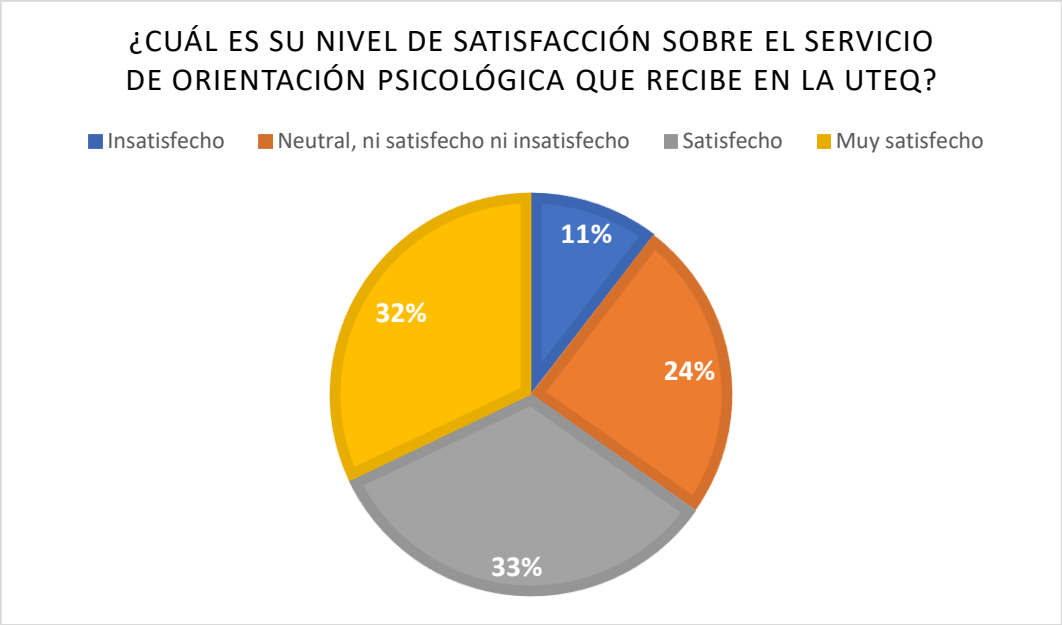


Comentario.

Nivel inicialmente aceptable tomando en consideración que la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfecho (64%), pero constituye un área de posible mejora teniendo en cuenta el 10% de usuarios insatisfechos.

4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre el servicio de orientación psicológica que recibe en la UTEQ?

SATISFACCIÓN	ESTUDIANTES	PORCENTAJE
Insatisfecho	648	10%
Neutral, ni satisfecho ni insatisfecho	1515	24%
Satisfecho	**2063**	**33%**
Muy satisfecho	**1994**	**32%**

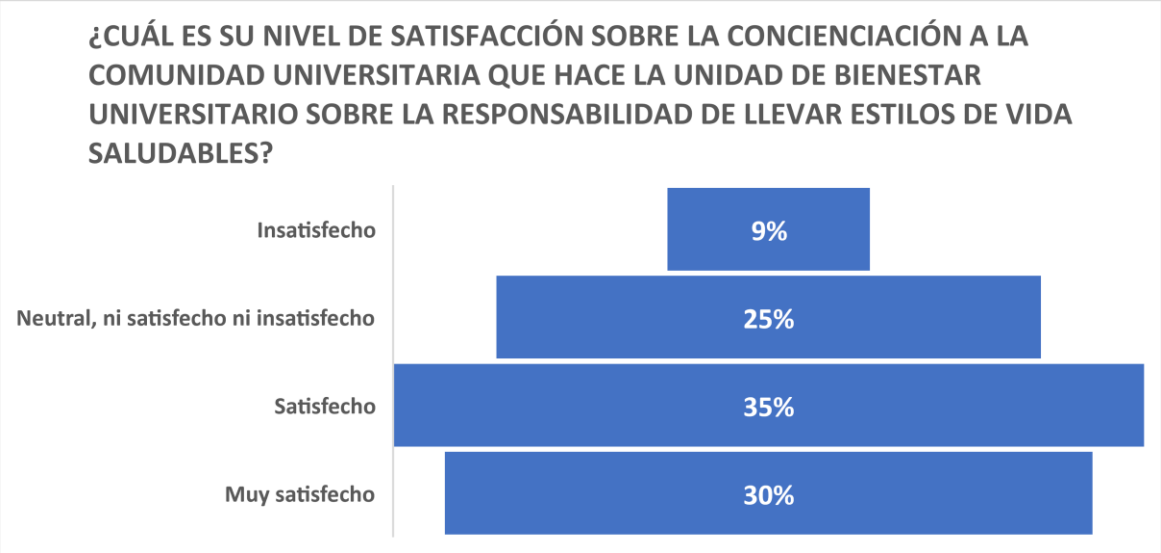


Comentario.

Nivel inicialmente aceptable tomando en consideración que la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfecho (67%), pero constituye un área de posible mejora teniendo en cuenta el 10% de usuarios insatisfechos.

5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la concienciación a la comunidad universitaria que hace la unidad de bienestar universitario sobre la responsabilidad de llevar estilos de vida saludables?

