



**ANEXO I: INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA GENERAL DE  
SERVICIOS año 2016**

## **ÍNDICE**

- 1. METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**
- 2. RESULTADOS. Tablas de datos y representaciones gráficas**
  - 2.1. Resultados globales por ítems de valoración**
  - 2.2. Resultados comparados estudiantado**
  - 2.3. Resultados comparados PDI**
  - 2.4. Resultados comparados PAS**
  - 2.5. Resultados comparados comunidad no universitaria**
- 3. TABLA COMPARATIVA CON AÑOS ANTERIORES**
  - 3.1. Tendencia global**
  - 3.2. Tendencia estudiantado**
  - 3.3. Tendencia PDI**
  - 3.4. Tendencia PAS**
  - 3.5. Tendencia comunidad no universitaria**
- 4. VALORACIÓN DE ELEMENTOS TRANSVERSALES**
- 5. PROPUESTAS DE MEJORA**



## I. METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

<b>Procedimiento de referencia</b>	PG-02-EVAL: Evaluación y Mejora (rev.0)							
<b>Modelo de referencia</b>	SERVQUAL							
<b>Modalidad</b>	Online (a través de la herramienta Limesurvey)							
<b>Colectivo encuestado (marcar con una X)</b>	Estudiantado	<input checked="" type="checkbox"/>	PDI	<input checked="" type="checkbox"/>	PAS	<input checked="" type="checkbox"/>	Comunidad no universitaria	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Escala de valoración</b>	1 a 10 (representando 1 el valor mínimo, y 10 el valor máximo)							
<b>Período de apertura de la encuesta</b>	Abierta permanentemente (lanzamiento y publicidad durante el mes de Abril) Los datos se recogen a fecha de 1 de mayo.							

### PARÁMETROS ESTADÍSTICOS

<b>Criterios para el cálculo del tamaño de la muestra</b>	Norma UNE 66176. Sistemas de Gestión de la Calidad. Guía para la medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente							
<b>Tamaño de la población</b>	62.000							
<b>Tipo de población</b>	Distribución Normal							
<b>Intervalo de confianza (marcar con una X)</b>	90% ( $Z_{\alpha/2}=1,645$ )		95% ( $Z_{\alpha/2}=1,96$ )		99% ( $Z_{\alpha/2}=2,576$ )		<input checked="" type="checkbox"/>	
<b><math>\sigma</math> = Desviación estándar poblacional</b>	2		<b>E = Error muestral</b>		0,2			

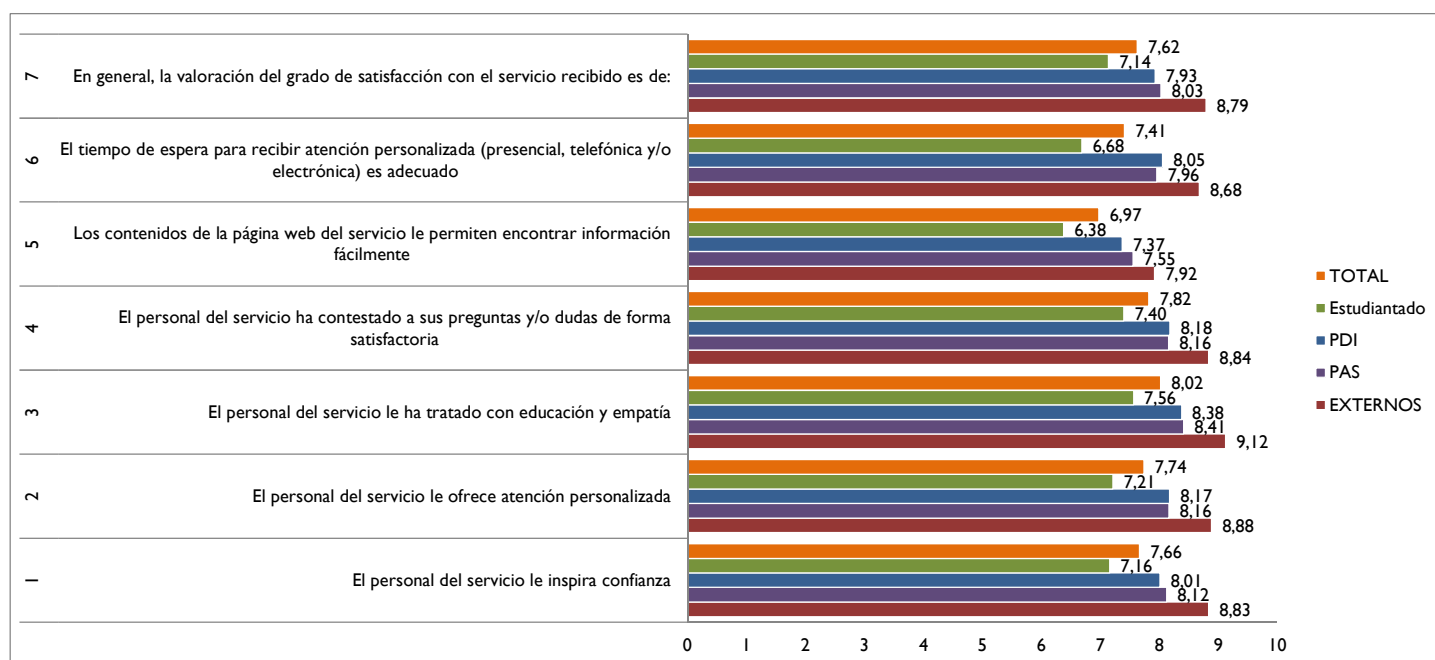
### MUESTRA Y SEGMENTACIÓN DE RESULTADOS

<b>Número de encuestas mínimo</b>	657							
<b>Encuestas contestadas</b>	3.967							
<b>¿Muestra representativa?</b>	Sí			<input checked="" type="checkbox"/>	No			<input type="checkbox"/>
<b>Segmentación</b>	Estudiantado		PDI		PAS		Com. no universitaria	
<b>Número de encuestas mínimo por segmento</b>	Estudiantado	656	PDI	575	PAS	520	Com. no universitaria	214 [90%]
<b>Número de encuestas contestadas</b>	Estudiantado	2.761	PDI	1.321	PAS	1.453	Com. no universitaria	259
<b>¿Muestra representativa?</b>	Estudiantado	Sí	PDI	Sí	PAS	Sí	Com. no universitaria	Sí
<b>Observaciones</b>	La segmentación por unidad/servicio, se realiza a través de un informe individualizado, analizando la representatividad de los datos a nivel de unidad/servicio.							

## 2. RESULTADOS. Tablas de datos y representaciones gráficas

### 2.1. Resultados globales por ítems de valoración

Número	Preguntas Comunes	Estudiantado			PAS			PDI			Externos			Total	
		N	Valor	Desv (σ)	N	Valor	Desv (σ)	N	Valor	Desv (σ)	N	Valor	Desv (σ)	N	Valor
1	El personal del servicio le inspira confianza	1915	7,16	2,12	949	8,12	1,71	925	8,01	1,85	170	8,83	1,72	3959	7,66
2	El personal del servicio le ofrece atención personalizada	1895	7,21	2,21	951	8,16	1,81	915	8,17	1,86	170	8,88	1,80	3931	7,74
3	El personal del servicio le ha tratado con educación y empatía	1901	7,56	2,21	946	8,41	1,69	905	8,38	1,81	170	9,12	1,62	3922	8,02
4	El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria	1904	7,40	2,26	946	8,16	1,85	904	8,18	1,89	170	8,84	1,89	3924	7,82
5	Los contenidos de la página web del servicio le permiten encontrar información fácilmente	1678	6,38	2,42	904	7,55	1,88	811	7,37	2,18	159	7,92	2,23	3552	6,97
6	El tiempo de espera para recibir atención personalizada (presencial, telefónica y/o electrónica) es adecuado	1758	6,68	2,45	867	7,96	1,78	892	8,05	1,99	170	8,68	2,12	3687	7,41
7	<b>En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de:</b>	<b>1830</b>	<b>7,14</b>	<b>2,05</b>	<b>986</b>	<b>8,03</b>	<b>1,74</b>	<b>976</b>	<b>7,93</b>	<b>1,93</b>	<b>175</b>	<b>8,79</b>	<b>1,76</b>	<b>3967</b>	<b>7,62</b>



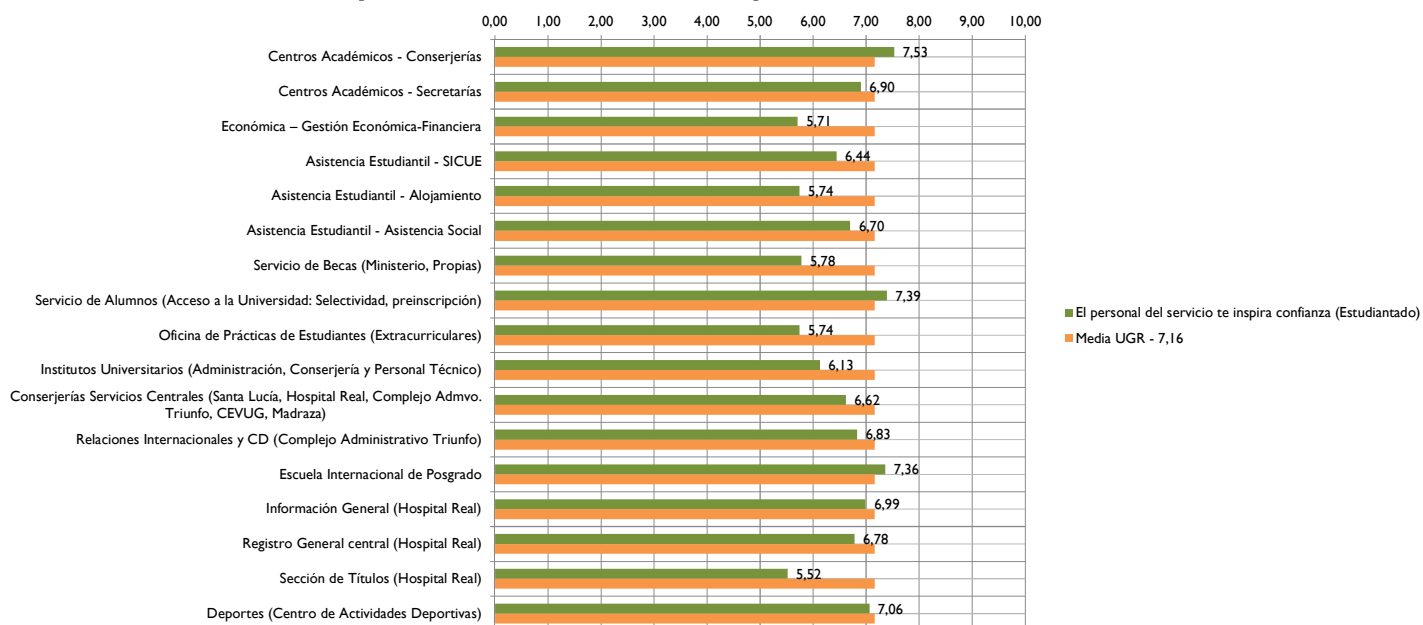
#### EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS ANTERIORES SE PUEDE DEDUCIR QUE:

- La valoración total es alta, obteniendo un resultado de **7.62 puntos**.  
*En líneas generales, los servicios de la UGR se encuentran muy consolidados, contando con años de experiencia y conocimiento (dos de nuestros valores).*
- El valor obtenido por los **colectivos PDI y PAS, 7.93 y 8.03 puntos respectivamente**, son prácticamente iguales.  
*Esta circunstancia puede deberse al conocimiento interno de la institución por estos colectivos, que empatizan con los problemas globales y valoran el servicio ofrecido desde una óptica parecida.*

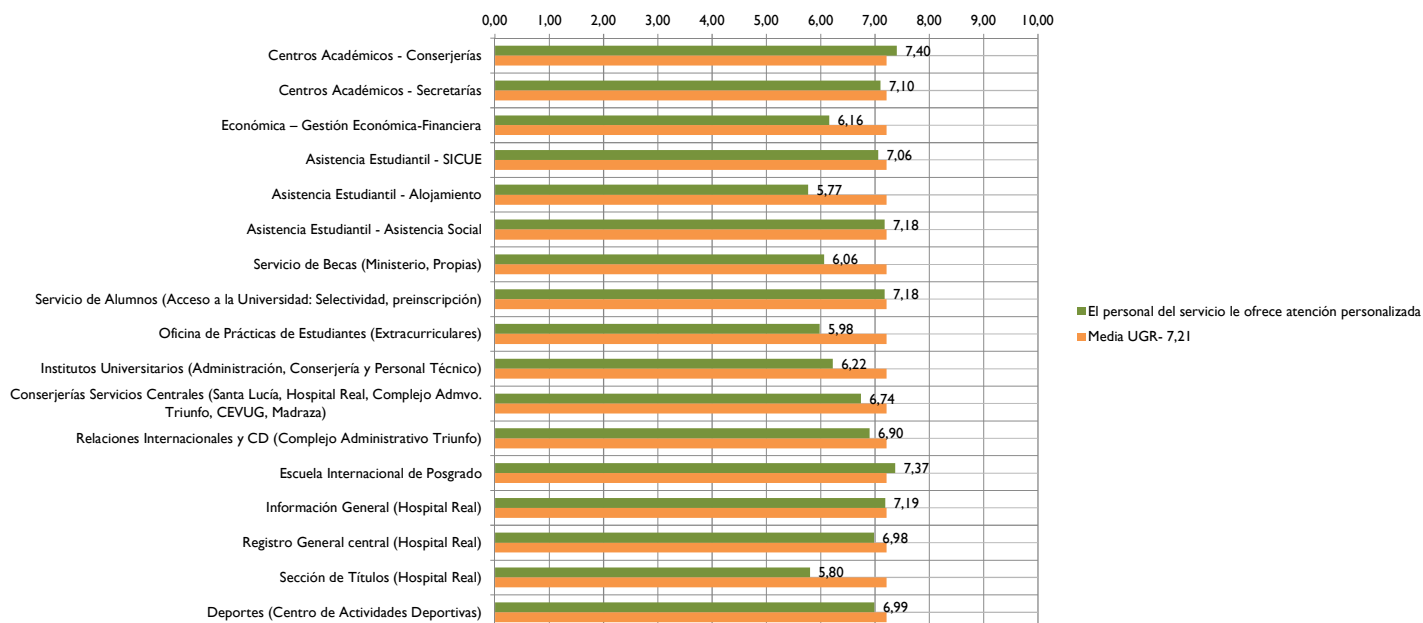
- El segmento que obtiene peores resultados es el **colectivo estudiantado: 7,14 puntos**.  
*En contraposición con el análisis anterior, el estudiantado vive en los centros, y es complicado que conozcan una estructura tan compleja como la UGR.*  
*Durante el año 2017 se pretende redefinir el sistema de cartas de servicios de la UGR, lo cuál puede ser una oportunidad para comunicar mejor nuestros servicios, enfocándolos no servicio a servicio, sino desde una perspectiva global de proceso, probablemente más fácil de comprender para el alumnado.*
- La dimensión peor valorada es “Los contenidos de la página Web”**, con una puntuación de 6,97 (0,44 puntos por debajo de la siguiente dimensión, 0,65 puntos por debajo de la media global, y 1,05 puntos por debajo de la dimensión mejor valorada).  
*Esto es una realidad asumida por la institución, por lo que se ha definido un objetivo (10.1) que pretende actuar en la modernización de la estructura Web de la UGR. En los próximos años, a medio o largo plazo, se verá la evolución conforme se vaya adaptando la web.*
- La dimensión mejor valorada es “El personal le ha tratado con educación y empatía”**, con una puntuación de 8,02 (0,20 puntos por encima de la siguiente dimensión, 0,40 puntos por encima de la media, y 1,05 puntos por encima de la dimensión peor valorada)  
*Como se ha comentado anteriormente, los servicios están muy consolidados, y el personal tiene una vocación de servicio alta.*

## 2.2. Resultados comparados estudiantado

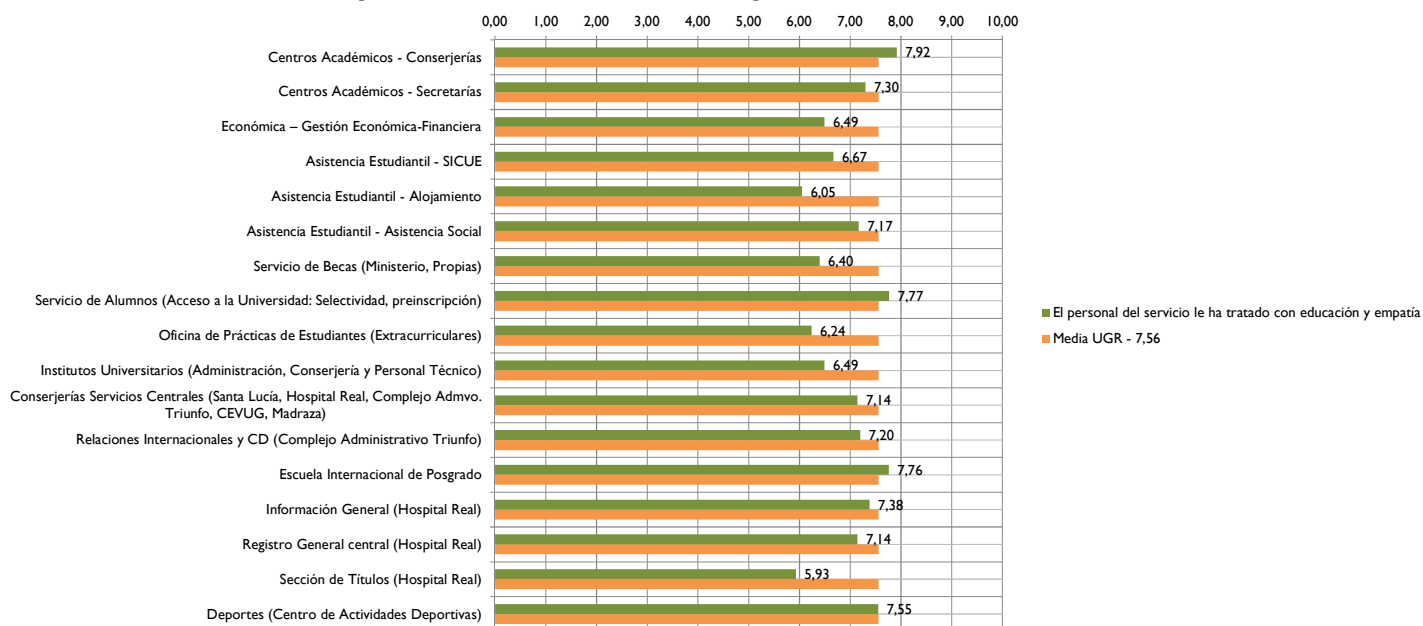
### Dimensión I: El personal del servicio te inspira confianza



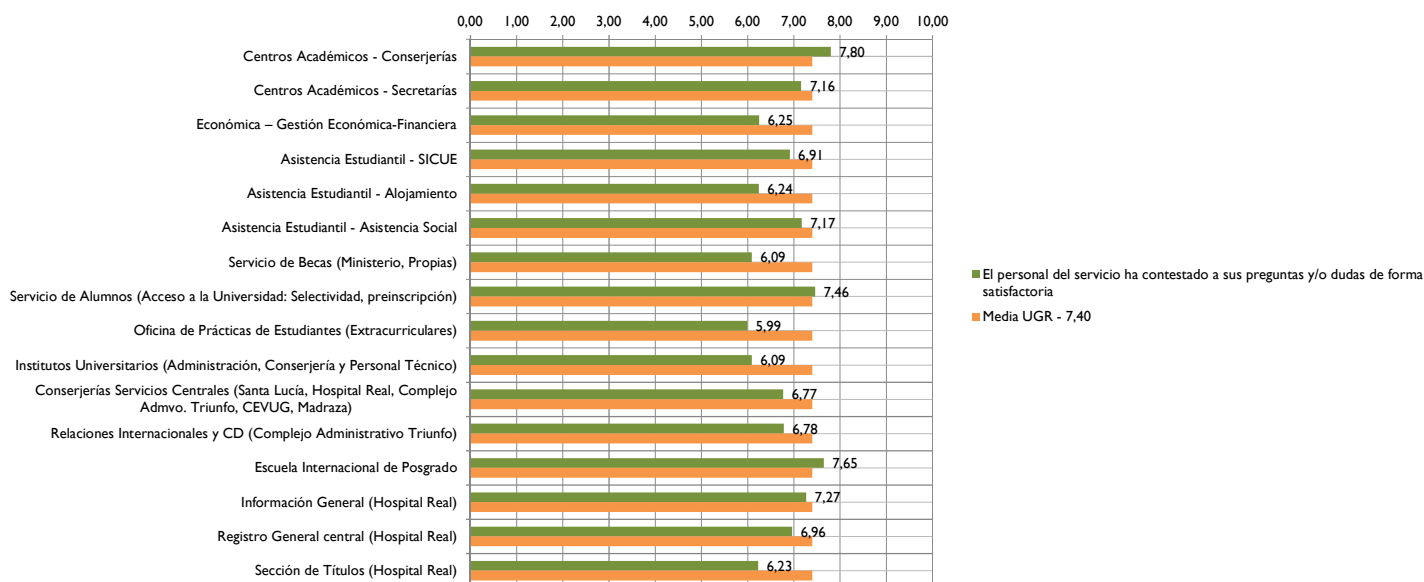
## Dimensión 2: El personal del servicio te ofrece atención personalizada