SATISFACCIÓN	ESTUDIANTES	PORCENTAJE
Insatisfecho	659	9%
Neutral, ni satisfecho ni insatisfecho	1772	25%
Satisfecho	**2443**	**35%**
Muy satisfecho	**2107**	**30%**

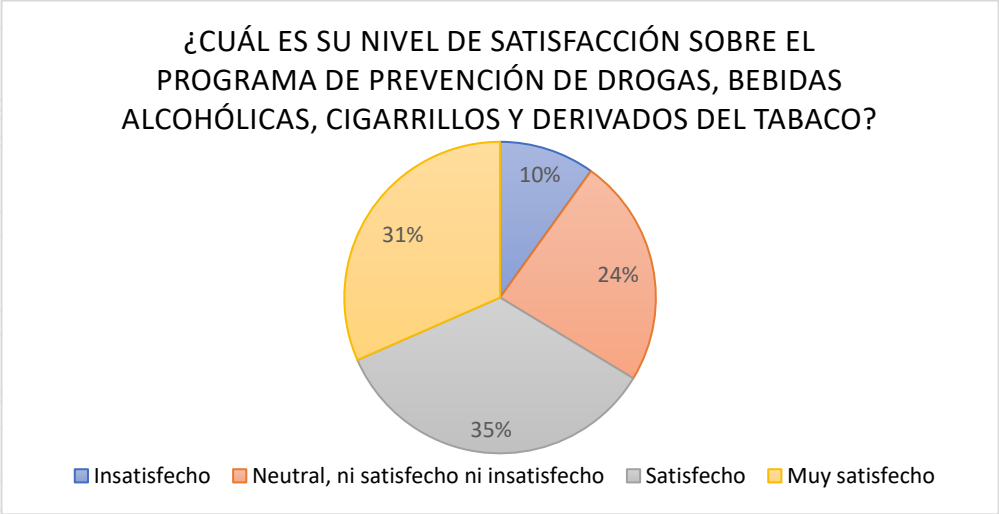


Comentario.

Nivel inicialmente aceptable tomando en consideración que la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfecho (65%), pero constituye un área de posible mejora teniendo en cuenta el 9% de usuarios insatisfechos.

6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre el programa de prevención y control del uso de drogas, bebidas alcohólicas, ¿cigarrillos y derivados del tabaco?

DESCRIPCIÓN	ESTUDIANTES	PORCENTAJE
Insatisfecho	706	10%
Neutral, ni satisfecho ni insatisfecho	1692	24%
Satisfecho	2475	35%
Muy satisfecho	2248	32%



Comentario.

Valoración aceptable tomando en consideración que la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfecho (69%), pero constituye un área de posible mejora teniendo en cuenta el 10% de usuarios insatisfechos.

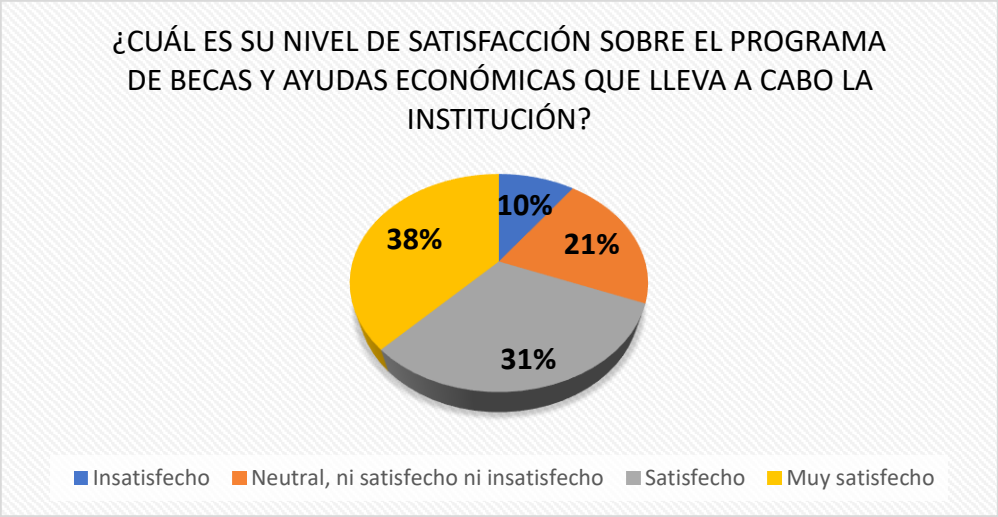
7. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la promoción de un ambiente libre de todas las formas de acoso y violencia?

DESCRIPCIÓN	ESTUDIANTES	PORCENTAJE
Insatisfecho	688	9.5%
Neutral, ni satisfecho ni insatisfecho	1714	23.5%
Satisfecho	2571	35%
Muy satisfecho	2335	32%

Comentario.
Valoración aceptable, pero con importante margen de mejora.

8. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre el programa de becas y ayudas económicas que lleva a cabo la institución?

DESCRIPCIÓN	ESTUDIANTES	PORCENTAJE
Insatisfecho	732	10%
Neutral, ni satisfecho ni insatisfecho	1546	21%
Satisfecho	**2280**	**31%**
Muy satisfecho	**2776**	**38%**

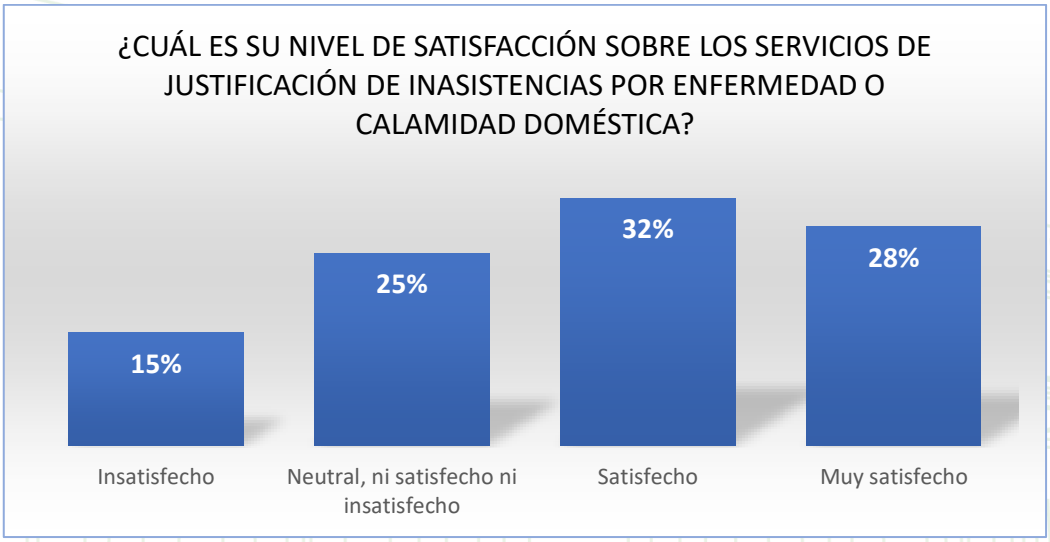


Comentario.