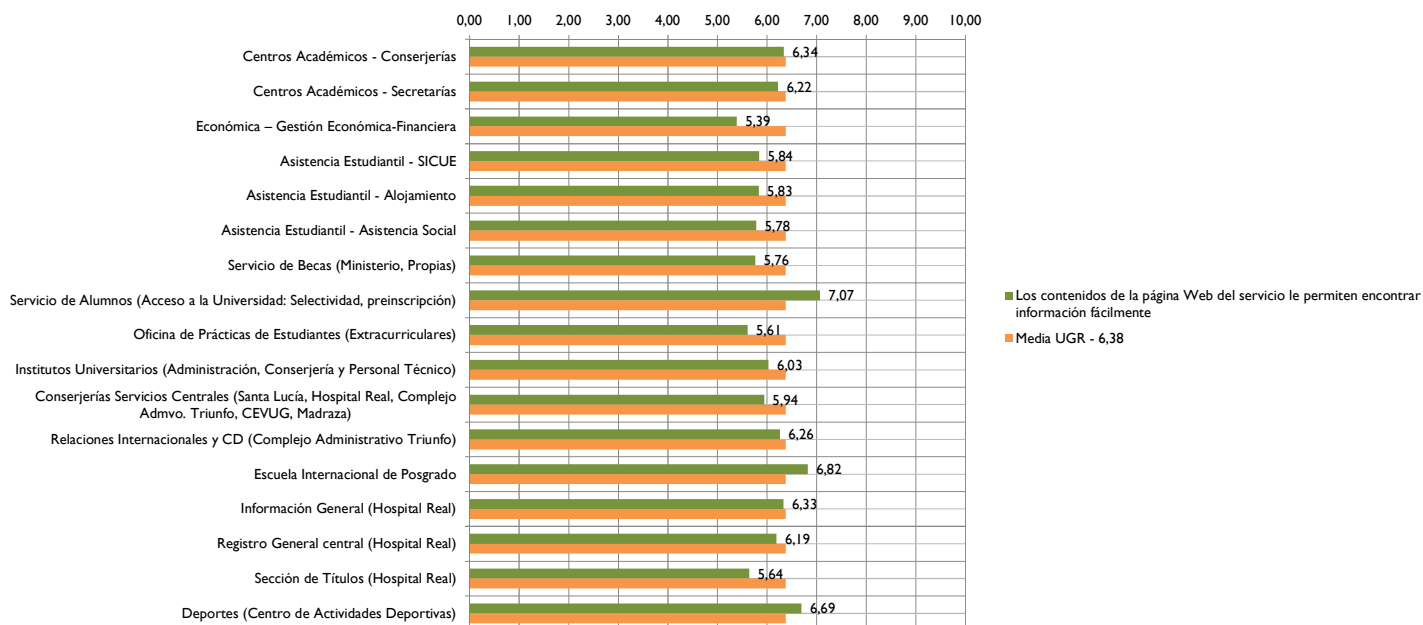
## Dimensión 3: El personal del servicio te inspira confianza



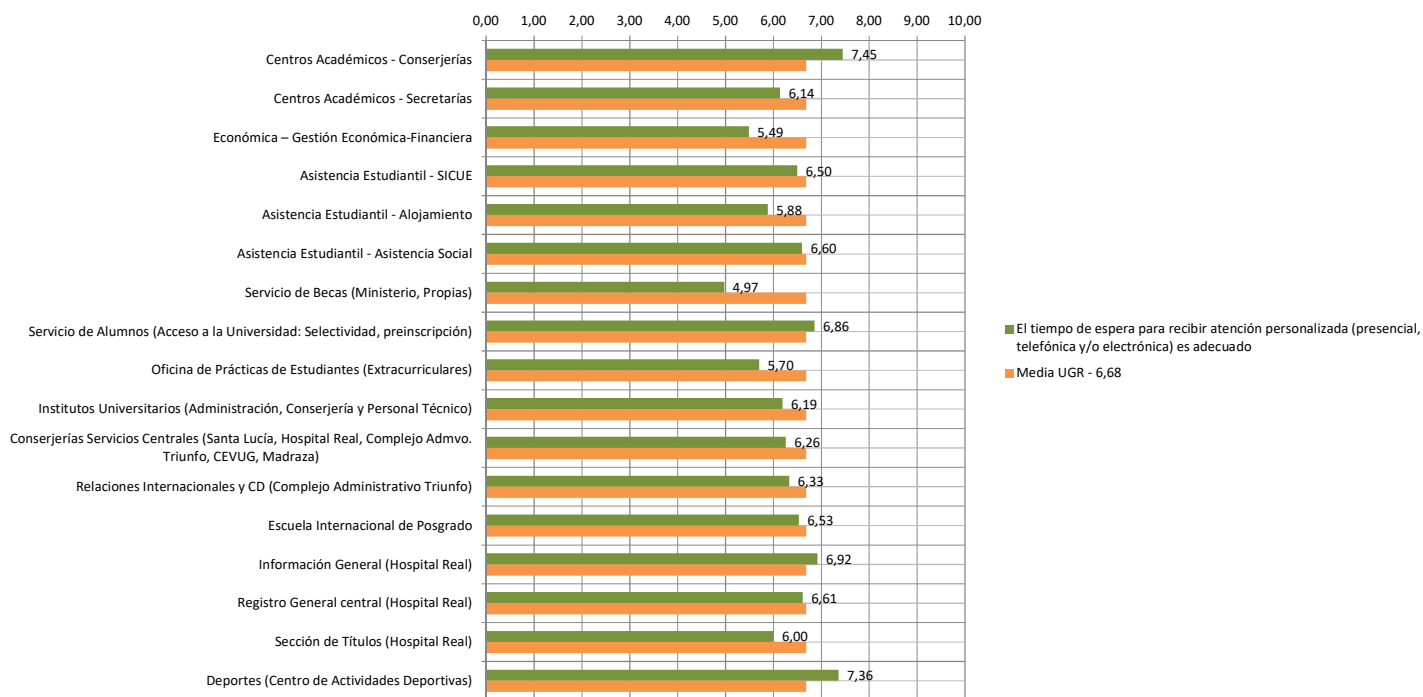
## Dimensión 4: El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria



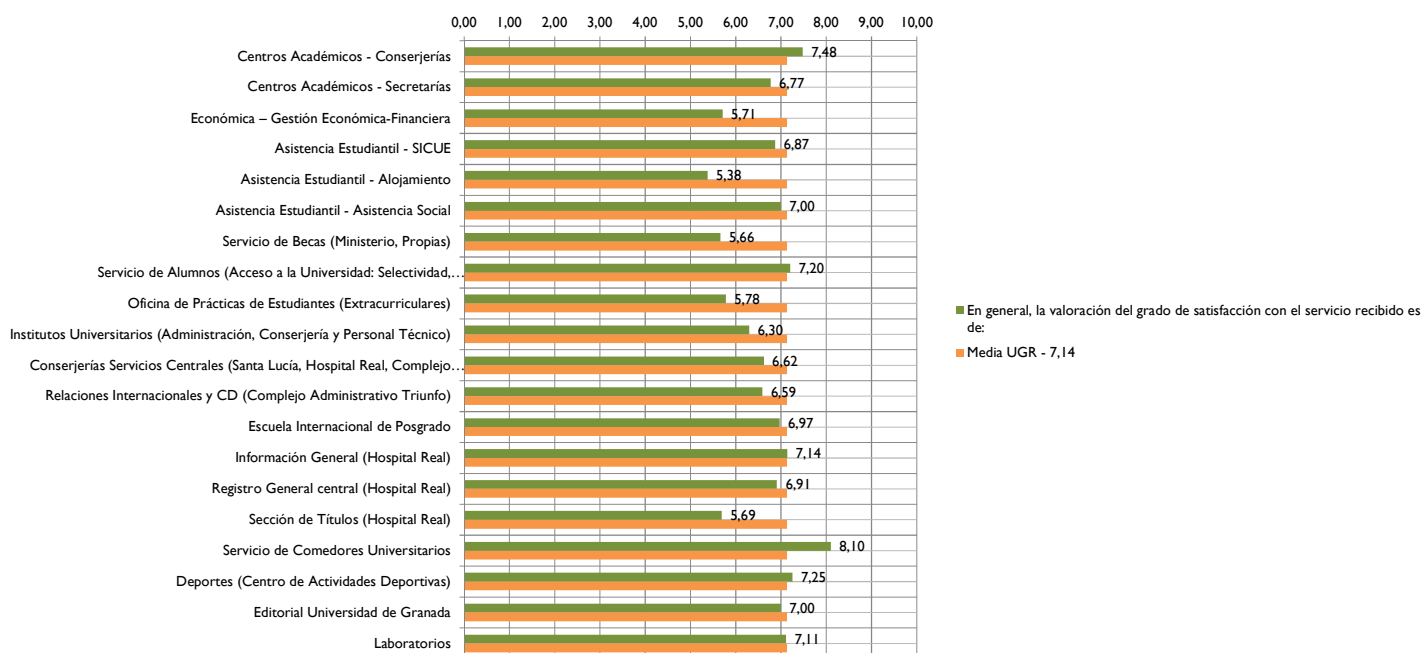
## Dimensión 5: Los contenidos de la página Web del servicio le permiten encontrar información fácilmente



## **Dimensión 6: El tiempo de espera para recibir atención personalizada (presencial, telefónica y/o electrónica) es adecuado**



## **Dimensión 7: En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de:**





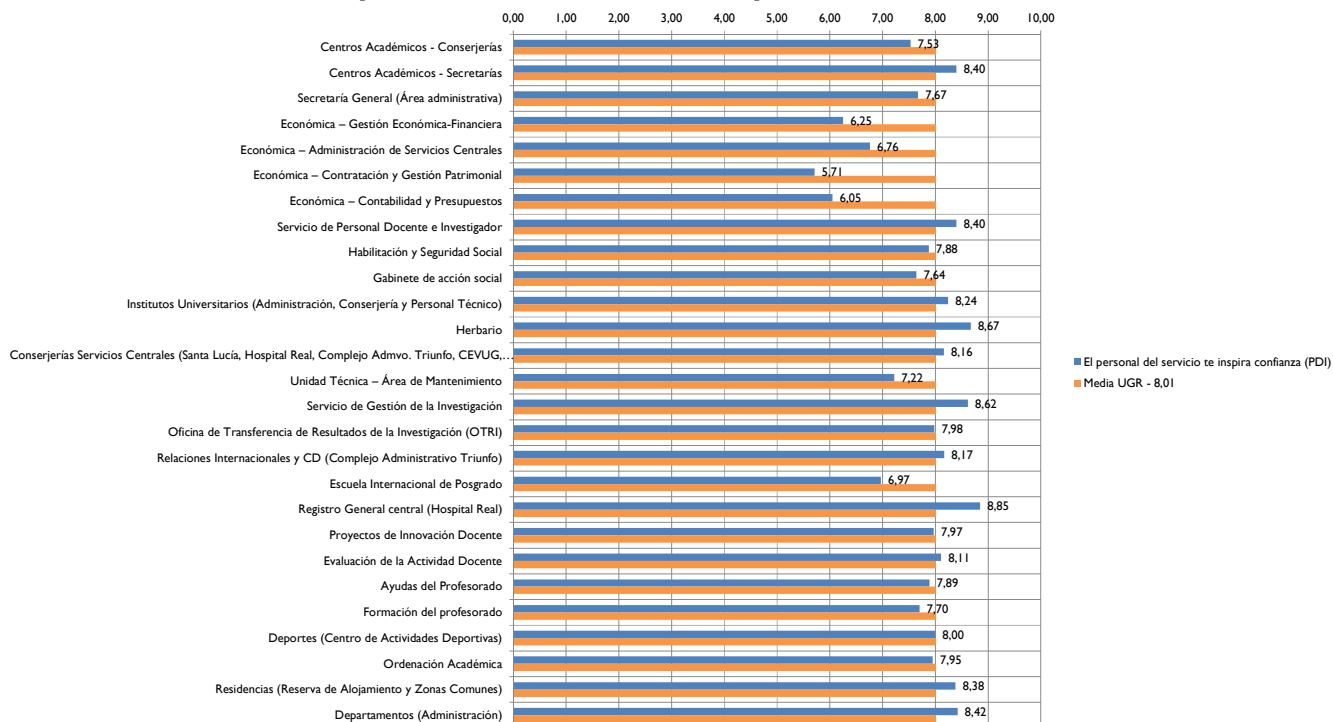
## EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS COMPARADOS PARA EL SECTOR ESTUDIANTADO SE PUEDE DEDUCIR QUE:

- Los resultados comparados entre unidades hay que analizarlos desde la sensatez, enfrentado los resultados de satisfacción con las expectativas y necesidades de los grupos de interés, por lo que no se pueden extraer conclusiones de las diferencias de puntuación, por ejemplo, entre el servicio de becas y las conserjerías de los centros académicos.
- Se deduce por los resultados, y por los comentarios abiertos realizados, **que hay ciertos servicios que no están bien identificados por el estudiantado: Económica-Gestión económica financiera. Sección Títulos (Hospital Real).**  
*Aunque prestan servicio a este colectivo, el estudiantado identifica la gestión económica y la gestión de títulos realizada en la secretaría del centro académico.*
- Cabe destacar en la **dimensión 5 asociada a la página Web**, que unidades como el **Servicio de Alumnos (7,07) o la Escuela Internacional de Posgrado (6,82)**, se sitúan muy por encima de la media (6,38),  
*Aunque los resultados no son excelentes, pueden ser identificados como buenas prácticas. Se podría buscar alguna forma de visibilizar esos resultados entre servicios, para que puedan utilizarse esas buenas prácticas.*
- En relación a la **dimensión 6 asociada al tiempo de espera, destaca negativamente la valoración obtenida por el servicio de becas (4,97).**  
*Habrà que observar en los próximos años la tendencia para conocer si la implantación del sistema de cita previa (CIGES) en el servicio se ha consolidado.  
Es posible que esta percepción podría deberse a que las becas MECD se resuelven en varios meses y por una administración distinta a la UGR, y esta dilación tiene un impacto directo en personas con menos recursos económicos que deben adelantar el dinero.*
- En cuanto a la **dimensión 7 o valoración general, los servicios con mejor puntuación son Comedores universitarios (8,10) y Conserjerías de centros académicos (7,48)-**  
*Estos servicios coinciden, como se comentaba anteriormente, con los servicios en que las expectativas y necesidades del estudiantado son más fáciles de atender.*
- Habrà que vigilar en la próxima edición de la encuesta, la tendencia de los **servicios peor valorados por el estudiantado: Alojamiento (5,38), Becas (5,66) o la Oficina de Prácticas (5,78).**

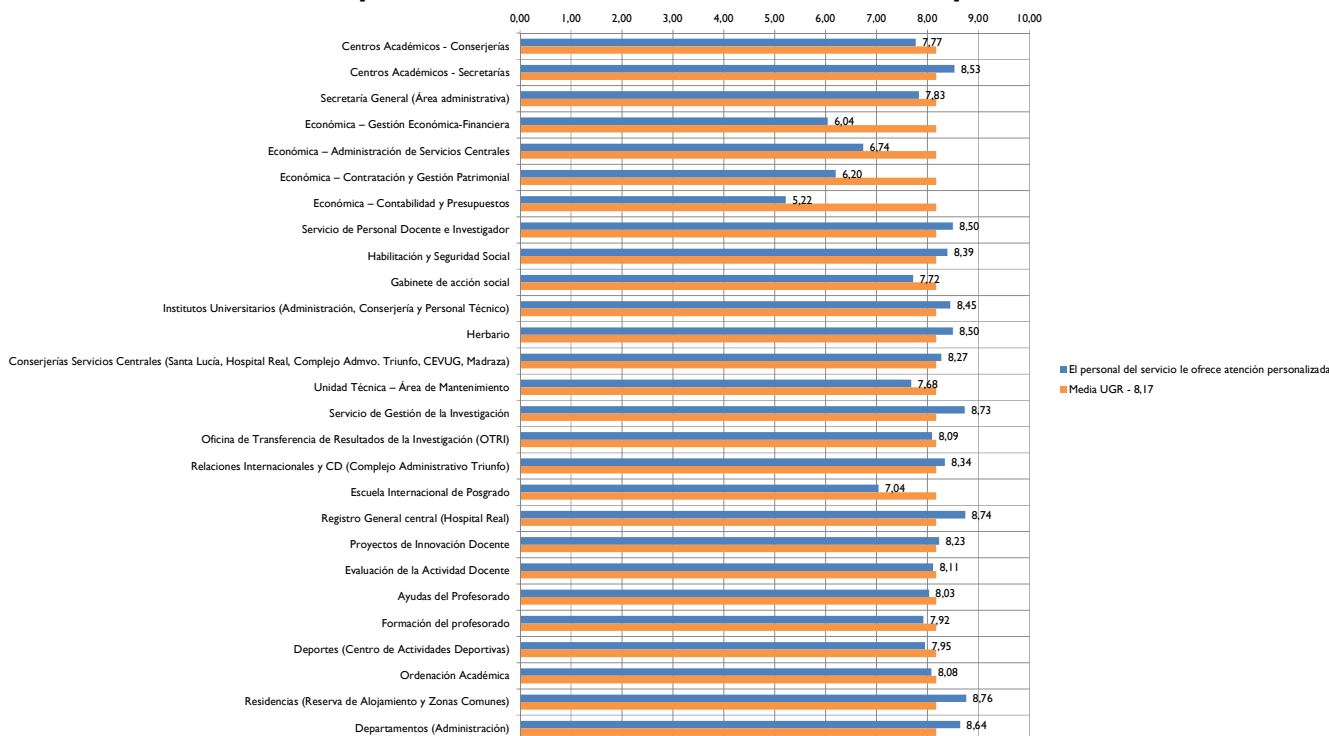


## 2.3. Resultados comparados PDI

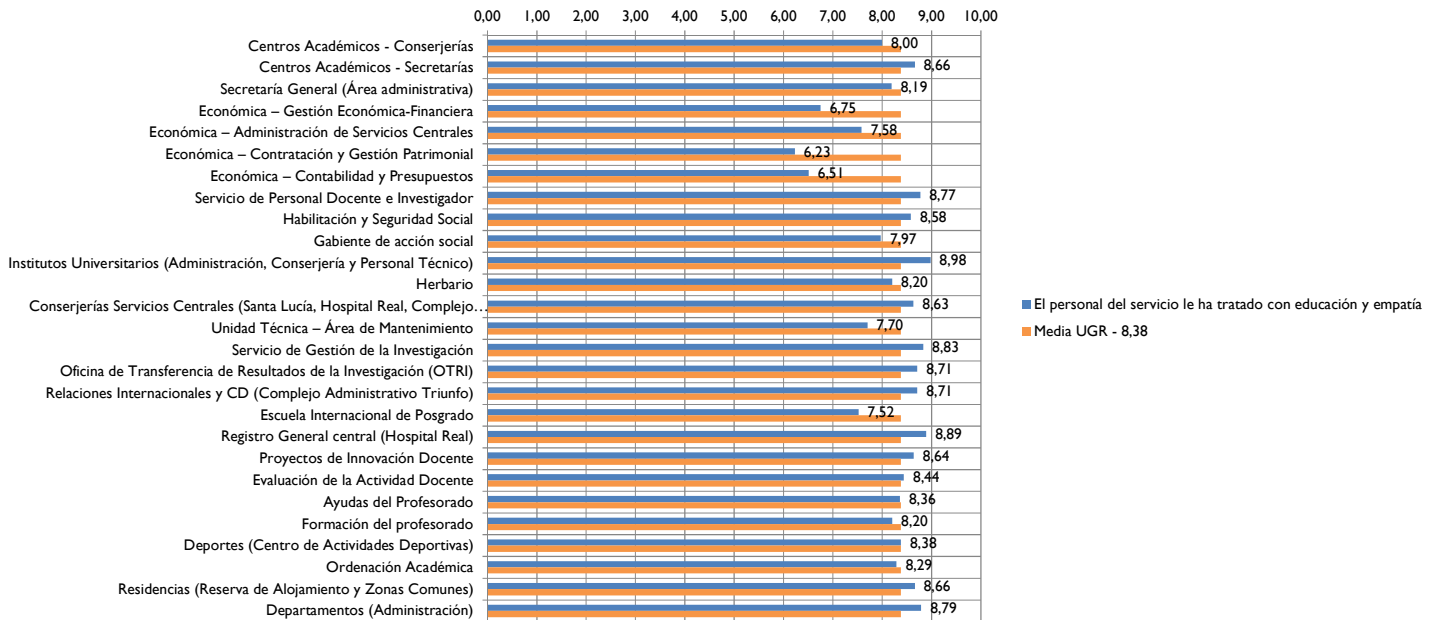
### Dimensión 1: El personal del servicio te inspira confianza



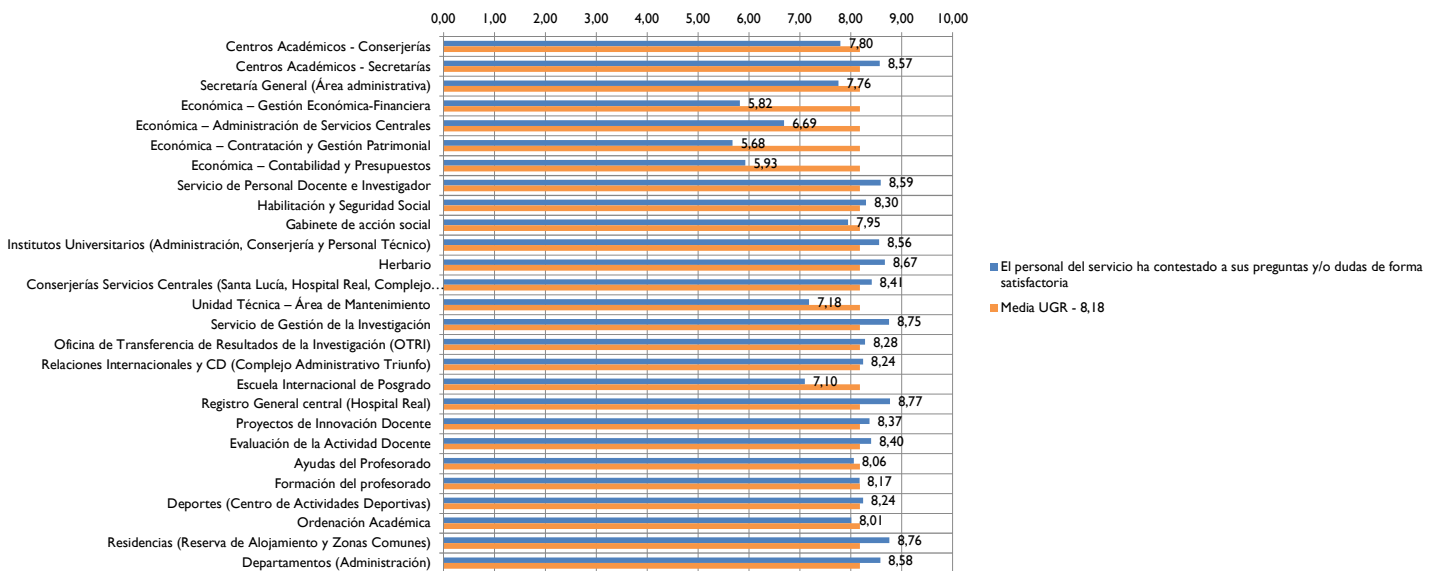
### Dimensión 2: El personal del servicio te ofrece atención personalizada



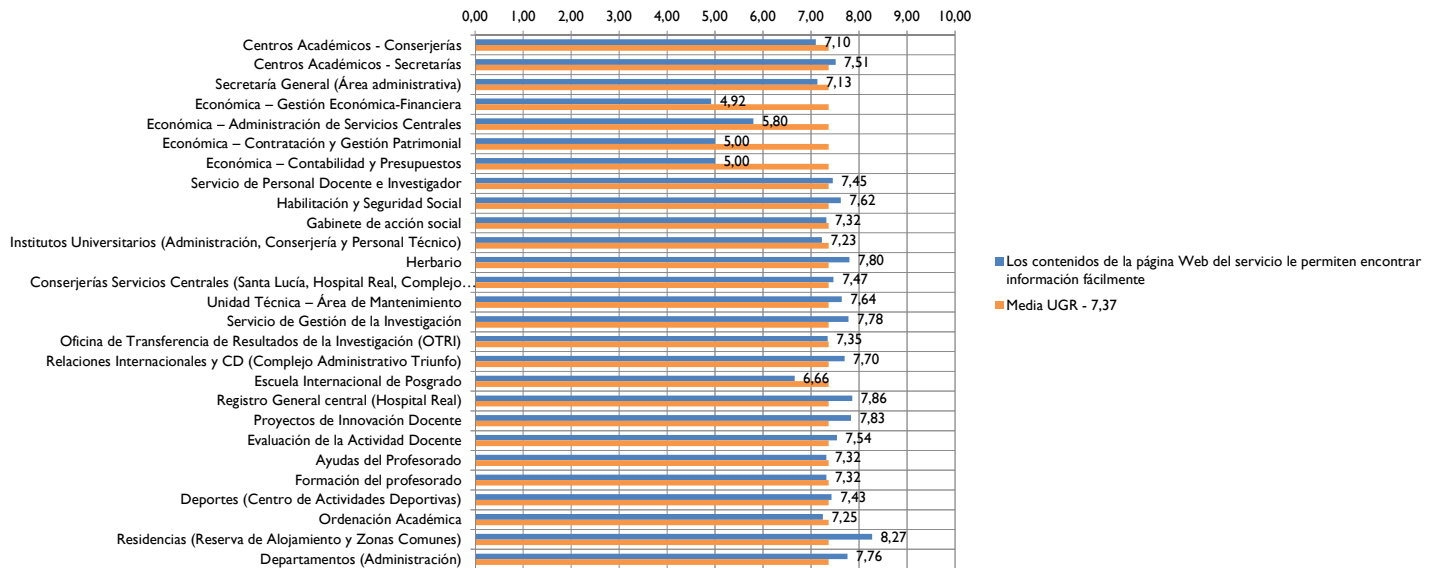
## Dimensión 3: El personal del servicio te inspira confianza



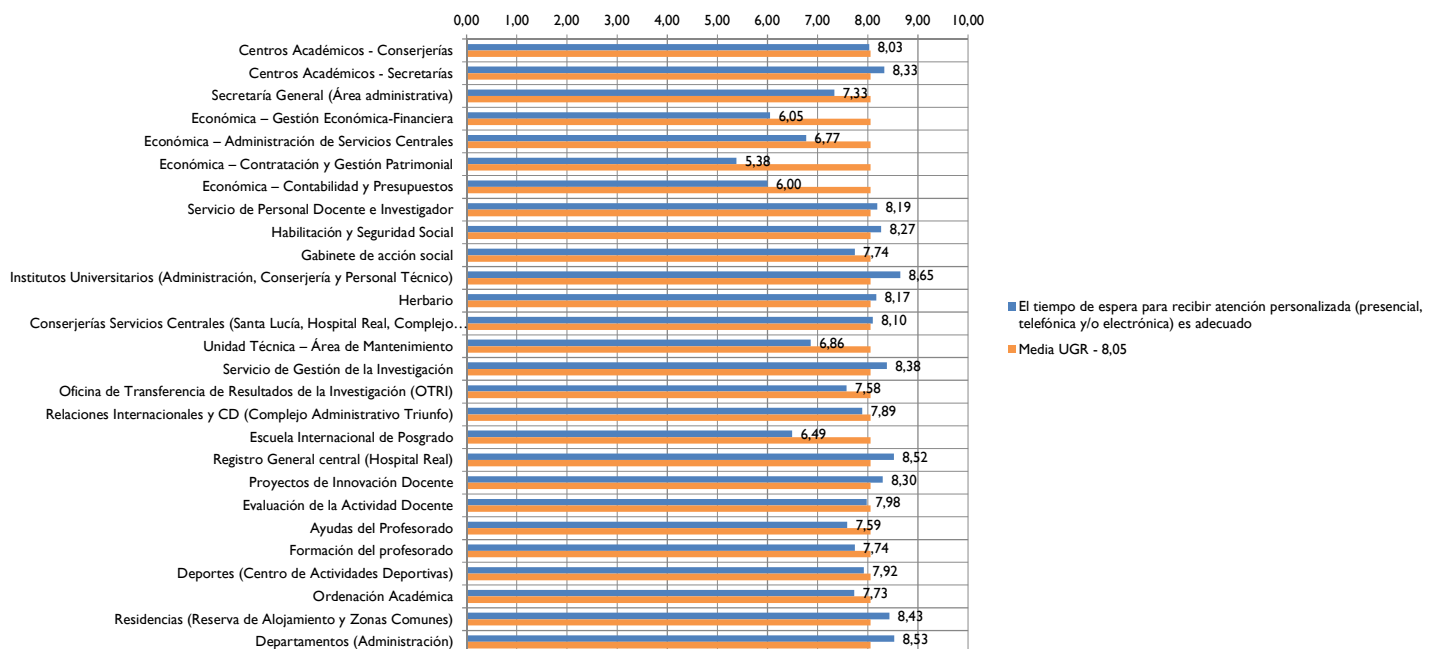
## Dimensión 4: El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria



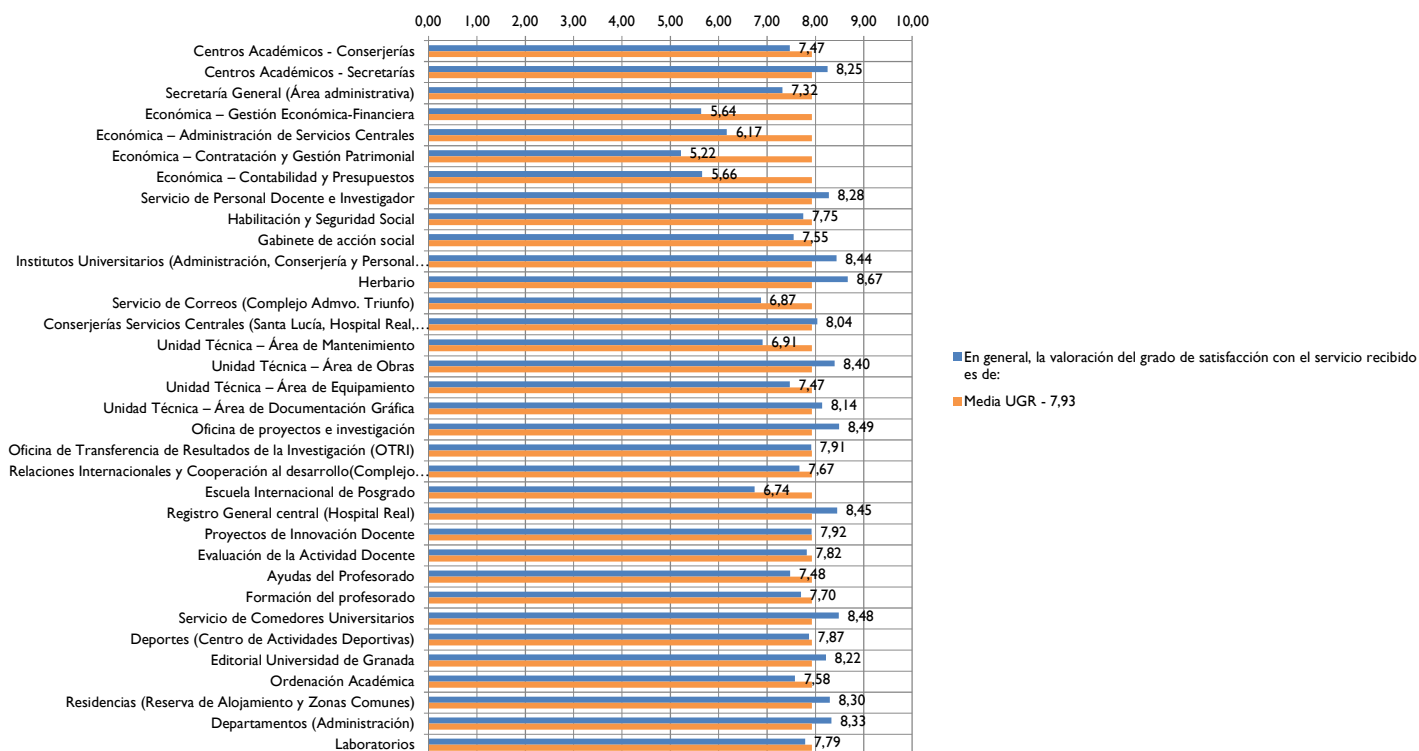
## Dimensión 5: Los contenidos de la página Web del servicio le permiten encontrar información fácilmente



## Dimensión 6: El tiempo de espera para recibir atención personalizada (presencial, telefónica y/o electrónica) es adecuado