Constituye, sin duda, la principal fortaleza de los Servicios de Bienestar Universitario. Tiene los niveles más altos de satisfecho y muy satisfecho (69%); la mayoría está muy satisfecho (38%), pero igualmente, con importante margen de mejora.

9. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre los servicios de justificación de inasistencias por enfermedad o calamidad doméstica?

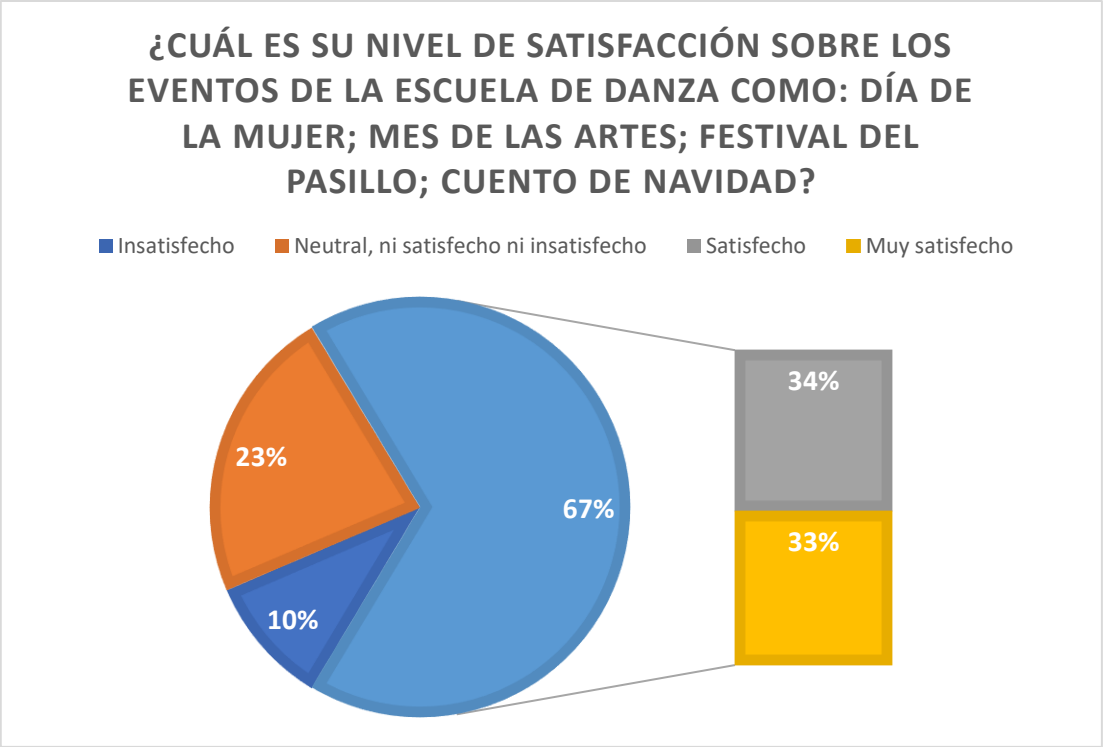
DESCRIPCIÓN	ESTUDIANTES	PORCENTAJE
Insatisfecho	1068	15%
Neutral, ni satisfecho ni insatisfecho	1816	25%
Satisfecho	**2334**	**32%**
Muy satisfecho	**2066**	**28%**



Comentario.
Valoración aceptable, tiene los niveles más bajos de satisfecho y muy satisfecho (60%), y el nivel más alto de insatisfecho (15%).

10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre los eventos de la escuela de danza como: día de la mujer; mes de las artes; festival del pasillo; cuento de navidad?

DESCRIPCIÓN	ESTUDIANTES	PORCENTAJE
Insatisfecho	715	10%
Neutral, ni satisfecho ni insatisfecho	1639	23%
Satisfecho	**2467**	**34%**
Muy satisfecho	**2361**	**33%**