## Dimensión 7: En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de:

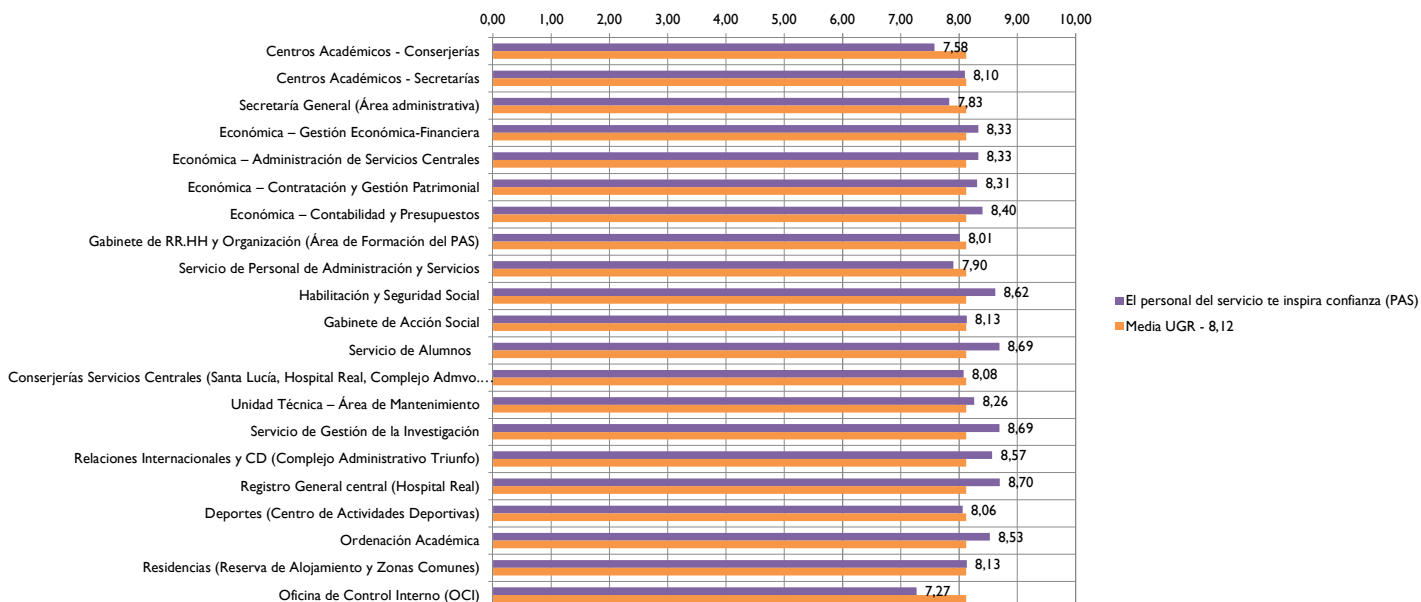


## EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS COMPARADOS PARA EL SECTOR PDI SE PUEDE DEDUCIR QUE:

- En cuanto a la percepción del PDI destaca que **los servicios económicos (Contratación, Contabilidad y presupuestos, Gestión económica-financiera), son los peor valorados, 2 puntos en su conjunto por debajo de la media.**  
*Esta circunstancia puede deberse a la política de austeridad de los últimos años y al retraso en el pago a proveedores. Durante el año 2016 se ha puesto en marcha el proceso de Facturación electrónica, que debería dar más visibilidad y control a los responsables de centros de gasto. Habrá que vigilar la tendencia de los resultados en la próxima edición de la encuesta de satisfacción.*
- En el otro extremo, destaca la valoración obtenida por la **Oficina de Proyectos e Investigación (8.49) o por las Secretarías de los centros (8.25).**  
*Como servicios referentes de los procesos clave del sistema de gestión de la calidad: investigación y transferencia, Gestión académica, respectivamente, y que obtienen una puntuación que se puede calificar como excelente dentro del alto grado de satisfacción obtenido. La lectura de este dato debe ser muy positiva.*
- Si nos centramos en estos procesos clave, la **Escuela Internacional de Posgrado es la unidad peor valorada (6.74).**  
*Esta debilidad del sistema se debe combatir a medio-largo plazo, definiendo un objetivo (1.1) que fortalezca el apoyo administrativo que reciben los estudios de máster y doctorado.*

## 2.4. Resultados comparados PAS

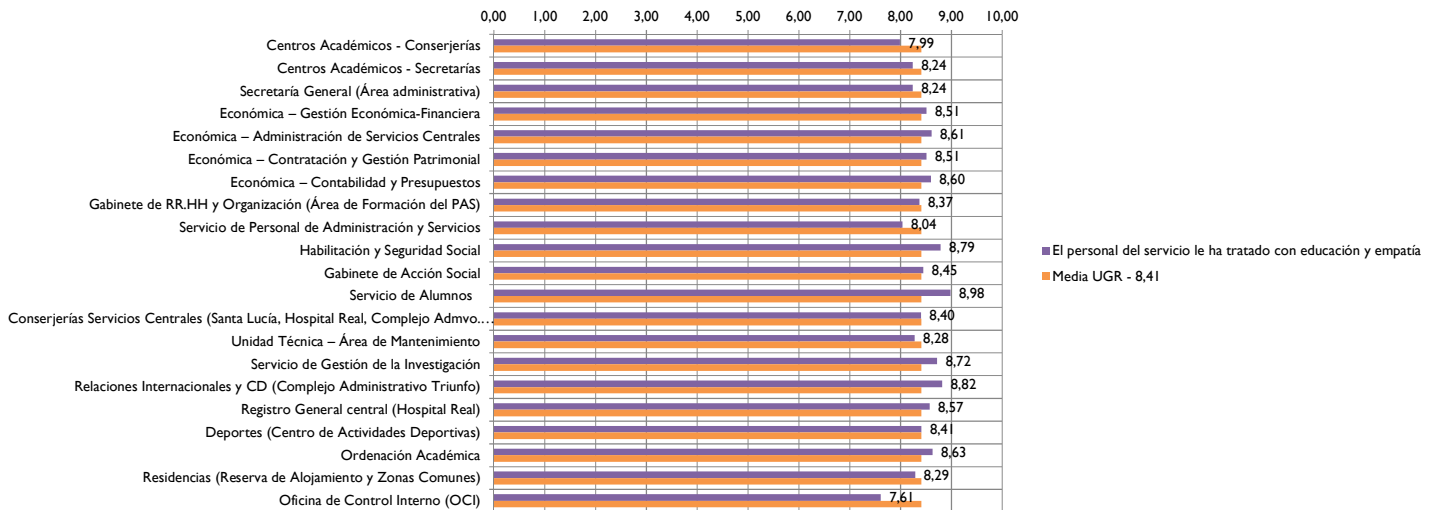
### Dimensión 1: El personal del servicio te inspira confianza



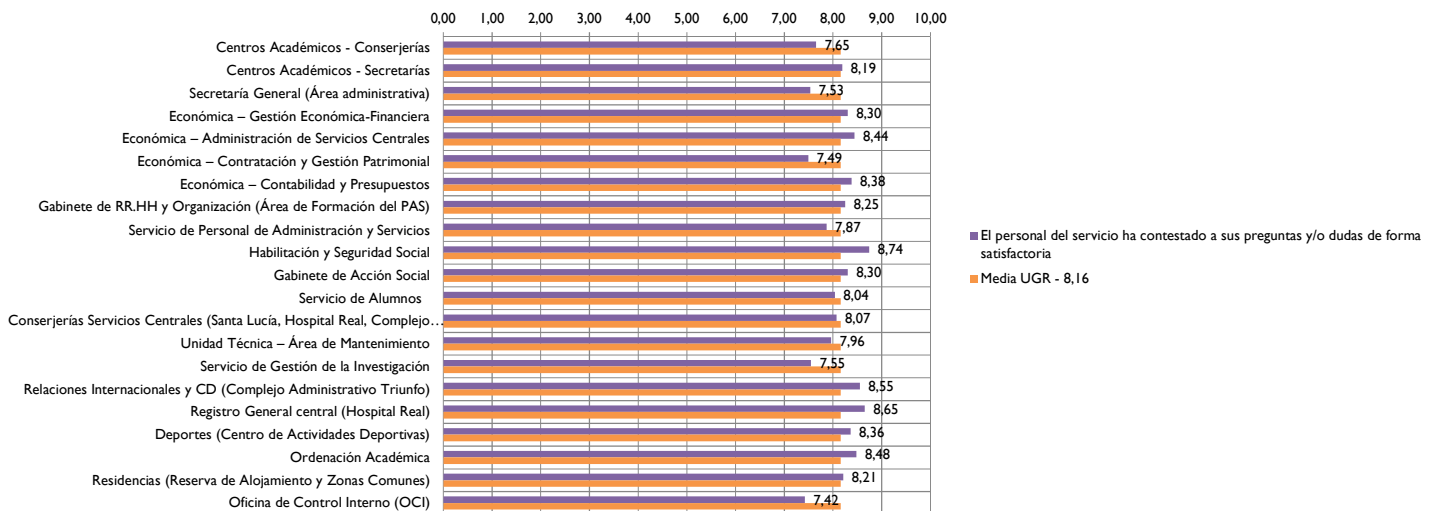
### Dimensión 2: El personal del servicio te ofrece atención personalizada



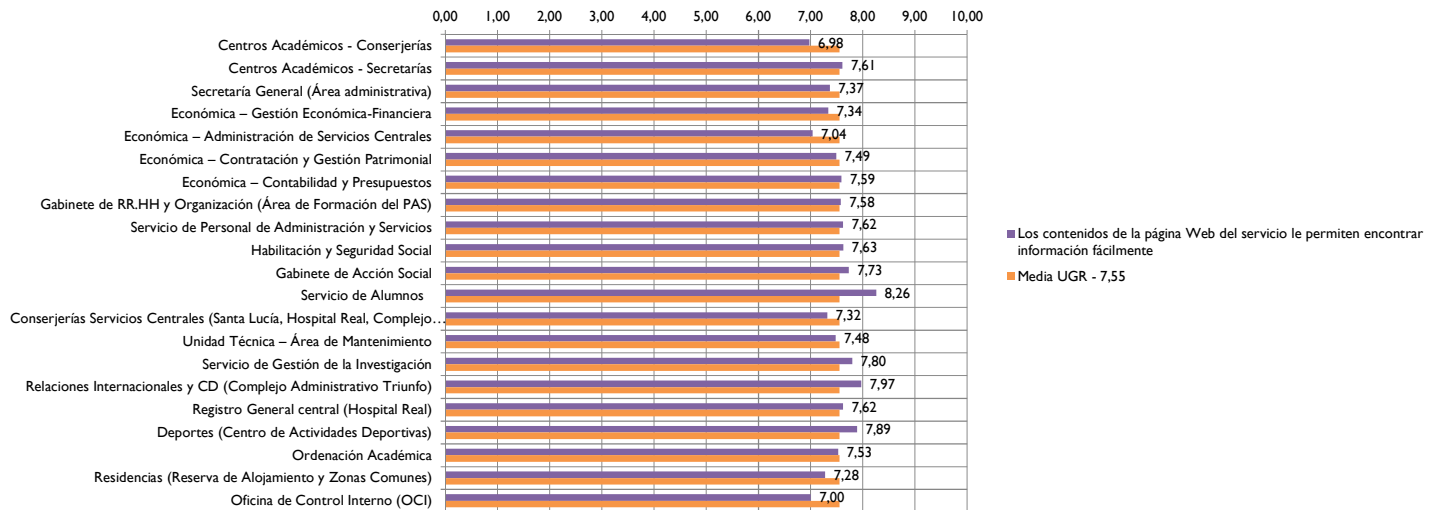
## Dimensión 3: El personal del servicio te inspira confianza



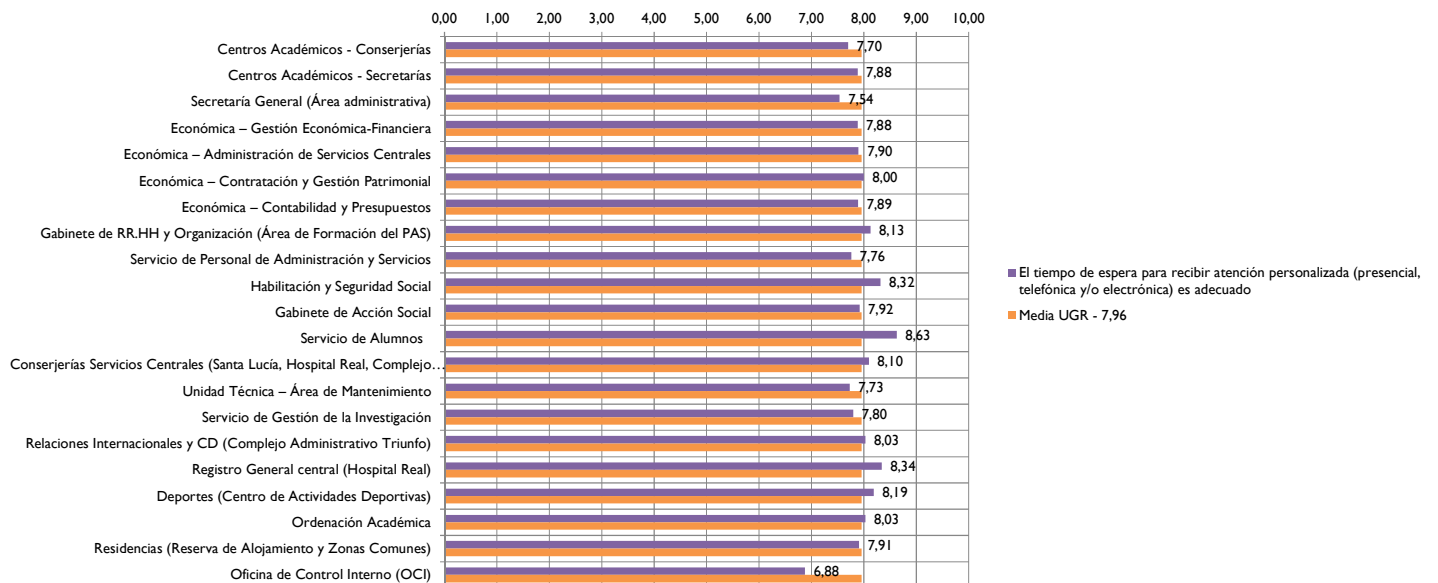
## Dimensión 4: El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria



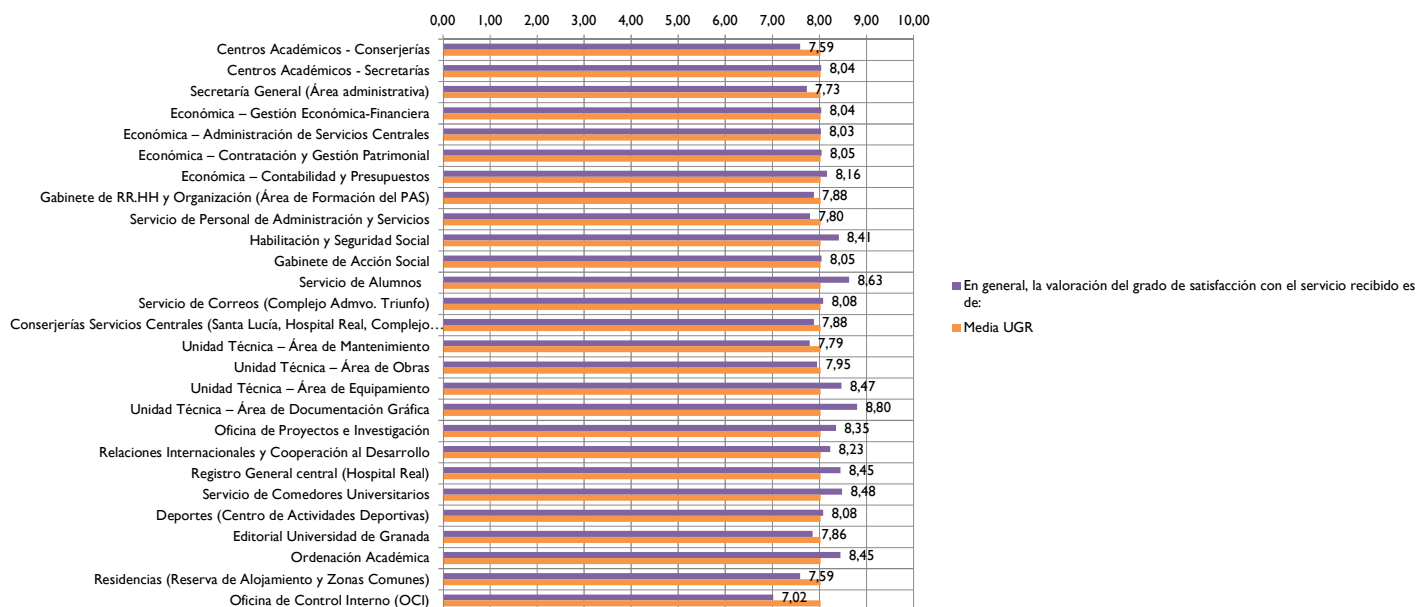
## **Dimensión 5: Los contenidos de la página Web del servicio le permiten encontrar información fácilmente**



## **Dimensión 6: El tiempo de espera para recibir atención personalizada (presencial, telefónica y/o electrónica) es adecuado**



## Dimensión 7: En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de:



## EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS COMPARADOS PARA EL SECTOR PAS SE PUEDE DEDUCIR QUE:

- A primera vista se detecta que **todos los resultados son muy homogéneos**, no hay ningún servicio que destaque negativamente como pasaba con los anteriores colectivos.  
*El colectivo PAS es el que mejor conoce los servicios de la UGR, sus dificultades y también sus bondades, esta circunstancia puede ser una explicación lógica.*
- Si nos detenemos en los **servicios económicos, llama la atención la diferente percepción entre el colectivo PDI (puntuación media inferior a 6) y el colectivo PAS (puntuación media por encima de 8).**  
*Parece lógico pensar que las necesidades y expectativas son diferentes, o que el conocimiento del servicio ofrecido es distinto.*
- Vuelve a destacar, entre la mediocridad de resultados, la **valoración de la página Web del Servicio de Alumnos (8,26 puntos).**
- **Los servicios mejor valorados son por este orden:** Área de documentación gráfica de la Unidad Técnica (8,80), Servicio de Alumnos (8,63), Servicio de Comedores (8,48), Ordenación Académica (8,45), Registro General (8,45)
- **Los servicios peor valorados:** Oficina de Control Interno (7,02), Conserjerías (7,59), Secretaría General (7,73).  
*Como se puede observar, vuelve a destacar la homogeneidad de los resultados.*



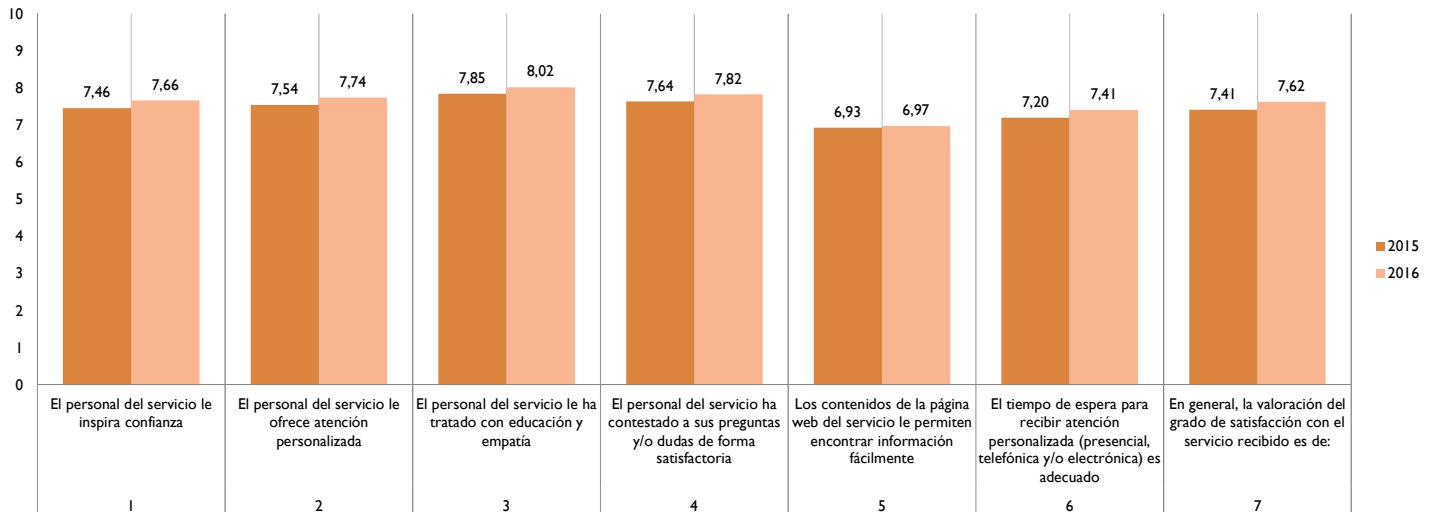


## 2.5. Resultados comparados comunidad no universitaria

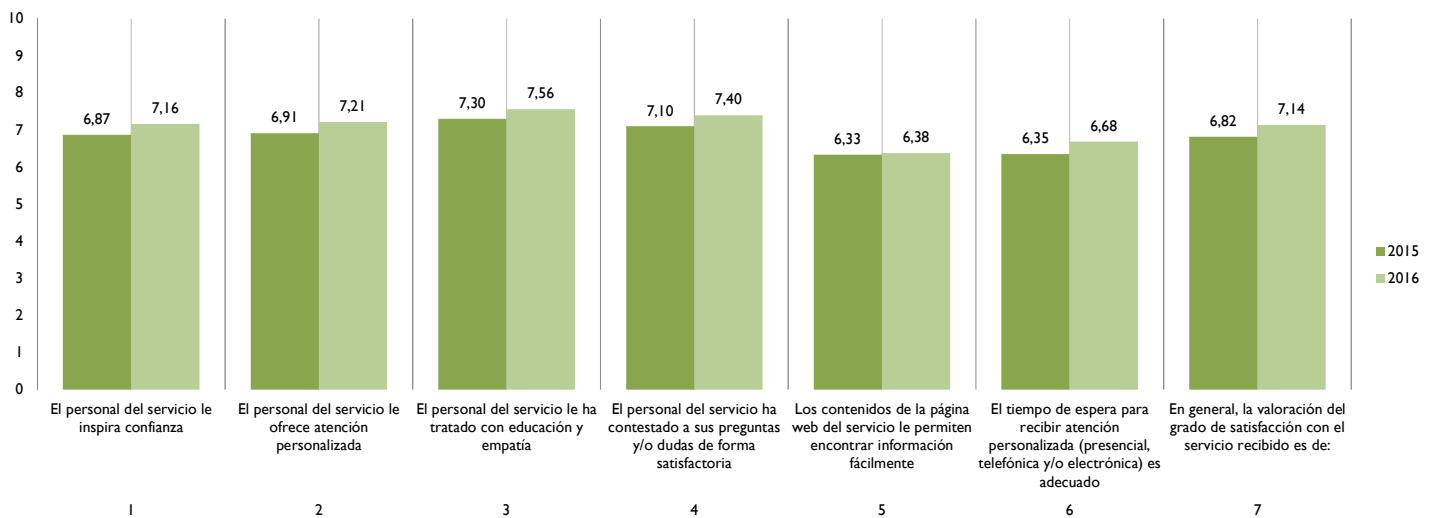
Los datos obtenidos no son significativos, por lo que la representación de los resultados comparados no genera ningún tipo de información relevante.