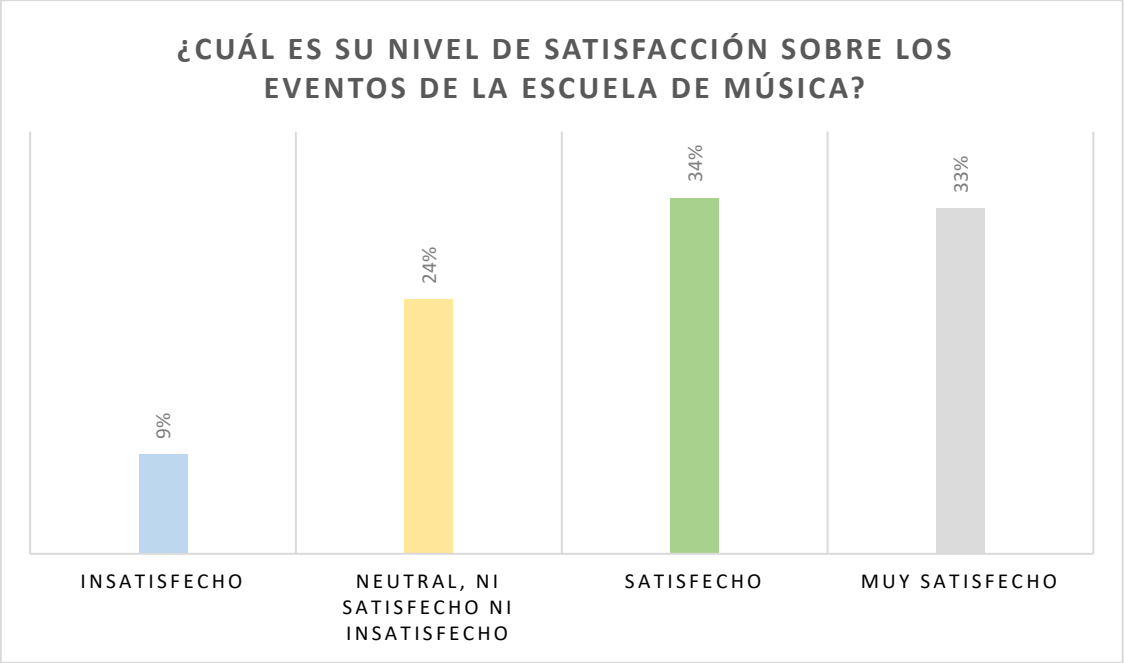


Comentario.
Valoración aceptable, con niveles satisfecho y muy satisfecho en un 67%. Igualmente, con importante margen de mejora

11. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre los eventos de la escuela de música?

SATISFACCIÓN	ESTUDIANTES	PORCENTAJE
Insatisfecho	646	9%
Neutral, ni satisfecho ni insatisfecho	1651	24%
Satisfecho	**2309**	**34%**

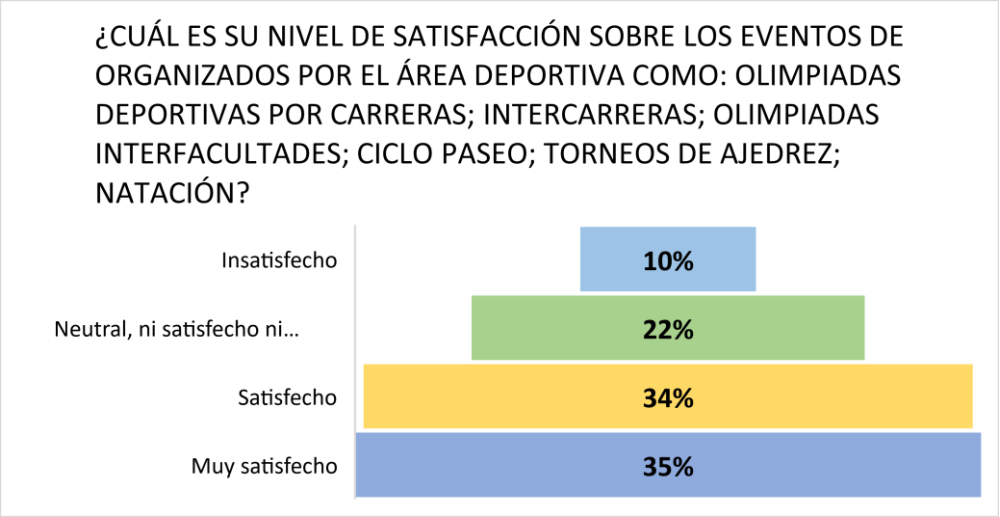
Muy satisfecho	**2239**	**33%**



Comentario.
Valoración buena de este aspecto del servicio prestado

12. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre los eventos de organizados por el área deportiva como: olimpiadas deportivas por carreras; intercarreras; olimpiadas interfacultades; ciclo paseo; torneos de ajedrez; natación?

SATISFACCIÓN	ESTUDIANTES	PORCENTAJE
Insatisfecho	755	10%
Neutral, ni satisfecho ni insatisfecho	1689	22%
Satisfecho	**2616**	**34%**
Muy satisfecho	**2688**	**35%**

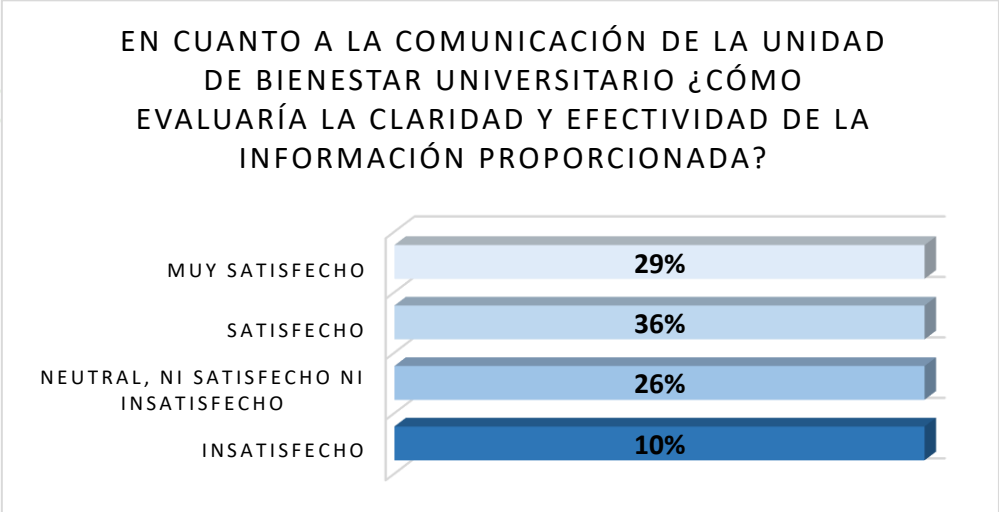


Comentario.

Este aspecto está entre los puntos más fuertes de los Servicios de la Unidad de Bienestar Universitario. Valoración buena de este aspecto del servicio prestado. Un 35% de usuarios satisfechos; 69% de usuarios satisfechos y muy satisfechos.

13. En cuanto a la comunicación de la unidad de bienestar universitario ¿cómo evaluaría la claridad y efectividad de la información proporcionada?

SATISFACCIÓN	ESTUDIANTES	PORCENTAJE
Insatisfecho	738	10%
Neutral, ni satisfecho ni insatisfecho	1952	26%
Satisfecho	**2710**	**36%**
Muy satisfecho	**2205**	**29%**

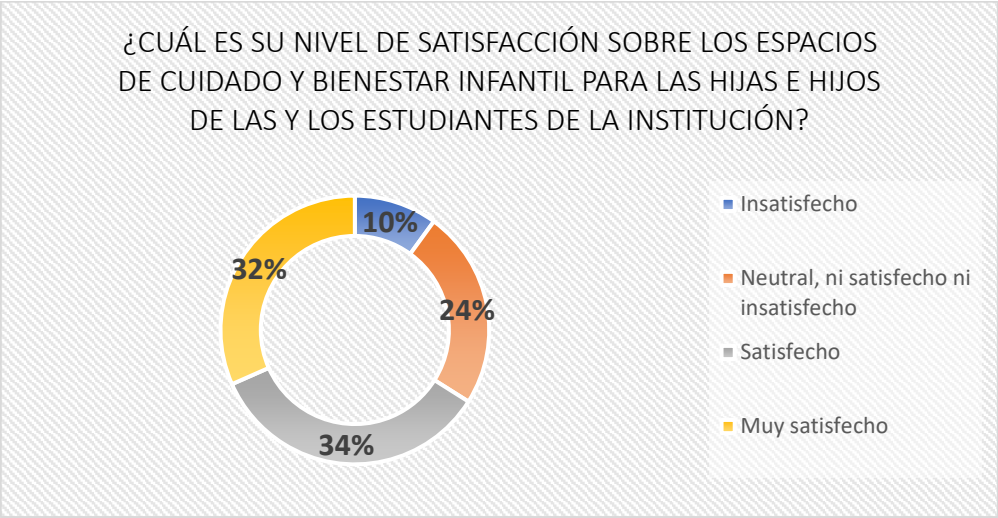


Comentario.

Valoración buena de este aspecto del servicio prestado. Un 35% de usuarios satisfechos; 69% de usuarios satisfechos y muy satisfechos.

14. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre los espacios de cuidado y bienestar infantil para las hijas e hijos de las y los estudiantes de la institución?

SATISFACCIÓN	ESTUDIANTES	PORCENTAJE
Insatisfecho	697	10%
Neutral, ni satisfecho ni insatisfecho	1666	24%
Satisfecho	**2398**	**34%**
Muy satisfecho	**2200**	**32%**

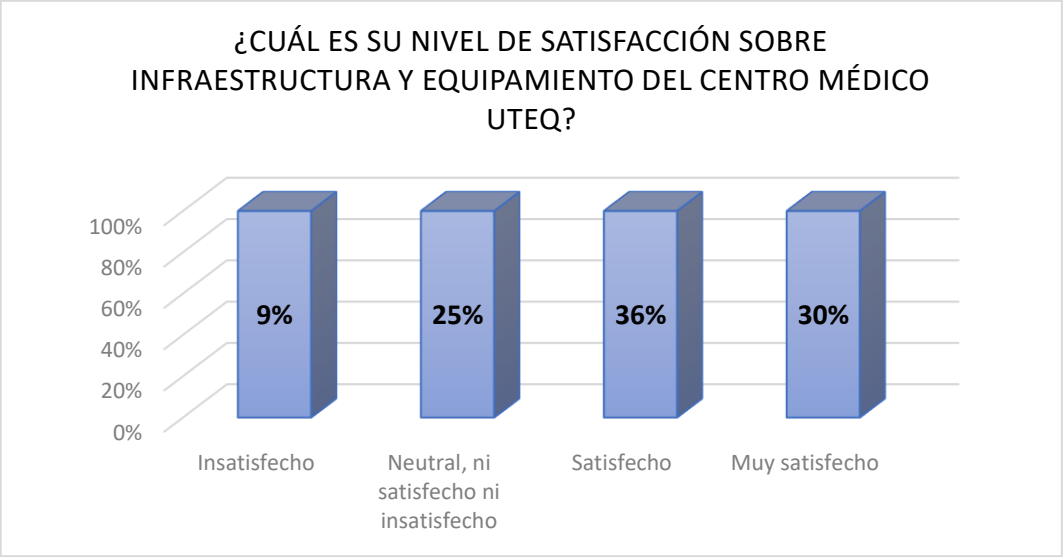


Comentario.

Valoración buena de este aspecto del servicio prestado, pero con importante margen de mejora

15. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre infraestructura y equipamiento del centro médico UTEQ?

SATISFACCIÓN	ESTUDIANTES	PORCENTAJE
Insatisfecho	672	9%
Neutral, ni satisfecho ni insatisfecho	1873	25%
Satisfecho	**2671**	**36%**
Muy satisfecho	**2261**	**30%**