## 3. TABLA COMPARATIVA CON AÑOS ANTERIORES

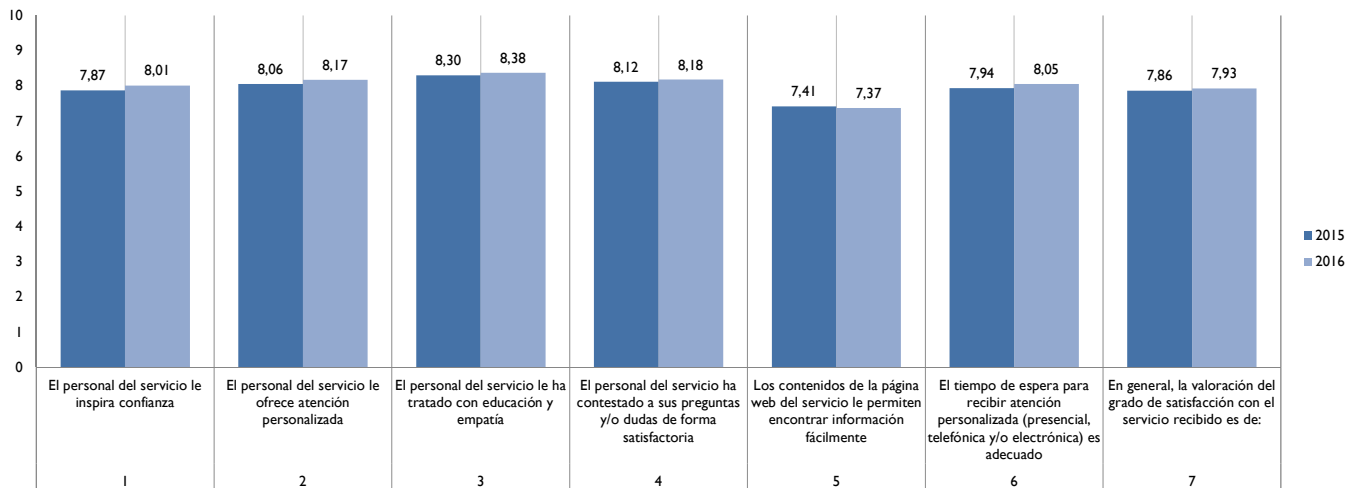
### 3.1. Tendencia global



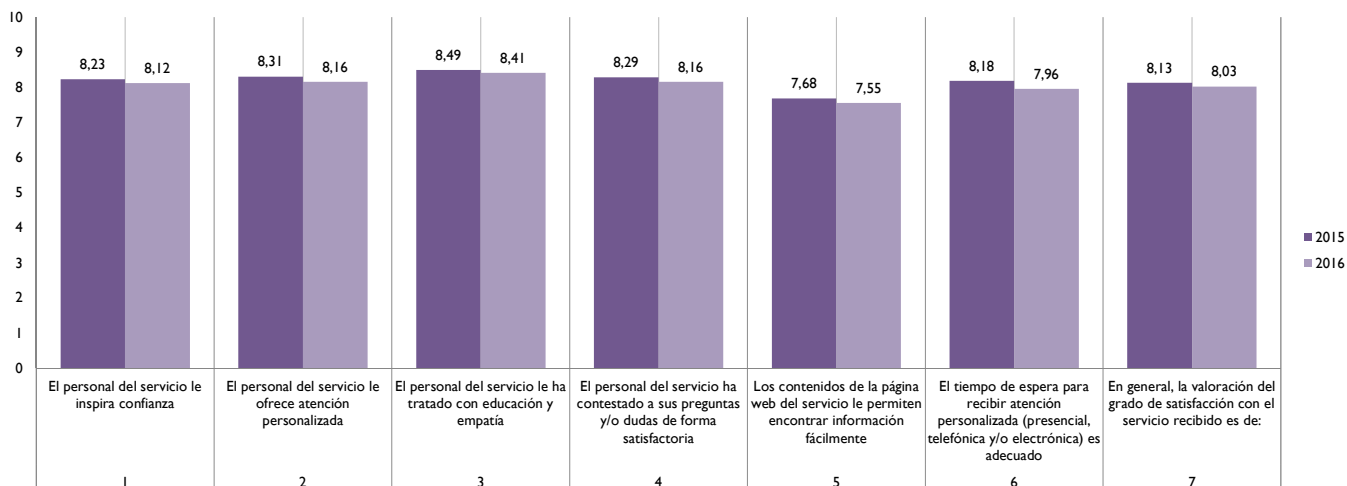
### 3.2. Tendencia estudiantado



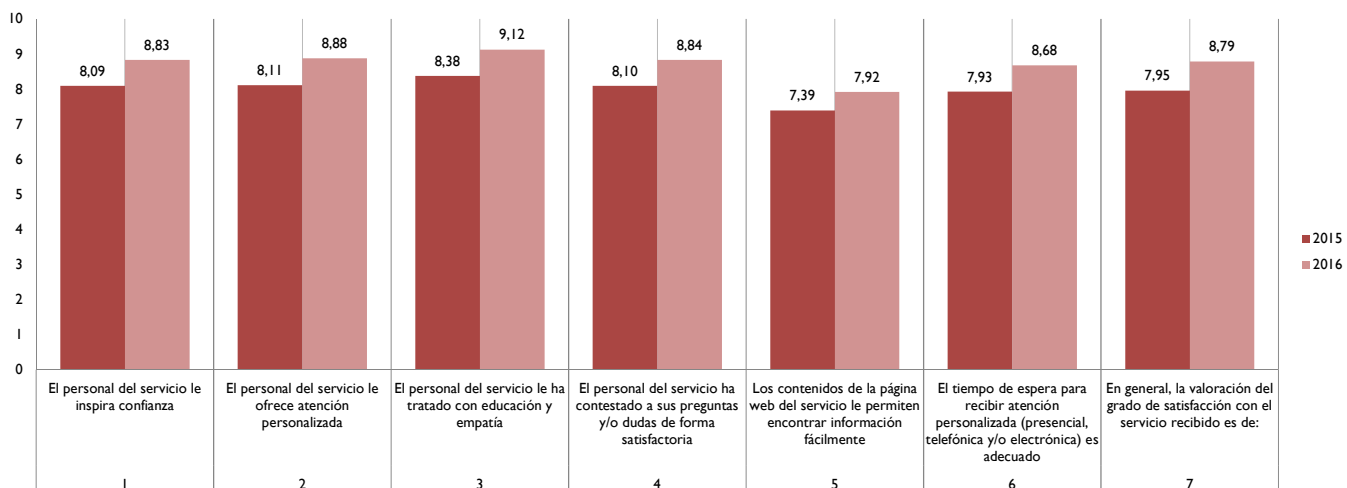
### 3.3. Tendencia PDI



### 3.4. Tendencia PAS



### 3.5. Tendencia comunidad no universitaria





## EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS COMPARADOS CON AÑOS ANTERIORES:

- En líneas generales, la tendencia es positiva, todos los ítems han mejorado respecto a la valoración del año 2015. **La valoración global ha aumentado 0,21 puntos**, sin embargo, la valoración de los contenidos de la página web sólo ha aumentado 0,04 puntos.
- **Los resultados comparados de PDI y PAS son muy similares**, para el PDI la valoración global aumenta 0,07 puntos, y para el colectivo PAS disminuye 0,10 puntos.  
*No se puede extraer una conclusión muy clara, puesto que esas diferencias entran dentro del margen de error de este tipo de herramientas.*
- Destaca la **subida de la valoración del colectivo estudiantado, 0,32 puntos** la valoración global. *Si nos fijamos en las dimensiones, la mayor subida es la valoración del tiempo de espera, que puede deberse a la progresiva adaptación tanto por parte del personal como por parte del estudiantado al sistema de cita previa CIGES, que fue uno de los comentarios más repetidos en el informe del año 2015.*
- En cuanto al colectivo, comunidad no universitaria, la subida ha sido muy importante, 0,84 puntos respecto al año 2015 (pasando de 7,95 a 8,79), aunque no se pueden sacar excesivas conclusiones, porque la población es muy heterogénea y se valoran muy pocos servicios. No obstante, hay que reconocer la bondad de los resultados obtenidos.

## 4. VALORACIÓN DE ELEMENTOS TRANSVERSALES.

	Alumnos			PAS			PDI			Total	
<b>Cuestiones generales</b>											
El nivel de seguridad (frente a hurtos, agresiones, etc) en su entorno laboral es adecuado	1544	7,37	2,42	749	7,28	2,02	853	7,14	2,29	3146	7,29
Las zonas verdes en su entorno laboral se mantienen en condiciones óptimas	1632	7,12	2,52	725	7,60	2,04	883	7,48	2,20	3240	7,33
La limpieza de su centro de trabajo es adecuada	1703	8,19	2,00	747	7,48	2,06	917	8,00	2,04	3367	7,98
Utilidad e interés del Canal UGR	1460	7,03	2,32	826	7,48	1,8	774	7,63	2,13	3060	7,31
Utilidad e interés de la Hoja Informativa	1318	6,52	2,50	606	7,19	1,84	751	7,37	2,274	2675	6,91
Utilidad e interés del Boletín Oficial de la UGR	1245	6,42	2,51	597	7,12	1,93	682	6,99	2,451	2524	6,74
El servicio ofrecido en materia de prevención de riesgos laborales es adecuado (formación en prevención, atención médica, vacunación, asesoramiento técnico, dotación de equipos de protección individual, protección radiológica)				895	7,23	1,99	749	6,85	2,48	1644	7,05
El servicio ofrecido en materia de calidad ambiental es adecuado (asesoramiento, formación y sensibilización ambiental, gestión de residuos urbanos, gestión de residuos peligrosos, gestión del agua residual)				856	6,86	2,1	677	6,23	2,48	1533	6,58
El sistema de automatrícula (para titulaciones de grado y/o posgrado) funciona adecuadamente y se adapta a mis necesidades	1613	6,9	2,48								

### EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS TRANSVERSALES:

- **El nivel de seguridad y las zonas verdes son bien valoradas** por los distintos colectivos.
- **Destaca la valoración del servicio de limpieza, especialmente por el estudiantado (8.19)**, muy por encima del resto de elementos.
- En cuanto a las **publicaciones institucionales, se detecta cierto desconocimiento por parte del alumnado.**  
*No obstante, se están programando mejoras para los próximos meses ligadas a estas publicaciones, ligadas a la nueva imagen corporativa de la UGR y al uso de las redes sociales.*
- **El colectivo PDI es crítico con el servicio ofrecido en materia de prevención (7.05), y especialmente en materia de calidad ambiental (6.58)**, 0,88 y 1,35 puntos por debajo de la media respectivamente.  
*Dos de los objetivos estratégicos definidos para los servicios de la UGR, tratan de integrar las actuaciones en estos dos ámbitos. Por otro lado, en enero de 2017 se ha publicado el contrato-programa de centros y departamentos, para dar un impulso lógico a estas políticas.*



## 5. PROPUESTAS DE MEJORA

Analizando los resultados expuestos a lo largo del informe, tanto cuantitativos como cualitativos, y a partir de las conclusiones extraídas en los distintos apartados, se pueden extraer las siguientes propuestas de mejora:

- Buscar nuevas formas de difusión de la encuesta al sector estudiantado y potenciar la difusión de la encuesta en los centros académicos.
- A medio plazo, buscar sinergias para comunicar los servicios ofrecidos por la UGR al sector estudiantado.
- Depurar la encuesta, eliminando/modificando aquellas opciones que no sean fácilmente identificadas por los distintos colectivos (Sección de Títulos), o que no obtengan datos significativos (Alojamiento o Herbario)
- Vigilar la tendencia de la dimensión 5. Los contenidos de la página Web del servicio le permiten encontrar información fácilmente, y su evolución a medio-largo plazo a partir del despliegue de la nueva estrategia de comunicación de la UGR.
- Mejorar la difusión de la información en las respectivas páginas Web, y reconocer las buenas prácticas (Servicio de Alumnos) como ejemplo para el resto de servicios.
- Vigilar la valoración del tiempo de espera en la próxima edición de la encuesta, tras la implantación del sistema CIGES en el Servicio de Becas.
- Prestar atención a la tendencia de la valoración de los servicios económicos por parte del sector PDI, tras la puesta en marcha de la Facturación Electrónica.
- Comprobar que las medidas introducidas en materia de salud, prevención y calidad ambiental (vinculación con los contratos-programa de centros y departamentos) están aumentando la visibilidad de estas áreas de gestión.