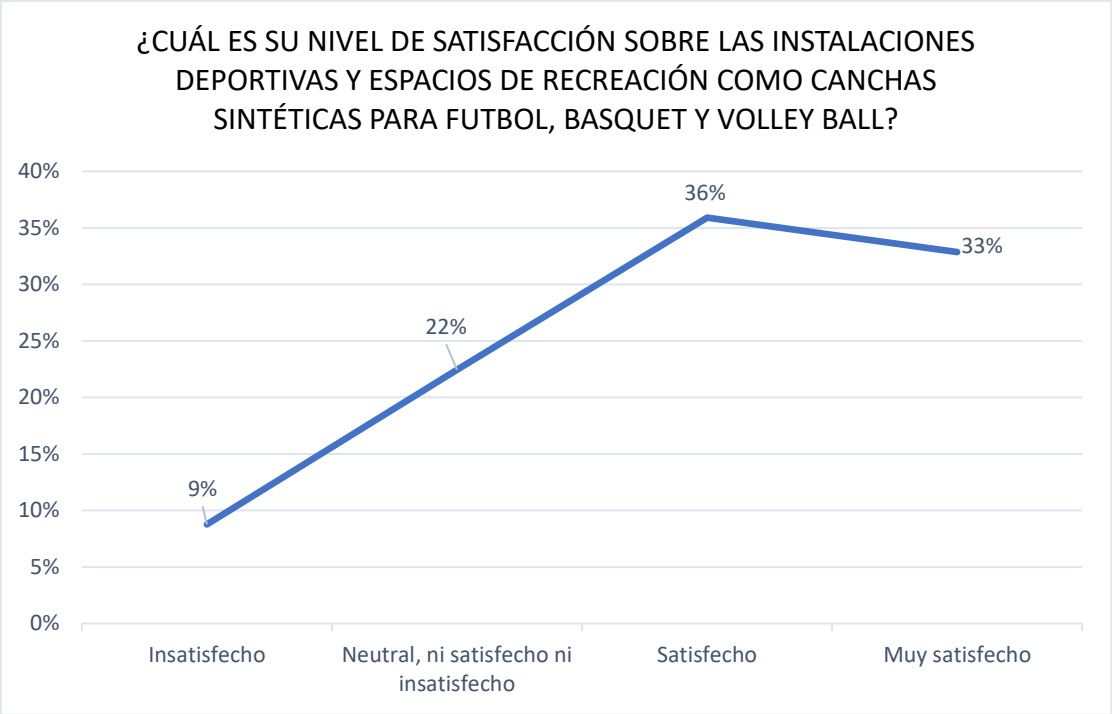


Comentario.

Valoración buena de este aspecto del servicio prestado, pero con importante margen de mejora.

16. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre las instalaciones deportivas y espacios de recreación como canchas sintéticas para futbol, basquet y volley ball?

SATISFACCIÓN	ESTUDIANTES	PORCENTAJE
Insatisfecho	688	9%
Neutral, ni satisfecho ni insatisfecho	1762	22%
Satisfecho	**2818**	**36%**
Muy satisfecho	**2580**	**33%**

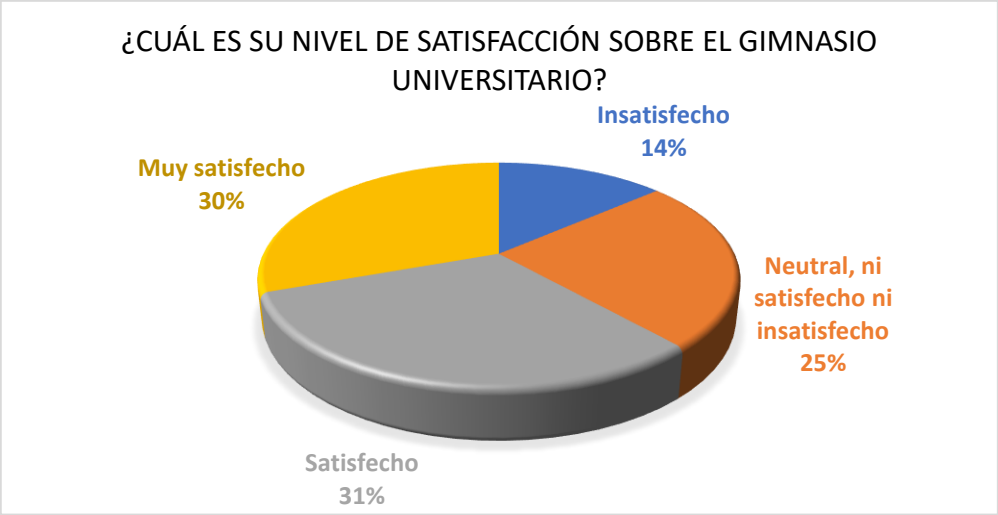


Comentario.

Este aspecto también está entre los puntos más fuertes de los Servicios de la Unidad de Bienestar Universitario. Valoración buena de este aspecto del servicio prestado. Un 35% de usuarios satisfechos; 69% de usuarios satisfechos y muy satisfechos.

17. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre el gimnasio universitario?

SATISFACCIÓN	ESTUDIANTES	PORCENTAJE
Insatisfecho	888	14%
Neutral, ni satisfecho ni insatisfecho	1606	25%
Satisfecho	**2029**	**31%**
Muy satisfecho	**1982**	**30%**

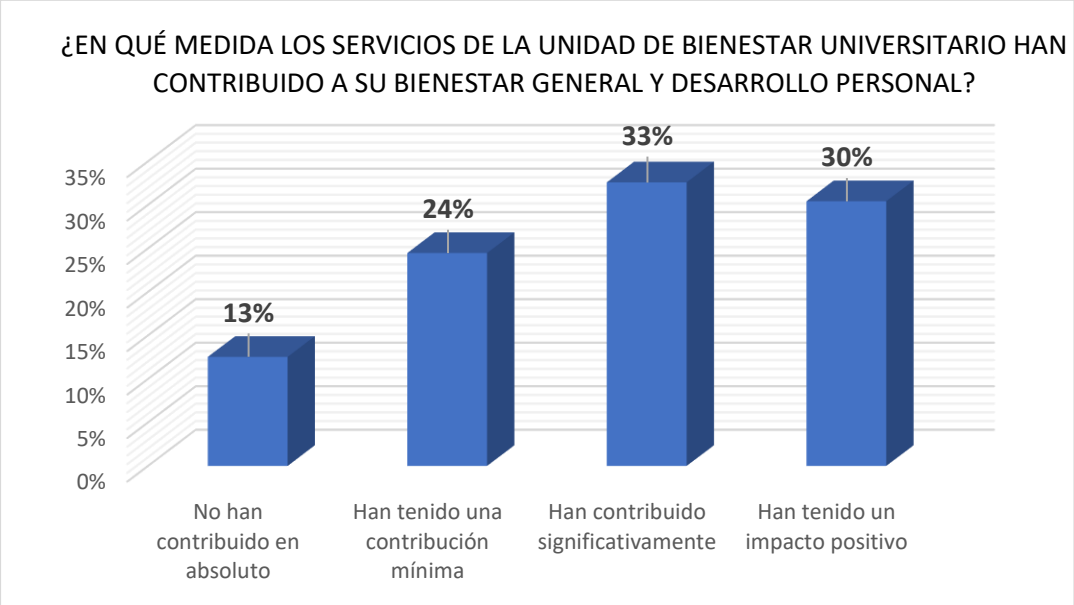


Comentario.

El gimnasio universitario constituye uno de los aspectos más bajos de los servicios de Bienestar Universitario, 14% de usuarios insatisfechos. Se considera un importante margen de mejora.

18. ¿En qué medida los servicios de la unidad de bienestar universitario han contribuido a su bienestar general y desarrollo personal?

FRECUENCIA	ESTUDIANTES	PORCENTAJE
No han contribuido en absoluto	779	13%
Han tenido una contribución mínima	1521	24%
Han contribuido significativamente	**2026**	**33%**
Han tenido un impacto positivo	**1891**	**30%**

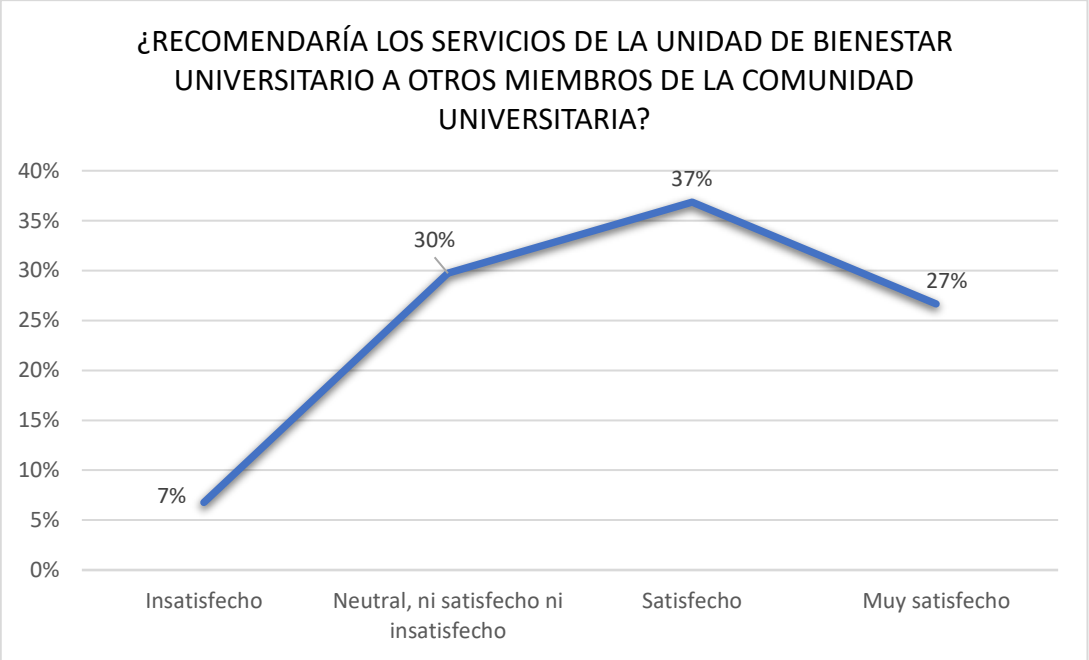


Comentario.

Valoración aceptable. Se considera un importante margen de mejora.

19. ¿Recomendaría los servicios de la unidad de bienestar universitario a otros miembros de la comunidad universitaria?

SATISFACCIÓN	ESTUDIANTES	PORCENTAJE
Insatisfecho	559	7%
Neutral, ni satisfecho ni insatisfecho	2456	30%
Satisfecho	**3045**	**37%**
Muy satisfecho	**2202**	**27%**

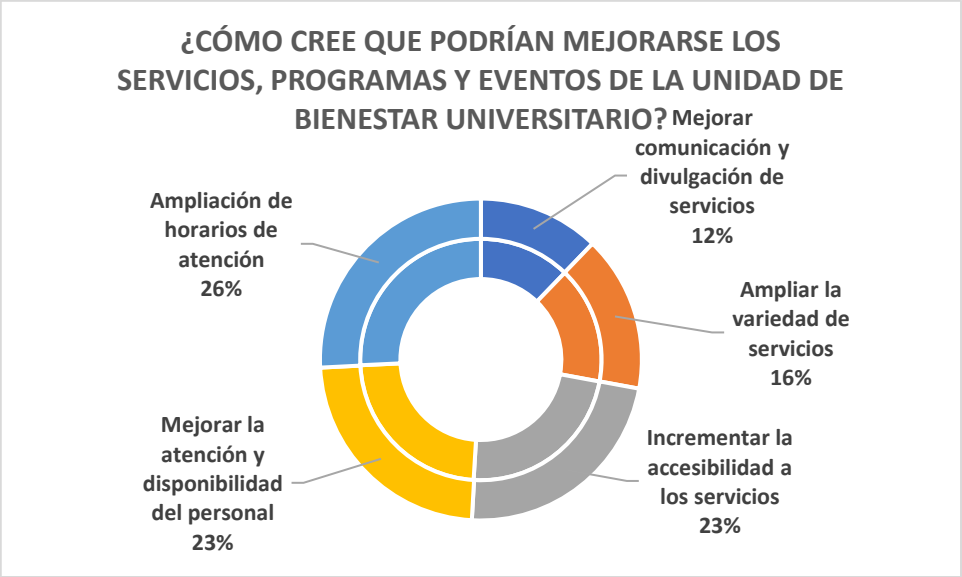


Comentario.

Valoración aceptable. Se considera un importante margen de mejora.

20. ¿Cómo cree que podrían mejorarse los servicios, programas y eventos de la unidad de bienestar universitario?

DESCRIPCIÓN	ESTUDIANTES	PORCENTAJE
Mejorar la comunicación y divulgación de los servicios	1077	12,2
Ampliar la variedad de servicios	1382	15,7
Incrementar la accesibilidad a los servicios	2029	23,0
Mejorar la atención y disponibilidad del personal	**2050**	23,3
Ampliación de horarios de atención	**2268**	25,8

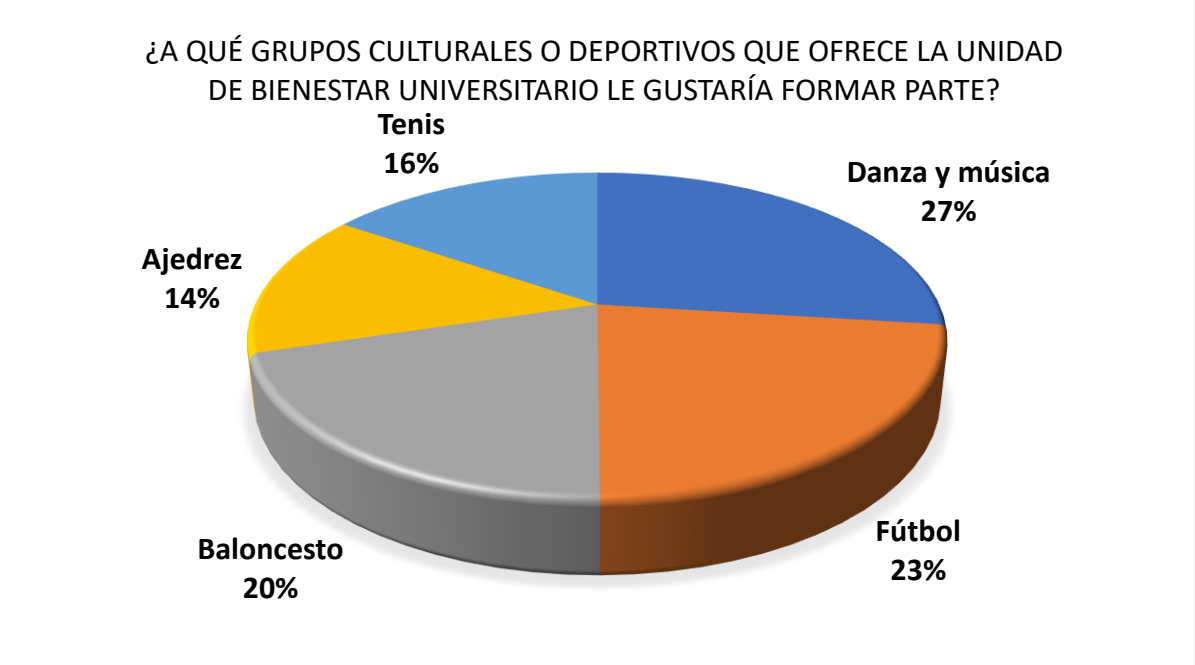


Comentario.

Los usuarios requieren la ampliación de los horarios de atención de los servicios de bienestar universitario (26%) y mejorar la disponibilidad del personal (23%), que está muy relacionado con la ampliación de los horarios.

21. ¿A qué grupos culturales o deportivos que ofrece la unidad de bienestar universitario le gustaría formar parte?

CULTURA/DEPORTE	ESTUDIANTES	PORCENTAJE
Danza y música	2376	27%
Fútbol	2018	23%
Baloncesto	1791	20%
Ajedrez	1263	14%
Tenis	1358	15%



Comentario.
La mayoría le gustaría pertenecer a los grupos de danza y música (27%), futbol (23%) y baloncesto (20%).

22. ¿Conoce usted que cuenta con un seguro estudiantil contra accidentes personales?

SATISFACCIÓN	ESTUDIANTES	PORCENTAJE
No conoce	5217	59,2%
Conoce	3589	40,8%

Comentario.
La mayoría desconoce que cuenta con un seguro de accidentes personales (59,2%). Un gran aspecto que mejorar.

5. Conclusiones.

Los resultados recogidos en los apartados anteriores ponen de manifiesto que los usuarios de los servicios de la Unidad de Bienestar Universitario están bastante satisfechos con el servicio recibido. Todos los aspectos que, en el momento de diseñar el cuestionario, fueron considerados determinantes de la calidad del servicio que presta el UBU obtuvieron una valoración aceptable o buena.

Aun así, sí se pueden señalar los aspectos sobre los que debería diseñar el plan de mejoras de los servicios: Una debilidad significativa es el desconocimiento de los usuarios que cuentan con un seguro de accidentes personales. Un 19,9% de los estudiantes de la UTEQ

no han utilizado los servicios del UBU. Debería reflexionarse si muchos usuarios no utilizan los servicios del UBU por razones de desconocimiento y que, por tanto, el número de usuarios reales aumentaría significativamente si fuese más conocido. Por lo tanto, se sugiere aumentar el nivel de conocimiento o difusión de los servicios. El segundo eje sobre el que podrían girar las acciones del plan de mejora tendría que ver con la accesibilidad del servicio, en cuanto a una mayor disponibilidad de los horarios de atención. Otro eje muy importante es mejorar la infraestructura del gimnasio universitario.

Del lado positivo, hay que indicar que, sin lugar a duda, el servicio de entrega de ayudas económicas, la infraestructura deportiva y el fomento al deporte y la infraestructura del área médica como las principales fortalezas.